

# Bilgi İşlem Müdürlüğü



**Ufuk MEMİŞ**  
Bilgi İŞlem M¼d¼r¼

1982 yılında Giresun'da doğdu. Selçuk Üniversitesi Bilgisayar Programcılığı bölümünden 2003 yılında mezun oldu.

Üniversite eğitimini tamamladıktan sonra Hava Kuvvetleri Komutanlığında 10 yıl hizmet verdi.

2013 yılında Zeytinburnu Belediyesinde göreve başladı. 2021 yılında Bilgi İŞlem M¼d¼r¼ olarak atandı.

Evli ve iki çocuk babasıdır.

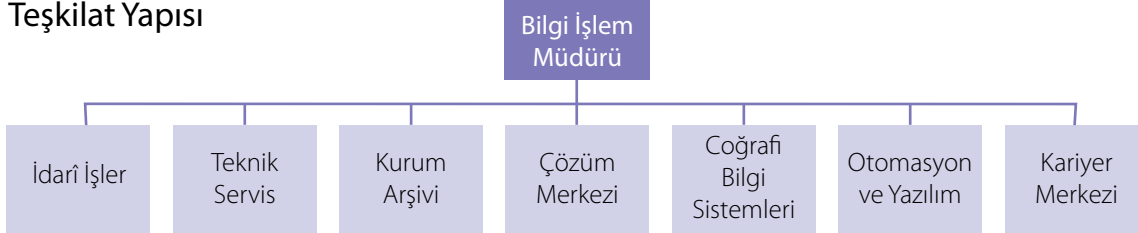
## GENEL BİLGİLER

### Müdürlüğümüzün Görevleri

Bilgi İşlem Müdürlüğü Belediyemizin;

- Donanım Hizmetleri,
- Yazılım Hizmetleri,
- Otomasyon, İtranet ve İnternet Hizmetleri,
- Teknik Destek Hizmetleri,
- Kurum Arşiv İşleri ve Dosyalama Hizmetleri,
- Çözüm Merkezi Hizmetleri,
- Kariyer Merkezi Hizmetleri,
- Halkla İlişkiler Hizmetleri,
- Veri Kayıt, Kontrol ve Muhafaza Hizmetleri ile verilerin sağlıklı olarak depolanması, bu verilerin erişime uygun halde bulundurulması ve kullanılabilir yapısının korunması; temin edilmesine yönelik bakımların yapılması ile ilgili görevleri ifa etmekle yetkilidir.

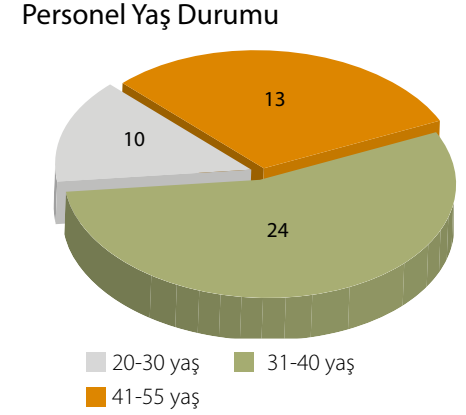
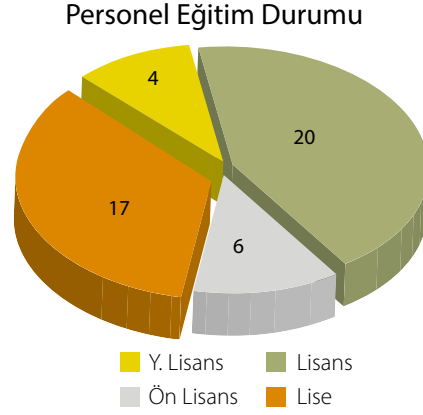
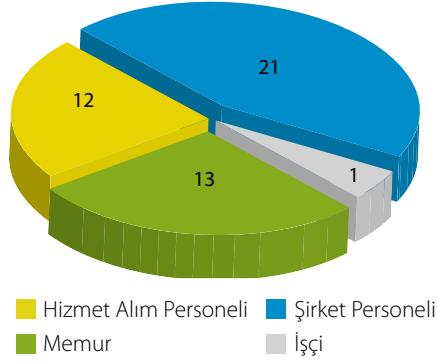
### Teşkilat Yapısı



## İnsan Kaynakları

### Personel İstihdamı

Müdürlüğümüzün hizmet ve faaliyetleri 47 personelle yürütülmektedir.



## MALÎ BİLGİLER

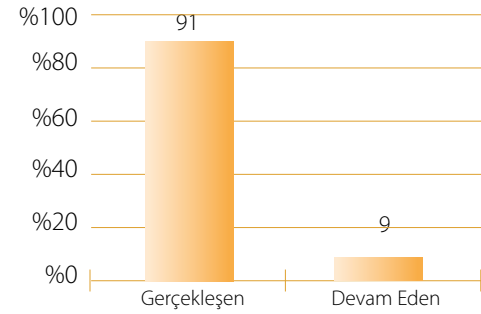
### Müdürlüğümüzün 2023 Yılı Bütçesi

Belediyemizin Tahmini Gider Bütçesi (TL)	Belediyemizin Gerçekleşen Gider Bütçesi (TL)	Müdürlüğümüzün Gerçekleşen Bütçesi (TL)	Belediye Bütçesini Kullanma Oranımız (%)
1.975.000.000	1.763.186.923	39.552.653	2,24

### Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Belediyemizin Stratejik Plan ve Performans Programını İzleme ve Değerlendirme Komisyonu gözetiminde çalışmalarını yürüten Performans İzleme ve Değerlendirme Birimi, Müdürlüğümüzün 2023 yılına ait çalışmalarını, hedef, faaliyet ve projelerini değerlendirmiş; bunları ay ay takip etmiş; her bir birimin faaliyet ve çalışmalarını raporlayarak Müdürlüğümüzün yıllık performans kriterlerini çıkarmıştır.

Buna göre Müdürlüğümüzün 2023 yılı performansı %91 olarak ölçülmüştür.



## 2023 Yılı Hedefleri

Stratejik Amaç	Stratejik Hedef	Faaliyet / Proje
Belediye Kaynaklarını Etkin ve Verimli Yöneterek Kurumsal Kapasiteyi Artırmak	Kariyer Merkezi'nin Sürdürülebilirliğini Sağlamak	Zeytinburnu'nda iş arayanlarla eleman arayanların buluşmasını sağlamak Meslek edinme kurslarına yönelik çalışmalar yapmak Kariyer Merkezi'ne benzer ulusal ve uluslararası kurumları incelemek
Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden İstifade Ederek Kurum Çalışanlarına ve Vatandaşlara Kaliteli, Hızlı, Şeffaf, Etkin ve Güvenilir Hizmetler Sunmak	Bilgi Teknolojilerinin Etkin ve Verimli Kullanılması ile Kamu Hizmetlerinin Hızlı, Güvenilir ve Erişilebilir Olmasını Sağlamak	Belediye hizmetlerinin e-devlete entegrasyonunu sağlamak ISO 27001 Bilgi Güvenliği Sertifikası'nı tüm kurumda yaygınlaştırmak Bilgi teknolojileri konusunda Belediye personellerine eğitim vermek Zabıta Müdürlüğü, Ruhsat ve Denetim Müdürlüğü, Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü, Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüklerinin saha uygulamalarını elektronik ortamda takip etmek
Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden İstifade Ederek Kurum Çalışanlarına ve Vatandaşlara Kaliteli, Hızlı, Şeffaf, Etkin ve Güvenilir Hizmetler Sunmak	İlçemizde Yaşayan Vatandaşlarımıza Huzurlu ve Güvenli Bir Ortam Oluşturmak	Emniyet birimleri ile iş birliği içinde ihtiyaç duyulan yerlere kent güvenlik yönetim sistemini kurmak İlçemizde yer alan park ve bahçelere güvenlik kameraları kurmak BEDAŞ ile iş birliği içinde Zeytinburnu'nun bütün sokaklarının aydınlatılmasını sağlamak
Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden İstifade Ederek Kurum Çalışanlarına ve Vatandaşlara Kaliteli, Hızlı, Şeffaf, Etkin ve Güvenilir Hizmetler Sunmak	Vatandaşlarımızın Sosyal Yönlerini Geliştirmek	Hemşehrilerimize park ve bahçelerde ücretsiz internet sağlamak Zeytinburnu'nda yaşayan gençlerin faydalanabilmesi için Greenbox stüdyosu kurmak

## FAALİYETLERİMİZ

### Bakım Onarım Çalışmaları

Müdürlüğümüz birimlerinde oluşan, tüm altyapı (kablo çekimi, bakım, onarım ve arıza giderme) ile ilgili bilgisayar, ekran, telefon, yazıcı ve tarayıcılardan kaynaklanan sorunları teknik ekibimizle anında müdahale ederek giderdik. Bu çerçevede AKDEM, Aşevi, Seyitnizam Bilgi Evi, Merkezefendi Bilgi Evi, Sümer Bilgi Evi, Yeşiltepe Bilgi Evi, Beşelsiz Bilgi Evi, Yenidoğan Bilgi Evi, Veliefendi Bilgi Evi, Tıbbi Bitkiler Bahçesi, Muhtarlıklar, Merkezefendi Millet Kiraathanesi, Seyitnizam Millet Kiraathanesi, Zeytinburnu Millet Kiraathanesi, Merkezefendi Stadi, Hasan Doğan Spor Tesisi, Atölye Garajlar,

Kazlıçeşme Kültür Merkezi, Belgradkapı Sosyal Tesisi, Taziye Evi, Sahipsiz Hayvan Geçici Bakım Evi, Zeytinburnu Kültür ve Sanat Merkezi, ZEYKOM, ZEYGEM, Beşelsiz Kapalı Yüzme Havuzu, Merkezefendi Zabıta Karakolu, Merkezefendi Kapalı Yüzme Havuzu, Gençlik Merkezi, Zeytinburnu Buz Pisti, Bilim Zeytinburnu, Veliefendi Millet Kiraathanesi gibi hizmet verdiğimiz dış birimlerimizden gelen toplam 4.351 arıza talebi müdürlüğümüzce değerlendirildi ve gerekli işlemler yapıldı.

### TEKNİK SERVİS HİZMETLERİ

Donanım Sorunları	1.529
Yazılım Sorunları	372
EBYS Talepleri	265
SAYSIS Teknik Sorunları	313
Kullanıcı Hesap ve Şifre	324
Sıramatik	121
Dış Birim Sorunları	794
Network Sorunları	268
Telefon, Faks İşlemleri	237
Yeni Kasa Talepleri	128

### 2023 Yılında Alımı Yapılan Donanım Malzemeleri



## Yeni açılan birimlerimizi kablosuz internetle buluşturduk.

Restorasyonu tamamlanan Tarihî Merkezefendi Fırını ve yeni hizmete giren Mozaik Kafé'ye yeni teknolojiye uygun kablosuz internet hizmeti sunduk.



## Kent Güvenliği Yönetim Sistemi

- 11 mobese noktasında, 44 kamera montajı yaptık.
- 2023 yılı itibarıyla 60 noktada 366 güvenlik kamerası devrede.





## Led ekranlarımızı yeniliyoruz.

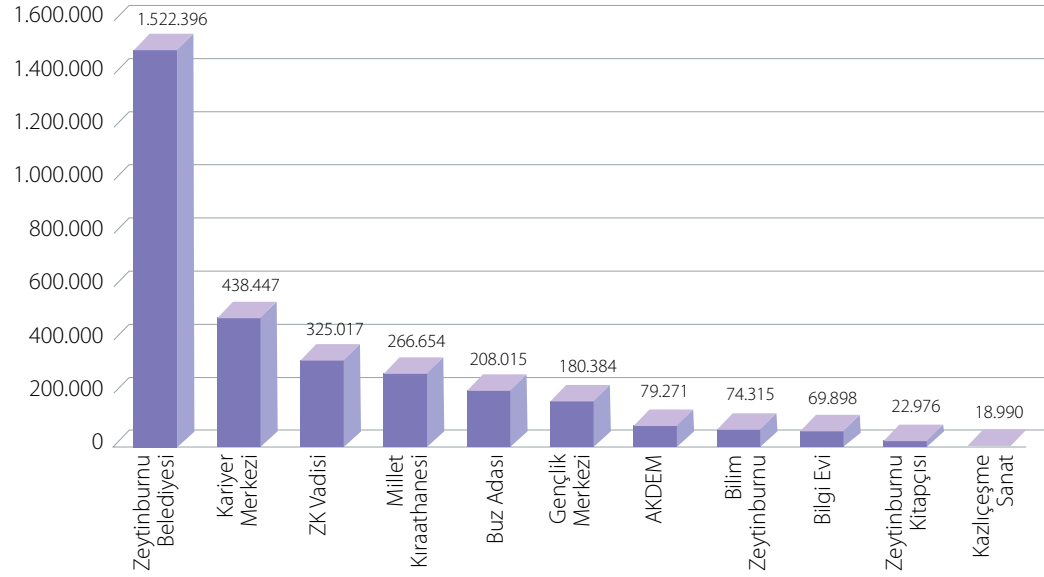
Belediye hizmet binamızın önünde bulunan LED ekran panellerini yeniledik.



## Web sayfamız daha çok kişiye ulaşıyor.

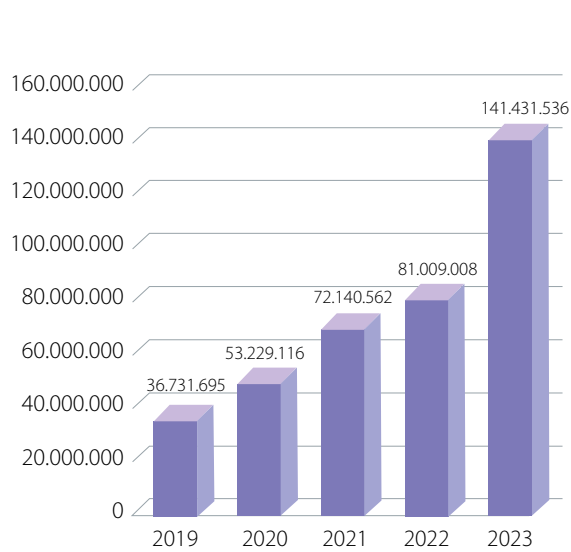
Belediyemizin resmî web sayfası 1 Ocak - 31 Aralık 2023 tarihleri arasında 1.522.396 kullanıcı tarafından ziyaret edildi.

### 2023 Yılı Web Sayfası İstatistikleri

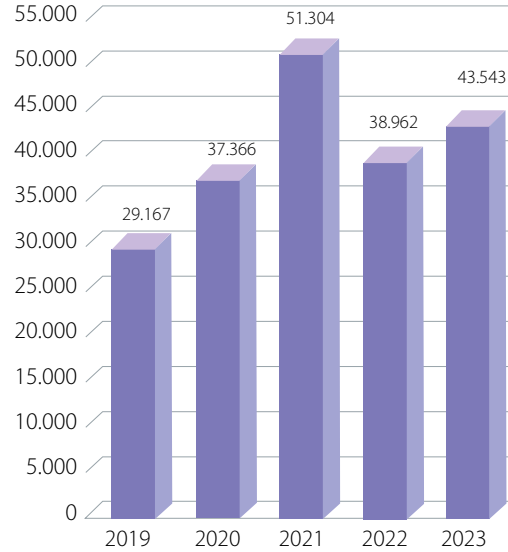


### Web Tahsilat

Web Tahsilat Tutarı (TL)



### Web Tahsilat İşlem Adeti





**türkiye.gov.tr**  
"Devletin Kısayolu"

**2023 yılında e-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerimiz:**

#### **BEYAN BAŞVURULARI**

- Emlak Vergisi Bildirimi

#### **GENEL HİZMETLER**

- Arsa Metrekare Birim Değeri Sorgulama
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
- Borç Ödeme (Başkası adına)
- e-Makbuz Sorgulama
- Meclis Gündem Sorgulama
- Meclis Kararı Sorgulama
- Nikah Salonu Durum Sorgulama

#### **GERÇEK KİŞİYE DÖNÜK HİZMETLER**

- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilat Bilgileri Sorgulama
- Borç Ödeme (Kendi adınıza)

#### **TÜZEL KİŞİYE ÖZGÜ HİZMETLER**

- Beyan Bilgileri Sorgulama (Tüzel kişi)
- Sicil Bilgileri Sorgulama (Tüzel kişi)
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama (Tüzel kişi)
- Tahsilat Bilgileri Sorgulama (Tüzel kişi)

#### **KİMLİK DOĞRULAMA HİZMETLERİ**

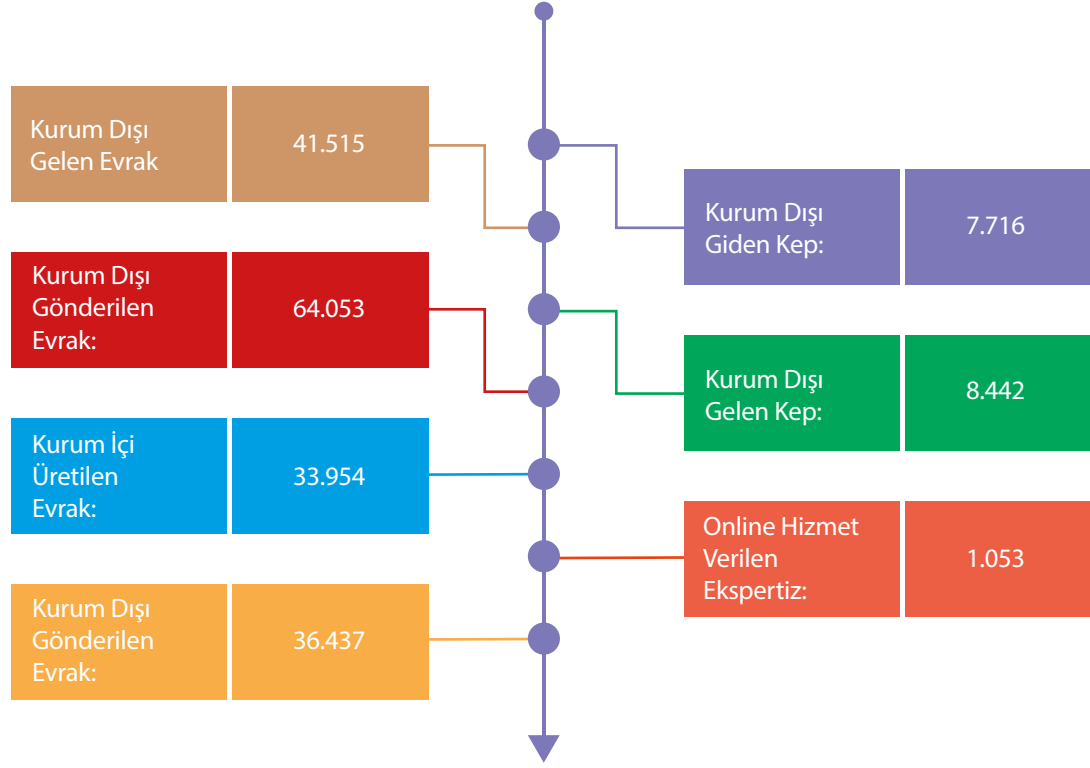
- e-Belediye

- İşyeri Ruhsatı Başvuru Sorgulama (Gerçek Kişi)
- İşyeri Ruhsatı Başvuru Sorgulama (Tüzel Kişi)
- Online 6306 Sayılı Kanun Kapsamında Riskli Yapı Başvurusu
- Online Bilirkişi Dosya İnceleme Başvurusu
- Online İmar Durum Belgesi Başvurusu
- Online İnşaat İstikamet - Kot Kesit Rölevesi Başvurusu
- Online Kat İrtifakı Başvurusu
- Online Ön Proje Onay Başvurusu
- Online Statik Proje Tasdiki Başvurusu
- Online Yapı Ruhsatı Başvurusu
- Online Yapı Tadilat Ruhsatı Başvurusu
- Zeytinburnu Belediyesi Çözüm Merkezi

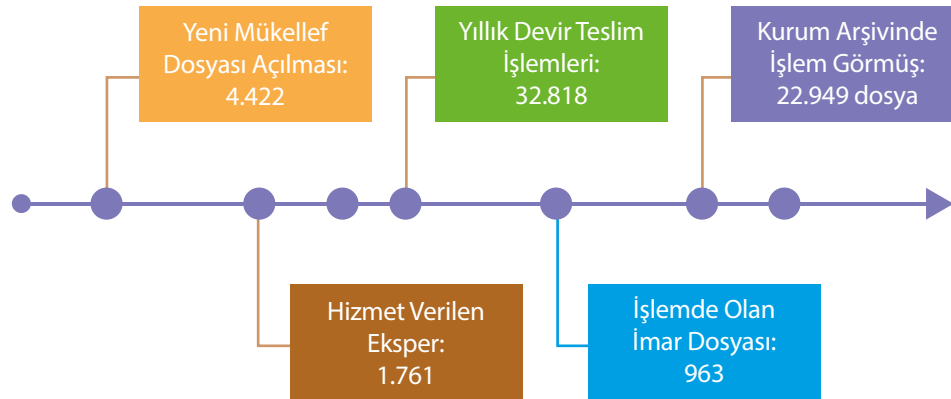
#### **2023 yılında çalışması tamamlanan ve onay bekleyen hizmetlerimiz:**

- Barkodlu Belge Doğrulama
- Vefat Bilgisi Sorgulama
- Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması
- Bilgi Edinme Başvurusu (CİMER)
- İmar Durum Bilgisi Sorgulama
- Ruhsat Sorgulama
- Ruhsat Sorgulama (Tüzel Kişi)
- Emlak Vergisi Bildirim Sureti Sorgulama

## 2023 EBYS VERİLERİ



## KURUM ARŞİVİ ÇALIŞMALARI



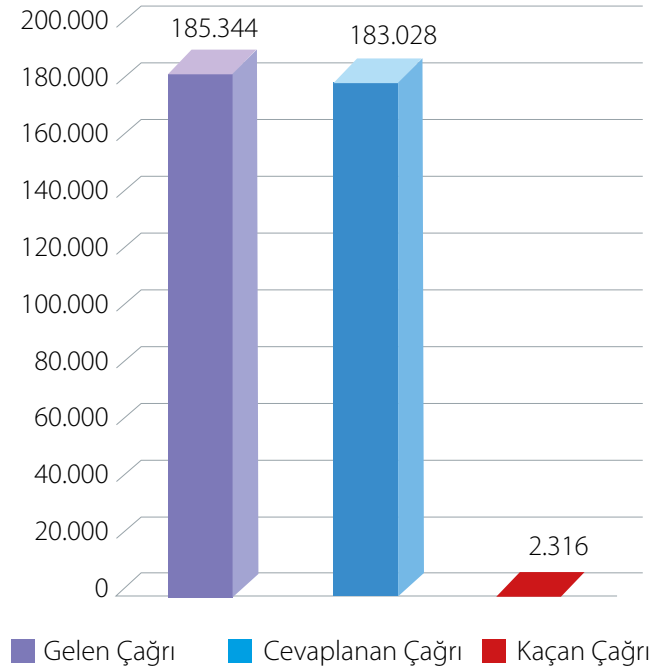
## Büro Yönetimi

Müdürlüğümüz ve Belediyemize bağlı bütün birimlerin ihtiyacı olan bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, donanım, sarf malzeme, bakım, güncelleme ve hizmet alımı işlemleri yapıldı. Çözüm Merkezinden gelen şikayet ve talep formları incelendi ve gerekli işlemler yapıldı.

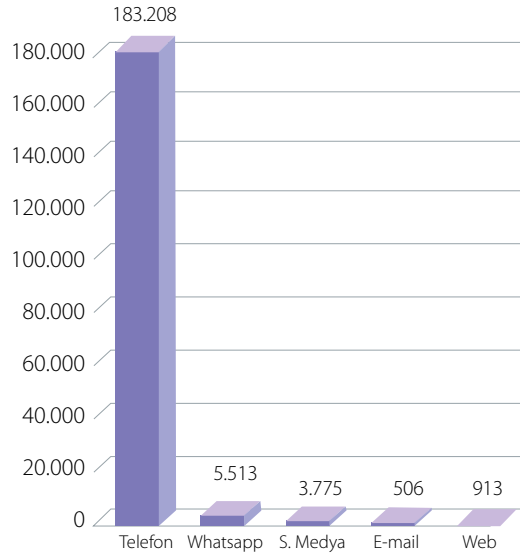
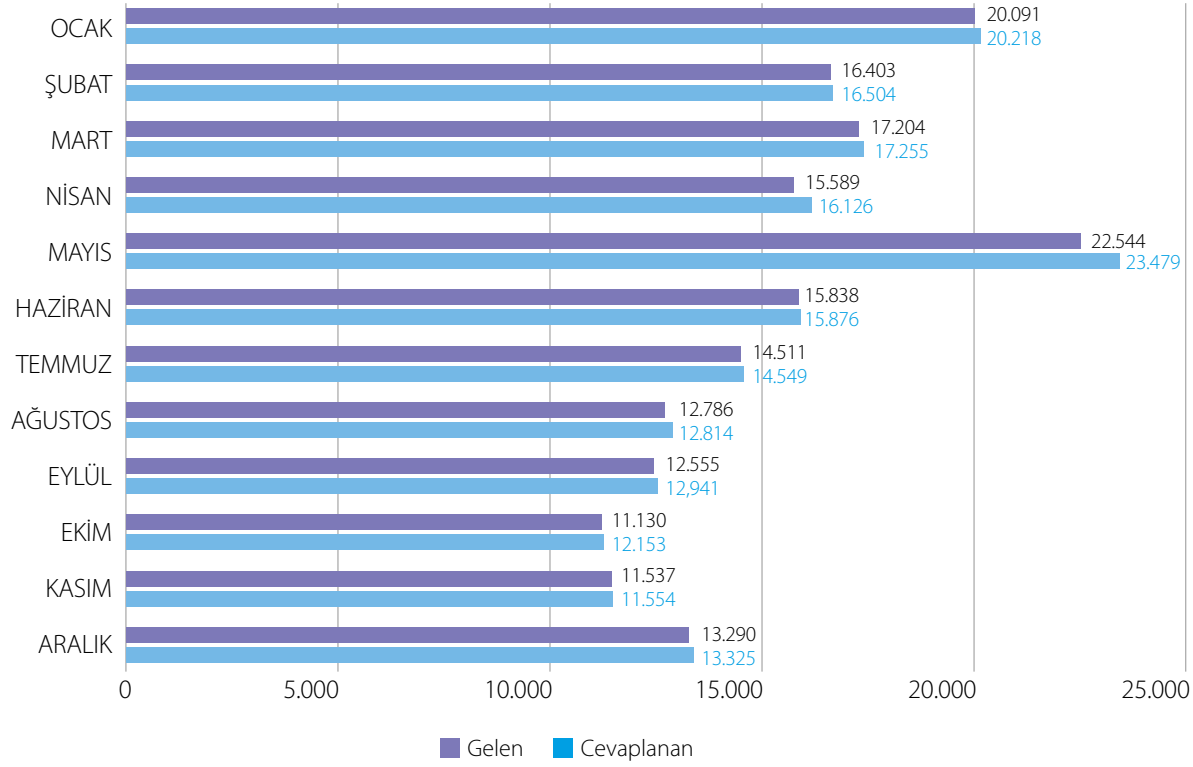
## Çözüm Merkezi

2023 ÇAĞRI RAPORU	
Gelen Çağrı	185.344
Cevaplanan Çağrı	183.028
Cevaplanan Çağrı %	98,7%
Kaçan Çağrı	2.316
Kaçan Çağrı Oranı	1,26%
Dış Arama Sayısı	20.672
Servis Seviyesi (15 Sn)	88%
Ort. Konuşma Süresi (Dk)	01:11
Ort. Cevap Hızı (Dk)	00:17
Mevcut Personel Sayısı	9
Personel Başına Düşen Çağrı Ortalaması	20.336

## Çağrı Raporu



## Aylık Çağrı Sayıları



## Başvuru Geliş Kanalı

Telefon	Whatsapp	Web	Email	Sosyal Medya
183.208	5.513	913	506	3.775

## Zeytinburnu Şehir Rehberi

Coğrafi Bilgi Sistemi, Yönetim Bilgi Sistemi ve bakanlıklardan eş zamanlı olarak alınan tüm servislerin birleşiminden oluşturduğumuz; entegre Coğrafi Otomasyon Sistemi ve Şehir Bilgi Sistemimizin yapısal, içerik ve tasarım yönünden geliştirilmesine devam edilmiştir.



Tüm verilerin toplandığı bütünleşik yapılı sistemimiz dinamik olarak işlenmiş, veri güncellemeleri eş zamanlı olarak yansıtılarak sistemin anlık bilgi akışı ile sistemlerde güncel tutulması sağlanmıştır. Sistem anlık haritalar ve uydu görüntüleri ile de desteklenerek, tüm bilgilere telefon tablet gibi ara yüzlerde mobil olarak da erişilebilmektedir.

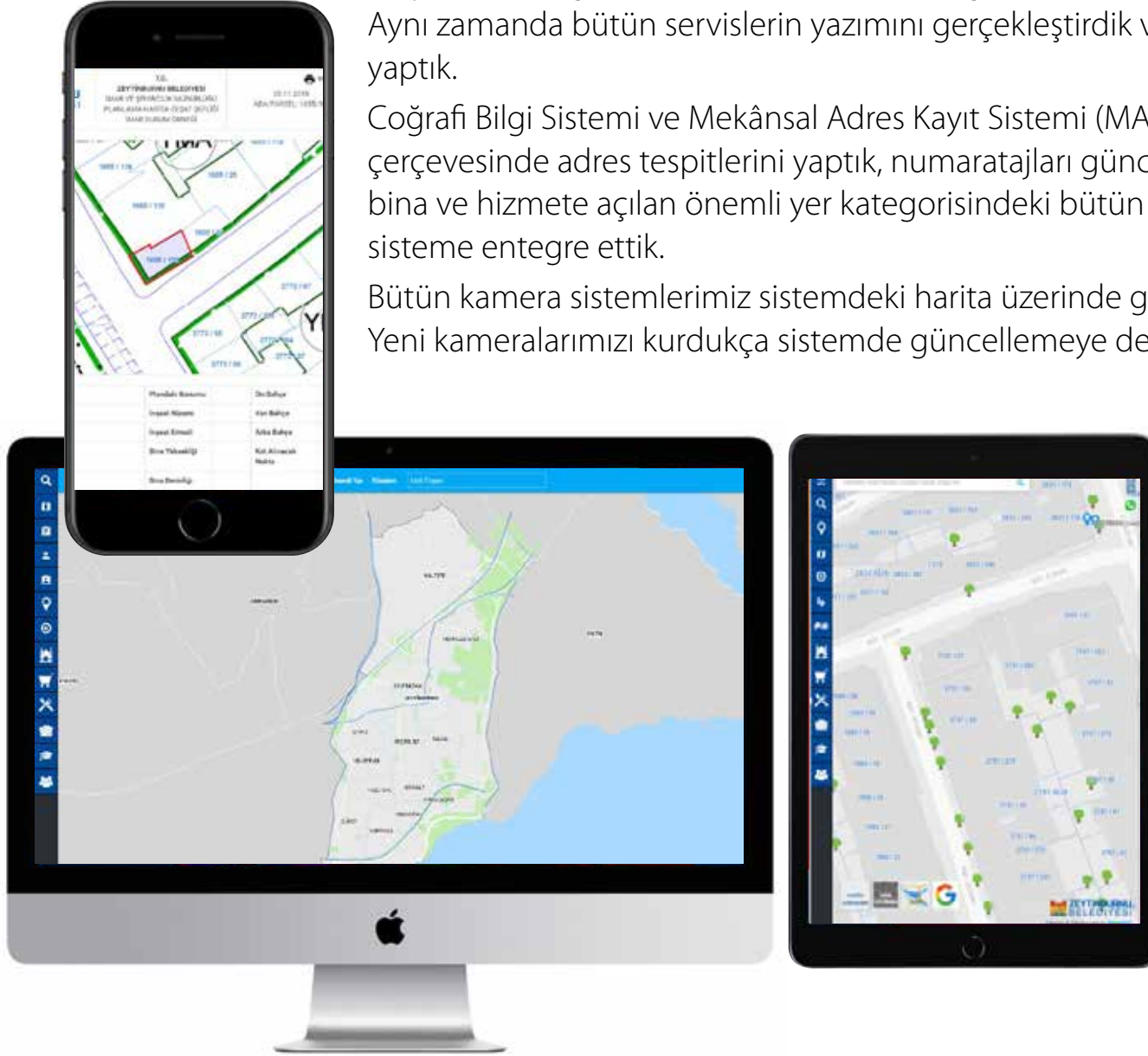
CAD tabanlı veriler, anlık olarak coğrafi bilgi sistemi veri tabanı ile uyumlu hale getirilerek eş zamanlı şehir rehberinde yayınlanmaktadır. Tüm plan değişiklikleri, pafta pafta düzenlenerek, güncellenmiş ve şehir rehberinde yayınlanmıştır. Kadastral veriler ve plan verileri güncel haliyle servis olarak sisteme adapte edilmiş ve performans arttırmaya yönelik optimizasyon çalışmaları yapılmıştır.

## Coğrafi Otomasyon Sistemi

İçişleri Bakanlığının yürüttüğü Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS) projesi ile entegre olan sistemimizde sokak güncellemelerini tamamladık. Aynı zamanda bütün servislerin yazımını gerçekleştirdik ve testlerini yaptık.

Coğrafi Bilgi Sistemi ve Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS) çerçevesinde adres tespitlerini yaptık, numaratajları güncelledik, yeni bina ve hizmete açılan önemli yer kategorisindeki bütün noktaları sisteme entegre ettik.

Bütün kamera sistemlerimiz sistemdeki harita üzerinde görülmektedir. Yeni kameralarımızı kurdukça sistemde güncellemeye devam ediyoruz.









Belediye hizmetlerine daha kolay erişilebilmesi için Bilgi İşlem Müdürlüğümüz tarafından hayata geçirilen ZEYBİM projesi her alanda otomasyonu sağlayan yazılımlar üretmektedir.

26 modülle hizmet verdiğimiz ZEYBİM platformunda 435 bin 178 üyemiz bulunuyor.

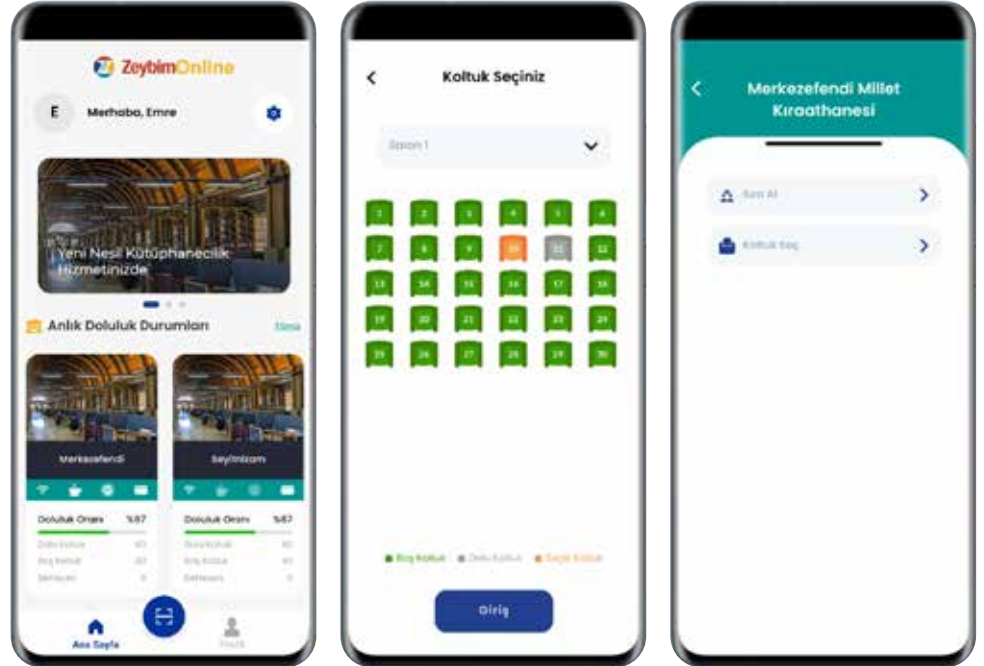
## Yeni eklenen hizmetlerimiz...

- Kütüphane Mobil & QR geçiş sistemleri
- Sosyal Tesisler QR indirim sistemi
- Diş Randevusu
- Sahipsiz Hayvan Geçici Bakım Evi Yönetim Sistemi
- Gıda Denetimi
- AKDEM
- Kentsel Dönüşüm
- İmar 4708 Bina Takip
- E- imza Sistemi
- Protokol Arama Rehberi
- Çevre İklim Değişikliği Merkezi Modülü

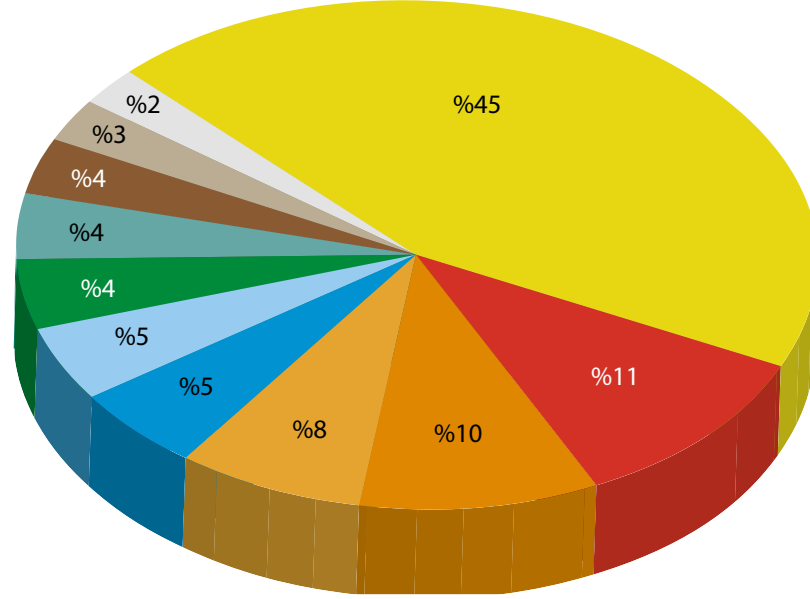


## Zeybim Online ile kütüphanelerimize erişim artık daha kolay.

Zeybim Online mobil uygulamamıza kayıt olan okuyucularımız kütüphanelerimizdeki doluluk oranlarını anlık takip ederek sıra alabiliyor ve koltuk seçimi yapabiliyor.



## ZEYBİM Kullanım Yoğunluğu



## İnternette Başvurabileceğiniz Hizmetlerimiz

- Boğaz Turu
- Bilecik Gezisi
- Çanakkale Gezisi
- İstanbul Gezileri
- Zeytinburnu İzci Evi
- Akdem Seminerler
- Kültür ve Hizmet Gezileri
- İHA Başvuru
- Ayak Tenisi
- Gençlik Kampı
- Yaz Spor Okulları
- Kış Spor Okulları
- Bilim Zeytinburnu
- ZEYGEM
- El Emeği
- Başarı Ödülü
- Buz Adası
- Anketler
- Çanakkale Kış Kampı
- Dış Randevusu Oluşturma
- Kütüphane Üyelik İşlemleri
- Karekod ile İndirim Oluşturma

## Zeytinburnu Kariyer Merkezimizden 3000 İstihdam.

<b>İşlere Yönlendirme Sayıları</b>	2020	2021	2022	2023
Toplam Kayıt	8.474	11.753	14.559	17.289
İşe yönlendirme	19.006	59.698	103.743	<b>152.480</b>

<b>İstihdam</b>	2020	2021	2022	2023
Toplam başvuru	3.314	3.279	2.806	2.630
İstihdam	473	715	797	848
Genel İstihdam Toplam				<b>3.329</b>

Komşularımıza en uygun işi bulmak için çalışmaya devam ediyoruz. 74 engelli hemşehrimizin de istihdamına aracı olmaktan ayrıca mutluluk duyduk.



## HARCAMA YETKİLİSİNİN İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Harcama yetkilisi olarak görev ve yetkilerim çerçevesinde;

Harcama birimimizce gerçekleştirilen iş ve işlemlerin idarenin amaç ve hedeflerine, iyi mali yönetim ilkelerine, kontrol düzenlemelerine ve mevzuata uygun bir şekilde gerçekleştirildiğini, birimimize bütçe ile tahsis edilmiş kaynakların planlanmış amaçlar doğrultusunda etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanıldığını, birimimizde iç kontrol sisteminin yeterli ve makul güvenceyi sağladığını bildiririm.

Bu güvence, harcama yetkilisi olarak sahip olduğum bilgi ve değerlendirmeler, yönetim bilgi sistemleri, iç kontrol sistemi değerlendirme raporları, izleme ve değerlendirme raporları ile denetim raporlarına dayanmaktadır.

Bu raporda yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu beyan ederim.



Ufuk MEMİŞ  
Bilgi İşlem Müdürü