

BÖLÜM-II

E-BELEDİYE VE YEREL YÖNETİMLERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

Doç. Dr. Murat ERDAL

Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediye ve yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta, belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir.

İstanbul Büyük Şehir Belediyesinin bilgi-bilgi işlem vizyonu; uzun dönemli taleplere cevap verebilecek şekilde yapılanmaya yönelik olup, sadece büyükşehir belediyesine ait değil, bütün ilçe belediyeleri, diğer yerel yönetimler ve ilgili kamu idari birim ve üniteleri ile etkileşimin kesintisiz sürdürülebileceği ağ yapısının sağlanmasıdır. Bu vizyona yönelik olarak öncelikli hedef, kurumun bilişim teknolojilerindeki ihtiyaçlarını kendi bünyesi içerisinde kendi kaynaklarıyla çözümler üretmek, buna yönelik yazılım ve donanımları tedarik etmek, otomasyon gereksinimlerini karşılamaktır.

2.1. Elektronik Belediye Kavramı

Elektronik Belediye (E-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır¹.

E-Belediye sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi değil bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinin merkezinde belediye bünyesindeki tüm departman ve daire başkanlıklarının bilgi teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır.

E-Belediye çalışmalarının başarısı, belediyenin bütün birimlerinde “teknoloji kültürü”nün özümsemesi, çalışanlar ve bölümler tarafından sahiplenilmesinden geçmektedir. Belediye için gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının temini, vatandaş ve işletmelerle internet üzerinden etkileşimin sağlanabilmesi, kamu bilgi işlem teknolojilerinin etkin bir biçimde kullanılması, personelin yeni duruma adaptasyonu ve eğitim gereksinimlerinin karşılanması, hukuki ve teknik altyapıların yeniden planlanması, belediyecilik yasa ve düzenlemelerinin değişimi yani e-belediye içeriğinin belirlenmesi gerekmektedir.

¹ Murat Erdal, “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi”, **1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı**, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi, Hereke-İzmit, 10 Mayıs 2002 – Cuma, E-Devlet ve Uygulamaları Oturumu, s:169.

Doç. Dr. Murat ERDAL

İstanbul Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İşletme Bölümü 34116 Beyazıt-İstanbul
merdal@istanbul.edu.tr, muraterdal@hotmail.com, Tel : (0212) 440 02 45

2.2. Yerel Yönetimlerde Bilişim Teknolojileri ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İ.B.B.) Uygulaması

On milyonu aşan nüfusuyla Türkiye'deki en büyük metropol olan İstanbul'un ihtiyaç duyduğu hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesi ve bir dünya kenti kimliğine kavuşmasının sağlanması konularında İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İ.B.B.) kilit bir rol üstlenmiş durumdadır. Tek başına ülkenin en büyük bütçeli kamu kurumlarından birisi olan İ.B.B.'nin İstanbul'a hizmet götüren bağlı kurum ve kuruluşlarıyla birlikte 2000 yılı bütçesi 2.8 Milyar Dolar düzeyine ulaşmıştır. 10.05.2000 tarihli organizasyon değişikliklerine göre İ.B.B.'nde 16 Daire Başkanlığı, 67 Müdürlük ve genel organizasyon yapısı içerisinde halen İSKİ ve İETT olmak üzere iki ayrı genel müdürlük faaliyet göstermektedir (Tablo-1).

Tablo-1 İstanbul Büyükşehir Belediyesi; Daire Başkanlıkları ve Müdürlükler.

Özel Kalem Protokol Müdürlüğü	1. Hukuk Müşavirliği	Teftiş Kurulu Başkanlığı
	Başkanlık Savunma Sekreterliği Dış İlişkiler Müdürlüğü	Boğaziçi İmar Müdürlüğü
PERSONEL VE EĞİTİM DAİRE BAŞK.	KONTROL DAİRE BAŞKANLIĞI	İTFAİYE DAİRE BAŞKANLIĞI
Personel İşleri Müd. Eğitim Müd. Sosyal ve İdari İşl Müd Sosyal Turistik Tes.Müd	Zabıta Müd. Yanıcı Parl. Kim.D. Müd. Koruma ve Güven. Müd.	Merkez Şube Müd. İst. Bölge Müd. Anadolu Bölge Müd. Boğaziçi Bölge Müd.
KÜLTÜREL VE SOSYAL İŞL. D. BŞK.	SAĞLIK İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	PLANLAMA VE İMAR DAİRE BAŞKANLIĞI
Basın Yay. Halkla İ. Müd. Şehir Tiyatroları Müd. Kütüphane ve Müzeler Müd. Kent Orkestrası Müd.	Sağlık İşleri Müd. Mezarlıklar Müd. Acil Yard. Can Kurt. Müd. Veteriner Müd. Mezbahalar Müd. Hıfzısıhha Müd.	Planlama ve İmar Müd. İmar Müd. Şehir Planlama Müd. Harita Müd. Zemin Deprem ve İnceleme Müd.
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	APK DAİRE BAŞKANLIĞI
Bilgi İşlem Koord. Müd. Bilgi İşlem Müd.	Trafik Müd. Ulaşım Planlama Müd. Yol Bak. ve Onar. Müd. Ulaşım Koord. Müd.	Araştırma Müd. Arşiv Müd.
ÇEVRE KORUMA VE GELİŞTİRME D.BŞK.	FEN İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	PROJELER DAİRE BAŞKANLIĞI
Çevre Kor. ve Kon. Müd. Park ve Bahçeler Müd. Atölyeler Müd. İşletmeler Müd.	Yapı İşleri Müd. Teknik İşler Müd. Altyapı Koord. Müd. Ek. Plan.ve Kes.H.Mud.	Yat. Planlama Müd. Tarihi Çevreyi Kor. Müd. Kentsel Tasarım Md.
Ruhsat Denetim Müdürlüğü	SATIN ALMA DAİRE BAŞKANLIĞI	EMLAK İSTİMLAK DAİRE BAŞKANLIĞI
HESAP İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Levazım Müd. Araç Gereç Satın Alma Müd. İnşaat Malzemeleri Müd.	Emlak Müd. İstimplak Müd. Kentsel Dönüşüm ve Yeni Yerleşmeler Müd. Mesken ve Gecekondu Müd.
Bütçe Fin.ve Denetim Müd. Gelirler Müd. Giderler Müd. Krediler Müd. Mezaz Müd. Su Ürünleri Hali Müd.	Ambarlar Müd. Tanzim Satışlar Müd.	

Haller Müdürlüğü

KAYNAK GELİŞTİRME VE YAZI İŞL. KARARLAR DAİRE
İŞTİRAKLER DAİRE BŞK.
BAŞKANLIĞI

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin Kaynak Geliştirme ve İştirakler Daire Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren 18 iktisadi kuruluşu şunlardır:

1. AĞAÇ A.Ş. (İstanbul Ağaç ve Peyzaj San. Ve Tic. A.Ş.)
2. BELBİM A.Ş. (İstanbul Belediyeleri Bilgi İşlem San. Ve Tic. A.Ş.)
3. BLPET A.Ş. (Akaryakıt ve Müşakları Ticaret A.Ş.)
4. BELTUR A.Ş. (Büyük İstanbul Turizm ve Sağlık Yatırımları İşletme ve Tic. A.Ş.)
5. BİMTAŞ A.Ş. (Boğaziçi Peyzaj İnşaat Müşavirlik Teknik hizmetleri Ağaç San.Tic. A.Ş.)
6. HALK EKMEK A.Ş. (İstanbul Halk Ekmek Un ve Unlu Maddeler Gıda San.Tic. A.Ş.)
7. HAMİDİYE A.Ş. (Hamidiye Kaynak Suları San. ve Tic. A.Ş.)
8. İDO A.Ş. (İstanbul deniz Otobüsleri San. ve Tic. A.Ş.)
9. İGDAŞ A.Ş. (İstanbul gaz Dağıtım San. ve Tic. A.Ş.)
10. İSBAK A.Ş. (İstanbul Belediyeler Bakım San. ve Tic. A.Ş.)
11. İSFALT A.Ş. (İstanbul Asfalt Fabrikaları San. ve Tic. A.Ş.),
12. İSTAÇ A.Ş. (İstanbul Çevre Koruma ve Atık Maddeleri Değerlendirme San. ve Tic. A.Ş.)
13. İSTON A.Ş. (İstanbul Beton Elemanları ve Hazır Beton Fabrikaları San. ve Tic. A.Ş.)
14. KİPTAŞ A.Ş. (İstanbul Konut İmar Plan San. ve Tic. A.Ş.)
15. KÜLTÜR A.Ş. (İstanbul Kültür ve Sanat Ürünleri Ticaret A.Ş.)
16. SAĞLIK A.Ş. (İstanbul Sağlık Yatırımları ve İşletmeciliği San.ve Tic. A.Ş.)
17. SPOR A.Ş. (İstanbul Spor Etkinlikleri ve İşletmeciliği San. ve Tic. A.Ş.)
18. ULAŞIM A.Ş. (İstanbul Ulaşım San ve Tic. A.Ş.)

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin, yönetimi tamamen kendisine ait olan yukarıdaki kuruluşları dışında sermayesine katılımda bulunduğu diğer şirketler ise şunlardır :

1. İDTM İstanbul Dünya Ticaret Merkezi A.Ş.
2. İSTANBUL İmar Limited Şirketi
3. ŞİŞLİ Kültür ve Ticaret Merkezi İşletme ve Ticaret A.Ş.
4. GİMA Gıda ve İhtiyaç Maddeleri T.A.Ş.
5. KARTAL Halk Ekmek A.Ş.,
6. İSTANBUL Konut Hizmet ve Yönetim işletmeciliği A.Ş.

Ayrıca, İstanbul Büyükşehir Belediyesine ait olup faaliyetleri geçtiğimiz yıllarda sona erdirilen ve halen tasfiye sürecinde olan İSTANBUL BOSKOOP A.Ş. ve SUSER A.Ş unvanlı iki şirket daha bulunmaktadır.

2.2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Çalışmaları

E-Belediye çalışmaları İ.B.B.'nin tüm departmanlarında yürütülmekte olup, Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca koordine edilmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Bilgi İşlem Kooordinasyon Müdürlüğü olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Bu organizasyona ait temel faaliyet ve çalışma alanları aşağıdaki gibidir:

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı : Büyükşehir Belediyesinin bilişim stratejilerinin belirlenmesi, yatırım kararlarının teklif ve uygulaması.

Bilgi İşlem Kooordinasyon Müdürlüğü : Müdürlük, Kent Bilgi Sistemi, Kent Bilgi Bankası Projesi çalışmalarını yürütme, proje kapsamındaki müdürlükler, ilçe belediyeleri ve kamu kuruluşları arasındaki kooordinasyonu sağlama görevlerini üstlenmiştir.

Bilgi İşlem Müdürlüğü : Bilişim teknolojilerinin takibi ve yeni teknolojilerin kurum yapısına göre uygulanması, bilgisayar alt yapısının kurulması ve işletilmesi, yazılım ve donanım hizmetlerinin verilmesi temel görev ve sorumluluk alanlarıdır. Bununla birlikte Bilgi İşlem Müdürlüğü Büyük Şehir Belediyesi bünyesinde aşağıdaki alanlarda faaliyetler yürütmektedir ²:

- Belediye müdürlüklerini bilgisayar ortamına geçirmek,
- İ.B.B.'nde mevcut olan iç ve dış müdürlüklerin yazılım, donanım, program ihtiyaçları ile ilgili teknik destekte bulunmak,
- Bilgisayar, yazıcılar ve kesintisiz güç kaynaklarının bakım ve onarımlarını yapmak,
- Belediyede mevcut bilgisayar sistemleri üzerinde yüklü olan programların bakım ve güncellemelerini yapmak,
- İç ve dış müdürlükler ile diğer ilgili kurumlar arasında ağ (network) veri hatlarını kurarak bilgi alışverişini sağlamak,
- İnternet ve web sitesi altyapısını kurarak çağdaş haberleşme ve bilgi alışverişini başlatmak,
- Belediyenin çeşitli birimlerinde, bilgi işlem ihtiyaçlarını değerlendirmek, gerekli teknik desteği sağlamak ve ilgili birimlerin uyumlu çalışmasına yardımcı olmak,
- Donanım (PC, yazıcı vb.) ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kurulmasına destek olmak,
- Gelecekteki bilişim ihtiyaçlarını analiz etmek ve teminini sağlamak
- Sistemin teknolojik gelişme doğrultusunda büyümesine yardımcı olmak
- Belediyenin ihtiyacı olan uygulama programlarının analizi, tasarımı ve hazırlanmasına kadar olan tüm işlemleri yapmak,
- Merkezi bilgisayar sisteminin yönetimi, bakımı ve geliştirilmesi işlerini ve veri güvenliğini sağlamak,
- Veri Ambarı Projesini yürütmek,
- Yönetim Bilgi Sistemi (M.I.S.) Projesini yürütmek,
- Belediyeye ait personel bordro işlemlerini yürütmek.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen ve üzerinde halen çalışmaların yürütüldüğü başlıca bilgi işlem proje ve programları aşağıdaki gibidir ³:

² Zeki Düzoğlu, **İBB Bilgi İşlem Kooordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu**, İstanbul 2002, s:3.

³ Fahrettin Yıldız, **İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü Çalışma Raporu**, İstanbul, 2002, s:5.

- emlak otomasyonu
- mesken ve gecekondü müdürlüğü otomasyonu
- beyaz masa otomasyonu
- park bahçeler otomasyonu
- ruhsat müdürlüğü otomasyonu
- çevre koruma programı
- ilaç tahakkuk programı
- eczaneler için ilaç tahakkuk programı
- sekreter randevu takip otomasyonu
- tüketici şikayetlerinin kaydını tutan zabıta tüketici programı
- garaj otomasyonu : ihale programı
- imar denetim programı
- yanıcı parlayıcı madde depolama takip programı
- teftiş müdürlüğü evrak ve müfettiş görev takip programı,
- eğlence vergisi takip programı
- pano ve bez afiş takip programı
- belediye gelirlerinin takibini yapan banka ile otomatik tahsilat programı
- icra takip programı
- zabıta GSM kayıt ve evrak takibi programı
- müze otomasyonu
- müşavirlik hukuk programı
- çevre koruma takip programı
- veri ambarı projesi.

Belediye tarafından yürütölmekte olan e-belediye proje ve uygulamalarının temel yapıtaşları aşağıdaki gibidir ⁴:

Veri Ambarı Projesi : Belediye ve bağılı tüm şirketleri ile genel müdürlükleri kapsamakta olup; asıl amaç kurumlar arası sayısal data altyapısının kurulması, bilgi alışverişinin kesintisiz ve hızlı bir şekilde sağlanması, muhasebeleşmiş tüm bilgilerin İ.B.B. bilgi işlem merkezinde bir veritabanında toplanması, güncel halde tutulması ve bu bilgilerden üst yönetime istenilen her formda raporun alınmasıdır

Felaket Önleme Sistemi Projesi : Felaketlerde sistemlerin korunmasını sağlayacak Felaket Önleme Sistemi (Disastory Recovery System) proje çalışması başlatıldı.Yeni bir sistemin tesisi, merkezi yedekleme proje çalışması , belediyenin bilgi işlem merkezi verileri ile dış birimlerin veri yedeklerinin otomatik olarak alınmasını sağlayacak sistemin inşası, internet güvenliğinin sağlanması amacıyla yeni gelişen donanım alt yapısının kurulması ve bu amaca yönelik çeşitli yazılımların geliştirilmesi öncelikli hedef ve planlar konumundadır.

Yönetim Bilgi Sistemi (MIS) Projesi : İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütölen yatırım projelerinin izlenmesi ve özellikle üst yönetimin kararlarına destek olacak nitelikte anlamlı verilerin üretilmesi projesidir. Projenin ilerleyen aşamalarında, tüm

⁴ Mehmet Çelen, Fahrettin Yıldız, Zeki Düzoğlu, **İBB Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Çalışma Raporu**, İstanbul, 2002, s:14.

müdürlüklerin işlerinin bilişim ortamına aktarılması ve bu ortamdaki verilerin özetlerinin yönetime sunulmasıdır

Karar Destek Sistemi (DSS) Projesi: Bu projenin düzenli çalışması, MIS projesi ile entegrasyonu, ilgili tüm birimlerin kullanım ve katılımlarının sağlanması, veri havuzundaki bilgilerin düzenli ve sürekli raporlanması, bu bilgilerin yaygın bir şekilde kullanılarak tepe yöneticilerine doğru, hızlı ve etkin karar almalarını sağlayacak karar destek sisteminin (DSS) oluşmasının sağlanması hedeflenmektedir

Kent Bilgi Sistemi (KBS): İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinin mücavir alan sınırları içinde, diğer kamu kuruluşları ile koordineli olarak her türlü hizmetin (planlama, altyapı, ulaşım, çevre koruma, sağlık ve denetim vb.) hızlı, ekonomik ve sağlıklı ve koordinasyona dayalı verilebilmesi için İBB bünyesinde kurulmakta olan bilgi bankasıdır. Kent insanların ihtiyaçlarını ele alarak, sorunları çözecek, adil, etkin, akılcı planlama için gerekli bütün verilere, araştırma sonuçlarına “kent bilgi sistemi” ile daha kolay ulaşılabilecektir. Projeler ve hizmet işletimleri doğrultusunda, kent içinde yapılması gereken yatırım harcamalarının ve bunları karşılamaya yönelik potansiyel kaynakların belirlenmesinde , yani kent bütçesinin akılcı kullanımında “kent bilgi sistemi” gereklidir. Sonuç olarak, yönetim kademelerine hızlı bilgi akışı dolayısı ile yöneticilerin şehirle ilgili karar verme süreci hızlanacaktır.

Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir. İ.B.B., bilişim teknolojilerini bünyesinde kurduğu profesyonel ekiplerle günü gününe takip etmekte ve gerek duyulan her alanda sürekli yatırım yapmaktadır. Bilgi işlem merkezi, belediyenin tüm iç ve dış birimlerini kapsayacak şekilde sayısal veri altyapı donanımları ile birlikte hizmete sunulmuştur. Sayısal ortamda belediyeye bağlı kurumlar kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi (dosya transferi, e-posta ve web tabanlı uygulamalar vb.) yapabilmektedir. Belediye ve bağlı kuruluşlarda internet kullanıcı sayısı 3000 olup dolaylı olarak tüm personel bu hizmetlerden faydalanmaktadır.

İ.B.B. bütün birimlerine internet hizmeti verebilecek bilişim altyapısına kavuşmuştur. Halihazırda 52 dış birim arasında; İSKİ'nin Kartal'daki veznesinden İGDAŞ'ın Yeşilköy'deki veznesine kadar belediyenin kurduğu geniş alan ağı içinde sayısal veri haberleşmesi yapılabilmektedir. Bilgi işlem merkezi ve dış birimler arasında yüksek hızlı iletişim altyapısı ve güçlü ana bilgisayar (server) desteği ile kurumsal bazda tek yerden yönetim sağlanmakta, daha efektif ve daha etkin hizmet alınabilmektedir.

İnternet güvenliği amacıyla gerekli yazılım ve donanımlar (firewall server) kurulmuş olup internet üzerinden belediye bilgisayar sistemine gelen ve belediye bilgisayar sisteminden internete giden tüm elektronik posta ve dosyalar virüs taramasından geçirilmektedir. Belediye, kendi iç ve dış birimleri dahil tüm iştiraklerinde kurumsal bazda web hosting hizmetlerini sahip olduğu uzman insan kaynakları ve teknik donanım altyapısı ile sunabilmektedir. Belediye birimlerinin ihtiyaç duyduğu uygulama yazılımları bilgi işlem müdürlüğü bünyesinde geliştirilmekte ve ihtiyaç analizleri yapılmaktadır.

2.2.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi İnternet Web Sitesi

İ.B.B. web sitesi (www.ibb.gov.tr) dinamik, sürekli güncellenen bir site olup 1997 Aralık ayında yayına başlamıştır. İnternet'in ülkemize yeni yeni yerleşmeye başladığı günlerde hizmet vermeye başlayan ibb.gov.tr, Büyükşehir Belediyesinin halkla ilişkilerini birebir hale getirme ve şeffaflaştırma yolunda önemli rol oynamıştır. Altyapıdan ulaşım, sağlıktan çevreye, yerleşim ve imardan kültür ve sanata kadar bir çok alanda hizmet veren İ.B.B.'nin çalışmalarını başta İstanbul'lular olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe ve İngilizce yayın yapmaktadır. Belediyelere ait web siteleri arasında en geniş içeriğe sahip olma özelliği taşıyan ibb.gov.tr, Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal kimliğini , bütçe, yatırım ve projelerini, ihale ilanları ve hizmet alanlarını bütün netliği ve ayrıntısıyla vatandaşın bilgisine sunmaktadır⁵. İ.B.B. web sitesi, www.ibb.gov.tr adresi altında ve iki ayrı bölüm halinde aşağıdaki başlıklar esas alınmak suretiyle planlanmıştır.

a. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ WEB SİTESİ

Belediye ile ilgili faaliyet ve etkinliklerin, vatandaşlara yönelik bilgi ve halkla ilişkiler çalışmalarının yer aldığı bu bölümün ana başlık ve alt başlıkları şunlardır :

1. BAŞKAN 1.1. Özgeçmiş 1.2. Başkanın Günlüğünden 1.3. Başkan Hattı (e-mail)	9. İHALE VE DUYURULAR 9.1. İhale İlanları 9.2. İhale Erteleme Duyuruları
2. İBB YÖNETİMİ 2.1. Organizasyon Yapısı 2.2. Belediye Meclisi 2.3. Meclis Komisyonları 2.4. Genel Müdürlükler 2.5. Şirketler	10. BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER 10.1. İBB Basın Bültenleri 10.2. Bağlı Kuruluşların Basın Bültenleri
3. BÜTÇE 3.1. İBB Bütçe Verileri 3.2. Krediler	11. İBB HİZMET HATTI 11.1. İBB Hizmetleri ve Tanıtımı 11.2. İBB Telefon Rehberi 11.3. Beyaz Masa 11.4. Tüketici Hattı 11.5. Zabıta
4. YATIRIMLAR 4.1. Yatırım Programları 4.2. Projelerde Son Durum 4.3. Ulaşım Yatırımları 4.4. Altyapı Yatırımları 4.5. Su ve Atıksu Yatırımları 4.6. Doğalgaz 4.7. Çevre ve rekreasyon Yatırımları 4.8. Tarihi Eserler	12. FAALİYET RAPORLARI VE SUNULAR 12.1. İBB Faaliyet Raporları (Yıllara Göre) 12.2. İBB Sunuları 12.3. Diğer Dönemsel Raporlar (Bağlı Kuruluşlar) 12.4. İlçe ve Belde Belediyeleri Bilgileri
5. KENT PLANLAMASI – İMAR 5.1. Nazım Plan ve İstanbul 5.2. Yeni İskan Alanları 5.3. Deprem Dosyası	13. MEVZUAT 13.1. Belediye Mevzuatı 13.2. İBB yönetmelik ve Tarifeler 13.3. Diğer Mevzuat
6. SOSYAL HİZMETLER 6.1. Sağlık Hizmetleri 6.2. İtfaiye Hizmetleri 6.3. Eğitim Hizmetleri 6.4. Spor Hizmetleri	14. BELEDİYE BİLGİ BANKASI 14.1. Belediye Tarihçesi 14.2. Belediye Binaları 14.3. Eski Belediye Başkanları 14.4. Verilerle Belediye (Dünden Bugüne Seçilmiş Veriler)
7. KÜLTÜR HİZMETLERİ	15. SİTE PLANI VE ARAMA 15.1. Genel Site Planı 15.2. Kavram Araması (Sitede Genel

⁵ Nurgül Bayraktar, **İBB Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Çalışma Raporu**, İstanbul 2002, s:4.

7.1. Kültürel Hizmetler	Arama-Index Server)
7.2. Kültür Yayınları	
7.3. Kültür Etkinlikleri	
8. GÜNCEL	
8.1. Başkanın Programı	
8.2. Belediye Gündemi	
8.3. Meclis Gündemi	
8.4. Kültür Takvimi (CRR, Şehir Tiyatroları vb.)	

b. İSTANBUL /KENT-WEB SİTESİ

Şehir planından trafik görüntülerine, kentin sanat ve spor gündeminden ulaşım rehberine kadar birçok bilgi bu bölümde kolay ulaşılabilir başlıklar altında sunulmaktadır.

1. KENT REHBERİ
1.1. Kent Rehberi Haritaları
1.2. Ne ? Nerede ? Nasıl ?
1.3. İstanbul ve İlçeleri
1.4. Bürokrasi Rehberi (Resmi Kurumlar)
1.5. Kent Gezi Rehberi
1.6. İstanbul ve Turizm
2. ULAŞIM
2.1. Trafik Kameraları
2.2. Kentiçi Ulaşım Rehberi
3. HAVA DURUMU
3.1. Meteoroloji Verileri
3.2. GenelAktüalite
4. İSTANBUL PLATFORMU
4.1. Platformun Tanıtımı
4.2. Tartışma ve Öneriler

İbb.gov.tr web sitesi ile şu amaçların gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir :

1. İBB'nin faaliyetlerinin kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak izlenmesini sağlamak,
2. Belediyenin ve İstanbul'un ulusal ve uluslararası ölçekte, en düşük maliyetle ve en etkin şekilde tanıtımını sağlamak,
3. Belediyenin, tüm basın ve yayın kuruluşlarına hızlı, doğru ve güvenilir şekilde bilgi ve veri aktarımı yapabilmesine imkân vermek; bu kuruluşlarla elektronik posta sistemine dayalı olarak hızlı iletişim gerçekleştirmek.
4. İnternet teknolojileri kullanılarak Belediye – Vatandaş ilişkisini daha etkileşimli bir zemine taşımak;
5. Bir dünya kenti olan İstanbul'un gündeminin çok yönlü ve güncel olarak web sitesinden izlenmesini sağlamak,
6. İstanbul ile ilgili kent verilerinden oluşan bilgi bankasının geliştirilmesine yönelik çalışmalarını sürdürmek.

İ.B.B. web sitesinin en çok ziyaretçi aldığı sayfalar şu şekildedir:

A-Çevrimiçi (Online) Trafik Görüntüleri: İstanbul'un 10 önemli kavşağından 24 saat canlı trafik görüntüsü yayınlanan sayfa, ziyaretçiler tarafından en fazla ilgi gören sayfa olma özelliğini taşımaktadır. Büyükşehir Belediyesi Trafik İzleme Merkezi'nden alınan görüntüler internet ortamına aktarılarak tam zamanlı (real time) görüntüler olarak izleyiciye sunulmaktadır.

B- Kent Rehberi: İstanbul'un sokak sokak, cadde cadde taranabilmesine imkân tanınan Kent Rehberi sayfası, ibb.gov.tr'nin ziyaretçi yoğunluğu yaşayan diğer sayfalarından biridir. Rehber, harita üzerine işlenen üç bin okul, üniversite, resmi daire, kütüphane, mezarlık, konsolosluk ve ateşelik, sağlık kurumları vb. noktalarla daha da zenginleştirilmiş ve tanınan ilçelere göre, mahalle, cadde, sokak, mekân ismiyle taranabilme olanağıyla işlerlik kazandırılmıştır.

C-İhaleler: Bir devlet kurumu olması ve İstanbul'a dair yüzlerce projeyi hayata geçirmesi bakımından İ.B.B. her gün birçok ihale gerçekleştirmektedir. E-devlet uygulamasının en önemli özelliğini teşkil eden şeffaflık, ibb.gov.tr'da ihalelerin kamuoyunun bilgisine sunulmasıyla kısa zamanda yürürlüğe girmiştir. Geriye yönelik olarak arşiv taraması ve sorgu imkânı tanıyan ihaleler sayfası ibb.gov.tr üzerinde İstanbul'luların özellikle tedarikçi işletmelerin yoğun ilgi gösterdiği sayfalaradır.

D-Kültür Sanat: İ.B.B. bünyesinde sergilenen tüm kültür ve sanat faaliyetleri her ay düzenli olarak yayına verilmektedir.

E-Ulaşım Rehberi: İstanbul'lular için önem taşıyan İETT, İDO, Şehir Hatları (TDİ), Hafif Metro, Banliyö Trenleri şehir içi ulaşım bilgileri sitede güncel olarak yer almaktadır.

F-360 Derece İstanbul Görüntüleri: İstanbul'un tarihi mekanları, meydanları ve büyükşehir belediyesine ait projelerin 360 derece görüntüleri sitede ilgiyle izlenen sayfalardan birisidir.

Yerel Yönetimlerde Bilişim Teknolojilerinin Uygulanmasına İlişkin Kısa Değerlendirme

İstanbul Büyükşehir Belediyesi yeni teknoloji uygulamalarına süratle adapte olmaya ve E-Belediye çalışmalarına bütün gayreti ile hız vermeye çalışmaktadır. Ancak bu alandaki faaliyetlerde karşılaşılan zorlukların başında belediye bünyesinde e-devlet ve e-dönüşüm konularında yeni uygulamaların başlatılması gelmektedir. E-belediye çalışmalarında öncü olunması birtakım belirsizlikleri de beraberinde getirmektedir. E-Belediye çalışmaları ile ilgili olarak etkileşim alanları, sunulan hizmetin kapsamı, web sitesinde nelerin yer alıp nelerin yer alamayacağı, hangi bilgilerin vatandaş ve işletmelerle paylaşılacağı, kurum içi ve ilgili birimlerde gerçekleştirilen enformatik uygulamalar, hukuk ve etik kurallara uygunluk gibi konular hakkında farklı görüşler ortaya çıkabilmektedir. Kurumun bu sebeplerden dolayı yaşadığı zorlukların büyük bir bölümü elbette yakın gelecekte aşılabacaktır. Fakat E-Belediye konusunda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının azlığı bugün yürütülen faaliyetlerin hızını yavaşlatmaktadır.

“E-İstanbul”

İstanbul’u bilişimin ve teknolojinin merkezi yapma vizyonunun arkasında ne bulunuyor ?

Coğrafi Olarak:

İstanbul Karadeniz’i çevreleyen Balkanlar, Doğu Avrupa, Kafkasya ve Anadolu kara parçalarının Akdeniz ile bağlantısını sağlayan doğu-batı ve kuzey-güney ekseninde merkez konumunda olması.

Ulaşım:

Etrafında yaklaşık 400 milyon civarında bir nüfusun gerek birbirleriyle gerekse dünyanın diğer bölgeleri ile olan temaslarında İstanbul’un deniz, kara ve hava ulaşımında en önemli kavşak noktasını oluşturması. Özellikle havayolu ulaşımı konusunda uluslararası normlara uygun her iki yakada birer havalimanına sahip olması.

Turizm Altyapısı:

Zengin kültürel ve tarihi mirası, Avrasya Maratonu gibi diğer uluslararası spor etkinliklerinin organizasyonu ve olimpiyatlara hazırlık çalışmalarının yapılması, her kesimden turistlerin hoşça vakit geçirebilmesini sağlayan turizm altyapısına sahip olması.

Uluslararası Etkinlikler:

Uluslararası kabul görmüş sergi, fuar ve kongrelerin yapılması, özellikle bilişim teknolojileri konusunda önemli bir etkinlik olan Cebİt Bilişim Eurasia fuarının her yıl burada düzenlenmesi.

Yetişmiş İnsan Kaynağı:

15 milyon nüfusu ile Türkiye nüfusunun yaklaşık beşte birini barındırması, üniversite sayısının çokluğu, dolayısıyla yetişmiş insan kaynağının yoğun olarak istihdam edilmesi.

Türkiye’de toplam 76 üniversite mevcut olup bunların 23’ü İstanbul’dadır. Diğer bir ifadeyle üniversitelerin % 30.26’sı İstanbul’dadır.

Yerli ve Çokuluslu Şirketler:

Tüm bu şirketlerin genel müdürlük ve/veya idari merkezlerinin bu kentimizde bulunması, dolayısıyla yabancı uyrukluların en yoğun olarak yaşadığı bir kent olması, tüm sanayi ve ticaret faaliyetlerin burada yoğunlaşması, İstanbul’un Türkiye’nin GSMH’sine yaklaşık % 35 lik katkı sağlaması.

E-İstanbul Projesinin Tarihsel Gelişimi, Amacı ve Sonucu

Gelişen bilişim altyapısıyla kent hayatını kolaylaştıran, her türlü yeniliği İstanbul’lulara gerek internet üzerinden gerekse mahallinden sunmayı hedefleyen İstanbul Büyükşehir Belediyesi, özellikle belediye hizmetlerinin sanal ortamdan sunulması konusunda büyük atılımlar gerçekleştirerek, bu konudaki çalışmalarını belediye ve iştirak şirketleri olarak sürekli geliştirmiş ve geliştirmeye devam etmektedir.

*Amaç; İstanbul’un hak ettiği çağdaş, teknolojik yenilikleri ve yeni projeleri uygulamaya alarak belediyecilik hizmetlerini sanal alemde gerçek şehir sloganı ile **e-İstanbul** konsepti altında, başta ülkemiz olmak üzere, tüm uluslararası alanda sergilemek idi.*

E-İstanbul konsepti kapsamında;

e-bilgi,
e-çözüm,
e-fatura,
e-ödeme,
e-itiraz,
e-tahsilat,
e-şikayet,
e-rezervasyon,
e-satış ve
e-ulaşım hizmetleri uygulanmaya başlandı.

Bu tanımlar sayesinde İstanbul halkı belediye ile ilgili hizmetleri ve bilgileri internet üzerinden yani sanal ortamdan almaya ve öğrenmeye başladı. Örneğin belediye ye aktarılması gereken sorunları e-şikayet uygulaması ile aktarıp sorunlarına yanıt aldılar. Diğer bir örnek ise İstanbullu oturduğu semtin zemin durumunu öğrenme imkanını elde etti. Birkaç örnek vermek gerekirse;

İDO

E-Üyelik: Rezervasyon ve satış işlemlerine girebilmek için üyelik sistemi
E-Rezervasyon: Bilet rezervasyonlarının sanal ortamdan yapılması
E-Satış : Kredi kartı ile bilet satışlarının gerçekleştirilmesi
E-Entegrasyon: İDO – Varan ve İDO – Ulusoy işbirliği ve ulaşım hizmetleri
E-Ücret : İDO ücret tarifesi
E-Sefer : Sefer tarifeleri
Bilet Satış Noktaları ve Tanıtıcı Bilgiler

İSKİ

E-üyelik: Sanal ortamdan üyelik ve bunun neticesinde İSKİ' nin e-tahsilat, e-bilgi, e-itiraz ve e-fatura gibi sanal hizmetlerinden yararlanma olanakları
E-çözüm: Kanal, boru kırığı, su kaçağı, şebeke , sayaç arızaları ve fatura, tahakkuk, sayaç okuma ve su açma kapama işlemlerine ilişkin başvuruların, fatura ile ilgili şikayetlerin sanal ortamdan yapılması ve takibi

İGDAŞ

Fatura sorgulama: Tesisat ve daire numarası girilerek fatura bilgisi ve son bir yıllık doğalgaz tüketim miktarı öğrenilmektedir
Faturamatik: Yaklaşık değerle her hangi bir anda en son gelecek olan faturayı gösterir
E-fatura: Vatandaşın İGDAŞ'a verdiği e-mail adresine son faturasının gelmesini sağlar
E-itiraz: Gelen faturaya itiraz edilmesini sağlayan bir formdur ve ilgililer tarafından hemen yanıtlanır

İETT

Ulaşım rehberi'nden semt adı girilerek o semtin durağından geçen tüm otobüsler ve bunların hat numaraları, iş ve tatil günleri tarifeleri, hat uzunluğu ve hattaki sefer süresi öğrenilebilmektedir. Yeniliklerden Akbil, akıllı duraklar, çevre dostu otobüsler, yenilenen duraklar, umut otobüsü, otobüslerde seslendirme, özürlü otobüsü, dijital levhalar, otobüs reklamları hakkında bilgi alınabilmektedir. Ayrıca İETT ihaleleri ve İETT haberlerine sanal ortamdan kolayca erişilip bilgi alınabilmektedir.

Bu tip kamusal hizmetleri vatandaşlara ve şirketlere daha etkin sunabilmek için kullanıcıların karşısına tek bir altyapı ile çıkan İBB söz konusu sistemin kolay kullanılabilir olması ve katılımı artırıcı olmasına özen göstermiştir. İBB'nin "e" uygulamaları ile belediye kamu hizmetlerinin dağıtımından duyulan vatandaş memnuniyetinde ciddi bir yükseliş ortaya çıkmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, kentin ve ülkenin aydınlık geleceğine giden yolun bilgi toplumu olmaktan geçtiğini bilerek, bu vizyonla hizmetlerini sürdürüyor ve sürdürmeye devam edecek.

Kaynak: Mehmet Çelen, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Daire Başkanı, "E-Belediye'de Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışmaları", İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, Ed.: Murat Erdal, İstanbul, 15 Ekim 2003, s:23-27.

