



BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Gönül gönüle vererek, çağın gerektirdiği teknolojik uygulamalar ile her alanda sürdürülebilir hizmetler sunarak, kadim şehir Trabzon'u değerleri ile yaşatmayı amaçlayan Trabzon Büyükşehir Belediyesi ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini (BGYS) uygulayarak verilerin gizliliğine önem vermektedir.

Belediyemiz ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında;

- Yürüttüğümüz tüm faaliyetlerde bilgi güvenliğinin üç temel ögesi olan bütünlük, gizlilik ve erişebilirlik dengesini sağlamayı ve tüm bilgi varlıklarında bu unsurları korumayı,
- Bilgi güvenliği risk analizini sistematik olarak yönetmeyi,
- Bilgi güvenliği ile ilgili tüm yasal şartları ve diğer yükümlülükleri karşılamayı,
- Bilgi varlıkların yönetimi için gerekli altyapıyı oluşturmayı,
- Personelimizin bilgi güvenliği ile ilgili farkındalığını arttırarak, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini sürekli iyileştirmesini sağlamayı,
- Bilgi güvenliği ihlal olaylarının önlenmesi için gerekli sistemi oluşturmayı ve devamını sağlamayı,
- İş sürekliliği kapsamında çalışmalar yürütmeyi ve kesintisiz hizmet vermeyi,

Bilgi Güvenliği Politikamız olarak benimsemiş bulunmaktayız.



HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Gönül gönüle vererek, çağın gerektirdiği teknolojik uygulamalar ile her alanda sürdürülebilir hizmetler sunarak, kadim şehir Trabzon'u değerleri ile yaşatmayı amaçlayan Trabzon Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemini uygulayarak vatandaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini en hızlı şekilde karşılamayı amaçlamaktadır.

Belediyemiz ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi kapsamında;

- Bilgi teknolojileri hizmetlerimizi ve online işlemleri vatandaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde, erişilebilir, hızlı ve kesintisiz biçimde sunmayı
 - Bilgi Teknolojileri hizmet süreçlerinin performansını düzenli olarak izlemeyi ve ölçmeyi, bu sayede hizmet kalitesini artıracak iyileştirmeleri sistematik biçimde uygulamayı
 - Bilgi Teknolojileri ile yasal şartlara uymayı
 - BTYS'nin etkinliğini artırmak için hizmet yönetim süreçlerini, iç denetim sonuçlarını, olay analizlerini, paydaş geri bildirimlerini ve performans göstergelerini temel alarak sürekli geliştirmeyi
 - Hizmet kalitesinin sürdürülebilmesi için gerekli insan, teknoloji ve mali kaynakları etkin biçimde planlamayı
 - Belediye birimleri, tedarikçiler, vatandaşlar ve diğer paydaşlarla açık, şeffaf ve etkin bir iletişim sürdürmeyi
- Bilgi Teknolojileri Yönetim Sistemi Politikamız olarak benimsemiş bulunmaktayız.



İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Gönül gönüle vererek, çağın gerektirdiği teknolojik uygulamalar ile her alanda sürdürülebilir hizmetler sunarak, kadim şehir Trabzon'u değerleri ile yaşatmayı amaçlayan Trabzon Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemini uygulayarak vatandaşlarımıza sunduğumuz kamu hizmetlerinin her koşulda sürekliliğini sağlamayı, olası kesintilerin etkilerini en aza indirmeyi ve toplumsal dayanıklılığı artırmayı amaçlamaktadır.

Belediyemiz ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemini kapsamında;

- Belediyemizin hizmetlerini etkileyebilecek riskleri sistematik biçimde belirlemeyi, değerlendirmeyi ve önceliklendirmeyi
- İş etki analizleri (BIA) ile kritik süreçleri ve kabul edilebilir kesinti sürelerini (KEKS) tanımlamayı
- İş sürekliliği planlarının uygulanabilmesi için gerekli insan, altyapı, teknoloji ve finansal kaynakları tahsis etmeyi
- İş sürekliliği ve olağanüstü durum planlarını düzenli olarak tatbikatlarla test etmeyi ve sürekli iyileştirmeyi

ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Politikamız olarak benimsemiş bulunmaktayız.



ÇAĞRI MERKEZİ (İLETİŞİM MERKEZİ) YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Gönül gönüle vererek, çağın gerektirdiği teknolojik uygulamalar ile her alanda sürdürülebilir hizmetler sunarak, kadim şehir Trabzon'u değerleri ile yaşatmayı amaçlayan Trabzon Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ISO 18295 Çağrı Merkezi (İletişim Merkezi) Yönetim Sistemini uygulayarak vatandaşlarımızın iletişim süreçlerini etkin ve verimli şekilde yönetmeyi amaçlamaktadır.

Belediyemiz 18295 Çağrı Merkezi (İletişim Merkezi) Yönetim Sistemini kapsamında;

- Vatandaşlarımızın iletişim ihtiyaçlarını hızlı ve kesintisiz şekilde karşılamayı
- Vatandaşlarımızın taleplerini ve şikayetlerini kayıt altına almayı
- Çağrı Merkezi (İletişim Merkezi) ile ilgili tüm yasal şartları ve diğer yükümlülükleri karşılamayı,
- Çağrı Merkezi (İletişim Merkezi) ile gerekli teknolojik altyapıyı sağlamayı,
- Çağrı Merkezi ekibinin farkındalığını arttırarak, Yönetim Sistemini sürekli iyileştirmesini sağlamayı,

Çağrı Merkezi (İletişim Merkezi) Yönetim Sistemi Politikamız olarak benimsemiş bulunmaktayız.