



T.C. SANAYİ VE
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



Veri Yönetiminde
Yapay Zekâ Destekli
Stratejik Karar Destek Sistemi
ve Hizmet Noktalarında Verimlilik
Pilot Uygulaması

3.SAYI
AĞUSTOS 2026



T.C. SANAYİ VE
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



FATİH BELEDİYESİ
Veri Yönetiminde
**Yapay Zekâ Destekli
Stratejik Karar Destek Sistemi**
ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması
İstanbul, 2026

Fatih Belediye Başkanı
M. Ergün Turan

Proje Yazılım Koordinatörü
Suat Eryılmaz

Grafik Tasarım
**Rabia Nur Kırıcı
Şule Büyük**

Proje Yöneticisi
Mahmut Eksi

Yayın Editörü
**Meryem Çağış
Fatma Güngör**

Basın Yayın Sorumlusu
Beyza Demir

Strateji Geliştirme Koordinatörü
Cise Kan

Sanat Yönetmeni
Mahmut Alkan

Web Yayın Editörü
Ecem Helvacioğlu



Fatih Belediye Başkanlığı
Aksemsettin Mahallesi Adnan Menderes Vatan Bulvarı No:54
Fatih - İstanbul Tel: 0212 453 1453
www.fatih.bel.tr

Bu yayın, İstanbul Kalkınma Ajansı'nın desteklediği "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması" kapsamında hazırlanmıştır. İçerik ile ilgili tek sorumluluk Fatih Belediyesi'ne aittir ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının ve İstanbul Kalkınma Ajansının görüşlerini yansıtmaz.

BAŞKANDAN

Günümüzde yapay zekâ teknolojilerinin; hizmette verimlilik, doğruluk ve güvenilirliği en üst seviyeye taşıyan stratejik bir güç haline geldiği bir gerçektir. Yapay zekânın etki alanının hızla genişlemesi, kamu kurumlarının bu teknolojilere uyumlu altyapıları ivedilikle hayata geçirmesini zorunlu kılmaktadır.

Fatih Belediyesi olarak 2021 yılından bu yana sürdürdüğümüz dijital dönüşüm çalışmalarıyla, en güncel teknolojileri sistemimize dâhil ederek hizmet kalitemizi yükseltme yolunda önemli mesafe katettik. Geldiğimiz noktada, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) Yapay Zekâ Mali Destek Programı kapsamında hibe almaya hak kazanarak önemli bir başarıya imza attık.

"Verimli Belediyecilik, Akıllı Gelecek" diyerek hayata geçirdiğimiz proje, belediye hizmetlerimizde yalnızca teknolojik bir yenilenmeyi değil, aynı zamanda veri odaklı bir yönetim kültürüne geçisi temsil etmektedir. Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemimiz aracılığıyla, kütüphanelerimizden spor merkezlerimize kadar geniş hizmet ağımızda elde edilen verileri bütüncül bir yapıda analiz etme imkânına sahip olacağız. Böylece karar alma süreçlerimiz daha bilimsel, hızlı ve öngörülebilir bir yapıya kavuşturarak kaynaklarımızı en etkin şekilde optimize edeceğiz.

Ayrıca güçlendirilen altyapı, kamu hizmetlerinin daha hızlı, güvenli ve etkin sunulmasına katkı sağlayarak kurumumuzun dijital dönüşüm sürecinin daha güçlü, verimli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşmasını destekleyecektir.

Yapay zekâ destekli teknolojik altyapımızla, belediye hizmetlerimizin hızını ve kalitesini artırmaya; hemşehrilerimizin yaşamını kolaylaştıran çözümler üretmeye devam edeceğiz.

Her şey daha yaşanabilir bir Fatih, daha müreffeh bir gelecek için.



M. ERGÜN TURAN
FATİH BELEDİYE BAŞKANI



T.C. SANAYİ VE
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



Verimli Belediyecilik, Akıllı Gelecek

veri yönetiminde yapay zeka destekli

*stratejik karar
destek sistemi*

"Belediye hizmetlerinde verimliliği artırmak,
veri yönetimini bütüncül bir yapıya kavuşturmak,
yapay zekâ destekli karar destek sistemlerini hayata geçirmek ve
yerel yönetimlerde yapay zekâ odaklı hizmet anlayışını
yaygınlaştırmak amacıyla hareket ediyoruz."

M. ERGÜN TURAN
FATİH BELEDİYE BAŞKANI

İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) 2025 yılı Yapay Zeka Teknolojileri Mali Destek Programı kapsamında "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Uygulaması" başlıklı projemizin hibe almaya hak kazanmıştır. İçerik ile ilgili tek sorumluluk Fatih Belediyesi'ne aittir ve İstanbul Kalkınma Ajansı'nın ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın görüşlerini yansıtmaz.

Veri Yönetiminde
Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar
Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında

VERİMLİLİK PILOT UYGULAMASI

Neler Yaptık?

VERİYLE GELEN DÖNÜŞÜM

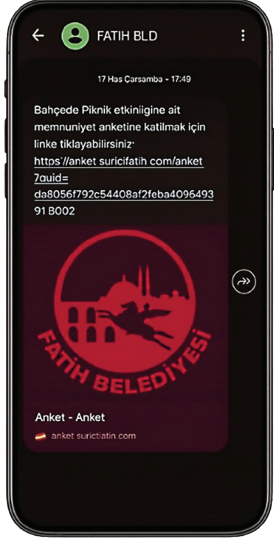
Fatih Belediyesi tarafından, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) 2025 Yapay Zekâ Teknolojileri Mali Destek Programı kapsamında yürütülen "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması" üçüncü uygulama dönemini başarıyla tamamladık.

Bu dönemde yalnızca teknik altyapı yatırımları değil; kurum kültürünü dönüştüren eğitim faaliyetleri, veri odaklı yönetim anlayışı ve yapay zekâ tabanlı uygulamalar önemli ölçüde ilerleme kaydettik.

Verimli Belediyecilik, Akıllı Gelecek vizyonu ile yürütülen proje; vatandaş memnuniyetini artıran, karar alma süreçlerini hızlandıran ve belediye hizmetlerinde verimliliği yükselten dijital çözümler üretmeye devam ediyor.



Yapay Zekâ Destekli Dijital Memnuniyet Yönetimi Yaygınlaşıyor



Proje kapsamında geliştirilen dijital memnuniyet yönetim sistemi, Fatih Belediyesi'nin hizmet noktalarında aktif olarak kullanılmaya başlanmıştır. Hizmet alan vatandaşlara işlem sonrasında kısa mesaj (SMS) aracılığıyla memnuniyet anketleri gönderilmekte; vatandaşlar kendilerine iletilen bağlantı üzerinden hızlı ve kolay biçimde değerlendirmelerini paylasabilmektedir.

Dijital Memnuniyet Sisteminin Sağladığı Avantajlar

Vatandaşlara otomatik SMS gönderimi

Mobil cihazlardan kolay erişim

Gerçek zamanlı veri toplama

Merkezi analiz altyapısı

Yapay zekâ modellerine veri üretimi

Bu yeni yapı sayesinde geri bildirim toplama süreci tamamen dijital ortama taşınmış, manuel veri girişine ihtiyaç duyulmadan vatandaş değerlendirmeleri anlık olarak merkezi veri tabanına aktarılabilir hale gelmiştir. Toplanan veriler yalnızca memnuniyet düzeyinin ölçülmesinde değil; hizmet süreçlerinin geliştirilmesi, sorun alanlarının belirlenmesi ve yapay zekâ destekli analizlerin beslenmesinde de aktif olarak kullanılmaktadır.

SMS tabanlı geri bildirim sistemi, vatandaş deneyimini merkeze alan veri odaklı belediyeçilik anlayışının önemli bileşenlerinden biri olarak hizmet vermeye devam etmektedir.

Vatandaş Geri Bildirimleri Veriye Dönüşüyor

Proje kapsamında yürütülen dijital memnuniyet çalışmaları sayesinde belediye hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik önemli miktarda veri elde edilmiştir. Hizmet noktalarında oluşturulan dijital anket altyapısı ile vatandaşların hizmet deneyimleri sistematik biçimde kayıt altına alınmakta ve düzenli olarak analiz edilmektedir.

SMS Tabanlı Dijital Memnuniyet Analizi

Bugün itibarıyla 78 farklı hizmet noktasında dijital memnuniyet ölçümleri sürdürülmektedir. Sisteme bugüne kadar 24.357 vatandaş katılım sağlamış olup genel memnuniyet oranı %93 seviyesine ulaşmıştır. Bu oran, 2024 yılında ölçülen %83'lük memnuniyet düzeyine göre yaklaşık %12 oranında iyilesmeye karşılık gelmektedir.

Veriden Karara, Karardan Verimliliğe

Dijitalleşen anket süreci sayesinde vatandaşların ankete katılımı önemli ölçüde artmış; önceki döneme göre yaklaşık 2,5 kat daha fazla geri bildirim toplanmıştır. Günlük ortalama 100 vatandaşın değerlendirmesi sisteme aktarılmakta ve analiz edilmektedir. Böylece belediye hizmetlerine ilişkin karar alma süreçleri güncel ve güvenilir verilerle desteklenmektedir.

VATANDAS GERİ BİLDİRİMLERİ VERİYE DÖNÜŞÜYOR

Proje kapsamında yürütülen dijital memnuniyet çalışmaları sayesinde belediye hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik önemli miktarda veri elde edilmiştir. Hizmet noktalarında oluşturulan dijital anket altyapısı ile vatandaşların hizmet deneyimleri sistematik biçimde kayıt altına alınmakta ve düzenli olarak analiz edilmektedir.

SMS TABANLI DİJİTAL MEMNUNİYET ANALİZİ

Bugün itibarıyla 78 farklı hizmet noktasında dijital memnuniyet ölçümleri sürdürülmektedir. Sisteme bugüne kadar 24.357 vatandaş katılım sağlamış olup genel memnuniyet oranı %93 seviyesine ulaşmıştır. Bu oran, 2024 yılında ölçülen %83'lük

memnuniyet düzeyine göre yaklaşık %12 oranında iyilesmeye karşılık gelmektedir.

Dijitalleşen anket süreci sayesinde vatandaşların ankete katılımı önemli ölçüde artmış; önceki döneme göre yaklaşık 2,5 kat daha fazla geri bildirim toplanmıştır. Günlük ortalama 100 vatandaşın değerlendirmesi sisteme aktarılmakta ve analiz edilmektedir. Böylece belediye hizmetlerine ilişkin karar alma süreçleri güncel ve güvenilir verilerle desteklenmektedir.

SAYILARLA DİJİTAL MEMNUNİYET



Yapay Zekâ Modelleri ile Hizmet Verimliliği Analiz Ediliyor

Projenin teknik bileşenleri kapsamında geliştirilen yapay zekâ modelleri, belediye hizmet merkezlerinden elde edilen gerçek veriler üzerinde test edilmeye devam etmektedir. Farklı makine öğrenmesi algoritmaları kullanılarak gerçekleştirilen analizlerle hizmet süreçlerinin performansı çok boyutlu olarak değerlendirilmektedir.

Random Forest, XGBoost ve Destek Vektör Makineleri (SVM) gibi farklı algoritmalar kullanılarak yürütülen modelleme çalışmaları sayesinde hizmet noktalarının mevcut performansı ölçülmekte, gelişim alanları belirlenmekte ve geleceğe yönelik tahminleme modelleri oluşturulmaktadır.

Bu çalışmalar, karar destek sisteminin doğruluk seviyesinin artırılmasına katkı sağlarken aynı zamanda belediyenin veri temelli yönetim anlayışını güçlendirmektedir.



YAPAY ZEKÂ MODELLERİ İLE HİZMET VERİMLİLİĞİ ANALİZ EDİLİYOR

Projenin teknik bileşenleri kapsamında geliştirilen yapay zekâ modelleri, belediye hizmet merkezlerinden elde edilen gerçek veriler üzerinde test edilmeye devam etmektedir. Farklı makine öğrenmesi algoritmaları kullanılarak gerçekleştirilen analizlerle hizmet süreçlerinin performansı çok boyutlu olarak değerlendirilmektedir.

Random Forest, XGBoost ve Destek Vektör Makineleri (SVM) gibi farklı algoritmalar kullanılarak yürütülen modelleme çalışmaları sayesinde hizmet noktalarının mevcut performansı ölçülmekte, gelişim alanları belirlenmekte ve geleceğe yönelik tahminleme modelleri oluşturulmaktadır.

KULLANILAN YAPAY ZEKÂ MODELLERİ



Etkinlik

16 Temmuz'da Başarı Sertifikalarıyla Taçlandı

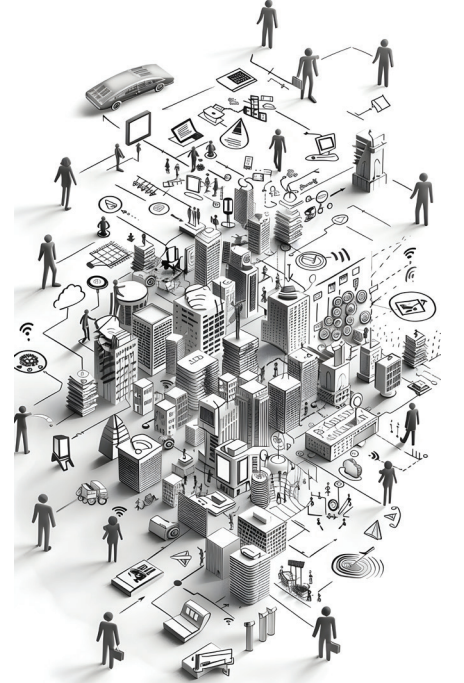
Belediyemiz, Fatih Belediye Başkanı M. Ergün Turan'ın katılımıyla Fatih Kültür ve Sanat Merkezi'nde İstanbul Kalkınma Ajansı destekli yapay zekâ projesinin tanıtımını ve Yapay Zekâ Eğitimi Sertifika Töreni'ni gerçekleştirdi. Programa; Fatih Belediye Başkanı M. Ergün Turan, akademisyenler, belediye yöneticileri ve personeli ile proje ekibi katılım sağladı. Programda, belediyeçilik hizmetlerinde yapay zekâ tabanlı uygulamalar kamuoyuyla paylaşıldı.

16 Temmuz 2026 tarihinde gerçekleştirilen programda, belediyeçilik hizmetlerinde yapay zekâ teknolojilerinin kullanım alanları, veri odaklı yönetim anlayışına sağlayacağı katkılar ve geliştirilen karar destek sisteminin hizmet süreçlerine sunacağı imkânlar katılımcılarla paylaşıldı. Program kapsamında ayrıca yapay zekâ eğitimlerini başarıyla tamamlayan belediye personeline sertifikaları takdim edildi.

Toplam 33 personele sertifika verilirken, program kapsamında ayrıca Bilgi İşlem Müdürlüğü Dijital Dönüşüm Projeleri tanıtıldı ve Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi (BIGR) hakkında bilgilendirme sunumu gerçekleştirilerek dijital güvenlik kültürünün kurumsal düzeyde yaygınlaştırılması hedeflendi.

Fatih Belediyesi, teknolojiyi kamu hizmetlerinin ayrılmaz bir parçası hâline getiren projeleri ve personeline yönelik nitelikli eğitim programlarıyla dijital belediyeçilik altyapısını geliştirmeye devam ederken; veri odaklı yönetim anlayışını güçlendiren, yenilikçi çözümleri destekleyen ve hizmet kalitesini artıran uygulamalarla geleceğin şehir yönetimine yönelik çalışmalarını kararlılıkla sürdürüyor.

Program, yapay zekâ eğitimlerini başarıyla tamamlayan belediye personeline sertifikalarının takdim edilmesi ve günün anısına çekilen aile fotoğrafıyla sona erdi.





Etkinlikten Kareler



Etkinlikten Kareler

Başkanımız Ergün Turan ile Yapay Zekâ Projesi Değerlendirme Toplantısı Gerçekleştirildi

Fatih Belediyesi tarafından, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) desteğiyle yürütülen “Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması” projesi kapsamında, düzenlenecek seminer öncesinde değerlendirme toplantısı gerçekleştirildi.

Fatih Belediye Başkanı M. Ergün Turan başkanlığında gerçekleştirilen toplantıda, proje kapsamında bugüne kadar yürütülen çalışmalar, elde edilen çıktılar ve seminer programına ilişkin hazırlıklar ele alındı. Toplantıya akademisyenler ve proje ekibi katılarak, yapay zekâ uygulamalarının belediye hizmetlerine sağlayacağı katkılar ile proje sürecindeki mevcut durum değerlendirildi.

Fatih Belediyesi, bilimsel bilgi birikimini yerel yönetim tecrübesiyle bir araya getiren bu iş birliği sayesinde; veriyi daha etkin kullanan, karar alma süreçlerini güçlendiren ve vatandaş odaklı hizmet kalitesini artıran yapay zekâ tabanlı çözümler geliştirmeye yönelik çalışmalarını kararlılıkla sürdürmektedir.



İSTKA ile İzleme Ziyaretleri ve Mali Toplantılar Gerçekleştirildi

Proje faaliyetlerinin planlanan takvime uygun şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla ajans uzmanlarıyla izleme ziyaretleri ve mali değerlendirme toplantıları gerçekleştirildi.

Proje sürecinde İSTKA uzmanlarının katılımıyla gerçekleştirilen izleme ziyaretlerinde, faaliyetlerin mevcut durumu, proje çıktıları ve uygulama süreci yerinde incelendi. Ziyaretlerde ayrıca proje kapsamında temin edilen ekipmanlar, gerçekleştirilen faaliyetler ve raporlama süreçleri değerlendirilerek karşılıklı görüş alışverişinde bulunuldu.

Bunun yanı sıra, proje bütçesi, ödeme süreçleri ve mali raporlamaya ilişkin konuların ele alındığı mali değerlendirme toplantılarında, proje uygulama sürecinin mali ve idari açıdan etkin bir şekilde yürütülmesine yönelik çalışmalar değerlendirildi. Toplantılarda, proje uygulama takvimi doğrultusunda yürütülecek faaliyetlere ilişkin planlamalar da gözden geçirildi.





T.C. SANAYİ VE
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



SAYILARLA PROJEMİZ



Bu yayın, İstanbul Kalkınma Ajansı'nın desteklediği "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması" kapsamında hazırlanmıştır. İçerik ile ilgili tek sorumluluk Fatih Belediyesi'ne aittir ve İstanbul Kalkınma Ajansı'nın ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının görüşlerini yansıtmaz.





T.C. SANAYİ VE
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



Bu yayın, İstanbul Kalkınma Ajansı'nın desteklediği *"Veri Yönetiminde Yapay Zeka Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması"* kapsamında hazırlanmıştır. İçerik ile ilgili tek sorumluluk Fatih Belediyesi'ne aittir ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının ve İstanbul Kalkınma Ajansının görüşlerini yansıtmaz.