



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

2024 FAALİYET RAPORU

www.iett.istanbul ALO 153 SMS 1530



ietttr



ietttr



ietttr



iettkurumsal

Çalışmadan, yorulmadan ve üretmeden, rahat yaşamak isteyen toplumlar; evvela haysiyetlerini, sonra hürriyetlerini daha sonra da istiklal ve istikballerini kaybetmeye mahkumdurlar.





Değerli İstanbullular,

Göreve geldiğimiz günden bugüne adil, yeşil ve yaratıcı bir İstanbul hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. 16 milyon İstanbulluya eşit hizmet sunmanın, birbirinden önemli hizmet ve projelerle İstanbul'un sorunlarına çözüm üretmenin mutluluğunu yaşıyoruz. Bir yandan kentimizin sahip olduğu değerleri korurken diğer yandan İBB tarihinin en büyük yatırımlarıyla İstanbul'u geleceğe hazırlıyoruz. Sosyal ve halkçı belediyeçilik anlayışımızla içinde bulunduğumuz zorlu koşullar altında hiç kimseyi yalnız bırakmıyor, ihtiyaç sahibi hemşehrilerimize destek oluyoruz.

Kreşler, öğrenci yurtları, Anne Kart, Askıda Fatura, Yenidoğan Destek Paketi ve Halk Süt gibi doğrudan hemşehrimizin hayatına dokunan kıymetli projeleri hayata geçirdik. Göreve geldiğimizde çalışmaları durdurulmuş, atıl durumda bırakılmış metro şantiyeleri devraldık. Tarihin en büyük raylı sistem atılımını yaparak durdurulmuş metro çalışmalarını yeniden başlattık. Hızlı bir çalışmayla yeni metro hatlarını kentimize kazandırdık. Henüz açılışını gerçekleştirmediğimiz hatlarda çalışmalarımız devam ediyor.

İstanbul'da aktif yeşil alanları arttırdık. Dere yataklarımızı yapılaşmaya değil yemyeşil yaşam vadileriyle hemşehrilerimizin kullanımına açtık. Kent Ormanları ile İstanbullulara doğanın içinde keyifli vakit

geçirebilecekleri alanlar kazandırdık.

Kültürel miraslarımızı restore edip yeni işlevleriyle tekrar hayata döndürüyoruz. Müze Gazhane, Artİstanbul Feshane, Çubuklu Silolar, Anadolu Hisarı, Kara Surları, Bulgur Palas, Casa Botter, Metro Han gibi kültürel ve endüstriyel miraslarımız İstanbulluların keyifle vakit geçirdiği, kültür-sanatla nefes alan yaşam alanlarına dönüştü.

İstanbul'un bugününü ve geleceğini koruma altına alan bir yönetim anlayışı benimsiyoruz. İstanbul'un muhafızları olarak İstanbul'un sahip olduğu değerleri yalnızca İstanbulluların faydası için kullandık. Sahiller başta olmak üzere İstanbulluların ortak alanlarındaki işgallere son verdik. Hiç kimsenin aç ve açıkta kalmadığı; dil, din, mezhep fark etmeksizin tüm yurttaşlarımızın belediye hizmetlerinden eşit şekilde faydalandığı bir yönetim anlayışını İstanbul'da egemen kıldık.

Tüm bunları yaparken yerel demokrasi ve ortak akıl her zaman rehberimiz oldu. İstanbul'un geleceğini İstanbullularla birlikte planladık. Katılımcı bir yaklaşımla oluşturduğumuz, İstanbul'un atacağı her adımı planlayan, iklim krizi başta olmak üzere küresel risk ve tehditlere karşı projeler üreten İstanbul Vizyon 2050 Strateji Belgesi işte bu yaklaşımımızın bir ürünüdür. Bu belge; adil, yeşil ve yaratıcı bir şehir hedefimize yönelik bir yol haritasıdır.

Ekonomik krizin büyüdüğü, kent yoksulluğun derinleştiği bir dönemden geçiyoruz. İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak bu zor zamanlarda sosyal desteklerimizi artırarak yoksullukla mücadele etmek için çalışıyoruz. Emekli büyüklerimize, okula yeni başlayan kız çocuklarına, öğrencilere, dar gelirli yurttaşlarımıza, engelli çocuğu olan annelere, evlilik arifesindeki hemşehrilerimize destek sunuyoruz. Kent Lokantaları ile binlerce hemşehrimizi sağlıklı, lezzetli öğünlerle uygun fiyatlarla buluşturuyoruz. Yüksek fiyat artışları, her alanda etkisini güçlü şekilde hissettiriyor. Toplu ulaşımda yolculuk başına oluşan maliyetin yüzde yetmişini İBB olarak biz karşılıyor, hemşehrilerimizin biraz olsun rahat nefes alabilmesine katkı sunuyoruz.

İstanbul geçmiş dönemde su baskınlarıyla gündeme geliyor, bu muhteşem kente yakışmayacak görüntüler ortaya çıkıyordu. İBB tarihinin en büyük yatırımıyla kentimizin altyapısını yeniledik ve yenilemeye devam ediyoruz. Her yağmurda sorun yaşanan bölgelerdeki su baskınlarına son verdik. Atık su ve yağmur suyu hatlarını ayırıştırarak, kullanım ömrünü tamamlamış ve yetersiz kesite sahip yerlerde altyapıyı yenileyerek, dere ıslahı çalışmaları yaparak günlük yaşamı etkileyen olumsuzlukları ortadan kaldırdığımız gibi denizlere atık su karışmasını engelliyor, çevreyi de koruyoruz. İstanbul için su havzaları hayatî bir önem taşıyor. Özenle gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla su havzalarımızın da muhafızlığını yapmaya devam ediyoruz.

Bütçemizi bereketle yöneterek, israfa son vererek, İstanbul'un kaynaklarını belli kişiler ve grupların değil yalnızca İstanbulluların ortak menfaati için kullanarak bu kente hizmet etmeye devam edeceğiz. İstanbul'u her alanda dünyanın örnek gösterilen kentlerinden biri haline getirmek için tam yol ileri diyerek özveriyle çalışacağız.

Tüm bu hizmet ve projelerimizin hayata geçmesini mümkün kılan değerli mesai arkadaşlarıma şükranlarımı sunuyorum. Adil, yeşil ve yaratıcı bir İstanbul hedefimize beraberce ulaşacağımıza; daha yaşanabilir, geleceğe umutla bakan bir kenti birlikte var edeceğimize yürekten inanıyorum.

Sevgi ve saygılarımla.

Ekrem İMAMOĞLU
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI



Değerli İstanbullular,

Dünyanın en güzel şehirlerinden biri olarak ifade edilen, üç farklı imparatorluğa ev sahipliği yapmış, filmlere, romanlara ve şiirlere konu olmuş, kıtaları birbirine bağlayan İstanbul gerek stratejik konumu gerekse sahip olduğu tarihi ve coğrafi zenginlikleri ile dünyanın en güzel kentlerinden biridir.

İstanbul, bugün nüfusu ile Avrupa'nın 23 ülkesinden büyük bir metropoldür. İstanbul'un toplu ulaşımında en büyük rol ise şehrin tüm otobüs ve metrobüsleri ile tarihi tünel ve nostaljik tramvayı işleten İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nündür.

İETT olarak, İstanbul'da 1 günde yaklaşık 64 bin farklı sefer yapıyor, günde 5 milyona yakın yolculuk gerçekleştiriyoruz. Bu yolculuklar için sadece 1 günde yaptığımız mesafe ise 1 milyon 400 bin km'dir. Yani İETT olarak 1 günde, dünyanın en geniş yeri olan Ekvatorun çevresinin tam 35 katı mesafe yapıyor,

dünyanın birçok ülkesinin nüfusundan fazla yolculuk gerçekleştiriyoruz.

Dünyanın birçok metropolünde, bu hizmet birkaç farklı kurum tarafından eş zamanlı olarak sağlanırken, İETT olarak hem bu hizmeti tek başına gerçekleştirmekte hem de sağladığımız hizmet kalitesinin her geçen gün daha iyi noktalara ulaşabilmesi için yatırımlarımızı aralıksız sürdürmekteyiz. Bu doğrultuda şehrimize başta yeni nesil elektrikli araçlar olmak üzere yeni araçları kazandırmak için hızla çalışırken, büyüyen ve gelişen filomuzdaki araçların tüm bakım - onarımlarının yapılması ve parklanmasını sağlamak için yeni ve modern garajları da tek tek hayata geçiriyoruz. Yeni hizmete aldığımız 415 otobüs kapasiteli Sultangazi Garajımız ile tamamlanma aşamasına yaklaşan Başakşehir ve Kurtköy 2 garajları bunlardan bazıları.

İETT olarak, dünyada gelişen teknolojileri yakından takip ediyor, şehrimiz için rasyonel olanları İstanbul'umuza kazandırıyoruz. Bu doğrultuda son olarak İstanbul'da ilk kez Hidrojen Yakıtlı Otobüs için test sürüşünü gerçekleştirdik. Hedefimiz filomuzu yüzde yüz çevreci, tasarruflu ve maksimum yolcu konforlu odaklı araçlar ile güçlendirmek.

İETT olarak, filomuzun önemli kısmını da özel halk otobüsü filosu oluşturuyor. İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu'nun liderliğinde 2020 yılında başlayan Özel Halk Otobüsleri

İşletim Sistemi ile Özel Halk Otobüslerini de destekliyor ve geliştiriyoruz. Bu kapsamda verilen desteklerle şehrimizde 200 Özel Halk Otobüsü'nün daha sıfır km yeni araçlar ile yenilenmesini sağladık.

İETT olarak İstanbullulara sunduğumuz hizmeti sadece araçlarımızda değil, araç dışında da iyileştirmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Bu kapsamda özellikle yağışlı dönemlerde ve sıcak yaz günlerinde yolcularımızın duraklarda iklim şartlarından minimum düzeyde etkilenmeleri için kapalı durak sayısını hızla artırıyoruz. Çalışmalarımız ile İstanbul'daki kapalı durak sayısını 7 bin 304 adede ulaştırdık. Böylece 2019 yılına göre şehirdeki kapalı durak sayısını %47 oranında artırmış olduk. Hedefimiz, kent merkezindeki tüm durakları kapalı ve akıllı duraklarla yenilemek.

154 yıllık köklü Kurumumuz İETT, tarih boyunca İstanbul'un en önemli kurumlarından biri olmuştur. Bu bilinçle şehrimizin ve ülkemizin tarihine damga vurmuş önemli kişileri ve sanatçılarımızı da unutmuyor, hatıralarını yaşatmak için çalışıyoruz. Bu kapsamda; Ulu Önderimiz Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ün kıymetli annesi Zübeyde Hanım ile ebediyete intikal eden ülkemizin değerleri sanatçıları Barış Manço, Adile Naşit, Neşet Ertaş, Ferdi Tayfur ve Edip Akbayram gibi sanatçılarımız için özel olarak İETT otobüsleri tasarlayarak anılarını yaşatmak için İstanbullular ile buluşturduk. Bu tarihi misyonumuza önümüzdeki dönemde de devam edecek, tarihimizi gelecek nesillerimiz olan çocuklara aktarmaya çalışacağız.

İETT'de başlayan değişim ve dönüşüm her alanda büyüyerek devam ediyor. Kurumumuz tarihinde ilk kez bu dönemde başlayan ve İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu'nun ülkemizin kadınlarına verdiği önemi gösteren Kadın İstihdamını her geçen gün artırıyoruz. İstanbul'da toplu ulaşım adeta “kadın eli değmesini sağlayan” bu vizyon ile artık 165 kadın kaptanımız İstanbul yollarında İETT otobüslerinde görev yapıyor. Başlayan bu değişim ve dönüşüm ile İstanbul'da ilk kez kadın kaptanların göreve başlamasının yanı sıra, İETT'de ilk kadın garaj şefi, ilk kadın saha ve denetim amirleri, ilk kadın filo amirleri ve ilk kadın filo müdürü gibi bir çok ilke imza atıldı. Bu hamleler ile 2019 yılından bu yana İETT'de kadın çalışma oranını %213, Kadın Yönetici sayısını ise %236 oranında artırdık ve artırmaya da kadınların desteği ile devam edeceğiz. Şehrimizin toplu ulaşımını, “her seferinde daha iyiye” taşıma hedefiyle sürdürdüğümüz işletme ve yatırımlarımızın burada sadece bir kısmını kısaca sizlerle paylaşıyorum.

154. yaşına giren İETT'miz, sahip olduğu köklü geçmişi, bilgi birikimi ve kadrosu ile İstanbul'umuza her geçen gün daha iyi hizmeti sağlamak için çalışmalarına aralıksız devam ediyor.

Bu çalışmalarımızda bizlere liderlik eden İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu'na şükranlarımı sunuyor, tüm zorluklara rağmen üstün özveri ile çalışan tüm İETT çalışanlarımızın her birine teşekkür ediyor, çalışmalarında başarılar diliyorum.


İrfan DEMET
Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

10 GENEL BİLGİLER

Tarihçe
Misyon ve Vizyon
Yetki, Görev ve Sorumluluklar
İdareye İlişkin Bilgiler
Sunulan Hizmetler
Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

86 AMAÇ VE HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri

90 FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRME

Mali Bilgiler
Performans Bilgileri
Faaliyet ve Proje Bilgileri
Performans Sonuçları
Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

188 KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

200 ÖNERİ VE TEDBİRLER

204 GÜVENCE BEYANLARI

Adres : Şahkulu Mah. Erkan-ı Harp Sokak No:2 Tünel 34421 Beyoğlu/İstanbul
Telefon : 0212 372 22 22
Fax : 0212 372 38 46
E-Posta : iett@iett.gov.tr
KEP Adresi : iett@hs01.kep.tr

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2024 Faaliyet Raporu
Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı Koordinatörlüğünde Hazırlanmıştır.

TARİHÇE

Türkiye’de modern anlamda kent içi ulaşımını başlatan kurum olan İETT, geçmişten günümüze birçok ilke imza atmış ve ülkemizde sektöründe hep öncü rol oynamıştır. İstanbul kent içi ulaşımı ilk olarak 1869 yılında Dersaadet Tramvay Şirketi’nin kurulması ve Tünel Tesisleri’nin inşasıyla başlamış, 1871 yılında ilk atlı tramvay hizmete girmiş ve Şubat 1914’te elektrikli tramvay işletmeciliğine geçilmiştir.

Bir süre muhtelif yabancı şirketler tarafından işletilen Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri, 1939 yılında millileştirilerek 3645 sayılı yasa ile İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel (İETT) İşletmeleri Umum Müdürlüğü adı altında bugünkü hüviyetine kavuşmuştur.

1945 yılında Yedikule ve Kurbağalıdere Havagazı Fabrikaları ile bu fabrikaların beslediği İstanbul ve Anadolu havagazı dağıtım sistemleri İETT’ye devredilmiş ve 1961’de işletmeye alınan trolleybüsler, 1984’e kadar İstanbullulara hizmet vermiştir. 1982 yılında çıkarılan bir yasa ile tüm elektrik hizmetleri, hak ve vecibeleriyle Türkiye Elektrik Kurumuna (TEK) devredilmiş, 1993 yılında da havagazı üretim ve dağıtım faaliyetlerine son verilmiştir.

İETT, otobüs, metrobüs, Taksim-Tünel arasında hizmet veren “Nostaljik Tramvay” ile Karaköy-Beyoğlu arasında hizmet veren tarihi “Tünel” ve Adalar’da elektrikli araç işletmeciliğini yürütmektedir.

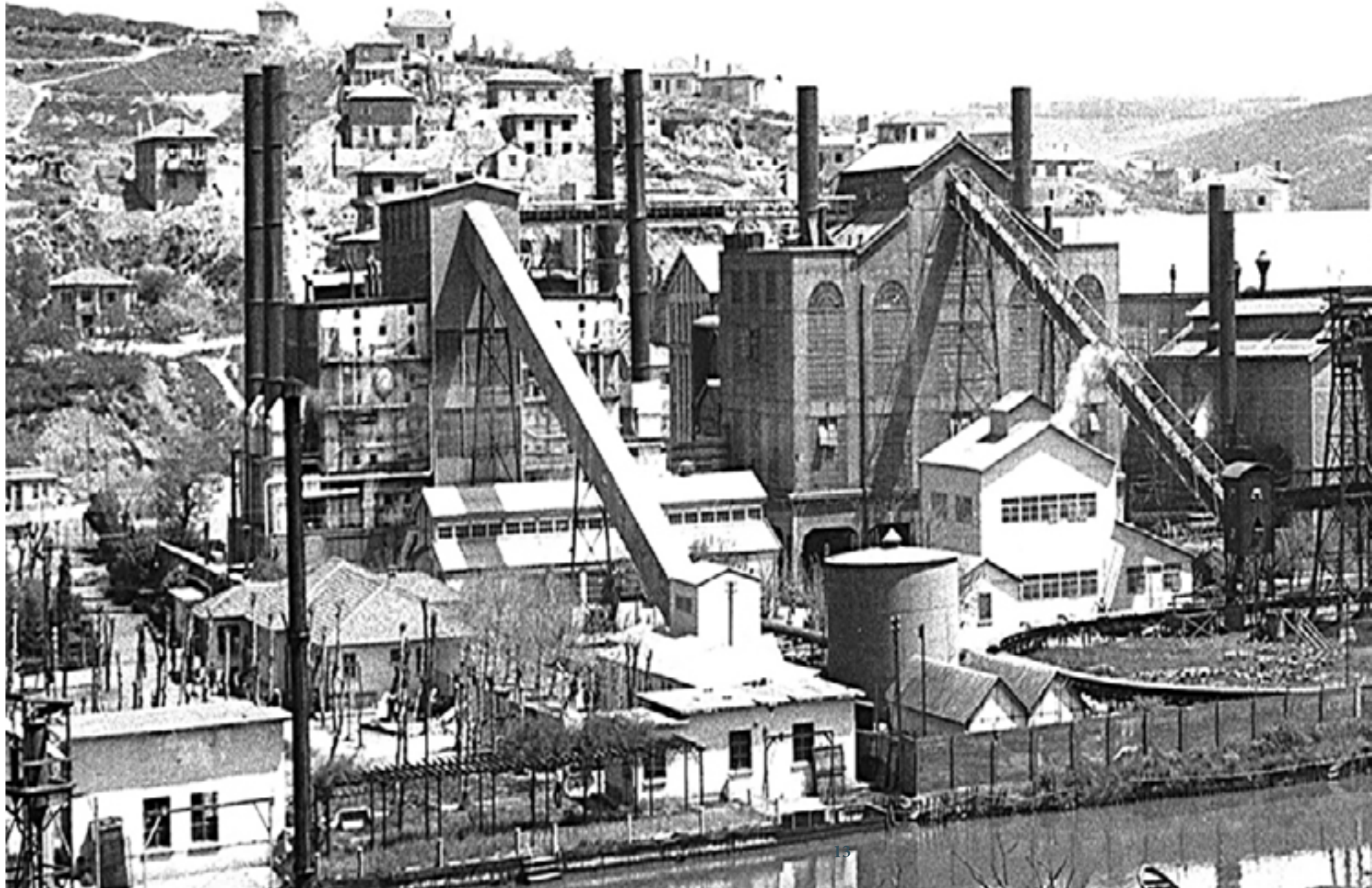


ELEKTRİK

Türkiye’de ilk elektrik dağıtım işletmesi İstanbul’da hayata geçirilmiştir. 1908 yılında II.Meşrutiyet’in ilanı ile gelişen modernizasyon hareketleri sırasında, Osmanlı İmparatorluğu’nda yapılan araştırmalar sonucu İstanbul’da elektrik dağıtım imtiyazı, merkezi Peşte’de bulunan Ganz Anonim Şirketi’ne verilmiş olup daha sonra başka ortaklarla 1910 yılında Osmanlı Anonim Elektrik Şirketi’ne dönüşen yapı, Birinci Dünya Savaşı ve sonrasında Silahtar’da özellikle tramvaylar için elektrik üretmeye başlamıştır. Cumhuriyet’in ilanı ile Hükümet; personelinin Türk vatandaşı olması, yatırım mecburiyeti ve hizmetin geliştirilmesi konularında ek anlaşmalar yaparak şirketi tanımıştır.

Özel Elektrik Şirketi, 31 Aralık 1937’de 11 milyon 500 bin Liraya kamulaştırılarak Nafia Vekalet’ine bağlı Elektrik İşleri Umum Müdürlüğü adını almış ve elektrik üretimi ve dağıtımından sorumlu olmuştur.

16 Haziran 1939’da millileştirilen İETT İşletmeleri Umum Müdürlüğü, elektrik üretim ve dağıtım işini üstlenmiştir. 1952 yılına kadar üretim ve dağıtımını bir arada yürüten İETT, bu tarihten sonra Etibank’tan cereyan almaya başlamıştır. 1970 yılında çıkarılan Türkiye Elektrik Kurumu Yasası ile elektrik dağıtımından Türkiye Elektrik Kurumu (TEK) sorumlu olmuş ve 1982’de elektrik dağıtım hizmeti tamamen TEK’e devredilmiştir.



HAVAGAZI

İstanbul'da havagazı üretimine, ilk kez 1853 yılında Dolmabahçe Sarayı'nın aydınlatılması amacıyla başlanmıştır. 1878'e kadar Yedikule'de, 1891'de Kadıköy'de yabancı sermayeli özel şirketlerce yürütülen üretim ve dağıtım işi birkaç el değiştirdikten sonra, 1945 yılında 4762 sayılı devir yasasıyla İETT'ye devredilmiştir.

1984 yılında imtiyazı dolan Beyoğlu Poligon Havagazı Fabrikası'nın da devredilmesiyle İETT, havagazı üretimi ve dağıtımında tekel olmuştur. Kok üretimi ve satışı da yapan, yaklaşık bin kişinin çalıştığı, günlük ortalama kapasitenin 300 bin metreküpü bulduğu, 80 bin abonesiyle İstanbul'a on yıllar boyu yaz kış demeden hizmet veren işletme, doğalgazın günlük yaşama girmesi ve eskiyen teknoloji nedeniyle Haziran 1993'te tasfiye edilmiştir.



TROLEYBÜS

İstanbul'un her iki yakasında uzun yıllar hizmet veren elektrikli tramvayların 1950'li yılların sonunda kentin ihtiyacını karşılayamaz hale gelmesi üzerine; otobüslere oranla daha ekonomik olması ve elektrik enerjisiyle çalışması dolayısıyla çevreci özelliği de göz önüne alınarak trolleybüs sisteminin kurulmasına karar verilmiştir.

Güç beslenmesi çift havai elektrik hattından sağlanan trolleybüsler için ilk hat Topkapı-Eminönü arasında döşenmiş olup 27 Mayıs 1961'de hizmete girmiştir. Toplam uzunluğu 45 kilometre olan şebeke, 6 kuvvet merkezi ve 100 trolleybüslük işletmenin maliyeti, o günün rakamıyla 70 milyon lirayı bulmuştur. Şişli ve Topkapı garajlarına bağlı olarak hizmet veren ve kapı numaraları 1'den 100'e kadar sıralanan araçlara 1968 yılında, tamamen İETT işçilerinin üretimi olan Tosun da katılınca araç sayısı 101 olmuş ve ilk Türk Trolleybüsü Tosun 101 kapı numarasıyla İstanbullulara 16 yıl süreyle hizmet vermiştir.

Elektrik kesintileri yüzünden sık sık yollarda kalan ve seferleri aksayan trolleybüsler, trafiği engellediği gerekçesiyle 16 Temmuz 1984'te işletmeden kaldırılmış ve araçlar İzmir Belediyesi'ne bağlı ESHOT (Elektrik, Su, Havagazı, Otobüs ve Trolleybüs İşletmesi) Genel Müdürlüğü'ne satılmıştır. Trolleybüslerin 23 yıllık İstanbul macerası böylece son bulmuştur.



TÜNEL

1867 yılında Fransız mühendis Henry Gavand, gözlemleri sonucu Galata-Beyoğlu arasında ulaşım aracı ihtiyacını belirlemiş ve bunun en uygun çözümünün asansör tipinde demiryolu olduğu kanısına varmış ve uzun müzakereler sonunda Padişah Abdülaziz'den 6 Kasım 1869 tarihinde Tünel yapma imtiyazını almıştır.

Dış mali destek bulunmasının ardından 30 Temmuz 1871'de yapım çalışmaları başlamış, 1874 yılının Aralık ayında 573 m uzunluğunda Tünel tamamlanmış ve 17 Ocak 1875 tarihinde işletmeye açılmıştır.

Tünelin işletmeye açıldığı yıllarda vagonların yeraltında hareket etmesi halkta çekingenlik yaratmış, ek bir vagon konularak bazı küçük ve büyükbaş hayvanlar taşınarak insan taşımacılığında bir tehlike olmadığı hususunda güven sağlanmaya çalışılmıştır.

İstanbul'un tarihi ve kültürel mirasının önemli bir parçası olan ve Karaköy-Beyoğlu arasında hizmet veren Tünel, 2024 yılında 63.488 sefer ile 36.315 km kat ederek 2 vagonu ile yolcularına hizmet vermektedir.



TRAMVAY

İlk atlı Tramvay 1871 yılında Azapkapı-Beşiktaş hattında çalışmaya başlamış, daha sonra bu hat Ortaköy'e kadar uzatılmış olup ardından Azapkapı-Aksaray, Aksaray Yedikule, Aksaray-Topkapı hatları hizmete açılmıştır. İlk işletme yılında 430 at kullanılarak 4,5 milyon yolcu taşınmıştır.

Daha sonraları Voyvoda'dan Kabristan-Tepebaşı-Taksim-Pangaltı-Şişli, Beyazıt-Şehzadebaşı, Fatih-Edirnekapı-Galatasaray-Tünel ve Eminönü-Bahçekapı gibi hatlar açılmıştır.

Osmanlı İmparatorluğu sınırları içinde çalışmaya başlayan atlı tramvaylar daha sonra imparatorluğun büyük şehirlerinde de kurularak Selanik daha sonra Şam, Bağdat, İzmir ve Konya'da işletmeye açılmıştır.

Savunma Bakanlığı, tramvay atlarını 1912 yılında başlayan Balkan Harbi sırasında, 30.000 altın karşılığı almış ve bu yüzden İstanbul bir yıldan fazla süreyle tramvaysız kalmıştır. 12 Haziran 1939 gün ve 3642 sayılı Yasa ile Hükümete devredilen Tramvay İşletmesi, daha sonra İstanbul Belediyesi'ne ve 16 Haziran 1939 gün ve 3645 sayılı Yasa ile de İETT'ye bağlanmıştır.

12 Ağustos 1961 günü İstanbul yakasından, 14 Kasım 1966 tarihinde ise Anadolu yakasından kaldırılarak İstanbul'da Tramvay İşletmeciliği son bulmuştur.

1990 yılının sonlarından Tünel-Taksim arasında tarihi tramvay tekrar işletmeye alınmış olup halen 4 motris (çekici), 2 yolcu ve 1 etkinlik vagonu ile 1.64 km hat üzerinde turistik bir işlev görmektedir. 2017 Ocak ayında İstiklal Caddesi düzenleme çalışmaları nedeniyle seferlerine ara veren Tramvay 2018 Ocak ayında tekrar seferlerine başlamıştır.

Beyoğlu'nun tarihi dokusunu yansıtan önemli simgelerden biri olan nostaljik tramvay hattında hizmet vermek üzere aslına uygun, çevreci "Yeni Nesil Elektrikli Tramvay" temin edilerek 2024 yılında hizmete sunulmuştur.



OTOBÜS

1871 yılından itibaren çalışan Tramvay İşletmesi'ne destek olmak amacı ile Dersaadet Tramvay Şirketi'ne 4 adet otobüs çalıştırma izni verilmiş, ilk otobüs 1926 yılında çalışmaya başlamıştır.

Şirketin İETT'ye devri sırasında 3 adet otobüsü vardı.1942 yılında 23 adet White marka otobüs sipariş edilmiş, ancak bunlardan sadece 9 adedi teslim alınmış olup bu tarihte 3 adet Scania marka otobüs hurdaya ayrılmıştır. Aynı yılın sonlarında Ticaret Ofisi tarafından, İsveç'ten 25 adet Scania-Vabis marka benzinli kamyon ithal edilerek İETT'ye tahsis edilmiştir. 3 Nisan 1943 tarihinde, kamyonlardan bozma 15 otobüs, 1944 yılında ise 5 adet Scania-Vabis otobüs alınmasıyla birlikte 29 adetlik bir filo oluşturulmuştur. Bu filo 17 Ekim 1946 tarihinde Ankara Belediyesi otobüs deposunda çıkan yangında yanan otobüslerin yerine Ankara'ya gönderilmiştir.

Kısa bir süre sonra Belediyenin girişimi ile 12 adet Twin Couch, 2 adet Chevrolet, 1 adet Fargo marka olmak üzere 16 otobüslük filo 1955 yılına kadar hizmet vermiştir. 1960 yılına kadar Skoda, Bussing ve Magirus gibi çeşitli markalarda otobüs alımları sürmüştür ve filo sayısı 525 olmuştur. 1968 ve 1969 yıllarında toplam 300 adet Leyland otobüs satın alınmıştır. 1979-1980 yıllarında Mercedes-Benz, Magirus ve İkarus otobüsler satın alınarak toplam 495 otobüs, 1983-1984 yıllarında MAN markalı otobüsler işletmeye verilmiştir.

İstanbul toplu ulaşımı için yeni ve inovatif yatırımlarımızı sürdürdüğümüz 2024 yılında araç filosunu yenilemek, filo yaşını gençleştirmek ve yeni ulaşım teknolojilerini araçlarımıza entegre etmek için akıllı ulaşım sistemlerine sahip, güçlü ve konforlu, 12 metre uzunluğunda, 100 yolcu kapasiteli, dijital kamera aynalara ve yolcu konforunu artıran özelliklere sahip yerli üretim 150 adet otobüsün alımını gerçekleştirip İstanbul halkının hizmetine sunulmuştur.



METROBÜS

İETT'nin İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye aldığı Metrobüs sistemi ilk olarak Topkapı-Avcılar hattında hizmete başlamıştır.

Yapımına 2007 yılı başında başlanan 18,3 kilometrelik hat, sekiz ay gibi kısa sürede tamamlanarak 17 Eylül 2007'de açılmıştır. Daha önce 67 dakikada alınan Topkapı-Avcılar arasını sadece 22 dakikaya indiren Metrobüsün ikinci etabı olan Zincirlikuyu ayağı 8 Eylül 2008 Pazartesi günü yeni eğitim-öğretim yılı başında hizmete alınmış olup, hattın 77 gün gibi kısa sürede tamamlanmasıyla durak sayısı 25'e yükselmiştir.

Metrobüs hattının üçüncü etabı olan Söğütlüçeşme hattı 3 Mart 2009 tarihinde hizmete alınarak İstanbul'un iki yakası en kısa yoldan birbirine bağlanmış olup Avcılar-Söğütlüçeşme hattında yolculuk süresi 63 dakikaya inmiştir.

Temeli 15 Mart 2011 günü atılan Avcılar-Beylikdüzü Metrobüs Hattı 19 Temmuz 2012 tarihinde resmi açılışı yapılarak hizmete sunulmuştur. Toplam 52 kilometre olan 44 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme hattında ortalama yolculuk süresi 75 dakika olup 2024 yılında günlük ortalama 787 bin yolculuk gerçekleşmiştir.

Metrobüs hattında kapasiteyi ve hizmet konforunu artırmak amacıyla, 2022 Nisan itibari ile alınmaya başlanan ve 2023 Mayıs itibari ile alımı tamamlanan 132 adet Euro VI AKİA LF25 model ve 120 adet Euro VI Otokar Kent XL araç yolcularımızın hizmetine sunulmuştur.



ELEKTRİKLİ ARAÇLAR

Adalar'da atlı faytonların kaldırılmasının ardından 30 Temmuz 2020 tarihinden itibaren 40 adedi 14 kişilik, 20 adedi 4 kişilik olmak üzere toplam 60 araç ile hizmet verilmeye başlanmıştır.

2021 yılında 60 adet, 2023 yılında da yerli ve tescilli 50 araç daha satın alınarak Adalarda hizmet veren araç sayısı 170'e çıkarılmıştır.

2024 yılında, Adalar ilçesinde sunulan toplu ulaşım hizmeti kapsamında T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Sanayi İş birliği Projesi kapsamında ASELSAN ve KARSAN'ın ortak üretimi olan lisanslı, elektrikli, güvenlik donanımlarına sahip 60 adet E-JEST model araç alınmıştır.

Adalar ilçesinde Ada Taksi olarak kullanılacak olan 10 adet CLEANVAC EMICRO ile 10 adet PİLOT CAR PREMIUM PC-4 SL elektrikli araç temin edilmiş olup hizmete sunulmuştur.

İETT, elektrikli araçlar ile Büyükkada, Heybeliada, Burgazada ve Kınalıada'da toplu taşıma hizmeti vermektedir.





ULAŖIM BİLGİLERİ

OTOBÜS
METROBÜS

SEFER SAYISI

OTOBÜS

5,8 milyon

METROBÜS

2 milyon

GERÇEKLEŞEN KM

OTOBÜS

160 milyon

METROBÜS

80 milyon

YOLCULUK SAYILARI

OTOBÜS

391 milyon

METROBÜS

287 milyon

ARAÇ SAYISI

OTOBÜS

2.814

METROBÜS

702



7,8
MİLYON SEFER

241
MİLYON KM

678
MİLYON YOLCULUK

3.516
OTOBÜS-METROBÜS

BÖLÜM 1

GENEL BİLGİLER

MİSYON VİZYON
YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR
İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

Misyon

Tarihsel Gelişimi ve Yenilikçi Yaklaşımları İle Erişilebilir, Ekonomik, Çevreye Duyarlı, Yolcu Odaklı Toplu Ulaşım Hizmeti Sunan Lider Kuruluş.

Vizyon

Sürdürülebilir ve Entegre Toplu Ulaşım Çözümleri ile Yolcu Memnuniyetini Artırmak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

YOLCU ODAKLI

İETT, faaliyetlerinin merkezine yolcuyu koyar ve tüm faaliyet, plan ve yatırımlarında yolcuların memnuniyetini esas alır. Yolcu talep, şikâyet ve önerilerini en önemli gelişim ve öğrenme araçlarından biri olarak kabul eder.

GÜVENİLİR

İETT faaliyetlerini yerine getirirken adaletten ve doğruluktan ayrılmaz; hak ve hukuku gözetir, paydaşları arasında hiçbir ayırım yapmaz ve taahhüt ettiği hizmet esaslarına uyar. Tüm kaynakları ile her zaman, her koşulda ve şeffaf yaklaşımlarla paydaşlarına hizmet verir, taşıdığı yolcuların sorumluluğunun bilincindedir ve paydaşlarına taahhüt ettiği hizmet esaslarına uyar.

ÇEVİK

İETT, elinde bulunan verileri etkin karar almak ve sonuçlara hızlı ulaşmak için teknolojiden yararlanarak kullanır. Risklerini proaktif yaklaşımlarla önceden değerlendirir ve kriz anlarında operasyonlarını hızlı ve etkin biçimde gerçekleştirir. Yalın yönetim anlayışıyla verimsiz uygulamaları başarılı bir şekilde ortadan kaldırarak yolcu memnuniyetini sürekli arttırmayı esas kabul eder.

DUYARLI

İETT, başta yolcuları olmak üzere tüm paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerine, çevreye ve doğaya karşı duyarlı bir kuruluştur. Tüm paydaşların ihtiyaçlarını ve kurumdan beklentilerini ortaya çıkarmak için empatik yaklaşımlar geliştirir, tüm tespitleri ve paylaşımları samimiyetle değerlendirir. Yolcu memnuniyetini artırmak ve çevreye olan etkilerini azaltmak için projeler geliştirir, çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğini öncelikli olarak gözetir, sosyal sorumluluk projelerine destek verir.

YENİLİKÇİ

İETT, yenilikçilikten yana bir yönetim anlayışı ile ülkemizde ve dünyadaki en iyi uygulamaları ve yeni gelişmeleri yakından takip ederek, paydaşlarına sunduğu hizmetleri çözüm odaklı yaklaşımlarla sürekli geliştirir, dönüşüm ihtiyaçlarını en üst düzeyde değerlendirir. Yolcu ve paydaş memnuniyetini sürekli artırmak ve maliyetlerini düşürmek için teknolojik gelişmelere uyum sağlar; değişim ve yeniliklere öncülük eder.

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; İstanbul il sınırları içinde kent içi toplu taşıma hizmeti sunan İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı bir kamu kuruluşudur.

Yabancı sermayeli özel şirketler eliyle yürütülen Elektrik, Tramvay, Tünel, Havagazı gibi hizmetler, önce millileştirilmiş ve daha sonra 3645 sayılı yasa ile İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir.

Başlangıçta bir kamu şirketi olarak yapılandırılan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü zamanla bu niteliğini tamamen yitirerek tam bir kamu kurumu kimliği kazanmış olup; birçok iş ve işlem kuruluş kanunundaki hükümlere göre değil, daha sonra yürürlüğe giren ve İETT'nin de tabii olduğu 5018, 4734, 5216, 4736, 4925 gibi kanunlar ve bu kanunlar doğrultusunda yapılan alt düzenlemeler doğrultusunda yürütülmektedir.

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

“3645 sayılı İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilât ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun’un 3. maddesinde belirtilen İETT’nin temel yetki ve sorumlulukları aşağıda yer almaktadır:

A) Kendisine intikal eden menfaatleri istifa ve tahmil edilen vecibeleri ifa etmek,

B) (Değişik: 28/2/2006-5466/ 1 md.) İstanbul’un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalar’da elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını ve elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayrimenkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadım bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.

ÜCRET TARİFELERİ

İETT toplu taşımacılık ile ilgili ücret tarifelerini Ulaşım Koordinasyon Merkezi (UKOME) kararına göre uygulamaya koyar.

BÜTÇE VE KADROLAR

İETT 3645 sayılı Yasanın 6. maddesi gereğince her takvim yılına ait bütçesini yatırım programını, kadrosunu, Belediye Murakıpları Raporu ile görüşülerek karara bağlanmak üzere Büyükşehir Belediye Meclisine gönderir.

KESİN HESAP

Bir önceki yıla ait kesin hesap ve bilânço yılsonu itibari ile 6 ay içinde Büyükşehir Belediye Meclisine gönderilir. Bunların meclis tarafından onayı ile Genel Müdürlük hesapları ibra edilmiş olunur.

İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

A. FİZİKSEL YAPI

İdari Binalar

YERİ	AÇIKLAMA	OTURUM ALANI (m ²)	TOPLAM ALAN (m ²)
Metrohan Genel Müdürlük	Genel Müdürlük Binası	897	7.162
Karaköy Hizmet Binası	Ek Hizmet Binası	1.058	7.995
Gümüşsuyu Hizmet Binası	Ek Hizmet Binası	1.224	2.050
Esenler Hizmet Binası	Ek Hizmet Binası	800	1.560
TOPLAM		3.979	18.767

Garajlar

GARAJ ADI	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALAN (m ²)
Adalar	Normal	Büyükkada	840
Anadolu Garajı	Normal	Kayışdağı	60.000
Avcılar Park Garajı	Park	Avcılar	16.000
Beylikdüzü Garajı	Park	Beylikdüzü	10.000
Edirnekapı Garajı	Normal	Edirnekapı	60.000
Gürpınar Park Garajı	Park	Beylikdüzü	8.250
Hasanpaşa Garajı	Normal	Kadıköy	33.862
Heybeliada Garajı	Park	Adalar	1.000
İkitelli Garajı	Normal	Küçükçekmece	192.000
Kağıthane Garajı	Normal	Kağıthane	60.004
Kartal Peron Alanı	Park	Kartal	25.622
Kurtköy Garajı	Normal	Pendik	46.679
Sancaktepe Park Garajı	Park	Sultanbeyli	8.328
Sarıgazi Garajı	Normal	Sarıgazi	15.376
Sultangazi Garajı	Normal	Cebeci	63.780
Şahinkaya Garajı	Normal	Beykoz	15.000
Topkapı Garajı	Normal	Topkapı	17.588
Yunus Garajı	Normal	Kartal	5.829
TOPLAM			640.158

Lojmanlar

YERİ	ADET	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m ²)
Anadolu Garajı Kayışdağı Mah.	10	1.180
Başakşehir	7	989
Fatih Şeyh Resmi Mah.	2	179
Güngören	1	120
Heybeliada	1	120
İkitelli	12	1332
K. Ayasofya	1	102
Kadıköy Altıyol Rasim Paşa Mah	6	670
Kadıköy Uhuvvet Sokak	9	1218
Poligon Sadabad Cad.	8	900
Sarıyer	1	101
Tophane Hacımimi Mah.	12	1119
İstinye	2	223
Bebek *	4	369
Beyoğlu Evliya Çelebi Mah. *	9	952
Beyoğlu Kuloğlu *	1	100
Fatih Cibali *	2	884
Fatih Mismarcı Yokuşu *	2	174
Fatih Gülhane *	2	282
Kuka *	2	163
Yeniköy *	1	129
TOPLAM	95	11.306

*kullanılmıyor

Arsalar

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m ²)
Adalar	Peron Yeri	163
Alibeyköy	Yeşil Alan	2.878
Avcılar	Peron Yeri	676
Bağcılar	İstasyon Arsası	848
Bakırköy	Ataköy Peron	174
Başakşehir-İkitelli	İstasyon Arsası	493
Beşiktaş-Çırağan	Direk Yeri	19
Esenler	Metro İstasyonu	4.671
Esenler	Menderes Mahallesi	2.148
Esenler	Fevzi Çakmak Mahallesi	2.407
Eyüp-Güzeltape	Arsa	3.644
Fatih	Trafo ve İndirici Merkez	3.711
Kadıköy	Arsa	6.214
Kartal	Pilon Yeri	20
Pendik-Güzelyalı	Trafo + Arsa	374
Sarıyer	Plantonluk	245
Sultangazi-Cebeci	Peron Alanı	8.716
Şişli	Trafo	521
Üsküdar	Paşalimanı Sosyal Tesisleri	1.611
Üsküdar	Plantonluk	62
Zeytinburnu	Yeşil Alan	10.576
TOPLAM		50.171

Depolama Amaçlı Binalar

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBAR ALANI (m ²)	KIRTASIYE ve MELBUSAT AMBARI (m ²)	AKARYAKIT AMBARI (litre)
Anadolu Garajı			300.000
Avcılar Garajı			110.000
Beylikdüzü Garajı			160.000
Edirnekapı Garajı			240.000
Gürpınar Garajı			40.000
Hasanpaşa Garajı			140.000
İkitelli Garajı	2.500	450	520.000
Kağıthane Garajı			20.000
Kartal Garajı			80.000
Kurtköy Garajı			250.000
Sarıgazi Garajı			100.000
Sultangazi Garajı			240.000
Şahinkaya Garajı			100.000
Topkapı Garajı			80.000
Yunus Garajı			80.000
TOPLAM	2.500	450	2.460.000

Sosyal ve Kültürel Amaçlı Binalar

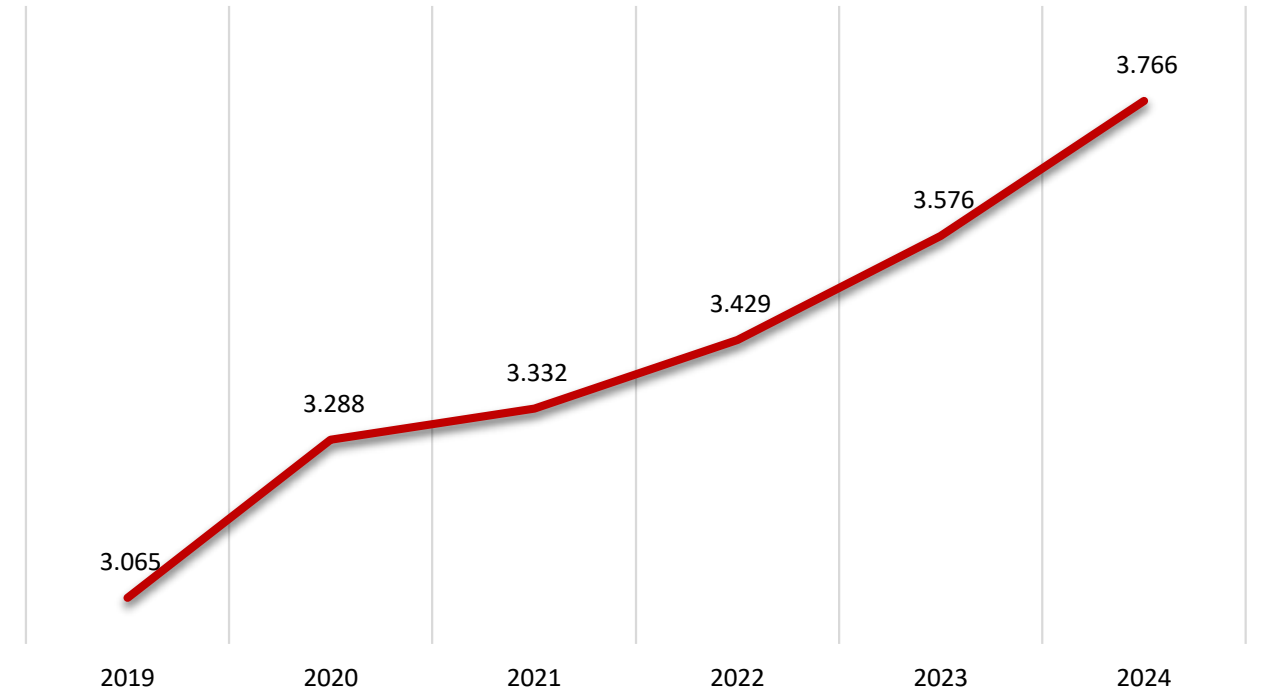
AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (kişi)
Konferans Salonu	Kağıthane Garajı	135
Misafirhane	Kağıthane Garajı	34(15 Oda)
Konferans Salonu	Bağlarbaşı Kültür Merkezi	740
Toplantı Salonu	Bağlarbaşı Kültür Merkezi	285
Sinema Salonu (2adet)	Bağlarbaşı Kültür Merkezi	100+100

Spor Amaçlı Bina ve Tesisler

AÇIKLAMA	YERİ	ADET
Futbol Sahası	Anadolu Garajı	1
Futbol Sahası	Kağıthane Garajı	1
Açık Basketbol Sahası	Kağıthane Garajı	1
Tenis ve Voleybol Sahası	Kağıthane Garajı	1
Fitness/Çok Aletli Sportif Faaliyetler	Kağıthane Garajı	1

Otobüs-Metrobüs-Elektrikli Araç Filosu

MARKA-MODEL	EGZOS EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
AKIA Lf25	EURO VI	37	132
AKIA Ultra Lf12	EURO VI	26	150
BMC Procity Tr	EURO VI	26	381
Otokar Kent Xl	EURO VI	42	120
BMC Procity	EURO V	26	48
Mercedes Capacity	EURO V	42	199
Mercedes Conecto G	EURO V	34	389
Mercedes Conecto	EURO V	26	13
Mercedes Capacity	EURO IV	42	50
Mercedes Citaro 0530	EURO III	29	355
Mercedes Citaro 0530 G	EURO III	42	88
Cleanvac Emicro	ELEKTRİKLİ	3	60
Green Car Lsv 4 Kabinli	ELEKTRİKLİ	3	20
Green Car S 14 Kabinli	ELEKTRİKLİ	13	40
Karsan E-Jest	ELEKTRİKLİ	10	60
Mercedes Citaro 0530	ELEKTRİKLİ	29	1
Pilotcar Premium Pc-4 Sl	ELEKTRİKLİ	3	10
SGMS Mastiff M4	ELEKTRİKLİ	3	60
Karsan Avancity Cng	EEV	27	245
Karsan Avancity S Plus	EEV	41	305
Otokar Kent 290lf	EEV	29	933
Temsa Avenue Lf Cng	EEV	26	107
TOPLAM			3.766



Filo sayımızı artırdık

Nostaljik Araç Filosu

MARKA-MODEL	İMALAT YILI	REVİZYON YILI	ADET
Renault Scemia	1927	2014	1
Leyland Levent Mcw	1968	2014	1
Tosun	1968	2014	1
Man SL200	1983	2014	1
Ikarus 260.25	1994	2014	1
Scania Vabis	1943	2015	1
Mercedes 0321h-L	1958	2015	1
Gasoille White	1943	2016	1
Bussing	1951	2016	1
Skoda R0706-lı	1956	2016	1
TOPLAM			10

Hizmet Araç Filosu

HİZMET ARACI	ADET
Otobüs	5
Kamyon	2
Kamyonet	1
Binek	1
Jeep	1
Kangoo	1
TOPLAM	11

Raylı Sistemler

RAYLI SİSTEMLER	HAT UZUNLUĞU (m)	ARAÇ SAYISI
Taksim-Tünel Meydanı	1.640	4
Tünel-Karaköy	573	2

Duraklar

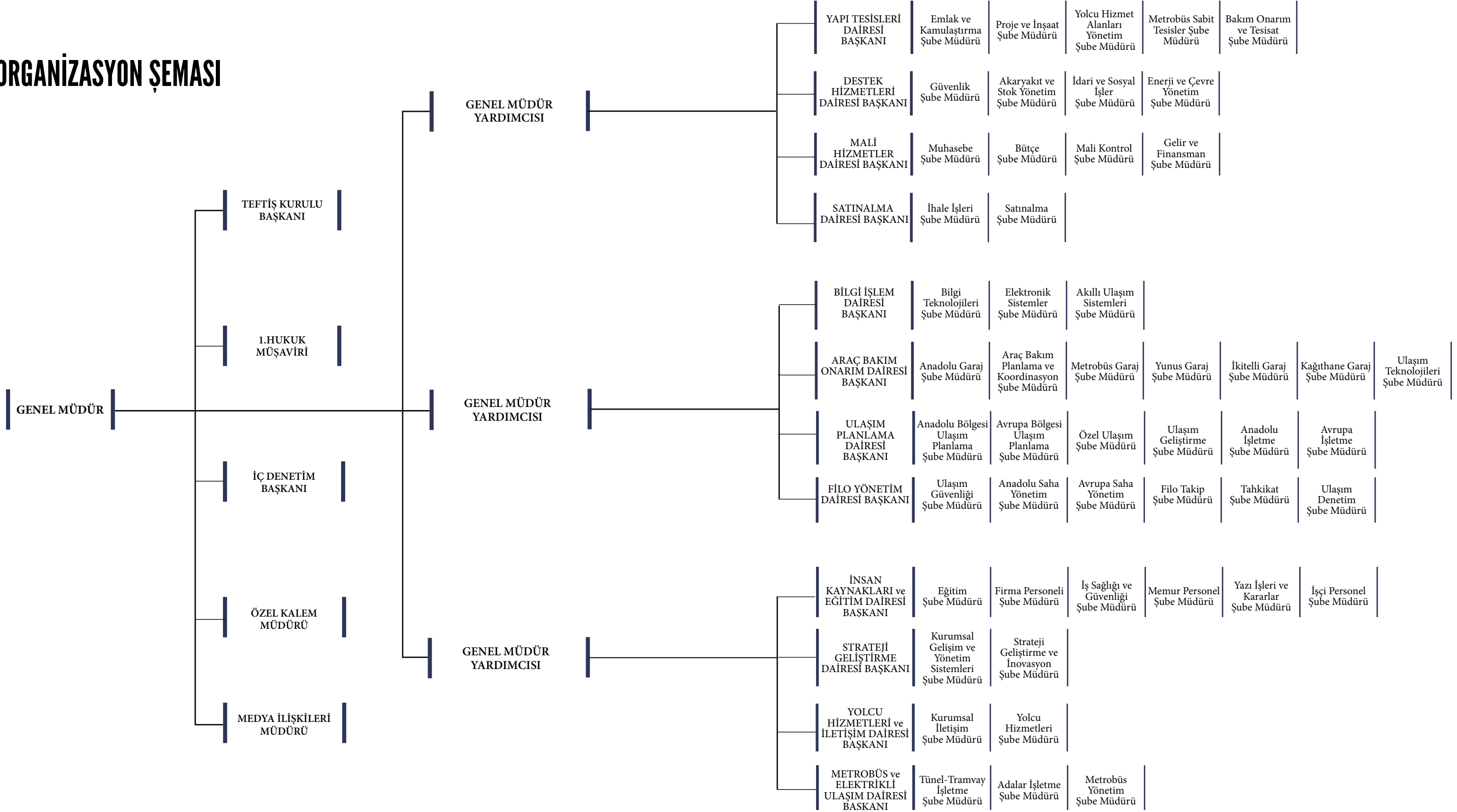
Nostaljik Tramvay Durakları

Durak Tipleri	Durak Sayıları	Açıklama
Açık Duraklar	3	İhtiyari Durak
Kapalı Duraklar	2	Ana Durak

Açık ve Kapalı Duraklar

YILLAR	AÇIK DURAKLAR	KAPALI DURAKLAR	TOPLAM
2019	8.739	4.969	13.708
2020	9.285	5.137	14.422
2021	8.731	6.398	15.129
2022	8.542	6.852	15.394
2023	8.282	7.212	15.494
2024	8.500	7.304	15.804

B. ORGANİZASYON ŞEMASI



C. BİLGİ ve TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

Yazılımlar 1/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	Santral Sistemi Yazılımı
	Çağrı Kayıt Sistemi Yazılımı
	Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı
	Robot Operatör Sistemi Yazılımı
	Bina ve Saha Kameraları İzleme Yazılımı
	Araç İçi Kamera İzleme Yazılımı
	E-Posta Yazılımı
	Disk Şifreleme Yazılımı
	Veri Sızıntısı Engelleme Yazılımı
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
	TYS (Toplantı Yönetim Sistemleri)
	Merkez Portal
	Kurumsal Web Sitesi
	Otobüsüm Nerede
	Bilgi İşlem Talep Takip Sistemi
	Anti-Virüs Yazılımı
	Mail Koruma Yazılımı
	SMS İle Parola Sıfırlama
	Dosya Sunucu Hizmeti
	Disk Şifreleme
	Mobil Cihaz Yönetimi

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	Printserver
	Erpweb İzin Talep Yönetim Yazılımı
	PKKS Yazılımı
	Mobil ve E-imza Uygulamaları
	Nasıl giderim Uygulaması
	Sybase ASE Veri Tabanı
	Yolcu Bilgilendirme Servisleri
	Akıllı Durak Takip Sistemi
	Saha Yönetim Backend
	AYS Backend
	İYS Backend
	KTS Backend
	Radius Ayar Uygulaması
	Power Designer Uygulaması
	Medya Yönetim Yazılımı
	ETL Uygulaması
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Saha TTS Uygulaması
	Durak İzleme Sistemi
	Araç Takip Uygulaması
	WebServisDepo
	Kullanici Yetki Yönetimi

Yazılımlar 2/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	Filo Yönetim Sistemi
	Saha Yönetim Sistemi
	Arıza Yönetim Sistemi
	Atayol Anasayfa
	Araç Karnesi
	Sicil Karnesi
	Raporlama Uygulaması
	Filo Takip
	Özel Taşımacılık Sistemi
	Kaza Takip Sistemi
	Metrobüs PBS
	Atayol Bakım
	Atayol Hakediş
	Metrobüs Yönetim
	Bildirim
	İşletme Yönetim Sistemi
	Yöneticiler Sahada Uygulaması
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	GSM Takip Uygulaması
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Ses Kayıt Sistemi Yazılımı
	Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı
	Eposta Güvenlik Yazılımı
	Güvenlik Duvarı Loglama ve Raporlama Yazılımı
	Web Uygulama Güvenlik Yazılımı

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	Yük Dengeleme Yazılımı
	Kimlik Doğrulama Yazılımı
	Sanallaştırma Yazılımı
	Dosya Transfer Yazılımı
	Linux Sunucu Yönetim Merkezi Yazılımı
	Şifre Saklama ve Bağlantı Yazılımı
	Merkezi Log Yönetim Yazılımı
	Sistem İzleme Yazılımı
	Sistem Odası İzleme Yazılımı
	İki Aşamalı Kimlik Doğrulama Yazılımı
	Siber Tehdit İstihbarat Yazılımı
	Sybase Ase Veri Tabanı
	Sybase Iq Veri Ambarı
	Postgresql Server
	Oracle Veri Tabanı
	Bradmark
	Microsoft SQL Server Uygulaması
	Mysql Server Uygulaması
	Mariadb Server Uygulaması
	Entegra Server Uygulaması
	Diagnostik Server Uygulaması
	Location Server Uygulaması
	Taskserver Server Uygulaması
	Jsonsimplifier Server Uygulaması

Yazılımlar 3/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	Message Server Uygulaması
	Vehicledbservices Server Uygulaması
	Violation Server Uygulaması
	Timetunning Server Uygulaması
	Estimation Server Uygulaması
	Dbsevice Uygulaması
	Clientversionmanager Uygulaması
	Archivedataintegrator Uygulaması
	Yolcu Bilgilendirme Servisleri
	Akıllı Durak Takip Sistemi
	Radius Ayar Uygulaması
	Powers Designer Uygulaması
	Power Designer Uygulaması
	Medya Yönetim Yazılımı
	Etl Uygulaması
	MDM (Mobil Cihaz Yönetim) Uygulaması
	Passgate Parola Sıfırlama Uygulaması
	Service Manager (SCSM)
	System Center Configuration Manager (SCCM)
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
SATINALMA DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	İhale Takip Sistemi

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Sağlık Otomasyonu
	Laboratuvar Yazılımı
	Kütüphane Uygulaması
	Memur ve Sözleşmeli Memur Performans Gelişim Sistemi
	İşçi Personel Performans Gelişim Sistemi
	Cevapla Anlık Sınav Yazılımı
	İstihdam Takip Yazılımı
	İşletme Yönetim Sistemi (İYS)
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	YBS Uygulaması
	EYS- QDMS Yazılımı
	Proje Takip Uygulaması
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	Hukuk İnceleme Uygulaması
	Mevzuat ve İçtihat Bilgi Bankası Programı
	Kaza Takip Sistemi (KTS)
	İşletme Yönetimi Sistemi (İYS)
METROBÜS VE ELEKTRKLİ ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Metrobüs Talep Takip Yazılımı
	ORER Uygulaması
	Kaptan Köşkü Mobil Uygulaması
	İşletme Yönetim Sistemi

Yazılımlar 4/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Arıza Takip Sistemi
	Saha Yönetim Sistemi
	Filo Yönetim Sistemi
	Hakediş Analiz
	ATAYOL
	Kullanıcı Yetki Yönetim
	Ritim
	Puantaj
	Kaza Takip Sistemi
	Telemetry
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Atayol Bakım
	Metrobüs PBS (Personel Bilgilendirme Sistemi)
	Metrobüs Yönetim Sistemi
YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Yapı Bakım Talep Takip Sistemi
	Hakediş ve Yaklaşık Maliyet Programı
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Yemekhane Programı
	Akaryakıt Otomasyonu
	Ziyaretçi Takip Programı
	Berber Randevu Sistemi
	Destek Hizmetleri Talep Takip Sistemi
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Web Sitesi ve Alt Siteleri
	Dijital Arşiv Yönetim Sistemi
	Ekran İçerik Yönetim Yazılımı
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Ses Kayıt Sistemi Yazılımı
	Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı
	Filo Takip Sistemi
	İşletme Yönetim Sistemi
	Bulunmuş Eşya Yazılımı
	Yöneticiler Sahada Uygulaması
	İşletme Yönetim Sistemi
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Medya Yönetim Uygulaması
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kaza Takip Sistemi (KTS)
	Acil Müdahale Yazılımı
	Araç Zimmet Uygulaması
	Hasar Yazılımı
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Arıza Takip Sistemi
	Talep Takip Sistemi
	İşletme Yönetim Sistemi
	Telemetry Sistemi
	Araç Muayene Yazılımı
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)

Yazılımlar 5/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
FİLO YÖNETİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Ses Kayıt Sistemi Yazılımı
	Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı
	Saha Yönetim Sistemi
	Arıza Takip Sistemi
	Filo Yönetim Sistemi
	Hakediş Analiz
	Atayol Bakım Uygulaması
	Özel Taşımacılık Yönetim Sistemi
	İşletme Planlama Yazılımı
	Kullanıcı Yetki Yönetim Yazılım
	Kaza Takip Sistemi
	Puantaj Uygulaması
	Raporlama Uygulaması
	E-Şoför
	İşletme Yönetim Sistemi
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Araç Karne
	Sicil Karne
ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI	FYS Yazılımı
	Araç Takip (arac.iett.gov.tr)
	İşletme Planlama Yazılımı
	Güzergâh Yönetim Yazılımı
	OAŞ ve ÖHO Hakediş Yazılımı

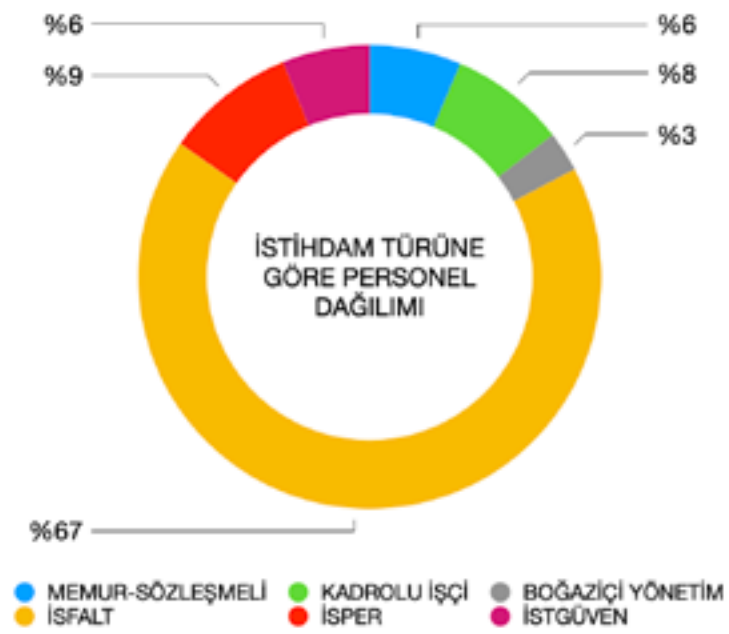
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI	ORER Uygulaması
	Özel Taşımacılık Yönetim Sistemi (ÖTS)
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Geoserver Analiz Yazılımı
	Webservis64 Raporlama Yazılımı
	Araç İçi Yolcu Bilgilendirme Uygulaması
	Filo Yönetim Sistemi
	Visum (Ulaşım Planlaması ve Trafik Optimizasyonu Simülasyon Yazılımı)
	Atayol Bakım Uygulaması
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Taşıtlar Liste Uygulaması
	Hat Bilgileri Uygulaması
	Rotasyon Uygulaması
	Km Takip Uygulaması
	İş Tevzi Uygulaması
	Hat Analizi Uygulaması
	Dış İş Tevzi Uygulaması
	Ruhsat Bölgesel Uygulaması
	Kaptan Köşkü Mobil Uygulaması
	Saha Yönetim Sistemi
	İşletme Yönetim Sistemi
	Puan Uygulaması
	Puantaj Uygulaması
	E-şoför Uygulaması
	Araç PC Yazılımı
	ATAYOL Sistemi

Teknolojik Kaynaklar

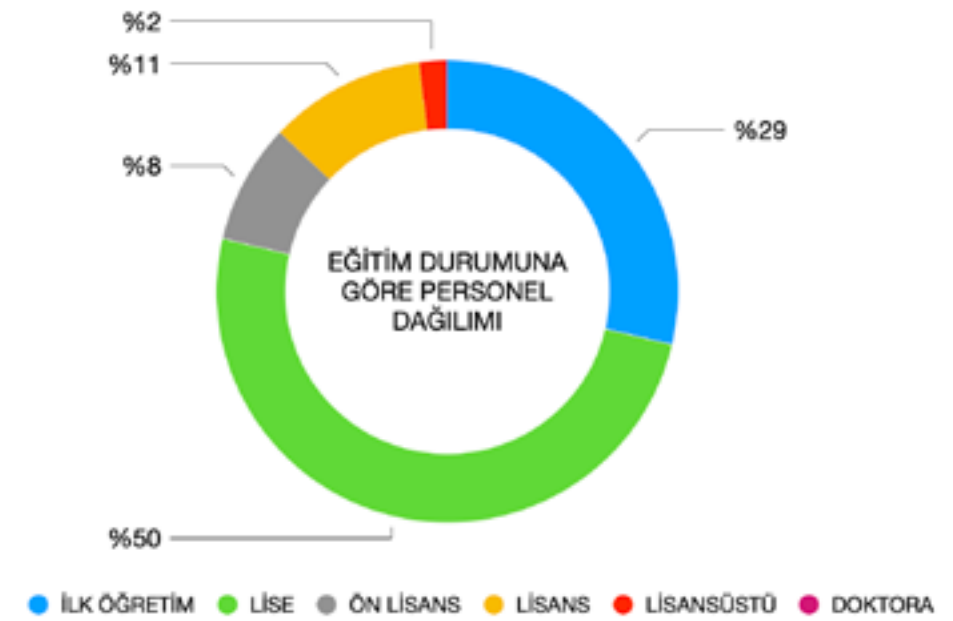
TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
Masaüstü Bilgisayar	1.955
Dizüstü Bilgisayar	462
Yazıcılar	223
Tablet	601
Hiper Bütünleşik Sistem Sanal Sunucu	26
Güvenlik Duvarı	3
Sanal Sunucu	600
Depolama Ünitesi	1
Güvenlik Duvarı	3
VPN Güvenlik Duvarı	2
Yük Dengeleme Cihazı	2
Yedekleme Ünitesi	2
Kablosuz Yayın Cihazı	360
Switch Sayısı	520
Sabit Kameralar	1.761
Plaka Tanıma Sistemi	15
İETT Filosu Kamera	38.203
ÖHO Filosu Kamera	32.886
Güvenlik Tur Sistemi	270
Araç İçi İntercom	4.252
İETT Filosu NVR-DVR	3.766
ÖHO Filosu NVR-DVR	3.025
Bina İçi Bilgilendirme Ekranı	230

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
Kamera Kayıt Cihazı (Fiziksel)	21
Video Wall Sistemi	5
Fiber Alt Yapısı	988 Km
Telsiz	533
Röle	38
IP Telefon Cihazı	1.895
IP Hoparlör	728
Sistem Odası	25

D. İNSAN KAYNAKLARI 1/3



TÜR-CİNSİYET	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Memur-Sözleşmeli Personel	168	442	610
Kadrolu İşçi	4	768	772
Boğaziçi Yönetim	32	234	266
İSALT	145	6.289	6.434
İSPER	236	635	871
İSTGÜVEN	10	572	582
TOPLAM	595	8.940	9.535

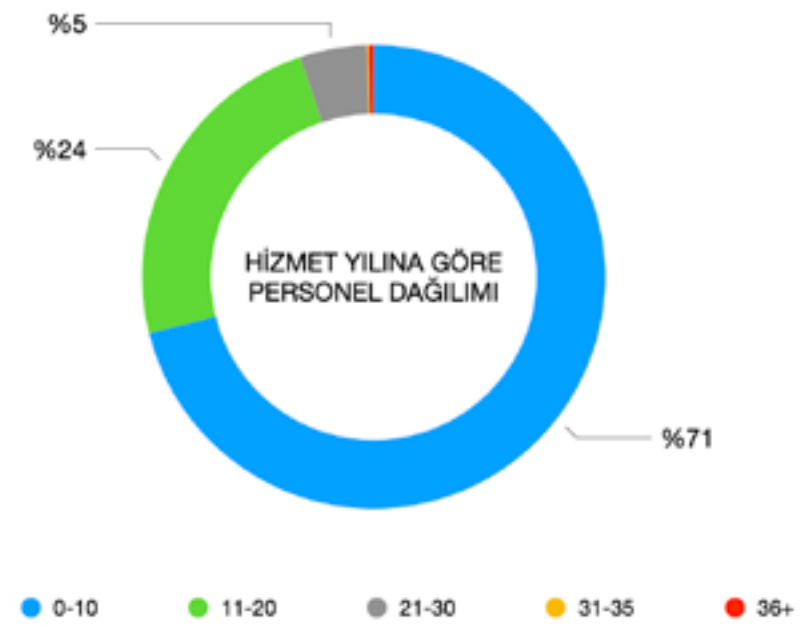


TÜR-CİNSİYET	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
Memur-Sözleşmeli Personel	2	40	88	317	155	8
Kadrolu İşçi	110	568	34	58	2	-
Boğaziçi Yönetim	187	72	4	3	-	-
İSALT	2.373	3.355	452	246	8	-
İSPER	64	252	174	368	12	1
İSTGÜVEN	1	478	46	55	2	-
TOPLAM	2.737	4.765	798	1.047	179	9

D. İNSAN KAYNAKLARI 2/3

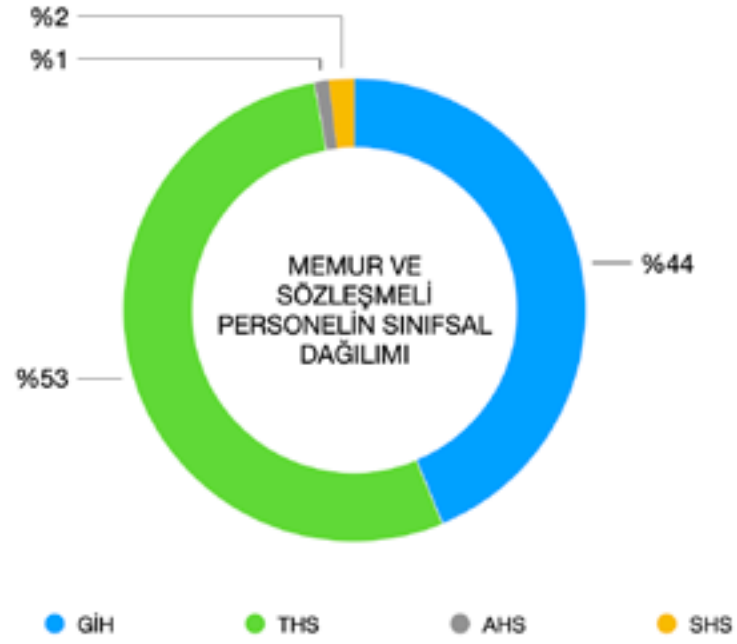


YAŞ ARALIĞI	MEMUR SÖZLEŞMELİ PERSONEL	İŞÇİ KADROLU	İŞÇİ BOĞAZIÇI YÖNETİM	İŞÇİ İSFALT	İŞÇİ İSPER	İŞÇİ İSTGÜVEN	TOPLAM
18-25	-	-	9	35	87	16	147
26-35	43	-	37	1.259	452	164	1.955
36-45	200	70	98	3.959	274	332	4.933
46+	367	702	122	1.181	58	70	2.500

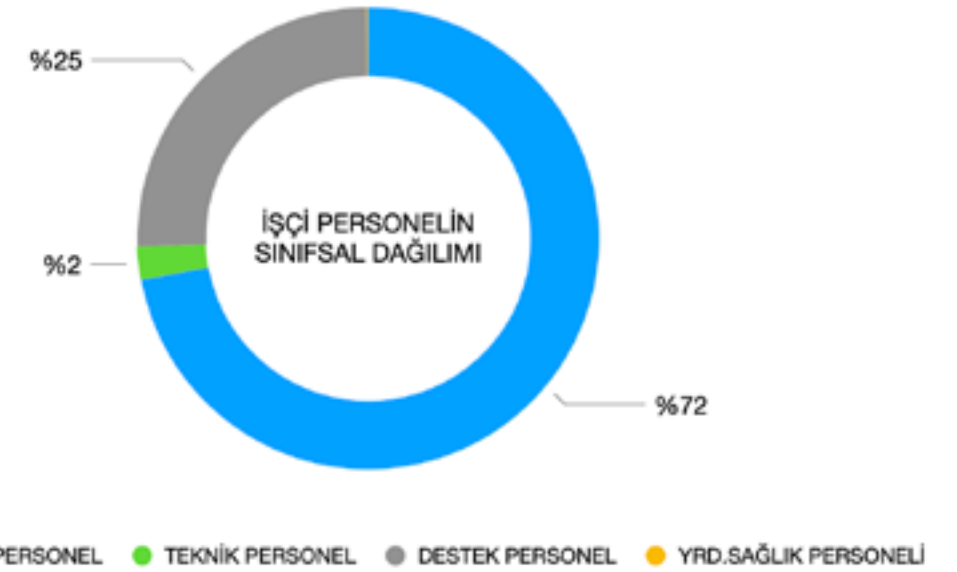


HİZMET YILI	MEMUR SÖZLEŞMELİ PERSONEL	İŞÇİ KADROLU	İŞÇİ BOĞAZIÇI YÖNETİM	İŞÇİ İSFALT	İŞÇİ İSPER	İŞÇİ İSTGÜVEN	TOPLAM
0-10	143	3	162	5.269	766	435	6.778
11-20	180	660	84	1.098	98	147	2.267
21-30	246	102	20	67	7	-	442
31-35	10	5	-	-	-	-	15
36+	31	2	-	-	-	-	33

D. İNSAN KAYNAKLARI 3/3



SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Genel İdari Hizmetler Sınıfı	71	196	267
Teknik Hizmetler Sınıfı	87	239	326
Avukatlık Hizmetleri Sınıfı	6	-	6
Sağlık Hizmetleri Sınıfı	4	7	11
TOPLAM	168	442	610



SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Şoför Personel	132	6.306	6.438
Teknik Personel	15	189	204
Destek Personel	280	1.991	2.271
Yrd. Sağlık Personeli	-	12	12
TOPLAM	427	8.498	8.925

SUNULAN HİZMETLER

İETT; tarihsel gelişimi ve yenilikçi yaklaşımları ile erişilebilir, ekonomik, çevreye duyarlı, yolcu odaklı toplu ulaşım hizmeti sunan lider kuruluş olma misyonuna yönelik, sürdürülebilir ve entegre toplu ulaşım çözümleri ile yolcu memnuniyetini artırmak vizyonu doğrultusunda ulaşım hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini Otobüs, Metrobüs, Tünel, Tramvay, Adalardaki elektrikli araçlar ve denetimindeki Özel Halk Otobüsleri ile gerçekleştirmektedir.

Ana Hizmet Birimleri

Metrobüs ve Elektrikli Ulaşım Dairesi Başkanlığı

Yolculuk sayıları analiz edilerek hazırlanan araç ve zaman planlaması ile oluşturulan servislere şoför personel ataması yapılmaktadır. Servise verilen araçlar belirlenen noktalardan şoför personelimizce alınarak 52 km'lik güzergah üzerinde planlanan hatlarda 7/24 esaslı hizmet sunulmaktadır. Saha yönetim ve filo yönetim merkezlerindeki amir personelimizce özellikle acil durumlar başta olmak üzere hatta gerekli müdahalelerde bulunularak kesintisiz toplu ulaşım hizmeti sağlanmaktadır.

Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı

Araç Alımları Yapmak

Araç Alımı Öncesi;

Güncel araç teknolojilerini takip etmek, üreticilerin talep etmesi halinde araçların testlerini yapmak, yurt içi ve yurt dışı araç ve otobüs üreticileri ile dönemsel görüşmeler yapmak, firmaların kabiliyet, üretim bilgileri ve yeni teknolojik yatırımları ve araçlardaki uygulamaları hakkında bilgi almak, firma ziyaretleri yapmak, üretimlerini görmek, değerlendirmek, raporlamak. Gerekirse araçların çalışma şartlarını görmek için kıyaslama çalışması yapmak.

Araç Alımları;

İstek ve ihtiyaçlara göre araç alım teknik kriterlerini belirlemek, teknik ve idari şartnamelerini hazırlamak ve ihalelerini yapmak. İhale sonrası ihale kabul ve kontrol ekibini oluşturmak, araçların imalatını denetlemek, raporlamak, teknik şartnameye göre kabulünü yapmak. Kabulü yapılan araçların çalıştırılacağı garaj ve bölgeleri belirlemek, garanti takibini yapmak, garanti süresince teknik şartnameye uygun olarak çalıştırılmasını sağlamak.

Otobüs Bakım Onarım Hizmet Alımları Yapmak

Mevcut araçlarımızın İETT kriterlerinde çalıştırılması için araç bakım onarım hizmet ihaleleri hazırlamak. Yapılan ihalelerde araç, filo ve garaj bazlı bakım, km, personel planlamalarını belirlemek, araç bakım onarım teknik şartnamesini hazırlamak ve ihalelerini yapmak.

Garajlarımızda otobüslerin temizlik, yağ-yakıt ikmal, araç sevkiyatı gibi rutin faaliyetleri yerine getirmek, bakım kilometre ve türüne göre belirlenmiş olan bakım planı çerçevesinde otobüslerin bakımlarını yapmak, servis sonrası veya serviste arızalanan araçlara müdahale etmek ve araçları servise hazır hale getirmek.

Yol Yardım-Çekici ve Çekici-Kurtarıcı Hizmeti Verilmesi

Garaj dışında arıza, kaza gibi sebeplerden servis dışı kalan araçlara müdahale etmek, araçları servise hazır hale getirmek veya giderilemeyecek arıza ve kaza durumunda araçları talimatlarca belirlenen alanlara çekmek.

Özel Halk Otobüsleri

Filoya yeni katılacak veya tadil edilmiş ÖHO araçlarının asgari teknik özelliklerini belirlemek, İETT Genel Müdürlüğü tarafından belirlenen kriterlere göre ÖHO araçlarının Toplu Taşıma Uygunluk Kontrollerini yapmak ve raporlamak.

Planlama ve İşletme Hizmetleri

Araçların yıllık teknik muayenelerini planlamak (TÜV-TÜRK araç muayeneleri), egzoz emisyon ölçümlerini yapmak, araçların filodan çıkartılması ve hurda işlemlerini yapmak, trafik (ceza vb.) işlemlerini yapmak, araç ruhsatların çıkarılması veya iptali, zorunlu mali sorumluluk (trafik) sigortası yaptırılması hizmet alımı Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı tarafından yapılmaktadır.

Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı

İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için kendi hizmet alanı kapsamındaki kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarını dikkate alarak planlamakta ve uygulamasını sağlamaktadır. Otobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerinin yürütülmesi için hat, sefer, zaman, güzergâh, araç ve şoför planlama çalışmaları sürdürülmektedir. Bu planların dengeli, eşit ve diğer toplu taşıma türleriyle entegre bir şekilde hazırlanması hedeflenmektedir.

Hatların performansının takip edilmesi, gelen taleplerin değerlendirilmesi ve sahadaki verilerle kontrolünün sağlanması, yolcu memnuniyeti ile birlikte işletme verimliliğinin de artırılması amaçlanmaktadır. İlçe, mahalle, nüfus, yolağı, hat ve güzergâh analizleri yapılarak, hatların etkileşiminin raporlanması, harita tasarımları ile görselleştirilmesi, yeni ulaşım modellerinin etki analizleri ve simülasyonlarının hazırlanması, erişilebilirliğin arttırılması, araç ve maliyet tasarrufu sağlamak amacıyla modlar arası entegrasyon ile gelecek planlaması yapılmaktadır. Yeni ulaşım projelerinin geliştirilmesi ve toplu taşıma düzenlemelerine ilişkin UKOME süreçlerinin takibi yapılmaktadır.

Planlanan servis sayılarına göre garaj bazında şoför tespiti yapılarak, seferlerin gerçekleştirilmesi için optimum dağılım sağlanmaktadır. Şoför personelin performans puanlarının hesaplanması ve bu puanlara göre çalışacakları servislerin tercih sistemi üzerinden atamalarının yapılması sağlanmaktadır. Günlük servise verilecek araç ve şoförlerin garaj çıkış kontrollerinin yapılarak hizmete verilmesi, taraf olunan trafik kazaları ve trafik cezaları ile ilgili işlemlerin takibinin yapılması, diğer birimlerle koordineli bir şekilde yürütülmesi, kuruma gelen araç tahsis taleplerinin değerlendirilmesi ve planlanması iş ve işlemleri sürdürülmektedir.

Yönetim, yürütüm ve denetiminde çalışan özel taşımacı işlemlerinin yönergeler ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde takibi yapılmaktadır. Performansa dayalı yönetim modeline göre hakedişlerin hesaplanması, özel taşımacılık süreç ve talimatlarının hazırlanması ve performans göstergelerinin takibinin yapılması sağlanmaktadır. Özel taşımacı araçlarının teknik muayene planının hazırlanması, yaptırım, ruhsat ve hizmet bedellerinin tahakkuk işlemleri ve tahsilinin takip edilmesi, araç yenileme, devir, taşımacılığa katılma ve taşımacılıktan çıkarma işlemlerinin yürütülmesi sağlanmaktadır. Adli işlemler ile ilgili taleplerinin kayıtlara işlenmesi, sürücü personele yönelik sertifikalandırma ve eğitim

planlarının hazırlanması, sicil takibinin yapılması ve gerekli aksiyonların alınması sağlanmaktadır. Özel Ulaşım Komisyonu ve kurulunun toplanması ve görevleri ile ilgili hizmetlerde sekreteryaya görevi yürütülmektedir.

Filo Yönetim Dairesi Başkanlığı

Filo takip sistemi ile otobüs hizmetlerinin kesintisizliğine ve seferlerin yapılıp yapılmadığına dair veriler sağlanmaktadır. Filo takip süreci, aracın garajdan çıkıp gün sonunda tekrar garaja girmesine kadar olan süreci kapsamaktadır. Filo takibi, planlanmış olan zaman çizelgesine, hat- güzergâh bilgisine ve araç-şoför atamasına göre hizmetin yürütülmesini kapsamaktadır. Hem Avrupa hem de Anadolu Bölgesindeki araçların takibi ve idaresi İkitelli ve Anadolu Garajlarında bulunan Filo Takip Merkezleri vasıtasıyla sağlanmaktadır.

Saha yönetim faaliyetleri kapsamında İETT, ÖHO ve kooperatif araçlarının ve sunulan hizmet kalitesinin İdare tarafından belirlenen kriterler, ilgili yönergeler ve kanuni mevzuat çerçevesinde, İdare adına gözetimlerinin gerçekleştirilmesi ve gözetim sonuçlarının raporlanması sağlanmaktadır.

Saha Yönetim Sistemi; sahada yürütülen faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kayıt altına alınabilmesi, ölçülebilmesi, raporlanabilmesi ve yönetilebilmesi için web tabanlı cihazlar kullanılmaktadır. Saha Yönetim Sistemi İETT bünyesinde çalışan tüm araçların, İdarenin mevzuata uygun olarak belirlediği ölçütlere göre objektif bir denetim yapılmasını sağlayarak;

- Aksaklıkların giderilmesini,
- Gerekli iyileştirmelerin yapılmasını,
- İETT, ÖHO ve kooperatif otobüslerinin performansının ve hizmet kalitesinin izlenebilmesi için gereken bilginin üretilmesini,

- Gelişime açık yönleri tespit etmek ve düzeltilmesini sağlayarak, yolcuya sunulan hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır.

Servis Öncesi Denetim, Servis Esnasında Denetim ve Kamera denetimleri olmak üzere üç farklı denetim yapılmaktadır.

Kaza yönetim süreci ile toplu taşıma hizmeti esnasında meydana gelen kaza ve olaylara müdahale konusunda ilgili birimlerle gerekli koordinasyon sağlanarak; tanımlanan kaza/olay süreçlerine ilişkin tüm bileşenleri ile başlangıç aşamasından kazazedenin hastaneye intikali ve hastanedeki süreçleri takip edilmektedir. Hastane süreci devam edecek olay ve kazazede bilgileri de ilgili birimler ile paylaşılmaktadır.

Meydana gelen kazalara ilişkin bilgi ve belgeler kaynağından temin edilip tasniflenerek raporlanmakta, iyileştirmeye açık alanlar belirlenerek olası kazaların önlenmesine yönelik gerekli tedbirler alınmaktadır.

Yolcu Hizmetleri ve İletişim Dairesi Başkanlığı

Plan, proje ve faaliyetlerimizi yolcularımıza duyurmak amacıyla afiş ve broşürler hazırlamakta ve kurum tarihimiz ile toplu ulaşım üzerine prestij kitapları bastırılmaktadır. Faaliyetlerimizin daha geniş kitlelere ulaşması için ulusal ve uluslararası fuarlara katılım sağlanmaktadır. Ayrıca, resmi, özel ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yaparak sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmektedir.

İdaremizin sosyal medya hesapları yönetilmektedir. İETT uhdesindeki araçlar ve alanlarda yapılan çekim talepleri değerlendirilmektedir. Bu talepler doğrultusunda çekim izni süreci yürütülmektedir. İç iletişim süreçleri kapsamında, personel bilgilendirmeleri, kutlamalar ve duyurular gibi işlemler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, Merkez Portal adlı intranet kanalımız da yönetilmektedir.

Uçtan uca Yolcu Başvuru Süreci yönetilmekte olup, bu süreçte ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı prensiplerine uygun hareket edilmektedir. Bu süreçle ilgili olarak, süreç yönetimi, raporlama, başvuru cevaplama işlemleri, interaktif sosyal medya yönetimi, yolcu deneyimi yönetimi projeleri, anons yönetimi, kalite işlemleri, CİMER başvuruları ve muhtarlarla iletişim gibi faaliyetler yürütülmektedir.

Yolcu Başvuru Süreci ile birlikte, Bulunmuş Eşya Süreci de yönetilmektedir. İETT araçlarında unutulmuş eşyaların sahiplerine ulaştırılması için gerekli çalışmalar yapılmakta, sahibine ulaşılamayan eşyalar belirlenen kriterlere göre ihale yoluyla satılmakta veya ilgili bağış kurumlarına bağışlanmaktadır.

Destek Hizmet Birimleri

Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metrohan binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi binası, Esenler binası, garajlar, işletme tesisleri ve Metrobüs istasyonlarının açık ve kapalı alanlarının temizlik hizmetlerini yürütmektedir.

İdaremiz bünyesinde personelimize tahsis edilmiş lojmanların yönetim ve yürütüm faaliyetlerini yapmaktadır. Personelimize hijyen kurallarına uygun, kaliteli ve lezzetli yemek hizmeti sağlamak ve denetimlerini yapmaktadır. Kurumumuza ait sosyal tesislerin (misafirhane, çay ocakları, spor amaçlı salonlar vb) işletilmesini gerçekleştirmektedir.

5188 sayılı kanunun 7. maddesinde verilen yetkiler kapsamında özel güvenlik hizmeti olarak kurumumuzun korunması, çalışan personelimizin ve hizmet almak için gelen ziyaretçilerimizin can ve mal güvenliği sağlanmaktadır. Güvenlik hizmetleri kapsamında gerek canlı izlemeyle gerekse geriye dönük kamera kayıtları incelenerek talep edilmesi halinde adli mercilerle paylaşılmaktadır. İl sınırları dahilinde afet koordinasyon (AFAD, AKOM) merkezlerinde çözüm ortağı olarak görev almaktadır.

Malzeme Depolama ve Dağıtım

Malzemeyi temin eden birim teknik personeli başkanlığında; termin planına göre ilgili malzemelerin muayene ve kabulü ile stok giriş işlemini yapmak, yedek parça ve malzemelerin istiflenmesini ve muhafazasını sağlamak ve temin edilen malzeme ve yedek parçanın kullanıcı birimlere dağıtımını sağlanmaktadır.

Akaryakıt Yönetimi

Akaryakıt ve madeni yağ tüketim miktarlarını ilgili birimlerden gelen veriler doğrultusunda tespit ederek ihale işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlamak, garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmali yapılan akaryakıtın giriş, çıkış miktarının otomasyon sistemi üzerinden takip edilmesi, teslim alınan akaryakıtın muayene ve kabul işlemlerinin yapılması, akaryakıt tank ve pompalarının belirli aralıklarla kalibrasyonunun sağlanması, akaryakıt tankerlerinin dolum ve sonrası denetimlerinin gerçekleştirilmesi ve tankerlerin uzatan izlenmesi ve takip kayıtlarının arşivlenmesi sağlanmaktadır.

Çevre Yönetimi

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında; atık yönetimi faaliyetlerinin (geçici atık depolama izni, emisyon izni, atık ayrıştırma, atıkların bertarafı ve geri kazanımı, İstanbul Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğüne yapılacak olan beyanlar) gerçekleştirmek, sera gazı emisyonlarının periyodik olarak hesaplanarak raporlanması ve çevre ölçümlerinin (atık su analizi, arıtma çamuru analizi, atık yağ analizi, baca gazı emisyon ölçümleri, çevresel gürültü ölçümleri) yapılması sağlanmaktadır.

Enerji Yönetimi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi çalışmalarını gerçekleştirerek, elektrik tüketimlerinde meydana gelebilecek reaktif enerji tüketiminin izlenmesi, kontrol altında tutulması, enerji verimliliği konusunda kurum çalışanlarına farkındalık eğitimlerinin verilmesi ve kurumun enerji tüketiminin izlenmesi sağlanmaktadır.

Satınalma Dairesi Başkanlığı

İdaremizin genel politikalarına uygun olarak kitle iletişim araçlarını düzenli ve etkin kullanarak yapılacak ihalelerle ilgili kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. İhale süreçlerinin adil, şeffaf ve rekabetçi bir şekilde mevzuata uygun yürütülmesine özen gösterilerek kurum kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması sağlanmaktadır.

Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı

İdaremizin tüm birimlerini kapsayan hizmet binaları, hizmet tesisleri ve lojmanların bakım, onarım ve kontrollerini yapmaktadır. Yapılması planlanan binaların ve ilave tesislerin proje ve keşiflerini hazırlamak ve inşaatlarını yaptırmaktadır. İdareye ait tüm gayrimenkulleri Genel Müdür adına idare etmektedir. Kamulaştırma yapmak ve her türlü tapu, vergi vb. işlemleri takip etmektedir. İdaremize ait kapalı durak, bayrak durakların bakım, onarım çalışmalarını yaparak, yeni durakların ihdas ve montaj işlemlerini gerçekleştirmektedir. Kurumumuz hizmetleri kapsamında, yeni peron alanlarının hizmete açılmasını sağlamaktadır.

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

Özlük Hakları

Personel özlük işleri, bordrolama, iş gücü planlama ve işe alım, personel performans değerlendirmesi, norm kadro ve buna bağlı olarak organizasyon yapısının güncellenmesi, memur personel kariyer haritalarının çıkarılması, kadro standartlarının belirlenmesi ve güncellenmesini sağlamaktadır.

Sağlık Hizmetleri

İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatına uygun olarak işlerin yürütülmesi ve koruyucu önlemlerin alınması, personelin sağlık hizmetlerinden yararlanması için uzman hekim ve laboratuvar hizmetlerinin sunulmasını sağlamaktadır.

Eğitim Hizmetleri

Çalışanların eğitimi ile ilgili planlamaları yaparak ihtiyaç duyulan eğitimlerin personele verilmesini sağlamaktadır.

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı

Bilgi Teknolojileri Faaliyetleri

Bilgisayar ve Çevre Birimleri Yönetimi: İETT birimlerinde kullanılan bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar ve diğer çevre birimlerinin satın alınması, kurulumu, bakımı ve onarımı sağlanır. Bu, çalışanların günlük işlerini etkin bir şekilde yerine getirebilmeleri için gereken teknolojik altyapının sağlanmasını içerir.

Yazılım Geliştirme ve Yönetimi; İETT'nin ihtiyaçlarına yönelik olarak mobil, web ve masaüstü yazılımların geliştirilmesi ve güncellenmesi sağlanır. Bu yazılımlar, kurum içi operasyonları desteklemek, verimliliği artırmak ve hizmetleri optimize etmek için kullanılır.

Erişilebilirlik Çalışmaları: İETT'nin sunduğu tüm yazılımlar, özellikle dezavantajlı gruplar için erişilebilir hale getirilir. Engelli bireylerin, yaşlıların veya diğer özel gereksinimlere sahip kullanıcıların kolayca erişebilmesi için gerekli düzenlemeler yapılır.

BT Hizmet Yönetimi Sistemi Kurulumu ve Yönetimi; TS ISO/IEC 20000-1 standartlarına uygun bir BT hizmet yönetim sistemi kurulur ve sürdürülür. Bu sistem, BT hizmetlerinin etkin bir şekilde yönetilmesini, izlenmesini ve sürekli olarak iyileştirilmesini sağlar.

Kullanıcı Desteği ve Sorun Çözümü: Son kullanıcılara 7/24 uzaktan ve yerinde destek sağlanır. Bu destek, BT sorunlarının hızlı bir şekilde çözülmesini ve kullanıcıların kesintisiz bir şekilde çalışmalarını sağlar.

Bu faaliyetler, İETT'nin bilgi teknolojileri altyapısını güçlendirmeyi, operasyonel verimliliği artırmayı ve hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlar.

Elektronik Sistemler Faaliyetleri

Sunucu, veri depolama, aktif/pasif ağ cihazları ve güvenlik donanımlarının temini, bakımı ve onarımı, Siber güvenlik faaliyetlerinin yürütülmesi ve TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin kurulması ve sürdürülmesi,

Kurumun telefon santral altyapısı, telsiz sistemleri, CCTV güvenlik sistemleri, VideoWall ve diğer görüntülü yayın aygıtlarının temini, bakımı ve geliştirilmesi,

Fiber optik kablolama altyapısının temini, bakımı ve geliştirilmesi,

Kurumsal mobil ve sabit ses/data hatlarının temini ve takibi,

İETT ve ÖHO filosundaki tüm araçların görsel ve sesli yolcu bilgilendirme sistemleri, şoför davranış takibi (DSM), araç içi yoğunluk analizi, yolcu sayımı ve peron alanları yoğunluk analizi ile tüm araç içi elektronik sistemlerinin temini, bakımı ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,

Elektronik sistemlerin tasarımı, kurulumu ve entegrasyonu,

Yazılım ve uygulama geliştirme hizmetleri, özelleştirme ve entegrasyon,

Elektronik sistemlerin performansının izlenmesi ve optimizasyonu,

Eğitim ve danışmanlık hizmetleri, personel için teknik destek ve eğitim programları,

Acil durum ve kesinti yönetimi, yedekleme ve kurtarma çözümleri,

Teknoloji trendleri ve yeniliklerin takibi, sistemlerin sürekli olarak güncellenmesi ve iyileştirilmesi hizmetleri sunulmaktadır.

Akıllı Ulaşım Sistemleri Faaliyetleri

Gerekli teknolojik donanım ve yazılım altyapısını sağlamak, akıllı ulaşım standartlarını uygulamak,

Toplu ulaşımın dezavantajlı gruplar için teknolojik erişilebilirliklerini sağlamak ve buna bağlı yeni projeler üretmek,

Akıllı Taşımacılık Yolcu Sistemi (ATAYOL) mobil, masaüstü ve gömülü yazılımlarının ve donanımlarının geliştirilmesi ile bakım faaliyetlerinin yerine getirilmesi,

İstanbul genelinde kullanılan tüm akıllı durakların temini, bakımı ve onarımı işlerini yapmak,

Kurumun ve paydaşlarının ihtiyacı olan tüm verilerin saklanması, işlenmesi ve ilgilileri ile paylaşılması,

İhtiyaçlara yönelik yeni raporlar ve tahminlemelerin yapılması ile TS ISO/IEC 27001 standartlarına uygun olarak kişisel veri yönetim sisteminin kurulması ve sürdürülmesi,

Araç ve şoför performansının uzaktan izlenmesini sağlayan TELEMETRİ sistemlerinin kurulumu ve geliştirilmesinin sağlanması,

Akıllı ulaşımın optimizasyonu için veri analitiği ve yapay zekâ tabanlı çözümler geliştirilmesi,

Ulaşım ağlarının simülasyonu ve modellemesi, trafik akışının optimize edilmesi ve sürdürülebilir ulaşım stratejilerinin belirlenmesi,

Akıllı ulaşımın kullanıcı deneyimini artırmak için mobil uygulamaların ve diğer dijital araçların geliştirilmesi ve entegrasyonu,

Ulaşım güvenliği için CCTV kameralarının, acil durum butonlarının ve diğer güvenlik önlemlerinin kurulumu ve bakımı,

Çevresel etkilerin azaltılması için akıllı ulaşımın yeşil ve sürdürülebilir enerji kullanımına odaklanması ve çevre dostu ulaşım modellerinin teşvik edilmesi hizmetleri sunulmaktadır.

Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı

İdare bütçesinin stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak hazırlanmasını sağlamak ve mevzuat çerçevesinde tahakkuk ettirilen idare gelir ve giderlerine ilişkin takip, tahsil ve ödeme işlemlerinin yürütülmesini sağlamanın yanı sıra; idare faaliyet raporunun hazırlanması, performans programının hazırlanması, taşınır yönetim dönemi hesabının hazırlanması, yönetim dönemi hesabı raporunun hazırlanması, kesin hesabın ve bilançonun hazırlanması ve ön mali kontrol faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi hizmetlerini sunmaktadır.

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı

Kurumun beş yıllık amaç ve hedeflerini içeren stratejik planın hazırlanması için gerekli koordinasyonu sağlamak, İETT'nin stratejik planında yer alan amaç ve hedeflere uygun projelerin oluşturulmasında ve yönetilmesinde etkin rol oynamak, Kurum karnesi, süreçlerle yönetim, kurumda inovasyon kültürünü geliştirmek; iç kontrol sistemine yönelik çalışmaların koordinasyonunu sağlamak, kalite standartlarını İETT bünyesine kazandırıp gerekli sistemleri kurmak, İETT'nin temel görevi olan hizmet sunumunun kalitesini arttırmak, ölçmek ve kontrol etmek gibi faaliyetleri yürütmek, istatistiksel bilgileri toplamak, derlemek, yorumlamak ve yayınlamak, araştırma ve geliştirme ile ilgili etüt ve raporlar hazırlamak veya hazırlatmak, üye olunan ulusal ve uluslararası kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi ve yabancı heyetlerin karşılanması vb. hizmetleri yürütmek, çalıştaylar düzenlemek, sürdürülebilirlik raporu hazırlamak, İç kontrol sisteminin etkinliği artırmaya yönelik çalışmalar doğrultusunda; İç Kontrol Eylem Planları, İç Kontrol Eylem Planı Gerçekleşme Raporu, İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu, Kurumsal Risk Raporu ve Stratejik Plan Değerlendirme Raporlarını hazırlamak gibi görevleri yerine getirmektedir.

Danışma ve Denetim Birimleri

Hukuk Müşavirliği

Adli ve idari yargı organlarında, İdareyi temsil etmek; genel hukuk ilkeleri ve mevzuat çerçevesinde Genel Müdürlüğe hukuki konularda görüş bildirmek ve yasal düzenlemeleri takip etmektedir.

Hukuksal faaliyetlerle İdarenin stratejik amaçlarının gerçekleştirilmesine azami katkıyı sağlamaktır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı

Genel Müdürlük Makamınca verilen teftiş hizmetleriyle ilgili diğer görevlerin yerine getirilmesi ile Teftiş Kurulu Başkanlığı Yönetmeliğinde belirtilen görev ve yetkiler çerçevesinde inceleme, soruşturma ve teftiş işlerini yürüterek, idarenin mevzuata, stratejik amaç ve hedeflere uygun çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli önerileri hazırlayarak üst yönetime sunmaktadır.

İç Denetim Başkanlığı

İç Denetim Başkanlığı, İETT Genel Müdürlüğünün tüm birimlerinin yönetim süreçleri, iç kontrol ve risk yapılarını 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve bu kanun hükümleri doğrultusunda belirlenen usul ve esaslar ile iç denetim standartları çerçevesinde denetim hizmeti sunmaktadır.

YÖNETİM ve İÇ KONTROL SİSTEMİ

1. Yönetim Sistemi

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; 16 Haziran 1939 tarih ve 3645 sayılı “İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilat ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun” ile kurulmuş, İstanbul il sınırları içinde kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan, İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı, müstakil bütçeli bir kamu kuruluşudur. 3645 sayılı yasa ile daha önce birçok imtiyaz ve yabancı sermayeli özel şirketler vasıtasıyla sunulan elektrik, tramvay, tünel, havagazı gibi hizmetler, millileştirilerek İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir.

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, 1 Medya İlişkileri Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1.Hukuk Müşavirliği, 12 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 50 Şube Müdürlüğünden teşekkül eden bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması amacıyla hizmetlerin ve çağın gereklerini yerine getirmek için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte ve değişikliğe uyum sağlamaktadır.

Memur personeli 657 sayılı Kanunun ek geçici 9. ve 21. Maddeleri ile bu kanunla ilişkilendirilmiştir. İşçi personeli 4857 sayılı İş Kanunu hükümleri ve Toplu İş Sözleşmelerine tabiidir.

2. İç Kontrol Sistemi

İç kontrol; idarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, malî bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçle iç denetimi kapsayan malî ve diğer kontroller bütünüdür. (5018 Sayılı Kanun, Madde 55) İç kontrol sisteminin etkinliği ve etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar “İç Kontrol Eylem Planları” ile takip edilmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak “İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri” ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır. 2024 yılı içerisinde iç kontrol kapsamında aşağıdaki faaliyetler yürütülmüştür;

- Kurumsal Risk Raporu hazırlanarak üst yöneticiye sunulmuştur.
- Altı aylık “İç Kontrol Eylem Planı Gerçekleşme Raporu” üst yöneticiye ve bilgi için Hazine ve Maliye Bakanlığına sunulmuştur.
- Stratejik Plan İzleme Raporu hazırlanarak üst yöneticiye sunulmuştur.
- İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu hazırlanarak üst yöneticiye sunulmuştur.
- İç Kontrol Birim Temsilcileri ile toplantılar gerçekleştirilerek iç kontrol ve risk yönetimi konularında dikkat edilmesi gereken hususlarda bilgilendirme yapılmıştır.
- İç kontrol kapsamında oluşturulan dokümanlar gözden geçirilerek güncellenmiştir.

3. Ön Mali Kontrol Faaliyetleri

İç kontrol sisteminin bir unsuru da ön mali kontrol faaliyetleridir. İdaremizde, 2013 yılından bu yana “ihale öncesi” ve “ihale sonrası” olmak üzere iki aşamalı bir ön mali kontrol faaliyeti yürütülmektedir. 2024 yılı içerisinde; 117 adet “İhale Öncesi”, 88 adet de “İhale Sonrası” olmak üzere toplam 205 işlem dosyası incelenerek ön mali kontrol görüş yazısı düzenlenmiştir.

4. İç Denetim

İç Denetim Başkanlığı, Genel Müdürlüğümüzün çalışmalarına değer katmak ve geliştirmek için kaynakların ekonomiklik, etkililik ve verimlilik esaslarına göre yönetilip yönetilmediğini değerlendirmekte ve rehberlik yapmaktadır. İç Denetim Başkanlığı, sistematik bir yaklaşım ve genel kabul görmüş standartlara uygun olarak üst yönetime nesnel güvence ve danışmanlık faaliyeti sağlamaktadır.

İç Denetim Başkanlığı, kurum içerisinde, etkin bir iç kontrol sisteminin var olduğuna, kurumun risk yönetimi, iç kontrol sistemi ve işlem süreçlerinin etkin bir şekilde işlediğine, üretilen bilgilerin doğruluğuna ve tamlığına, varlıklarının korunduğuna, faaliyetlerin etkili, ekonomik, verimli ve mevzuata uygun bir şekilde gerçekleştirildiğine dair kurum içine ve dışına makul güvence vermektedir.

5. Dış Denetim

5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında idaremizin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir.

6. Belediye Meclis Denetimi

İdaremiz mali karar ve işlemleri 3645 sayılı yasa gereği İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından seçilen 2 murakıp tarafından incelenmekte, hazırlanan rapor Büyükşehir Belediye Meclisine sunulmaktadır.



BÖLÜM 2

AMAÇ ve HEDEFLER

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

AMAÇ 1	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
Hedef 1.1	Toplu Taşıma Hizmetlerini Zamanında Sağlamak
Hedef 1.2	Toplu Taşıma Konforunu Artırmak
Hedef 1.3	Toplu Taşımada Güvenliği Artırmak
Hedef 1.4	Yolcu İletişimini İyileştirmek
AMAÇ 2	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
Hedef 2.1	Ulaşım Ağını Geliştirmek ve Hareketliliği Artırmak
Hedef 2.2	Toplu Taşımada Entegrasyonu ve Erişebilirliği Artırmak
Hedef 2.3	Özel Toplu Ulaşım Operatörlerinin Hizmet Kalitesini Artırmak
AMAÇ 3	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
Hedef 3.1	Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak
Hedef 3.2	Kaynakları Etkin Kullanmak ve Operasyonel Maliyeti Düşürmek
Hedef 3.3	Sosyal Sorumluluk Bilincini Artırmak
Hedef 3.4	Çevresel Etkileri Azaltmak
AMAÇ 4	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
Hedef 4.1	Yeni Teknolojileri Uygulamak
Hedef 4.2	Araç İçi Teknolojileri Geliştirmek
Hedef 4.3	Yolcu Bilgilendirme Kanallarını İyileştirmek ve Yaygınlaştırmak

AMAÇ 5	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
Hedef 5.1	İnsan Kaynağını Etkin ve Verimli Bir Şekilde Yönetmek
Hedef 5.2	Eğitim Faaliyetlerinin Etkinliğini Artırmak ve Eğitimi Yaygınlaştırmak
Hedef 5.3	Fiziki Yapıyı İyileştirmek
Hedef 5.4	Çalışan Aidiyetini Yükseltmek
AMAÇ 6	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
Hedef 6.1	Bilgi Teknoloji Uygulamalarını İyileştirmek
Hedef 6.2	Kurumsal Gelişim Sistemlerinin Sürekliliğini Sağlamak
Hedef 6.3	Denetim Sistemini Geliştirmek
Hedef 6.4	Bakım ve Onarım Faaliyetlerini İyileştirmek
AMAÇ 7	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
Hedef 7.1	Paydaş İlişkilerini Güçlendirmek
Hedef 7.2	Kurumsal İmajı Güçlendirmek
Hedef 7.3	Organizasyonel Faaliyetleri Geliştirmek



BÖLÜM 3

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

MALİ BİLGİLER
PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER -1

MALİ BİLGİLER

Bütçe Giderleri
Bütçe Gelirleri
Açık-Fazlanın Finansmanı
Bilanço
Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar
Mali Denetim Sonuçları

PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri
Performans Sonuçları Tablosu
Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi

Bütçe Giderleri

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2023 GERÇEKLEŞME TL	2024 BÜTÇE TL	2024 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
01		PERSONEL GİDERLERİ	1.362.268.932,97	1.318.760.000,00	1.731.475.744,89
01	01	MEMURLAR	238.843.006,96	499.707.000,00	504.657.228,56
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	6.038.735,18	873.000,00	912.051,79
01	03	İŞÇİLER	1.116.359.903,47	816.702.000,00	1.224.387.315,62
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	803.434,20	1.133.000,00	1.123.236,28
01	05	DİĞER PERSONEL	223.853,16	345.000,00	395.912,64
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	185.968.346,98	231.801.000,00	287.381.297,29
02	01	MEMURLAR	29.583.492,76	52.452.000,00	51.387.973,78
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	861.020,38	117.000,00	130.654,84
02	03	İŞÇİLER	155.523.833,84	179.232.000,00	235.862.668,67
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	11.241.874.458,40	18.976.190.000,00	25.301.004.472,31
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	3.817.633.751,76	7.343.804.000,00	5.890.805.337,49
03	03	YOLLUKLAR	6.175.631,59	11.039.000,00	3.373.524,62
03	04	GÖREV GİDERLERİ	129.589.911,48	168.186.000,00	207.384.352,67
03	05	HİZMET ALIMLARI	4.273.977.287,10	6.216.898.000,00	12.387.778.926,94
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	1.247.658,65	3.720.000,00	2.017.062,66
03	07	MENKUL MAL,GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	3.012.507.930,33	5.171.943.000,00	6.809.575.566,45
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	679.541,67	60.000.000,00	59.590,00
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	62.745,82	600.000,00	10.111,48

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2023 GERÇEKLEŞME TL	2024 BÜTÇE TL	2024 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
04		FAİZ GİDERLERİ	30.119.456,48	262.200.000,00	185.683.538,50
04	02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	30.119.456,48	262.200.000,00	185.683.538,50
04	03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	-	-	-
05		CARİ TRANSFERLER	22.724.058,24	23.549.000,00	39.141.652,70
05	01	GÖREV ZARARLARI	21.490.523,61	20.300.000,00	36.833.465,95
05	03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	13.000,00	25.000,00	124.589,86
05	06	YURT DIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	1.220.534,63	3.224.000,00	2.183.596,89
06		SERMAYE GİDERLERİ	2.042.486.523,06	7.387.500.000,00	3.053.182.750,81
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	1.612.146.960,38	5.302.100.000,00	2.303.328.086,70
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	117.458.039,23	328.000.000,00	138.571.915,56
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	4.279.426,08	15.000.000,00	116.650,00
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	304.465.687,88	1.351.000.000,00	591.269.974,58
06	06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	-	375.000.000,00	-
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	4.136.409,49	16.400.000,00	19.896.123,97
08		BORÇ VERME	-	-	4.566.662,75
08	01	YURTIÇİ BORÇ VERME	-	-	4.566.662,75
09		YEDEK ÖDENEK	-	1.200.000.000,00	-
TOPLAM			14.885.441.776,13	29.400.000.000,00	30.602.436.119,25

Bütçe Gelirleri

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2023 GERÇEKLEŞME TL	2024 BÜTÇE TL	2024 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	4.721.884.059,62	9.714.215.000,00	7.860.114.632,08
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	107.042.200,07	264.085.000,00	242.359.538,36
03	02	MALLARIN KULLANMA VEYA FAALİYETTE BULUNMA İZİNİ GELİRLERİ	5.570.844,14	17.000.000,00	87.007,26
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	63.485.588,75	220.000.000,00	22.447.913,10
03	04	KURUMLAR HASILATI	4.532.589.839,85	8.745.000.000,00	7.567.738.428,26
03	06	KİRA GELİRLERİ	13.195.586,81	468.130.000,00	27.481.745,10
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	5.762.499.839,15	7.100.000.000,00	11.520.462.607,92
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR	5.762.499.839,15	7.100.000.000,00	11.515.599.376,83
04	05	PROJE YARDIMLARI	-	-	4.863.231,09
05		DİĞER GELİRLER	429.713.737,29	585.785.000,00	599.225.422,11
05	01	FAİZ GELİRLERİ	8.604.818,90	16.935.000,00	13.045.413,66
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	999.806,54	2.097.000,00	1.731.734,91
05	03	PARA CEZALARI	146.785.655,04	307.215.000,00	281.577.519,35
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	273.323.456,81	259.538.000,00	302.870.754,19
06		SERMAYE GELİRLERİ	123.500.000,00	3.000.000.000,00	-
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	123.500.000,00	3.000.000.000,00	-
09		RED İADELER (-)	143.216,66	-	540.031,73
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	84.066,00	-	143.023,36
09	05	DİĞER GELİRLER	59.150,66	-	397.008,37
NET GELİR			11.037.454.419,40	20.400.000.000,00	19.979.262.630,38

Açık-Fazlanın Finansmanı

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2024 (TL)
I	II	III	IV		
1				İÇ BORÇLANMA	4.106.280.837,88
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	4.106.280.837,88
		52		DİĞER BANKALARDAN	606.303.268,40
			1	BORÇLANMA	980.000.000,00
			2	ÖDEME	-373.696.731,60
			3	KUR FARKI	0,00
		53		DİĞER	3.499.977.569,48
			1	BORÇLANMA	3.500.000.000,00
			2	ÖDEME	-22.430,52
2				DIŞ BORÇLANMA	0,00
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	0,00
		51		YABANCI BANKALAR	0,00
			1	BORÇLANMA	0,00
			2	ÖDEME	0,00
			3	KUR FARKI	0,00
GENEL TOPLAM					4.106.280.837,88

Bilanço (Aktif)

AKTİF			31.12.2023	31.12.2024
I	DÖNEN VARLIKLAR		2.053.079.473,70	4.052.329.744,16
	A	HAZIR DEĞERLER	260.645.086,79	190.236.196,24
	B	FAALİYET ALACAKLARI	372.010.609,43	970.535.923,53
	C	DİĞER ALACAKLAR	31.639.989,53	82.420.853,86
	D	STOKLAR	158.166.036,94	480.822.944,36
	E	ÖN ÖDEMELER	38.775.171,54	20.529.868,17
	F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	1.191.842.579,47	2.307.783.958,00
II	DURAN VARLIKLAR		90.198.655.454,79	116.987.996.556,68
	A	MALİ DURAN VARLIKLAR	2.048.832.950,17	1.190.969.385,30
	B	FAALİYET ALACAKLARI	6.906.588,36	7.469.030,13
	C	MADDİ DURAN VARLIKLAR	88.142.915.916,26	115.789.558.141,25
	D	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
	E	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
TOPLAM VARLIKLAR			92.251.734.928,49	121.040.326.300,84

Bilanço (Pasif)

PASİF			31.12.2023	31.12.2024
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR		7.333.705.677,95	14.657.307.347,94
	A	İÇ MALİ BORÇLAR	302.932.862,02	569.036.522,47
	B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	0,00	0,00
	C	FAALİYET BORÇLARI	4.701.571.589,79	9.797.593.819,68
	D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	1.819.673.274,54	3.122.864.722,71
	E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
	F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	140.838.856,75	284.802.123,27
	G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	319.435.312,89	537.016.693,20
	Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	49.253.781,96	345.993.466,61
	H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0,00	0,00
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR		5.061.179.785,07	9.669.513.396,06
	A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	3.258.182.632,47	7.098.359.810,00
	B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	0,00	0,00
	C	DİĞER BORÇLAR	48.085,46	48.085,46
	D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	1.802.907.067,14	2.493.352.210,43
	E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	42.000,00	77.753.290,17
V	ÖZ KAYNAKLAR		79.856.849.465,47	96.713.505.556,84
	A	NET DEĞER	3.872.230.951,94	4.019.405.871,43
	B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	85.667.290.911,17	111.411.335.200,95
	C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-6.723.393.731,99	-9.954.008.161,98
	D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-2.959.278.665,65	-8.763.227.353,56
TOPLAM KAYNAKLAR			92.251.734.928,49	121.040.326.300,84

Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Giderler

Bütçe giderleri; % 6,6 personel giderleri, %82,7 mal ve hizmet alım giderleri, %0,6 faiz giderleri, %0,1 cari transferler, %10 sermaye giderleri şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 30.602.436.119,25 TL olarak gerçekleşmiştir.

Gelirler

Bütçe gelirleri ise; %39,3 teşebbüs ve mülkiyet gelirleri, %57,7 alınan bağış ve yardımlar ve %3 diğer gelirler şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 19.979.262.630,38 TL olarak gerçekleşmiştir.

Sapma Nedenleri

İstanbul'da lastik tekerlekli toplu taşıma hizmeti sunan İETT'nin ana gelir kaynağını yolculuk gelirleri oluşturmaktadır. Son yıllarda ülkemizin içinde bulunduğu ekonomik koşullar nedeniyle akaryakıt, personel, bakım onarım vb. bütün maliyet kalemlerinde yüksek artışlar yaşanmıştır.

Kamu hizmeti sunuluyor olması nedeniyle yolculuk maliyetindeki bu artış bilet fiyatlarına aynı oranda yansıtılmamıştır. Bu nedenle gelirin gideri karşılama oranı %30 seviyelerinde gerçekleşmektedir. Gelir gider dengesi arasındaki açık İBB'den sağlanan finansman desteği ile karşılanmaktadır.

Ülkemizin içinde bulunduğu ekonomik koşullar, artan hayat pahalılığı, trafik sıkışıklığı vb. nedenlerle toplu taşımaya olan talebin artacağı, ana gelir kalemi olan yolculuk hasılatında pandemi döneminde yaşanan kısıtlamalara benzer bir durum oluşmadıkça azalma olmayacağı, ancak maliyetlerindeki artışın bilet fiyatlarına aynı oranda yansıtılamadığından dolayı bu durumun gelir gider dengesindeki seyri etkileyecektir. Stratejik planda belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda mevcut kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması sürdürülebilir mali yapı için önem arz etmektedir.

Mali Denetim Sonuçları

İdaremizde mali faaliyet, karar ve işlemlerin dış denetimi, 6085 sayılı Sayıştay Kanunu ve Sayıştay Denetim Yönetmeliği doğrultusunda Sayıştay tarafından düzenlilik ve performans konularına göre yapılmaktadır.

Düzenlilik denetimi; kamu idarelerinin hesap ve işlemleri ile mali rapor ve tablolarının güvenilirliği ve doğruluğuna ilişkin “Mali Denetim”, kamu idarelerinin gelir, gider ve mallarına ilişkin hesap ve işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygun olup olmadığının tespiti amacıyla Uygunluk Denetiminden oluşmaktadır. Ayrıca, mali yönetim ile iç kontrol sistemleri değerlendirilmektedir. Performans denetimi ise hesap verme sorumluluğu çerçevesinde idarelerce belirlenen hedef ve göstergeler ile ilgili olarak faaliyet sonuçlarının ölçülmesini ifade etmektedir.

Denetim ve incelemeler sonucunda denetim grup başkanlıkları veya denetçiler tarafından taslak denetim raporu hazırlanarak, cevaplanmak üzere, denetlenen kurumun başkanlığına sunulmaktadır. Bir ay içerisinde cevaplanan taslak rapor, verilen cevaplar ile beraber değerlendirilerek denetim görüşünü de içeren denetim ve performans raporuna dönüştürülmektedir.

2023 yılı Sayıştay denetim raporunun “Denetim Görüşünün Dayanağı Bulgular” başlığı altında 5 adet bulgu, denetim görüşünü etkilemeyen “Diğer Bulgular” bölümünde ise 39 adet bulgu olmak üzere toplam 44 bulgu yer almıştır.

2023 yılı Sayıştay Denetim Raporu Denetim Görüşü; “İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün 2023 yılına ilişkin yukarıda belirtilen ve kamu idaresi tarafından sunulan geçerli finansal raporlama çerçevesi kapsamındaki mali rapor ve tablolarının, “Denetim Görüşünün Dayanağı Bulgular” bölümünde belirtilen hesap alanları hariç tüm önemli yönleriyle doğru ve güvenilir bilgi içerdiği kanaatine varılmıştır.” şeklindedir.

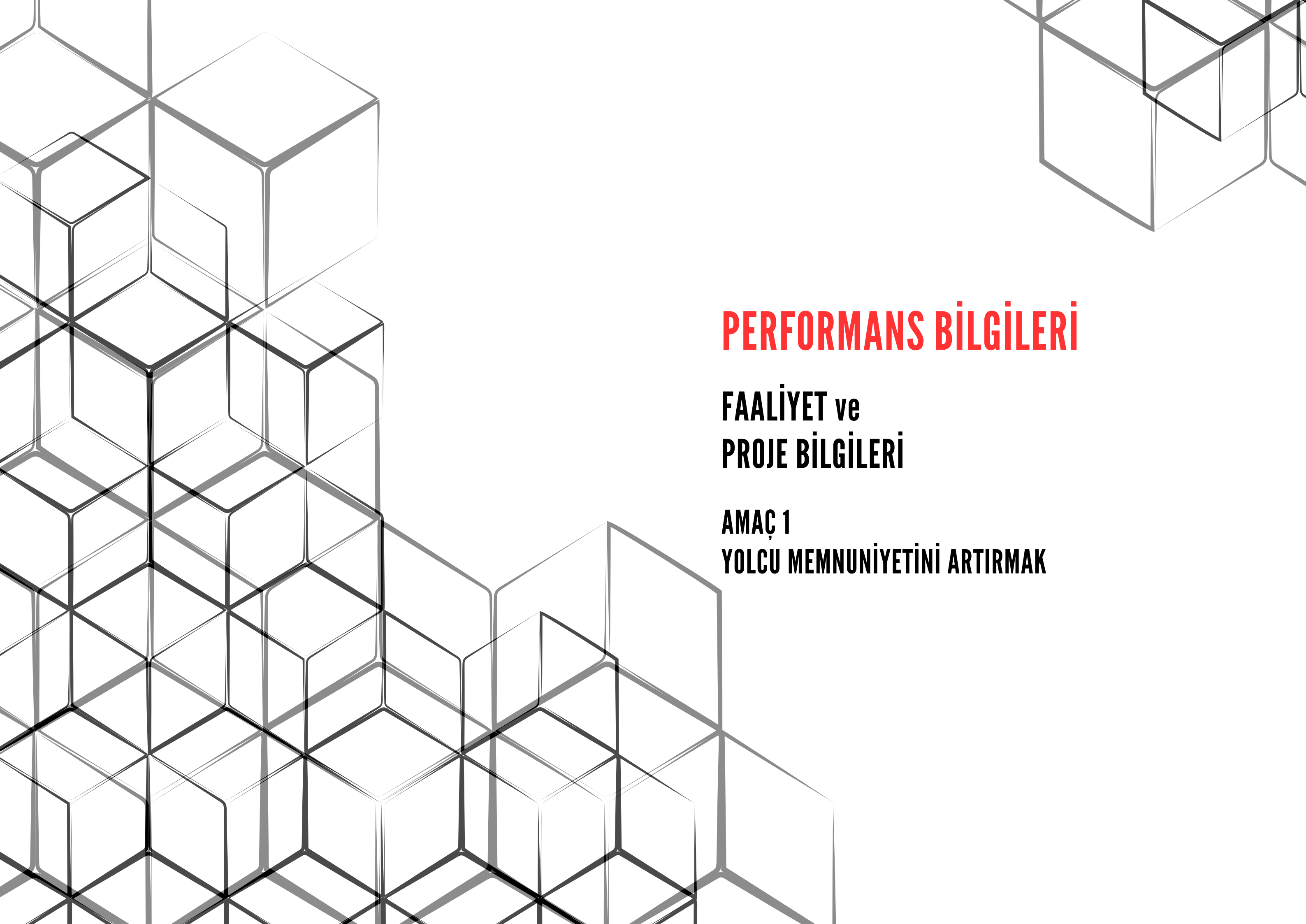
FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER -2

MALİ BİLGİLER

Bütçe Giderleri
Bütçe Gelirleri
Açık-Fazlanın Finansmanı
Bilanço
Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar
Mali Denetim Sonuçları

PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri
Performans Sonuçları Tablosu
Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi



PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYET ve PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1 YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

Sefer Planlama Düzenlemeleri

Yolcu ihtiyaçları doğrultusunda planlanan otobüs seferlerimizin toplam operasyon maliyetini azaltmak amacıyla, tüm operasyon maliyetleri (Araç Markası/Tipi), Yakıt Maliyetleri, Şoför Maliyetleri, Bakım Maliyetleri, İşletme ve İşlettirme İhale Maliyetleri, Garaj Konumları, ÖHO Km Bazlı Hakkediş Maliyetleri göz önünde bulundurularak kaynak planlama (optimizasyon) çalışmaları yapılmıştır.

Otobüs Servis Gerçekleştirme Süreci

Otobüs servis gerçekleştirme sürecinin yönetilmesinde filo takibi büyük bir öneme sahiptir. Sunulan hizmetin yolcuya zamanında ve düzenli olarak ulaşması filo takip sürecinin en önemli başarı göstergelerindendir. 2024 yılında sürecin başarısını takip için belirlenen performans kriterlerinden bazıları aşağıda verilmiştir.

Sefer Gerçekleştirme Oranı: Yolcuya ilan edilen seferlerin gerçekleştirilmesi olarak takip edilmektedir. Zamanındalık: İlan edilen zaman çizelgesine göre araçların (-1, +5) dakika aralığında hareket etmesi zamanındalık olarak takip edilmektedir.

Her yıl, hizmet kalitesini artırmak için önceki yıla göre performans hedefleri yükseltilmekte, iyileştirilebilir alanlar için aksiyonlar planlanmaktadır. Yeni projeler ile yolcu memnuniyetini artırmak hedeflenmektedir.

İETT Dashboard Optimizasyonu

Anlık olarak sefer gerçekleşme durumu hakkında bilgi sahibi olmak, planlanan, gerçekleşen ve zayı olan seferleri detaylı bir şekilde analiz edebilmek için Business Objects (BO)'da bir Dashboard sayfası hazırlanmıştır. Bu dashboard, operasyonel süreçlerin anlık takibini sağlarken, hizmetin aksayan noktalarını hızlı bir şekilde tespit etmeye ve çözüm geliştirmeye olanak tanımaktadır.

Araç Alımları -AKIA Ultra LF 12

İstanbul toplu ulaşımı için yeni ve inovatif yatırımlarımızı sürdürdüğümüz 2024 yılında araç filosunu yenilemek, filo yaşını gençleştirmek ve yeni ulaşım teknolojilerini araçlarımıza entegre etmek için akıllı ulaşım sistemlerine sahip, güçlü ve konforlu, 12 metre uzunluğunda, 100 yolcu kapasiteli, dijital kamera aynalara ve yolcu konforunu artıran özelliklere sahip yerli üretim 150 adet otobüsün alımı gerçekleştirilerek hizmete sunulmuştur.

Yeni otobüslerimizin özellikleri;

- Dijital kameralı ayna sistemleri,
- Anlık şoför davranışlarını analiz eden sistem,
- Yolcu sayma sistemi,
- Elektronik fren ve dijital sürücü ekranları,

- Araç verilerini anlık olarak Filo Yönetim Merkezi ile paylaşabilen sistem,
- Şoför kaza uyarı donanımları,
- Telemetri Sistemi ve sürücü için görüş kameraları,
- 12 metre uzunluğunda, 100 yolcu kapasiteli ve 300 beygir gücünde.



Kışla Mücadele Çalışmaları

Metrobüs Hattı Karla mücadele için Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Daire Başkanlığı bağlı ekipler, AKOM'dan gelen bilgiler doğrultusunda her yıl kış ayında Metrobüs hattını açık tutmak için 24 saat hizmet verecek şekilde hazır beklemektedirler.

Metrobüs hattı boyunca oluşturulan tuz stok alanları, tuzlama araçlarına gerekli ikmali yapacak şekilde hazır bekletilmektedir. UNIMOG tipi araçlarla hatta kar küreme ve tuzlama çalışmaları yapılmakta, solüsyon tankerleri ile belirlenen güzergâhta buzlanmaya karşı asfalt üzerine solüsyon uygulaması yapılmaktadır. İBB yetkili birimleri ile birlikte, Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından Metrobüs İstasyonlarında yer alan ilgili alanlarda da kar küreme ve tuzlama çalışmaları yürütülmektedir.

Telemetri Sistemi

Şoförlerin denetlenmesi, yakıt tasarrufu, karbon emisyonunun azaltılması, yolcu güvenliği ve konforunun artırılması, şerit ihlali ve takip mesafesi uyarıları ile kazaların önlenmesi amaçlanmaktadır. 2024 Yılında Telemetri sistemi ile birlikte araçların rölanti süreleri ve yakıt tüketimleri sistemsel olarak takip edilmiştir. Telemetri sisteminde 10 dakika ve üzeri rölantide çalışan araç otomatik stop etmektedir.

Bu sayede 2024 yılında 480.264 litre yakıt tasarrufu sağlanmıştır. 2024 yılı akaryakıt maliyeti yıllık ortalama 41,5 TL olarak gerçekleşmiştir. Rölanti takibi sayesinde 2024 yılında toplamda 20.007.275 TL tasarruf edilmiştir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Başvuruları

CİMER sisteminden gelen İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ile ilgili tüm başvuruların Kurum genelinde dağıtımını yapılmaktadır. Yolcu Hizmetleri Müdürlüğü tarafından CİMER Koordinatörlüğü görevi yürütüldüğü için Valilik ve İBB CİMER birimiyle paydaş olarak çalışılmaktadır.

CRM-Re Organizasyon

2020 yılında başlatılan CRM Re-organizasyon Projesi kapsamında İETT’de her başvurunun konusuna göre sorumlusu olduğu birimler tarafından yapılan başvuru cevaplama işlemlerinin CRM Merkezi tarafından yönetilmesi hedeflenmektedir.

Bu hedef doğrultusunda proje adımları 2024 yılında da devam ettirilmiştir. Metrobüs, Planlama ve Bilgi İşlem alanları ile ilgili gelen başvuruların cevaplanma performansı ve değerlendirme süreci, ilgili birimimiz tarafından yürütülmektedir.

Filo Amiri Performans Raporları

Hizmet kalitesini artırmak için Filo Takip Müdürlüğü bünyesindeki Anadolu ve Avrupa Filo Takip merkezinde çalışmakta olan filo takip personeli için “Amir Karnesi” uygulamasıyla performans ölçüm sistemi kurulmuştur. Amir karnesi uygulaması ile personelin şoförden gelen mesajları okuma süresi ve gelen telefonlara zamanında cevap verme oranı ölçümlenmeye başlamıştır.

2024 yılı için filo takip personelinin mesaj okuma süresi uygulama ile birlikte sürekli bir iyileşme eğilimi göstermiştir. Ortalama 4 dakika olan mesaj okuma süresi yılsonuna doğru 3,2 dakikaya kadar düşmüş olup süreç performansı % 20 oranında iyileşmiştir.

2024 yılı için aynı şekilde filo takip personelinin gelen telefonlara zamanında cevap verme oranı uygulama ile birlikte iyileşme eğilimi göstermiştir. Mart ayında % 79 seviyesinde olan zamanında çağrı oranı yılsonuna doğru % 83 seviyesine kadar çıkmış olup süreç performansı % 5 oranında iyileşme göstermiştir.

AMAÇ 2
ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ
GELİŞTİRMEK

İETT-İlçe Belediye Buluşmaları

İstanbul'un 39 ilçesini kapsayan ziyaret programları gerçekleştirilmiştir. Tuzla' dan Silivri'ye kadar İstanbul'un tüm ilçelerine yapılan ziyaretlerle, İstanbulluların toplu ulaşım hizmetlerinden daha konforlu ve rasyonel bir şekilde faydalanmalarını sağlamak amacıyla gerçekleştirilen buluşmalar, toplu taşıma hizmetlerinin yerel ihtiyaçlara uygun hale getirilmesi ve karşılaşılan sorunların çözülmesi için İETT'nin proaktif bir yaklaşımla çözüm önerileri geliştirmesine katkı sunmuştur.

ATAYOL Yazılımı Geliştirmek

Akıllı Taşımacılık Yolcu Sistemi (ATAYOL), İETT bünyesinde yönetilen 6.786 araçlık filonun operasyonel verimliliğini artırmak ve yolcu bilgilendirme hizmetlerini optimize etmek amacıyla geliştirilmiş, kapsamlı bir ulaşım yönetim sistemidir. Bu sistem kapsamında; araç içi ve mobil platformlar için yolcu bilgilendirme altyapısı, araç bilgisayarlarının işletim sistemleri ve gömülü yazılımlarında gerçekleştirilen revizyonlarla iyileştirilmiştir. Böylece veri kayıpları minimize edilmiş, filo izleme ve yönetimi tamamen dijital hale getirilerek operasyonel etkinlik artırılmıştır.

Merkez tarafında geliştirilen back-end servisleri, Spring Framework tabanlı modüler Java uygulamaları ile inşa edilmiştir. Bu uygulamalar, araç içi bilgisayarlarla yüksek güvenilirlikte veri alışverişi gerçekleştirecek şekilde tasarlanmış ve ölçeklenebilir, yeni nesil mimari yaklaşımlar benimsenmiştir. Böylece sistemin sunucu tarafı işlemleri yüksek erişilebilirlik ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda işletilmektedir. Toplu taşıma veri yönetimi kapsamında, GTFS (General Transit Feed Specification) standardına uygun veri üretimi sağlanmış; sefer çizelgeleri, durak verileri ve coğrafi konum bilgileri işlenerek toplu ulaşım bilgi servisleri oluşturulmuştur. Bu servisler, RESTful API mimarisine uygun şekilde iç kaynaklarca geliştirilmiş ve entegre sistemlerle birlikte sunulmuştur.

ATAYOL, hem araç içi donanım ve yazılım optimizasyonları hem de merkezi yazılım geliştirme süreçleri ile kuruma modern, sürdürülebilir ve genişletilebilir bir akıllı ulaşım çözümü sunmaktadır.

Ulaşım Planlama Yazılımı Bakımı

Ulaşım planlama yazılımının güncellemeleri yapılarak 2024 yılının son günlerinde lisans güncellenmesi tamamlanmıştır.

Arnavutköy Toplu Ulaşım Entegrasyonu Projesi

Arnavutköy ilçesinin gelişimine paralel olarak ortaya çıkan talepler doğrultusunda başlatılan çalışma kapsamında, ilçeden 40-45 km uzaklıkta bulunan bir çok merkezi noktaya doğrudan tek biletli otobüs hatları planlandığı, bu hatların her birinin bölgenin farklı mahallelerine hizmet ettiği görülmüştür. Çalışma kapsamında, uzun hatların ilçenin ana bağlantı noktası olan peron alanından hizmet verecek şekilde düzenlenmesi, ilçe içerisinde peron alanından mahallelere hizmet verecek besleme hatların (ana hat-besleme hat sistemi) kurularak, mevcut ve uzun vadeli işletme koşullarına uygun olacak şekilde ücret adaletinin sağlanması hedeflenmiştir.

Alibeyköy Entegrasyon Projesi

M7 Yıldız- Mahmutbey ve T5 Eminönü- Alibeyköy Cep Otogarı raylı sistem hatlarının hizmete alınması ile yolculuk alışkanlıklarında değişimler meydana gelmeye başlamıştır. Çalışma kapsamında, uzun otobüs hatlarının bölgenin ana bağlantı noktası olan Eyüpsultan ilçesi Alibeyköy Metro ve Tramvay istasyonlarının bulunduğu peron alanından hizmet verecek şekilde düzenlenerek, peron alanından mahallelere hizmet verecek yeni besleme hatları (ana hat-besleme hat sistemi) planlaması yapılmıştır.

M5 Metro Hattı Samandıra Entegrasyonu

M5 Üsküdar-Çekmeköy metro hattının yeni hizmete sunulan Samandıra etabına ilişkin bölgedeki otobüs hatları raylı sisteme entegre olacak şekilde yeniden düzenlenmiştir.

M8 Bostancı-Parseller Metro Hattı Entegrasyonu

M8 Dudullu-Bostancı Metro hattının açılması ile birlikte metro güzergahı ile etkileşim halinde olan otobüs hatları da yeniden planlanarak metroya entegre olacak şekilde düzenlenmiştir. Bu çalışmalar kapsamında uzun otobüs hatları kısaltılarak sefer sıklığı daha yüksek hatlar oluşturulmuştur.

Avrupa ve Anadolu Yakası, İlçe, Mahalle ve Lokasyon Bazlı Erişilebilirlik Analizleri

Toplu ulaşım planlama çalışmalarına altlık teşkil etmesi amacıyla, nüfus ve ulaşılabilirlik analizi, yol ve hat ağı analizleri yapılarak lokasyon bazlı ihtiyaç tespiti ve haritalandırma çalışmaları yapılmıştır.

Aşıyan İskelesi ve F4 Boğaziçi Üniversitesi/Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Entegrasyonu

Aşıyan İskelesi ve M6 metro hattı ile entegre olarak açılan F4 Boğaziçi Üniversitesi/Hisarüstü-Aşıyan Füniküler hattı bölgede denizyolu ulaşımı ile raylı sistemi birleştirmiş olup sahil hattına hizmet veren otobüs güzergahlarımızda deniz ulaşımı sefer saati ve sıklığına göre düzenlemelere gidilmiştir.

Asansör ve Yürüyen Merdiven Periyodik Bakımlarının Yapılması

Metrobüs Hattı Üzerinde 78 asansör 39 yürüyen merdiven olmak üzere toplam 117 adet ekipman bulunmaktadır. İşletmesi İBB tarafından yürütülen metrobüs hattı asansör ve yürüyen merdivenlerin servis ve bakım faaliyetleri 15.11.2014 tarihinde Kurumumuza devredilmiştir. Bu tarihten itibaren söz konusu ekipmanların bakım-onarım ve işletme faaliyetleri Kurumumuz tarafından yürütülmektedir. Yüklenici firma tarafından günlük ortalama 15 teknik personel ile 06.00-24.00 saatleri arasında, tüm bakım ve onarım çalışmalarını, Kurumumuz teknik personeli refakatinde gerçekleştirmektedir. Avcılar-Tüyap arası ve Şükrübey-Fikirtepe arası olmak üzere 2 farklı ekip hizmet vermektedir. 24 saat güvenlik hizmeti verilen Tüyap, Beykent, Beylikdüzü, Haramidere, Avcılar, Şirinevler, Cevizlibağ, Zincirlikuyu istasyonlarımızdaki asansörlerimiz aralıksız engelli vatandaşlarımızın kullanımına açık tutulmaktadır. Gece saatlerinde 23:00-07:00 arasında açık olan ekipmanlar için acil müdahale ekibi görevlendirilmiştir. Günlük saha kontrolleri, çalışma durumları arızalara müdahale ve periyodik bakımlar 2024 yılı içerisinde de devam ettirilmiştir.

AMAÇ 3
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

Akaryakıt Otomasyon Sistemi

Kurumumuz filosundaki araçların akaryakıt tüketimi akaryakıt otomasyon sistemi ile takip edilmekte olup, akaryakıt tanklarındaki tüm hareketler (dolum, boşaltım, sıcaklık vb.) online olarak izlenebilmektedir.

Otomasyon sistemi sayesinde garajlarda akaryakıt tanklarına yapılan dolumların miktarları seviye ölçerler tarafından otomatik olarak görülerek kabul işlemleri yapılmakta, ayrıca otobüslerin yakıt depolarında bulunan taşıt tanıma antenleri vasıtasıyla araç bazlı yakıt ikmalleri anlık olarak takip edilebilmektedir. Akaryakıt sistemlerinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla arızalara 7/24 müdahale için 2 kişilik ekip hazır olarak bekletilmektedir.

Akaryakıt otomasyon sistemi hizmet alımı ihalesi kapsamında yılda 1 defa bütün akaryakıt tank temizlikleri yapılmakta ve dispenser pompa kalibrasyonları da kontrol edilerek gerekli görülmesi durumunda yenilenmektedir.

Araç İyileştirme Çalışmaları

2024 yılında mevcut filomuzdaki araçların güvenli, verimli ve uzun ömürlü bir şekilde çalışmasını sağlamak, kaynakları etkin kullanmak ve performansı arttırmak amacıyla araç aksiyonları gerçekleştirilmeye başlanmıştır.

Bu amaçla düşük yangın riski hedeflenerek, 249 adet Mercedes Capacity, 245 adet Karsan CNG, 305 adet Karsan Körüklü aracımızın hidrolik fanları, hidrostatik fana dönüştürülmektedir.

Aynı zamanda 249 adet Mercedes Capacity aracımız da şanzıman aksiyonu alınarak değiştirilme işlemi başlatılmış, ilk etapta 65 adet şanzıman değişimi gerçekleştirilmiştir. Bu sayede 700.000 lt. yakıt tasarrufu hedeflenmektedir.

Bulunmuş Eşya

Şehir içi toplu ulaşım araçlarında (Otobüs, Metrobüs, adabüs, tünel, nostaljik tramvay, durak ve istasyonlarda) bulunan eşyaları kayıt altına alma, depolama, muhafaza ve sahibine teslim etme, ihale ile açık artırma yöntemiyle satışı gerçekleştirilmekte veya yardım kuruluşlarına (giyim, eşyaları, kitaplar, kırtasiye vb.) bağışlanmaktadır. Sahibi bulunamayan elektronik eşyalar üzerinden bir yıl geçtikten sonra açık artırma ihale yoluyla satışa sunulmaktadır. İETT işletmelerine ait otobüs, Metrobüs, Nostaljik Tramvay, Tünel, durak ve istasyonlarda unutulmuş 3 bin 921 eşyanın açık artırma ihale usulü ile satışı Karaköy Gar Binası'nda yapılmıştır. Sahibi bulunamayan elektronik eşya dışındaki kullanılmamış ürünler ise belirli periyotlarda (3 ay bekleddikten sonra) Bulunmuş Eşya Yönergesi doğrultusunda İBB'ye gönderilmektedir. Bu kapsamda 2024 yılında 265 paket eşya İBB'ye gönderilmiştir.

Etkinlik, Organizasyon ve Hizmetlerimiz

Şoför Plaket Töreni

Başarılı ve performansı yüksek çalışanların ödüllendirilmesi kapsamında, belirlenen başarı kriterlerinin birçoğunda üstün başarı gösteren toplam 124 şoför personele düzenlenen törenle plaketleri takdim edilmiştir.



Tünel-Tramvay Yıl Dönümü

Dünyanın en eski 2. metrosu olan ve Karaköy-Beyoğlu arasında her gün binlerce yolcuya hizmet veren tarihi Tünel'in 149. Yaşı; İstiklal Caddesinin göz bebeği Nostaljik Tramvay'ın ise 110. yaşı düzenlenen etkinlikle kutlanmıştır.



PGS Ödül Töreni

Performans Gelişim Sistemi değerlendirmeleri sonucunda 2023 yılında üstün başarı gösterdiği belirlenen 258 personele düzenlenen ödül töreni ile ödülleri takdim edilmiştir.

23 Nisan İBB Çocuk Karnavalı

İstanbul'da 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nı Kemerburgaz Kent Ormanı'nda düzenlenen karnavalla kutladı. Binlerce çocuk, Türk bayrakları, balonlarıyla alana akın etti. Gün boyu düzenlenen birbirinden farklı aktivitelerle bayramın tadını doyusya çıkardı.



İETT Busworld 2024 Türkiye Fuarına Katılım Sağlandı

Otobüs Endüstrisi'nin en büyük fuarı olan Busworld Turkey 29-31 Mayıs 2024 tarihlerinde ziyaretçilerine merhaba dedi. Ulaşımında 154 yıllık tarihiyle köklü ve öncü kurum olan İETT'nin dizelden elektrikliye dönüştürülen otobüsü fuarda büyük ilgi gördü.

İETT Akademi Mezuniyet Töreni Düzenlendi

İETT'nin kurum içi sürekli eğitim projesi kapsamında gerçekleştirdiği; İETT Akademi Projesi'ni başarıyla tamamlayan 2 bin 400 şoför mezun oldu.

Patili Dostlar Projesi

İstanbul'un ve dünyanın en büyük toplu ulaşım kurumlarından olan İETT, tüm işletme ve yatırım faaliyetlerine ek olarak 2024 yılında sosyal sorumluluk projelerine de hız kesmeden devam etti. "Yaşatan olacağız" hedefiyle yapısal olarak uygun olan tüm garajlarımız için sokak hayvanlarına yaşam alanı oluşturuldu. Bakım evlerinden mizaç testi yapılmış, tasma ve yürüyüş eğitimi almış sokak hayvanlarını sahiplenerek garajlarımızdaki yeni yuvalarına yerleştirdik. Bu kapsamda İkitelli garajında 2, Sultangazi garajında 2, Hasanpaşa garajında 2, Şahinkaya garajında 2, Kurtköy garajında 1 sokak hayvanı sahiplenilerek İETT ailesine kazandırıldı. Toplamda 13 olacak şekilde Anadolu ve Kağıthane garajlarımız içinde 2'şer sokak hayvanı sahiplenme çalışmalarımız sürmektedir.



Anadolu Garajı Akaryakıt Altyapı Revizyonu

İdaremize bağlı Anadolu garajındaki 3 adet yeraltı akaryakıt tankının olduğu zeminde yıllar içerisinde oluşan çökme akaryakıt tanklarının dolum ve nefeslik hatları için tehlike arz etmekteydi. Yeraltı akaryakıt tesisatlarında oluşabilecek herhangi arızanın çevreye olumsuz etkilerini önlemek amacıyla ve akaryakıt ikmal faaliyetlerinin İSG kuralları çerçevesinde sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesini temin etmek için 04.10.2024 tarihinde "Anadolu Garajı Akaryakıt Altyapı Revizyonu" gerçekleştirilmiştir.

Madeni Yağ ve Adblue Alımı

Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğü ve Adalar İşletme Müdürlüklerinin Madeni Yağ talepleri ile İdaremizde kullanılmakta olan hizmet araçlarında ihtiyaç duyulan Adblue ihtiyacını karşılamak amacıyla 15.11.2024 tarihinde 10 Kalem Madeni Yağ ve Adblue Alımı işi gerçekleştirilmiştir.

Kompanzasyon Tesislerinin Revizyon Bakım ve Takibi

Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliği Madde 18- 1 “Dağıtım şirketi ve kullanıcı, mevzuat hükümleri uyarınca tesislerinde uygun kompanzasyon tesislerini kurmakla yükümlüdür.” Bu madde kapsamında kompanzasyon yapılması gereken idari bina ve garajlarımızdaki kompanzasyon sistemlerinin kurulumu, denetimi ve sorumluluğu sürdürülmektedir. Kompanzasyon izleme zorunluluğu olan tüm garaj ve idari birimlerimizde Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğümüz tarafından 2024 yılında 62 kompanzasyon izleme gerçekleştirilmiştir.

Atık Motor Yağı Yönetim Süreci

İdareimiz envanterine kayıtlı otobüslerin bakım ve onarım faaliyetlerinden kaynaklı ortaya çıkan yıllık ortalama 400.000 kg atık yağın rafine edilerek geri kazanımı sağlanmıştır.

Atık Su Arıtma Tesislerinin Yönetilmesi

İdareimiz bünyesindeki tüm arıtma tesislerinin periyodik bakım ve onarımının sağlanması, arıza halinde müdahale ve onarım dâhil her türlü teknik servis hizmetinin verilmesi ile tesislerin 7/24 hizmet verebilecek şekilde hazır halde bulundurulması ve arıtma tesislerimizde atık sularının maksimum verimle geri kazanımı çalışmaları 2024 yılında da devam etmiştir.

Atık Bertaraf Hizmet Alımı

Garajlarımızda oluşan atıklar geçici atık depolama sahalarında miktarları mevzuatın koyduğu sınıra gelmeden bertaraf ve geri kazanım firmalarına atıklar teslim edilmektedir. Tehlikeli atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken mevzuatın gereği olan Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Mobil Atık Takip Sistemine (MoTAT) girişler alınan kullanıcı adı ve şifreler ile yapılmaktadır.

2024 yılında İdareimiz faaliyetleri sonucunda oluşan 2.215.932 kg atık, bertaraf ve geri kazanım tesislerine gönderilmiştir. Faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıklardan gerçekleşen geri kazanım oranı % 99 bertaraf oranı % 1'dir.

Metal Atık Yönetimi

Garajlarda yürütülen faaliyetler sonucu oluşan metal atıklar Makine Kimya Endüstrisine (MKE) satılmaktadır. 2024 yılında Makine Kimya Endüstrisine yaklaşık 6.000.000 TL metal atık satışı yapılarak gelir elde edilmiştir. Ağır vasıflı demir çelik, orta vasıflı demir çelik, hafif vasıflı demir çelik, demir çelik dışı metal hurdaları, alüminyum grubu, elektrik motoru, kurşunlu piller ve akümülatörler gibi atıklar MKE'ye teslim edilen atık türleridir. MKE'ye teslim edilen 1.167.934 kg metal atıktan 749.813,63 kwh enerji tasarrufu sağlanmasına katkı sunulmuştur.

Çevre Ölçüm ve Analiz

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kurulmuştur. Bu çalışma kapsamında çevreye yayılan emisyonların, atık su kalitesinin, atık yağların ve arıtma çamuru analizlerinin ilgili yasal mevzuatlara uygun şekilde ve periyodik olarak yapılmaktadır. İdari bina ve garajlarımızda ısınmadan kaynaklı baca gazı emisyon ölçümleri yapılmış ve raporlanmıştır. Baca gazı emisyon raporlarında emisyon çıkışları yasal mevzuatın gerektirdiği parametreleri sağlamaktadır. Arıtma tesislerimizin işletildiği 12 adet garajımızda araç yıkama sonucu oluşan atık suların giriş ve çıkış suyu analiz sonuçları her ay raporlanmaktadır. Rapor sonuçları mevzuatın koyduğu parametre sınır değerlerinin altında kalarak sınır değerleri sağlamayan tesislere yönelik gerekli önlemler alındıktan sonra analiz yenilenmektedir.

Sera Gazlarının Hesaplanması ve Raporlanması

2024 yılı 4 çeyrekte gerçekleşen sera gazı emisyon hesabı mevcut veriler değerlendirilerek yapılmış olup emisyon salımı 432.848,85 CO₂-e gerçekleşmiştir. Yolcu km başına gerçekleşen CO₂ emisyonu 0,068 t CO₂-e'dir.

AMAÇ 4
AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ
YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK

Karsan E-Jest Araç Alımı

Adalar ilçesinde sunulan hizmetin kapasitesini ve kalitesini artırmak amacıyla T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Sanayi İş birliği Projesi ile ASELSAN ve KARSAN'ın ortak üretimi olan lisanslı, elektrikli, güvenlik donanımlarına sahip 60 adet E-JEST model araç alınarak hizmete sunulmuştur.

Hizmete alınan yeni, M sınıfı lisanslı araçların özellikleri;

- Sıfır emisyonlu,
- %100 elektrikli ve sessiz,
- Engelli erişimine uygun,
- Tek şarj ile 150 km menzile sahip olan ve ilave şarja ihtiyaç duymadan Büyüka'da 21 tur hizmet verebilen,
- 70 kW motor gücü, 58,5 kWh batarya gücü ve 1-2 saat arası şarj süresi,
- 10 kişilik oturan yolcu 11 kişilik ayakta yolcu kapasitesi,
- Yeni nesil güvenli ulaşım sistemlerine sahip araçlardır.



Cleanvac Emicro ve Pilotcar Premium PC-4 SL Araç Alımı

Adalar ilçesi toplu ulaşım hizmeti bünyesinde kullanılmak üzere 10 adet CLEANVAC EMICRO ile 10 adet PİLOT CAR PREMIUM PC-4 SL elektrikli araç temin edilerek hizmete sunulmuştur.



Pilotcar Premium PC-4 SL özellikleri;

- 3 yolcu kapasiteli,
- 100 Km menzil,
- 10 kW motor gücü, 10,8 kWh batarya gücü ve 4-6 saat şarj süresi,
- 20 derece tırmanma açısı.



Cleanvac Emicro Özellikleri;

- 3 yolcu kapasiteli,
- 100 Km menzil,
- 9,5 kW motor gücü, 72/200 kWh batarya gücü ve 4 saat şarj süresi,
- 20 derece tırmanma açısı.

CRRC ART-34 Elektrikli Metrobüs

İstanbul toplu ulaşımının en önemli unsurlarından olan ve günde yaklaşık 1 milyon yolculuk gerçekleştirilmesini sağlayan Metrobüs Hattında kullanılmak üzere 420 yolcu kapasiteli, %100 Elektrikli, çevreci ve modern yeni metrobüs aracının test sürüşleri gerçekleştirilmiştir.

Test edilen elektrikli metrobüsün özellikleri;

- %100 elektrikli, 295 kWh gücünde,
- Sıfır emisyonlu ve çevreci,
- 40 metre uzunluğunda,
- 400 yolcu kapasiteli,
- Sürücüsüz, otonom sürüş imkânı olan,
- Manevra ihtiyacı olmaksızın, çift yönlü kullanılabilen, lastik tekerlekli,
- Yolcular için daha konforlu, daha sessiz, daha ferah yolculuk imkânı.



Dezavantajlı Gruplar İçin Durak QR Projesi

İlimizde toplu taşıma ile seyahat eden dezavantajlı yolcuların seyahatlerini kolay ve etkin bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için durak yolcu bilgilendirme etiketleri hazırlanarak duraklara montajı gerçekleştirilmiştir. Dezavantajlı yolcularımızın seyahatlerini kolaylaştırmak amacıyla etiket üzerinde ilgili durak adı, numarası ve yönü kabartmalı Braille alfabesiyle basılmıştır. Proje kapsamında dezavantajlı vatandaşlarımıza yönelik kurulan dernekler ile çalışmalar yapılmıştır. Ayrıca etiketler üzerinde bulunan QR kodu Otobüsüm Nerede? uygulamasından kamera ile taratıldığında ilgili durak

bilgileri açılarak özellikle dezavantajlı yolcuların talep ve isteklerini etkin ve hızlı bir şekilde iletebilmeleri sağlanmıştır. İstanbul genelinde kapalı durak, bayrak durak ve metrobüs istasyonlarımızın tamamında toplamda 11.626 adet durağa montaj işlemi tamamlanmıştır.

Toplu Ulaşım Yönetim ve Bilgilendirme Sistemleri Geliştirilmesi ve Bakımı

Bu faaliyet kapsamında Hizmet Yönetim Lisansları ihalesi yapılmıştır. İhale kapsamında 100 adet Windows 11 işletim sistemi lisansı, 250 adet Office 2021 Pro lisansı alınmıştır. Ayrıca bu ihalede SCCM (System Center Configuration Manager) ve SCSM (System Center Service Manager) uygulamalarının güncel versiyonlarının alımı yapılmıştır.

Coğrafi Tabanlı Uygulama, Mobil Uygulama, Web Uygulamaları ve Senkron Uygulamaları Geliştirilmesi

Kurum bünyesinde kullanılması hedeflenen Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) uygulaması faaliyete geçirilmiş olup, harita tabanlı çözüm geliştirmelerinin sürekliliği ve desteklenmesi amacıyla ilgili bakım anlaşması yapılmıştır. CBS uygulamasının ikinci fazı olarak, sahadan veri girişini kolaylaştırmak üzere mobil saha veri toplama uygulaması geliştirilerek devreye alınmıştır. Mevcut orer (sefer planlama) uygulamasının, güncel teknoloji altyapısıyla ve ortaya çıkan yeni ihtiyaçları tam olarak karşılayacak şekilde yeniden geliştirilmesi tamamlanmıştır. Yolcuların anlık otobüs konumlarının yanı sıra sefer saatlerini ve güzergahlarını da takip edebilmelerine olanak tanıyan 'Otobüsüm Nerede' uygulamasının geliştirilmesi tamamlanmıştır. Ayrıca, şoförlerin kullanımına yönelik Kaptan Köşkü mobil uygulamasının geliştirilmesi tamamlanmıştır.

AMAÇ 5
ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE
ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

Tahkikat Çalışmaları

SİEBEL' dan gelen yolcu şikayetleri için oluşturulan raporlar, delil inceleme aşamasında ön tetkikten geçtikten sonra, delil durumuna göre savunma alınmak üzere İETT personeline veya ÖHO/Kooperatif taşımacısına yönlendirilir. Filo yönetim sistemi tarafından otomatik olarak üretilen raporlar, teknik ön kontrol birimi tarafından değerlendirildikten sonra, savunma alınmak üzere İETT personeline veya ÖHO/kooperatif taşımacısına iletilir. Tüm rapor kategorileri için savunma süresi İETT'de 9 gün, ÖHO/Kooperatif'de ise 7 gündür. Raporlara verilen savunmalar, tahkikat memurları tarafından değerlendirilerek karara bağlanır. 2024 yılında çeşitli kanallardan (CRM, Denetim, Sistem ve Diğer) gelen 315.983 dosya incelenmiştir.

Online Eğitimler

Online eğitim, hazırlanan eğitimlerin fiziksel bir yer ya da zaman sınırı olmayan, eğitmen ile personelimizin aynı yerde olmadığı, internet erişimine sahip olan herkesin kendi seçtiği ortamda akıllı telefon, tablet, bilgisayar ya da akıllı televizyon gibi araçlarla eğitim alabildiği sistemdir. Personelimize mesleki ve teknik online eğitim hizmetlerinin sunulduğu gibi birçok farklı alanda kişisel gelişimi destekleyici ve öğretici eğitimlerde mevcuttur. Tüm personelimizin kullanımına açık olan online eğitim hizmetinden 2024 yılında 8.520 personel faydalanmıştır.

Şoför Eğitimleri

Filo-Şoför Empati Geliştirme ve İletişim Eğitimi

Kaptan şoförler ve filo personeli için iletişim ve empati eğitimleri düzenlenmiştir. 19 Nisan- 27 Mayıs tarihleri arasında Kağıthane ve Hasanpaşa garajlarında gerçekleştirilen bu eğitimlere toplam 3.824 personel katılmıştır. Eğitimin amacı, kurum kültürünün benimsenmesini sağlamak, birimlerin arasında empati ve hoşgörünün artması, ortak çalışmayı öğrenmek, etkili iletişim ve doğru üslup ile hitabı teşvik etmek, birimlerin görevlerinin bir arada olan zincirleme yoğunluğunun kavratılması hedeflenmiştir.

AdaBüs Eğitimi

Adalar'da, elektrikli araçlarla sunulan toplu taşıma hizmetlerinin kalitesini, güvenliğini ve yolcu memnuniyetini artırmaya yönelik kapsamlı bir eğitim programı uygulanmıştır. Bu eğitimlerle, toplu taşıma hizmetlerinde görev alan tüm sürücülere ve ilgili personele, hem araç kullanımına dair teknik bilgi ve beceriler hem de insan ilişkileri ve güvenlik konularında derinlemesine bilgi sunulması hedeflenmiştir. Araç tanıtım eğitimine 37, kaza süreci eğitimine 68, iletişim ve öfke kontrolü eğitimine 85, ileri ve güvenli sürüş eğitimine 21, stres yönetimi eğitimine 53 ve taşıt güvenliği eğitimine 30 personel katılmıştır.

ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Eğitimi

ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi, bir yol trafik güvenliği yönetim sisteminin asgari ihtiyaçlarını belirleyen bir standarttır. 2024 yılında 33 personele ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi eğitimi verilmiştir.

AKIA Araç Tanıtım ve İleri Sürüş Teknikleri Eğitimi

Metrobüs hattı için özel üretilen AKIA marka çift körüklü 25m' lik aracın teknik özellikleri, kumanda paneli ve kullanımı, teorik eğitimin ikinci bölümünde ileri ve güvenli sürücülük kuralları (araç kontrolleri ve sürüşe hazırlık, kazalara sebep olan davranış ve ihmaller), her türlü doğa ve yol koşullarında güvenli ve defansif sürüş kuralları hakkında toplam 1.446 şoför personelimize eğitim verilmiştir.

Bisiklet Farkındalık Eğitimi

Bu projede, trafikte bisiklet kullanıcılarının ne hissettiklerini şoförlerimizin bizzat yaşayarak öğrenmeleri ve bisiklet sürücülerine daha saygılı davranışları konusunda farkındalık oluşturmak amaçlanmıştır. Şoför personelin bir an için kendilerini bisikletlilerin yerine koymaları ve bisikletlilerin yaşadığı zorlukları anlamaları sağlanmaya çalışılmıştır.

2024 yılında yolcu hizmetlerinden alınan veriler neticesinde şoför, bisiklet ve motosiklet konusunda alınan şikayetler doğrultusunda; bisiklet farkındalığını artırmak, çevre bilincini oluşturmak ve trafikte büyük araç sürücülerinin bisiklet kullanıcılarının yolda nasıl gittiğine dair empati kurması amacı ile 164 şoföre eğitim verilmiştir.

Güvenli ve İleri Sürüş Teknikleri Eğitimi

"Güvenli ve İleri Sürüş Teknikleri Eğitimi" hizmetinin verilmesi ile katılımcıların toplu taşıma faaliyeti yürütürken uyması ve uygulaması gereken kurallar hakkında bilinçlendirilmesi ve sürücü kaynaklı trafik kazalarının önlenmesi amaçlanmıştır. Proje kapsamında eğitim öncesi ve sonrası test uygulaması yapılarak sürücülerin bilgi düzeyleri ölçülmüştür. Eğitimler, İETT İkitelli Garajı Eğitim Uygulama Merkezinde her bir grup için 1 gün olarak gerçekleşmiştir. Toplamda 51 Şoför personelimize teorik ve uygulamalı eğitimler verilmiştir.

Motorize Ekip Ulaşım Güvenliği Eğitimi

Saha ekibine kaza sonrası doğru müdahale ve gerekli delillerin doğru ve hızlı toplanması konularında 16 personele eğitim verilmiştir.

Stres ve Öfke Yönetimi Eğitimi

Stresin neden olabileceği çevresel faktörlerin ortadan kaldırılması, farkındalık yaratılması ve işlevsiz düşünce biçimlerinden arındırılması için 288 personele stres ve öfke yönetimi eğitimi verilmiştir.

Şoför İşletme Kuralları Eğitimi

2024 yılında toplam 1.383 şoför personele İşletme Kuralları Eğitimi verilmiştir. Eğitimlerde İETT hakkında genel bilgiler, organizasyon yapısı, filo, garajlar, İstanbul Kart ücretlendirme bilgileri, yolcu, eşya, evcil hayvan taşıma kuralları ve usulsüz kart kullanımının önlenmesi için yapılması gerekenler anlatılmıştır.

Takım Çalışması ve Kurum İçi İletişim Eğitimi (Outdoor)

Kemerburgaz Kent Ormanda düzenlenen Outdoor “Takım Çalışması ve Kurum İçi İletişim” eğitim programı 2.373 personelin katılımıyla gerçekleşmiştir. Eğitim programında kurgulanmış aktivitelerle çalışanların yaşayarak öğrenmeleri, her senaryoda günlük hayattan bir parça bularak kendilerini keşfetmeleri, takım olmanın gereklerini hissetmelerinin sağlanması amaçlanmıştır.

Her bir çalışanımız öz farkındalık alanında duygusal farkındalık, kendini gerçekçi olarak değerlendirme ve öz güven; sosyal farkındalık alanında empati kurma, kurumsal farkındalık ve hizmet odaklılık; öz yönetim alanında öz kontrol, açıklık, uyum, başarı dürtüsü ve girişkenlik; iyimserlik ve ilişki yönetimi alanında ise ilham verici liderlik etme, başkalarını geliştirme, bağ kurma, değişimi yönetme ve ekip çalışması ve iş birliği, çatışmayı yönetme konularında yaşayarak eğitim almışlardır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi

Personeli iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilgilendirerek bu alandaki hataları en aza indirmek ve personelin daha güvenli çalışmasını sağlamak amacıyla 1.744 personele;

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı, Meslek Hastalığı ve Ergonomi, İş Sağlığı ve Güvenliği Sırasında Oluşabilecek Kazalardan Engelleme Yöntemleri, Hijyen ve İlk Yardım Konularında İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi verilmiştir.

Yangın Güvenlik Eğitimi

Otobüslerimizde ve binalarımızda oluşabilecek yangın risklerini önlemek amacıyla görev yapan 1.416 personele “Yangın Güvenlik Eğitimi” verilmiştir.

İSFALT Yeni Şoför Uygulamalı Hat Eğitimi

851 aday şoförümüze sahada uygulamalı olarak hat eğitimi verilmiştir.

Toplu Taşıma Sertifikası (TTS) ÖHO Eğitimleri

ÖHO şoförü olarak çalışmaya istekli, yeterli sürücü belgesi olan adaylara;

2 gün teorik eğitim verilmekte olup, aynı zamanda hem mesleki hem de kişisel gelişime yönelik çeşitli eğitimler düzenlenmektedir. Toplu Taşıma Sertifikası, 1.371 ÖHO personeline verilmiştir.

Mavi Yaka Eğitimleri

Derinlemesine Kaza İnceleme-Kaza Kök Sebep Analiz Eğitimi

Bu süreçte kazalara yol açan kritik faktörler ve görünen sebepler tespit edilir. 5 Neden Analizi gibi kök nedenler incelenir ve “ Ne olmasaydı da bu kaza olmazdı?” Sorunla temel sebepler belirlenir. Ardından bu nedenler raporlanır ve gerekli aksiyonlar ile sürdürülmesi planlanır.

Tüm bu çalışmalar, Trafik Güvenliği Eylem Planı ve Strateji Belgesi çerçevesinde değerlendirilir. “Trafikte bir can kaybı bile fazladır.” anlayışıyla, kazaların tekrarlanmaması için alınması gereken önlemler ve uygulamalar belirlenir. Bu sayede, kazaların önlenmesi ve güvenli bir ulaşım altyapısının sağlanması amaçlanmaktadır.

Acil Durum ve Doğal Afet Eğitimi

Başta deprem olmak üzere ülkemizde sıkça görülen afetlere yönelik olarak, afet öncesi, afet sırasında ve afet sonrasında yapılacak doğru davranışların personelimize kazandırılmasında rol alacak personeli “Temel Afet Bilinci Eğitmeni” olarak yetiştirmek amacıyla 48 personele eğitim verilmiştir.

ADR İlk Bilinçlendirme Eğitimi

ADR (Tehlikeli Malların Karayolu ile Uluslararası Taşımacılığına İlişkin Avrupa Anlaşması) , tehlikeli maddelerin, insan sağlığına ve çevreye zarar vermeden güvenli ve düzenli şekilde kamuya açık karayolu ile taşınmasını sağlayan bir yönergedir. Kurumumuzda 60 personele ADR İlk Bilinçlendirme Eğitimi verilmiştir.

Yüksekte Çalışma Eğitimi

Eğitimin amacı, katılımcıların yüksekte yapacakları çalışmalarda güvenli bir şekilde çalışmalarını tamamlamaları için gerekli olan asgari yüksekte güvenli çalışma metotları konusunda bilgilendirmektedir. İdaremizde bu tür işlerde çalışan 53 personele Yüksekte Güvenle Çalışma Eğitimi verilmiştir.

Beyaz Yaka Eğitimi

Yeni Nesil Performans Yönetimi ve Hedef Belirleme Eğitimi (OKR)

Yeni nesil performans yönetimi ve hedef belirleme eğitimi (OKR) 371 beyaz yaka personele verilmiştir.

Etkili İletişim Becerileri Eğitimi

7 Mart 2024 tarihinde 68 beyaz yaka personeline “Etkili İletişim Becerileri” eğitimi verilmiştir.

İç Tetkikçi Eğitimleri

Kurumumuzun sahip olduğu yönetim sistemleri belgeleri hakkında farkındalığın arttırılması, İç tetkikçi havuzunun genişletilmesi ve tetkiklerin sorunsuz bir biçimde gerçekleştirilmesi amacıyla

toplam 8 günlük Yönetim Sistemleri Bilinçlendirme ve İç Tetkikçi Eğitimi düzenlenmiştir. Yönetim Sistemleri Bilinçlendirme ve İç Tetkikçi Eğitim Programı; 12 ve 13 Kasım tarihlerinde düzenlenmiş olup, ISO 19011:2018 İç Tetkikçi Eğitimi ile sona ermiştir. 13 Kasım Çarşamba günü (eğitimin 2. günü) eğitimin hemen ardından 29 personelimize İç Tetkikçi Sınavı yapılarak eğitim tamamlanmıştır.

Diğer Eğitimler

2024-2025 Lise (Kış Stajı) Stajyer Öğrenci Oryantasyon Programı

9 Ekim 2024 tarihinde İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı, Eğitim Müdürlüğü tarafından Kurumumuzda staj yapan 28 öğrenciye yönelik, lise (kış stajı) oryantasyon programı düzenlenmiştir.

2024 Üniversite (Yaz Stajı) Stajyer Öğrenci Oryantasyon Programı

7 Ağustos 2024 tarihinde İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı, Eğitim Müdürlüğü tarafından Kurumumuzda staj yapan 24 öğrenciye yönelik, üniversite (yaz stajı) oryantasyon programı düzenlendi.

Kurumumuzda Göreve Başlayan 133 Personele Oryantasyon Eğitimi

Oryantasyon eğitimlerinin ilk gününde; kurum kültürü, başkanlıklar, müdürlükler ve görev tanımları, İETT Akademi Sistemi, Merkez Portal, EBYS, yazışma kuralları, özlük hakları, sosyal medya kullanımı, kılık kıyafet, alt üst ilişkisi, mesai saatleri, iş izin ve TİS ceza cetvelleri gibi konularda sunumlar yapıldı. İkinci gün ise; kalite yönetim sistemleri hakkında konusunda uzman kişiler tarafından bilgilendirme sunumları yapıldı.

Yeni Mühendislerle Oryantasyon Eğitimi

İETT yöneticileri ile İETT ailesine yeni katılan personelin tanışmalarının ardından, İETT heyeti, mühendislerle birlikte Avrupa Filo Yönetim Merkezi ve Motor Yenileme Atölyesi'ne ziyaret gerçekleştirdi. İncelemeler sırasında teknik personelden işleyiş hakkında bilgi alındı ve yapılan faaliyetler incelendi.

Toplu Ulaşımda Nezaket Kuralları Eğitimi

“Yuvamız İstanbul” öğrencilerine toplu taşımada görgü ve nezaket kuralları konularında bir sosyal sorumluluk projesi olarak “Evden Okula Güvenli Yolculuk” eğitimi verildi. İç eğitimlerimiz tarafından konu anlatımlı ve pistte uygulamalı olarak gerçekleştirilen eğitimlerde, duraklarda ve toplu taşıma araçlarının içinde güvenliğin sağlanması için yaya ve yolcu olarak nelere dikkat edilmesi gerektiği konusunda toplam 485 öğrenciye eğitim verilmiştir.

Sultangazi Garajı Hizmete Alındı

2024 yılı içerisinde İETT'nin en büyük ikinci garajı olan Sultangazi Garajının inşası tamamlanarak tam kapasite ile hizmete alınmıştır.

Sultangazi Garajımız;

- 63.750 m² alana sahiptir.
- 415 otobüsün eş zamanlı parklanmasına imkân tanıyan garajımızın 4.590 m2 kapalı alanı bulunmaktadır.

- Günümüzün modern teknolojileri ile donatılan servis alanımızda 8 otobüs aynı anda bakım-onarım hizmeti alabilmektedir.

Ayrıca; Ofisler, Personel Dinlenme Alanları, Katı Atık Depolama ve Bertaraf Ünitesi, Kaporta Birimi, Boya Ünitesi, 3 otobüsün aynı anda yıkanmasını sağlayan Yıkama Ünitesi ve Akaryakıt İstasyonu gibi otobüslerin bakım-onarımları için gerekli olan tüm alanlar Sultangazi Garajımız bünyesinde yer almaktadır.

Faaliyete alınan yeni garajımızda bulunan geri dönüşüm sistemi sayesinde, araç yıkamalarında kullanılan suyun yaklaşık %85'inin de geri dönüşümü sağlanmaktadır. Geri dönüşümü sağlanan yıllık 15 bin m³ su otobüslerin yeniden yıkanmasında kullanılmakta ve su tasarrufuna katkı sağlanmaktadır. Tesisten çıkan atıkların çevreye zarara vermeden, atıkların kaynağında doğru ayrıştırılıp depolanabilmesi amacı ile geçici atık depolama sahası inşa edilmiştir. Burada katı atıkların %95'inin geri dönüşümü sağlanmakta ve 1 yılda 50 ton katı atık çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesi hedeflenmektedir. Garajımız, fore kazıklarla güçlendirilmiş zemine, çelik ve betonarme sistemle depreme tamamen dayanıklı olarak inşa edilmiştir.



Edirnekapı Garajı Yeni Bakım Onarım Hangarı Hizmete Alındı

12 araç kapasiteli (4 tanesi T havuzlu olmak üzere toplamda 9 kanallı, 3 adet kanalsız) yeni bakım onarım hangarımız Edirnekapı garajında hizmete alınmıştır. T havuzlu kanal uzunlukları 21m, düz kanallar 25m, kanal yükseklikleri 1.60m kanal genişliği ise 0.96m'dir.



Arazi Kamulaştırma İşlemi Yapıldı

Sultangazi İlçesi, Cebeci Mahallesi, 3972 ada, 13 parsel sayılı taşınmazın malik hisselerine yönelik kurumumuzun satınalma işlemleri yapılmıştır.

Yeni Garaj ve Peron Alanı Çalışmaları

Yeni Garaj alanı olarak 11 adet garaj alanı tahsisi alınmıştır. Avrupa yakasında 1 adet ve Anadolu yakasında 1 adet olmak üzere toplam 2 adet peron alanı kullanıma alınmıştır.

Büyükkada'da Bulunan At Ahırlarının Dönüşümü

Büyükkada da bulunan at ahırlarının, adalarda başlatılan elektrikli araçla toplu taşıma projesine geçiş kapsamında şarj istasyonu ve park alanı oluşturulması işi bitirilerek hizmete açılmıştır.

İkitelli Garajı İş Tevzii Yenileme Projesi

İkitelli Garaj alanı içerisinde bulunan iş tevzi yenilenerek hizmete açılmıştır.

İkitelli Garajı Motor Yenileme Fabrikası Çatı Yenilemesinin Yapılması

İkitelli garajı motor yenileme fabrikası ve Filo izleme merkezi binasının, kullanım ömrünü tamamlamış olan çatı örtüsü yenilenmiştir.

İkitelli Garajı Yemekhane Binası Tadilatı Yapılması

İkitelli garajı yemekhane binası çatı örtüsü, dış cephesi, yemek salonu ve mutfak alanları yenilenerek hizmete alınmıştır.

Hasanpaşa Garajı Akaryakıt Hangarı Zemin Yenileme İşinin Yapılması

Hasanpaşa garajı akaryakıt hangarı zemininde bulunan çökmeler onarılarak hizmete alınmıştır.

Kağıthane Garajı İdari Binasının Yapılması

Kağıthane Garajı alanı içerisinde , Araç Bakım Onarım Daire Başkanlığı Kağıthane Garaj Müdürlüğü ve iş tevzi binası inşa edilerek hizmete alınmıştır

Peron Amirlik Binalarının Yapılması

Alibeyköy, Yenibosna ve Gaziosmanpaşa Yenimahalle peron amirlikleri binaları tamamlanmış ve hizmete alınmıştır.

Edirnekapı Garajı Hangar Zemin Epoksi Yapılması

Edirnekapı Garajı içerisinde bulunan hangar zeminleri yenilenerek epoksi kaplama yapılmış ve hizmete alınmıştır.

Kazan Dairelerinin Tadilatlarının Yapılması

Enerji verimliliği kapsamında Anadolu Garajı, Hasanpaşa Garajı ve Şahinkaya Garajı kazan dairelerinin tadilatları yapılmıştır.

Klima Değişimlerinin Yapılması

Enerji verimliliği kapsamında metrobüs hattında ve sistem odalarında çalışan klimalar inventerli klimalar ile değiştirilmiştir.

Periyodik Bakımların Yapılması

İdareimiz bünyesinde bulunan Jeneratör, Asansör, UPS (kesintisiz güç kaynağı), Yangın Algılama Sistemi, Otomatik Kapı, Klima, Kazan, Kombi, Su deposu rutin periyodik bakımları mevcut mevzuatlara uygun olarak yapılmıştır.

Sarıgazi Garajı Hangarlarının Tesisatı ve Aydınlatmasının Yenilenmesi İş

Enerji verimliliği kapsamında Sarıgazi garajı led dönüşümü yapılmış ve hizmete alınmıştır.

Sultangazi Cebeci Garajı Yapımı İş

İETT Genel Müdürlüğünce, İstanbul halkına, uluslararası standartlarda, insan merkezli, sürdürülebilir kaliteli bir ulaşım hizmeti verebilmek için İstanbul'un muhtelif semtlerinde yerleşik birimler oluşturulmuştur. Sultangazi Cebeci'de tahsisi yapılan alanda, ulaşım hizmetlerini aksatmadan sürekli

olarak güvenli bir biçimde verebilmek için lastik tekerlekli ulaşım araçlarının parklanma, temizlik, güvenlik ve lojistik ihtiyaçlarını karşılanabileceği tesisin inşaatı 2024 yılında tamamlanmıştır.

Garaj Hangarlarının Uzatılması ve Tadilatı

Edirnekapı Garajında bulunan hangarlar, mevcutta hizmet veren 21 metrelik araçlar için yapılmıştır. Süreç içerisinde araç filomuzu yenilemek amacıyla 25 metrelik yeni araçlar alınmış olup kullanılan hangar yapıları yeni araçlar için yetersiz kaldığından dolayı bakım yapılarının 25 metre araca uygun olacak şekilde inşası tamamlanmıştır. Ayrıca Kurtköy Garajında araç filosunun genişlemesiyle birlikte bakım-onarım faaliyetlerinin eksiksiz yürütülmesi amacıyla 6 kanallı hangar yapısı yapılmıştır.

Başakşehir Kayabaşı Garajı Yapımı İşi

Başakşehir Kayabaşı'nda tahsis edilen alanda, ulaşım hizmetlerini, aksatmadan sürekli olarak güvenli bir biçimde verebilmek için lastik tekerlekli ulaşım araçlarının parklanma, temizlik, güvenlik ve lojistik ihtiyaçlarını karşılanabileceği tesisin inşaatı devam etmektedir.

Peron Alanları Projelendirilmesi

Gelen talepler doğrultusunda uygun görülen alanlara peron alanı projelendirilmesi yapılmıştır.

Projesi yapılan alanlar şunlardır;

Sancaktepe Kayalar Peron Alanı, Mescid-i Selam Peron Alanı, Arnavutköy Peron Alanı, Uğurmumcu Peron Alanı, Mecidiyeköy Peron Alanı, Çekmeköy Nişantepe Peron Alanı.

Durak Bakım Çalışmaları

Kurumumuz bünyesinde yer alan duraklarımızın yolcularımıza hizmet verebilmesi için ekiplerimiz tarafından bakım ve onarım çalışmaları yürütülmektedir. Duraklarımızın, bakım, onarım, yer değişikliği, yeni durak ihdası ile ilgili, talep takip sistemimizden gelen 2.754 talep karşılanmıştır. Üretimi daha önce gerçekleştirilmiş kapalı duraklardan 258 adedinin montajı 2024 yılında tamamlanmıştır.

Durak Deplase Çalışmaları

Durakların işletme koşullarına göre yerlerinin değiştirilmesi çalışmaları yürütülmektedir. Bu doğrultuda 155 durağın yeri değiştirilerek deplase işlemleri yapılmıştır.

Panel Çit Çalışmaları

Metrobüs hattında tel çit yapımı 2024 yılı itibarıyla tamamlanmış olup mevcut duruma ek olarak panel çit yapılanmak suretiyle Sefaköy ile Beylikdüzü son durak arasına tamamen kapatılmıştır. Böylece Avrupa yakasının tamamı (Zincirlikuyu-Beylikdüzü) panel çit ile kapatılmıştır.

Ağır Hasar Bariyeri ve Baca, Fiber Ve Rögar Kapaklarının Yenilenmesi

Sivil araç ve yaya kazalarını önlemek amacıyla başlanan ağır hizmet bariyer yapım çalışması 2021 itibarıyla tamamlanmıştır. Bununla birlikte dönem içinde gerekli bakım, onarım ve kontrol işlemleri İBB Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Dairesi Başkanlığının ilgili birimleri tarafından icra edilmektedir. İlgili birimlerin bakım, onarım ve kontrol işlemleri için hatta giriş ve nezaret işlemlerinin koordinasyonu Metrobüs Sabit tesisler Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Metrobüs Hattı Genel Bakım Onarım Faaliyetleri

Metrobüs hattı üzerinde, 4 ana hat başı durak (Beylikdüzü, Avcılar, Edirnekapı ve Söğütlüçeşme) olmak üzere toplam 44 durak bulunmaktadır. Bu duraklarda gerekli olan ufak çaplı bakım onarım faaliyetleri, tesisat işleri, sundurma onarım, yönlendirme tabelası montaj ve onarım işleri, mobo işi tefrişat bakım ve onarımları, bilgilendirme panolarının bakım ve onarımları ile duraklarda bulunan yolcu korkuluklarını bakım ve onarım faaliyetleri Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü ekipleri tarafından yapılmaktadır.

Periyodik Jeneratör Bakımları

İstasyonlardaki enerji besleme hattının, aydınlatma hattından beslenmesi ve şebeke kaynaklı arızalar nedeniyle sık sık enerji kesintileri meydana gelmektedir. Metrobüs hattaki enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede yüksek güçlü jeneratör bulunmaktadır. 2024 yılı içinde tüm istasyonlarda bulunan toplam 46 adet jeneratörün bakım ve onarımı gerçekleştirilmiştir.

Sistem Odası Yenileme Projesi

Genel Müdürlüğe bağlı 25 adet sistem odası bilgi güvenliği standartlarına uygun olarak iyileştirme çalışmaları kapsamında su sensörleri, duman sensörleri, yangın sensörleri, yanmaz kapılar, yükseltilmiş zemin, epoksi boya, akıllı PDU kullanılmıştır.

Performans Gelişim Sistemi Ödül Töreni

Çalışanlarımızın kurumsal aidiyet duygusunu güçlendirme, başarıya bilincini çalışanlara aşılama, motivasyonu artırma ve kurumsal hedeflere ulaşılması amacıyla uygulanan performans gelişim sistemi ile belirli kriterler çerçevesinde performans değerlendirmesi yapılmaktadır. Bu doğrultuda, 28 Şubat 2024 Çarşamba günü, 1453 Çırpıcı Sosyal Tesisleri'nde 2023 PGS Ödül Töreni düzenlenerek başarılı 258 personele ödülleri takdim edilmiştir.

İleri Sürüş Eğitimini Başarı İle Tamamlayan Nostaljik Tramvay Vatmanlarımıza Sertifikaları Düzenlenen Tören İle Takdim Edildi

İleri sürüş eğitimini başarı ile tamamlayan Nostaljik Tramvay vatmanlarına sertifikaları düzenlenen tören ile takdim edilmiştir.

İETT’ li Anneler, Pozitif Disiplin Eğitimi İle Bir Araya Geldi

İETT anneleri, Anneler Günü’nde, “Pozitif Disiplin Eğitimi” ile bir araya geldi. 10 Mayıs 2024 Cuma günü Metrohan 1. katta düzenlenen etkinlik kapsamında, “PozitifBaba” olarak da tanınan Pozitif Disiplin Eğitmeni Burak Alptekin tarafından İETT annelerine özel bir seminer gerçekleştirilmiştir.

Personel Kıyafeti Alımı

İdaremiz işçi personelinin Toplu İş Sözleşmesinden doğan kıyafet istihkakları her yıl Genel Müdürlüğümüz tarafından yapılan ihale ile karşılanmakta ve adreslerine kargolanmaktadır. 2024 yılında yaklaşık 7.000 şoför personelin yazlık ve kışlık kıyafet teminleri yapılarak dağıtımları yıl içerisinde tamamlanmıştır.

Kişisel Koruyucu Donanım Malzemesi Alımı

İdaremize bağlı birimlerde çalışan yaklaşık 500 işçi personele kişisel koruyucu ekipmanları temin edilip ve dağıtımı yapılmıştır.

Özel Güvenlik Hizmeti

01.05.2023 tarihinden itibaren 44 Metrobüs istasyonunda 24 saat güvenlik hizmeti verilmeye başlamıştır. Genel Müdürlük hizmet binalarında (Metrohan, Karaköy, Gümüşsuyu, Esenler ve Büyükkada İdari binası) Toplam 49 özel güvenlik personeli görev yapmaktadır.

Temizlik Hizmeti

Metrohan, Karaköy, Esenler ve Gümüşsuyu hizmet binalarının yanı sıra 11 garaj, 5 park garaj ve 44 metrobüs istasyonunda 251 personel ile temizlik hizmeti sunulmaktadır.

Yemek Hizmeti

İdaremiz bünyesinde çalışan personelimize yemek hizmeti sunulması amacıyla 2 yemekhanemizde üretim yapılmakta, 9 yemekhanemizde ise yemek hizmeti verilmektedir. Toplam 11 yemekhanede 41 personel ile standartlara uygun yemek hizmeti sunulmaktadır.

AMAÇ 6
HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

Garaj, Peron, İşletme ve Diğer Kurum Lokasyonları İçin Kamera Alımı

2023 yılında başlatılan bu proje ile İETT'nin sabit tesislerinde bulunan ve teknolojik ile ekonomik ömrünü tamamlamış analog kameralar, günümüzün güvenlik, analiz ve izleme ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde IP tabanlı yüksek çözünürlüklü kamera sistemleriyle yenilenmiştir. Analog teknolojiden IP kameraya geçiş ile birlikte, sadece görüntü kalitesi artırılmakla kalmamış; aynı zamanda merkezi yönetim, uzaktan erişim, video analitik entegrasyonu ve düşük bakım maliyetleri gibi pek çok avantaj elde edilmiştir. Bu dönüşüm, kurum genelindeki dijital güvenlik altyapısının standardizasyonunu ve sürdürülebilirliğini sağlamıştır. 2024 yılı itibarıyla artan güvenlik ihtiyaçlarına paralel olarak, İETT birimlerinden gelen ek kamera talepleri değerlendirilmiş; yeni açılan veya açılması planlanan garaj, peron ve işletmelere yönelik kamera altyapısı güçlendirilmiştir. Özellikle metrobüs istasyonlarında yoğunluk, güvenlik ve acil durum takibi amacıyla ek kamera kurulumları gerçekleştirilmiştir.

Projenin bir diğer önemli bileşeni olarak, Başakşehir Veri Merkezi'ne (DC) toplam 8 adet, 196 TB kapasiteli Video Depolama Ünitesi kurulmuştur. Bu sayede yüksek çözünürlüklü kamera verilerinin uzun süreli, güvenli ve düzenli şekilde saklanması mümkün hale gelmiştir.

Bu dönüşüm, kurumun dijitalleşme vizyonunu desteklemiş, izlenebilirlik ve olay müdahale kapasitesini artırmış, aynı zamanda sürdürülebilir ve merkezi bir güvenlik altyapısı oluşturulmasına öncülük etmiştir.

Ağ Cihazı Alımı

Garaj ve Peron alanlarında İETT ve ÖHO Araçları WiFi üzerinden İETT sistemlerine data aktarımı yapmaktadır. Aktarılan verinin ve kesintisiz aktarılabilmesi için sistemin sorunsuz çalışması önem arz etmektedir. Bu nedenle sorun yaşanan WiFi kapsama alanlarının belirlenerek sorunun giderilmesi, elektrik ve data altyapısının iyileştirilmesi, kapsama alanının genişletilmesi amacıyla seviye 2, seviye 3 cihazlarının alımı, ağ cihazı bağlantı modüllerinin alımı ve kablosuz ağ cihazı alımı işi 2024 yılı içerisinde tamamlanmıştır.

Yazılım, İş ve Süreç Geliştirme Hizmeti Alımı

İdare kurumsal süreçlerinin analizi, yeni ortaya çıkan ihtiyaçların belirlenmesi, mevzuat ve toplu iş sözleşmeleri kapsamında değişen uyarlamaların sağlanması, enflasyon farkı düzenlemelerinin yapılması kapsamında analiz, bakım ve destek faaliyetleri yürütülmüştür. İstihdam edilen personellerin idare süreçlerinde etkin rol oynaması, analiz ve bakım süreçlerinin bir kısmını devralmasından dolayı ilgili performans hedefi iç kaynak tarafından karşılanmıştır.

Veri Tabanı Güncelleme ve Destek Hizmeti

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü veri tabanı katmanında bulunan Oracle, MsSQL, MySQL, Postgres ve MongoDB veri tabanı yönetim sistemlerinden alınan hizmetlerin sözleşme süresince sürekliliğinin sağlanması, kullanıma alacağı tüm databaselere bakım hizmetleri, 7/24 süresince izlenmesi, hizmetlerin zamanında ve kaliteli olmasının temini, sistemlerde bulunan veri tabanlarının yönetimi ve yapılması gereken düzenlemelerin yerine getirilmesi, veri tabanları uygulamalarının güncellemelerinin yapılması, üzerinde oluşabilecek sorunların çözülmesi, gerekli düzenlemelerin yapılması ve güvenliği sağlanmıştır. Veri tabanı çalışma oranı %99,81'dir.

Bilişim Ürünleri Alımı ve Destek Hizmetleri Almak

2024 yılında Dizüstü Bilgisayar ve Monitör Alımı, Yazıcı Bakım ve Destek Hizmeti Alımı, Bilişim Ürünleri ve Çevre Donanımları Alımı olarak üç adet ihale yapılmıştır. Dizüstü Bilgisayar ve Monitör Alımı kapsamında 250 adet monitör 125 adet dizüstü bilgisayar alımı yapılmıştır. Yazıcı Bakım ve Destek Hizmeti Alımı kapsamında kurumda kullanılan 223 adet yazıcı için iki yıllık lisans, toner, garanti uzatımı, bakım onarım ve destek hizmeti alımı yapılmıştır.

Bilişim Ürünleri ve Çevre Donanımları Alımı kapsamında 250 Adet all in one bilgisayar, 50 adet bilgisayar kasası, çeşitli uygulama (Adobe Creative Cloud, Zoom, Acrobat Pro, Hak ediş uygulaması vs.) lisansları, ve çeşitli sarf malzeme (SSD harddisk ,USB bellek, kulaklık, klavye, Mouse, ram bellek, çeşitli dönüştürücüler vb.) alımı yapılmıştır.

Personel Hizmet Alımı

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının yetki ve sorumlulukları kapsamında yürütülecek yazılım, mobil yazılım, siber güvenlik, veri tabanı, sistem, network, son kullanıcı desteği, 7/24 sahada yaşanan sorunlara yerinde destek ve çağrı merkezi hizmetlerinin aksamaması ve devamlılığının sağlanması amacıyla personel ihtiyacı karşılanmıştır.

Kullanımı Yitirilmiş DSL Bakır Sistemlerin Fiber Altyapısına Dönüştürülmesi

Fiber altyapısının daha hızlı ve daha geniş veri hızı artırılmış sistemler olması sebebiyle mevcut altyapının fiber altyapıya dönüştürülmesi amaçlanmıştır. 2024 yılında Ümraniye Tepeüstü, Sarıgazi, Sancaktepe, Yunus garajı, Avcılar metrobüs garajı, Avcılar Ambarlı, Hacıosman, 4.Levent dahil olmak üzere 8 lokasyonda DSL hatları Telekom fiber hattına dönüştürülmüştür. Türk Telekom üzerinden noktadan noktaya data hatları 2 Mbps den 50 Mbps fiber dönüşüm çalışması ile yüksek bant genişliği sağlanmıştır.

ERP Tabanlı Yazılım Güncellemesi Bakımı ve İyileştirilmesi

İdare kurumsal kaynak planlama uygulamasının düzenli bakım ve destek hizmetlerinin sağlanması devam ettirilmektedir. Zaman içerisinde değişim gösteren SAP PM (bakım) süreçlerinin revizyonu, SAP S/4 HANA gelişmiş ve hızlandırılmış veritabanı yönetimi sağlanması, SAP FI/FM (Muhasebe ve Bütçe) süreçlerinin standardizasyonu sağlanması hedeflenmektedir. İdaremizde kullanılan Kurumsal Kaynak Planlama (SAP) uygulaması 8 modül (HR, MM, AA, FI, FM, PO, WM, BASIS) aktif olarak kullanımı sağlanmıştır. Uygulama kapsamında bakım, destek ve geliştirme süreçleri kesintisiz olarak devam etmektedir.

Araç İçi Kamera, Görüntü, Ses ve Şarj Üniteleri Sistemleri Alımı

Filomuzda bulunan araçlarda teknolojik ömrünü yitirmiş, yedek parçası temin edilemeyen analog kamera sistemlerinin yeni teknolojiye uygun kamera sistemleri ile değişimi gerçekleştirilmektedir. Yeni sistemler ile yolcu sayım, şoför yüz tanıma, şoför davranış analizi, intercom sesli görüşme gibi yeni fonksiyonlar da kazanılacaktır. Proje ile araç içinde bulunan USB Şarj üniteleri, yolcu bilgilendirme ekranları, hoparlörler ve UPS cihazları da temin edilecektir. Bütçe kısıtlaması ve montaj için günlük verilecek araç sayısından dolayı yolcu mağduriyeti yaşanmaması için 2024 yılı içerisinde 680 aracın dönüşümü tamamlanmış olup, kalan araçların kurulumları devam etmektedir.

Araç İçi Sistemlerin Bakımının Yapılması (İETT)

İETT filosuna ait 3.766 adet aracın araç içi elektronik sistemlerine bakım ve onarım hizmeti verilecektir. Bu kapsamda kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

Araç İçi Sistemlerin Bakımının Yapılması (ÖHO)

ÖHO filosuna ait 3.020 adet aracın araç içi elektronik sistemlerine bakım ve onarım hizmeti verilmesi işi kapsamında kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

SOC NOC Hizmet Alımı

Kurumun içeriye ve dışarıya hizmet verdiği sistemler 7/24 kesintisiz izlenerek oluşabilecek sorunlara anında müdahale edilmektedir. Kurumun BT alt yapısının siber tehditlere karşı 7/24 izlenerek olası siber olaylarda anlık olarak müdahale edilmektedir.

NAC Projesi

Yetkisiz kişilerin ağa erişimi engellemek amacıyla oluşturulmuş güvenlik katmanıdır. 2024 yılı ağustos ayında projeye başlanmıştır. İş sürekliliğini kesintiye uğratmamak amacıyla 2 adet sunucu yedekli yapıda kurulmuştur. Ağ Kimlik Doğrulama uygulaması pilot bölge olarak Esenler lokasyonunda devreye alınmıştır. 2025 yılında kurumun tüm birimlerine yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Yönetim Sistemleri İç Tetkikleri

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi; Sistemlerin olmazsa olmazı iç tetkikler Aralık/2024 ayı içerisinde Genel Müdürlük oluru ile tüm birimlerimizi kapsayacak şekilde tamamlanmıştır.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Bilgi İşlem Dairesi başta olmak üzere tüm daire başkanlıklarında iç tetkikler 27 Mayıs 2024 – 31 Mayıs 2024 tarihleri arasında gerçekleştirmiştir. Ek olarak 2022 versiyon geçişi için 27 Temmuz 2024 – 31 Ocak 2025 tarihleri arasında iç tetkikler gerçekleştirmiş olup süreç devam etmektedir.

ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi

4 Haziran 2024 – 7 Haziran 2024 tarihinde Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının vermiş olduğu hizmetler hakkında iç tetkik gerçekleştirilmiştir.

ISO 10002 Müşteri Hizmetleri Yönetim Sistemi Müşteri Memnuniyeti Yönetimi

İç tetkikler 16-23 Mayıs 2024'te birimlerde tamamlanmıştır. İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklara iç tetkikçiler tarafından düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmıştır. İç tetkikler yolcuya temas eden tüm birimlerde yapılmıştır.

EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Standardı İç Tetkikleri

Metrobüsün tüm sisteminde, Tünel ve Nostaljik Tramvay 'da karşılanması ve taşıma hizmet kalitesinin artırılması amacıyla tetkikleri 2 Aralık 2024 de gerçekleştirilmiş olup, eksikliklerinin tespit edilmesi, farkındalığın artırılması, sürekli iyileşme ve dış denetimlere hazır olunması sağlanmıştır.

ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi

Metrobüs hattında kaza riskini ve hasarı en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Kurumumuzda çalışmakta olan personele 8 Haziran 2023 tarihinde ilk defa eğitimi verilmiştir. 30-31 Ocak 2025 tarihleri arasında iç tetkik planı yapılmıştır.

Yönetim Sistemi Dış Denetimleri

2024 yılı Mart ayı içerisinde ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgelerinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2024 yılına ait belgelendirme tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

2024 yılı Ağustos ayında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgelerinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2024 yılına ait belgelendirme tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

2024 yılı Eylül ayında ISO 20001 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi belgelerinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2024 yılına ait belgelendirme tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

ISO 10002 Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi belgesinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2024 yılına ait belgelendirme tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgelerinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2024 yılına ait belgelendirme tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi ile, İETT bünyesinde toplu taşıma hizmeti veren Taksim-Beyoğlu Nostaljik Tramvayı, Karaköy-Beyoğlu Tünel hatları hizmet kalitesi kriterlerini ve bu kriterlerin izlenmesi/ölçülmesi yöntemlerinin belgelendirme denetimi 2024 yılı Ocak ayında yapılmıştır.

ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sisteminin kuruluşumuzda faaliyet göstermekte olan Metrobüs hizmeti kapsamındaki alanlarda yol – trafik güvenliğini sağlamak, Metrobüs hattındaki kaza riskini ve hasarı en aza indirmek amacıyla belgelendirme denetimi 2024 yılı Şubat ayında yapılmıştır.

Saha Yönetim Sistemi

İETT ve Özel taşımacı araçlarının ve sunulan hizmet kalitesinin İdare tarafından belirlenen kriterler, ilgili yönergeler ve kanuni mevzuatlar çerçevesinde, İdare adına gözetimlerinin gerçekleştirilmesi ve gözetim sonuçlarının raporlanmasıdır.

Saha Yönetim Sistemi İETT bünyesinde çalışan tüm araçların, İdarenin mevzuata uygun olarak belirlediği ölçütlere göre objektif bir denetim yapılmasını sağlayarak;

- Aksaklıkların giderilmesini sağlamayı,
- Gerekli iyileştirmelerin yapılmasını sağlamayı,
- İETT ve Özel Taşımacı araçların performansının ve hizmet kalitesinin izlenebilmesi için gereken bilgiyi üretmeyi,
- Gelişime açık yönleri tespit etmek ve düzeltilmesini sağlayarak, yolcuya sunulan hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır.

Servis Öncesi Kontrol ve Servis Şartlarında Denetim olmak üzere iki farklı denetim yapılmaktadır. Servis öncesi Kontrol 14 maddeden, servis şartlarında denetim 20 maddeden oluşmaktadır.

Servis şartlarında 861 ve servis öncesinde 4.524 günlük ortalama denetim gerçekleştirilmiştir.

Filo Takip Süreci

Filo takip sisteminin amacı, otobüs hizmetlerinin kesintisizliğini sağlamak ve seferlerin yapılıp yapılmadığına dair verileri tutmaktır. Filo takip süreci, aracın garajdan çıkıp gün sonunda tekrar garaja girmesine kadar olan süreci kapsamaktadır. Filo takibi, başlıca Ulaşım Planlama Dairesi tarafından belirtilen zaman çizelgesine, hat-güzergâh bilgisine ve araç-şoför atamasına göre otobüs servis gerçekleştirme hizmetlerini yürütmektedir. Filo takip merkezleri Anadolu Garajı ve İkitelli

Garajı olmak üzere bölgesel olarak yapılandırılmıştır. İkitelli filo takip merkezi Avrupa tarafındaki, Anadolu filo takip merkezi ise Anadolu tarafındaki otobüs hizmetlerinin sürekliliğinden sorumludur.

Filo takip sistemi ile toplu ulaşımaya yönelik otobüslerin büyük bir kısmında araç içi kamera sistemleri bulunmaktadır. Emniyet, güvenlik ve performans ölçümü açısından çok önemli olan bu sistemler sayesinde araç içi canlı olarak izlenebilmektedir. Araçlarda bulunan DVR-NVR sistemleri kamera kayıtlarını 15 gün saklayabilmektedir. Merkezden kamera sistemine uzaktan erişim sağlanması için DVR-NVR üzerinden IPTV protokolü yardımıyla giriş yapılmaktadır.

Saha kontrollerinde, kameradan izlenen ve alınan bilgiler doğrultusunda elektronik denetleme yapılmaktadır. Kameradan alınan görüntüler sayesinde kaza analizi, şoför ve yolcu hataları tespit edilebilmektedir.

Filo yönetiminin diğer bir fonksiyonu da acil durum ve kriz yönetimidir. İzleme ve kontrol fonksiyonları ile arıza, kaza, toplumsal olay, büyük etkinlik vb. durumlar tespit edildiğinde Acil Durum ve Kriz Yönetimi fonksiyonu devreye girmektedir. Bu fonksiyon, durumların (olay, vaka) tanımlanması, sınıflandırılması ve buna bağlı olarak yönetilmesini sağlamaktadır.

Sonuç olarak;

- Araçların takip edilerek yönetimde yeni yaklaşımlara imkân sağlanması, dolayısıyla daha çok işin, daha kaliteli ve daha az sayıda personel ile yerine getirilmesi,
- Yolculuk bilgilerinin hızla işlenebilmesi ve buna göre seri bir şekilde hat-sefer analizleri yardımıyla gerekli yönlendirmelerin yapılması,
- Kaza ve acil durumlarda yardıma ihtiyacı olan personel, yolcu ve üçüncü taraflara en kısa sürede gerekli desteğin ulaştırılması ve uygun kanallar ile bilgilendirmelerin yapılması (bireysel haberleşme yerine merkezi haberleşmenin sağlanması) sağlanmaktadır.

Arıza ve Kaza Denetim Faaliyetleri

2024 yılında Yönetici Arıza Denetimlerine kazalı araçlar ve motorlu acil durum ekipleri de dahil edilmiş olup çalışmanın kapsamı genişletilmiştir. Filo Takip Merkezinde görevli kişiler kritik durumda olan; yolda kalmış, trafik güvenliğini tehlikeye atabilecek arızalı veya kazalı İETT ve Özel Taşıma araçlarına dair bilgileri, denetim yapacak kişilere konum, araç ve şoför iletişim bilgileri ile birlikte anlık olarak iletmede ve geri bildirimleri takip ederek olumsuzluklarla ilgili gerekli aksiyonları almaktadır.

Güvenli Ulaşım Kurulu

İdare bünyesindeki ilgili birimlerin ve teknik genel müdür yardımcısının katılımı ile aylık güvenli ulaşım kurulu toplantısı yapılmakta, kazaları önleyici tedbirlere ilişkin kararlar alınarak uygulamaya konulmaktadır.

Garajlarımızda Sunulan Hizmetler

Garaj İşletim Modeli

Filoda bulunan tüm araçların bakım operasyonu “Araç Alım Modeli” ve “Km Bakım Hizmeti Alım Modeli” kapsamında ihale edilmektedir. Tüm yükleniciler; oluşturulan Garaj İşletim Modeli çerçevesinde bakım faaliyetlerini garajlarımızda yürütmektedirler. Garaj İşletim Modeli kapsamında yürütülen faaliyetler, Kontrol Teşkilatını oluşturan teknik personelimiz tarafından denetlenmektedir.

Kilometre (Km) Ödemeli Bakım Modeli

Garantisi biten araçların;

Periyodik bakım, garaj içi parklanma, yol yardım süreci (metrobus hariç), kamera, lastik, elektronik sistemler, arıza ve hasar onarım, yakıt ikmali ve temizlik, garaj açık ve kapalı alan temizlik faaliyetlerinin yönetildiği ödemelerin işçilik hariç yalnızca kilometre üzerinden yapıldığı hizmet alımı ihale modelidir.

Yol Yardım Hizmeti

Filomuzdaki otobüslerin servis esnasında ortaya çıkan arıza ve olumsuz durumlarının yönetilmesi süreci; 7 adet mobil yol yardım çekici araç, 2 adet 30 ton kapasiteli mobil vinç, 2 adet 60 ton kapasiteli mobil vinç ve 4 adet kısa şase kompakt ölçülerde yüksek manevra kabiliyetine sahip mobil çekici-kurtarıcı araç ile 36 yol yardım personeli (tamirci), 22 yol yardım personeli (şoför), 39 çekici-kurtarıcı personeli (mobil vinç operatörü), 5 yol yardım kontrolörü personel ile sağlanmaktadır.

TÜV-Türk Muayeneleri

Araçlarımızın TÜV Araç Muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır. Muayene istasyonuna gitmeden, kendi garajlarımızda kurulan mobil istasyonlarda yapılan muayeneler yakıt ve personel kullanımı açısından tasarruf etmemizi sağlamaktadır. 2024 yılı içerisinde Adalar garajımızda ilk kez mobil muayene istasyonu kurularak elektrikli araçlarımızın muayene işlemleri gerçekleştirilmiştir.

Araç Muayene İstasyonları

Garajlarımızda kurulan muayene istasyonlarında; Hizmet kalitesini yükseltmek, araç arızalarını minimum seviyelere çekmek ve toplu ulaşım araçlarında sürüş ve yolcu güvenliğinin artırılması için araçların düzenli periyotlarla muayenesi gerçekleştirilmektedir.

Oluşturulan muayene kanallarında egzoz emisyon cihazı, ağır araç fren test cihazı, aks boşluk test cihazı, far ayar cihazı ve araç hava basınç kontrol ekipmanları kullanılarak araçlar pek çok kritere göre muayene edilmektedir. Muayeneyi geçemeyen araçlar kusurlar giderilene kadar seferden çekilmektedir. Muayene istasyonlarında kendi araçlarımızın yanı sıra Özel Halk Otobüsü ve Taşıma Kooperatifleri araçlarının da periyodik muayeneleri yapılmaktadır. Anadolu, Şahinkaya, Yunus, Sarıgazi, Kurtköy,

Hasanpaşa, Edirnekapı, Kağıthane ve İkitelli olmak üzere toplam 10 garajımızda 2024 yılında 36.728 muayene işlemi gerçekleştirilmiştir.

Akıllı Ulaşım Sistemleri Ekipmanları Bakım, Onarım ve Geliştirilmesi

Araç bilgisayarları, akıllı duraklar, PDKS cihazlarının bakım onarım işi ve bunlarla entegre çalışan yazılımların geliştirilmesi işleridir. Araç İçi Kamera, Görüntü, Ses ve Şarj Üniteleri Sistemleri Bakım Onarımı kapsamında bakım gerçekleştirilmiştir.

Olay Koordinasyon Birim Faaliyetleri

İETT Genel Müdürlüğünün sorumluluğunda bulunan araçlarda ve yolcu alanlarında meydana gelen tüm yaralanmalı ve ölümlü olayların koordinasyonu sağlanmaktadır.

İETT Genel Müdürlüğünün sorumluluğunda bulunan tüm yaralanmalı ve ölümlü kazaların 7/24 takibi yapılmaktadır. 2024 yılı yaralamalı ölümlü olay sonrası yaralı, yaralı yakını ve vefat yakını ile yaklaşık 3.000 kişi ile iletişime geçilmiş, tedavisi devam eden 805 yaralımız hastanede ziyaret edilmiştir. Telefon ile toplam 1.548 yaralı ile çoğunlukla birden fazla görüşme gerçekleştirilmiş, 23 yaralı vatandaşımız evinde ziyaret edilmiştir. Telefon bilgisi olmayan, ayakta veya ambulansla tedavi edilen bazı yaralılarımızla iletişime geçilmemesine karşın hastane kayıtları ve ilgili birimlerden durumu hakkında bilgi talebinde bulunuldu. 2024 yılındaki veriler doğrultusunda iletişim koordinasyon oranı %94 olarak gerçekleşmiştir.

Yaralamalı kazalarda;

Yaralıların kimlik bilgileri ve yaralıların sevk edildiği hastanelerin tespiti,

Hastanedeki yaralıların İdare adına ziyaret edilmesi, yakınları ile iletişim sağlanması,

Tedavi süreçlerinin takibi ve hastane süreçlerinin sonlandırılması,

Evde bakım, fizik tedavi süreçlerinin takibi,

Sosyal desteğe ihtiyacı olan ailelere başvuru ve kart yardımı sağlanması,

Verilerin kayıt altına alınması ve kurum içi bilgilendirme yapılması süreçleri işletilmektedir.

Ölümlü Kazalarda ise;

Yakınlarıyla iletişim sağlanması ve hastane sürecinin sonlandırılması,

Cenaze namazı, cenaze nakli ve defin işlemlerinin takibinin yapılması,

Verilerin kayıt altına alınması ve kurum içi bilgilendirme yapılması süreçleri işletilmektedir.

Eğitim

Kuruma yeni katılan şoförlere kaza ve yolcu yaralanmaları hakkında bilgilendirme eğitimi ve belirli dönemlerde en fazla kaza yapan şoförlere bilinçlendirme eğitimi sağlanmaktadır.

AMAÇ 7
KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK

Kurumsal İtibar Araştırması

Kurumsal İtibar Araştırması ile İETT'nin iş birliği içindeki (paydaşlar) kurum ya da kişiler nezdinde kurumsal algının ölçülmesi ve iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi amaçlanmıştır. İlgili birimlerin katılımıyla anket soruları revize edilmiş ve örneklem tasarımı tamamlanmıştır. Araştırmanın iki yılda bir yapılması kararı alınmıştır.

İstanbulun Kardeş Şehri Odessaya 10 Otobüs Hibe Edildi

Uzun süredir savaş durumunda olan ve İstanbul'un kardeş kenti olan Odessa'nın günlük şehir hayatına destek olabilmek ve şehirde toplu ulaşımı kolaylaştırmak gayesiyle 10 otobüs hibe edilmiştir. Otobüsler, gerekli idari ve teknik işlemlerinin tamamlanmasının ardından güvenli bir şekilde Odessa şehrine ulaştırılmıştır.



Sosyal Medya (Kurumsal Hesap)

Sosyal Medya üzerinde İETT ile etkileşim halinde olan hedef kitle karşısında hizmetlerimizin tanıtımının yapılması, yeni hizmetlerimizle ilgili bilgilendirmeleri paylaşmak suretiyle marka bilinirliğinin artırılması, vatandaşın kuruma güven duygusunun yükseltilerek sosyal medya üzerinde İETT'nin itibar yönetiminin sağlanması adına kurumsal hesaplarımız bulunmaktadır. Sosyal medya üzerinde kullandığımız mecralar şu şekildedir. Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Instagram.

Twitter @iettdestek hesabı dışında tüm sosyal medya hesaplarımızda kurumsal itibar içerikleri paylaşılmaktadır. Bu iletişim tek yönlüdür. @iettdestek ise çift yönlü iletişime geçilerek Müşteri İlişkileri süreçlerimiz yürütülmektedir.

Yolcu Bilgilendirme

İETT'de sahada yolcularımıza verdiğimiz hizmet hakkında olan değişiklik, aksaklık ve benzeri durumları yolcuya temas ettiğimiz mecralarda duyurulmaktadır. 2024 yılında Web Sitesinde 159 ve Otobüsüm Nerede'de 159 adet duyuru yapılmıştır.

Kurum İçi İletişim

Kurum içi gelişmeler hakkında ve çalışanlarımızın iyi günleri ve kötü günlerinde (doğum günü, cenaze, kan bağı, eğitim, organizasyon, sağlık, bilgilendirme) yanında olmak için çalışanlarımıza yönelik bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır. İç iletişimi iyileştirme ve geliştirme kapsamında İtranet Haber, SMS, e-mailing, e-Dergi ve duyuru çalışmaları yer almaktadır.

Sosyal Medya Destek Hesabı

Sosyal medya mecralarından Twitter kullanıcılarının kurumumuzca takip edilmesi karar verilen anahtar kelimeler üzerinden tarama yapılarak yolcu ile çift yönlü iletişime geçilmektedir. Bu hesap @iettdestek hesabıdır. 2024 yılında 83.374 tweet taranmıştır. Bu tweetler başvuru türüne, konusuna, alt konusuna ve sosyal medyaya özel oluşturulan tiplere göre sınıflandırılmaktadır.

Medya İletişim Faaliyetleri

Medya müdürlüğü tarafından 2024 Yılı içerisinde;

98 Yazılı Haber,

19 Özel Haber,

98 Haber bilgilendirme yapılmıştır.

Ayrıca 2024 yılında kurumla ilgili yazılı basında 4.360 haber, TV de 9820 haber ve internette 138.532 haber yayınlanmıştır.

21. Uluslararası Otobüs Kıyaslama Birliği-IBBG Toplantısı 2024

20-22 Kasım 2024 tarihlerinde İETT, 21. Uluslararası Otobüs Kıyaslama Birliği-IBBG toplantısına ev sahipliği yapmıştır. İstanbul'da gerçekleşen toplantıda İETT, IBBG grubunun başkanlığını yürütmüş olup toplu ulaşım performans göstergelerinin kıyaslanması, örnek vaka analizleri ve Metrobüs teknik gezisiyle toplantıyı organize etmiştir. Üç gün süren toplantıya Dünya'nın 16 farklı şehirden 27 otobüs toplu ulaşım otorite ve operatörlerinin yöneticileri katılmıştır.

Toplantıya RATP (Paris), STIB (Brüksel), BVG (Berlin), TMB (Barcelona), TfL (Londra), Carris (Lizbon), Dublin Bus (Dublin), RapidBus KL(Kuala Lumpur), SMRT (Singapur), MTA (New York), KCM (Seattle), STM (Montreal), OC Transpo (Ottawa) ve CMBC (Vancouver) şehirlerindeki toplu ulaşım sistemleri yöneticileri katılmış ve verilerini sunmuştur. IBBG toplantısı Ulaşım Strateji Merkezi-TSC Imperial College'ın örnek vaka analiz sunumları ile tamamlanmıştır.

Kurumsal Karne Çalışmaları

İETT Genel Müdürlüğü 2021-2025 Stratejik Planı doğrultusunda, 2024 yılı karne göstergeleri gözden geçirilmiş, hedef belirleme talimatına uygun olarak birimler tarafından hedef ve alarm değerleri belirlenmiştir. 2024 yılı gerçekleştirme değerleri periyotlarına uygun olarak raporlanarak takip edilmiştir.

Bahçeşehir Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Öğrencileri Cer Atölyesi'ni ve İkitelli Garajını Ziyaret Etti

Bahçeşehir Üniversitesi Endüstri Mühendisliği öğrencileri, bu yıl ikincisi düzenlenen “Ulaşımda Optimizasyon ve İnovasyon” dersi dönem sonu etkinliği olarak, Beyoğlu Cer Atölyesi'ni ve İkitelli Garajını ziyaret etti. Co-Up Eğitim Modeli çerçevesinde düzenlenen bu interaktif ders ve gezi, endüstri mühendisliği öğrencilerine pratik uygulamaları yerinde gözlemleyerek teorik bilgilerini pekiştirme imkânı sağladı.



Düzenlenen Organizasyonlar

Çanakkale 1915 Fotoğraf Sergisi

İETT Genel Müdürlüğü'nün Beyoğlu Tünel çıkışında düzenlenen törene üst yöneticilerimiz, daire başkanlarımız, birim müdürlerimiz ve çalışanlarımız katıldı.



İETT'nin İsimsiz Kahramanları Sergisi

1 Mayıs Emek ve Dayanışma Günü için İETT çalışanları İETT çalışanlarını görüntüledi. “İETT'nin İsimsiz Kahramanları Fotoğraf Sergisi” ziyarete açıldı. Sergide, 48 fotoğrafla farklı birimlerde çalışan 28 İETT emekçisinin hikâyesi yansıtıldı.



Zafere Giden 15 Gün Sergisi

İETT Tünel istasyonlarında 30 Ağustos Zafer Bayramı dolayısıyla “Zafere Giden 15 Gün” sergisi düzenlendi.



29 Ekim Cumhuriyet Bayramı Sergisi

Tünel alanında 1925 ile 1937 yılları arasındaki Cumhuriyet Bayramı kutlamalarından karelerin yer aldığı “ATA’nın En Büyük Mirası Cumhuriyet Sergisi” düzenlendi.



Samsun’dan Doğan Güneş Sergisi

Tünel istasyonlarında “19 Mayıs, Samsun’dan Doğan Güneş Sergisi” düzenlendi.



PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.001	TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİNİ ZAMANINDA SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-001.001.001	ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YÜZ BİN YOLCULUK BAŞINA ŞİKÂyet ORANI	5	5	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Daha iyi hizmet verebilmek ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla şoför personel kaynaklı sefer kayıplarını azaltmak için personel alımları yapılmış, yeni alınan personellere hizmet içi mesleki yeterlilik eğitimleri verilmiş, ayrıca tüm garajlarımızda performans esaslı iş atama modeline geçilerek daha kaliteli hizmet vermeye başlanmıştır

2 ALINACAK İŞ TEVZİİ PERSONELİ SAYISI	80	65	81,25	18,75
---------------------------------------	----	----	-------	-------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yolcularımıza daha iyi hizmet verebilmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için alınması planlanan personel sayısı tasarruf tedbirleri kapsamında 65 personel olarak gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.002	TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-001.002.001	KAPALI DURAK SAYIMIZI ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ DURAK ALIMI	250	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Durak montajı yapılacak yerlerinin belirlenmesi; belirlenen yerlerin altyapı, platform yapılması için projelendirme ve inşaat çalışmalarının devam etmesi nedeniyle çalışma 2025 yılına planlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.002	TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-001.002.002	ARAÇ ALIMI YAPARAK TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ ALINACAK ARAÇ SAYISI	380	230	60,53	39,47

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İdaremiz bütçe imkanları doğrultusunda 230 aracın alımı gerçekleştirilmiş kalan 150 aracın alımı 2025 yılı için planlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.004	YOLCU İLETİŞİMİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-001.004.001	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ÖLÇMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI	85	93	100+	9,41

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Başvuruların ne kadar sürede cevaplama yapıldığı ölçümlenmektedir. İETT'nin hedefi 15 günde başvurulara cevaplamaktır. Zamanındalık 15 günü ifade etmektedir. Başvuruların %93'üne zamanında cevap verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.004	YOLCU İLETİŞİMİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-001.004.003	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YOLCU MEMNUNİYETİ ANKET SAYISI	1	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: YMA 2024 yılı algısı 2025 yılı nisan sonunda tamamlanacak olup, değer girişleri Mayıs ayında yapılacaktır.

2 ALINACAK PLANLAMA UZMANI SAYISI	20	19	95	5
-----------------------------------	----	----	----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kent içi toplu ulaşım ağının geliştirilmesi, sefer ve hat planlamasının daha iyi yapılması amacıyla 19 adet planlama uzmanı alımı yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF-002.001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002.001.003	TOPLU ULAŞIMIN MODELLENMESİ
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ULAŞIM PLANLAMA YAZILIMI BAKIMININ TAMAMLANMASI ORANI	100	100	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Toplu ulaşım modelleme çalışmalarının kesintisiz ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi amacıyla, bu faaliyet kapsamında 2024 yılı için gerekli olan simülasyon yazılım lisansı temin edilmiştir. Planlama süreçlerinde kullanılan yazılım altyapısının güncelliğini ve devamlılığını sağlamaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF-002.001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002.001.005	TOPLU ULAŞIM SİMÜLASYON EĞİTİMİYLE TOPLU ULAŞIM OPTİMİZASYONU SAĞLAMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	SİMÜLASYON EĞİTİMİNE KATILACAK KİŞİ SAYISI	25	25	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Ulaşım ağının geliştirilmesi ve verimliliğin artırılması amacıyla 25 adet planlama personeli Visum simülasyon yazılımı eğitimine katılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF-002.001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002.001.006	TOPLU ULAŞIM PLANLAMA OPTİMİZASYON UYGULAMASI LİSANSI GÜNCELLEMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TOPLU ULAŞIM PLANLAMA YAZILIMI BAKIMININ TAMAMLANMASI ORANI	100	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf tedbirleri doğrultusunda alım gerçekleştirilmemiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF-002.002	TOPLU ULAŞIMDA ENTEGRASYONU VE ERİŞİLEBİLİRLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002.002.003	ATAYOL YAZILIMINI GELİŞTİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ATAYOL YAZILIM GELİŞTİRME, GÜNCELLENME TAMAMLANMASI ORANI	100	100	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin Geliştirilmesi ve Bakımı Hizmeti Alımı İhalesi kapsamında tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.001	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.001.001	GÜNEŞ ENERJİSİ SİSTEMİ KURMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KURULUMU YAPILACAK GÜNEŞ ENERJİSİ TESİSİ SAYISI	2	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: GES kurulumu işi ile ilgili sözleşme imzalanan firma ile sözleşme fesih süreci başladığından hedef gerçekleştirilmemiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.003	SOSYAL SORUMLULUK BİLİNCİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.003.001	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLECEK SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	8	3	37,5	67,5

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Planlanan sosyal sorumluluk faaliyetlerinin sayısı, tasarruf tedbirleri doğrultusunda hedeflenen seviyenin altında gerçekleşmiştir. Kaynakların verimli kullanılması amacıyla alınan bu tedbirler kapsamında, bazı faaliyetlerin gerçekleştirilmesi mümkün olmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.004.001	KURUMDA BULUNAN SU ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİ ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENECEK ARTIMA TESİSİ SAYISI	2	1	50	50

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Atık Su Arıtma Tesisleri ihalesi gerçekleşmiş ve 06.08.2024'te sözleşme imzalanmıştır. 2024 yılında sözleşme yapılan firmanın ekipman tedarik sürecinin uzamasından kaynaklı hedef tutturulamamıştır. 2025 yılının ilk yarısında ihalenin tamamlanması ile hedeflenen 10 tesisle birlikte toplamda 12 adet arıtma tesisi kurularak devreye alınmış olacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.004.002	ATIKLARIN GERİ KAZANILMASI VE SIFIR ATIK PROJESİ
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKLARIN GERİ DÖNÜŞÜM ORANI	97	99,62	100+	2,70

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Atık bertarafı sağlanmış, atıklar lisanslı geri dönüşüm tesislerine yollanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.004.003	ÇEVRESEL ÖLÇÜM ANALİZİ YAPMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIK SU ARITMA TESİSİ ANALİZİ SONUÇ RAPORU SAYISI	12	13	100+	8,33

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tüm tesislerde giriş suların analizleri yapılmış, arıtılan su kalitesi ölçülmüş, raporlar QDMS'te aylık olarak yayınlanmıştır.

2 EMİSYON ÖLÇÜMÜ RAPOR SAYISI	15	16	100+	6,67
-------------------------------	----	----	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tüm tesislerde baca gazı ölçümleri gerçekleştirilmiş, ısınma kaynaklı baca gazı emisyon raporları QDMS'te yayınlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.004.004	TEHLİKELİ MADDELERİN UYGUN ŞARTLARDA MUHAFAZASINI SAĞLAMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OLUŞTURULAN TMGD RAPOR SAYISI	180	178	98,89	1,11

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İdaremiz bünyesinde TMGD personeli tarafından ilgili raporlar oluşturulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.004.005	KOMPAZASYON SİSTEMLERİNİN BAKIM ONARIMINI YAPMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ENERJİ VERİMLİLİĞİ RAPORU	13	13	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İdaremiz bünyesindeki birimlerde yer alan ve reaktif ceza sorumluluğu olan kompanzasyon tesisine ait panoların revizyon, bakım ve takibi yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF-004.001	YENİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-004.001.004	ELEKTRİKLİ OTOBÜS SİSTEMLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ELEKTRİKLİ DÖNÜŞÜMÜ YAPILAN OTOBÜS SAYISI	50	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İdaremiz bütçe imkanları doğrultusunda proje revize edilerek 2025 yılı dönemine ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF-004.002	ARAÇ İÇİ TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-004.002.002	TELEMETRİ SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TELEMETRİ SİSTEMİ TAKILACAK ARAÇ SAYISI	100	150	100+	50

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılı içerisinde satın alınan AKIA model araçlara, kurumumuzun mevcut telemetri sistemleri entegre edilmiş ve montaj süreçleri başarıyla tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF-004.003	YOLCU BİLGİLENDİRME KANALLARINI İYİLEŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-004.003.002	YOLCU BİLGİLENDİRME YAZILIMLARINI GELİŞTİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	4	4	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Bakım Onarım Web Uygulaması, Yapı Tesisleri Web Uygulaması, Yapı Tesisleri Saha Mobil Uygulaması, Teknik Muayene Mobil Uygulaması yazılımları kullanıma sunulmuştur.

2 BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİ İÇİN GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	5	13	100+	160
---	---	----	------	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: FYS, SYS, BO, Data Service, MySQL, MSSQL, Oracle, Sybase IQ, AYS, FTS, Metrobüs PBS, Metrobüs Yönetim, KYY yazılımları geliştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF-004.003	YOLCU BİLGİLENDİRME KANALLARINI İYİLEŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-004.003.006	DEZAVANTAJLI GRUPLAR İÇİN DURAK QR PROJESİ
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 QR KODLU LEVHA TAKILAN DURAK SAYISI	7.000	11.626	100+	66,09

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 15.253 basımı tamamlanmış olup 11.626 adet QR sahada montajı gerçekleştirilmiştir. İETT veritabanında yer alan bazı durakların sahada bulunmaması, direklerin etiket yapıştırılmasına uygun yüzeylerinin olmaması, bazı elektrik direklerinden yapılmış durakların yapıştırılacak yüzeylerinin bulunmaması hususları göz önüne alınarak mümkün olan en fazla noktaya etiket yerleştirilmiş olup, sürecin verimli ilerlemesi adına saha çalışmaları titizlikle yürütülmüştür. Montajı yapılmamış 3.627 adet etiket teslim alınmış olup, yeni durak eklenmesi durumunda duraklara montajı yapılacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-005.002.001	PERSONELE EĞİTİM VERMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 UZAKTAN ÖĞRENME (E-LEARNING) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	7.512	100+	87,80

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılında personele uzaktan eğitim yoluyla 34 adet zorunlu eğitim atanmıştır. Bu eğitimlerden 16 tanesi tüm personeli kapsayacak şekilde atanmıştır. Zorunlu eğitimlerin tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar ve personelin eğitimlere ilgisinin yoğun olması e-learning ile eğitim alan personel sayısı ve eğitim verilen personel oranı göstergelerinde pozitif yönlü sapmalara sebep olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-005.002.002	EĞİTİM PLANINI GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI	84	96,70	100+	15,12

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılında personele uzaktan eğitim yoluyla 34 adet zorunlu eğitim atanmıştır. Bu eğitimlerden 16 tanesi tüm personeli kapsayacak şekilde atanmıştır. Zorunlu eğitimlerin tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar ve personelin eğitimlere ilgisinin yoğun olması e-learning ile eğitim alan personel sayısı ve eğitim verilen personel oranı göstergelerinde pozitif yönlü sapmalara sebep olmuştur.

2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	18	16,92	94	6
-------------------------------------	----	-------	----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İç eğitimlerimizi özellikle yeni istihdam ettiğimiz şoför personel eğitimleri için kullandığımızdan memur eğitim saatinde az da olsa negatif yönlü sapma olmuştur.

3 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	43,7	100+	100+
------------------------------------	----	------	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2023 yılında EYT kapsamında emekli olan şoförler gibi 2024 yılında da 528 şoför emekli olmuştur. Emekli olan şoförlerin yerine yeni şoför alımları gerçekleştirilmiştir. Yeni işe alımı yapılan şoförlere 4 gün teorik, ortalama 14 gün de uygulamalı olarak oryantasyon eğitimleri düzenlenmiştir. Bu da işçi başı eğitim saatinde aşırı sapmaya sebebiyet vermiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.003	FİZİKİ YAPIYI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005.003.001	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI	98	100	100+	2,04

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Planlamaya tam uyum sağlanmış olup herhangi bir talep iptali olmamıştır.

2 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI	95	93,78	98,72	1,28
------------------------------------	----	-------	-------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Gerekli iyileştirmeleri yapmak için çalışmalarımız devam etmektedir.

3 PERİYODİK BAKIM ONARIM PLANINA UYUM ORANI	98	100	100+	2,04
---	----	-----	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Planlamaya tam uyum sağlanmış olup herhangi bir bakım iptali olmamıştır.

4 BASİT BAKIM ONARIM TADİLATLARININ KARŞILAMA ORANI	90	92	100+	2,22
---	----	----	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Bakım onarım taleplerinin karşılanma çalışmaları kapsamında verimli çalışmalar neticesinde %92'si karşılanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.003	FİZİKİ YAPIYI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005.003.003	YENİ BİNA-TESİSLER YAPMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KAMULAŞTIRILACAK ARAZİ SAYISI	1	1	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kamulaştırma davası açılmış olup dava devam etmektedir.

2 AMİRLİK BİNASI YAPILACAK TOPLAM METREKARE	6.500	6.780	100+	4,31
---	-------	-------	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Sultangazi, Edirnekapı, Yenibosna, Alibeyköy ve Gaziosmanpaşa lokasyonlarında toplam 6.780 metrekare büyüklüğünde bina ve tesislerin inşaat çalışmaları tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.004	ÇALIŞAN AİDİYETİNİ YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005.004.001	ETKİLİ İÇ İLETİŞİMİ SAĞLAMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI	84	84	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Çalışanlarımızın doğru bilgilendirilmesi ve kurum içi iletişimin etkin şekilde sağlanması önemli rol oynamıştır. Bu kapsamda, aylık dergi ve bildirim afişleri hazırlanmış, ayrıca tüm birimlerden gelen iletişim talepleri karşılanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.004	ÇALIŞAN AİDİYETİNİ YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005.004.002	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ KATILIM SAYISI	6.000	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İETT ÇMA memnuniyet anketleri 2 senede bir yapılmakta olup, 2024 yılı algısı 2025 yılı Nisan sonunda tamamlanacak olan Çalışan memnuniyeti anketleri ile ölçülecek olup değer girişleri Mayıs ayında yapılacaktır.

2 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI	67	67	100	-
-------------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Etkin denetim mekanizmaları, yaşanan problemlerde hızlı ve alternatif çözümler üretilmesi sayesinde beklentiler seviyesinde gerçekleşmiştir.

3 GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	87	88	100+	1,15
--	----	----	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Her yıl gerçekleştirilen periyodik personel rotasyonu ve yeni güvenlik görevlisi alımlarının kurum çalışanları nezdinde memnuniyetle karşılanmış ve hedefin üzerine çıkmıştır.

4 YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	65	77,19	100+	18,75
---	----	-------	------	-------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yaklaşık dört yıldır kaliteli malzeme temini ile Karaköy ve Hasanpaşa binalarımızda kurum personelince yemek hizmeti sunulmakta ve tüm aşamaları sıkıca denetlenmektedir. 2023 yılından itibaren baz alınan QDMS platformundaki anket sonucu hedef değer in üzerinde çıkmıştır.

5 TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANI ARTIRMAK	78	76,88	98,56	1,44
--	----	-------	-------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yeni açılan tesislerimizden kaynaklı personel eksikliği sebebi ile hedeflenen oran in altında kalınmıştır. 2025 yılı itibari ile personel taleplerinin gerçekleşmesi ile performans oranlarının iyileşmesi hedeflenmektedir.

6 BÜRO MOBİLYALARI TALEP KARŞILAMA ORANI	80	62	77,50	22,50
--	----	----	-------	-------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Gerek ekonomik ömrünü doldurmuş, gerekse yeni açılan lokasyonlara ait alımlar ivedilikle gerçekleştirilmiştir. Ancak 17.05.2024 tarih ve 32549 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Tasarruf Tedbirleri Genelgesi uyarınca; alımı mücbir sebep gerektirmeyecek, hala kullanılabilecek durumda olan demirbaşlar değiştirilmediğinden hedeflenen orana erişilememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.001	BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIM VE DESTEK FAALİYETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 FIBERE DÖNÜŞTÜRÜLEN LOKASYON SAYISI	5	8	100+	60

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılında Ümraniye Tepeüstü, Sarıgazi, Sancaktepe, Yunus garajı, Avcılar metrobüs garajı, Avcılar Ambarlı, Hacıosman, 4.Levent dahil olmak üzere 8 lokasyonda DSL hatları fiber hattına dönüştürülmüştür. Noktadan noktaya data hatları 2 Mbps' den 50 Mbps fiber dönüşüm çalışması ile yüksek bant genişliği sağlanmıştır.

2 BAKIMI YAPILAN AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ EKİPMANLARININ ÇALIŞMA ORANI	100	100	100	-
--	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Araç İçi Kamera, Görüntü, Ses ve Şarj Üniteleri Sistemleri Bakım Onarımı kapsamında bakım gerçekleştirilmiştir.

3 GARAJ VE HİZMET BİNALARINDA KURULAN KAMERA SAYISI	100	325	100+	225
---	-----	-----	------	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılı itibariyle birimlerden gelen talepler doğrultusunda güvenlik ve izleme ihtiyaçlarının arttığı göz önünde bulundurularak, başlangıçta belirlenen 100 adet kamera yerine toplamda 325 adet kamera kurulumu gerçekleştirilmiştir.

4 TEMİN EDİLEN AĞ CİHAZI SAYISI	180	215	100+	19,44
---------------------------------	-----	-----	------	-------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılında, yeni peron alanlarının açılması ve projelerde meydana gelen yeni ihtiyaçlar nedeniyle başlangıçta belirlenen 180 hedefinin üzerinde, toplamda 215 adet ağ cihazı temin edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.003	BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 LİSANS ALINAN YAZILIM SAYISI	4	4	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Açık kaynak kodlu uygulamalar kullanıldığından 2024 yılı içerisinde lisans alımı yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.005	VERİ YÖNETİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VERİ TABANI ERİŞİBİLİRLİK ORANI	100	98,3	98,30	1,70

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: ORACLE 19C ye göç etme sebebi ile %1,7 lik bir sapma yaşanmıştır.

2 KARAR DESTEK SİSTEMİ LİSANSLARINI GÜNCEL TUTMA ORANI	100	-	-	100
--	-----	---	---	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf tedbirleri kapsamında bakanlıktan izin süreçleri ve ihale süreçlerinin uzaması sebebi ile lisans güncelleme ihalesine çıkılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.006	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SÜREÇLERİNİ SÜRDÜRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	10	10	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kurumsal Kaynak Planlama uygulaması 10 Modülüyle birlikte aktif olarak kullanımı devam etmiştir. (HR-İnsan Kaynakları, MM- Malzeme Yönetimi, FI-Muhasebe, FM-Bütçe, CO- Maliyet Muhasebesi, AA-Duran Varlık ,PM -Bakım Yönetimi, PI/PO - Entegrasyon Modülü , ABAP-Programlama ve Geliştirme, BASIS- Sistem ve Performans Yönetimi)

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.007	BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN DEVAMLILIĞINI SAĞLAMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIMI YAPILACAK YAZILIM SAYISI	10	8	80	20

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi), EYS (Entegre Yönetim Sistemi), Hakediş ve Yaklaşık Maliyet Uygulaması, Mevzuat ve İçtihat Uygulaması, Sağlık Uygulaması, Laboratuvar Uygulaması, EPYS (Entegre Performans Yönetim Sistemi), MDM (Mobil Cihaz Yönetimi) yazılımlarının bakımı yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.008	BİLİŞİM HİZMETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLİŞİM ÜRÜNLERİ SAYISI	1.000	680	68	32

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 250 Monitör, 125 Laptop, 50 Bilgisayar Kasası, 250 Adet Tümleşik Bilgisayar, 5 Adet Tablet alımı gerçekleştirilerek idare personel kullanımına sunularak envantere dahil edilmiştir. "Tasarruf Tedbirleri Genelgesi kapsamında kırtasiye ve demirbaş alımları kapsamında belirtilen alımların zorunlu haller hariç olmak üzere 3 yıl süreyle büro malzemesi, makine ve teçhizat, tefrişat, bilgisayar ve donanımı ile benzeri demirbaş alımı yapılmayacaktır" kapsamında teknoloji portföyüne eklenecek bilişim envanteri alımları yapılamamış ve bilişim envanteri hedeflerinde sapma yaşanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.009	ÇALIŞMA PERFORMANSINI ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İSTİHDAM EDİLECEK PERSONEL SAYISI	70	85	100+	21,43

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yıl içerisinde ihtiyaç duyulan birimlerimize istihdam sağlanmış ve performans hedefi gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.010	ARAÇ İÇİ SİSTEM BİLEŞENLERİNİN TEMİNİNİN SAĞLANMASI
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SİSTEMİ YENİLENEN ARAÇ SAYISI	3.600	680	18,89	81,11

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Bütçe kısıtlaması ve montaj için günlük verilecek araç sayısından dolayı yolcu mağduriyeti yaşanmaması için 2024 yılı içerisinde 680 aracın dönüşümü tamamlanmış olup, kalan araçların kurulumları devam etmektedir.

2 ARAÇ İÇİ SİSTEM BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI (ÖHO)	3.100	3.020	97,42	2,58
--	-------	-------	-------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: ÖHO filosuna ait 3.020 adet aracın araç içi elektronik sistemlerine bakım ve onarım hizmeti verilmesi işidir. Bu kapsamda kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, ups, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır. 3.100 adet için araç içi sistem bakımı planlanırken, ruhsat iptali gerçekleşen ÖHO araçları olduğundan 3.020 adet aracın bakımı yapılmıştır.

3 ARAÇ İÇİ SİSTEM BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI (İETT)	3.600	3.766	100+	4,61
---	-------	-------	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İETT Filosuna eklenen araçlar nedeniyle 3.600 adet için araç içi sistem bakımı planlanırken, 3.766 adet araç bakımı gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.011	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YAZILIM, İŞ, SÜREÇ ANALİZ VE İYİLEŞTİRMESİNİ SAĞLAMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HİZMET VERİLEN KATAGORİ SINIFLANDIRILMASI	100	100	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İdare hizmet sunulan uygulamalar kategorisinde hizmet kesintisi olmaksızın uygulamaların sağlıklı bir şekilde bakım ve güncelleme işlemleri sağlıklı bir şekilde yürütülmüştür.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.001.013	GÜVENLİ SÜRÜŞ SİSTEMLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK (İSTKA PROJESİ)
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İNTERAKTİF ŞOFÖR UYARI SİSTEMLERİ ENTEGRASYONUNUN UYGULANACAĞI ARAÇ SAYISI	6.000	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf karnamesi kapsamında alınan tedbirler doğrultusunda, projelerin birlikte ve önceliklendirilerek yürürlüğe alınması gerekliliği doğmuştur. Bu durum, bazı projelerin planlanan takvimde mevcut şartlar içerisinde güncellenmesini gerektirmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.002	KURUMSAL GELİŞİM SİSTEMLERİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-006.002.001	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DENETLENEN BELGE SAYISI	9	9	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yönetim sistemleri sürdürülebilirliği ve belgelendirme hizmeti hedeflendiği gibi gerçekleştirilmiştir. (ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45001 - ISO 50001 - ISO 10002 - ISO 27001 - ISO 20000-1 - ISO 39001 - EN 13816)

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.004.002	ARAÇLARIMIZIN BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS ARAÇLARI İÇİN ARIZAYA VARİŞ SÜRESİ (dk)	11	10,61	100+	3,55

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Hedeflenen sürenin altında bir sürede gerçekleşme sağlanmış olup hedef gerçekleşmiştir.

2 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK OTOBÜS ORANI	93	93,22	100+	-
---	----	-------	------	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Hedeflenen oranın üzerinde otobüs servise hazır hale getirilmiş olup hedef gerçekleştirilmiştir.

3 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK METROBÜS ORANI	90	90,25	100+	-
---	----	-------	------	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Hedeflenen oranın üzerinde metrobüs servise hazır hale getirilmiş olup hedef gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.004.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ EKİPMANLARI BAKIM, ONARIM VE GELİŞTİRİLMESİNİN YAPILMASI
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIM YAPILAN AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ EKİPMANLARININ ÇALIŞMA ORANI	100	100	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Araç İçi Kamera, Görüntü, Ses ve Şarj Üniteleri Sistemleri Bakım Onarımı kapsamında bakım gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.004.004	TÜNEL VE TRAMVAY HATTI BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TUNEL SEFER GERÇEKLEŞME ORANI	100	95,41	95,41	4,59

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tünel kumanda sistemi modernize edilmiştir. Yeni sistemin devreye alınmasında testlerle ilgili planlı bakım faaliyetleri nedeniyle sefer gerçekleştirme oranımız 95,41 olmuştur.

2 ALINACAK LİFT ADETİ	4	-	-	100
-----------------------	---	---	---	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Araç Bakım Onarım Dairesinin DMO dan alacağı toplu mal alımı kapsamında malzeme tedarigi 2025 yılına ertelenmiştir.

3 ALINACAK CALASCAR SAYISI	2	-	-	100
----------------------------	---	---	---	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İhale sürecinin uzaması nedeniyle söz konusu ihtiyacın temini 2025 yılına sarkmıştır..

4 REVİZYONU YAPILACAK NOSTALJİK TRAMVAY SAYISI	2	-	-	100
--	---	---	---	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Artan yüksek maliyetlerden dolayı aşırı yüksek fiyat teklifleri gelmiştir. Bu nedenle 2025 yılında kurumumuzun kendi öz imkanları ile 1 adet tramvayın revizyonu gerçekleştirilecektir.

5 YENİ ALINACAK TRAMVAY SAYISI	1	1	100	-
--------------------------------	---	---	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılı içerisinde alım gerçekleşmiş olup Taksim - Tünel arasında hizmet vermektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.004.005	ADALAR REZERVASYON SİSTEMİ BAKIMI VE GÜNCELLENMESİ
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ADALAR REZERVASYON YAZILIM BAKIMININ TAMAMLANMASI ORANI	100	100	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılı içerisinde, Adalar Rezervasyon Sistemi'nin bakım ve iyileştirme çalışmaları kurum içi kaynaklarımızla tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF-007.001	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007.001.002	KURUMSAL İTİBAR ALGISINI ARTIRMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUMSAL İTİBAR ANKETİ SAYISI	1	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İki yılda bir yapılma kararı alındığından 2024 yılında araştırma yapılmamıştır. 2025 yıl sonunda çalışma yapılacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF-007.002	KURUMSAL İMAJİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007.002.001	BASIN ANALİZİ VE RAPORLAMASI YAPMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SOSYAL MEDYA ETKİLEŞİM ORANI	2,2	12,9	100+	100+

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Etkileşim oranı, beğeni, yorum, paylaşım ve diğer geri bildirimlerin, içeriklerimize ulaşan kişi sayısına oranlanmasıyla hesaplanmaktadır. İçerik planlamamızı yaparken en uygun zaman dilimlerini, paylaşım sıklığını ve önemli günleri dikkate alarak stratejik bir yaklaşım benimseyerek, hedeflerimizin üzerinde bir etkileşim oranına ulaşılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF-007.002	KURUMSAL İMAJİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007.002.002	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLAMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BASTIRILAN KİTAP SAYISI	1	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf tedbirleri kapsamında alınan karar doğrultusunda, toplu ulaşım alanında bastırılması planlanan kitapların basımı gerçekleştirilememiştir.

2 HAZIRLANAN BİLGİLENDİRME DOKÜMANI SAYISI	30.000	38.000	100+	26,67
--	--------	--------	------	-------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Web sitemizde duyurular hem metin hem de görsel formatta yayımlanmıştır. Ayrıca, entegre ulaşım kapsamında açılan hatlar, ek seferler ve peron alanlarıyla ilgili bilgilendirici duyurular hazırlanarak kamuoyuyla paylaşılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF-007.003	ORGANİZASYONEL FAALİYETLERİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007.003.001	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK
YILI	2024

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON VE ETKİNLİK SAYISI	6	8	100+	33,3

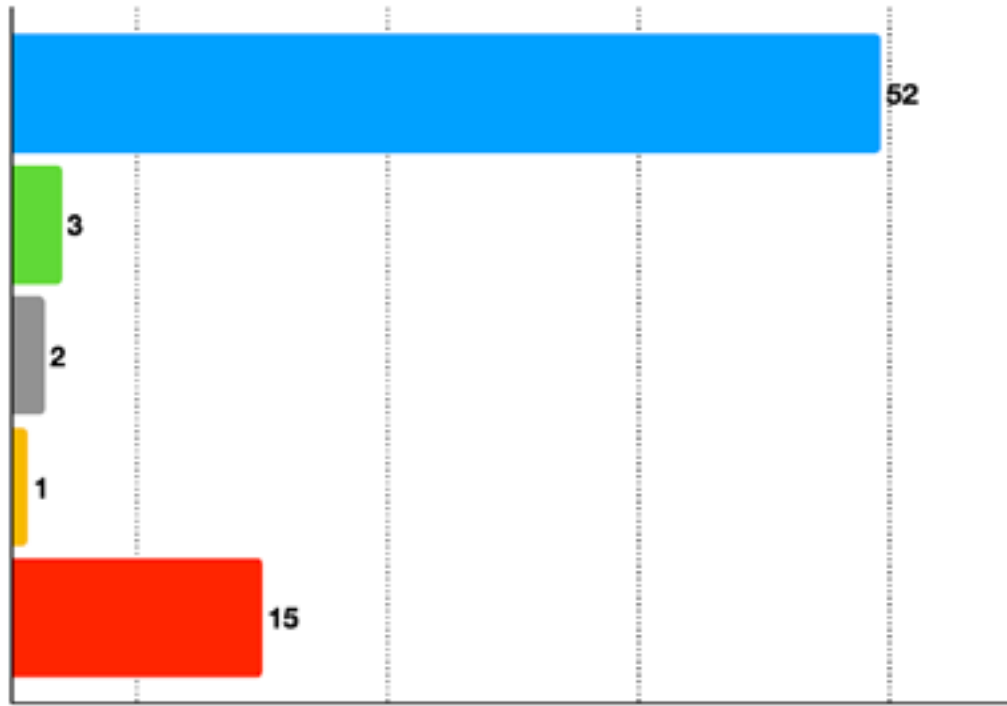
AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Çanakkale Zaferi, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı, 1 Mayıs Emek ve Dayanışma Günü, 19 Mayıs Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı, 30 Ağustos Zafer Bayramı ve 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı gibi ülkemiz için önemli günlere yönelik sergiler düzenlenmiştir. Ayrıca, sektörümüzün önde gelen organizasyonlarından Busworld Fuarı'na katılım sağlanmış, Nostaljik Tramvay ve Tünel'in yıl dönümü etkinlikleri kapsamında çeşitli kutlamalar gerçekleştirilmiştir.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI VE BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

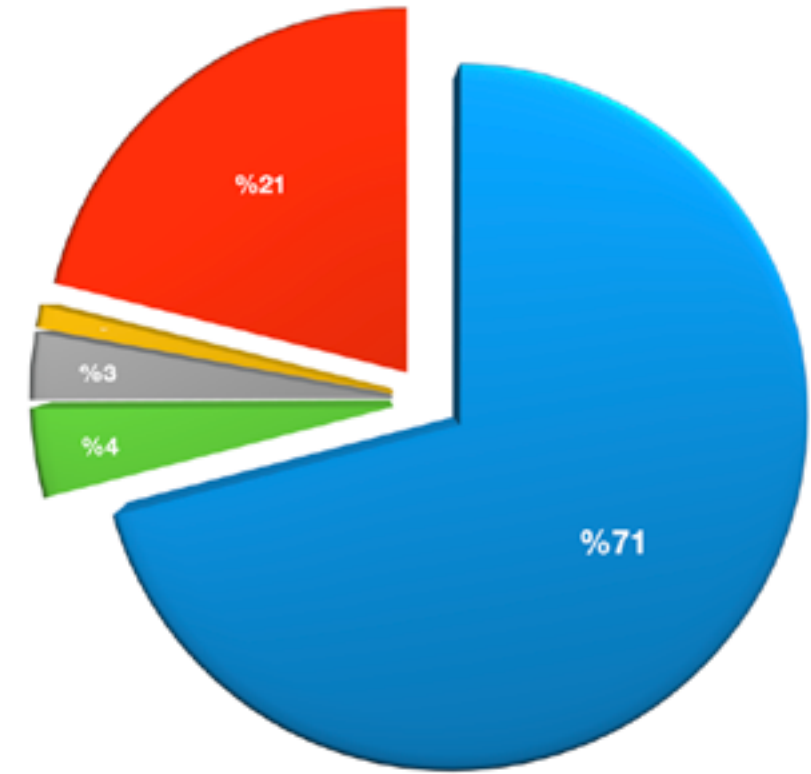
İETT Genel Müdürlüğü, 2024 Yılı İdare Faaliyet Raporunda 73 adet göstergeye yer vermiştir. Bu göstergelerin sayısal ve oransal dağılımı değerlendirme ölçeği ile birlikte aşağıdadır.



Performans Gösterge Sonuçları Sayısal Dağılım

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF
100-85	84-70	69-55	54-45	44-0



Performans Gösterge Sonuçları Oransal Dağılım



BÖLÜM 4

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

**ÜSTÜNLÜKLER
ZAYIFLIKLAR
DEĞERLENDİRME**

ÜSTÜNLÜKLER

- >154 yıllık tecrübe ve bilgi birikimine sahip, sektörüne yön veren lider kurum olması.
- >İstanbul'da yaygın ve büyük bir ulaşım hizmet ağına sahip olması ve 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veriyor olması.
- >Marka bilinirliği yüksek, güvenilir bir kurum olması.
- >Kentın günlük yaşamında üstlendiği rol nedeniyle İstanbul ile özdeşleşmiş bir kurum olması.
- >Kurumsal bilgi birikimi ve tecrübesi ile hızlı aksiyon alabilen güçlü filo yönetim yeteneğine sahip olması.
- >Yüksek kapasiteli, çevreye duyarlı ve modern araç filosuna sahip olması.
- >Tecrübeli, konusunda uzman, değişime ve yeniliklere açık, eğitim seviyesi yüksek insan kaynağına sahip olması.
- >Deniz, hava ve raylı sistemler ile entegrasyonun sağlanmasında önemli bir rol üstleniyor olması.
- >Değişim ve kriz yönetimi becerisi ile insana ve çevreye duyarlı, yolcu odaklı ulaşım hizmeti sunuyor olması.
- >Modern planlama ve optimizasyon programları ile veriye dayalı planlama yapılması.
- >Otobüs üreticilerine sağladığı geri bildirimler ve tecrübe paylaşımı ile daha kaliteli ve konforlu araçların üretilmesine katkı sağlıyor olması.
- >Yolcularla iletişim konusunda etkili ve teknolojik iletişim kanallarına sahip olması.
- >Ulusal ve uluslararası gelişmeleri takip eden ve iş birlikleri geliştiren kuruluş olması.
- >İBB'ye bağlı kuruluş olması ve ihtiyaç duyulduğunda İBB tarafından gerekli desteğin sağlanıyor olması
- >EFQM Mükemmellik Modeli ve Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulmuş olması.

ZAYIFLIKLAR

- >Mevcut gelirlerinin uzun yıllardır operasyonel giderleri karşılayamaması.
- >Başta enerji maliyetleri olmak üzere son yıllarda tüm maliyet kalemlerinde olağanüstü artışların yaşanması nedeniyle gelirin gideri karşılama oranının azalması.
- >Kurum faaliyetlerini gerçekleştirirken karar alma süreçlerinde farklı otoriteler (İETT, UKOME, İBB, Bakanlıklar vb.) arasında görüş ayrılıkları nedeniyle süreçlerin uzaması.
- >İstanbul'un coğrafi yapısı, tarihi ve kültürel özelliklerinin yanı sıra plansız kentleşmenin (İmar planı yapılırken Garaj, Peron, yaya ve engelli sirkülasyonuna uygun durak cep alanlarının düşünülmemesi) ulaşım çözümlerini zorlaştırması.
- >İstanbul'da her geçen gün artan trafik yoğunluğu nedeniyle planlanan bazı seferlerin gecikmeli yapılması veya yapılamaması.
- >Araç alım maliyetlerinin artması nedeniyle filo yenilemesi için gerekli finansman ihtiyacının artması.
- >Filoya yeterli sayıda yeni araç alımı yapılamaması nedeniyle filo yaş ortalamasının da artıyor olması.
- >Hizmet birimlerinin İstanbul'un farklı bölgelerinde olmasının getirdiği zorluklar.
- >Teknolojinin hızlı gelişmesi nedeniyle mevcut teknolojileri yenileme ihtiyacı ortaya çıkması ve döviz kurlarındaki artış nedeniyle yenileme maliyetinin yüksek olması.
- >Kamu kurum ve kuruluşlarından karşılanabilecek miktarın üstünde tahsis talebi gelmesi.
- >Emekli olan şoför personel çokluğu nedeniyle tecrübeli şoför personel ihtiyacının ortaya çıkması.

DEĞERLENDİRME

İETT, 154 yıllık bilgi birikimi ve tecrübesi ile 7/24 toplu taşıma hizmeti sunmaktadır. Dünyanın en büyük otobüs filolarından birine sahip olan İETT, bünyesinde bulunan özel halk otobüsleri ile birlikte yılda 450 milyon km yol kat ederek, yaklaşık 1.4 milyar yolculuk gerçekleştirmektedir.

İETT, böylesine büyük ve kapsamlı bir operasyonu yönetirken; trafik sorunu, filo yenileme ihtiyacı, tecrübeli şoför personel ihtiyacı, kapasitenin üzerinde yolculuk talebi, finansal zorluklar, altyapı eksiklikleri, gelişen teknolojilere uyum gibi birçok zorlukla da mücadele ederek hizmet sunmaktadır.

Trafik Sorunu

İETT'nin en önemli stratejik amaçlarından biri “Yolcu Memnuniyetini Artırmak” tır. İstanbul’da yaşanan trafik sorunu hedefin gerçekleştirilmesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Trafik sorunu, kent içi toplu taşıma hizmetini olumsuz etkilemekte, planlanan ve yolcuya duyurulan seferlerin gecikmeli yapılmasına veya zayi seferlere neden olmaktadır. Trafikte bekleme süresi arttıkça yolcu memnuniyeti olumsuz yönde etkilenmekte, ayrıca birim başına yolculuk maliyeti de artmaktadır. Gerçekleştirilemeyen veya zayi seferler nedeniyle duraklarda ve araçlardaki yolcu yoğunlukları da artmaktadır.

Aksayan veya zayi olan seferler nedeniyle, daha çok yolcuyu, planlanandan daha az sayıda sefer ve otobüs ile taşıma durumunda kalınmakta, bu durum hizmet kalitesi ve konforunun düşmesine ve yolcu şikayetlerinin artmasına neden olmaktadır.

>Yolcuların talep ve şikayetlerini iletebilecekleri kanallar ile hat, güzergâh, sefer saatleri, sefer iptalleri vb. konularda yolcuların ihtiyaç duydukları bilgilendirmelerin yapılabilmesi için mobil uygulamalar ve çeşitli sosyal medya platformlarının etkin şekilde kullanılması sağlanmıştır. Engelli yolcuların daha kolay seyahat edebilmelerine yönelik birçok uygulama hayata geçirilmiştir.

>Her yıl düzenli olarak yolcu memnuniyeti anketleri yapılmakta ve anket sonuçlarına göre gerekli iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

>Filodaki araçların daha verimli çalışabilmesi için akıllı ulaşım sistemleri etkin şekilde kullanılmaktadır. Bu sistemler, araçların konumlarını takip etmeyi, sefer sıklığını düzenlemeyi ve trafik yoğunluğunu yönetmeyi sağlamaktadır.

>Yolcuların toplu taşıma araçlarına dair bilgi alabilmesi için İETT'nin mobil uygulamalar geliştirilmiştir. Bu uygulamalar ile güzergâh planlaması, sefer saatleri, güzergâh değişiklikleri ve diğer bilgiler konusunda yolculara ihtiyaç duydukları bilgileri sunulmaktadır.

>İstanbul toplu taşıma sisteminin en önemli unsurlarından olan metrobüs hattı, trafik yoğunluğundan etkilenmeden toplu ulaşım hizmeti sunulması bakımından etkili bir çözüm sunmaktadır.

Filo Yenileme İhtiyacı

İETT, İstanbul gibi kalabalık ve hareketli bir kentin toplu taşımasında en önemli ana aktörlerden biridir. Özellikle sabah ve akşam saatlerinde etkisini gösteren aşırı yolculuk talebi nedeniyle araçlarda ve duraklarda yoğunluk yaşanmasına neden olmaktadır. Yolculuk talebini karşılayabilmek için filonun güçlendirilmesi önem arz etmektedir.

İstenilen düzeyde yeni araç alınamamış olması bakım onarım maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır. Bakım onarım süreçleri nedeniyle servise verilen araç oranı düşmektedir. Mevcut imkanlarla filonun en etkin ve verimli bir şekilde kullanılması için gereken planlamalar yapılmakta ve İstanbul’un günlük yaşamında önemli bir yere sahip olan toplu ulaşım hizmetinin kalitesini ve kapasitesini en üst seviyelere getirmek için büyük çaba harcanmaktadır.

İETT hem hizmet kalitesini artırmak hem de bakım onarım maliyetlerini azaltmak amacıyla sürekli olarak araç filosunu yenilemeyi hedeflemektedir. Ancak son yıllarda yaşanan maliyet artışları, filodaki araçların yenilenmesi için gereken finansman ihtiyacını artırmıştır. Ayrıca ülkemizin içinde bulunduğu ekonomik koşullar, otobüs alımı ile ilgili süreçte otobüs maliyetlerindeki aşırı artışlar, filo yenileme oranının istenilen düzeyde gerçekleştirmesini zorlaştırmaktadır.

>2024 yılında, güvenli, konforlu, çevreye duyarlı ve yüksek standartlarda toplu taşıma hizmeti sunarak yolcu memnuniyetini en üst seviyelere çıkarma hedefi doğrultusunda 12 metre uzunluğunda, 100 yolcu kapasiteli 150 yeni otobüs aracı öz kaynaklarla filoya kazandırılarak hizmete sunulmuştur.

>Adalar ilçesinde sunulan toplu ulaşım hizmetinin kalitesini ve kapasitesini artırmak amacıyla Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile “Sanayi İş Birliği Projesi” kapsamında ASELSAN ve KARSAN’ın ortak üretimi olan 60 adet E-JEST araç ve ayrıca 10 adet CLEANVAC EMICRO ile 10 adet PİLOT CAR PREMIUM PC-4 SL elektrikli yeni nesil, güvenli ulaşım sistemlerine sahip araçlar filoya dahil edilerek hizmete sunulmuştur.

>Yangın riski azaltarak filodaki araçların güvenli, verimli ve uzun ömürlü bir şekilde çalışmasını sağlamak ve performanslarını arttırmak amacıyla 249 adet Mercedes Capacity, 245 adet Karsan CNG, 305 adet Karsan Körüklü aracın hidrolik fanları, hidrostatik fana dönüştürülmektedir. Yine 249 adet Mercedes Capacity aracın şanzıman değiştirilme işlemi başlatılmış, ilk etapta 65 adet şanzıman değişimi gerçekleştirilmiştir. Bu sayede 700.000 lt. yakıt tasarrufu sağlanması hedeflenmektedir.

Kapasitenin Üzerinde Yolculuk Talebi

Kapasitenin üzerinde yolculuk talebi, özellikle işe gidiş ve dönüş saatlerinde araçlarda ve duraklarda yolcu yoğunluğu yaşanmasına ve yolculuk konforunun düşmesine neden olmaktadır.

Kapasite sorununun çözümü için son yıllarda filoya dahil edilen araçların daha yüksek kapasiteli araçlar olması tercih edilmiş, filonun daha etkin ve verimli kullanılması için hat ve güzergâh planlamaları gözden geçirilerek optimizasyon çalışmaları yapılmıştır. Aynı zamanda teknolojik gelişmeler yakından takip edilerek; akıllı ulaşım sistemleri çalışmalarına hız verilmiş, operasyonel yetenekler artırılarak daha etkin bir kapasite kullanımını sağlamaya dönük faaliyetler yürütülmüştür.

Trafik kaynaklı olumsuzlukları en aza indirmek için metrobüs gibi toplu taşıma koridorlarının oluşturulması sürdürülebilir bir toplu ulaşım için büyük önem arz etmektedir.

>İstanbul trafiğinin en önemli unsurlarından olan ve günde yaklaşık 1 milyon yolculuk gerçekleştirilmesini sağlayan metrobüs hattında kullanılmak üzere 420 yolcu kapasiteli, %100 Elektrikli, çevreci ve modern yeni CRRC ART-34 Elektrikli Metrobüs aracının test sürüşleri gerçekleştirilmiştir.

>2024 yılı içerisinde İstanbul genelinde ulaşım kalitesini artırmaya yönelik önemli bir adım atarak İstanbul'un tüm ilçe belediyeleriyle iş birliğini güçlendirmeye yönelik ziyaretler gerçekleştirmiştir. Üst yönetim ve ilgili birimlerin katıldığı bu ziyaretler kapsamında; ilçe belediye başkanları, muhtarlar, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşlarla bir araya gelinerek mevcut hizmetler değerlendirilmiş, çözüm önerileri alınmıştır. Bu buluşmalar, ortak akıl oluşturularak toplu taşıma hizmetlerinin yerel ihtiyaçlara uygun hale getirilmesine ve karşılaşılan sorunların çözülmesine katkı sağlamaktadır.

Finansal Zorluklar

İETT'nin ana gelir kalemi yolculuk gelirleridir. Yolculuk gelirleri BELBİM A.Ş tarafından yönetilen hızlı ve güvenli geçiş imkânı sağlayan İstanbul kart vasıtası ile toplanmaktadır.

Usulsüz kart kullanımı, kaçak geçişler gibi ihlaller, ücretsiz ve indirimli taşıma, kamu kurumlarından gelen tahsis talepleri gibi faktörler de gelir kayıplarına yol açmaktadır.

İETT'nin en büyük gider kalemini akaryakıt, personel ve bakım onarım giderleri oluşturmaktadır. Akaryakıt ve diğer tüm maliyetlerdeki aşırı artışlar gelir gider arasındaki makasın açılmasına yol açmakta, daha fazla ek finansman ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır.

İstanbul'da bilet fiyatları UKOME tarafından belirlenmektedir. Kamu hizmeti sunuluyor olması nedeniyle maliyetlerdeki artış aynı oranda bilet fiyatlarına yansıtılamamakta, bilet fiyatları makul seviyelerde tutulmaktadır. Bu durum gelir gider dengesini olumsuz etkilemekte, ortaya çıkan finansman açığı İBB tarafından sağlanmaktadır.

İnsan Kaynağı ve Tecrübeli Şoför Personel İhtiyacı

Personel kapasitesi ve kalitesi, özellikle yolcu taşımacılığı ve servis sürekliliği açısından kritik bir öneme sahiptir. İETT, eğitimli ve deneyimli personel ile hizmet kalitesini sürekli artırmayı hedef edinmiş ve bu doğrultuda faaliyetlerini sürdürmektedir. Şoförlerin yoğun trafik şartlarında çalışmaları nedeniyle stres, motivasyon kaybı gibi faktörler personel verimliliğini olumsuz etkilemekte, her ne kadar şoförlerin ihtiyaç duyduğu eğitimler, psikolojik destekler veriliyor olsa da şoför kaynaklı yolcu şikayetleri yaşanabilmektedir.

Son yıllarda özellikle EYT kapsamında çok sayıda tecrübeli şoför personelin emeklilik nedeniyle kurumdan ayrılması, tecrübeli şoför personel açığının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Her ne kadar yeni şoför personel istihdam edilmiş olsa da eğitim süreçleri ve deneyim kazanmaları zaman almakta, süreç içerisinde yeni emekliliklerin ortaya çıkması nedeniyle tecrübeli şoför personel açığı devam etmektedir. Kuruma yeni katılan şoför personelin yetkinliğinin artırılması, kuruma adaptasyonunun sağlanması ve deneyim kazanması için gereken teorik ve uygulamalı eğitimler verilmektedir. 2024 yılında Personel Eğitimleri Kapsamında; sınıf içi ve online eğitimler ile personele ihtiyaç duyulan alanlarda eğitimler verilmiştir.

>Tüm personelin kullanımına açık olan online eğitim hizmetimizden 2024 yılında 8.520 personel faydalanmıştır.

>Kurum kültürünün benimsenmesini sağlamak, birimlerin arasında empati, hoşgörü, ortak çalışmayı öğrenmek, etkili iletişim vb. konuların yer aldığı “Filo-Şoför Empati Geliştirme ve İletişim Eğitimleri” verilmiştir. 19 Nisan- 27 Mayıs tarihleri arasında Kağıthane ve Hasanpaşa garajlarında gerçekleştirilen bu eğitimlere toplam 3.824 personel katılmıştır.

>Yolcu şikayetlerini azaltmak ve Ada halkına daha iyi ve güvenilir hizmet vermek adına Adalar'da görev yapan şoför personele taşıt güvenliği, iletişim, öfke kontrolü, stres yönetimi, olası kaza olaylarının yönetimi ile ilgili eğitimler verilmiştir.

>Toplam 33 personele ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi eğitimi; ISO 19011:2018 İç Tetkikçi Eğitimi; 29 personele “Sistemleri Bilinçlendirme ve İç Tetkikçi Eğitimi” verilmiştir.

>1.383 personele İşletme Kuralları Eğitimi (Filo ve garajlar hakkında genel bilgiler, ücretlendirme, yolcu, eşya ve evcil hayvan taşıma kuralları, usulsüz kart kullanımını önlemede yapılması gerekenler); 2.373 personele “Takım Çalışması ve Kurum içi İletişim” eğitimi verilmiştir.

>1.744 personele, temel iş sağlığı ve güvenliği kavramı, meslek hastalığı ve ergonomi, oluşabilecek kazaları engelleme yöntemleri, hijyen ve ilk yardım konularında iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmiştir.

>Otobüslerimizde ve binalarımızda oluşabilecek yangın risklerini önlemek amacıyla görev yapan 1.416 personele “Yangın Güvenlik Eğitimi”; 851 aday şoföre sahada uygulamalı olarak hat eğitimi verilmiştir.

>ÖHO şoförü olarak çalışmaya istekli yeterli sürücü belgesi olan adaylara; 2 gün teorik eğitim verilmekte olup, aynı zamanda hem mesleki hem de kişisel gelişime yönelik çeşitli eğitimler düzenlenmektedir. 2024 yılında 1.371 ÖHO personeline Toplu Taşıma Sertifikası verilmiştir.

>Kurumumuzda staj yapan 28 lise (kış stajı) 24 üniversite öğrencisine ve yeni göreve başlayan 133 personele oryantasyon eğitimleri verilmiş; İETT ailesine yeni katılan mühendisler, yöneticilerle birlikte, Avrupa Filo Yönetim Merkezi ve Motor Yenileme Atölyesi'ne ziyaret gerçekleştirmiş, faaliyetler hakkında teknik personelden bilgi almaları sağlanmıştır.

>Yuvamız İstanbul öğrencilerine toplu taşımada görgü ve nezaket kuralları konularında bir sosyal sorumluluk projesi olarak 485 öğrenciye “Evden Okula Güvenli Yolculuk” eğitimi verilmiştir.

>Hizmet kalitesini artırmak için Filo Takip Müdürlüğü bünyesindeki filo takip personeli için “Amir Karnesi” performans ölçüm sistemi kurulmuş ve şoförden gelen mesajların okuma süresi ve gelen telefonlara zamanında cevap verme oranı ölçülmeye başlanmıştır. Ortalama 4 dakika olan mesaj okuma süresi uygulama ile yılsonuna doğru 3,2 dakikaya kadar düşmüş olup süreç performansı %20 oranında iyileşmiştir. Aynı şekilde filo takip personelinin, gelen telefonlara zamanında cevap verme oranı mart ayında %79 seviyesinde iken bu oran yılsonuna doğru %83 seviyesine çıkarak süreç performansı %5 oranında iyileşme göstermiştir.

Plansız Kentleşme ve Altyapı Eksiklikleri

Plansız kentleşme İstanbul'da toplu ulaşımı olumsuz etkilemektedir. Yolların ve durak alanlarının yetersiz olması, hatların düzenlenmesinde yaşanan sorunlar ve birçok yolun otobüs ulaşımına uygun olmaması gibi altyapı eksiklikleri, İETT'nin hizmet kalitesini olumsuz etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Yeni oluşan yerleşim alanları, kentin giderek yoğunlaşması ve geniş bir alanda hizmet veriliyor olması yeni garaj ve peron alanlarına ihtiyaç duyulmasına neden olmaktadır.

Bütün bu zorluklara rağmen, İstanbul'daki toplu taşıma sisteminin bel kemiğini oluşturan İETT, 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunmak, mevcut imkân ve kapasitesini en iyi şekilde kullanarak hizmet kalitesini her geçen gün daha da artırmak için birçok projeyi hayata geçirmektedir.

2024 Yılında Altyapı iyileştirme çalışmaları kapsamında;

>Kağıthane Garajı alanı içerisinde, Araç Bakım Onarım Daire Başkanlığı Kağıthane Garaj Müdürlüğü ve iş tevzi binası inşa edilerek hizmete alınmıştır.

>Büyükkada da bulunan at ahırlarının, adalarda başlatılan elektrikli araçla toplu taşıma projesine geçiş kapsamında şarj istasyonu ve park alanı olarak düzenlenmesi işi bitirilerek hizmete açılmıştır.

>İkitelli Garaj alanı içerisinde bulunan iş tevzi; yemekhane binası çatı örtüsü, dış cephesi, yemek salonu ve mutfak alanları; Motor yenileme fabrikası ve filo izleme merkezi binasının kullanım ömrünü tamamlamış olan çatı örtüsü yenilenmiş; Hasanpaşa garajı akaryakıt hangarı zemininde bulunan çökmeler onarılmıştır.

>Alibeyköy, Yenibosna ve Gaziosmanpaşa Yenimahalle peron amirlikleri binaları tamamlanarak hizmete alınmıştır.

>Edirnekapı Garaj içerisinde bulunan hangar zeminleri yenilenerek epoksi kaplama yapılmış; Enerji verimliliği kapsamında Anadolu Garajı, Hasanpaşa Garajı ve Şahinkaya Garajı kazan dairelerinin tadilatları yapılmıştır.

>Metrobüs hattında tel çit yapımı 2024 yılı itibarıyla tamamlanmış, Sefaköy ile Beylikdüzü son durak arasına panel çit yapılanmak suretiyle tamamen kapatılmıştır. Böylece Avrupa yakasının tamamı (Zincirlikuyu-Beylikdüzü) panel çit ile kapatılmıştır.

Yeni Teknolojilere Uyum Oranı

Toplu taşıma hizmetlerini sürdürülebilir ve verimli hale getirmek için eskiyen teknolojileri düzenli olarak yenilemek hem yolcu konforunu artırmak hem de işletme maliyetlerini optimize etmek açısından büyük önem arz etmektedir.

İETT, toplu taşıma araçlarının daha verimli çalışabilmesi için çeşitli akıllı ulaşım sistemlerinden faydalanmaktadır. Bu sistemler, araçların konumlarını takip etmeyi, sefer sıklığını düzenlemeyi ve trafik yoğunluğunu yönetmeyi sağlamaktadır.

Yolcuların toplu taşıma araçlarına dair bilgi alabilmesi için mobil uygulamalar hayata geçirilmiştir. Bu uygulamalar, güzergâh planlaması, sefer saatleri, güzergâh değişiklikleri ve diğer bilgiler konusunda kullanıcıya ihtiyaç duyduğu bilgileri sunmaktadır.

İETT, yeni teknolojilere uyum sağlayarak daha etkin ve verimli hizmet sunmak için teknolojik alt yapısını sürekli iyileştirmek amacıyla 2024 yılında da birçok faaliyet gerçekleştirmiştir.

>Sabit tesislerde bulunan mevcut analog kameralarının teknolojik ve ekonomik ömrünü tamamlamış olması nedeniyle IP teknolojisine sahip, yüksek çözünürlüklü kameralar ile değiştirilmeye başlanmıştır. Ayrıca proje kapsamında metrobüs gibi önemli lokasyonların ek kamera ihtiyaçları karşılanacaktır. 8 adet 196 TB kapasiteli Video Depolama Ünitesinin Başakşehir DC ye kurulumu gerçekleştirilmiştir.

>Anlık olarak sefer gerçekleşme durumu hakkında bilgi sahibi olmak, planlanan, gerçekleşen ve zayi olan seferleri detaylı bir şekilde analiz edebilmek için Business Objects (BO)'da bir Dashboard sayfası hazırlanarak, operasyonel süreçlerin anlık takibi sağlanarak, aksayan noktaların hızlı bir şekilde tespit edilmesi ve hızlı çözümler geliştirilmesi sağlanmıştır.

>Bilişim altyapısının iyileştirilmesine yönelik çalışmalar kapsamında; Seviye 2, seviye 3 ağ cihazlarının alımı gerçekleştirilerek İETT ve ÖHO araçlarından WiFi üzerinden İETT sistemlerine veri aktarımında sorun yaşanan WiFi kapsama alanları belirlenerek sorunun giderilmesi ve kesintisiz bir şekilde veri aktarımının sağlanabilmesi için elektrik ve data altyapısı iyileştirilerek, kapsama alanının genişletilmesi sağlanmıştır.

>Fiber altyapısının daha hızlı ve daha geniş veri hızı artırılmış sistemler olması sebebiyle mevcut altyapının fiber altyapıya dönüştürülmesi amacıyla; 2024 yılında, Ümraniye Tepeüstü, Sarıgazi, Sancaktepe, Yunus Garajı, Avcılar Metrobüs Garajı, Avcılar Ambarlı, Hacıosman, 4.Levent dahil olmak üzere 8 lokasyonda DSL hatları Telekom fiber hattına dönüştürülmüştür. Türk Telekom üzerinden noktadan noktaya data hatları 2 Mbps den 50 Mbps fiber dönüşüm çalışması ile yüksek bant genişliği sağlanmıştır.

>Filoda bulunan araçlarda teknolojik ömrünü yitirmiş, yedek parçası temin edilemeyen analog kamera sistemlerinin yeni teknolojiye uygun, yolcu sayım, şoför yüz tanıma, şoför davranış analizi, intercom sesli görüşme gibi yeni fonksiyonlara sahip kameralar ile değiştirilmesine başlanmıştır. Proje kapsamında araç içinde bulunan USB Şarj üniteleri, yolcu bilgilendirme ekranları, hoparlörler ve UPS cihazları da temin edilecektir. 2024 yılı içerisinde 680 aracın dönüşümü tamamlanmış olup kalan araçların kurulumları devam etmektedir.

>İETT filosuna ait yaklaşık 3.766 adet araç ile ÖHO filosunda yer alan 3.020 araç içi elektronik sistemlerine yönelik bakım ve onarım hizmeti kapsamında; kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

>Kurumun BT alt yapısının siber tehditlere karşı 7/24 izlenerek olası siber olaylarda anlık olarak müdahale edilmektedir. 2024 yılı ağustos ayında başlatılan NAC Projesi kapsamında yetkisiz kişilerin ağa erişimini engellemek amacıyla güvenlik katmanı oluşturulmasına başlanmış, Ağ Kimlik Doğrulama uygulaması pilot bölge olarak Esenler lokasyonunda devreye alınmıştır. 2025 yılında kurumun tüm birimlerine yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Toplu taşımada, farklı ulaşım sistemlerinin birbirine entegre olması ve bir arada çalışması, yolcuların daha kolay, hızlı ve verimli bir şekilde seyahat etmelerini mümkün kılmaktadır. İstanbul toplu ulaşımında önemli bir entegrasyon görevi üstlenen İETT, 2024 yılında; “Arnavutköy Toplu Ulaşım Entegrasyon Projesi”, M7 Yıldız-Maltepe ve T5 Eminönü-Aliböykey Cep Otorgarı raylı sistem hatlarının hizmete girmesi ile birlikte “Alibeyköy Entegrasyon Projesi”, M8 Dudullu-Bostancı Metro hattının açılması ile birlikte “M8 Bostancı-Parseller Metro Hattı Entegrasyonu Projesi” gibi birçok uygulama ile daha entegre bir toplu ulaşım sistemi kurulmasına katkı sunmuştur.

İETT, Elektrikli otobüsler gibi çevre dostu taşıma araçlarının filoya kazandırılması ve karbon salımı azaltılmaya yönelik birçok adım atmış ve bu yöndeki çalışmalara hız vermiştir. Adalarda çevre dostu elektrikli araçlarla toplu taşıma hizmeti sunulmaktadır. Mevcut dizel araçların yüzde yüz elektrikli araçlara dönüşümü için çalışma başlatılmıştır. Metrobüs hattında yüksek kapasiteli elektrikli metrobüs aracı deneme sürüşleri yapılmış, yine elektrikli ve hidrojen yakıtlı otobüslerle ilgili testler gerçekleştirilmiştir.

İETT, sadece ulaşım hizmeti sağlayan bir kurumu olmanın ötesine geçerek, halkla bütünleşen ve şehre değer katan bir yapı olmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda birçok sosyal ve kültürel faaliyet gerçekleştirilmiştir.

İETT, ulaşım, çevre bilinci, trafik güvenliği gibi konularda öğrencilere yönelik çeşitli projeleri hayata geçirmiş, ayrıca kentte düzenlenen birçok etkinliğe (Teknofest, fauarlar vs.) ulaşım desteği sunmuştur. Engelli bireylerin ulaşımını kolaylaştıracak özel projeler hayata geçirilmiştir. Toplumsal ve kültürel değerlere saygı duyan İETT, toplumun gönlünde yer etmiş sanatçıların görselleri ile giydirilen otobüslerle kültürel değerlerimizin yaşatılmasına katkı sunmuştur.



BÖLÜM 5

ÖNERİ VE TEDBİRLER

ÖNERİ VE TEDBİRLER

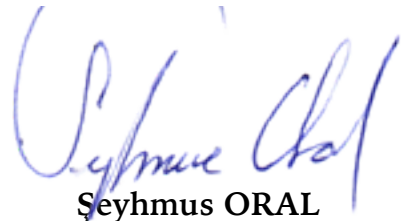
- ❖ Ölü kilometrenin en aza indirilmesi, güvenli parklanma alanlarının oluşturulması ve artan araç sayısının oluşturduğu ihtiyacın karşılanması amacıyla yeni lokasyonlarda garaj alanları oluşturulması ve mevcut garaj kapasitelerinin artırılması.
- ❖ Garajların fiziki koşullarının (altyapı, ısıtma-soğutma, havalandırma, aydınlatma vb.) iyileştirilmesi.
- ❖ Filo yaş ortalamasının düşürülmesi için yeni araç alımlarına devam edilmesi.
- ❖ Sefer gerçekleşme süreçlerinin etkin yönetimi için araç bilgisayarı validatör konum bilgisi sağlayan diğer elektronik cihazların sağlıklı bir şekilde çalışmasının sağlanması.
- ❖ Hizmet sektöründe faaliyet gösterildiği için personel eğitim faaliyetlerine devam edilmesi.
- ❖ Telemetri ile elde edilen verilerin analiz edilip gerekli aksiyonların oluşturulması ve bu sistemin tüm araçlarda uygulanması; sürüş performansını geliştirmesi gereken şoförlere, kurum bünyesinde bulunan ve kurum kültürüne uygun olarak sahada yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmeye devam edilmesi.
- ❖ Hizmet kalitesinin daha da artırılması için servis öncesi ve servis sonrası saha denetimlerine devam edilmesi.
- ❖ İşletme binaları, peron alanları, metrobüs istasyonları ve otobüs duraklarının standart ve modern hale getirilmesi çalışmalarına devam edilmesi.
- ❖ Emekli olan veya işten ayrılan sürücü personel sayısı dikkate alınarak araç başına düşen şoför personel sayısının ihtiyacı karşılayacak sayıda tutulması.
- ❖ Toplu ulaşım sektöründeki ulusal ve uluslararası gelişmeler takip edilerek gerekli iyileştirmelerin planlanması.
- ❖ Toplu taşıma faaliyetlerinin aksamaması için durak ve peron alanlarındaki parklanmanın engellenmesi.
- ❖ Kent içi toplu taşıma hizmeti veren kurumların en büyük gider kalemini akaryakıt gideri oluşturmaktadır. Toplu taşıma hizmeti veren kurum ve kuruluşların akaryakıttan alınan KDV, ÖTV ve Motorlu Taşıtlar Vergisinden (MTV) muaf tutulması sürdürülebilir bir toplu taşıma sistemi oluşturulabilmesi için büyük önem arz etmektedir.

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak, idaremiz harcama birimlerinin sorumluluğunda yürütülen iç kontrol sisteminin oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarında gerekli koordinasyonun sağlandığını, eğitim ve rehberlik hizmeti verildiğini, uygulama sonuçlarının izlendiğini, değerlendirildiğini ve sonuçların harcama yetkililerine ve üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

Mali kanunlar ve ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağladığımı ve danışmanlık faaliyetinde bulunduğumu beyan ederim.

Faaliyet Raporunun “III/A-Mali Bilgiler” bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. (İstanbul-2025)



Seyhmus ORAL
Mali Hizmetler Dairesi Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak; idaremin bütçesinin kalkınma planına, yıllık programlara, stratejik plan ve performans programları ile hizmet gereklerine uygun olarak hazırlanmasını ve uygulanmasını, kaynakların etkili, ekonomik ve verimli şekilde elde edilmesini, kullanılmasını ve kayıp ve suistimale karşı korunmasını sağlamaktan ve harcama birimlerinde mali yönetim ve iç kontrol sisteminin işleyişini izlemekten ve gerekli tedbirleri almaktan sorumluyum.

Bu çerçevede idarem bünyesinde oluşturulan ve uygulanan iç kontrol sisteminin; faaliyetlerin belirlenmiş amaç ve politikalar doğrultusunda, mevzuata uygun etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesine, her türlü usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesine, varlık ve kaynakların korunmasına, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasına, malı bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesine ilişkin yeterli ve makul güvenceyi sağladığını beyan ederim.

İdaremin stratejik planında ve performans programında açıklanan amaç ve hedeflere yönelik kurumsal risklerin belirlendiğini, değerlendirildiğini, risklerin kabul edilebilir düzeye indirilmesi için ilave risk yönetimi faaliyetlerinin uygulandığını ve raporlandığını bildiririm.

Bu güvence, gözetim sorumluluğum çerçevesinde edindiğim bilgi ve değerlendirmelere, harcama yetkilileri tarafından sunulan birim faaliyet raporlarına ve iç kontrol güvence beyanlarına, mali hizmetler birimince sunulan iç kontrol sistemi değerlendirme raporu ile mali hizmetler birim yöneticisinin beyanına ve iç denetim raporları ile iç denetim biriminin kapsamlı görüşüne dayanmaktadır.

Bu raporda yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu beyan ederim. (İstanbul-2025)



İrfan DEMET
Genel Müdür