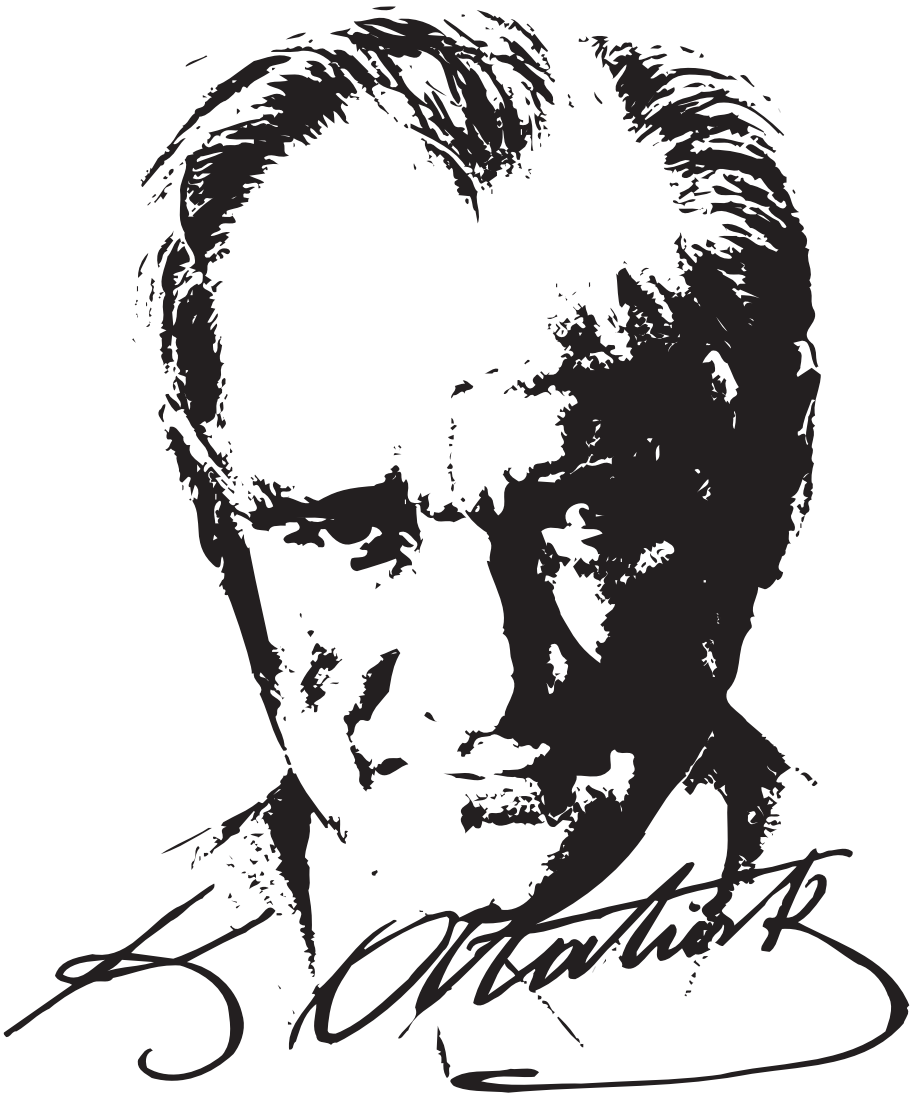
İETT 2017 FAALİYET RAPORU

İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2017 FAALİYET RAPORU



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

Kıymetli Hemşerilerim,

Şairin "kurşun kubbeler şehri" diye nitelediği İstanbul'a hizmet etmek, bir görev ve sorumluluk olmanın ötesinde büyük bir şereftir. Bu şerefe layık olabilmek ve İstanbul'u dünyanın yaşam kalitesi en yüksek şehri yapabilmek için çalışmalarımıza büyük bir azim ve heyecanla devam ediyoruz. Bu şehrin büyük fatihi Sultan Mehmed Han'ın "Biz toprakları değil gönülleri fethetmeye gidiyoruz" sözünün kılavuzluğunda geceyi gündüze, gündüzü geceye katarak hız kesmeden hizmetlerimizi sürdürüyoruz.
Büyükşehir Belediyesi olarak, 15 yılda çevreden ulaşıma, kültürden sanata pek çok alanda 128 milyar lira yatırım gerçekleştirdik. Şehrimizin değerine değer kattık. Bu sayede dünyada bir yıldız gibi parlıyor, büyük bir dikkatle takip ediliyor.
Yatırımlarımızda önceliği ulaşım sorunun çözümüne verdik. Raylı sistemlerin yaygınlaştırılması, ulaşım entegrasyonunun sağlanması, kent içi ulaşımda akıllı sistemlerin devreye alınması gibi çalışmalar üzerinde yoğunlaştık.
Ulaşım yatırımları için bütçeden 57 milyar lira harcadık. Ayrıca hükümetlerimizin İstanbul ulaşımına yaptığı yatırım miktarı da 25 milyar lirayı aştı. "Her Yere Metro" hedefimize hızlı ve istikrarlı adımlarla ilerliyoruz. İstanbul'u doğusundan batısına, güneyinden kuzeyine raylı sistemle buluşturuyoruz. 160 kilometre olan mevcut raylı sistemimiz, yılsonu itibariyle 270 kilometreye ulaşmış olacak.

Ulaşım yatırımlarımız 147 yıllık çınarımız olan İETT'yi de yakından ilgilendiriyor. Yaklaşık 1 buçuk asırlık geçmişiyle halkımıza en kaliteli hizmeti vermenin azim ve gayreti içindeki kurumumuz, lastik tekerlekli ulaşım alanında yaptığı çalışmalarla her zaman gururumuz oldu.

2017 Faaliyet Raporu'na baktığımızda, İETT'nin başarılarını çok net bir şekilde görebiliriz:

İETT, 759 hatta 3.130 aracıyla toplam 494 milyon yolcu taşıdı. Otobüs A.Ş. ve Özel Halk Otobüsleri 717 milyon yolcuya hizmet verdi. İETT'nin koordinesinde 1 milyar 130 milyon otobüs yolculuğu yapıldı.

İETT'nin hizmet konforunu daha da yükseltmek için çalışıyoruz, filomuzu hızla yeniliyoruz. 2017'de Euro V ve Euro VI standartlarında 419 adet otobüsü halkımızın hizmetine sunduk. Çevre ve sağlık dostu otobüslerimizin tamamı engellilere uygun, klimalı, konforlu... Yenilenen araç filosuyla; Paris, Londra ve New York gibi şehirlerden kilometre başına daha az yakıt tüketiliyor ve daha az karbondioksit salınıyor.

İstanbul'da akıllı otobüs dönemini başlattık. Otobüslerimize 'ücretsiz internet' getirdik. Telefonları çok hızlı şarj edecek cihazlar yerleştirdik.

İETT artık uluslararası bir ulaşım otoritesi olarak yoluna devam ediyor. Her yıl farklı kategorilerde aldığı ödüllerle başarısını tescilliyor. 2017'de 14'üncüsü düzenlenen Uluslararası Stevie Awards'da, "Ulaştırma Sektöründe İnsan Kaynakları" kategorisinde gümüş, "Ulaşım Alanında Yılın Şirketi" kategorisinde Metrobüs Kapasite Artırım Projesi'yle gümüş ve "Yılın Teknik İnovasyonu" kategorisinde Kara Kutu Projesi'yle bronz ödüle layık görüldü.

Marmaray, metro, metrobüs, deniz ulaşımı, banliyö hatlarının iyileştirilmesi, güçlü ve genç bir otobüs filosu ile İstanbullulara en hızlı ve en kaliteli hizmeti verebilmenin gayreti içerisindeyiz.

Devam eden projeler tamamlandığında, İstanbul en iyi toplu ulaşım kenti olmanın farkındalığını yaşayacak. Şehrimizi özellikle İETT'nin 147 yıllık tecrübesi ve gücüyle daha da ileri taşımaya devam edeceğiz.

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini başarıyla hayata geçiren bir kurum olduk. İnanıyorum ki İETT, önümüzdeki yıllarda çok daha önemli başarılara imza atacak. İETT'nin sunduğu kaliteli toplu ulaşım hizmeti, aksamadan devam edecek. Daha erişilebilir, daha temiz, daha konforlu bir ulaşım, İstanbul'umuzu dünya şehirleri arasında zirveye taşıyacaktır.

Asırlık bir hizmet çınarı olan İETT'nin hizmetlerine inovatif ve teknolojik çözümlerle devam edeceğine olan inancımı yineliyor, başarılı çalışmalarından dolayı mesai arkadaşlarımı tebrik ediyorum.

Siz değerli hemşerilerimi Üstad Necip Fazıl Kısakürek'in "İstanbul benim canım/ Vatanım da vatanım/ İstanbul/ İstanbul" dizeleriyle, sevgi ve saygıyla selamlıyorum.

Mevlüt UYSAL
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı

Sevgili İstanbullular;

Kent içi ulaşımın başladığı 1800'lü yıllardan itibaren İstanbullara hizmet veren İETT, 2013 – 2017 yıllarını kapsayan stratejik planının son halkası olan 2017 yılı faaliyet raporunu takdirlerinize sunmaktan onur duymaktadır.

5 yıllık stratejik plan dönemimizde, kamu ve özel sektör toplu taşımacılığında dengeleyici, düzenleyici, denetleyici ve danışman yetkinliklerini sürdürmenin yanında İstanbul'umuzun dört bir köşesine ulaşarak sürdürdüğümüz otobüs işletmeciliğini kesintisiz şekilde yerine getirdik.

147 yaşında dinamik bir kurum olarak; Ekonomi, Ekoloji, Enerji ve Etkinlik kavramları üzerine kurduğumuz yönetim politikamız sayesinde, kaynaklarımızı etkin bir şekilde yönetirken, toplu taşıma hizmetini de çevreye ve insan sağlığına zarar vermeyen düşük emisyonlu araçlarla yerine getirmeye gayret gösteriyoruz.

Çalışmalarımızda öncelikli hedefimiz, her gün kendilerini arzu ettikleri noktalara ulaştırdığımız yolcularımızın memnuniyeti ve mutluluğudur. Bu memnuniyeti sürekli şekilde arttırmak adına dünya üzerindeki toplu taşıma trendlerini takip ediyor; ulusal ve uluslararası organizasyonlara katılarak ve bu tür organizasyonlara ev sahipliği yaparak sektörün gelecek perspektifine yön veriyoruz.

Yönetim ve bilişim sistemlerini ne kadar güçlendirir ve etkin hale getirirsek, yolcularımızın memnuniyetini de o denli sağlamış olacağımızın bilincindeyiz. Bu amaçla yönetim sistemlerinde mükemmelleşmek için tüm faaliyetlerimizi bütünsel kalite yönetimi çerçevesinde ele alıyoruz. Kalite ve verimliliğin artırılması için kurumumuzun performansını etkileyen Entegre Yönetim Sistemi, EFQM, Benchmarking ve Kurumsal Karne gibi model, araç ve tekniklerle yönetim süreçlerimizi daha hızlı ve etkin hale getirmeye çalışıyoruz.

Saygıdeğer Yolcularımız,

Toplu taşımacılık alanında bugünün ve geleceğin trendlerinin başında akıllı ulaşım sistemleri, ulaşımda sürdürülebilirlik, büyük veri (big data) gibi konular gelmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin şehir hayatını kolaylaştırma hedefine katkı sağlamak amacıyla önümüzdeki dönemde akıllı ulaşım teknolojilerine daha fazla yatırım yapmayı planlıyoruz. Bu amaçla gelecek dönemde otonom araç teknolojileri, dijitalleşme, dinamik yolcu bilgilendirme gibi sistemler İETT'mizin yoğunlaşmayı planladığı ilgi alanları olacaktır.

Memnuniyetinizi artırmanın başka bir yolunun da sizlere kulak vermekten geçtiği düşüncesiyle Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi'ni geliştirdik. İBB Beyaz Masa, YardımİETT, İETT web sitesi, sosyal medya vb. kanallardan gelen bilgi edinme, şikayet, istek/öneri vb. başvuruları analiz ederek sonuçları hakkında siz değerli yolcularımıza geri bildirim sağlıyoruz.

Varlığımızın yegane sebebi olan yolcularımıza sunduğumuz hizmetleri geliştirerek İstanbul'u daha yaşanılabilir şehir kılma yolundaki çabalarımızı yeni stratejik plan döneminde artarak devam ettirme azmindeyiz.

Bu duygu ve düşüncelerle hizmetimizi kullanan ve geri bildirimde bulunarak gelişmemize katkıda bulunan İstanbullulara teşekkür eder saygılarımı sunarım.

Dr. Ahmet BAĞIŞ
Genel Müdür v.

İÇİNDEKİLER

10 TARİHÇE

26 GENEL BİLGİLER

52 AMAÇ VE HEDEFLER

76 FAALİYETLER VE PROJE BİLGİLERİ

132 PERFORMANS SONUÇLARI

166 KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

174 GÜVENCE BEYANLARI

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2017 FAALİYET RAPORU

HAZIRLAYANLAR

Ertuğrul Selçuk GÜLDÜLER
Adil ALKAN
Mehmet Akif ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN

TASARIM

Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN

TARİHÇE

İstanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında Der Saadet Tramvay Şirketi`nin kurulması ve Tünel Tesisleri`nin inşasıyla başlar. 1871 yılında ilk atlı tramvay hizmete girer. Şubat 1914'de elektrikli tramvay işletmeciliğine geçilir.

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 kavuşur.

1945 yılında Yedikule ve Kurbağalı dere havagazı fabrikaları ile bu fabrikaların beslediği İstanbul ve Anadolu havagazı dağıtım sistemleri İETT'ye devredilir. 1961'de işletmeye alınan Troleybüsler, 1984'e kadar İstanbullulara hizmet verir. 1982 yılında çıkarılan bir yasa ile tüm elektrik hizmetleri, hak ve vecibeleriyle Türkiye Elektrik Kurumuna (TEK) devredilir.

Daha sonra 1993 yılında havagazı üretim ve dağıtım faaliyetleri sona erdirilir

Bugün yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan İETT; otobüs, tramvay ve tünel işletmeciliğinin yanında Özel Halk Otobüslerinin yönetim, yürütüm ve denetiminden sorumludur.

ELEKTRİK

Türkiye'de ilk elektrik dağıtım işletmesi İstanbul'da hayata geçirilir. 1908 yılında II.Meşrutiyet'in ilanıyla gelişen modernizasyon hareketleri sırasında, Osmanlı İmparatorluğu'nda yapılan araştırmalar sonucu İstanbul'da elektrik dağıtım imtiyazı, merkezi Peşte'de bulunan Ganz Anonim Şirketi'ne verilir. 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 başlar. Cumhuriyet'in ilanıyla Ankara Hükümeti; personelinin Türk vatandaşı olması, yatırım mecburiyeti ve hizmetin geliştirilmesi konularında ek anlaşmalar yaparak şirketi tanır. Özel Elektrik Şirketi, 31 Aralık 1937'de 11 milyon 500 bin Liraya kamulaştırılarak Nafıa Vekâlet'ine bağlı Elektrik İşleri Umum Müdürlüğü adını alır ve elektrik üretimi ve dağıtımından sorumlu olur.

16 Haziran 1939'da kurulan İETT İşletmeleri Umum Müdürlüğü, elektrik üretim ve dağıtım işini üstlenir. 1952 yılına kadar üretim ve dağıtımı bir arada yürüten İETT, bu tarihten sonra Etibank'tan cereyan almaya başlar. 1970 yılında çıkarılan Türkiye Elektrik Kurumu Yasası ile elektrik dağıtımından Türkiye Elektrik Kurumu (TEK) sorumlu olur. 1982'de ise elektrik dağıtım hizmeti tamamen TEK'e devredilir.

HAVAGAZI

İstanbul'da ilk kez havagazı, Dolmabahçe Sarayı'nın aydınlatılması amacıyla 1853 yılında üretilmeye başlanmıştır.

1878'den önce Yedikule'de 1891'de Kadıköy'de yabancı sermayeli özel şirketlerce yürütülen havagazı üretim ve dağıtım işi, birkaç el değiştirdikten sonra 1945 yılında 4762 sayılı devir yasasıyla İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne devredilmiştir.

1984 yılında ise imtiyazı dolan Beyoğlu Poligon Havagazı fabrikasının İETT'ye devredilmesiyle birlikte havagazı üretim ve dağıtımı tamamen İETT'ye geçmiştir.

1993 yılına kadar havagazının yanı sıra kok kömürü üretimi de gerçekleştiren fabrika eski teknoloji nedeniyle ve doğalgazın devreye girmesiyle Haziran 1993 tarihinde tasfiye edilmiştir.

TROLEYBÜS

İstanbullulara her iki yakada 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 troleybüs sisteminin kurulmasına karar verilir. Güç beslenmesi çift havai elektrik hattından sağlanan troleybüsler için ilk hat Topkapı-Eminönü arasında döşenir. İtalyan Ansaldo San Giorgio firmasına 1956-57 yıllarında sipariş edilen troleybüsler, 27 Mayıs 1961'de hizmete girer. Toplam uzunluğu 45 kilometre olan şebeke, 6 kuvvet merkezi ve 100 troleybüslük işletmenin maliyeti, o günün rakamıyla 70 milyon lirayı bulur. 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 olur. İlk Türk Troleybüsü Tosun 101 kapı numarasıyla İstanbullulara 16 yıl süreyle hizmet verir. Elektrik kesintileri yüzünden sık sık yollarda kalan ve seferleri aksayan troleybüsler, trafiği engellediği gerekçesiyle 16 Temmuz 1984'te işletmeden kaldırılır. Araçlar İzmir Belediyesi'ne bağlı ESHOT (Elektrik, Su, Havagazı, Otobüs ve Troleybüs İşletmesi) Genel Müdürlüğü'ne satılır. Troleybüslerin 23 yıllık İstanbul macerası böylece son bulur. İETT işçileri tarafından 1968 yılında Şişli Garajında 5 ay süren çalışma sonucunda üretilen ilk Türk troleybüsü Tosun, 45 yıl aradan sonra bu kez İkitelli Garajında, tamamen orijinaline sadık kalınarak 3 ayda yenilenir. İlk olarak Kasım 2013'te IV. Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamında düzenlenen fuarda sergilenen yenilenen Tosun, 2014 yılı başında 87 numaralı Edirnekapı-Taksim hattında sefere verilir.

55
TRAMVAYIN
KARCEŞIYIZ
DAVETLİLER
39
39

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.

Yılda 64.800 sefer yaparak 37.066 km kat eden Tünel bugün Karaköy-Tünel arasında 2 vagonu ile her gün ortalama 11.000 yolcu taşımaktadır.

TRAMVAY

Tramvay ilk kez Amerika'da 1842 (New York), Avrupa'da 1854 (Paris) ve 1860 İngiltere'de (Londra) görülürken İstanbul'da 3 Eylül 1869 tarihinde Tophane-Ortaköy hattında çalışmaya başlamıştır.

İlk atlı Tramvay 1871 yılında Azapkapı-Galata, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı ve Eminönü-Aksaray olmak üzere 4 hatta çalışmaya başlamış, ilk 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 3 motris (çekici), 2 vagon ile 1.64 km hat üzerinde turistlik bir işlev görmektedir. 2017 Ocak ayında İstiklal Caddesi düzenleme çalışmaları nedeniyle seferlerine ara veren Tramvay 2018 Ocak ayında tekrar seferlerine başlamıştır.

dans
tiyatro
resim
kukla
hokus
pokus
1
TÜNEL
47

OTOBÜS

1871 yılından itibaren çalışan Tramvay İşletmesi'ne destek olmak amacı ile Der Saadet 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.

1997 yılında alımına başlanan Euro 2 standartlarında otobüslerden 1997 yılında 136, 1998 yılında 63, 1999 yılında 206 ve 2000 yılında 159 olmak üzere toplam 564 adet filoya katılmış 2005 ve 2006 yıllarında 450 adet Euro III standartlı otobüs alınmıştır. 2007 yılında 50 adet çift katlı ve 94 adet solo/körüklü otobüs alımı gerçekleşmiştir.

İstanbul halkına konforlu, ekonomik, çevreci ve yenilikçi işletmecilik anlayışı ile hizmet sunmayı misyon edinmiş olan İETT, 2008 yılında alternatif ulaşım modellerine yatırım yapmayı sürdürürken otobüs filosunu da modernleştirmeye devam etmiştir.

Bu kapsamda 100 adet Capacity otobüs ve 50 adet Lastik Tekerlekli Tramvay filoya dâhil edilmiştir. 2009 yılında 150 adet otobüs ve 50 adet Lastik Tekerlekli tramvay alınmıştır. 2012 yılında 221 adet otobüs 2013 yılında da 1440 adet yerli üretim otobüs alınmıştır. 2015 yılında 126 adet, 2016 yılında 44 adet ve 2017 yılında 375 adet otobüs alınarak eskiyen otobüslerin filodan çekilmesi ile de otobüs filosu 3.130 adet olmuştur.

80T
YEDİKULE
TAKSİM
K1059
İETT
34 TP 5646

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 başladı.

Yapımına 2007 yılı başında başlanan 18,3 kilometrelik hat, sekiz ay gibi kısa sürede tamamlanarak 17 Eylül 2007'de açıldı. 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 alındı. Hattın 77 gün gibi kısa sürede tamamlanmasıyla durak sayısı 25'e yükseldi.

Metrobüs hattının üçüncü etabı olan Söğütlüçeşme hattı 3 Mart 2009 tarihinde Başbakan Recep Tayyip ERDOĞAN'ın katıldığı törenle hizmete alınarak İstanbul'un iki yakası en kısa yoldan birbirine bağlandı. Bu bağlantı sayesinde Avcılar-Söğütlüçeşme hattında yolculuk 63 dakikaya indi.

Hattın Avcılar-Beylikdüzü güzergâhının temeli 15 Mart 2011 günü törenle atıldı. Hattın resmi açılışı 19 Temmuz 2012 tarihinde gerçekleşti. Toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 44 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup hatta 593 araçla hafta içi yaklaşık 900 bin yolcu taşınmaktadır.

AYVANSARAY
ANSARAY
70

BÖLÜM I

GENEL BİLGİLER

MİSYON VİZYON
YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR
YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ
İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

VİZYON MİSYON

MİSYON

Toplu ulaşım hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlemek ve denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak, aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek.

VİZYON

Şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider kuruluş olmak.

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; 5343 km^2'lik İstanbul İl sınırları içinde kent içi toplu taşım hizmeti sunan İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı bir kamu kuruluşudur.

Birçok imtiyaz ve 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.

İETT, hususi hukuk hükümlerine göre idare edilen ve 3645 sayılı Yasa ile kurulan bir kamu tüzel kişiliğidir. Satın alma ve gelir getirici faaliyetlerini 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanununa göre sürdürmekte olup kurumlar vergisine tabii değildir.

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

"İstanbul Rumeli ve Anadolu Yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti(gücü) tevzi etmek (dağıtmak) üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim (düzenleme), ıslah (iyileştirme), tadil (onarım, doğrultma) ve tevsi (genişletme) etmek ve bu işler için muktezi (gerekli) gayrimenkulleri istimlâk etmek ve işletmelerine hadim (uygun) bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse troleybüs ve otobüs servisleri ihdas (kurmak) etmek suretiyle münakalatı (ulaştırma işleri) temdit (sürdürme) ve takviye (güçlendirme) etmek." şeklinde yer almıştır. Söz konusu madde 28.02.2006 tarih ve 5466 sayılı kanun ile "İşletmek ve İşlettirmek şeklindeki ibarenin ilave edilmesi neticesinde aşağıdaki halini almıştır:

"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 gayri menkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse troleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir."

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü birimlerinin kurum içi görev, yetki ve sorumlulukları 28.08.2013 tarihinde yürürlüğe konulan "Görev Yetki ve Sorumluluk Yönergesi" ile düzenlenmiştir.

BÜTÇE VE KADROLAR

Genel Müdürlük 3645 sayılı Yasanın 6.maddesi gereğince her takvim yılına ait bütçesini yatırım programı ve kadrosunu Belediye Murakıpları Raporu ile birlikte 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.

ÜCRET TARİFELERİ

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

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ

A. YÖNETİM SİSTEMİ

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, 2 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1 Hukuk Müşavirliği, 14 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 48 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 4867 sayılı İş Kanunu hükümleri ve Toplu İş Sözleşmelerine tabiidir.

B. İÇ KONTROL SİSTEMİ

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 yol haritası "İç Kontrol Eylem Planları" ile belirlenmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak yapılan İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır. İdaremizde ilk olarak 2009 yılında 5409 sayılı Genelge ile başlatılan iç kontrol çalışmaları; 2009, 2012, 2014 ve 2016 yıllarında oluşturulan eylem planları ile devam etmiştir.

2015 İç Kontrol Sistemi İzleme Raporunda yer alan tavsiyeler doğrultusunda yeni bir eylem planı oluşturulmuş ve 26.09.2017 tarihli Üst Yönetici Olur'u ile uygulamaya konulmuştur.

İç Kontrol Eylem Planı Ve Risk Projesi Kapsamında Yürütülen Faaliyetler

- Ocak ayı içerisinde "İç Kontrol Tebliği" yayınlanarak iç kontrol konusunda yapılması gerekenler ve Üst Yöneticinin iç kontrol sistemine yönelik beklentileri personele duyurulmuştur.
- 2016 "İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu" ile 2017 yılını kapsayan altı aylık "Kurumsal Risk Raporları" hazırlanarak Üst Yöneticiye sunulmuştur.
- Kurumda etik kültürünün yerleştirilmesi amacıyla "Etik Haftası" kapsamında farkındalık faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. (Konferans, Afiş vs.)
- İç Kontrol Birim Temsilcileri ile eğitim toplantıları gerçekleştirilmiştir.
- Kurumsal Risk Strateji Belgesi gözden geçirilerek güncellenmiş, iç kontrol sistemi ile ilgili çalışmaların daha etkin yürütebilmesini sağlamak amacıyla yeni prosedür, talimat ve formlar hazırlanmıştır.
- "İç Kontrol Birim Temsilcileri" ve "Alt Birim Risk Koordinatörleri" (Müdürler) ile yapılan çalıştaylar neticesinde stratejik risklere yönelik planlanan önlemler gözden geçirilmiş ve güncellenmiştir.
- "İç kontrol Eylem Planı" hazırlanarak 26.09.2017 tarihli Olur ile uygulamaya konulmuştur. 31.12.2017 tarihi itibariyle eylem planı gerçekleşme durumu Üst Yöneticiye ve e-SGB (Strateji Geliştirme Birimleri Yönetim Bilgi Sistemi) sistemi üzerinden Maliye Bakanlığına sunulmuştur. Eylem planı ile ilgili çalışmalar devam etmekte olup çalışmaların 30.06.2018 tarihine kadar tamamlanması planlanmaktadır.

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. 2017 yılı içerisinde; 149'u "İhale Öncesi", 118'i de "İhale Sonrası" olmak üzere toplam 267 dosya incelenerek görüş yazısı düzenlenmiştir.

C. DIŞ DENETİM

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

D. İÇ DENETİM

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.

E. BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

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

SUNULAN HİZMETLER

İETT; toplu taşıma hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları kapsayacak şekilde düzenlemek, denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek amacına yönelik olarak, kamu ve özel sektör kanallarıyla yolcu memnuniyeti odaklı, uygun maliyetli sürdürülebilir ulaşım hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini otobüs, metrobüs ve denetimindeki özel halk otobüsleri ile gerçekleştirmektedir.

ANA HİZMET BİRİMLERİ

Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı

Planlanan sayıda servisin çıkartılması için şoför ve araç atamalarının gerçekleştirilmesi, işletme yöneticisi ve amirlerimizin sahadaki gözlemleri ile hat ve güzergâh üzerindeki değişiklikler ilgili birimlere yönlendirilir. Servise verilmesi gereken araçların şoför atamalarının yapılabilmesi için şoför çalışanların çalışma ve dinlenme saatleri, rotasyon grupları planlanır.

Hızlı Otobüs - Metrobüs Dairesi Başkanlığı

Metrobüs yolculukları her yıl bir önceki yıla göre artış göstermektedir. Artan yolculuk talebini en iyi şekilde karşılayabilmek için Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı tarafından saat, gün, ay ve istasyon bazında yolculuklar analiz edilip OD matrisleri çıkartılmaktadır. OD matrislerinden elde edilen verilere göre istasyon yoğunluk akışları; her bir istasyonun yön bazında yolcu giriş ve çıkışları elde edilmektedir. Yolculuk bilgileri araç ve şoför sayıları ile birlikte değerlendirilerek yolcu talebi karşılanmaktadır.

Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı

Garajlarımızda otobüslerin bakım, onarım, temizlik, yağ-yakıt ikmali gibi rutin faaliyetler yürütülmektedir. Bakım kilometre ve türüne göre belirlenmiş olan bakım planı çerçevesinde otobüslerin bakımları yapılarak otobüslerde servis sırasında oluşacak arızalar en aza indirilmesi hedeflenmektedir. Bunun yanında Özel Halk Otobüslerinin yıllık fenni muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır. Garaj dışında da arıza, kaza gibi sebeplerden servisi aksayan araçlara müdahale edilmesi için Acil Müdahale Sistemi oluşturulmuştur. Acil Müdahale Birimi ile servis sırasında arızalanan otobüslere en kısa sürede ulaşılarak gerekli müdahaleler yapılmaktadır. Dış hatlarda Acil Müdahale araçları aynı zamanda lastik değişimi işlemini de yapmaktadır.

Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı

İETT Genel Müdürlüğü İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için 7/24 çalışmaktadır. İdaremiz hizmet kapsamında olan kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarının değerlendirmesini yaparak belirler, ulaşım planlarını yapar ve uygulanmasını sağlar. Bu planların etkin, kaliteli, konforlu, dengeli, sürekli, eşit, diğer toplu taşıma türleriyle entegre ve verimli bir şekilde yapıldığının kontrolünü yapar. Hizmet kapsamında olan otobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerini etkin, güvenli, süratli, dakik, verimli bir şekilde yönetmesi ve yürütülmesi için gerekli planlama çalışmaları yapılmaktadır.

Ulaşım Dairesi Başkanlığı

Servise verilen araçlar takip edilerek gecikme yaşayan araçların servis saatlerine müdahale edilir. Araçların talimatlara uygun çalışıp çalışmadıkları sahadaki ve Akyolbil Filo Yönetim Merkezindeki amirler tarafından takip edilerek gerektiğinde haklarında rapor tutulur. Haklarında rapor tutulan araçlar hakkında inceleme yapılması için tahkikat işlemleri yürütülür. Anadolu ve Avrupa yakasındaki Özel Halk Otobüsleri'nin ruhsatlandırma ve ruhsat yenileme işlemlerinin yapılması, yıllık araç muayene ve uygunluk işlemlerinin takibinin yapılması, hizmet bedellerinin tahakkuk ve tahsilinin yapılması, araç yenileme ve araç devir işlemlerinin yapılması, özel toplu ulaşım otobüslerinin sertifika işlemlerinin kontrol edilmesi, özel taşımacılık faaliyetleri ile ilgili bilgi ve verilerin toplanarak bunların istatistiki analiz çalışmalarının yapılması Ulaşım Dairesi Başkanlığının uhdesindedir.

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı

İdaremizin hizmet politikası ve stratejisine uygun olarak kamuoyu ve basın ile ilişkileri yürütülmektedir. İdare hakkında medyada yer alan haberlere cevap verilmesi işlemlerini koordine etmektedir. Plan, proje ve faaliyetlerimizi vatandaşlarımıza duyurmak için haber bülteni, afiş ve broşürler bastırmaktadır. Faaliyetlerimizin daha geniş kitlelere duyurulması amacıyla ulusal ve uluslararası fuarlara katılmaktadır. Kurum tarihi ve toplu ulaşım üzerine prestij kitaplar hazırlamakta ve bastırmaktadır. Resmi, özel ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliğine giderek birlikte sosyal ve kültürel etkinlikler icra etmektedir. İdaremize ait sosyal medya hesapları yönetilmektedir.

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

Ulaşım Teknolojileri Dairesi Başkanlığı

Malzeme Muayene ve Kabulü

Sözleşmesi imzalanarak ambara teslim edilen malzemelerin geçici kabul işlemelerini gerçekleştirmek ve geçici kabul işlemeleri yapılan malzemelerin ilgili mevzuat çerçevesinde muayene ve kabul işlemlerini yapmak.

Malzeme Depolama ve Dağıtım

Stok hareketlerini ve kritik seviyeyi takip etmek, termin planına göre muayene ve kabulü ile stok giriş işlemini yaptırmak, yedek parça ve malzemelerin istiflenmesini ve muhafazasını sağlamak ve temin edilen malzeme ve yedek parçanın kullanıcı birimlere dağıtımını sağlamak.

Akaryakıt Yönetimi

Akaryakıt, Madenî yağ ve Üre Çözeltisi tüketim miktarlarını ilgili birimlerden gelen veriler doğrultusunda tespit ederek ihale işlemlerinin gerçekleşmesini sağlamak, garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmali yapılan akaryakıtın giriş, çıkış miktarını otomasyon sistemi üzerinden takip etmek, teslim alınan akaryakıtın muayene ve kabul işlemlerini yapmak, akaryakıt tank ve pompalarının belirli aralıklarla kalibrasyonunu gerçekleştirmek, akaryakıt tankerlerinin dolum ve sonrası denetimlerini gerçekleştirmek ve tankerlerin uzaktan izlenmesini sağlamak ve takip kayıtlarını arşivlemek.

Çevre Yönetimi

ISO 14001 Çevre Yönetim sistemi kapsamında; Atık yönetimi faaliyetlerini (geçici atık depolama izni, emisyon izni, atık ayrıştırma, atıkların bertarafı ve geri kazanımı, Çevre ve Şehircilik Müdürlüğüne yapılacak olan beyanlar) gerçekleştirmek, sera gazı emisyonlarının periyodik olarak hesaplanarak raporlanmasını sağlamak, çevre ölçümlerini (atık su analizi, arıtma çamuru analizi, atık yağ analizi, baca gazı emisyon ölçümleri, çevresel gürültü ölçümleri) yapmak.

Enerji Yönetimi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi çalışmalarını gerçekleştirmek, elektrik tüketimlerinde meydana gelebilecek reaktif enerji tüketimlerini izleyerek kontrol altında tutmak, kurum çalışanlarına yönelik, enerji verimliliği konusunda farkındalık eğitiminin verilmesini sağlamak ve kurumun enerji tüketimlerini takip etmek ve üst yönetime raporlamak.

Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metrohan binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi binası ve Metrobüs istasyonlarının açık ve kapalı alanlarının Malzemeli Genel Temizliği hizmetlerini yürütmektedir. İdaremiz bünyesinde personellerimize tahsis edilmiş lojmanların takibi, tahsisi, tadilatı, taşınır kayıt işlemleri, tahliyeleri ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Personelimize yemek hizmeti sağlamaktadır. Güvenlik Müdürlüğümüz 5188 sayılı kanunun 7. Maddesinde verilen yetkiler kapsamında özel güvenlik hizmeti alarak kurumumuzun korunması, çalışan personellerimizin ve hizmet almak için gelen ziyaretçilerimizin can ve mal güvenliğinin sağlanması için titizlikle görev yapmaktadırlar.

Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı

İdaremizin tüm birimlerini kapsayan hizmet binaları, hizmet tesisleri ve lojmanların bakım, onarım ve kontrollerini yapmak. Yapılması planlanan binaların ve ilave tesislerin proje ve keşiflerini hazırlamak ve inşaatlarını yaptırmak. İdareye ait tüm gayrimenkulleri Genel Müdür adına idare etmek, kamulaştırma yapmak ve her türlü (Tapu, vergi vs.) işlemlerini takip etmek. Ayrıca Raylı ulaşım işletmeciliğinin yürütülmesi için gerekli bakım, onarım ve yenileştirme hizmetlerini yaptırmak ve denetlemek, işletmeciliğin gereğine yönelik her türlü tedbirin alınmasını sağlamak ve Tünel ve Tramvayda Meydana Gelen Arızaların Müdahalesi Ve Personel Yönlendirilmesi, elektrik arızalarının çıkış nedenlerini araştırmak ve çözümlemesinin yapılması, elektrik işlerinin rutin kontrollerinin yapılması, tünel ve tramvayın elektrik işlerinin projelendirilmesi yapılmaktadır.

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

Özlük Hakları

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

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 sunulması.

Eğitim Hizmetleri

Çalışanların eğitimi ile ilgili planlamaları yapmak, ihtiyaç duyulan eğitimlerin personele verilmesini sağlamak.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Birimlerde kullanılan bilgisayar, yazıcı ve benzeri donanımın temini ile etkin ve verimli çalışmalarını sağlamak ve bilgi teknolojileri altyapısının etkin ve verimli kullanılacak şekilde tasarlanması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması.

Telefon, telsiz, faks vb. iletişim araçlarıyla ilgili Uzak Mesafeli Telefon Hizmetleri (UMTH) lisanslı hizmet sağlayıcılar ile tüm işlemlerin yürütülmesini ve koordinesini sağlamak, yerel alan ağı (LAN) sistemleri ile cihazların etkin ve verimli çalışmasını sağlamak, sistemsel hataları takip etmek, yedeklemelerin düzenli olarak yapılmasını ve güvenli ortamlarda saklanmasını sağlamak.

Toplu Ulaşım Yönetimi Sistemini bilgisayar destekli takip ve kontrolü için gerekli bilişim altyapısını kurmak, yönetmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak, toplu ulaşım araçlarında veri bütünlüğünü sağlayacak şekilde araç, sinyalizasyon, altyapı ve iletişim ihtiyaçlarına teknolojik çözümler geliştirmek, toplu ulaşım sistemlerinde sefer bilgilerinin yolculara ulaştırılması ile ilgili her türlü Web ve mobil uygulamaları geliştirmek, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (ISO 27001) ve Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi (ISO 20000 – 1) kapsamındaki çalışmaları yürütmek.

Mali Hizmetler Daire 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;

- İdare Faaliyet Raporunun Hazırlanması
- Performans Programının Hazırlanması
- Taşınır Yönetim Dönemi Hesabının Hazırlanması
- Yönetim Dönemi Hesabı Raporunun Hazırlanması
- Kesin Hesabın Ve Bilançonun Çıkartılması hizmetlerini sunmaktadır.

Satın Alma Daire Başkanlığı

İdaremizin genel politikalarına uygun olarak kitle iletişim araçlarını düzenli ve etkin kullanarak yapılacak ihalelerle ilgili kamuoyunun bilgilendirilmesini sağlamak ve ihalelere katılımı artırmak, isteklileri çoğaltmak ve değerlendirmeleri mevzuata uygun olarak sonuçlandırma hizmetlerini sunmaktadır.

DANIŞMA ve DENETİM BİRİMLERİ

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı; genel koordinasyon yanında kurum adına çeşitli konularda sunum ve raporlar hazırlamak, komisyonlarda görev almak, istatistiksel bilgileri toplamak, derlemek, yorumlamak ve yayınlamak, panel, sempozyum gibi toplantı ve organizasyonlar düzenlemek ve bunlara katılmak; araştırma ve geliştirme ile ilgili etütler ve raporlar hazırlamak veya hazırlatmak, kalite standartlarını İETT bünyesine kazandırıp gerekli sistemleri kurmak, İETT'nin temel görevi olan hizmet sunumunun kalitesini arttırmak ve ölçerek kontrol etmek gibi faaliyetleri yürütmektedir.

Hukuk Müşavirliği

İdaremizin hukuki danışmanlık ve avukatlık hizmetlerini sunmaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı

Teftiş Kurulu Başkanlığı Yönetmeliğinde belirtilen görev ve yetkiler çerçevesinde inceleme, soruşturma ve teftiş işlerini yürütmek, mevzuata, stratejik amaç ve hedeflere uygun çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli önerileri hazırlamak ve üst yönetime sunmak.

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 denetleme hizmeti sunmaktadır.

İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

A. FİZİKSEL YAPI

İDARİ BİNALAR

YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ (m²)	AÇIKLAMA
METROHAN GENEL MÜDÜRLÜK	897	GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI
KARAKÖY HİZMET BİNASI	1.058	İDARİ HİZMET BİNASI
GÜMÜŞSUYU HİZMET BİNASI	1.224	HİZMET BİNASI

GARAJLAR

GARAJ ADI	HİZMETE AÇILIŞ TARİHİ	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALAN(m²)
TOPKAPI	1955	NORMAL	TOPKAPI	17.588
HASANPAŞA	1984	NORMAL	KADIKÖY	33.862
İKİTELLİ	1986	NORMAL	İKİTELLİ	196.322
ANADOLU	1986	NORMAL	KAYIŞDAĞI	60.000
KAĞITHANE	1995	NORMAL	KAĞITHANE	60.004
AYAZAĞA	1996	NORMAL	AYAZAĞA	50.771
ŞAHİNKAYA	1997	NORMAL	BEYKOZ	15.000
EDİRNEKAPI	1999	NORMAL	EDİRNEKAPI	60.000
YUNUS	1999	NORMAL	KARTAL	5.829
SARIGAZİ	1999	NORMAL	SARIGAZİ	15.376
AVCILAR	2009	PARK	AVCILAR	16.000
KARTAL PERON	2013	PARK	KARTAL	25.622
BEYLİKDÜZÜ	2014	PARK	BEYLİKDÜZÜ	10.000
SANCAKTEPE	2014	PARK	SANCAKTEPE	8.328
TOPLAM				**574.702**

ATÖLYELER

ADI/YERİ	ARSA ALANI (m²)	KAPALI ALAN (m²)
KAPORTA BOYA	-	4.500
TAKSİM (NOSTALJİK TRAMVAY)	600	600
TÜNEL MAKİNE DAİRESİ (CER ATÖLYESİ)	72,5	72,5

LOJMANLAR

ADI/YERİ	SAYISI	YÜZÖLÇÜMÜ (m²)
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1.180
AYAZAĞA CENDERE YOLU	10	1.350
BAŞAKŞEHİR	7	989
BEBEK	4	369
BEYOĞLU EVLİYA ÇELEBİ MAH.	8	844
BEYOĞLU KULOĞLU	1	100
CIBALI	2	884
ÇIFTE FABRIKA	1	152
FATİH MİSMARCI YOKUŞU	2	174
FATİH ŞEYH RESMİ MAH.	2	179
GÜLHANE	2	282
GÜNGÖREN	1	120
HEYBELİADA	2	230
İKİTELLİ	12	1.332
İSTİNYE	20	2.238
K. AYASOFYA	1	102
KADIKÖY ALTIYOL RASİM PAŞA MAH	6	670
KADIKÖY UHUVVET SOKAK	9	1.218
KUKA	2	163
POLİGON SADABAD CAD.	8	900
SARIYER	1	101
TOPHANE HACIMİMİ MAH.	12	1119
YENİKÖY	1	129

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI (m²)	KIRTASİYE VE MELBUSAT AMBARI (m²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE (litre)
İKİTELLİ	2.500	300	520.000
TOPKAPI	-	-	80.000
EDİRNEKAPI	100	-	240.000
KAĞITHANE	-	-	180.000
AYAZAĞA	-	-	300.000
HASANPAŞA	-	-	140.000
ANADOLU	-	-	300.000
SARIGAZİ	-	-	100.000
ŞAHİNKAYA	-	-	100.000
ÇOBANÇEŞME	-	-	40.000
YUNUS	-	-	70.000
AVCILAR	-	-	70.000
MOTOR YENİLEME	200	-	-
BEYLİKDÜZÜ	-	-	120.000
TOPLAM	**2.800**	**300**	**2.260.000**

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (KİŞİ)
KONFERANS SALONU	KAĞITHANE GARAJI	135
MİSAFİRHANE	KAĞITHANE GARAJI	25 (13 ODA)
KONFERANS SALONU	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	740
TOPLANTI SALONU	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	285
SİNEMA SALONU (2 ADET)	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	100+100

SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

AÇIKLAMA	YERİ	ADET
FUTBOL SAHASI	İKİTELLİ GARAJİ	1
FUTBOL SAHASI	ANADOLU GARAJI	1
FUTBOL SAHASI	KAĞITHANE GARAJI	1
FUTBOL SAHASI	HASANPAŞA GARAJI	1
BASKETBOL SAHASI	KAĞITHANE GARAJI	1
TENİS VE VOLEYBOL SAHASI	KAĞITHANE GARAJI	1

ARSALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZÖLÇÜMÜ (m²)
ADALAR	ARSA	163
AVCILAR-CIHANGIR	PERON YERI	676
BAĞCILAR	İSTASYON ARSASI	848
BAKIRKÖY-KARTALTEPE	İNDIRICI MERKEZI	174
BAŞAKŞEHIR-İKITELLI	İSTASYON ARSASI	493,73
BEŞIKTAŞ-ÇIRAĞAN	DIREK YERI	19
ESENLER	METRO İSTASYONU	4.671
ESENLER	MENDERES MAHALLESI	2.148
ESENLER	FEVZI ÇAKMAK MAHALLESI	2.407
EYÜP-ALIBEYKÖY	YEŞIL ALAN	2.878
EYÜP-GÜZELTEPE	ARSA	3.644
FATIH	TRAFO VE İNDIRICI MERKEZ	3.711
KADIKÖY	ARSA	6.214
KARTAL-ÇAVUŞOĞLU	PILON YERI	20
PENDIK-GÜZELYALI	TRAFO + ARSA	374
SARIYER-SULAR CAD.	PLANTONLUK	245
SULTANGAZI-CEBECI	PERON ALANI (HİSSELİ)	8.716
ŞIŞLI	TRAFO-ARSA	521
ÜSKÜDAR	PAŞALIMANI SOSYAL TESISLERI	1.611
ÜSKÜDAR KISIKLI	PLANTONLUK	62
ZEYTINBURNU-SÜMER	YEŞIL ALAN	10.575

RAYLI SİSTEMLER

RAYLI SİSTEMLER	HAT UZUNLUĞU (m)	ARAÇ SAYISI	KAPASİTE (YOLCU/GÜN)
TÜNEL MEYDANI-TAKSİM	1.640	4	1.500
TÜNEL-KARAKÖY	573	2	14.000

OTOBÜS-METROBÜS FİLOSU

MARKA-TİP	EGZOZ EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
MERCEDES CİTARO 0530	EURO 3	29	392
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO 3	42	99
MERCEDES CAPACİTY	EURO 4	42	50
MERCEDES CAPACİTY	EURO 5	42	199
MERCEDES CONNECTO G	EURO 5	41	391
APTS-PHİLEAS	EURO 4	52	49
OTOKAR KENT 290 LF	EEV	29	897
KARSAN B. AVANCİTY+CNG	EEV	27	239
KARSAN B. AVANCİTY	EEV	41	299
BMC	EURO 5	29	48
BMC	EURO 6	29	375
TEMSA AVENUE LF CNG	ISL GAS EVV	29	92
TOPLAM			**3.130**

NOSTALJİK ARAÇ FİLOSU

MARKA-MODEL	İMALAT YILI	ADET
TOSUN	2013	1
LEYLAND	2014	1
BUSSİNG	2014	1
RENAULT SCENİA	2014	1
MAN	2014	1
İKARUS	2014	1
MERCEDES 0321 HL	2015	1
GASOILLE WHİTE	2016	1
BUSSİNG	2016	1
SKODA 706 RO	2016	1
TOPLAM		**10**

HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	ADET
KANGOO	1
BİNEK	5
KAMYONET	7
VAN TIPI ZIRHLI	2
OTOBÜS	5
MINIBÜS	1
HASTA NAKIL ARACI	7
JEEP	1
KAMYON	5
TANKER	2
YOL SÜPÜRME ARACI	2
TOPLAM	**38**

DURAKLAR

Nostaljik Tramvay Durakları (Taksim-Tünel)

DURAK TİPLERİ	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
AÇIK DURAKLAR	3	İHTİYARİ DURAK
KAPALI DURAKLAR	2	ANA DURAK

Açık ve Kapalı Duraklar

YILLAR	AÇIK DURAKLAR	KAPALI DURAKLAR	TOPLAM
2009	6.071	3.846	9.917
2010	6.103	4.414	10.517
2011	6.249	4.519	10.768
2012	6.674	4.578	11.252
2013	6.953	4.561	11.514
2014	7.463	4.584	12.047
2015	7.564	4.652	12.216
2016	7.833	4.768	12.601
2017	8.016	4.835	12.851

B. BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	KURUMASAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	İETT ENCÜMEN
	ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)
	TOPLANTI YÖNETİM SİSTEMLERİ (TYS)
	NASIL GİDERİM
	MERKEZ PORTAL
	WEB SİTESİ
	MS OFİS PROGRAMLARI / İŞLETİM SİSTEMLERİ
	İETT YÖNETİM MOBİL UYGULAMA
	MOBİETT

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SAĞLIK OTOMASYONU
	KÜTÜPHANE
	PGS

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI	TAŞITLAR LİSTE
	HAT BİLGİLERİ
	ORER
	ROTASYON
	KM TAKİP
	İŞ TEVZİİ
	HAT ANALİZİ
	AMİRLİK
	DIŞ TEVZİİ-SEYİR CETVELİ
	ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ
	RUHSAT BÖLGESEL

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	SYBASE VTYS (DATA SERVER)
	POWERBUILDER (RAPORLAMA)
	SAP BUSINESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	SYBASE IQ VERI AMBARI
	ETL MODÜLLERI
	LAVASTORM ANALIZ MODÜLÜ
	SOLARWINDS DB PERFORMANCE ANALYSER
	MAIL SERVER
	PRTG
	WHATS-UP
	ATEKSIS CAMVIEWER
	ENDURA MANAGEMENT SYSTEM
	AVAYA COMMUNICATION MANAGER
	SAN (STORAGE AREA NETWORK) VE YEDEKLEME
	SYBASE ASE VERI TABANI
	ORACLE VERI TABANI
	ORACLE ENTERPRISE MANAGER
	ORACLE CLOUD CONTROL
	.NET(YAZILIM GELIŞTIRME PLATFORMU)
	MAP EXTREME (HARITA SUNUCUSU)
	MAP İNFO (GİS VERISI ÜRETIM PROGRAMI)
	FYS YAZILIMI
	ARAÇ TAKIP
	ARAÇ İÇI YOLCU BILGILENDIRME
	QR KOD YAZILIMI
	MS SQL SERVER (VERI TABANI)
	DATAWATCH
	TABLEAU

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	APK RAPORLARI
	APK HAT ANALIZI
	YBS UYGULAMASI
	EYS - QDMS YAZILIMI
	PROJE TAKIP UYGULAMASI (3. GÖZ)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI	REKLAM
	AVAYA
	I-CALL
	İETT CRM YAZILIMI
	CMS SUPERVİSOR
	ENTERPRİSE MANAGER
	WALLBOARD
	SOSYAL MEDYA
	DİJİTAL ARŞİV YÖNETİM SİSTEMİ
	EKRAN İÇERİK YÖNETİM YAZILIMI

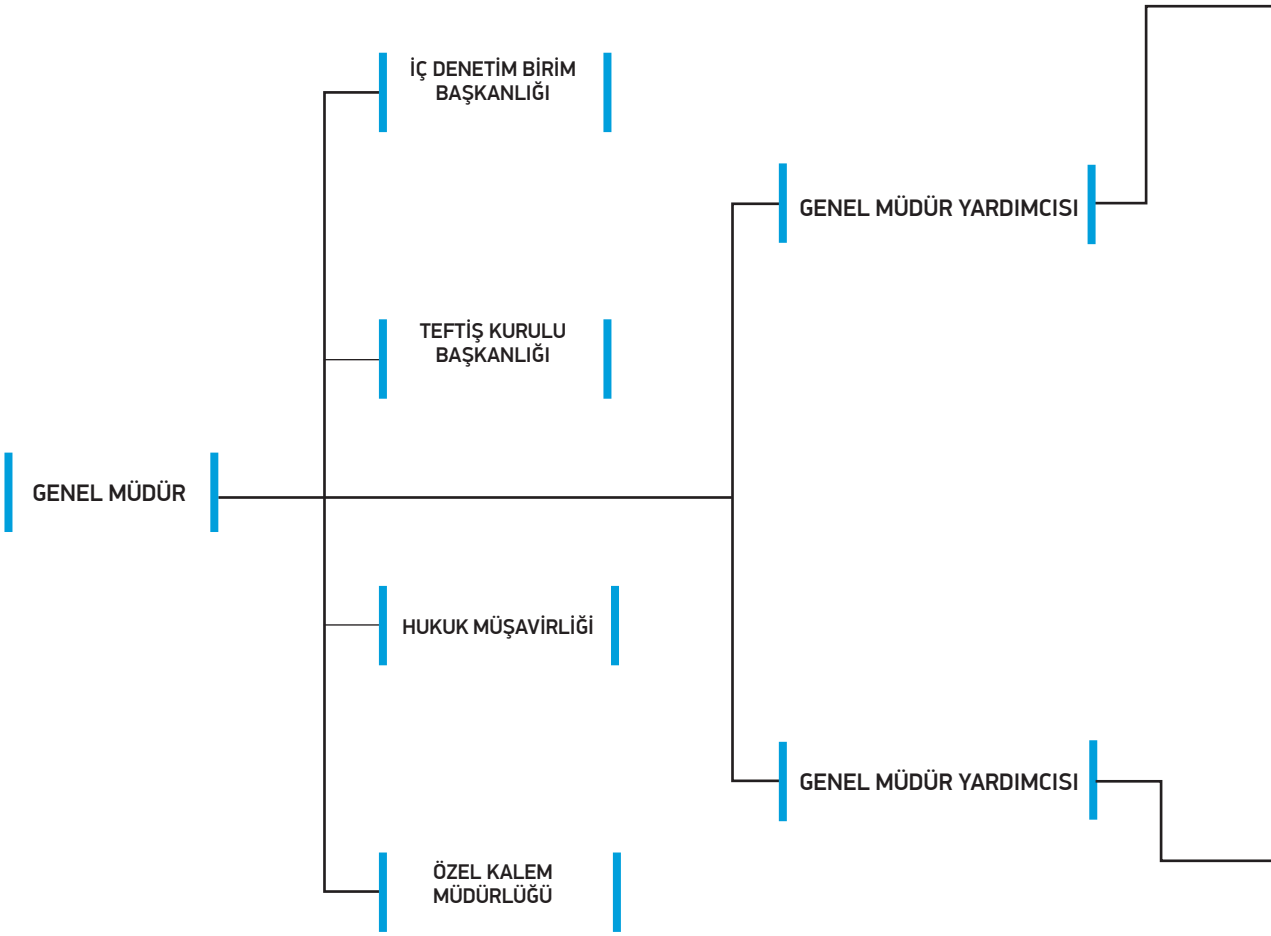
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	ACİL MÜDAHALE YAZILIMI
	ARAÇ ZİMMET
	HASAR YAZILMI

KULLANICI BİRİM (DİĞER)	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
SATINALMA DAİRE BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	HUKUK YAZILIMI
YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	YAPI BAKIM TALEP TAKİP
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	YEMEKHANE PROGRAMI

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
MASAÜSTÜ PC	1.619
DİZÜSTÜ	334
YAZICILAR	109
PROJEKSİYON	120
FOTOKOPİ MAKİNESİ	21
FAKS	29
FOTOĞRAF MAKİNESİ	40
KAMERALAR	8.246
BARKOD OKUYUCU	37
BASKI MAKİNESİ	107
TELEVİZYONLAR	112
TARAYICILAR	149
MİKROSKOPLAR	2
DVD	4

C. ORGANİZASYON ŞEMASI



DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Güvenlik Müdürlüğü	İdari ve Sosyal İşler Müdürlüğü					
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Eğitim Müdürlüğü	İşçi Personel Müdürlüğü	İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürlüğü	Memur Personel Müdürlüğü	Yaz İşleri ve Kararlar Müdürlüğü		
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	Bütçe Müdürlüğü	İç Kontrol Müdürlüğü	Muhasebe-Finansman Müdürlüğü				
MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal İletişim Müdürlüğü	Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü					
SATINALMA DAİRE BAŞKANLIĞI	İhale İşleri Müdürlüğü	Satınalma Müdürlüğü					
ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Anadolu Saha Yönetim Müdürlüğü	Avrupa Saha Yönetim Müdürlüğü	Filo Yönetim Müdürlüğü	Hizmet İyileştirme Müdürlüğü	Özel Ulaşım Müdürlüğü	Tahkikat Müdürlüğü	
YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Bakım Onarım ve Tesisat Müdürlüğü	Emlak ve Kamulaştırma Müdürlüğü	Proje ve İnşaat Müdürlüğü	Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğü	Yolcu Hizmet Alanları Yönetim Müdürlüğü		

ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Anadolu Garaj Müdürlüğü	Araç Bakım İşletme Müdürlüğü	Araç Bakım Planlama Müdürlüğü	İkitelli Garaj Müdürlüğü	Kağıthane Garaj Müdürlüğü	Metrobüs Garaj Müdürlüğü	
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü	Strateji Planlama Müdürlüğü					
ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI	Anadolu Bölgesi Ulaşım Planlama Müdürü	Avrupa Bölgesi Ulaşım Planlama Müdürü	Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Müdürlüğü				
OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI	Anadolu İşletme Müdürlüğü	Avrupa İşletme Müdürlüğü	İşletme Yönetim Müdürlüğü				
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	Akıllı Ulaşım Sistemleri Müdürlüğü	Bilgi Teknolojileri Müdürlüğü	Elektronik Sistemleri Müdürlüğü	Veri Yönetim Müdürlüğü			
HIZLI OTOBÜS-METROBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI	Metrobüs Yönetim Müdürlüğü	Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü					
ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü	Stok ve Kalite Kontrol Müdürlüğü	Teknoloji Geliştirme Müdürlüğü				

D. İNSAN KAYNAKLARI

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

İSTİHDAM TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	177	541	718
SÖZLEŞMELİ MEMUR	29	27	56
KADROLU İŞÇİ	9	2.373	2.382
İŞÇİ (KİPTAŞ)	-	2.290	2.290
TOPLAM	**215**	**5.231**	**5.446**

EĞİTİM DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

	İLKOKUL	ORTAOKUL	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	Y.LİSANS	DOKTORA
MEMUR	-	6	115	120	359	111	7
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	-	4	48	4	-
KADROLU İŞÇİ	507	244	1.506	57	66	2	-
İŞÇİ (KİPTAŞ)	732	578	886	94	-	-	-
TOPLAM	**1.239**	**828**	**2.507**	**275**	**473**	**117**	**7**

YAŞ DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (KİPTAŞ)	TOPLAM
18-25	-	2	-	5	7
26-35	153	45	11	752	961
36-45	182	6	1.386	794	2.368
46+	383	3	985	739	2.110

HİZMET YILINA GÖRE PERSONEL SAYISI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (KİPTAŞ)	TOPLAM
0-10	223	56	7	1.509	1.795
11-20	85	-	2.158	781	3.024
21-30	261	-	209	-	470
31+	149	-	8	-	157

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSAL DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	102	274	376
THS	88	286	374
AHS	8	2	10
SHS	8	5	13
EÖHS	-	1	1

İŞÇİ PERSONELİN SINIFSAL DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADROLU İŞÇİ (KADIN)	KİPTAŞ İŞÇİ (KADIN)	KADROLU İŞÇİ (ERKEK)	KİPTAŞ İŞÇİ (ERKEK)	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	-	1.839	2.114	3.953
TEKNİK PERSONEL	-	-	170	-	170
DESTEK PERSONEL	9	-	349	176	534
YRD. SAĞLIK PERSONELİ	-	-	15	-	15

BÖLÜM II

AMAÇ VE HEDEFLER

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER
TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER
İETT'NİN TEMEL İLKELERİ

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

Amaç 1	**Yönetim Sistemlerinde Mükemmelleşmek**
Hedef 1.1	EFQM Mükemmellik Modelini Uygulamak
Hedef 1.2	Yönetim Sistemleri Kurma Faaliyetlerini Artırmak
Hedef 1.3	Bilgi Yönetimini Etkin Kılmak
Hedef 1.4	Bilişim Sistemini Güçlendirmek
Amaç 2	**Çalışanların Motivasyon Ve Memnuniyetini Artırmak**
Hedef 2.1	İş Tatmini,Katılım Ve Aidiyet Oranını Artırmak
Hedef 2.2	Çalışma Koşullarını Geliştirmek
Hedef 2.3	Eğitim Ve Kariyer Gelişimini Desteklemek
Hedef 2.4	Etkili İç İletişim Sağlamak
Amaç 3	**Dengeli Ve Güçlü Finansal Yapı**
Hedef 3.1	Kaynakları Artırmak Ve Verimli Kullanmak
Hedef 3.2	Bütçe Dengesini Sağlamak
Amaç 4	**Çevreye Duyarlı Olmak Ve Yeni Teknolojiler Uygulamak**
Hedef 4.1	Emisyon Oranını Azaltmak
Hedef 4.2	Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak
Hedef 4.3	Enerji Ve Doğal Kaynak Tasarrufu Sağlamak
Hedef 4.4	Kurumsal Enerji Tüketimini Etkin Şekilde Yönetebilmek
Hedef 4.5	Çevre Ve Doğal Kaynakların Önemi İle İlgili Farkındalık Oluşturmak
Amaç 5	**Hizmet Kalitesini Geliştirmek**
Hedef 5.1	Müşteri İlişkilerini Etkin Bir Şekilde Yürütmek
Hedef 5.2	Hizmet Konforunu Yükseltmek
Hedef 5.3	Toplu Ulaşım Hizmetlerini Zamanında Gerçekleştirmek
Hedef 5.4	İstanbul Genelinde Toplu Ulaşım Ağını Planlamak
Hedef 5.5	Fiziki Koşulları İyileştirmek
Hedef 5.6	Hizmette Yeni Teknolojiler Uygulamak
Amaç 6	**Kurumsal Bilgi Birikimini Yönetmek**
Hedef 6.1	Toplu Ulaşım İle İlgili Organizasyon Düzenlemek
Hedef 6.2	Toplu Ulaşım Otoriteleri İle Kurumsal Bilgi Paylaşımını Sağlamak
Amaç 7	**Kurumsal İtibarı Artırmak**
Hedef 7.1	Kurumsal Algıyı Güçlendirmek
Hedef 7.2	İç Ve Dış Paydaşların Algılarını Ölçmek Ve İzlemek

AMAÇ 1

YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

2013-2017 stratejik plan döneminde İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü bünyesinde; Kalite bilincinin oluşması, kuruluşun imajının güçlenmesi, müşteri memnuniyetinin ve sadakatinin artırılması, verimlilik artışının sağlanması, maliyetlerin azaltılması, daha iyi tedarikçi ilişkilerinin kurulması, geleceğe yönelik kararları sağlıklı alabilmek için gerekli tüm verilerin kayıt altına alınması, hizmet kalitesinin artırılması, çevreye olumsuz etkinin en aza indirilmesi, iş kazalarının oluşmasının engellenmesi, çalışan memnuniyetinin artırılması, sürdürülebilirliğin sağlanması, kurumda sürekli iyileşmenin sağlanması için EFQM mükemmellik modelinin uygulanması, yönetim sistemi kurma faaliyetlerinin artırılması ve bilgi yönetiminin etkin kılınması hedeflenmektedir.

HEDEF 1.1

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK

Toplam Kalite Yönetimini; müşterilerin mutluluğuna, çalışanların katılımına ve sürekli gelişim ilkelerine dayanan bir felsefe olarak ele alan EFQM Mükemmellik Modeli, kuruluşlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını saptamalarını sağlayan ve uygun çözümlere ulaşabilmek için belli bir yaklaşımın kullanılmasını öneren bir araçtır. Kuruluşun sahip olduğu kurumsal mükemmellik derecesini sağlıklı bir şekilde değerlendirmek, performansını yapısal bir yaklaşımla sorgulama olanağı sağlar. Ayrıca kuruluşta gerçekleştirilecek değişimin yönlendirilmesine ve iyileştirme projelerinin yönetilmesine yardımcı olur. EFQM Mükemmellik Modeline göre İETT'nin mevcut durumunu ortaya çıkaracak olan, Öz değerlendirme uygulamasıdır. Öz değerlendirme ile İdarenin kuvvetli ve iyileştirmeye açık alanları tespit edilir.

EFQM Mükemmellik Modeli esas alınarak son yıllarda yapılmış tüm iyileştirme çalışmalarına ilişkin olarak birimlerin de görüşleri alınarak bir değerlendirme raporu hazırlanacaktır. Bu bilgiler ışığında ve ilgili birimlerle birlikte çalışılarak, yapılması gereken ana iyileştirme faaliyetlerini ve Stratejik Plan döneminde gerçekleştirilecek Mükemmellik Ödülü başvurusuna yönelik adımları içerecek olan proje planı oluşturulacaktır. Bu aşamada, EFQM Mükemmellik Modelinin öngördüğü ve idarede iyileştirmeye açık alan olarak belirlenecek sistemlerin tasarlanması ve devreye alınması için çalışılacaktır.

HEDEF 1.2

YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK

Kamu kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması, kurum itibarı açısından önemli bir katma değer teşkil eden kalite belgelendirme çalışmalarıyla sağlanabilmektedir. İETT, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) uygulamalarıyla, faaliyetlerini belirlenmiş standartlara kavuşturmayı, eksiklerini gidermeyi, iş yapma ve hizmet üretme modellerini geliştirerek yolcuların beklentilerini eksiksiz karşılayabilir noktaya ulaşmayı hedeflemektedir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nde, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kurulmuştur. Bunların yanı sıra, ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi, EN ISO 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi kurulmuştur. Stratejik Plan döneminde kurulması hedeflenen sistemler ise ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı, EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetim Sistemi, ISO 14064 Sera Gazı ile İlgili Hizmet Standardı, BS 25999 / ISO 22301 İş Sürekliliği Standardı ve IIP (Investors in People) olarak sıralanmaktadır.

HEDEF 1.3

BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

Günümüzün hızla değişen iş dünyasında, organizasyonların, faaliyet alanları ile ilgili eğilim ve olanakların en kısa sürede farkına vararak buna dayalı karar ve eylemleri hızla uygulamaya koymaları hayati önem arz etmektedir. Son yıllarda bilgi; kuruluşların daha verimli, esnek ve değişime açık bir yapı oluşturmaları için daha önce olmadığı kadar kilit bir konumdadır. Yöneticilerin aşırı miktarda depolanmış, entegre olmayan, yönetilmesi zor, güncel olmayan ve erişimi zor veriden; doğru, nitelikli ve karar alma aşamasında somut bir faydaya dönüşebilecek bilgiyi ihtiyaç duydukları anda elde etmeleri gerekmektedir. İETT'de Yönetim Bilgi Sistemi (YBS) uygulaması bu amaca hizmet etmek için tasarlanmıştır. YBS uygulaması sayesinde üst yönetimin bilgi ihtiyacını esas alan sağlıklı bilgi transferi sağlanabilir hale gelmiştir. Sistemin arzu edilen etkinlik düzeyine ulaşabilmesi amacıyla, YBS'ye ilişkin performans göstergelerinin düzenli periyotlarla takip edilmesi planlanmaktadır. Üstün hizmet ve kaliteli yönetim seviyesini yakalayabilmek için İETT, eldeki verilerin kurumun stratejik yönelimine dair soruları cevaplayacak düzeyde sağlıklı ve yol gösterebilir bir fonksiyona erişebilmesi doğrultusunda çalışmalar yapmayı hedeflemektedir.

HEDEF 1.4

BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK

Yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması yolundaki önemli adımlardan biri de bilgi işlem altyapısının güçlendirilmesidir. Minimum aksama ile çalışan bir bilişim sistemi; işlerin daha hızlı ve etkin yürümesini sağlayacak, bu da çalışanların yaptıkları işten aldıkları tatmini ve motivasyon düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünce, stratejik plan dönemi içerisinde Kurumsal Kaynak Yönetimi (ERP) ile tüm iş süreçlerinin modüler yapıya sahip bir yazılım ile gerçekleştirilmesi ve mobil uygulamaların yaygınlaştırılması planlanmaktadır. 5070 sayılı kanunda Elektronik İmza, "Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri" olarak tanımlanmıştır. İETT bünyesinde elektronik imza kullanımının 2013-2017 döneminde yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

AMAÇ 2

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON,MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

Çalışanların motivasyon, memnuniyet ve bilgi birikimlerinin artırılması, kurumsal performansın artırılmasına önemli ölçüde katkı sağlayacak olan vazgeçilmez unsurların başında gelmektedir. Bu doğrultuda İETT; iş tatmini, katılım ve aidiyet oranını artırmayı, çalışma koşullarını geliştirmeyi, eğitim ve kariyer gelişimini desteklemeyi ve bunlarla beraber etkili iç iletişim sağlamayı hedeflemektedir.

İETT'nin çalışan memnuniyetini artırmak hedefini gerçekleştirmede kullanacağı temel kaynaklardan biri olan Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA) her yıl düzenli aralıklarla tekrarlanacaktır. ÇMA ile çalışanların memnuniyetinin izlenerek gelişmeye açık alanların tespit edilmesi ve aksiyonlar belirlenip uygulamaya konulması planlanmaktadır.

Çalışan Memnuniyeti Anketi sonucunda; tanıma, yöneticilik, katılım, öğrenme ve başarı fırsatı, kariyer geliştirme başlıklarına öncelik verilerek bu başlıklar altında gelişim sağlanması amaçlanmaktadır.

HEDEF 2.1

İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

Personelin çalıştığı kuruma karşı hissettikleri ile ortak hedef değerleri benimsemesi olarak ifade edilen kurumsal aidiyet oranı yapılan çalışan memnuniyet anketleriyle takip edilmektedir. İETT'de çalışanların aidiyet hissinin sürekliliğini sağlamak üzere çeşitli alanlarda faaliyetler geliştirilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda, liderlik gelişim süreci oluşturularak çalışanlara liderlik ve koçluk eğitimleri verilecek; İETT personeline yönelik sosyal ve kültürel faaliyetlerin artırılması ile personel memnuniyetinin ve motivasyonunun artırılmasına çalışılacaktır. Ayrıca, İETT bünyesinde kurulmuş olan Öneri Sistemi dâhilinde çalışanlara ödül verilmesi planlanmaktadır.

HEDEF 2.2

ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

İETT, faaliyetlerinin gerek toplum gerekse kendi çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmayı ve sürekli iyileştirmeyi temel çalışma prensiplerinden biri olarak benimsemiştir. Çalışma koşullarını iyileştirme hedefiyle çalışanların memnuniyet düzeylerini artırmak, çalışan motivasyonunun sürekliliğini sağlayabilmek açısından önemlidir. Uygun çalışma ortamlarının sağlanmasına yönelik iyileştirme faaliyetlerinin, özellikle garajlarda ve sahada yoğunlaştırılması planlanmaktadır. Bu amaçla iş kazası ve yaralanma bilgi formları oluşturularak, bunların yeterli derecede uygulanması ve takip edilmesi sağlanacaktır. Böylelikle çalışanlar için güvenli ve emniyetli bir çalışma alanının yaratılması mümkün olabilecektir. Çalışma koşullarının geliştirilmesi hedefine yönelik olarak ayrıca, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetimi ile çalışma ortamlarının sağlık standartları ve denetimlerine uygunluğunun sağlanması, Kişisel Koruyucu Donanımlar (KKD) kullanımı ve çalışanlara yönelik kişisel sağlık sayfasının oluşturulması gibi faaliyetler yürütülecektir. Personel planlaması yapılarak izin yönetiminin etkin ve faydalı bir şekilde yürütülmesi de bu kapsamda geliştirilecek faaliyetlerden olacaktır.

HEDEF 2.3

EĞİTİM VE KARİYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

2013-2017 stratejik plan döneminde, İETT çalışanlarının kariyer gelişimine yönelik projeler hayata geçirilecektir. Performans Gelişim Sistemi (PGS) kapsamında öncelikle memurlar, sonrasında ise işçi personel olmak üzere tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile üstlendikleri projeler takip edilecek, belirlenmiş hedefleri izlenecektir. Sistem, 6 aylık periyotlar ile yapılacak değerlendirmeler neticesinde 360 performans değerlendirmesinin hayata geçirilmesine olanak sağlayacaktır. Kadro ve pozisyonlara uygun personel sağlanması amacıyla PGS verileri doğrultusunda eğitim planlamaları yapılarak yetkinlik ve kariyer eğitimleri verilecektir. Ayrıca PGS projesi kapsamında ödül sistemleri oluşturularak aktif ve dinamik bir çalışma ortamının sağlanması hedeflenmektedir. İETT personelinin istek, beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda eğitim programları düzenlenerek çalışanların yetkinlik ve becerilerini artırmaya yönelik faaliyetler planlanmaktadır. Bu amaçla, e-learning destekli İETT Akademisi kurulacak ve bu sayede kişi başı eğitim süresi artırılacak, ayrıca şoför personele iletişim eğitimleri verilecektir. Kurulması planlanan İETT Akademisi, ayrıca İETT'ye toplu ulaşım sektöründe öncülük yaptığı yeni bir alan kazandıracaktır.

HEDEF 2.4

ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

İETT, çalışanlarına vermek istediği mesajları doğru ve zamanında iletmek, katılımcı bir yönetim sergilemek ve çalışanlarından gelen geribildirimleri sağlıklı bir şekilde derleyebilmek için iç iletişim faaliyetlerine önem vermesi gerektiğinin bilincindedir. Mevcut yapıda iç iletişim güçlü görülmekle birlikte, iç iletişim kanallarının geliştirilmesi ve daha etkin kullanımının sağlanması planlanmaktadır. Etkili iç iletişim sağlama hedefi doğrultusunda, İç İletişim Kılavuzu oluşturulacak ve takip eden yıllarda uygulamaya konulacaktır. Bu kapsamda, personelin iç iletişim planına uyum sağlaması için bilgilendirmeler yapılacaktır. Ayrıca, İETT intranet Portalı üzerinde çalışanların fikir alışverişinde bulunabileceği bir forum sisteminin oluşturulması da planlanmaktadır.

AMAÇ 3

DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

Toplu ulaşım hizmetinin etkin ve sürdürülebilir bir biçimde sunulabilmesi için dengeli ve güçlü bir finansal yapıya sahip olunması gereklidir. İETT'nin kamu işletmeciliği yapması, toplumsal bir misyon taşıması ve toplu taşıma tarifelerini belirlerken halkın ödeme gücünü gözetmek zorunda olması, gelir-gider dengesinin sağlanmasını etkilemektedir.

Dengeli ve güçlü bir finansal yapıya kavuşulabilmesi amacıyla gelir-gider dengesini sağlamaya çalışmak İETT'nin başlıca stratejilerindendir. Buna yönelik olarak, kaynakların artırılması ve verimli kullanımının yanı sıra, bütçe dengesinin sağlanması da hedeflenmektedir.

HEDEF 3.1

KAYNAKLARI ARTTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

Kaynakların artırılması ve verimli kullanılması hedefi doğrultusunda, otobüs filosundaki araçların temizlik, manevra, çekici ve kaporta boya yenileme işlerinin dış kaynak (outsourcing) yöntemiyle yapılması, yedek parçaların yerlileştirilmesi, serbest piyasadan elektrik enerjisi temin edilmesi ve stok yönetiminin iyileştirilmesi planlanmaktadır. Elektronik kart ve elektronik bilet stok miktarının yıllık tüketime göre belirlenmesi fire oranında azalmayı sağlayacak ve kurum Elektronik kart ihtiyacı olduğunda gereksiz miktarlarda satın alma yapmayacaktır. Program ortaklığının artırılması kurumun marka değerini yükseltecek ve sunulan hizmetlerin kalitesini ve çeşidini artıracaktır. Kurumsal Elektronik kart satışı, primsiz yapılacağı için kurum daha fazla gelir elde edecektir. Bunların yanı sıra, mevcut reklam alanlarının kullanımının artırılması ve yeni reklam alanları oluşturulması yoluyla yardımcı gelirlerin artırılması hedeflenmektedir. Ayrıca, araç hareketlerinin Akyolbil sistemi üzerinden daha etkin bir şekilde izlenmesi neticesinde sahada görev yapan hat ve hareket amiri sayısının düşürülmesi ve böylece saha işletme sürecinin sevk ve idaresinin verimli hale getirilmesi planlanmaktadır.

HEDEF 3.2

BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK

Bütçe dengesini sağlama hedefi doğrultusunda kurum gelirleri ve harcamalarının mevcut yapısının değiştirilmesi, ancak özelleştirme, kurumsal statünün değişmesi, kamu sektörü insan kaynakları yönetiminde köklü yasal dönüşümler gibi kapsamlı kararlar ve uygulamalar söz konusu olduğu müddetçe mümkün olabilir. Ancak, bu tür değişimlerin olmadığı varsayıldığında dahi gelir-gider açığı, kaçınılmaz gelir ve maliyet eğilimleri içinde tümüyle yok edilemese de, belli bir esneme payı içerisinde sınırlı oranlarda daraltılabilecektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, stratejik plan döneminde gerçekleştireceği proje ve faaliyetlerle gelir ve gider kalemlerindeki açığı azaltmayı hedeflemektedir.

AMAÇ 4

ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

İstanbul, dünyada toplu taşıma aracı kullanım yoğunluğu en fazla olan şehirlerin başında gelmektedir. Bu da İETT'nin enerji ve yakıt kullanımını artırmakta ve doğaya zararlı gaz salma potansiyelini yükseltmektedir.

İETT, toplu ulaşım hizmeti sunarken başta İstanbul halkı olmak üzere tüm insanlığa ve gelecek nesillere sağlıklı ve temiz bir çevre miras bırakabilmek için doğaya ve insan sağlığına karşı özen göstermek zorundadır. Bu kapsamda İETT bünyesinde zararlı gaz salınımını azaltmak ve çevreye zarar vermemek amacıyla çeşitli çalışmalar yapılması amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda, emisyon oranının azaltılması, alternatif enerji kaynaklarının kullanılması, enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlanması, Kurumun enerji tüketimini etkili bir şekilde yönetebilmesi büyük önem arz etmektedir. Çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak ve enerji tasarrufu sağlanmasına yönelik projeler geliştirmek İETT'nin stratejik hedefleri arasındadır. Ayrıca, stratejik plan döneminde alternatif enerji kaynakları kullanımının artırılmasının sağlanması ve emisyon oranının azaltılması da İETT'nin öncelikleri arasında yer alacaktır.

HEDEF 4.1

EMİSYON ORANINI AZALTMAK

İklim değişikliği ile mücadele dünya genelinde ülke politikalarına yön veren önemli bir husustur. Toplu taşıma faaliyetleri kaynaklı atmosfere salınan sera gazı emisyonlarının sürdürülebilir çevre ve sağlıklı yaşam ilkeleri doğrultusunda azaltılması İETT'nin stratejik hedefleri arasındadır. İETT otobüs filosuna katılacak otobüslerin seçiminde tercih kriterleri arasında en büyük önceliği, araçların enerji tüketim miktarları ve açığa çıkardığı emisyon değerlerinin düşüklüğü oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, İETT araç filosunda yer alan emisyon oranı düşük Euro-V standardındaki araç sayısının artırılmasına yönelik olarak araç alımına gidilmesi ve emisyon oranı yüksek araçların filo dışı bırakılması planlanmaktadır.

HEDEF 4.2

ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK

Yoğun akaryakıt tüketiminin getirdiği zararı azaltmak için alternatif enerji kullanan otobüslerin artırılmasını hedefleyen İETT, bu kapsamda filosuna elektrikli, CNG yakıtlı ve hibrit teknolojili otobüsler katmayı planlamaktadır. Bu sayede İETT; çevreye duyarlı bir ulaşım modeli geliştirerek kamu sağlığına katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Atık motor yağlarından elektrik enerjisi elde edilebilen mikro tesisler kurmak, İETT'nin stratejik plan döneminde geliştirmeyi planladığı faaliyetler arasındadır. Bununla beraber, garajlarda, hizmet binalarında ve otobüs duraklarında rüzgâr, güneş vb. yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artırılması da planlanan faaliyetlerdendir.

HEDEF 4.3

ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

İETT, sahip olduğu enerji kaynaklarını en verimli şekilde kullanabilmek için enerji tüketiminin azaltılmasına yönelik projeler geliştirmeyi hedeflemektedir. Doğal kaynak sarfiyatının azaltılması için fotoselli musluk kullanımı, akıllı sürüş teknikleri geliştirilerek yıllık akaryakıt sarfiyatında tasarruf sağlanması, İdarenin faaliyetleri sonucunda açığa çıkan atıkların çevreye duyarlı şekilde geri dönüşümlerinin sağlanması ve hizmet araçlarının GPS üzerinden takibini sağlayacak sistemlerin kurulması, "enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak" hedefine hizmet edecek projeleri oluşturmaktadır.

HEDEF 4.4

KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

Kurumun enerji tüketiminin etkili bir şekilde yönetilebilmesi için tüketim verilerinin düzenli olarak kayıt altına alınması ve yıl içerisinde enerji birim fiyat tarifelerinde yapılan güncellemelerin düzenli olarak takip edilmesi gerekmektedir. Yıl içerisinde farklı zamanlarda enerji aboneliklerine ait tarife değişikliklerinin yapılmasıyla kurumsal enerji giderlerinin azalması beklenmektedir. Serbest piyasadan elektrik enerjisi temini ile enerjinin etkin, verimli ve ekonomik kullanımı hedeflenmektedir. Buna ek olarak, sayaçların uzaktan izlenebilirliğinin sağlanması da kurumsal enerji tüketiminin etkin bir şekilde yönetilebilmesini mümkün kılacaktır.

HEDEF 4.5

ÇEVRE VE DOĞAL KAYNAKLARIN ÖNEMİ İLE İLGİLİ FARKINDALIK OLUŞTURMAK

Kent içi toplu taşıma hizmeti sunarken, insanlarda çevre ve doğal kaynakların kullanımı ile ilgili bir farkındalık oluşturmak İETT'nin kurumsal çevre politikasının ana öğelerindendir. Günlük yaşamın her alanında enerji israfına dikkat çekerek, özellikle İstanbul halkını toplu taşımaya sevk edecek etkinliklerin düzenlenmesi planlanmaktadır.

Dünya Çevre Günü ve Avrupa Yeşil Enerji Haftası gibi uluslararası etkinlikler kapsamında İstanbul'un adını dünya kentleri arasına taşımak, enerji verimliliği ve çevre konulu seminer, panel ve konferanslar düzenlemek ve bu alanlarda diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara katılım sağlamak, "çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak" hedefini güçlendirecektir.

AMAÇ 5

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

Kendine özgü coğrafyası, yoğun nüfusu ve sürekli göç alan yapısıyla dev şehir özelliği taşıyan İstanbul'da hizmet veren İETT, şehir içi toplu ulaşımda Dengeleyici, Düzenleyici, Denetleyici ve Danışman misyonuna uygun olarak kaliteli ve etkin bir hizmet sunma amacındadır.

İETT, tüm paydaşlarının beklentilerini göz önünde bulundurarak, faaliyetlerini İstanbul genelinde ulaşım ağını en doğru şekilde planlamaya, fiziki koşulları iyileştirmeye, toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmeye ve hizmet konforunu yükseltmeye yönelik olarak sürdürmeyi amaçlamaktadır.

Bununla birlikte, modern yönetim anlayışı çerçevesinde müşteri ilişkilerini etkin yürütmek ve hizmette yeni teknolojiler uygulamak da İETT'nin hizmet kalitesini geliştirme amacı doğrultusundaki hedeflerindendir.

HEDEF 5.1

YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

Vatandaş odaklı hizmet anlayışını sürekli olarak iyileştirme gayreti içerisinde olan İETT için yolcu memnuniyeti büyük önem arz etmektedir. Yolcu ilişkilerini etkin bir şekilde yürütmek adına kurulan Çağrı Merkezi ile yolcuların İETT'ye hem daha kolay ulaşması hem de hızlı ve profesyonel hizmet alması mümkün olmaktadır.

Yılın 365 günü hizmet veren İETT Çağrı Merkezinde, gelen çağrıların en kısa süre içinde cevaplandırılması, her işlemin mutlaka sonuçlandırılması, süreçler hakkında yolculara zamanında bilgi aktarılması ve bu sayede taleplerin kurum içerisinde en doğru şekilde değerlendirilmesi hedeflenmektedir.

Yolcu bilgilendirme faaliyetleri, İETT'de önem verilen konuların başında gelmektedir. Hat bilgisi, ücret tarifeleri, elektronik kart uygulamaları gibi konularda çağrı merkezi, web sitesi ve akıllı duraklar yoluyla verilmekte olan bilgilendirme hizmetlerinin, SMS ve e-posta yoluyla da sunulması planlanmaktadır.

2013-2017 stratejik plan döneminde belirli aralıklarla Yolcu Memnuniyeti Anketleri düzenlenerek, yolcuların İETT tarafından sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyetin ölçülmesi ve iyileştirmeye açık yönlerin sürekli takip edilmesi hedeflenmektedir.

HEDEF 5.2

HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

Nüfusu gün geçtikçe artan ve yaşam alanları hızla büyüyen bir kent olan İstanbul'a konforlu bir ulaşım hizmeti sağlama çabası birtakım güçlükleri beraberinde getirmektedir. Bu güçlüklere rağmen İETT, yolcularına dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkânı sağlamak için her geçen yıl filo yaşını gençleştirmeyi ve engelli yolcularının ulaşım haklarını gözeterek tüm durak ve araçlarını erişilebilir hale getirmeyi hedeflemekte olup, bu doğrultuda var gücüyle çalışmayı ilke edinmiştir. Hizmet Kalitesi Ölçüm Model'inin (HKÖM) sahada uygulanması ve geliştirilmesi ile ayakta yolcu taşıma oranının dünya standartlarına getirilmesi, stratejik plan döneminde hizmet konforunu yükseltmek hedefi doğrultusunda yürütülmesi planlanan faaliyetler arasında yer almaktadır.

Modern toplu ulaşım sistemlerinde, yolcuların bilet ve seyahat kartlarına erişimi, ulaşım araçlarına erişimi kadar kolay olmalıdır. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, bu gereksinimi yerine getirmek amacıyla birtakım projeler geliştirmiş olup, stratejik plan döneminde bu projelerin hayata geçirilmesi hedeflenmektedir. Bu doğrultuda; Elektronik kart başvuru merkezi sayısının artırılması, kişiselleştirilmiş Elektronik kart sayısının artırılması, internetten ödeme sisteminin kurulması, KIOSK lardan Elektronik kart satışı yapılması, internet üzerinden yapılan başvurularda Elektronik kartların adrese gönderilmesi ve üniversiteyi kazananlara kayıt esnasında Elektronik kart verilmesinin sağlanması projeleri uygulamaya konulacaktır.

Bu projelerin hayata geçmesiyle, başvuru merkezlerindeki mevcut yoğunluk azalacak, bu da yolcuların yalnızca otobüsle yaptıkları yolculuk esnasında değil, yolculuk dışında da aldıkları hizmetin konforunun yükselmesini sağlayacaktır. Öte yandan, kişiselleştirilmiş Elektronik kart sayısının artırılması sayesinde elde edilecek yolcu profil bilgileri yardımıyla, kişilere yönelik kampanyalar düzenlenmesi ve çeşitli reklam uygulamalarının yapılması mümkün olacaktır.

HEDEF 5.3

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

Toplu ulaşımda hizmet kalitesinin yükseltilmesi yolunda atılacak adımların başında dakiklik ve düzenlilik gelmektedir. Araç bekleme ve seyahat sürelerini iyileştirmek, İETT'nin yolcu memnuniyetini artırmaya yönelik öncelikli hedefleri arasındadır. Bu hedefe ulaşabilmek için stratejik plan döneminde

gerçekleştirilmesi planlanan birtakım faaliyetler ve projeler tasarlanmıştır. Tüm hat ağında hız ve süre ölçümleri yapılarak zaman tarifelerinin ve araç sayılarının yeniden planlanması, sefer başlangıç saatlerindeki sapmaların ve kayıp seferlerin nedenlerinin belirlenerek raporlanması, "toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmek" hedefi doğrultusunda yürütülecek faaliyetlerin arasında yer almaktadır. Ayrıca, personel azlığı ve tahsislerden kaynaklanan sefer kayıplarının azaltılabilmesi için şoför personel sayısının optimum düzeye çekilmesi doğrultusunda şoför alımlarının yapılması planlanmaktadır.

HEDEF 5.4

İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

Kendine özgü bir coğrafi yapıya sahip olan İstanbul'da toplu ulaşım ağının yolcu memnuniyetini artırma hedefine yönelik olarak yeniden düzenlenmesini ve planlama çalışmalarına ağırlık verilmesini gerektirmektedir. Planlama çalışmalarına yön verecek olan unsurların başında ise yolcu talepleri gelmektedir.

Otobüs hat ağının yolcu talepleri doğrultusunda yeniden düzenlenmesi ile yoğun saatlerdeki kapasite kullanım oranının iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Hat optimizasyon projesi ise, tüm hatların aktarma merkezleri çerçevesinde yeniden planlanmasını ve uzun hatların kısaltılmasını kapsamaktadır. Bu proje vasıtasıyla aktarmalı yolculuğun özendirilmesi, bu sayede hem sistemin bir bütün olarak etkinliğinin artırılması, hem de kentteki diğer ulaşım modlarıyla tam entegrasyonun sağlanması hedeflenmektedir.

Bunların yanında, hatların başlangıç ve bitiş noktalarının garajlara olan mesafelerine göre yeniden planlanması da stratejik plan döneminde gerçekleştirilmesi tasarlanan projeler arasında yer almaktadır.

Söz konusu proje, aynı zamanda yeni garaj ve park yerlerinin belirlenmesinde de yol gösterici olacaktır.

HEDEF 5.5

FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

Toplu ulaşım hizmetinin kesintisiz sürdürülebilmesi için İETT bünyesinde yapılması gereken bir takım iyileştirme çalışmalarının da bulunduğu aşikârdır. Bu noktadan hareketle, stratejik plan döneminde fiziki koşulların iyileştirilmesi doğrultusunda bazı adımlar atılması planlanmaktadır.

Bu kapsamda hayata geçirilmesi hedeflenen projeler arasında; bilgi işlem ağ yapısının iyileştirilmesi, hizmet binaları, garajlar ve işletme birimlerinin bakımı ve yenilenmesi, Tünel izolasyonunun sağlanması ve Nostaljik Tramvay hattının rehabilitasyonu yer almaktadır. Öte yandan, güvenlik altyapısının geliştirilmesi ve fiziki güvenlik sisteminin yenilenmesi, emniyet birimleriyle olan işbirliğini artıracak, bu da güvenli yolculuk talebinin karşılanmasında önemli rol oynayacaktır.

HEDEF 5.6

HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

Toplu ulaşımda hizmet kalitesini geliştirmek amacı doğrultusunda yapılması gerekenler arasında durak konforu ve fonksiyonlarının artırılması da yer almaktadır. Akıllı durak sayısının çoğaltılması ve bu sayede yolcu bilgilendirme sisteminin yaygınlaştırılması, İETT'nin stratejik plan döneminde öncelik verdiği konulardan olacaktır.

Hizmette yeni teknolojiler uygulamak hedefi doğrultusunda hayata geçirilmesi planlanan "yolcu sayım sisteminin geliştirilmesi" projesi ise, ulaşım ağının planlanması hedefine de katkıda bulunacak olması hasebiyle çok işlevli bir proje olarak öne çıkmaktadır.

AMAÇ 6

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

İETT'nin 2013-2017 stratejik plan dönemdeki misyonunu özetleyen 4D'den biri olan Danışman rolü doğrultusunda, toplu ulaşım alanındaki 140 yılı aşan bilgi birikimi ve tecrübenin gerek yurtiçi gerekse yurtdışında aktarılması, paylaşılması ve bu konuda işbirlikleri oluşturulması amaçlanmaktadır.

Kurumsal bilgi birikimini danışmanlığı yapılabilir seviyede nitelikli hale getirmek amacıyla, İETT'nin toplu ulaşım alanındaki bilgi ve tecrübelerini uluslararası platformlarda bölüşmek ve uluslararası ziyaretlerin verimliliğini sağlamak hedeflenmektedir.

Bunun yanı sıra toplu ulaşım konusunda dünyadaki yenilikleri ve gelişmeleri takip etmek, ilgili organizasyonlara katılmak ve organizasyon düzenlemek, toplu ulaşım konusunda belirli standartları yakalamış kurum ve kuruluşlarla kıyaslama (benchmarking) çalışmalarının devamlılığını sağlamak, kurumsal bilgi birikimini yönetme amacına yönelik çalışmalardır.

HEDEF 6.1

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

İstanbul'da toplu ulaşımın lider kuruluşu olan İETT; toplu ulaşım alanındaki mevcut sorunların tartışıldığı, çözüm önerilerinin paylaşıldığı, gelişme ve yeniliklerin aktarıldığı platformlar ve organizasyonların düzenlenmesine öncülük etmeyi planlamaktadır.

Yerel yönetimlerin, akademisyenlerin, ulaştırma alanında faaliyet gösteren firmaların ve sivil toplum kuruluşlarının davet edildiği, İETT'nin önderliğinde düzenlenecek organizasyonlar sayesinde gerek kamuoyunun bilgilendirilmesi, gerekse dünyadaki toplu ulaşım sektöründeki gelişmelerin ve eğilimlerin takip edilmesinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu kapsamda düzenlenecek sempozyum, panel, şura gibi etkinliklerin bir başka işlevi de İETT'nin kurumsal kimliğinin öne çıkarılması ve toplu ulaşımda gelişmeye ve iyileştirilmeye açık alanlarının belirlenmesi olacaktır.

HEDEF 6.2

TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

İETT'nin "ulusal ve uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek" misyonunu yerine getirebilmesi için görev, yetki ve sorumlulukların açık bir şekilde tanımlandığı organizasyonel altyapı süreçlerinin ve ilgili performans göstergelerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda İETT bünyesinde "Yurtdışı İlişkiler Süreci" ile "Danışmanlık Yönetim ve Koordinasyon Süreci" oluşturulmuştur. 2013-2017 stratejik plan döneminde dünyanın önde gelen şehirleriyle kıyaslama (benchmarking) çalışmalarının yapılması ve bilimsel nitelikli kurumsal yayın üretiminin artırılması hedeflenmektedir.

AMAÇ 7

KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

Kurumsal itibar, bir kurumun görünen yüzünün, muhatap olduğu kişi ve kurumların gözünde sahip olduğu değer olup, kurumun; müşteriler, çalışanlar, sosyal kurumlar, yazılı ve sözlü medya ile halkın beynindeki algılamalarının toplamından oluşur.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, kurumsal itibarını artırmak amacı doğrultusundaki çalışmalarına 2013-2017 stratejik plan döneminde hız verecektir. Bu kapsamda yapılması gerekenler arasında kurumsal kimlik, kurumsal imaj ve kurumsal reklam çalışmaları yer almaktadır. Söz konusu çalışmaların etkinliği, tüm çalışanlar tarafından benimsenmesiyle doğru orantılı olacaktır.

İETT'nin kurumsal itibarı, düzenli aralıklarla yapılacak olan Kurumsal İtibar Anketi (KİA) ile ölçülecek ve alınan sonuçlar doğrultusunda iyileştirmeye açık yönler belirlenecektir.

HEDEF 7.1

KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

Kurumsal algıyı güçlendirme hedefi kapsamında, öncelikle mevcut kurumsal kimlik çalışmasına uyumun artırılması doğrultusunda çalışılması ve kurumsal kimlik kılavuzunun güncellenmesi planlanmaktadır. Kurumsal kimliğe yönelik hazırlanacak olan tanıtıcı materyallerin ve yeni geliştirilecek ürünlerin, iç ve dış müşterilerin algı seviyesini artıracağı umulmaktadır.

Yeni sosyal sorumluluk projeleriyle kurumsal imajın güçlendirilmesi ve kamuoyunda olumlu bir İETT algısı oluşturulması hedeflenmekte olup, yapılacak olan sosyal sorumluluk projeleri için kurumsal kimlik doğrultusunda kıstaslar belirlenmesi planlanmaktadır.

Kurumsal itibar yönetiminin en önemli öğelerinden biri, kuşkusuz medya ile olan ilişkilerdir. Bu kapsamda, yılda en az iki defa medya bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi, bu vesileyle medya mensuplarının İETT ile iletişim kurmalarının kolaylaştırılması ve doğru bilgilendirmenin sağlanması hedeflenmektedir. Sosyal medyada kurumsal hesap açılması da kurumsal algıyı güçlendirme hedefi doğrultusunda tasarlanan projelerdendir.

HEDEF 7.2

İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

Yolcu odaklılık, kurumun yolcu ihtiyaçlarını kendi bakış açısıyla değil, yolcu gözüyle belirlemesini gerektirmektedir. İETT yolcu memnuniyetini ölçerek;

- Yolcu tatminini ölçecek,
- Yolcu ihtiyaçlarını belirleyecek
- Kurumun güçlü ve iyileştirmeye açık alanlarını belirleyecektir.

Yolcu odaklı çalışmak kadar önemli diğer bir unsur da çalışan memnuniyetidir. Vizyonuna mutlu çalışanlarla ulaşılabileceğinin idrakinde olan İETT, her yıl Çalışan Memnuniyet Anketi yaparak çalışanların memnuniyetini ölçecektir. Yolcu ve çalışan memnuniyetlerinin yanı sıra tüm paydaşları kapsayan kurumsal itibar da ölçülecektir. Kurumsal itibarın artması;

- Yolcuların, İETT'nin hizmetlerini başkalarına tavsiye etmesini
- Personelin, kurumun başarısı için daha motive çalışmasını
- Üstün vasıflı kişilerin çalışmak için istek duyacağı bir kurum konumuna gelmeyi
- Tedarikçilerin daha iyi niyetli davranmasını ve uygun koşullar önermesini
- Medya desteğinin kazanılmasını sağlayacaktır.

TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER

İETT Genel Müdürlüğü'nün temel politika ve öncelikleri, 2013-2017 dönemi Stratejik Planda ortaya konulan vizyonun gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

VİZYONUN TEMEL UNSURLARI

Uluslararası Standartlarda Ulaşım Hizmeti

Hizmet düzeyi ile ilgili olarak hedef; uluslararası ölçekte kabul edilmiş standartları yakalamak. Bu hedef doğrultusunda kent içi ulaşımının daha hızlı, konforlu, güvenli, ucuz ve erişilebilir bir şekilde sağlanmasını temin etmek temel önceliğimizdir.

İnsan Merkezli Ulaşım Hizmeti

Sunulan hizmette temel ve birincil belirleyicinin insan mutluluğu olduğu yaklaşımıyla hizmetleri bu vaade uygun sunmak.

Sürdürülebilir Ulaşım Hizmeti

Her koşulda yolculuk talebi olan kitleyi yalnız bırakmamak, ona hizmeti daha geliştirilmiş biçimiyle her gün yeniden bulabileceği güvencesini vermek.

Lider Kuruluş

Kurumsal yapı, işletmecilik, deneyim vb. etkenler açısından İETT'nin tarihine yakışır büyüklüğünü ve öncülüğü sürdürmesidir. Gücünü köklü geçmişinden alan kurumun misyon ve vizyonunun gerçekleştirilmesini sağlayacak, sonuç odaklı ve performansa dayalı yönetim anlayışıyla; kamu hizmetinin daha etkili, verimli, kaliteli ve ekonomik bir biçimde sunulması kurumsal politikamızın temelini oluşturmaktadır.

ADİL
1
GÜVENİLİR
2
YENİLİKÇİ
3
KATILIMCI
4
DUYARLI
5
TEMEL İLKELER

BÖLÜM III

FAALİYET VE PROJELER

MALİ BİLGİLER
ULAŞIM BİLGİLERİ
FAALİYET VE PROJELER

MALİ BİLGİLER

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

BÜTÇE GİDERLERİ

EKONOMİK KOD E1	E2	HESAP ADI	2016 GERÇEKLEŞME TL	2017 BÜTÇE TL	2017 GERÇEKLEŞME TL
01		PERSONEL GİDERLERİ	315.171.968	322.217.000	319.243.649
01	01	MEMURLAR	44.853.259	51.851.000	45.075.427
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	3.763.697	5.460.000	4.063.434
01	03	İŞÇİLER	266.131.646	264.153.000	269.821.399
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	424.788	703.000	237.659
01	05	DİĞER PERSONEL	41.892	50.000	45.731
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	65.063.226	66.412.000	62.049.358
02	01	MEMURLAR	6.661.726	7.812.000	6.805.932
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	681.253	971.000	680.795
02	03	İŞÇİLER	57.720.248	57.629.000	54.562.631
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	987.952.985	1.160.545.000	1.165.082.782
03	01	ÜRETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	857.446	0	0
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	334.454.420	436.694.000	401.786.114
03	03	YOLLUKLAR	1.327.293	1.839.000	1.429.468
03	04	GÖREV GİDERLERİ	33.435.591	32.787.000	22.668.949
03	05	HİZMET ALIMLARI	544.319.579	576.360.000	612.186.456
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	4.831.341	4.420.000	3.777.393
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	67.384.538	106.915.000	122.620.892
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	1.118.513	1.180.000	449.250
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	224.263	350.000	164.260
04		FAİZ GİDERLERİ	2.492.495	1.300.000	2.412.414
04	02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	0	0	0
04	03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	2.492.495	1.300.000	2.412.414
05		CARİ TRANSFERLER	3.700.247	5.464.000	6.405.082
05	01	GÖREV ZARARLARI	3.292.000	5.000.000	5.943.675
05	03	KAR AMACI GÜTMEYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	221.750	254.000	245.100
05	06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	186.050	210.000	216.307
06		SERMAYE GİDERLERİ	50.456.446	1.174.062.000	247.454.509
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	22.730.549	1.123.762.000	227.603.641
06	02	MENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	0	0	46.020
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	3.986.202	8.000.000	4.374.444
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	13.371.745	30.000.000	523.278
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	6.926.097	2.500.000	8.190.406
06	06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	0	3.700.000	199.420
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	3.441.854	6.100.000	6.517.300
08		BORÇ VERME	0	0	6.872.832
08	01	YURTİÇİ BORÇ VERME	0	0	6.872.832
09		YEDEK ÖDENEKLER	0	170.000.000	0
TOPLAM			1.424.880.681	2.900.000.000	1.809.520.627

BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD E1	E2	HESAP ADI	2016 BÜTÇE GERÇEKLEŞME (TL)	2017 BÜTÇE (TL)	2017 BÜTÇE GERÇEKLEŞME (TL)
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.522.772.393	1.152.820.000	1.156.724.451
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	145.839.780	18.820.000	52.122.271
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	2.183.562	3.500.000	2.342.647
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	15.676.770	18.500.000	22.422.159
03	04	KURUMLAR HASILATI	1.254.639.683	960.000.000	930.687.608
03	06	KİRA GELİRLERİ	104.432.598	152.000.000	148.890.165
03	09	DİĞER TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	0	0	259.600
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	85.245.178	1.079.750.000	140.112.148
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	85.000.000	1.079.750.000	139.999.990
04	04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIMLAR	0	0	58
04	05	PROJE YARDIMLARI	245.178	0	112.100
05		DİĞER GELİRLER	30.575.660	11.930.000	37.298.319
05	01	FAİZ GELİRLERİ	8.129.350	1.450.000	600.433
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	257.808	200.000	419.172
05	03	PARA CEZALARI	308.137	5.000.000	8.070.540
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	21.880.365	5.280.000	28.208.173
06		SERMAYE GELİRLERİ	409.410.742	130.500.000	35.260
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	409.188.388	130.000.000	0
06	02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	222.354	500.000	35.260
09		RED VE İADELER(-)	512.157.256	5.000.000	1.227.426
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	511.706.532	5.000.000	981.670
09	05	DİĞER GELİRLER	449.727	0	245.756
09	06	SERMAYE GELİRLERİ	997	0	0
NET GELİR			1.535.846.717	2.370.000.000	1.332.942.752

TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

Giderler

2017 yılında 2.900.000.000 TL olarak onaylanan gider bütçesi, %62'lik gerçekleşme oranıyla 1.809.520.677 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari giderlerin gerçekleşme oranı ise %100'dür. Bütçe giderlerinin dağılımı; %21'i Personel ve SGK Giderleri, %64'ü Mal ve Hizmet Alım Giderleri, %14'ü Sermaye Giderleri şeklinde olmuştur.

Gelirler

2017 yılında 2.370.000.000 TL olarak tahmin edilen gelir bütçemiz, %56'lık gerçekleşme oranıyla 1.332.942.752 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari gelir gerçekleşmesi %103 olarak gerçekleşmiştir. Gelir bütçesinin dağılımı ise %87'si Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri, %11'i Alınan Bağış ve Yardımlar, %3'ü Diğer Gelirler şeklinde olmuştur.

AÇIK-FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2016 (TL)	2017 (TL)
I	II	III	IV			
1				İÇ BORÇLANMA	116.485.120,50	285.874.647,63
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	116.485.120,50	285.874.647,63
		52		DİĞER BANKALARDAN	0,00	0,00
			1	Borçlanma	0,00	0,00
			2	Ödeme	0,00	0,00
			3	Kur Farkı	0,00	0,00
		53		DİĞER	116.485.120,50	285.874.647,63
			1	Borçlanma	698.419.579,79	463.402.436,98
			2	Ödeme	-581.934.459,29	-177.527.789,35
2				DIŞ BORÇLANMA	-64.067.391,46	-54.398.442,13
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-64.067.391,46	-54.398.442,13
		51		Yabancı Bankalar	-64.067.391,46	-54.398.442,13
			1	Borçlanma	0,00	0,00
			2	Ödeme	-97.239.390,91	-63.552.466,85
			3	Kur Farkı	33.171.999,45	9.154.024,72
GENEL TOPLAM					52.417.729,04	231.476.205,50

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2016	31.12.2017
I	DÖNEN VARLIKLAR	122.201.846,25	114.433.782,25
A	HAZIR DEĞERLER	13.128.701,30	5.163.703,94
B	FAALİYET ALACAKLARI	67.094.417,40	69.220.400,66
C	DİĞER ALACAKLAR	9.717.572,39	4.797.597,79
D	STOKLAR	25.387.770,82	15.561.978,41
E	ÖN ÖDEMELER	1.824.016,38	1.722.757,16
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	5.049.367,96	17.967.344,29
II	DURAN VARLIKLAR	6.192.896.384,49	6.248.537.794,06
A	FAALİYET ALACAKLARI	0,00	158.065,37
B	MALİ DURAN VARLIKLAR	83.525.380,04	90.398.212,33
C	MADDİ DURAN VARLIKLAR	6.109.371.004,45	6.157.981.516,36
D	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
E	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
TOPLAM VARLIKLAR		6.315.098.230,74	6.362.971.576,31

BİLANÇO (PASİF)

PASİF		31.12.2016	31.12.2017
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	752.060.401,34	1.124.385.813,08
A	İÇ MALİ BORÇLAR	56.979.798,55	90.772.938,45
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	60.966.305,80	65.344.881,43
C	FAALİYET BORÇLARI	401.784.719,25	741.214.701,58
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	188.256.920,47	173.819.160,11
E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	28.022.134,42	20.962.001,03
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	12.044.941,61	27.838.812,65
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	4.005.581,24	4.433.317,83
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0,00	0,00
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	761.857.972,08	932.817.662,57
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	414.434.172,23	677.836.376,22
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	91.449.458,47	32.672.440,71
C	DİĞER BORÇLAR	825.148,36	48.085,46
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	253.757.080,03	221.966.463,73
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	1.392.112,99	294.296,45
V	ÖZ KAYNAKLAR	4.801.179.857,32	4.305.768.100,66
A	NET DEĞER	5.193.252.690,81	5.474.752.703,91
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	234.552.323,15	55.298.798,47
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-251.369.577,66	-626.625.156,64
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-375.255.578,98	-597.658.245,08
TOPLAM KAYNAKLAR		6.315.098.230,74	6.362.971.576,31

MALİ DENETİM SONUÇLARI

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 işlemlerininkanunlaravediğerhukukidüzenlemelereuygunolupolmadığınıntespitiamacıyla"Uygunluk Denetimi"nden 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 raporuna dönüştürülmektedir.

Bu çerçevede Sayıştay Denetçileri tarafından hazırlanan 2017 Sayıştay Denetim Raporu henüz idaremize ulaşmamıştır.

2016 yılı düzenlilik denetimine ilişkin denetim görüşünü de içeren Sayıştay Denetim Raporu hazırlanarak 2017 yılı içerisinde İdaremize iletilmiştir. Aynı zamanda Sayıştay Başkanlığı web sitesinde yayınlanmıştır.

Kamu İdaresi Hesaplarının Sayıştay'a Verilmesi ve Muhasebe Birimleri ile Muhasebe Yetkililerinin Bildirilmesi Hakkında Usul ve Esaslar'ın 5 inci maddesi gereğince hesap dönemi sonunda Sayıştay'a gönderilmesi gereken defter, tablo ve belgelerden aşağıda yer alanlar denetime sunulmuştur.

- Birleştirilmiş veriler defteri,
- Geçici ve kesin mizan,
- Bilanço,
- Kasa sayım tutanağı,
- Banka mevcudu tespit tutanağı,
- Alınan çekler sayım tutanağı,
- Menkul kıymet ve varlıklar sayım tutanağı,

- Teminat mektupları sayım tutanağı,
- Değerli kâğıtlar sayım tutanağı,
- Taşınır kesin hesap cetveli ile taşınır hesabı icmal cetveli,
- Bütçe giderleri ve ödenekler tablosu,
- Bütçe gelirleri ekonomik sınıflandırılması tablosu,
- Faaliyet sonuçları tablosu

Sayıştay denetim raporunda; "Denetim Görüşünün Dayanakları" bölümünde 1 adet, "Denetim Görüşünü Etkilemeyen Tespit ve Değerlendirmeler" bölümünde ise 12 adet bulgu tespit edilmiştir.

Denetim görüşünün dayanakları bölümünde tespit edilen bulgular "İrtifak Hakları" ve "Maddi Olmayan Duran Varlıklar" hesap alanları ile ilgili olup, diğer hususların tüm yönleriyle doğru ve güvenilir bilgi içerdiği belirtilmiştir.

ULAŞIM BİLGİLERİ

752
HAT

218
MİLYON
YOLCU

2.537
OTOBÜS

4,3
MİLYON
SEFER

109
MİLYON
KM

7 HAT
44
İSTASYON

276
MİLYON
YOLCU

593
METROBÜS

2,5
MİLYON
SEFER

73
MİLYON
KM

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1

YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK

KURUMSAL KARNE ÇALIŞMALARI

MÜDÜRLÜK KARNELERİNİN EYS SİSTEMİNE TANIMLANMASI

2016 Yılında excel ortamında takip edilen müdürlük karnelerinin 2017 yıllından itibaren EYS yazılımı üzerinde takip edilmesi kararı alınmıştır. Bu kapsamda faaliyette olan 50 adet müdürlük için ortak ve birim göstergelerinden oluşan müdürlük karneleri EYS yazılımına tanıtıldı. Toplamda 560 yeni göstergenin sisteme girişi Nisan-Mayıs 2017 tarihleri arasında yapılmıştır.

2017 YILI KARNE GERÇEKLEŞMELERİ

2016 yılı gerçekleşmelerine ve 2017 yılı hedef, tema ve önceliklerine göre 2017 yılı için kurum karnesi, başkanlık karnesi ve müdürlük karneleri yeniden gözden geçirilmiştir. 2017 yılı için birimlerle tek tek görüşülerek, genel müdür yardımcılarının koordinasyonunda yeni göstergeler belirlenerek takip edilmiştir.

KARNE GÖSTERGELERİNİN DİJİTALLEŞTİRİLMESİ ÇALIŞMALARI

İETT bünyesinde Kurumsal Karne, Başkanlık Karneleri ve Müdürlük Karneleri ile takip edilen tüm göstergelerin SAP Strateji Yönetim Modülü (SSM) üzerinden takip edilmesini ve raporlanmasını sağlayacak proje kapsamında, takip edilmesi planlanan toplamda 700'ü aşkın göstergenin %50' sinin testleri tamamlanmış olup raporlanabilir vaziyettedir. Geriye kalan göstergeler için geliştirme ve test süreçleri devam etmektedir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ İÇ TETKİKLERİ

ISO 27001 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ VE ISO 20000 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ İÇ TETKİKLERİ

Entegre Yönetim Sistemi kapsamında yer alan ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sisteminin iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilmesi, farkındalığın arttırılması, sürekli iyileşme ve dış denetimlere hazır olunmasının sağlanması amacıyla

iç tetkikler gerçekleştirilmiştir. Genel Müdürlük Makamı tarafından onaylanan iç tetkik planına uygun olarak iç tetkikler yapılmıştır. İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklara iç tetkikçiler tarafından düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmıştır.

ISO 10002 MÜŞTERİ HİZMETLERİ YÖNETİM SİSTEMİ İÇ TETKİKLERİ

Entegre Yönetim Sistemi kapsamında yer alan ISO 10002 Müşteri Hizmetleri Yönetim Sisteminin iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilmesi, farkındalığın arttırılması, sürekli iyileşme ve dış denetimlere hazır olunmasının sağlanması amacıyla iç tetkikler gerçekleştirilmiştir. Genel Müdürlük Makamı tarafından onaylanan iç tetkik planına uygun olarak iç tetkikler yapılmıştır. İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklara iç tetkikçiler tarafından düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmıştır. İç tetkikler İETT Genel Müdürlüğü'nün tamamını kapsamaktadır.

EN 13816 METROBÜS SİSTEMİ/TÜNEL TRAMVAY TOPLU TAŞIMA STANDARTI İÇ TETKİKLERİ

EN 13816 Avrupa Normuna uygun olarak Toplu Tasıma Hizmet Kalitesi gerekliliklerinin Metrobüsün tüm yapısında karşılanması ve taşıma hizmet kalitesinin arttırılması amacıyla kurulan sistemin ilk iç tetkikleri gerçekleştirilmiş olup, eksikliklerinin tespit edilmesi, farkındalığın arttırılması, sürekli iyileşme ve dış denetimlere hazır olunmasının sağlanması amaçlanmıştır. Nostaljik Tramvay, İstiklal Caddesi yenileme çalışmalarından dolayı bu yıl denetimden muaf tutulmuştur. Sadece Tünel de iç tetkikler yapılmış olup belgelendirme denetimine hazır hale getirilmiştir.

BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

MOBİETT UYGULAMASININ GELİŞTİRİLMESİ VE YENİ ÖZELLİKLER EKLENMESİ

Yolcu Bilgilendirme konusunda; yolcuya en yakın kaynak olan mobil telefonlarından ulaşabilecekleri, amaca yönelik, hızlı ve kolay bir şekilde bilgilendirme alabilecekleri ve öneri-şikayetlerini iletebilecekleri bir platformun ihtiyaca yönelik olarak daha da ileri götürülmesi adına geliştirilmesini kapsamaktadır. MOBİETT'nin geliştirilmesinde Erişilebilirlik, kullanım kolaylığı ve istenilen bilgiye en kısa sürede doğru bir şekilde ulaşılması amaçlanmıştır. Bu amaç ve kapsama dayanarak iBeacon entegrasyonu ile yolcu bilgilendirme ve doğruluğu arttırılmış tahmin verileri, Nasıl Giderim entegrasyonu ile tek bir uygulama üzerinden yolculuk planlama, çeşitli otopark ve bisiklet yerleri ile entegrasyon geliştirmeleri yapılmaktadır.

FACEBOOK MESSENGER VE TELEGRAM İETT BOT

Facebook Messenger ve Telegram mesajlaşma platformları üzerinden yolcu bilgilendirmek adına geliştirilen Bot projesidir. İETT bot ile yolcu bilgilendirme ve yolcu alışkanlıkları tespiti yapılması amaçlanmaktadır. Yolcu bilgilendirmeye yönelik, yolcuların anlık olarak sorduğu sorulara anlık yanıtlar üretilmesi sağlanmaktadır. Hat ve durak ile ilgili güzergâh, dakika bilgisi, duraktan geçen hatların bilgisi vb. sorgulamalar yapılabilmekte, İstanbulKart ile ilgili bilgiler ve Öneri/ Şikâyet alınabilmektedir. Nasıl Giderim entegrasyonu ile yolculuk planlama da İETT Bot aracılığı ile yapılabilmektedir.

DE-HA (VERİ AMBARI) PROJESİ

Deha projesi ile İETT bünyesinde yer alan kaynak sistemden gelen veriler Veri Ambarında konsolide edilerek merkezi bir veri havuzu oluşturulmuştur. Veri Ambarında yer alan veriler SAP Business Objects ile raporlanabilmektedir.

BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK

İŞLETME PLANLAMA VE OPTİMİZASYON YAZILIMI ALIMI VE ENTEGRASYONU

İstanbul genelinde işletme planlama sorumluluğu, İdaremiz yönetiminde bulunan tüm toplu ulaşım unsurlarının daha az kaynağa ihtiyaç duyacak şekilde optimize planlanmasını sağlayacak yazılım altyapısının kurulması için fizibilite, demo ve ihale çalışmaları yapılmış, projeye başlanmıştır.

DURAK BAKIM YÖNETİM YAZILIMI EK GELİŞTİRME

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü sorumluluğunda bulunan duraklardaki reklamların takibi ve arşiv bilgisi, yeni durak ihdası, durakların yerinin değişmesi, durak isminin değişmesi, durakların temizliği vb. bütün işlerin takibi için harita (GIS) tabanlı program yazılmıştır.

İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ YAZILIMI

Çalışan ve işletmecilere yönelik tahkikat işlemlerinin takip edilebilmesi; gerekli kanıt, savunma vb. bilgilerin arşivlenebilmesi, yolculara cevabın eksiksiz ve zamanında bildirilebilmesi için geliştirilmiştir.

PGP YAZILIMI ALIMI

Kurumumuz personellerine tahsis edilmiş dizüstü bilgisayarlardan kritik verilere sahip olan cihazların çalınma, kaybolma gibi durumlarda yabancı kişilerin eline geçmiş olması durumuna önlem olarak bir yazılıma ihtiyaç duyulmaktadır. Hemen hemen tüm anti-virüs yazılımları bu ihtiyaç için PGP metodu sunmaktadır. PGP (Pretty Good Privacy) metodu ile işletim sisteminden önce devreye giren şifre ekranı yetkisiz kişiler tarafından kırılamamaktadır. Ayrıca söz konusu yazılım active directory ile senkronize çalışmaktadır.

E-POSTA ALT YAPISININ YENİDEN YAPILANDIRILMASI

İETT e-mail platformlarından birisi olan Qmail server, stabil ve sorunsuz çalışmaktaydı. Ancak günümüz koşullarında ihtiyacımız olan bazı özellikleri karşılayamamaktaydı. Qmail e-posta platformu yerine yine ücretsiz bir çözüm olan Zimbra server kurulumu yapıldı ve Qmail' den Zimbraya mail aktarımları, e-posta hesapları, adresleri, mail grupları sorunsuz olarak geçişi sağlandı.

KABLOSUZ AĞ CİHAZI ALIMI

İç ortam kablosuz erişim cihazları; garaj ve peronlarımızda çalışan personellerimizin dizüstü, tablet ve cep telefonlarıyla daha hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde herhangi bir kablo bağlantısı olmadan internet hizmetinden yararlanması amaçlanmıştır. Dış ortam kablosuz erişim cihazları; garaj ve

peronlarda bekleyen araçlarımızın güncellenen bilgileri (durak anonsu vs.) toplu olarak daha hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde geniş alana yansıtmak için ağ yapımız güçlendirilmiştir.

NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA VE MİNİ KART OKUYUCU (E-İMZA)

Kurum bünyesinde kullanılan EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve diğer oluşabilecek sistemlerde kullanabilmek için memur personele ve yöneticilere yönelik Nitelikli Elektronik Sertifika ve Mini Kart Okuyucu temin edilmiştir.

RİTİM (REAL TIME METROBÜS) PROJESİ

Metrobüs taşıma sistemini farklı kaynaklardan gelen verileri birleştirerek analiz etmek, sistemi canlı izlemeye olanak sağlamak ve idari birime önceden karar almada yardımcı olabilmek amacıyla tasarlanmış web tabanlı bir projedir. Son geçiş verileri, yoğunluk tahminleme, ve katarlanma gibi veriler ilgili arayüzden takip edilebilmektedir.

DATAWATCH ÜRÜNÜ ALIMI

Metrobüs istasyonlarında yolcu yoğunluklarını canlı olarak takip edip gerçek zamanlı analiz edebilen, yoğunlukları önceden tahminleyerek yoğunluk oluşmadan müdahale edebilme imkânı sağlayan ve analizlerin gerçek zamanlı gösterge tablolarında (görsel ara yüzler) takip edilebildiği RİTİM projesinin devamlılığının sağlanması için Datawatch ürünleri satın alınmıştır.

HAKEDİŞ HESAPLAMA SİSTEMİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ

Lavastorm Analiz Yazılımı ile hat, operatör, operatör grubu gibi birçok kriterde kurumun hakedişleri hesaplanıp rapor haline getirilerek üst yönetim ile paylaşılmaktadır. Bu raporlar kurumun ihtiyaçları doğrultusunda revize edilmektedir.

ŞOFÖR MOBİL UYGULAMASI

İç iletişimin sağlanması, şoför personelin bilgilendirilmesi, evrak işlerinin elektronik ortama alınması, personel arası iletişimin sağlanması amacıyla Şoför Mobil uygulaması geliştirilmiştir. Uygulama ile birçok idari işlemin yapılabilmesi tek bir çatı altında toplanmıştır. Tek bir uygulama ile istenilen her yerden kolay ve hızlıca işlem yapılabilmektedir. Uygulama kullanıcı dostu ara yüzleri ve basit işlem adımlarıyla kolay ve hızlı işlem imkânı sunmaktadır. Uygulama iOS ve Android cihazlar için geliştirilmiştir. Şoför Mobil uygulaması ile şoförler istedikleri zaman, istedikleri yerden kolaylıkla idari işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

YOLCULUK PLANLAMA ALGORİTMASI

Yolculuk Planlama Algoritması, İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü tarafından mobil ve web kullanıcılarının yolculuk planlama işlemini uygulama üzerinden yapabilmesi amacıyla geliştirilmiştir. Bu algoritma aşağıdaki özelliklere sahiptir.

- Konum / Varış noktası harita üzerinden veya metinsel olarak seçilebilmektedir.
- Yolculuk planlarken belli kriterlere göre arama özelliği bulunmaktadır. Bunlar; En Hızlı / En Az Yürüyüş / En Az Aktarma / Raylı Sistem
- Uygulama ulaşım olanaklarıyla (minibüs, dolmuş vb.) entegre edilebilecek şekilde tasarlanmıştır.
- Önerilen yolculuk planının toplam ücreti gösterilmektedir.
- Karbon ayak izi hesaplaması yapılmaktadır.
- Yolcunun ne kadar kalori yaktığı hesaplanarak gösterilmektedir.
- Belirlenen zamana göre (kalkış ve varış zamanına göre) yolculuk planlama özelliği vardır.

AMAÇ 2

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

8 MART DÜNYA KADINLAR GÜNÜ ETKİNLİĞİ

İETT'de geçtiğimiz yıllarda fidan dikimi ve tekne turu gibi çeşitli etkinliklerle kutlanılan 8 Mart Dünya Kadınlar Günü için 2017 yılında Kağıthane Garajı Konferans salonunda bir kutlama programı gerçekleştirildi.

RESMİ VE DİNİ ÖZEL GÜNLERİ ANMA ETKİNLİKLERİ

İFTAR PROGRAMI

Her yıl düzenlenen ve geleneksel hale gelen iftar programı organizasyonlarında yapılan iyileştirmelerle personelinin katılımı giderek artmaktadır. Farklı birimlerdeki çalışanların birbirlerini tanıması ve birbirleri ile kaynaşmasına vesile olan iftar programlarına katılım 2017 yılında 12.000 kişi olmuştur.

BAYRAMLAŞMA TÖRENİ

Gelenekselleşen bayramlaşma törenlerimiz Karaköy Gar Binası yemekhanesinde üst düzey yöneticilerimizin katılımıyla gerçekleştirilmektedir. Ayrıca garajlarımızda da yine üst düzey yöneticilerimizin katılımıyla bayramlaşma törenleri yapılmaktadır.

SPORTİF FAALİYETLER

Her yıl düzenlenen ve katılımcı sayısı giderek artan spor organizasyonlarımız, personelimizin motivasyon gelişimini sağlamak konusunda önemli katkılar sunmaktadır. İdari ve Sosyal İşler Müdürlüğünün düzenlediği ve artık geleneksel hale gelen futbol, voleybol ve masa tenisi turnuvaları, gelecek yıllarda daha kapsamlı hale getirilerek devam edecektir. İETT'yi temsilen birçok kurumlar arası organizasyona katılan takımlarımız, bu turnuvalarda önemli dereceler elde etmiştir. Futbol takımımız, İBB'nin düzenlemiş olduğu İBB Birimleri ve Belediyeler arası 29. Futbol Turnuvasında 2011 yılında şampiyon olmuştur. 2012 yılı içerisinde Corporate Games Turnuvasında Türkiye Şampiyonluğunu kazanan takımımız, 2015 yılında ve 2017 Corporate Games Turnuvasında Dünya Şampiyonu olmuştur. 2017 yılında İBB tarafından düzenlenen kurumlar arası spor organizasyonunda, İETT Kano Takımı oluşturulmuş ve yarışmalarda çeyrek finale kalmayı başarmıştır.

MOTİVASYON FAALİYETLERİ

PİKNİK ORGANİZASYONU

Çalışan motivasyonunu artırma ve kurum aidiyetini yükseltmek amacıyla 8200 kişilik piknik organizasyonu Beykoz Kaymak Donduran Piknik Alanında gerçekleştirilmiştir.

GEZİ VE TREKKİNG ORGANİZASYONLARI

2017 yılında Kurum çalışanlarının birlik ve beraberliklerini geliştirmek amacıyla gönüllü katılım usulüyle şehir içi gezi ve trekking organizasyonları düzenlenmeye başlanmıştır. Bu kapsamda yaklaşık 150 çalışanımızın katılımı ile Şile Hacıllı Köyünde doğa yürüyüşü yapılmıştır.

İŞ KIYAFETİ TEMİNİ

İşçi personelin yazlık ve kışlık kıyafet ve ayakkabı ihtiyacını karşılamak üzere ihale yolu ile iş kıyafeti alımı için ihale öncesi çalışmalar ve ihale süreci gerçekleştirilmiştir. Alımı yapılan malzemeler için ihale hazırlık aşamasında, malzemelerin kumaş özelliklerinin mevsim şartlarına ve personelin çalışma koşullarına göre en uygun şekilde olması için bir kamu üniversitesi ile birlikte teknik özellikleri hazırlanmıştır. Bu teknik özellikler ışığında daha kaliteli ürünler temin edilmiştir.

Kişiye özel üretim kapsamında personelin ölçüleri alınmış olup personellerin yazlık iş kıyafetlerini mağaza ortamından teslim almaları sağlanmıştır. Anadolu yakasında 4 ve Avrupa yakasında 4 olmak üzere 8 lokasyondaki mağazalardan yazlık kıyafet ve ayakkabıların teslimi yapılmıştır. Teslim sırasında kışlık kıyafet ölçüleri de alınmış olup, tüm personele kışlık kıyafetleri kargo yolu ile adreslerine gönderilmiştir. Mağazalardan teslim alınmayan yazlık kıyafetler ve kargo ile teslim edilemeyen kışlık kıyafetler yükleniciden teslim alınarak Melbusat Ambarı tarafından personele teslim edilmiştir.

KAPTAN ŞOFÖR TOPLANTILARI

Otobüs İşletme Daire Başkanlığı bünyesinde bulunan 8 Hareket Şefliğinde her hafta en az 10'ar kişilik gruplar halinde olmak üzere ayda 320 kişiye ulaşarak tüm yıl boyunca her şoförle en az 1 kez Kaptan Şoför Toplantıları yapılmaktadır. Kaptan Şoför Toplantıları Hareket Şefleri liderliğinde, belli aralıklarda ilgili İşletme Müdürü ve Daire Başkanının katılımı ile gerçekleşmektedir.

- Kaptan Şoförlerimiz, EFQM Odak grupları, Süreç Gözden Geçirme Toplantıları, Kaza Kurulları ve İnovasyon Çalıştayları gibi etkinliklere katılıp kurumun her kademesinin yönetime dahil olmaktadırlar.
- Şoförlerimize il dışında iletişim ve motivasyon eğitimleri düzenlenmektedir. Bu eğitimlere Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Daire Başkanları ve Müdürler de katılım sağlamaktadır.

ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

TESİSLERE MASAJ KOLTUKLARI ALINMASI

Şoför personelin sefer sonrası dinlenme esnasında, masaj koltuğunu kullanarak yorgunluk, stres, çalışmayan kasların âtıl kalması ve buna benzer sebeplerden oluşan ağrı ve halsizlik halinin, bölgesel kan dolaşımını hızlandırma ve damarları daha fazla genişletilmesi amacıyla Metrobüs hattı üzerindeki tüm dinlenme salonlarına masaj koltuğu konulmuştur.

PERFORMANSA DAYALI ŞOFÖR İŞ ATAMA MODELİ

Projede Otobüs İşletme Operasyon sürecindeki gerçekleşme verileri kullanılarak performans kriterleri belirlenmiş ve bu doğrultuda şoför personel yetkinlik puanları oluşturulmuştur. Eşit ve adil iş dağıtımı için yetkinlik puanlarına bağlı olarak şoför personellerin çalışacakları görevler kendilerinin tercih yapmasına olanak sağlayacak algoritmalarla yeni bir yazılım geliştirilmiş ve ilk defa "Kendi işini kendin seç" mantığı ile personel iş ataması gerçekleştirilmiştir. Projenin sağlıklı bir şekilde uygulanabilmesi için İETT'nin önemli paydaşlarından olan işçi sendikası ile toplantılar yapılmış, fikir alışverişinde bulunulmuş ve sistemin işleyişi hakkında bilgilendirmeler yapılmıştır. Daha sonra şoför personel için eğitim planları oluşturulmuştur. Planlanan eğitimlerde konunun iyi bir şekilde kavranabilmesi için 10 kişilik grupları geçmemesine özen gösterilmiştir. Bu eğitimlerde personele, yeni sistemin hem personel hem de kuruma katacağı faydalar anlatılmıştır.

EĞİTİM VE KARİYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

ŞOFÖRLERİMİZ İÇİN MOBİL ÖĞRENME DÖNEMİ

Mobil Öğrenme, personelimizin eğitimlerini istedikleri zaman istedikleri yerde almalarına imkân sağlayan ve mobil cihazlarla gerçekleştirilen öğrenme yöntemidir. Eğitimler, şoförlerimizin akıllı telefonlarıyla veya bilgisayarları ile alabilecekleri şekilde tasarlanmıştır. Şoförlerimize Yönelik Mobil Öğrenme Projesi, ilk olarak Stres Yönetimi Farkındalık Eğitimi'nin Kağıthane garajındaki 312 şoförümüze 6 Haziran 2017 tarihinde pilot uygulama kapsamında atanmasıyla başladı. 2 Ekim 2017 tarihinde tam olarak başlayan Mobil Öğrenmeye şoförlerimiz büyük ilgi gösterdi. Şoförlerimiz akıllı telefonlarına indirdikleri E-MOBİL uygulamasıyla istedikleri zaman istedikleri yerde öğrenme imkanına sahip oldu.

BİZ BİR EKİBİZ EĞİTİMİ

Kurumumuz memur personeline yönelik olarak verilen "Biz Bir Ekibiz" eğitim programı kapsamında; çalışanlarımız arasında güven duygusu oluşturma, takım içi iletişim, ekip çalışması ve dayanışma, açıklık, şeffaflık ve iş birliği konularında, planlama ve organizasyon becerilerinin önemi ve motivasyon yönetimi hakkında farkındalık kazandırılması amaçlanmıştır. 9 – 11 Nisan 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilen ve 65 kişinin katıldığı programda, "Stratejilerin Yayılımı" temalı teorik eğitim ve "Biz Bir Ekibiz" temalı uygulamalı aktiviteler gerçekleştirildi.

TOPLU TAŞIMACILIK DENEYİM PAYLAŞIMI EĞİTİMİ

Kurumumuz çalışanlarının toplu taşımacılık hizmetinin kurumsal ve yasal yapısı, kurumumuz ile işletmeciler arasındaki ilişkiler, işletme sözleşmeleri ile sözleşmelerin ve işletmeci performanslarının takibi, ağ ve hat planlama, çizelgeleme ve optimizasyon, şoför ilişkileri yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi, biletleme ve ücret yönetimi konularında özel deneyimlerin aktarılması için mesleki şoför eğitimleri, araç bakım yönetimi, talep tabanlı ulaşım, entegre ulaşım platformları (Mobility as a Service), araç paylaşımı konularında genel deneyimler paylaşılması amacıyla "Toplu Taşımacılık Deneyim Paylaşımı Eğitimi" düzenlendi. Kağıthane Garajı Konferans Salonunda 15-16 Ağustos tarihlerinde gerçekleşen ve 39 çalışanın katıldığı eğitimde, Trans-Consult Asia Ltd. Yönetim Direktörü Alok Jain ve UITP Eğitim Direktörü Kaan Yıldızgöz toplu taşımacılık alanında Hong Kong deneyimlerinin yanı sıra dünyadaki toplu ulaşım hizmetleri ile ilgili yeni uygulamalar hakkında bilgi paylaşımında bulundular.

ETİK DAVRANIŞ İLKELERİ EĞİTİMİ

Her yıl 25-31 Mayıs tarihleri arasında kutlanan Etik Haftası ve 25 Mayıs Etik Günü dolayısıyla Kağıthane Garajında "Etik Davranış İlkeleri" konulu eğitim gerçekleştirildi. Sabah ve öğleden sonra olmak üzere iki ayrı oturum şeklinde düzenlenen eğitim İstanbul Medeniyet Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Öğretim Üyesi Prof. Dr. Bilal Eryılmaz tarafından verildi.

KİMYASAL, BİYOLOJİK, RADYASYON VE NÜKLEER (KBRN) EĞİTİMİ

İstanbul Valiliği İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü iş birliği ile Kurumumuz çalışanlarına yönelik Kimyasal, Biyolojik, Radyasyon ve Nükleer (KBRN) saldırılara karşı 15 Kasım 2017 tarihinde başlatılan eğitim tamamlanmıştır. Günlük hayatta karşılaşabileceğimiz kimyasal, biyolojik, radyoaktif ve nükleer tehditler ve şüpheli postalar hakkında çalışanlarımıza gerekli bilgiler verildi. KBRN maddelerinin tespiti ve teşhisinde kullanılan araç, gereç ve malzemelerin tanıtılması ve temizlenmesi ile olay yerinde doğru hareket tarzının kazandırılması ve farkındalık oluşturmak amacıyla Kağıthane Garajı Konferans Salonunda memur ve işçi personelimize eğitim düzenlenmiş olup, toplam 425 personel katılmıştır.

MOBİLİTY AS A SERVİCE (MAAS) EĞİTİMİ

Kurumumuz çalışanlarının MaaS konseptini, ekosistemini ve iş modelini anlamak, finansal, düzenleyici ve teknolojik perspektifler açısından MaaS etkilerinin ve çıkarımlarının analiz edilmesi ve tartışılması, Viyana, Göteborg ve dünya çapındaki diğer iyi uygulamalardan öğrenmek, kurumumuz için MaaS hazırlık durumunu değerlendirmek, olası toplumsal ve çevresel etkilerin yanı sıra yönetmelik ve yönetişim konularını tartışmak amacıyla Mobility as a Service (MAAS) Eğitimi düzenlendi. Mobility as a Service Eğitimi; UbiGo İnovasyon Kurucusu ve CEO'su Hans Arby ve UPSTREAM Proje Müdürü Bertram Ludwig'in özellikle elektronik biletleme, araç paylaşımı, tüm ulaşım yapılarının birbirine entegrasyonu hakkında bilgi ve tecrübe paylaşımın yanı sıra çalışanlarımızın sorularının cevap bulduğu soru-cevap bölümü ile desteklendi.

MİCROSOFT PROJECT KULLANICI EĞİTİMİ

Kurumumuz çalışanlarına yönelik olarak, MS Project ile projeleri iş akışına göre planlayıp, işlerin süresini, maliyetini ve işi yapacak kaynağı tanımlayarak projelerin gerçekleşmesini takip edebilecek ve projeleri yönetebilecek eğitim verildi. Bu program yardımıyla, projedeki işlerin her birini kimin, hangi malzeme ve ekipmanla yapacağının belirlenebileceği gibi, işlerin ne zaman başlayıp ne zaman bitmesi gerektiği konusunda gerekli bilgiler verildi. MS Project kullanıcı kursunda, iş hayatında hedefleri olan, önceden süresi ve bütçesi tanımlanmış projelerin, MS Project - CPM (Kritik Yol Yönetimi) tekniği yardımı ile planlama ve gerçekleştirme aşamalarının tümünün en doğru şekilde yürütülmesi amacıyla süreç teorik ve uygulamalı bir şekilde anlatıldı.

ENERJİ VERİMLİLİĞİ EĞİTİMİ

5627 Sayılı Enerji Verimliliği Kanunu ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Standardı gereği; İdaremiz çalışanlarına yönelik "Enerji Verimliliği Eğitimi" verildi. Enerji verimliliği konusunda farkındalık oluşturmak amacıyla, 08 – 09 Kasım 2017 tarihlerinde Hasanpaşa ve Kâğıthane Garajlarında yapılan eğitime 232 çalışanımız katıldı. Eğitim sırasında katılımcılara; günlük hayatta enerji kaynaklarının etkin kullanılması, israfın önlenmesi ve çevrenin korunması amacıyla, iklim değişikliği ve çevrenin korunmasında enerji verimliliğinin önemi hakkında bilgiler aktarıldı.

PROFESYONEL GELİŞİM EĞİTİMİ

Kurumumuz memur ve yönetici personeline yönelik olarak düzenlenen, "Profesyonel Gelişim Eğitimleri" kapsamında; katılımcıların kurumsal yapı ve beklentiler hakkında daha net düşüncelere sahip olmaları, duygu ve düşüncelerini daha etkili ve güzel bir şekilde topluluk karşısında sunabilmeleri, değişim doğrultusunda belirlenen yeni hedeflere yönelebilmeleri, risk ve kriz süreçlerine hakim olabilmeleri, raporlama, protokol, saygı ve nezaket kurallarını etkin olarak uygulayabilmeleri, genel işletme stratejisini desteklemeleri ve güçlendirilmesi hakkında farkındalık kazanmaları amaçlandı. Bu kapsamda düzenlenen profesyonel gelişim eğitimleri, 25 Eylül ile 26 Ekim tarihleri arasındaki 20 günde, 13 grup halinde İkitelli Garajı Eğitim Merkezinde gerçekleştirildi.

EBYS EĞİTİMİ

Bütün süreçlerin elektronik ortamda yapılmasına imkan sağlayan bir yazılım sistemi olan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile kırtasiye, yazıcı, faks, fotokopi, toner ve posta gibi giderleri olan araçlarda önemli tasarruf sağlanmış, ayrıca sağlıklı ve güvenilir şekilde yapılacak arşivleme ile geri aramalarda zaman ve emek kaybı engellenmiştir.

Kurum çalışanımız EBYS Birim Proje Sorumlusu tarafından verilen eğitimde EBYS Sistemi ile evrak ve olur yazısı oluşturma, birim içerik şablonu oluşturma, evrak arama, amir işlemleri, evrak kayıt işlemleri, kişisel arşiv oluşturma gibi işlemler hakkında bilgi verildi. Kayıtlı Elektronik Posta ve Elektronik İmza konusunda açıklama yapıldı. Eğitim soru-cevap şeklinde tamamlandı.

İŞ HAYATINDA PROFESYONELLİK VE İMAJ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

İETT şoförlerine yönelik hazırlanan "İş Hayatında Profesyonellik ve İmaj Yönetimi" eğitim programı İkitelli Garajı Eğitim Merkezinde tamamlandı. Eğitimlerin ilk gününde şoför personele; Kurum Kültürü ve Kurumsal İmaj, Meslek Etiği, Müşteri Odaklı İlişki Yönetimi ile Stres ve Öfke Yönetimi konularında teorik ve tiyatral eğitim verilmiştir. İkinci günde ise, Güvenli ve Ekonomik Sürüş Teknikleri ile Vaka Çalışması şeklinde hem teorik hem de uygulamalı olarak eğitim verilmiştir.

ENGELLİ DOSTU İETT PROJESİ FARKINDALIK EĞİTİMİ

Engelli Dostu İETT Projesi kapsamında şoförlerimize yönelik farkındalık eğitimleri verildi. Proje kapsamında; İBB Engelliler Müdürlüğü ile işbirliği yaparak engelli yolcularımıza karşı empati geliştirmek ve farkındalığı artırmak amacıyla Mart ayından bu yana başta şoförlerimiz olmak üzere çalışanlarımıza eğitim verildi. Edirnekapı Garajı Eğitim Salonunda, her hafta Perşembe günü 20'şer kişilik gruplar halinde gerçekleştirilen eğitimlere toplam 369 kişi katıldı. Eğitim sırasında çalışanlarımızın engelli bireylerle empati kurmaları ve sağlıklı iletişim geliştirmeleri konularında teorik bilgiler anlatıldı. Ayrıca, Engellilerin Sosyal Hayata Adaptasyonu Proje (ESHA) ekibi, drama tekniğiyle uygulamalı eğitimler verildi.

E-LEARNİNG (UZAKTAN ÖĞRENME) SİSTEMİ

Ulaşım Akademisi projesi kapsamında İETT Eğitim Müdürlüğünce kurulan E-Learning (Uzaktan Öğrenme) Sistemi 4 Nisan 2014 tarihinde hizmete açılmıştır. Özellikle İETT gibi çalışanlarının geniş bir alana yayıldığı kurumlarda eğitim programlarının çalışanlara uzaktan eğitim yöntemleriyle ulaştırılması büyük önem taşımaktadır. Kurulan Uzaktan Öğrenme sistemiyle tüm çalışanlarımız modern teknolojinin imkânlarından en iyi şekilde yararlanarak mesleki gelişimlerini sağlama imkânı bulmaktadır. Sistemle, alanında lider e-öğrenme kuruluşlarının kapsamlı eğitim içeriklerinin sunulmasının yanı sıra, 2 Ekim 2017 tarihinde şoförlerimiz için İETT'ye özel olarak geliştirilmiş mobil eğitim programları da çalışanlarımızın hizmetine sunulmaya başlanmıştır.

GÖR GÖRÜL HAYATTA KAL PROJESİ

Tüm araçlarımıza şoför personelimizin farkındalığını sağlaması amacı ile yelek tedarik edilmiştir. Şoför personelimizin belirtilen durumlarda izleyeceği yol da açıklanmıştır; aracı emniyetli bir yere park eder, yeleğini giyer, reflektör kullanır. Ayrıca konu ile ilgili gerekli bilgilendirmeler şoför personelimize yapılmıştır ve proje ile ilgili afişler tüm garaj ve işletmelerimizde de görsel olarak sunulmuştur.

ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

ŞOFÖR İLETİŞİM PORTALI

Şoför personelin Kurum ile tüm iletişimini sağlayacağı öneri, ceza, savunma izin talep vb. tüm süreçlerini takip edebileceği web uygulaması geliştirilmiştir.

İETT MERKEZ PORTAL

Kurum çalışanları arasında iletişimi güçlendirmek ve birbirlerinden haberdar olmalarını sağlamak amacıyla oluşturulan İETT Merkez Portalı, Daire Başkanlıklarımızın kendi faaliyet alanlarıyla ilgili çalışmaların ve programların yer aldığı iç iletişim kanalıdır.

YÖNETİCİ ŞOFÖR BULUŞMASI

Her Perşembe sabah saat 05:30 07:00 Arası Garaj iş çıkışlarında ilgili daire başkanı ve ekibi şoförler ile bir araya gelmektedir. 10 Garajda temmuz ayı itibari ile ziyaretler başlamış olup, 2017 yılında toplam 52 ziyaret gerçekleştirilmiştir. Personel ile birim yöneticilerinin hiçbir aracı olmadan (yüz yüze) sorunlarını, taleplerini ilgilisine direkt iletip hızlı çözüme ulaşması amacıyla gerçekleştirilen buluşmalar;

- Çalışan Memnuniyeti arttırmak,
- Motivasyonu sağlamak,
- Etkili iç iletişimi,
- Verimli çalışma ortamı oluşturmak,
- Yayılımı sağlamayı hedeflemektedir.

KURUM İÇİ YAYINLANAN BÜLTENLER

BİZİM DURAK

İETT çalışanları arasındaki iletişimi güçlendirmek ve birbirlerinden haberdar olmalarını sağlamak amacıyla hazırlanan Bizim Durak Bülteni her ay düzenli olarak bastırılarak birimlere ulaştırılmaktadır.

TÜNEL BÜLTENİ

Dünyanın ikinci, Türkiye'nin ilk metrosu, İETT'nin marka değeri olan Tünel'in tarihçesini anlatan bülten ilk olarak 2010 yılında yayınlandı. Tünel'in hizmete açıldığı tarih olan (17 Ocak 1875) ve yaş günü olarak kutlanan tarihte güncellenerek yeniden basıldı.

POP – UP , BANNER , AFİŞ VE TASARIM ÇALIŞMALARI

Belirli gün ve haftalar, kurumumuzdaki iç ve dış gelişmelerin duyurusu yapmak ve web sitelerine yönelik güncelleme kapsamında Kurumsal İletişim Müdürlüğü bünyesinde video, animasyon, afiş, pop-up ve çeşitli tematik görseller hazırlanmıştır. Her yıl 1.000'den fazla tasarım geliştirilmektedir.

AMAÇ 3

DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK

2018-2022 STRATEJİK PLANININ HAZIRLANMASI

2018-2022 5 yıllık Stratejik Plan hazırlama çalışmaları kapsamında 17-18 Mart 2017 tarihlerinde üst yönetimin katılımı ile "Stratejilerin Belirlenmesi Çalıştayı" gerçekleşti. Yapılan grup çalışmalarıyla stratejik amaçlarımız ve bu amaçları gerçekleştirebilmemiz için stratejik hedeflerimiz belirlenmiştir. 2018-2022 5 yıllık Stratejik Plan hazırlama çalışmaları kapsamında 2. çeyrekte dairelerden ilgili stratejik hedeflerin gerçekleştirilmesi için faaliyetlerin belirlenmesi istenmiştir. Toplanan faaliyetlerin performans göstergeleri belirlenmiş ve bu faaliyetlerin yıllık bazlı tahmini maliyetleri oluşturulmuştur.

2018-2022 Stratejik Planımız öncelikle İETT Encümenine sunulmuştur. Encümen onayından sonra İBB meclisinden randevu alınmış ve meclis gündemine stratejik plan sunumu ve onayı gündem maddesi olarak yazdırılmıştır. Daha sonra İBB meclisine sunum gerçekleştirilmiş ve 13 Temmuz 2017 tarihinde onay alınmıştır.

KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

SERBEST PİYASADAN ELEKTRİK ALIMI

Gider kalemlerimizden biri olan elektrik alımlarımızda indirim sağlanması amacıyla ilgili kanun kapsamında konulan yasal limitlerin üstünde yer alan ve kurumumuz elektrik tüketiminin %88'sına tekabül eden 112 tesisatımız için 20.09.2016 tarihinde Serbest Piyasadan Elektrik Alımı ihalesi gerçekleştirilmiş ve %8,34'lük indirim avantajı sağlanmıştır. Söz konusu ihale kapsamında elektrik alımına 01.11.2016 tarihi ile başlanmıştır. Söz konusu iş için %20 artışına gidilmiştir ve işin süresi 31.12.2017 tarihine kadar uzatılmıştır.

KAPASİTE ARTIRIM PROJELERİ

Sabah zirve saat 07:00-09:00 arası zirve yön olan Beylikdüzü-Söğütlüçeşme Gidiş yönünde yolcu yoğunluğunun en kritik olduğu kesit olan Avcılar-Cevizlibağ kesitinde %21'lik bir kapasite artışı sağlanmıştır. Akşam zirve saat 17:00-19:00 arası zirve yön olan Zincirlikuyu-Beylikdüzü Dönüş yönünde yolcu yoğunluğunun en kritik olduğu kesit olan Zincirlikuyu-Cevizlibağ kesitinde %19,4'lük bir kapasite artışı sağlanmıştır.

AMAÇ 4

ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

EMİSYON ORANINI AZALTMAK

EGZOZ GAZI EMİSYON ÖLÇÜM YETKİ BELGESİNİN ALINMASI

İdaremiz bünyesinde bulunan garajlarda yapmış olduğumuz bakım onarım faaliyetleri kapsamında TSE tarafından düzenlenen TS12047 standardı gereği hizmet yeterlilik belgesi alınmıştır. Ayrıca yeni düzenlenen mevzuata göre egzoz gazı ölçümü yapan yetkili istasyonlar için TS13231 standardı yetki belgesi temin edilmiştir. Bu kapsamda idaremiz bünyesinde bulunan otobüslerin zorunlu egzoz gazı ölçümleri yapılmakta olup her yıl araç başına 20 TL kazanç sağlanmaktadır. Aynı zamanda istasyona gitmesi için görevlendirilen personelden ve bu sebeple oluşan ölü km ve servis kaybından tasarruf sağlanmıştır. Servis kaybı, müşteri memnuniyeti, emisyon salınımı gibi kazanımların yanında personel, yakıt ve hizmet bedeli gibi hesaplanabilir birimlerden tasarruf sağlanmıştır.

SERA GAZLARININ HESAPLANMASI VE RAPORLANMASI

2017 yılında 2016 yılı sera gazı kaynakları yeniden tespit edilerek veriler toplanmıştır. Tespit edilen tüketim verileri kullanılarak sera gazı emisyonları hesaplanmış 2016 yılı sera gazları doğrulaması yapılmıştır. 2017 yılına ait sera gazı emisyon hesabı mevcut veriler değerlendirilerek yapılmış olup emisyon salımı 289695,16 t CO2-e gerçekleşmiştir. Detaylı hesaplama 2018 yılında yapılacaktır. Yolcu km başına gerçekleşen CO2 emisyonu 0,054 t CO2-e'dir.

ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK

ELEKTRİKLİ ARAÇ ALIM İHALESİ

97 körüklü 103 solo'dan oluşan Elektrikli Araç Alımı için şartname hazırlanmıştır. Şartname hazırlığı sırasında fiyat dışı unsur, altyapı dâhil, şoför dâhil, 10 yıl bakım onarım dâhil gibi birçok alternatif üzerine çalışmalar yapılmıştır. Dünya üzerinde farklı uygulamalar görülmüş, farklı marka araçların hatlarımızda denemeleri yapılmıştır. 17 Mayıs 2017 tarihinde ihaleye çıkılmış olup 1 geçerli teklif ve 3 teşekkür mektubu ile ihale tamamlanmıştır. Ancak ihale komisyonu tarafından ihale onayı uygun görülmemiş ve ihale iptal edilmiştir.

ALTERNATİF ENERJİLİ AKILLI DURAK ALIMI

Elektrik amaçlı kazı yapma ve kablolama ihtiyacını ortadan kaldırarak enerjisini güneş panellerinden alan akıllı durakların İstanbul içerisindeki duraklara tahsisi yapılmıştır.

OTONOM ARAÇ DIŞ KABUK ÜRETİMİ

İdaremizde %100 yerli ve milli özgün tasarımı olan bir otonom araç üretilmesi konusunda çalışmalara başlanmıştır. Otonom araç geliştirme çalışmaları kapsamında endüstriyel tasarımı yapılan aracın, minibüs boyutlarında bir modelinin karoser giydirmesi yapılmıştır. Söz konusu araç;

- 2 metre x 5,5 metre boyutlarında
- 14 kişi taşıma kapasiteli
- Alçak tabanlı
- Engelli rampalı ve engelli erişimine uygun olarak yapılmıştır.

ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

AKARYAKIT GÜVENLİ DOLUM EKİPMANLARI DEMO ÇALIŞMASI

Akaryakıt dispenser tabancası yerine kullanılan kamloklu sistem ile yakıt sızıntısının tam olarak önüne geçilmesi ile yakıt israfının ve oluşan çevre kirliliğinin önlenmesi amacıyla demo uygulama yapılmıştır. Demo çalışması sonucunda yakıt sızıntısının tam olarak önlenemediği görülmüş, ayrıca tabanca ekipmanının ağır oluşu sebebiyle kullanımda sıkıntılar doğuracağı anlaşılmıştır. Bunun yanı sıra araç deposuna takılacak olan dışarıdan açılmaya müsaade etmeyen bir aparat ile depolara dışarıdan müdahale edilmesinin önüne geçilmesinin yanında depo kapağı açıldığında uyarı verecek bir sistemin demo çalışmaları da yapılmıştır.

KAĞITHANE GARAJI DIŞ AYDINLATMA ARMATÜRLERİNİN LEDLİ ARMATÜRLERE DÖNÜŞTÜRÜLMESİ

İdaremize bağlı bulunan Kağıthane Garajında yer alan dış aydınlatma armatürlerinin değiştirilmesi için 26.07.2017 tarihinde ihale gerçekleştirilmiş ve yüklenici ile 21.08.2017 tarihinde sözleşme imzalanmıştır. Söz konusu ihale kapsamında Yüklenici firma Kağıthane garajının aydınlatma direklerinde yer alan 40 adet armatür ile hangar ve idari binaların dış cephesinde yer alan 27 adet armatürü led armatürler ile değiştirmiştir.

ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN YÖNETİLMESİ

İdaremiz Anadolu yakasında 4, Avrupa yakasında 5 adet olmak üzere 9 adet garajda otobüslerimize bakım, onarım, ikmal, yıkama ve temizlik gibi birçok hizmet vermektedir. Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için en temel ihtiyaç sudur. Su kaynakları bakımından birçok ülkeye oranla iyi durumda olmamıza rağmen nüfus artışı, su kaynaklarının kirlenmesi ve yıllık yağış ortalamasının

düşüşü kaynakların daha dikkatli kullanılmasını ve kirliliği önlemeye yönelik tedbirlerin alınmasını gerektirmektedir. Bu nedenle, garajlarda 2001-2011 yılları arasında toplam 6 adet endüstriyel atık su arıtma tesisi, 1 adet yağ tutucu ünite, 2012 yılında 1 adet endüstriyel arıtma tesisi, 2 adet yağ tutucu ünite olmak üzere toplam 9 adet tesis yapılarak arıtma işlemleri gerçekleştirilmektedir. Faaliyetler sonucu oluşan kirli su, fiziksel ve kimyasal arıtma işleminden geçirilerek geri dönüşümle tekrar kullanıma verilmekte, geri kazanılamayan kısmı ise İSKİ'nin "Atık Suların Kanalizasyona Deşarj Kontrol Yönetmeliği'ne göre belli değerler içinde şebekeye deşarj edilmektedir.

İdaremiz 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 sağlanması amacıyla bakım hizmeti alınmıştır. Hizmet ile geri kazanımı sağlanan su miktarı debimetre ile günlük olarak "0" hata ile tespit edilebilecektir. İşin başladığı mayıs dönemi itibari ile 31.12.2017 tarihine kadar 48.115 m3 atık su geri kazanımı sağlanmıştır.

KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİ

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 çipler vasıtasıyla araç bazlı yakıt ikmalleri anlık olarak takip edilebilmektedir. Akaryakıt sistemlerindeki herhangi bir arızaya 7/24 müdahale için 4 kişilik ekip hazır olarak bekletilmektedir.

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİNİN BAKIMI

Tank dolumlarının eksiksiz ve doğru olarak raporlanabilmesi amacıyla 2017 yılı içerisinde 14 garaja ait akaryakıt otomasyon sisteminin bakım ve onarımları gerçekleştirilmiştir.

ATIK BERTARAF HİZMET ALIMI

Atık yönetim süreci, bünyemizde faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıkların tespiti, ayrıştırılması, toplanması, taşınması çevreye zarar vermeyecek şekilde geri kazanım ve bertaraf işlemlerini kapsamaktadır. İdaremizde oluşan atıklar mevzuata uygun olarak inşa edilen geçici atık depolama sahalarında, mevzuatın koyduğu miktarlar aşılmayacak şekilde depolanarak bertaraf ve geri kazanım firmalarına teslim edilmektedir. İdaremiz faaliyetler sonucu ortaya çıkan ömrünü tamamlamış lastik, atık motor yağları vb. atıklar, içeriğinde yer alan geri kazanılabilen maddeler dolayısı ile hammadde olarak endüstride kullanılmaktadır. Böylelikle atıkların değerlendirilmesi sağlanarak hem çevreye

verilecek olan zarar minimuma indirilmekte hem de son ürünlerin maddi değerinin yüksek olması nedeniyle ülke ekonomisine katkı sağlamaktadır. İdaremiz faaliyetleri sonucunda 2017 yılı yıllık toplam geri kazanım oranı %82 olarak gerçekleşmiştir.

TİP DIŞI METAL MALZEMELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araçlarımız ve işletme binalarımızdaki bakım faaliyetleri neticesinde ortaya çıkan demir metal, demir olmayan metaller (araç radyatörü, alüminyum yedek parçalar), metal işleme sonucu ortaya çıkan talaşlar, çıkma variller, metal depolama tankları vb. türde metal içeren tüm atıkların Tip Dışı malzeme olarak geri kazanımı sağlanmaktadır. Yeni Tip dışı metal malzeme yönetim konseptinin temelini, sağlıklı bir atık yönetim sisteminin temel unsurları arasında gösterilen atıkların kaynakta ayrıştırılması ilkesi oluşturmaktadır. Bu ilkeden hareketle faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan metal malzemeler kaynağında ayrıştırılarak geçici atık depolama alanlarında toplanarak ve ayrı kalemler halinde değerlendirilmektedir. Gerçekleştirilen satış ihalelerinde araçlar motor, şanzıman, diferansiyel, radyatör ve karkas olmak üzere 5 ana parça üzerinden adet olarak, diğer metal malzemelerde değişik tonajlarda da tanımlanmamış ambar malzemesi üzerinden fiyatlandırılmıştır. 2017 yılı gerçekleşen tip dışı malzeme geri kazanım miktarı 301.260 ton olup 284.437,1 TL gelir elde edilmiştir.

UZAKTAN İZLEME SİSTEMLERİ PROTOTİP ÇALIŞMALARI

İdaremiz bünyesinde tüketim kalemlerini etkileyen ekipmanlarından olan akaryakıt pompaları, jeneratörler, elektrik, su ve doğalgaz sayaçlarının tüketimlerinin takip ve analizi adına ve iki ayrı lokasyonlarımızda bulunan rüzgâr enerji sistemlerimizin üretim verimliklerinin ölçülmesi adına bir çalışma yapılması planlanmıştır.

Garajlarımızda akaryakıt sistemlerini çalıştıran tüm pompaların enerji tüketimlerinin kontrol altında tutulabilmesi, uzaktan müdahale edilerek enerji verimliliğinin arttırılması adına Yunus Garajında çalışma yapılması planlanmıştır. Bu kapsamda Yunus Garajındaki 3 akaryakıt tankı ve bağlı sistemlerinin uzaktan izlenmesi, tüketimlerinin kontrol ve takibi amacıyla Akıllı Elektrik Panosu montajı yapılmıştır. Karaköy, Tünel, Metrohan ve Cer atölyesinde bulunan jeneratörlerin uzaktan izlenerek seviyelerinin takibinin yapılması gerek tüketim gerekse yakıt dolum ihtiyacının önceden bilinmesi amacıyla 4 adet jeneratör tank izleme modülü alımı yapılmış ve günlük olarak jeneratör, yakıt seviye bildirimleri (mail, sms) kontrol edilebilmektedir.

İkitelli Garajında yapılacak olan çalışmada elektrik, su ve doğalgaz sayaçlarının uzaktan izlenerek anlık tüketimlerinin ölçülebilmesi ve aynı zamanda web tabanlı bir yazılım ile raporlanması işlemlerini gerçekleştirilmesi amacıyla demo olarak birer adet elektrik, su ve doğalgaz sayaçları izlemek için mbus haberleşme sistemine haiz modül alımı yapılmış ve ilgili yazılıma entegre edilmiştir. Kartal Peron Alanı ve Beylikdüzü Garajlarında bulunan Rüzgâr Enerji Santrallerinin (RES) de ürettikleri enerjilerinin

uzaktan izlenebilirliği ve geçmişe dönük raporlama ihtiyaçlarını karşılamak için söz konusu yazılıma dahil edilmiştir.

ÇEVRE ÖLÇÜM VE ANALİZİ

Bu çalışma kapsamında çevreye yayılan emisyonlar, atık su kalitesi, atık yağlar ve arıtma çamuru analizleri ilgili yasal mevzuatlara uygun şekilde ve periyodik olarak yapılmaktadır. Garajlarımızda arıtma tesislerinden kaynaklanan arıtma çamurları proses değişmediği durumlarda başlangıçta 1 defa olmak üzere çamur analizi yapılmıştır. Garajlarımızda arıtma çamuru analizi sonucu "1. Sınıf Depolama Tesislerinde bertaraf edilebilir" ve "tehlikeli atık" sınıfında yer almaktadır. İdari bina ve garajlarımızda ısınmadan kaynaklı baca gazı emisyon ölçümleri yapılmış ve raporlanmıştır. Baca gazı emisyon raporlarında emisyon çıkışları yasal mevzuatın gerektirdiği parametreleri sağlamaktadır.

RÖLANTİ BİLGİSİNİN RAPORLANMASI

Proje kapsamında filomuzda bulunan karakutu takılı araçların rölantide kalma sürelerini, tükettikleri yakıtla hesaplayıp (her araç tipi için litre/saat rölanti tüketimini günlük akaryakıt fiyatıyla TL/litre çarparak) kaybolan maliyetimizi belirleyip gerekli tedbirler alınıp farkındalık oluşturularak en aza indirilmesini sağlamaktır. Bunun için karakutu takılı araç sayısının filoya yayılmasıyla beraber verileri tüm garajlardan elde etmeye başlanıldı ve rölanti süresi 10dakikaya indirilerek kaybımızı en aza indirmek hedeflenmiştir.

ÇEVRE VE DOĞAL KAYNAKLARIN ÖNEMİ İLE İLGİLİ FARKINDALIK OLUŞTURMAK

FOTOVOLTAİK ŞARJ ÜNİTESİ ELEKTRONİK DEVRE TASARIMI VE DEPOLAMA ÜNİTELERİ EĞİTİMİ

Fotovoltaik şarj ünitesi elektronik devre tasarımı ve depolama üniteleri eğitimi işi; bataryalar üzerine eğitim paketi, duraklar için tasarlanacak batarya-PV hücrelerinin seçiminin yapılması ve bu doğrultuda elektronik kart üretiminin gerçekleştirilmesi, üretilen kartların gerçek ortamlarda belirli süre ile testlerini kapsamaktadır. Bataryalar konusunda ana hatları ile bilgi aktarılması amaçlanan eğitimde; Elektrokimyasal Kavramlar, Batarya Teknolojilerinde Temel Kavramlar, Kurşun Asit Batarya Teknolojisi, Lityum Batarya Teknolojisi, Batarya Performansını Etkileyen Faktörler, Batarya Dizaynı, Batarya Seçimi ve Uygulamaları, Batarya Testleri konularını kapsamıştır. Batarya eğitimi her hafta 3'er saat olmak üzere, 10 haftalık bir paket olup toplamda 30 saat sürmüştür. Ulaşım Teknolojileri Daire Başkanlığı ve Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı bünyesinden seçilen personeller eğitimlere katılmış olup, serinin son eğitimi ilgili firmanın laboratuvarında gerçekleştirilmiş ve örnek bir batarya imal edilmiştir.

ISO 14001 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ UYUM ÇALIŞMALARI

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi 2015 yılında International Organization for Standardization (ISO) tarafından geliştirilerek yeniden yayımlanmıştır. Bu doğrultuda ISO 14001:2014 Çevre Yönetim Sistemi belgesine sahip olan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü uyum projesi ile standardın 2015 versiyonunu uygulamaya başlamıştır. Projenin açılış toplantısı 27.03.2017 tarihinde gerçekleştirilmiştir ve durum tespiti yapılarak mevcut durum ile standardın 2015 versiyonuna uyum için yapılması gereken faaliyetler belirlenmiştir. Haziran ayına kadar yapılan periyodik toplantılar ile aksiyonların gerçekleşme durumu takip edilmiş ve inceleme süreci devam ettiğinden yeni aksiyonlar belirlenmiştir. Haziran ayında ise garajlara gidilerek farklılıklar ve alınması gereken aksiyonlar Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü tarafından anlatılmıştır. Süreç sistem gereklilikleri olan politika, el kitabı, prosedürler, izleme ve ölçümler, çevre boyut değerlendirmeler, yasal uyum değerlendirmeler ve yönetim programları gibi temel çalışmaların yeniden analiz edilmesini sağlamıştır.

AMAÇ 5

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

İSTANBUL ZİYARETÇİLERİ İÇİN "TRAVEL INFO" HİZMETİ

Özellikle turistlere yardımcı olmak için planlanan Travel İnfo projesi kapsamında 2016 yılında alımı yapılan kabin, Karaköy Tünel girişinde hizmete başlamıştır. Yardım edilen konu başlıkları İstanbulkart bilgisi verme, turistlik ulaşım bilgilendirmesi, şehir içi ulaşım bilgilendirmesi ve diğer konularda bilgilendirmeler yapılıp günlük olarak kayıt yapılmaktadır. Aynı zamanda kabini ziyaret eden yolcularımıza şehir haritası hediye edilmektedir.

YARDIM İETT (ROBOT VE CANLI DESTEK)

Tüm web sitelerimizde sağ alt köşesinde görülen Yardım İETT butonu, müşterilerimize gerçek zamanlı ve tam otomatik olmakla birlikte 7/24 cevap verebilme olanağı sağlamakta olan bir yardım botudur. Oluşturulmuş soru-cevap setleri bulunmaktadır ve müşteri soruyu yazarken, sorulan soru veya ona yakın sorular ekranda belirmektedir. Soru üzerine tıklandığında cevap otomatik olarak pencerede görülmektedir. Bunun yanında sorular, sorulma sıklıklarına göre derecelendirilerek öncelik sırasına konulmaktır.

SOSYAL MEDYA

Sosyal medyanın günümüzde çok yaygın bir iletişim aracı olarak kullanılmasından dolayı sosyal medya hesaplarımız mevcuttur. Böylece yolcularımıza erişim kolaylığı sağlanmakta ve duyurular kolayca yayınlanmaktadır. İETT ana hesap @ietttr ile günlük program dahilinde paylaşımlar yapılmakta ve gerekli durumlarda kamuoyu bilgilendirilmekte, @iettdestek hesabı ile vatandaşlarımıza bilgilendirme hizmeti verilmektedir.

HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

YENİ ARAÇLARIN HİZMETE BAŞLAMASI

375 solo dizel araç alımı ihalesini alan BMC firmasının teslim ettiği 375 araç kontrol edilip eksiklikleri giderilerek servise verilmiştir. 15.09.2017 tarihinde teslim alma operasyonu tamamlanmış olup araçların 8 yıllık işletme süreci başlatılmıştır.

CAM FİLMİ UYGULAMASI

Metrobüse hizmet veren 300 adet araca "klima soğutmuyor şikâyetlerinin" önüne geçmek ve yakıt tasarrufu sağlamak amacıyla cam filmi uygulaması yapılmıştır.

EN 13816 ÇALIŞMALARI

OTURMA ALANLARI

Metrobüs hattındaki tüm istasyonlara, istasyon uzunluğuna göre 50 metreye 1 tane olacak şekilde banklar konulmuştur.

ÇÖP KOVALARI VE BİLGİLENDİRME PANOLARI

Metrobüs İstasyonlarında istasyon başına, istasyonun ortasına, istasyonun çıkışına ve biletmatiklerin bulunduğu kısımlarda 1'er tane olmak üzere çöp kovaları ve ikişer adet bilgilendirme panoları konulmuştur.

WC YAPIMI

Yolcularımızdan gelen yoğun talepler üzerine Beylikdüzü Son Durak Metrobüs İstasyonuna WC yapılmıştır. Ayrıca Söğütlüçeşme Metrobüs İstasyonuna da yapılacak olan WC için ön çalışmalar tamamlanmıştır.

ZEYTİNBURNU METROBÜS İSTASYONU KAPALI KESİT ÇATI SUNDURMA YAPILMASI

Metrobüs istasyonlarını yolcularımız için en kullanışlı hale getirmeyi planlayan idaremiz, tüm istasyonlardaki mevcut çatı sundurmalarını, kapalı kesit çatı sundurmalarına çevirmeyi hedeflemektedir. Bu sayede;

- Yolcu şikayetleri azalacak,
- Yağmur suyu çatı üzerinde birikmeyecek, çatı üzerinden yapılan yağmur suyu kanalı vasıtası ile tahliye edilecektir.

AYDINLATMA ÇALIŞMALARI

Hat ve istasyon genelinde 'lux metre' ile ışık şiddeti ölçümleri yapılmıştır. İstasyonlarda 20 farklı noktada ölçümler gerçekleştirilmiştir. Aydınlatması yetersiz olan bölgelerde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

ZİNCİRLİKUYU VE TÜYAP İSTASYONLARINA MESCİT YAPILMASI

Yolcularımızın taleplerini yerine getirebilmek adına Zincirlikuyu Metrobüs İstasyonuna 2 adet ve Tüyap Metrobüs İstasyonuna 1 adet mescit yapılmıştır. Yapılan mescitler ile hizmet kalitesi geliştirilmiş olup, yolcu memnuniyetinin artırılması sağlanmıştır.

MOTORİZE EKİPLERİN KURULMASI

Metrobüs hattı üzerinde meydana gelen acil durumlara (arıza, kaza, vb.) daha hızlı müdahale edebilmek için 5 adet elektrikli bisiklet temin edilerek Avcılar hat başına, Zincirlikuyu hat başına, Edirnekapı Garajına, Söğütlüçeşme Metrobüs İstasyonuna ve Beylikdüzü Son Durak Metrobüs İstasyonunda kullanılmak üzere hazır bekletilmektedir.

KIŞ ŞARTLARI İLE MÜCADELE ÇALIŞMALARI

Metrobüs Hattında kış şartları ile mücadele için İBB Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Daire Başkanlığına bağlı ekipler, AKOM'dan gelen bilgiler doğrultusunda Metrobüs hattını açık tutmak için 24 saat hizmet verecek şekilde hazır beklemektedirler. Metrobüs hattı boyunca; içerisinde 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 yürütmektedir.

GÜVENLİ SÜRÜŞ SİSTEMLERİNİN ARAŞTIRILMASI VE UYGULANMASI

Radar, kamera ve ultrasonik sensör bazlı sürücü destek sistemleri İşletmemiz filosunda bulunan araçlar üzerinde denenip değerlendirilerek Toplu Taşıma Sistemlerinde sürüş güvenliğinin arttırılması amaçlanmıştır. Proje kapsamında farklı araçlara sistemlerin montajı yapılarak prototip çalışmaları gerçekleştirildi.

RADAR SİSTEMİ

Yüksek frekanstaki sinyaller yardımıyla araç önünde 150 metreye kadar menzildeki cisimleri tespit ederek tehlike durumlarına ve derecelerine göre uyarılar üretmektedir.

ULTRASONİK SENSÖR SİSTEMİ

Aracın ayrı ayrı sağ ve sol taraflarına 2x2 ya da 3x3 adet olarak yerleştirilmekte ve 1.5- 2 metreye kadar tüm objeleri algılamaktadır.

KAMERA SİSTEMİ

Aracın ön camına montaj yapılan kamera yardımıyla elde edilen görüntüler görüntü işleme yöntemiyle değerlendirilip araç ve yayaları tanımlayabilmektedir.

YANGIN ALGILAMA VE SÖNDÜRME SİSTEMİ BİLGİLERİNİN ÜRETİLMESİ

Araçlarımızda bulunan yangın algılama ve söndürme sistemi ile ilgili bilgilerin (devreye girdi bilgisi, hatlardaki basınç bilgisi, tüp basınç bilgisi) karakutu sistemi tarafından okunabilir, anlamlı verilere dönüştürülmesi için karakutu takılı araçlarımızın her bir modelinde birer adet prototip yapılması

amaçlamaktadır. Alınacak bu veri ile sürüş ve yolcu güvenliğini sağlamak üzere araçlarımızın yolculuk esnasında meydana gelmesi muhtemel yangın durumlarının anlık olarak takip edilmesi ve erken müdahalenin oluşturulması hedeflenmektedir. Proje kapsamında Capacity model araçlara ilk uygulama gerçekleştirilmiştir. Otokar marka aracımızda bir adet prototip yapılmıştır.

MOBİL WC ALIMI

İdaremize ait peron alanlarında ihtiyaç duyulan yerlere montajı yapılmak üzere 16 adet Mobil WC alımı yapılmıştır. Söz konusu WC'lerin 10 tanesinin montajı tamamlanmıştır.

TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI 3. TARAF GÖZETİMİ ÇALIŞMASI

Toplu Taşıma Araçlarının denetimleri;

- Servis Şartlarında
- Teknik ve Fiziki
- Evrak ve Sertifika denetimleri

olmak üzere 3'e ayrılmaktadır. Bu çalışma 2016 yılında başlamış olup, 2017 Temmuz ayında tamamlanmıştır. 2017 yılında 3. Taraf Gözetimi çalışmaları planlandığı şekilde gerçekleşmiş, toplamda 1.450 adet araç denetlenmiştir.

3.TARAF GARAJ İŞLETİM MODELİ GÖZETİM ÇALIŞMASI

Çalışma Anadolu, Ayazağa, İkitelli, Kağıthane, Sarıgazi, Yunus, Hasanpaşa, Edirnekapı ve Şahinkaya garajlarında faaliyet göstermekte olan Karsan, Otokar, Mercedes ve Akelsan firmalarının 24 saat boyunca devam eden çalışmalarını kapsamaktadır. Çalışma iki ayrı kapsamda gece ve gündüz gözetimi olarak gerçekleştirilmektedir.

Gündüz Gözetimlerinde;

- Arıza Bakım
- Hasar Bakım
- Acil Müdahale
- Periyodik Bakım
- İşletme Faaliyetleri incelenmektedir.

Gece Gözetimlerinde;

- Tesellüm
- Yakıt İkmal Süreci
- Dış Temizlik

- Parklanma
- İç Temizlik
- Arıza Bakım (Servise Hazırlık)
- Hasar Bakım (Servise Hazırlık)
- Servis Karşılama
- Çıkış süreçleri incelenmektedir.

Çalışma 2016 yılında başlamış olup, 2017 Nisan ayında tamamlanmıştır. Garaj işletim Modeli Gözetimleri kapsamında 2017 yılında 139 adet denetim gerçekleşmiştir.

HKÖM HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ ÇALIŞMALARI

Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün tüm müşteri temas noktalarında sunmuş olduğu hizmetlerin (durak, otobüs, vb.) EN 13816 Hizmet Standardı çerçevesinde ölçülmesi amacı ile yürütülen projedir. Kalite döngüsünde müşteriler tarafından algılanan kalitenin ölçülmesi için gizli denetim süreci modelde yer almaktadır. Çalışma 2014 yılında başlamış olup, 2015 -2016 yıllarında da devam etmiş ve 2017 Eylül ayında tamamlanmıştır. Denetimler açık ve gizli olmak üzere iki ayrı denetim türünde yapılmıştır. 2017 yılında 1.405 adet açık denetim ve 2.944 adet gizli denetim gerçekleştirilmiştir.

EMPATİ HAFTASI ÇALIŞMASI

Çalışanlarımızın 1 hafta boyunca servis yerine toplu taşıma araçlarını kullandığı Empati haftalarında yapılan gözlemler duyuru metinlerinde belirtilen süreler aralığında "çalışan gözlem formuna" girilerek Hizmet İyileştirme Müdürlüğüne iletilmiştir. Empati haftası boyunca gelen gözlem-öneri-fotoğraflar incelenerek EN13816 kriterlerine göre tasnifi yapıldıktan sonra CRM yazılımı üzerinden ilgili birimine ulaşmıştır. 2017 yılında gerçekleştirilen Empati Haftası uygulamaları sonucunda 7.754 adet gözlem ve 2.785 adet öneri iletilmiştir.

Ş-EMPATİ HAFTASI ÇALIŞMASI

Şoförler ile empati yapılabilmesi için Ş-Empati Haftası çalışması başlamıştır. Bu kapsamda merkez portalda Yönetici Gözlem Formu oluşturularak bu çalışmaya özel olarak veri girişi alanı oluşturulmuştur. Yöneticilerin kendilerine önerilen amirliklere giderek oradaki şoförler ile iletişim kurmaları sağlanmıştır. Çeşitli kriterlerde gözlem yapmaları ve önerilerde bulunmaları için ortam oluşturulmuş, 2017 yılında çalışma iki kez yapılmıştır. Peron amirlikleri ziyaret edilerek şoförlerin çalışma koşulları ile ilgili 467 adet gözlem girişi yapılmıştır.

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

YEDEK ARAÇ UYGULAMASI

Sefer kayıplarını önlemek ve arıza yapan aracın yerine başka araç verebilmek adına 10 farklı lokasyona yedek araç uygulaması başlatılmıştır. Bu sayede ayda ortalama 300 sefer kaybı önlenmektedir.

TÜV-TÜRK MUAYENELERİ

Araçlarımızın TÜV muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır. Muayene istasyonuna gitmeden, kendi garajımızda yapılan muayeneler yakıt ve personel kullanımı açısından tasarruf etmemizi sağlamıştır.

İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

METROBÜSTE YENİ SİSTEM UYGULAMASI

Metrobüs hattına hizmet veren garajların optimizasyonunun yapılması amacıyla Beylikdüzü araçlarının tamamı Avcılar Garajına aktarılmıştır. Avcılar ve Hasanpaşa bir merkezden, Beylikdüzü ve Edirnekapı bir merkezden olmak üzere 2 merkezden Metrobüs araçlarının yönetimi başlatılmıştır. Bunun yanında farklı marka araçların diğer garajlara parklanabilmesi sağlanmıştır. Yapılan optimizasyon ile günde 13.000 ölü km'den 2.500 km'ye düşülmüştür.

TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİ (TUYS) PROJESİ

İstanbul'un en önemli sorunlarının başında gelen kent içi ulaşımına köklü bir çözüm getirilmesi amacıyla İBB adına Ekim 2016 tarihinde başlatılan "Toplu Ulaşım Yönetim Modeli Sistem Geliştirilmesi" projesi çalışmaları tamamlanmıştır. Proje, İstanbul'daki tüm toplu ulaşım kullanıcılarına hizmet veren ulaşım operatörlerini kapsamaktadır. Projenin hedefleri;

- Toplu Ulaşım Modlarının tek elden yönetimi,
- Tüm ulaşım modlarının tam entegresi (ücret, zaman, fiziki, bilgilendirme vb.),
- Performansa dayalı hakediş sisteminin kurulması,
- Ulaşım Akademisi kurulması,
- Araç,plaka, ruhsat sahipliklerinin düzenlenerek İBB'nin rolünün belirlenmesi,
- Tüm toplu ulaşım araçlarının akıllı hale getirilerek filo yönetim merkezlerine entegre edilmesidir.

Öncelikle "proje yönetim planı" hazırlanmış olup ardından "Yönetim ve Organizasyon" ve "Performansa Dayalı Hakediş Modeli" ile ilgili çalıştaylar gerçekleştirilerek çalıştay sonuç raporları hazırlanmıştır. Projenin, planlanan süre içinde sonuçlanması sağlanmıştır.

METROBÜS GÜZERGAHI MOBİL HARİTALAMA SİSTEMİ PROJESİ

Mobil Haritalama, Mobil Lidar ve 360 Derece Sokak Görüntüleme Sisteminden oluşan entegre bir sistem olup, kamu ve özel sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak olan bu sistemle koordinatlı olarak veri

sayısallaştırma, arazi üzerinde birebir ölçü alabilmek gibi bir çok amaç için kullanılabilecek olan veri ve görüntüler, Mevcut Metrobüs hattı boyunca ve D-100 karayolu boyunca haritalandırma yapılarak kazaların azaltılması ve ulaşım sorunlarının raporlanması sağlanacak olup Mayıs 2017 tarihinde proje tamamlanmıştır.

İETT ANA HAT-DEPAR GÜZERGÂHLARININ SAYISALLAŞTIRMASI VE CBS ORTAMINA AKTARILMASI

İETT Ana hat ve depar hatlarına ait sistemde hatalı veya eksik olarak çizilmiş güzergâhları kontrol etmek suretiyle, belirlenen kriterler kapsamında hatların standart bir şekilde çizilmesi ve toplu ulaşım veri tabanının güncellenmesi amaçlanmaktadır. Söz konusu güzergahların; durak ve yol orta çizgisi ile ilişkilendirilmiş bir şekilde kesitler halinde çizilmesi, kontrolü, hatalı ve yanlış çizimleri güncelleme işlemlerini kapsamaktadır.

- Anahat ve depar güzergâhların çizim yönteminin belirlenmesi
- Çizim yöntemine ait kriterlerin belirlenmesi
- Güncel güzergâh geometrilerinin diğer yazılımlara servis edilmesi ve entegrasyonun sağlanması
- Proje planının çıkarılması ve işin sürdürülebilirliği.

İETT Anahat-Depar güzergahları sayısallaştırılması işi 01.06.2017 tarihinde başlatılmış olup 30.06.2017 tarihinde tamamlanmıştır. Bu kapsamda; 2289 adet depar ve 1395 ana güzergâh olmak üzere toplam 3684 güzergâh sayısallaştırılmış ve DYY (Durak Yönetim Sistemi) de güncellenmiştir. Kontrol ve güncelleme çalışmaları devam etmektedir.

DURAK DÜZENLEME FAALİYETLERİ

Talep ve saha gözlemleri ile belirlenen yeni durak ihtiyaçlarının karşılanması için durak imalatı kapasitesi kapsamında değerlendirilerek tüm durakların modern durak haline getirilmesi çalışmaları sürdürülmektedir. Yıl içinde durak isim değişikliği, durak yeri değişikliği, açık durakların kapalı hale getirilmesi ve yeni durak tesisi gibi uygulamalarla toplam 2.357 adet durak iyileştirilmesi gerçekleştirilmiştir.

FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

ŞOFÖR KABİNİ VE EMNİYET KEMERİ UYGULAMASI

İdaremiz filosunda bulunan 264 adet aracın şoför ve yolcu bağlantısını kesecek şekilde şoför kabini ve ayrıca 549 aracın emniyet kemeri montajı tamamlanmıştır.

KAMERA, TELSİZ VE BİLGİLENDİRME EKRANLARI BAKIM ONARIMI

İdaremiz bünyesindeki Kamera, Anons, Telsiz sistemleri, Kurum İçi Bilgilendirme Ekranlarının tüm bileşenleri ile birlikte sağlıklı bir şekilde çalışmasını sağlayabilmek maksadıyla yedek parça dahil, bakım ve arıza onarımları yapılmaktadır. Bu iş 01.04.2016 tarihinde başlamış olup 2017 yılını da kapsamakta ve 01.04.2018 tarihinde sona erecektir.

FAKS SUNUCUSU GÜNCELLEME VE YEDEKLEME LİSANS ALIMI

Sınırsız kullanıcılı ve 16 sanal hatlı faks sunucu sisteminin güncel kalması, güncelleştirmelerin kaçırılmasından dolayı uğranabilecek maddi ve işlevsel zararların bertaraf edilebilmesi amacı ile yazılım destek anlaşması yapılmaktadır.

GPRS DATA İLETİM HİZMETİ

Otobüs filomuzdaki araçlar ile akıllı durak vb. yolcu bilgilendirme noktalarında kullanılan sistemler için, GPRS altyapısı ile 3G kalitesinde veri iletim hizmetini kapsamaktadır. Mevcut 7.555 GSM hat üzerinden veri iletiminin sağlanması ve ihtiyaca göre aktivasyonu yaptırılabilecek 3.000 adete kadar (Toplamda 10.555 adet) hat ve 50 TB'lık GPRS veri kullanımı öngörülmüştür.

GÜVENLİK VE YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİ KURULUMU

İETT hizmet binalarının mevcut analog kamera sisteminin demontajının yapılarak yeni nesil IP tabanlı kamera sistemleri ile donatılması, garaj giriş ve çıkışlarının kontrol altına alınması, garaj ve hizmet binaları kamera sistemlerinin metrobüs kamera sistemiyle entegre edilmesi ve ayrıca otobüs bekleyen yolcuların doğru ve hızlı bilgilendirilip, yönlendirilmesi amacıyla belirlenen otobüs duraklarının üçgen alanlarında güneş enerjisi ile çalışan ve az enerji tüketen Görme Engelli Solar Ses Sistemi ve Akıllı Durak Ekran alımı ve tüm bu sistemlerin ihtiyaç duyacağı altyapı tesis edilmiştir.

EGZOZ EMİSYON ÖLÇÜM İSTASYONLARI İÇİN KAMERA SİSTEMLERİ KURULUMU

Çevre ve Şehirciİik Bakanlığının egsoz emisyon ölçümü takibi için IP tabanli kamera sistemlerini zorunlu hale getirmesi ile İdaremize ait egsoz ölçümü yapilacak şartnamede belirtilmiş lokasyonlarda Bakanlığın öngördüğü sayıda ve özelliklerde kamera sisteminin alımı ve kurulumunun yapılması sağlanmıştır. Kurulan kamera sistemi ile belirlenen lokasyonlarda araçlarin egsoz ölçümü yapıldığı anlarda görüntü alınması ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığının ilgili birimlerinin alınan ekran goruntulerine (canli veya kayit) uIaşmasi amaçlanmıştır.

AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ BAKIM ONARIM VE İŞLETME İŞİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü 2009 yılında, filoyu daha aktif ve verimli yönetebilmek ayrıca dinamik yolcu bilgilendirme yaparak yolcu memnuniyetini artırmak amacı ile Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Filo Yönetim Merkezini kurmuştur. Kurulan bu sistemler zamanla geliştirilerek direk tipi yolcu bilgilendirme ekranı, renovasyon yolcu bilgilendirme ekranları, enerji aktarma panoları, şoför personel devam kontrol sistemi, araç içi yolcu sayım sistemi, LED ekran bilgilendirme sistemi, bas konuş sistemi, kamera sistemleri, yolcu bilgilendirme sistemi, araç bilgisayarları vb. ve filo yönetim merkezinden oluşan bir bütün haline gelmiştir. Kurulan bu sistemde ortaya çıkan: arıza, planlı bakım, temizleme, yazılım geliştirme ve işletme hizmetlerinin aksamadan yürütülmesi ve bu ihtiyaçların Kurumun süreçlerini etkilemeden çözülebilmesi için bakım onarım ve işletme işi projesi yürütülmektedir.

AKYOLBİL 2.0

Akyolbil; Kurumumuz yönetimindeki tüm araçların anlık izleme ve yönetimini tek merkezden sağlayan, yolcuların da bu bilgilere anında erişebilmesi için gerekli yazılımdır. Araç içerisinde bulunan araç pc aracılığıyla filo yönetim merkezi ile şoför arasında anlık iletişim kurulmaktadır. Yaklaşık 6000 aracın anlık konumu, güzergahı, kaza, trafik durumu, yolcu yoğunluğu, acil durum gibi anlık veriler alınarak filonun yönetimi sağlanmaktadır. Bu bilgiler araç içerişindeki yolcu bilgilendirme ekranlarında, akıllı duraklarda, mobil uygulamalar gibi yolcunun ihtiyaç duyabileceği her türlu kanaldan interaktif olarak bilgilendirme yapılmaktadır..

Mevcut Akyolbil yazılımının güncel ihtiyaçların ve günümüz teknoloji altyapısının göz önünde bulundurularak bir bütün olarak yeniden geliştirilmesi, istenilen modüllerin yazılım sistemi içerisinde WEB ortamında kullanılabilir hale getirilmesi ve ihtiyaç duyulan iş süreçlerinin mobil uygulamalarının getirilmesine ek olarak, İETT bünyesindeki diğer birbiriyle ilişkili tüm uygulamalar arasındaki iletişimin güçlü bir servis yolu üzerinden gerçekleştirilebilmesi, kontrolün tek bir nokta üzerinden sağlanabilmesi ve uygulamaların daha güvenli hale getirilebilmesi için ESB'nin (Enterprise Service Bus, Kurumsal Kaynak Servis Yolu) kurulması ve yönetilmesi amacıyla yeniden yazılacaktır. Bu proje kapsamında birbirleri ile entegre çalışan 10 ayrı sunucu uygulaması ve sahada çalışan araç bilgisayarı (GUI, InfoGUI, Engine, Controller, Shell scriptleri, …) belirlenen yeni mimariye uygun olarak yeniden yazılacak ve uygulamaların kurulumu gerçekleştirilecektir.

METROBÜS SÖĞÜTLÜÇEŞME KAVŞAK DÜZENLEMESİ

Metrobüs Söğütlüçeşme Kavşağı'nda güvenliğin artırılması, araç kesişimlerinin önlenmesi ve kavşağın kurallarının oluşturulabilmesi adına bir sinyalizasyon sistemi projelendirilmiştir. Bu kavşağın sinyalize edilerek düzenlenmesi işi ile güvenli trafik akışı sağlanmıştır.

NETWORK BAKIM VE ONARIMI

Garajlar, metrobüs ve bağlı birimler merkezi yapıya fiber optik altyapı ile hızlı bir şekilde bağlantılı olarak çalışmaktadır. Bu fiber optik altyapıda oluşacak problemlerde bağlı birimlerde internet, kamera ve SAP yazılımlarında kesintilere sebep olmaktadır. Bu sebeple fiber optik altyapıda oluşacak problemlerin hızlıca giderilmesi gerekmektedir. Metrohan – Hasanpaşa arasında Marmaray sistemi üzerinden yeni bir fiber optik yedek devre alınacaktır. Bu devre ile IBB üzerinde aldığımız boğaz geçişli fiber hatlarında meydana gelecek problemlerde Anadolu bölgesindeki tüm bağlı birimler kesintisiz internet erişimine sahip olmuştur. Garajlarda eskimiş sorunlu çalışan bakır network altyapısı kısım kısım yenilenecektir. Akyolbil projesi kapsamında otobüslere veri göndermek için kullanılan wifi sistemine yedek cihazlar alınacaktır.

FİBER ALT YAPI GÜÇLENDİRME ÇALIŞMALARI

- Boğaz Geçişinin Marmaray Üzerinden Yedeklenmesi ile birlikte Anadolu – Avrupa kıtası arasında geçişi sağlayan toplam 3 adet fiber kablomuz bulunmaktadır.
- İETT Genel Müdürlüğü ile İBB Başakşehir Veri Merkezini 2 farklı güzergâh üzerinden 2'şer adet yedekli fiber devre altyapısı sağlanmıştır. Kullanıma hazırdır.
- İnternetimizin Yedekli yapıya geçiş yapılması kapsamında Türk Telekom ile MC-LAG (Multi Chassis Link Aggretion Group) internet hizmeti sağlanarak 2 farklı güzergah üzerinden fiber data hattı kurumumuza getirilmiştir. Böylelikle her hangi bir yerde internet kablomuzun kesilmesi halinde yedekli diğer hattan internet hizmeti sağlanacaktır.
- Kartal Peronlar İle Hasanpaşa Garajı Metro hattı Güzergahı üzerinden fiber yedeklemesi yapılmıştır.

ALT YAPI YENİLEME ÇALIŞMALARI

ASFALT BAKIM ONARIM ÇALIŞMASI

Metrobüs Hattında altyapı yenileme çalışmaları dışında kalan bölgeler için ağırlıklı yama ve asfalt serimi olarak 2 farklı yöntemle çalışmalar yürütülmektedir. Acil müdahale gereken yerlere yama yapılmaktadır. Ancak yama ile çözülemeyen problemli zeminlerde de önce freze yapılarak zemin kazılmakta, ardından iki aşamalı asfaltlama çalışması yapılmaktadır. Çalışmalarda toplam 15 istasyonun asfaltı yenilenmiştir. Asfaltlama işinde freze yapılmış bölgeye ilk olarak asfalt serim makinası ile 5cm binder asfalt serilmekte ve asfalt 3 saat soğutulmaktadır. Soğutma işlemi bittikten sonra 2. Kat 5cm aşınma yüzey asfalt serimi yapılmakta ve asfalt soğumaya bırakılmaktadır. Ayrıca gün içinde yapılması zorunlu olan ve acil müdahale edilmesi gereken yerlere robot, aksesuarlı robot ve soğuk asfalt ile müdahale edilmektedir.

BACA, FİBER VE LOGAR KAPAKLARININ YENİLENMESİ

Metrobüs hattı boyunca asfalt yol üzerinde bozulmuş, çökmüş veya kırılmış durumdaki fiber hatları, baca kapakları, logar kapakları ve baca hatları yenileri ile değiştirilmektedrir.

İSTASYON ZEMİNİ YENİLEME ÇALIŞMALARI

Zemini bozulan metrobüs istasyonlarımızda zemin yenileme çalışmaları yapılmıştır.

TÜYAP METROBÜS İSTASYONU ATIK SU HATTI YAPILMASI

Beylikdüzü Son Durak (Tüyap) Metrobüs İstasyonunda yeni yapılan mescid ve tuvaletler için gerekli atık su hattı, yapılan görüşmeler neticesinde İSKİ tarafından D-100 karayolu altından yatay delgi yöntemi uygulanarak tamamlanmıştır.

HARAMİDERE SANAYİ PERON VE AVCILAR GÜNEY YÖNÜNDEKİ YÜRÜYEN MERDİVENLERİN YENİLENMESİ

Haramidere Sanayi ve Avcılar kuzey yönünde bulunan yürüyen merdiven, montaj kaynaklı eksen kaymasından dolayı sürekli arıza yapması nedeni ile;

- Yolcu memnuniyetsizliğine
- Yüksek bakım giderlerine sebebiyet vermiştir.

Yürüyen merdivenlerin yenilenmesi ile problemler ortadan kalkmıştır.

ŞİRİNEVLER METROBÜS İSTASYONUNA YÜRÜYEN MERDİVEN VE ASANSÖR KONUMLANDIRILMASI

İstanbul geneli yaya geçitlerinin herkes için erişilebilir hale getirilmesi amacı ile Şirinevler Metrobüs istasyonunda üst geçit yenileme çalışmaları yapılmıştır. Yapılan çalışma doğrultusunda ve yolcularımızdan gelen yoğun talepler neticesinde İBB Fen İşleri Dairesi Başkanlığı tarafından istasyona 1 adet yürüyen merdiven ve 1 adet asansör konumlandırılmıştır.

BARİYER ÇALIŞMALARI

2016 Ekim ayı itibari ile başlanan ağır hizmet bariyer yapım çalışması, Avcılar ile Ayvansaray arası tamamlanmıştır. Ayvansaray ile Zincirlikuyu arası bariyer çalışması İBB Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Dairesi Başkanlığı tarafından devam etmektedir.

ÜST GEÇİT YAPIM ÇALIŞMALARI

BEŞYOL METROBÜS İSTASYONU

Beşyol İstasyonunda dar ve yetersiz olan merdiven genişletilerek yolcu iniş ve çıkışları uygun hale getilirmiştir.

YENİBOSNA METROBÜS İSTASYONU

Yenibosna Metrobüs istasyonuna indirme peronu yapılmıştır. Yapılan indirme peronuna geçişler üst geçitten perona yapılan merdiven vasıtasıyla gerçekleşmektedir.

GÖRME ENGELLİLER İÇİN YOL YAPIMI

Engelli yolcuların erişiminin rahatça sağlanması için görsel ve fiziksel açıdan yaya kullanım alanları modernize edilmesi ve engelli erişimine uygun hale getirilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda çalışmalara 2017 yılının Kasım ayında başlanmış olup, Tüyap (Beylikdüzü Sondurak), Bahçelievler Metrobüs İstasyonları tamamlanmıştır. Çalışmalara devam edilmektedir. 2018 yılında 20 istasyonun görme engelli yolcular için uygun hale getirilmesi planlanmaktadır.

METROBÜS İSTASYONLARINA KORKULUK YAPIMI

Metrobüs alanlarında yolcu yürüme alanlarında, yayaların Metrobüs hattına girerek kazaya sebebiyet vermesini engellemek için Cevizlibağ, Zeytinburnu, Küçükçekmece, İncirli ve Merter istasyonlarında korkuluk çalışmaları tamamlanmıştır.

BOYAMA ÇALIŞMALARI

Metrobüs istasyonlarında kötü bir görüntüye sebebiyet veren paslanmış ve kirlenmiş olan çatı karkas sistemleri, korkuluklar, Jeneratörler, Elektrik panoları, üst geçit merdiven altları boyanmıştır.

METROBÜS HATTINDA BULUNAN ASANSÖR & YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM ONARIM ÇALIŞMALARI

BAKIM ÇALIŞMALARI

Yüklenici firmanın günlük toplam 10 personeli ile 06.00-24.00 saatleri arasında, tüm bakım ve onarım çalışmaları kurumumuz teknik personelleri refakatinde gerçekleştirilmektedir. Avcılar-Tüyap Sondurak istasyonları arası ve Avcılar-Zincirlikuyu arası olmak üzere 2 farklı ekip metrobüs hattı üzerinde hizmet vermektedir.

ASANSÖR YÜRÜYEN MERDİVEN İZOLASYON ÇALIŞMALARI

Özellikle asansörlerdeki üst ızgaralardan, üst kapı çevresinden ve alt kapı beton birleşim yerlerinden su alma problemi nedeniyle arızalar çıkmakta ve yüksek tamir maliyetleri ile karşılaşılmaktaydı. Bu bağlamda tüm ekipmanlara izolasyon çalışması yapılarak izolasyon temelli arızalar minimize edilmiştir.

METROBÜS HATTINDA BULUNAN JENERATÖRLERİN BAKIM VE ONARIMI

İstasyonlardaki enerji besleme hattının, aydınlatma hattından beslenmesi nedeniyle sık sık enerji kesintileri meydana gelmektedir. Metrobüs hattındaki enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede 44 adet yüksek güçlü jeneratör bulunmaktadır. 2017 yılı içinde tüm istasyonlarda bulunan toplam 45 adet jeneratörün bakım ve onarımı gerçekleştirildi.

AKARYAKIT TANKLARININ TEMİZLENMESİ

2017 yılı içerisinde İdaremiz garajlarında bulanan akaryakıt tanklarından 20 tanesine periyodik olarak yapılan tank temizliği haricinde, tank içerisine girilerek robotik temizlik yapılması öngörülmüş ancak yıl içerisinde akaryakıt altyapı tesisat yenileme çalışmaları yapılacağından robotik temizliğin bu işlemden sonra yapılmasının daha sağlıklı olacağı düşüncesiyle iş ertelenmiştir. 2017 yılı içerisinde İkitelli, Ayazağa, Sarıgazi ve Beylikdüzü garajlarında akaryakıt altyapı tesisatları yenilenmiştir.

BEYLİKDÜZÜ GARAJI ADBLUE TANKLARI REVİZYONU

Beylikdüzü garajında araç sayısının artırılmasıyla birlikte 9.000 kg olan adblue stok kapasitesi yetersiz kalmaya başladığından, 3 adet 3.000 kg'lık tankın bulunduğu yere 2 adet 10.000 kg tank yerleştirilerek kapasite 20.000 kg'a çıkarılmıştır. Bununla birlikte akaryakıt tank sahasında bulunan dolum dolabı yenilenmiş ve tank sahası delinatörlerle çevrilmiştir.

BEYLİKDÜZÜ GARAJI İLAVE MOTORİN VE ADBLUE DİSPENSER POMPASI ALIMI

Beylikdüzü garajında araç sayısının artması ve kanallardan birinin bakım kanalı olarak kullanılmaya başlamasıyla birlikte, diğer kanaldaki 1'er adet motorin ve adblue pompaları ihtiyacı karşılayamadığından, pompa altlarından yeni tesisat çekilerek 1'er adet daha dispenser pompa montajı yapıldı. Bunun yanında adblue tanklarındaki emişli pompalar dalgıç pompalar ile değiştirilerek yeni durumda oluşabilecek debi sıkıntısının da önüne geçilmiştir.

GARAJLARIN AKARYAKIT ALTYAPI TESİSATLARININ YENİLENMESİ

İkitelli, Ayazağa ve Sarıgazi garajları akaryakıt altyapı tesisatları yenilenmiştir. Yapılan bu iş kapsamında; her 3 garajda da akaryakıt yeraltı tankları ile dispenser pompalar arasındaki tek hat yedeklenerek artırılmıştır. Örneğin; İkitelli garajında bulunan 5 adet akaryakıt tankından gelen hat 1 iken 5'e çıkarılarak hatlardan herhangi birinde olması muhtemel sızıntı, kaçak vb. durumda diğer hatlarla bütün dispenser pompaların beslenmesi sağlanmıştır. Geçtiğimiz yıl alımı gerçekleştirilen ve altyapıların yenilenmesiyle peyderpey montajları yapılan akaryakıt dispenser pompalarından 10 tanesinin montajı da İkitelli, Ayazağa ve Sarıgazi garajlarındaki altyapı yenilemeleriyle birlikte yapılmıştır.

KAPALI TİP OTOBÜS DURAKLARININ LED ARMATÜR İLE AYDINLATILMASI

İETT'ye ait kapalı tip otobüs duraklarında aydınlatma koşullarının iyileştirilmesi ve duraklarda güvenlik seviyesinin artırılması amaçlanmaktadır. Söz konusu proje kapsamında Yenilenebilir enerji kullanımını arttırarak kamuda öncü olmak, sürdürülebilirlik anlamında farkındalık ortaya koymak üzere İstanbul ili sınırları içerisinde muhtelif yerlerde bulunan 3.000 adet Kapalı Tip Otobüs durağında yolcu yoğunluk, duraktan geçen hat sayısı ve durağın konumuna göre durak aydınlatma çalışması yapılacaktır. Kapalı tip otobüs duraklarının aydınlatılması ile ilgili olarak ihale gerçekleştirilmiş ve 05.05.2017 tarihinde yüklenici ile sözleşme imzalanmıştır. Kapalı tip otobüs duraklarının aydınlatılması ile ilgili olarak gerçekleştirilen ihale neticesinde şu ana kadar enerjisi olan duraklara toplamda 1.900 adet led armatür takılarak aydınlatma yapılmıştır. Herhangi bir şekilde enerjisi olmayan 850 adet durağa ise Güneş Enerji Sistemi kurularak aydınlatma gerçekleştirilmiştir. 04.05.2018 tarihine kadar 3.000 adet kapalı tip otobüs durağında aydınlatma çalışması gerçekleştirilecektir.

HASANPAŞA VE EDİRNEKAPI UZAKTAN İZLEME İSTASYONU KURULUMU

Arıtma tesislerinin işletilmesinde yaşanabilecek aksaklıklara tesis operatörü dışında idari personelinde takip edilmesinin sağlanması amacı ile 2017 yılında Hasanpaşa ve Edirnekapı garajlarına uzaktan izleme istasyonu kurulmuştur. Arıtma tesislerine uzaktan izleme sistemi kurularak hem yöneticilerin hem de operatörün bulunduğu yerden tesis hakkında bilgi alarak müdahale ve uyarı sisteminin geliştirilmesi sağlanmıştır.

YENİ PERON ALANLARI YAPIMI

Toplu ulaşımın sağlıklı ve hızlı gerçekleştirilebilmesi amacıyla ihtiyaç duyulan yerlere yeni peron alanları yapılmıştır.

- Başakşehir İlçesi Başak Mahallesi Yeni Peron Alanı
- Maltepe İlçesi Yalı Mahallesi Yeni Peron Alanı
- Beylikdüzü-Gürpınar Yeni Peron Alanı
- Bakırköy-Osmaniye Yeni Peron Alanı
- Arnavutköy İlçesi, Dursunköy Yeni Peron Alanı

BİNA, TESİS VE GARAJLARIN BAKIM VE ONARIMLARI

İdaremize ait bina, tesis ve garajların, hareket amirlikleri ve işletmelerin, lojmanların inşaat, mekanik ve elektrik işlerinin bakım ve onarım işleri Talep Takip Sistemi üzerinden gelen talepler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

LOJMANLARDA BAKIM YAPILMASI

7 adet lojmanın boya, parke, mutfak dolabı, kapı-pencere doğramalarının bakım ve yenileme çalışmaları tamamlanmıştır.

PERİYODİK BAKIMLARIN YAPILMASI

- 48 adet jeneratöre periyodik bakım yapılmıştır, ayrıca Ayazağa garajı enerji transfer sistemi revize edilmiştir.
- 30 adet asansörlere periyodik bakım yapılmıştır, ayrıca Karaköy binası kuyu seperatör sistemi, kuyu içi merdiven, kabin üstü korkuluk yapımı devam etmektedir.
- 75 adet güç kaynağının bakımları yapılmıştır. 5 adet güç kaynağı hurda işlemi için ayrılmıştır. Hurdaya ayrılanların yerine 3 adet yeni güç kaynağı satın alınmıştır.
- İdaremiz genelinde 23 adet Yangın Uyarı Santrali devreye alınmıştır. 870 adet duyargaların bakımları yapılmıştır. Uzaktan izleme sistemi kurulmuştur. Yangın ihbar sistemine ait 59 adet arızalı kompanent değiştirilmiştir.
- Klimalarımızın periyodik bakımları yapılmaktadır.

KURTKÖY GARAJI İŞLETME VE HANGAR BİNASI YAPILMASI

Pendik-Kurtköy mevkiinde kurumumuza tahsisi yapılan 46 dönümlük alanda çalışılan proje, 325 solo araç kapasiteli, otobüslerin bakım, ikmal ve parklanma ihtiyaçlarının karşılanabildiği toplam 8900 m^2'lik servis yapılarından oluşmaktadır.

ANADOLU EĞİTİM OFİSLERİNİN PROJELENDİRİLMESİ VE YAPILMASI

Anadolu yakasında çalışan personele hizmet edecek eğitim salonları Anadolu Garajı'nda oluşturulmuştur. Çok fonksiyonlu 3 adet eğitim salonu, psikoteknik odaları, dinlenme alanından oluşan 670 m^2'lik projelendirme ve yapım işi tamamlanmıştır.

DURAK BAKIM ÇALIŞMALARI

Kurumumuz bünyesinde yer alan duraklarımızın yolcularımıza hizmet verebilmesi için ekiplerimiz tarafından bakım ve onarım çalışmaları yürütülmektedir. Duraklarımızın, bakım ve onarım çalışmaları kapsamında talep takip sistemimizden gelen 2.142 durağımızın 1.857 adedinin bakımı yapılmıştır.

DURAK DEPLASE ÇALIŞMALARI

Durakların işletme koşullarına göre yerlerinin değiştirilmesi çalışmaları yürütülmektedir. Bu doğrultuda 250 durağın yeri değiştirilerek deplase işlemleri yapılmıştır.

TÜNEL CER MOTORU BAKIMI

Tünel araçlarının tahrik enerjisini sağlayan Cer Motorundan kontrol dışı ani hızlanma ve ani frenleme arızaları meydana gelmiştir. Tünel Cer motoru rotor ve stator sargılarının Meger testlerinin yapılarak yeniden sarımı ve bakımı yapılmıştır.

TÜNEL ARAÇLARI AMORTİSÖRLERİNİN YENİLENMESİ

İdaremiz bünyesinde Karaköy - Beyoğlu arasında toplu ulaşım hizmeti veren Tünel araçları üzerinde bulunan kauçuk amortisörlerinin yıprandığı, vagonların seyahat esnasında oluşan yanal salınımları gerektiği kadar sönümleyemediği görülmüştür. Bu durum hem araçlarda saplama mil kırılması arızasına neden olmakta, hem de seyahat konforunu olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle mevcut amortisörler yenileri ile değiştirilmiştir.

TÜNEL SEYİR YOLU BETON LONJİN DEĞİŞTİRİLMESİ

İdaremiz bünyesinde işletilmekte olan Tünel araçlarının seyir yolu üzerinde bulunan beton bloklar zaman içerisinde nem ve sızan sulardan etkilenerek deforme olduğundan dolayı yolculuk konforunu etkilemektedir. Bu amaçla bu lonjinlerden gerekli olanların değiştirilmesi uygun görülmüştür.

NOSTALJİK TRAMVAY ARAÇ YENİLENMESİ

Aralıksız çalışan 115 ve 223 Numaralı Tramvaylarımızın ahşap dış gövdelerinin çürüyen parçaları ve iç ahşap bölümleri yenilenerek boyanmış, akordeon kapılarda oluşan paslar giderilerek yenilenmiş, elektrik tesisatları ve fren sisteminin bakımları yapılarak hizmete alınmıştır.

İBB SİEM SİSTEM ENTEGRASYONU

İETT, güvenlik politikası kapsamında bilgi güvenliği için önemli kurum logları İBB ile entegrasyon yapılarak arcsight siem ürününe yönlendirilmiştir. Bu sayede 5651 kanununa göre kurum logları toplanıp olası bir güvenlik zafiyetinde görüntülenebilir hale getirilmiştir. Bu proje kapsamında kurum herhangi bir maddi kaynak ayırmadan projeyi tamamlamıştır.

ÇEŞİTLİ BİNA YAPIM VE ONARIM İŞLERİNİN YAPILMASI

- Hasanpaşa Garajına Merkez Yemekhane Yapılması
- Zincirlikuyu 1 Metrobüs İşletme Binası Yapılması
- Zincirlikuyu – 2 Metrobüs İşletme Binası Yapılması
- Maltepe Hareket Amirliği Yapılması
- Hizmet Binalarının Çatı Tadilatlarının Yapılması
- Yunus Garajı Boyahane Yenilenmesi
- Beylikdüzü Metrobüs İşletme Binasının Yapılması

ÇEŞİTLİ BİNA VE TESİS PROJELENDİRME İŞLERİ

- Avcılar İşletme Ve Hangar Binası Projelendirilmesi
- Hacıosman Transfer Merkezi Projelendirilmesi
- Hareket Amirlikleri Tasarım Ve Projelendirilmesi
- İBB Raylı Sistemler Triyaj Alanı Peron Projelendirilmesi
- İBB Yolcu Aktarma Alanları Peron Projelendirilmesi
- Entegre Garaj Modeli Konsept Projesi
- Peron Alanları Projelendirilmesi
- Modern Durak Tasarımı
- Peron Alanları Örtü Tasarımı
- Taksim Tramvay Atölyesi Projelendirilmesi
- Peron Alanları Öhö Gece Parklanma Kapasitelerinin Projelendirilmesi

HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

ARAÇ İÇİ İNTERNET HİZMETİ PROJESİ

Bu proje ile yolcularımıza 1.400 adet araçta internet hizmeti verilmesi sağlanmıştır. 22.06.2017 tarihinden itibaren söz konusu hizmet İBB tarafından tüm filomuz için verilmektedir.

ARAÇ İÇİ KAMERA 3G DATA HİZMETİ

İETT'nin, otobüs filosunda bulunan mobil DVR sistemlerinin kamera görüntülerine gerektiğinde on-line olarak erişmek ve download etmek için kullanılmak üzere 793 adet 3G Data hizmeti alınmasını kapsamaktadır. Yeni eklenecek araçlar ile beraber İETT otobüs filosunda bulunan mobil DVR sistemlerinin kamera görüntülerine gerektiğinde on-line olarak erişmek ve download etmek amacıyla İdare'ye ait özel oluşturulacak APN'e tanımlı 2.500 adet hat için aylık toplam 800 GB kotalı M2M data havuzu hizmetinin temin edilmeye başlanmıştır ve hizmet devam etmektedir.

DURAK BAS-KONUŞ PROJESİ SES VE DATA HİZMETİ

İETT, hizmet alanları içerisinde yer alan metrobüs hattı boyunca kurulu duraklar ile dış saha duraklarında kullanılmak üzere 282 adet ses ve data özelliği olan GSM hat alımı hizmetini kapsamaktadır. 01.06.2017 tarihinden itibaren söz konusu hizmet İBB tarafından verilmektedir.

PARMAK İZİ İLE KİMLİK DOĞRULAMA SİSTEMİ PROJESİ

İETT yönetimindeki toplu taşıma araçlarında şoför sertifikaları ve kimlik kontrolü İstanbulkart sistemi ile takip edilmektedir. İstanbulkart'a alternatif olarak parmak izi ile kimlik doğrulama sistemi geliştirilmiştir. Denetimlerin kişiye özel, paylaşılamayacak bilgilerle yapılabilmesi için 'Retina ile Kimlik Doğrulama' ve 'Parmak İzi ile Kimlik Doğrulama' sistemleri konusunda araştırma yapılmıştır. Teknolojinin yaygınlığı, kullanım kolaylığı, mevcut teknoloji ile uyumu ve fiyatı göz önüne alınarak Parmak İzi ile Kimlik Doğrulama sisteminin daha uygun olduğuna karar verilmiştir. Demo çalışması için 2017 yılında ihale yapılmış olup, 200 araçta mevcut filo yönetim sistemi bilgisayarına(BBM8-BBM9) sadece parmak izi okuyucu sensör eklenerek sistemin kurulması planlanmaktadır. Akyolbil 2.0 projesi ile birlikte tam olarak kullanılmaya başlanacaktır.

SÜRÜCÜ PERFORMANSLARININ ÖLÇÜLMESİ

2017 yılı içerisinde karakutu projesi kapsamında şoförlerin sürüş performanslarının değerlendirilerek, şoförlerin sürüş karakteristiklerine göre kategorilendirme çalışmaları başlatılmıştır. Kategorilendirilen şoförlerin hat bazlı performans karnelerinin oluşturularak güvenli sürüş etkinliğinin sağlanması amaçlanmıştır. Karakutu takılı araçların şoförlerinin belirli periyotlarla değiştirilmesinden dolayı daha fazla şoför için değerlendirme verisi elde edilebilmiştir. Yapılan değerlendirme analizlerinde 2.765 tane şoförün sürüş karnesi oluşturulmuştur.

BEYOĞLU-KARAKÖY TARİHİ TÜNEL'E AİT DEFORMASYON ÖLÇÜMÜ VE MODELLENMESİ

Tarihi Karaköy-Beyoğlu Tüneli için İstanbul Üniversitesi Mühendislik Fakültesi'nce 2016 yılında hazırlanan teknik değerlendirme raporunda tünelin bazı kısımlarında deformasyonların olduğu ve su sızıntılarının tünel cidarına zarar verdiği belirtilmiştir. Bu nedenle, Tünelimizin hassas ölçüm aletleri ve yöntemleriyle 1 yıl süreyle deformasyon takibi, tünelin 3 boyutlu modellenmesi, haritalandırılması, jeodezik, jeokimya ve jeoradar ölçümleri ve buna ilişkin sonuçların Üniversite destekli olarak raporlanması amacıyla çalışmalara başlanmıştır. Jeoradar çalışması bölümü bitmiştir.

AMAÇ 6

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

İNOVASYON ÇALIŞTAYI

Mayıs ayında "Yolcunun Bir Günü" konulu iki çalıştay gerçekleşmiştir. İlk grup 18 şoför personel ile, ikinci grup 9 mühendis personel ile yapılmıştır. Yolcunun Bir Günü konulu çalıştayda Ev (başlangıç noktası/Durak/Araç/2.Araç/İndiği Durak/İş yeri (varış noktası) ana başlıkları altında sorular hazırlanarak fikirler kayıt altına alınmıştır. Sanatsal düşünme tekniği kullanarak yapılan çalıştayda; ilk grup olan şöfor çalıştayında 155 fikir, ikinci grup olan mühendis çalıştayında 78 fikir çıkmış olup toplamda 233 adet fikir toplanmıştır. Bu fikirler inovasyon ve kaizen kurulunda tartışılmış olup proje niteliğinde olan 10 adet fikir dairelere fizibilite amaçlı gönderilmiştir.

HACKATHONCİTY ETKİNLİĞİ

Ulaşım alanındaki yeni teknoloji ve stratejik gelişmelerin aktarıldığı; katılımcılar, yerel yönetimler ve sektör temsilcileri arasında sürdürülebilir bilgi alışverişinin sağlandığı TRANSİST 2017'de "Dijital Çağda Geleceğin Ulaşımını Kodluyoruz" sloganıyla Hackathon İstanbul yarışması düzenlendi. 19 farklı grup olan katılımcılar HackathonCity-İstanbul'da belirlenen temalara uygun bir fikri, 26 saat içerisinde tasarlayıp kodlara dökmüşlerdir. Hackathon süresince geliştirilen yazılımın, ulaşım ihtiyaçlarına yönelik teknoloji ve hizmet ihtiyaçlarını karşılaması için proje grupları ile görüşmeler sağlanarak, projelerinin sunumları yapılmıştır. İETT'den 7, İBB'den 2, THY'den 3 ve IBM'den 7 olmak üzere toplam 19 mentör katılımcılara 26 saat boyunca yardımcı olmuştur.

Değerlendirmeler sonucunda başarılı görülen 5 proje ekibi duyurulmuş ve projeleri hakkında soruları cevaplamak üzere tekrar sahneye davet edilmiştir. Sırasıyla İETT Dost, Optimum Rota, BusCode projelerini gerçekleştiren grupların ödülleri ana salonda taktim edilmiştir.

TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

FUARLAR VE SEMPOZYUMLAR

KARAYOLLARI TRAFİK GÜVENLİĞİ SEMPOZYUMU VE FUARI

Trafik güvenliği konusunda bilinç oluşturma ve farkındalık yaratmak amacı ile ülkenin en büyük etkinliği olarak öne çıkan Karayolu Trafik Güvenliği Sempozyumu ve Sergisi, Türkiye'nin önde gelen birçok kurum ve kuruluşunu 8. kez bir araya getirdi.

WORLD CİTİES EXPO İSTANBUL

World Cities Expo İstanbul, 15-18 Mayıs 2017 tarihleri arasında İstanbul Haliç Kongre Merkezi'nde gerçekleşti. Akıllı Şehirler konusunda tüm dünyadan öncü kurum, kuruluş ve ülkelerin katılımıyla İstanbul, geleceğin şehirleşmesi ve teknolojisine de köprü olup Akıllı Şehirler alanındaki en nitelikli fuarlardan biri organize edildi. İETT'de fuar alanında yer aldı.

TRANSİST İSTANBUL ULAŞIM KONGRESİ VE FUARI

Transist 2017 Uluslararası İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı, Ulaştırma Bakanı Ahmet Arslan ve İBB Başkan Mevlüt Uysal'ın katılımıyla açıldı. Transist 2017 Uluslararası İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı'nın açılışına Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Ahmet Arslan, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Mevlüt Uysal, WWF Kanada Başkanı & CEO'su Toronto Eski Belediye Başkanı David Miller ve İBB Genel Sekreteri Hayri Baraçlı katıldı. Fuarda ulaşım alanında hizmet veren tüm kurum ve otoritelerin yanı sıra ulusal ve uluslararası alanda Büyükşehir ve İl Belediyeleri, Üniversiteler, deniz, kara, demiryolu ve raylı sistem ulaşımında ürün tedarik eden ve hizmet veren firmalar ile sivil toplum kuruluşları da yer aldı. 2- 4 Kasım tarihleri arası, ICEC ve İstanbul Kongre Merkezi'nde İstanbul Büyükşehir Belediyesi öncülüğünde gerçekleşen fuarda, "Toplu Ulaşımda 4I: Innovation (İnovasyon), Integration (Entegrasyon), Information (Bilgi Sistemleri), Intelligence (İş Zekâsı)" teması işlendi.

GENÇ TÜRKİYE ZİRVESİ

12-14 Mayıs 2017 tarihlerinde, 'Dijital Dönüşüm ve Güçlü Türkiye' vizyonuyla Türkiye Gençliği'ni bir araya getiren ve 5. kez gerçekleştrilen Genç Türkiye Zirvesi'yle birlikte, 2. kez düzenlenen GTZ Gençlik Fuarı, gençlere yönelik ürün, hizmet ve kariyer imkânı sunan tüm resmî kurumlar ve özel kuruluşları, Türkiye'nin gençleriyle buluşturmak için kapılarını İstanbul Lütfi Kırdar Kongre Merkezi'nde ziyaretçilerine açtı. İETT ailesi olarak da fuar alanımızdaki stanta ziyaretçilerimizi karşıladık.

26 – 27 EKİM ULAŞTIRMA VE LOJİSTİK ULUSAL KONGRESİ

İstanbul Üniversitesi Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi ve Lojistisyenler Derneği tarafından düzenlenen Ulaştırma ve Lojistik Kongreleri serisi, 26-27 Ekim 2017 tarihleri arasında İstanbul Üniversitesi Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi ev sahipliğinde hayata geçmiştir. Her geçen yıl önemi artan tedarik zinciri, lojistik, ulaştırma ve taşımacılık yönetimi disiplinleri hem sektör hem ülkemiz açısından kamu paydaşlarının, işletmelerin ve akademisyenlerin çalışmalarında odak haline gelmiştir. Kongrede Türkiye çapında bu alanlarda çalışmalar yapan sektör temsilcilerinin, bürokratların, sivil toplum kuruluşlarının ve akademisyenlerin bir araya getirilerek çözüm üretilmesi sağlanmıştır.

IBBG (International Bus Benchmarking Group) ÇALIŞMALARI

IBBG, Dünyanın önde gelen toplu ulaşım kurumlarının bir araya geldiği bilgi platformudur. Uluslar arası toplu taşıma otoritelerinin bulunduğu bu platformda vaka çalışmaları ile kurumların temel

performans kriterlerini standartlaştırarak kurumlar arasında kıyaslamalar yapılmaktadır. Kurumlar bilgi birikimlerini paylaşırken dünyadaki en son gelişmeleri takip etmektedirler. 2017 yılının Ocak-Mart ayları arasında 2016 yılına ait KPI'ların birimlerle görüşülerek toplanması sağlanmıştır. Ayrıca, bu verilerin otomatik olarak dijital ortamlardan çekilmesi ile ilgili çalışmalar da başlatılmıştır. Bunun yanı sıra, aşağıdaki 4 vaka çalışması konusu ile ilgili de birimlerle görüşülmüş, ilgili veriler IBBG'ye iletilmiştir;

- Talep odaklı toplu ulaşım hizmetleri
- Müşteri deneyimi ve mobil uygulamalar
- Yol güvenliği
- Ticari Hız

ULUSLAR ARASI İLİŞKİLER VE TERCÜME ÇALIŞMALARI

Kurumsal çeviri ihtiyaçlarımızın karşılanması adına İngilizce, Almanca ve Hollandaca olmak üzere 4.000.000 yazı karakterlik yazılı çeviri yapılmıştır. Dokümanlar arasında IBBG vaka analizleri, sektörel raporlar vb. bulunmaktadır. UITP'nin çıkardığı Public Transport International adlı derginin Türkçe baskısı ve dağıtımı için gerekli işlemlere de bu yıl içerisinde başlanmıştır. UITP ile gelecek 5 derginin baskısı için anlaşma yapılmıştır. Her sayı 500'er adet basılarak 250-300 tanesinin yurt içinde belirlenen adreslere gönderilmiştir.

AMAÇ 7

KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

YURT DIŞI ARAÇ YARDIMLARI

KIBRIS

Filodan ayrılan araçların farklı ülkelere yardım olarak değerlendirilmesi projesi kapsamında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetine 3 adet O345 Mercedes marka araç gönderilmiştir. Araçlar öncesinde karoser atölyesinde tamamen yenilenmiş, kapılarının yönü değiştirilmiş ve sorunsuz olarak gönderilecek olan ülkeye teslim edilmiştir.

NOVİ PAZAR

Filodan ayrılan araçların farklı ülkelere yardım olarak değerlendirilmesi projesi kapsamında Sırbistan'ın Novi Pazar Şehrine 2 adet O345 Mercedes marka araç gönderilmiştir. Araçlar öncesinde karoser atölyesinde tamamen yenilenmiş ve sorunsuz olarak gönderilecek olan ülkeye teslim edilmiştir.

GANA

Filodan ayrılan araçların farklı ülkelere yardım olarak değerlendirilmesi projesi kapsamında Gana'ya 30 adet O345 Mercedes marka araç gönderilmiştir. Araçlar öncesinde karoser atölyesinde tamamen yenilenmiş ve sorunsuz olarak gönderilecek olan ülkeye teslim edilmiştir.

YURT İÇİ ARAÇ YARDIMLARI

Filodan ayrılan araçların farklı belediyelere yardım olarak değerlendirilmesi projesi kapsamında Türkiye'nin birçok yerindeki il ve ilçe belediyelerine toplam 36 adet O345 Mercedes marka araç gönderilmiştir. Araçlar öncesinde karoser atölyesinde tamamen yenilenmiş ve sorunsuz olarak gönderilecek olan yere teslim edilmiştir.

TEMATİK OTOBÜSLER

KİTAPBÜS

İdaremiz İBB iştiraki şirketlerle ortak yürüttüğü sosyal amaçlı sosyal otobüs projeleri kapsamında mobil kütüphane (Kitapbüs) otobüsünün projelendirme ve imalat çalışmaları tamamlanmıştır.

NOSTALJİK BÜFEBÜS

İdaremiz İBB iştiraki şirketlerle ortak yürüttüğü sosyal amaçlı sosyal otobüs projeleri kapsamında mobil büfe olarak kullanılmak üzere nostaljik otobüsün projelendirme ve imalat çalışmaları tamamlanmıştır.

BULUNMUŞ EŞYA

Bulunmuş Eşya Süreci İETT sorumluluk alanı içerisinde bulunan ve teslim alınacak eşya statüsünde olan eşyaların ilk teslim alındıktan sonra sahibinin tespit edilmesi durumunda teslim edilmesine ya da bağış, ihale usulü satış veya tutanak ile imha edilmesi ile sonuçlanan süreçtir. Eşyasını kaybedenler çeşitli başvuru yolları ile başvuru yaparak eşyalarını arayabilmektedir. Bulunmuş Eşya Bürosu Karaköy binası tünel girişinde hizmet sunmaktadır. Belirlenen süre içerisinde sahibi çıkmayan eşyalardan belirlenenler Kızılay ve okullara bağışlanarak ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması sağlanır. Kalan eşyalar bir süre sonra açık arttırma ile satışa sunulur. Bulunmuş eşya deposunda biriken eşyalar için 2017 yılında komisyon kurulmuş olup, eşyalar açık arttırmaya hazırlanma süreci tamamlanmıştır.

ALGI TOPLANTISI

Müşteri memnuniyet etkinliğini ölçmek, talepleri değerlendirmek ve hedef kitle ihtiyaçlarını tespit etmek amacıyla yapılan toplantıdır. Tüm müşteri başvurularını, geliştirilen ürünleri, sıkça sorulan soruları ve geri bildirimleri kapsar.

Algı Toplantısı konusu ile alakalı odak grup belirlenir. Odak grubun katılım listesi;

- Gündem ile ilişkili sivil toplum kuruluşları ve sosyal oluşumlar,
- Konu hakkında daha önce başvuruda bulunan yolcular arasından seçilir.

Seçilen odak grup katılımcıları Müşteri İletişim Merkezi Personeli tarafından telefonla aranarak davet edilir. Daveti kabul eden katılımcılar için ikinci kez teyit araması yapılır. Toplantıda Kurumumuzun ilgili Müdürlüklerinden katılımcılar ile birlikte İdaremizin hayata geçirdiği ve hayata geçirmeyi hedeflediği projelerden bahsedilir. Toplantı konusuyla ilgili mevcut bilgilendirilme yapılır. Toplantıda odak grubun konu ile alakalı görüş ve önerileri dinlenir. Görüş ve Öneriler toplantı tutanağı halinde arşivlenir. CRM sistemimize talep, öneri ve şikayetleri ile ilgili kayıt oluşturulur.

CRM RAPORUNUN HAZIRLANMASI

Müşteri beklentilerini anlamak, geri bildirim almak ve faaliyetlerimizle ilgili doğru ve hızlı bilgilendirme yapmak adına geliştirilen CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi), İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne müşteriler tarafından yapılan bilgi edinme, şikâyet ve istek başvurularının toplandığı bir yazılımdır. Başvurular 313 CRM Temsilcisi tarafından incelenip cevaplanmakta ve bu doğrultuda en iyi hizmet verilerek müşteri memnuniyeti sağlanması amaçlanmaktadır. Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı tarafından İETT 2016 CRM Raporu hazırlandı. Kurumumuza

müşteri başvurularının yapıldığı CRM (Customer Relationship Management) yazılımından elde edilen verilerle 2016 yılına ait bilgi edinme, şikâyet ve istek başvurularının detaylı incelemesinin yapıldığı rapor kitap haline getirildi. Rapor kitap şeklinde basılarak Birim Yöneticilerine ve birim temsilcilerine dağıtıldı.

TÜNELİN YAŞ GÜNÜ KUTLAMASI

İETT'nin marka değeri, tarihi Karaköy Tüneli yer altı füniküler sistemi olarak dünyada ilk, Londra'dan sonra dünyanın ikinci metrosu olma özelliği taşımaktadır. Karaköy ile Beyoğlu'nu en kısa yoldan birbirine bağlayan tarihi Karaköy Tüneli 142. yaşını tüm İETT ailesi ve yolcularımızla beraber kutladı.

TÜNEL SERGİLERİ

Tünel Sergi alanında 2017 yılı içerisinde 6 farklı temada sergi yapılmıştır. Düzenlenen sergiler gündem olan ve belirli günler çerçevesinde organize edilmektedir.

- Tünelin 142. Yaş Gününde Zaman Tüneli Sergisi
- Ramazan Gecelerinin Işıltısı: Mahyalar Sergisi
- Arakan Fotoğraf Sergisi
- Gençlik Meclisi Etna Spor Sergisi
- 15 Temmuz Fotoğraf Sergisi
- 18 Mart Çanakkale Zaferi Sergisi

ÖDÜL BAŞVURULARI

SÜRDÜRÜLEBİLİR İŞ ÖDÜLLERİ

Sürdürülebilir İş Ödülleri'nin hedefi, yılın başarılı sürdürülebilir iş modellerinin ödüllendirilerek, iş dünyasına örnek oluşturmasıdır. Toplum ve çevreyi odak noktasına alan sürdürülebilir iş modelleri değişime yön vermektedir. Sürdürülebilirlik dönüşümünü teşvik etmek amacıyla 11 ana kategori belirlenmiştir. Kurumumuz adına "Sürdürülebilirlik Raporu" kategorisinde ödül başvurusu gerçekleştirilmiştir. Kurumumuz bu alanda birinciliğe layık görülmüştür.

STEVİE ÖDÜLLERİ

Kurumumuza ait projelerin uluslararası platformda tanıtımı ve kurumsal başarımızın teyidi açısından Stevie Uluslararası İş Dünyası Ödülleri'ne ödül başvuruları gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma neticesinde 2017 Stevie Uluslararası İş Dünyası Ödülleri'nden 4 ödül almaya hak kazanılmıştır.

- Yılın Şirketi Gümüş Ödülü – Ulaştırma Sektörü (Metrobüs Kapasite Artırım)
- Yılın İK Departmanı Gümüş Ödülü - Ulaştırma Sektörü
- Yılın Teknik İnovasyonu Bronz Ödülü – 1000 ya da Daha Fazla Personeli Olan Şirketler (KaraKutu)
- Halkın Tercihi – Ulaştırma Sektörü (Oylama sonucu alınmıştır)

MOBİL KRİZ YÖNETİM PLATFORMU

Filo Yönetim Müdürlüğü, sahadaki kriz yönetiminin etkinliğini artırmak için 2 adet mobil-kriz yönetim otobüsü devralmıştır. 15 Temmuz 2017'de 2 adet otobüs 15 Temmuz Şehitler Köprüsünün yaklaşık 20 saat kapalı kalması ve boğaz geçiş trafiğinin planlı bir şekilde askıya alınması şeklindeki (Büyük olay kapsamında) anma etkinliklerinde sahada/yerinde yönetim test olarak icra edilmiştir.

- Mobil Kriz Yönetim Otobüsleri ile sağlanacak faydalar;
- Büyük toplumsal olaylar (mitingler) gibi krizlerde plan dışı filo trafiği oluşmasını engellemek,
- Olay yerinde krizi görsel olarak izlemeyi sağlamak,
- Merkez tarafından krizlerin takip ve yönetimine destek sağlamak,
- Olası problemlerde yedek yönetim modeli olarak faaliyette bulunmak,
- Sahadan ihtiyaç duyulan veriyi üretmek,
- Üst Yönetime krizi yerinde görme, inceleme ve yönlendirme imkânı sağlamak.

KAZA SÜRECİ YÖNETİMİ

Araçlarımızın karıştığı kaza sayılarını azaltmak için Filo Yönetim Müdürlüğü bünyesinde kaza süreci yönetimi hayata geçirilmiştir. Amaç, kazaların kök neden analizini yaparak alınabilecek önlemleri belirlemek ve kaza sürecinin etkilerini ortaya koymaktır. Bu süreç ile kaza yapan şoförler telefonları aracılığı ile sisteme kaza tutanağı ve kaza resimlerini eklemeye başlamışlardır. Oluşturulan kaza bilirkişisi ekibi ile kaza kayıtlarının ve elde edilen görsellerin incelenerek araç şoför kusur oranının tespit edilmesi sağlanmaktadır. Kaza bilirkişisi ekibinin eksiklerini gidermek ve nitelikli analiz yapmalarını sağlamak amacıyla temmuz ayında Hasan Kalyoncu Üniversitesinden "Sertifikalı Kaza Analizi ve Trafik Bilirkişi" eğitimi aldırılmıştır. Oluşturulan kaza bilirkişisi ekibi ile kaza kayıtlarının ve elde edilen görsellerin incelenerek araç şoför kusur oranının tespit edilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca bu bilgi şoför performans hesabında da değerlendirilmektedir.

ACİL EYLEM PLANI GÜNCELLEME ÇALIŞMALARI

İstanbul, sonuncusu 1999'da olmak üzere büyük depremler gibi afetlerle veya 2017 ağustos ayında olduğu gibi büyük su baskınları gibi acil durumlarla şehir ölçeğinde karşılaşmaktadır. Aynı zamanda hemen her ay cereyan eden bisiklet turnuvaları, maratonlar, büyük kazalar vb. gibi durumlar ile İETT ve toplu ulaşım yüzleşmektedir.

Kurumumuzun her ne kadar toplu ulaşımı etkileyen krizlerle müdahale için bir acil durum yönetim politikası ve deneyimi olsa da şehir ölçeğindeki acil durum ve afet yönetimi Büyükşehir Belediyesi kurumsal kimliği ve çatısı dışında düşünülemez. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, kendisine bağlı

tüm kurumlara gönderdiği talimatname ile entegre bir acil eylem planı hazırlama talimatı vermiştir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, tarafından İETT'ye verilen görevlerden ikisi doğrudan Ulaşım Dairesi Başkanlığı'nın da içinde bulunduğu saha işletme konusu ile ilgilidir. Bu konulardan birisi İETT'nin ana çözüm ortağı olduğu nakliye hizmet grubu diğeri destek çözüm ortağı olduğu ulaşım altyapı hizmetler grubudur. Bu kapsamda İETT'nin sorumlu olduğu görevlerin belirlenmesi ve gerekli çalışmaların yapılması için odak grup toplantıları yapılmış olup acil durumları planları güncellenmiştir. Afet durumunda karşılaşılacak senaryolar üzerinde beyin fırtınası yapılarak Acil Çalışma Planı dokümanı hazırlanmıştır. Acil durum planında, eldeki otobüs kaynağına göre 11 farklı durum (Kod1, Kod2,… ,Kod11) değerlendirilerek her durumda hizmet vermesi gereken kritik hatların listesi ve araç sayıları belirlenmiştir.

KURUMSAL TEMALI YAYINLAR

İETT'nin ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek misyonunu yerine getirebilmek için kurum bünyesinde faaliyet gösterilen konularda temalı yayınlar ortaya koyarak kurumsal hafıza oluşturmak ve bu kitaplar üzerinden danışmanlık hizmetleri sunabilmek adına işletim modelleri elektronik kitap haline getirilmiştir. Bu yıl içerisinde planlanan sekiz kitap tamamlanarak 50'şer adet baskı yaptırılmıştır. Biten kitaplar aşağıdaki gibidir;

- Hat Planlama, Analiz ve Optimizasyonu,
- Hizmet Kalitesi Yönetim Modeli,
- Metrobüs Yönetim Modeli,
- Akıllı Ulaşım Sistemleri,
- Garaj İşletim ve Araç Alım Modeli,
- Enerji ve Çevre Yönetim Modeli,
- Otobüs İşletmelerinde Saha Yönetim Modeli,
- Filo Yönetim Modeli,

İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Müşteri Memnuniyeti Araştırması ile İstanbul sınırları içerisinde Otobüs, Metrobüs, Tünel ve Nostaljik Tramvay yolcularının beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve müşteri memnuniyetini arttırmak amaçlanmıştır.

2016 yılı Müşteri Memnuniyeti Araştırmasının örneklem planı İstanbul sınırları içerisinde Toplu Ulaşım araçlarını kullanan vatandaşlar düşünülerek oluşturulmuştur. 1.756 adet otobüs, 1.512 adet

metrobüs, 304 adet tünel ve 301 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3.873 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır. Tünel ve Nostaljik Tramvay anketleri İngilizceye çevrilerek 60 adet anket turistlere uygulanmıştır. Anketler yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 28.11.2016 ile 02.01.2017 tarihleri arasında uygulanmıştır.

KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI

Araştırma, randevulu yüz yüze anket tekniği kullanılarak 46 adet Tedarikçi, 20 adet Operatör, 38 adet Sivil Toplum Kuruluşu, 59 adet Kamu Paydaşı, 17 adet Basın ile anket çalışması yapılmıştır. Yüz yüze anket tekniği kullanılarak 124 adet Firma Personeli ve 199 adet Kurum Personeli (işçi) ile anket çalışması yapılmıştır. Online anket tekniği kullanılarak 837 adet Kurum Personeline (memur) ulaşılmış 278 kişi tarafından anket doldurulmuştur. CATI yöntemi kullanılarak 1058 dış müşteriden de kuruma ait görüşler alınmıştır. Çalışma genelinde 1839 anket ile anlamlı sonuçlar alınmıştır.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Çalışan Memnuniyeti Araştırması ile, İETT'de çalışanların beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve çalışan memnuniyetini arttırmak amaçlanmıştır. 2016 yılı Çalışan Memnuniyeti Araştırma örneklem planı İETT bünyesinde çalışan tüm İETT personelini kapsayacak şekilde planlanmıştır. 5772 adet anket dağıtılmış ve 5211 İETT personeli ile araştırma tamamlanmıştır. Anketler dağıt topla tekniği ile İETT çalışanlarına 16.12.2016 ile 10.01.2017 tarihleri arasında uygulanmıştır.

BÖLÜM IV

PERFORMANS SONUÇLARI

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF - 001.002	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.002.001	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	DENETLENEN BELGE ADEDİ	9	8	89	11

AÇIKLAMA: İdarenin sahip olduğu Yönetim sistemi belgelerini sürdürülebilirliğini sağlanması amacıyla belgelendirme denetimleri gerçekleştirilmiştir. Her yıl aralık ayında gerçekleştirilen ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgelendirmesi 2 ay ötelenmiştir. Denetim sırasından istenen Enerji göstergelerinin 12 ayı kapsayacak şekilde talep edilmesi üzerine tüm yılın verilerinin hazırlanması bir sonraki yılda tamamlanacak olup belgelendirme denetimi yapılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF - 001.002	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.002.003	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİNİ ETKİNLEŞTİRMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	STRATEJİK YÖNETİM MODELİNİN UYGULAMA PLANINA UYUM ORANI (%)	100	72	72	18

AÇIKLAMA: Kurum öncelikleri farklılaşması sebebiyle planlanan stratejik yönetim modeli hizmet alımı yapılmadan kurum içi çalışanların gayreti ile uygulanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF - 001.003	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.003.002	YENİ WEB SİTESİ/MOBİL UYGULAMALARININ GELİŞTİRİLMESİ VE MEVCUTLARIN REVİZYONNU SAĞLAMAK
YILI	2017

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GELİŞTİRİLEN MOBİL VE WEB UYGULAMA SAYISI	3	3	100	-

AÇIKLAMA: MOBİETT uygulaması kullanıcı talepleri ve oluşan ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirmelere devam edildi ve tasarımı yenilendi. İETT Kurumsal web sitesi yolculardan gelen talepler doğrultusunda kullanılabilirlik dikkate alınarak geliştirmeler yapıldı. Yönetim Mobil Uygulaması kullanışlılığını arttırmak için geliştirmeler yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF - 001.003	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.003.003	VERİ YÖNETİMİ VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİ KURMAK
YILI	2017

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	VERİ AMBARINA AKTARILAN TABLO ORANI(%)	60	60	100	-

AÇIKLAMA: Kurumsal Veri Ambarı projesi ile birlikte; ihtiyaç duyulan 30 farklı kaynak sistemin tek bir sisteme entegre edilmesiyle oluşan tutarlı, tarihsel veriyi istenen zamanda ve istenen formatta raporlanması sağlanmıştır. Bu süreçte kurum içerisinde kullanılan tüm farklı kaynak uygulamaların ve sistemlerin bütünleşik tek bir sistemde toplanması ve ilişkisel veri ambarı modeli doğrultusunda oluşturulan tablolar veri ambarına aktarılan tablolardır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF - 001.004	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.004.002	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	6	6	100	-
AÇIKLAMA: Yolculuk Planlama Algoritmasının Geliştirilmesi, Nasıl Giderim Web Sitesi, Sürdürülebilirlik Web Sitesi,Şoför Mobil Uygulaması,Şoför İş Sistemi,Özel Taşımacılık Sistemi yazılımları geliştirilmiştir.					
2	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	7	6	86	14
AÇIKLAMA: Kurumsal Kaynak Planlama sisteminde kullanılan modüller: İnsan Kaynakları, Maliyet Muhasebesi, Bakım, Malzeme Yönetimi, Genel Muhasebe, Bütçe'dir					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF - 001.004	BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.004.003	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALT YAPISINI GÜÇLENDİRMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KİRALAMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNDE BULUNAN BİLGİSAYAR SAYISI(ADT)	440	440	100	-
2	SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLGİSAYAR SAYISI(ADT)	170	121	71	29
AÇIKLAMA: Satınalma yöntemiyle teknoloji portföyüne eklenen bilgisayar sayısı dairelerden gelen talepler doğrultusunda 121 adet olarak gerçekleşmiştir.					
3	BİLİŞİM HİZMETLERİ ARIZA VE TALEP KAYITLARINA MÜDAHALE SÜRESİNE UYUM ORANI	98	98	100	-
AÇIKLAMA: Birimlerden telefon, mail,portal vb. iletişim araçlarından gelen arıza ve talep kayıtları SLA süreleri içinde müdahale edilerek çözüme kavuşturulmaktadır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF - 001.004	BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.004.005	OPERASYONLARIN DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜNÜN YAPILMASI-İŞLETME PLANLAMA YAZILIMININ ALINMASI
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	PLANLAMA OPTİMİZASYONU VE İŞLETMESİ YAZILIMI TAMAMLANMA ORANI(%)	75	-	-	100

AÇIKLAMA: Planlama Optimizasyonu ve İşletmesi Yazılımı tüm işletme fonksiyonlarını içerdiğinden tüm paydaşların onayının alınması zaman almıştır. İhale 2017 yılı sonunda tamamlanmış olup çalışmalar 2018 yılına sarkmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.001	İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.002	ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI(%)	65	-	-	100

AÇIKLAMA: Çalışan Memnuniyeti Anket sonuçları henüz açıklanmadığından gerçekleşen değer yazılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.001	İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.003	ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÖNERİ SİSTEMİ MEMNUNİYET ORANI(%)	70	-	-	100

AÇIKLAMA: Öneri sistemi revize edilmiştir. Öneri Sistemi ve İşletme Yönetim Sistemi (IYIS) entegrasyonunda yazılımsal problemlerden dolayı revizyon yıl sonuna kadar uzamıştır. Bu sebepten memnuniyet ölçümü yapılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.002	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.004	PERSONEL VERİMLİLİK ANALİZİ ÇALIŞMALARI YAPMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İŞÇİ PERSONEL VERİMLİLİK ANALİZİ BİTİRME ORANI(%)	100	100	100	-

AÇIKLAMA: İş gücü ihtiyacının belirlenmesi ve bu kapsamda personel alımı veya personel tasarrufuna gidilmesi, fazla mesailerin kontrol altına alınması amacıyla İşçi Personel Verimlilik Analizi çalışımları yıl içinde tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.002	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.006	SAĞLIKLI VE KONFORLU ÇALIŞMA ORTAMI OLUŞTURMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	MEFRUŞATI ALINAN OFİS SAYISI	1	4	100+	-

AÇIKLAMA: Sadece Genel Müdürlük'de yeni çalışma ofiisi için mefruşat alımı planlanmış olup yıl içerisnde ihtiyaç hasıl olması sebebiyle Zincirlikuyu Metrobüs istasyonunda 2 adet çalışma ve dinlenme alanı ve Maltepe Hareket Amirliği için de mefruşat alımı yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.003	EĞİTİM VE KARİYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.003.002	PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	E-LEARNİNG (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	8.951	100+	-

AÇIKLAMA: Şoför personelimize E-Learning üzerinden eğitim verilmeye başlanmasıyla birlikte eğitim alan personel sayısı hedefimizin çok üzerinde gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.003	EĞİTİM VE KARİYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.003.006	İÇ DENETÇİLERİN MESLEKİ YETKİNLİKLERİNİ ARTTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KATILINACAK EĞİTİM, KONFERANS SEMİNERLERİN TOPLAM SÜRESİ (SAAT)	80	80	100	-

AÇIKLAMA: "Kamu Yönetimde Sürdürebilirlik","Denetim Standartları, Performans Ölçümü ve Raporlama", "Uluslararası Fonlardan Temin Edilen Kaynakların Muhasebeleştirilmesi" ve "Yerel Yönetimlerde İç Kontrol ve İç Denetimin Rolü Konferansı" Katılım Sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.003	EĞİTİM VE KARİYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.003.007	EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	20	20	100	-
2	EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI(%)	80	93,8	100+	-

AÇIKLAMA: E-Learning üzerinden daha fazla personele eğitim verilmesi sayesinde istenilen hedefin üzerinde orana ulaşılmıştır.

3	İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	8	80	20

AÇIKLAMA: Emekli olan işçi personelimizin fazla olması ve iş yükünün de artması sonucu sahada çalışan işçilerin planlanan eğitimlere yeterli sayıda katılamamış olmaları nedeniyle istenilen hedefe ulaşılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.003	EĞİTİM VE KARİYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.003.008	DENETÇİLERİN ULUSLARARASI GEÇERLİLİĞİ OLAN BİR SERTİFİKA SAHİBİ OLMASINI SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ALINACAK SERTİFİKA SAYISI	2	2	100	-

AÇIKLAMA: Uluslararası geçerliliği olan "Certified Government Auditing Professional" (CGAP) setifikasını 2 iç denetçi almaya hak kazanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 002.004	ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.004.001	ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	HAZIRLANAN BÜLTEN SAYISI	15.000	12.500	83	17

AÇIKLAMA: Her yıl düzenli olarak hazırlanan Kurum içi aylık bülten, Tünel, Tramvay, Transist bültenleri bu yıl içerisinde dağıtılmıştır. Kurum içi bülten intranet üzerinde yayınlanmaya başladığı için online okuma olanağı iler erişim sayısı artmıştır.

2	HAZIRLANAN BROŞÜR VE AFİŞ SAYISI	13.000	20.000	100+	-

AÇIKLAMA: Broşür ve Afişler bilgilendirme amaçlı çalışmaların gelişmesi ve 2017 yılında yapılan toplu ulaşım ücretinin artması nedeniyle hazırlanan ürün sayısını artırmıştır.

3	ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI(%)	85	80,5	95	5

AÇIKLAMA: İdaremizin yürüttüğü iç iletişim çalışmaları kapsamında yapılan faaliyetler QDMS üzerindeki anket modülü ile takip edilmektedir. Bu yıl yapılan ölçümde elde edilen sonuçlar %80 seviyesinde hedeften yaklaşık 5 puan kadar düşüktür. Anket sonucu alınan geri bildirimler ile iyileştirmeler planlanacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF - 003.001	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.001	OUTSOURCE (DIŞ KAYNAK) YÖNETİMİ KULLANARAK TASARRUF SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KAPORTA BOYA HİZMETİNDE OUTSOURCE YÖNTEMİ KULLANARAK MALİYETİ AZALTMAK(%)	15	19,64	100+	-
AÇIKLAMA: Personel optimizasyonu ile birlikte personel eksiltilmesi yapılmış verimlilik arttırılarak maliyetler azaltılmıştır. Eski sistem ile outsource sonrası karşılaştırılırken yedek parça ve personel maliyetleri kıyaslanmaktadır. Tasarruf oranı 2017 yılı için %19,64'tür.					
2	YOL MÜDAHALE HİZMETİNDE OUTSOURCE YÖNTEMİ KULLANARAK MALİYET AZALTMA(%)	10	13,5	100+	-
AÇIKLAMA: 2017 yılında yapılan ihale 24 aylık yapılmış olup ihale teklif fiyatlarında sağlanan rekabet ile ulaşılan düşüş, maliyet azaltımımızı sağlamıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF - 003.002	BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.001	TOPLU ULAŞIM PLANLARINI REVİZE ETMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GÖRÜŞÜ SORULAN KURUMSAL DIŞ PAYDAŞ SAYISI	75	104	100+	-
AÇIKLAMA: Görüşü alınan kurumsal dış paydaş sayısı çalışmanın daha güvenilir sonuçlar vermesi amacıyla planlanandan fazla gerçekleştirilmiştir.					
2	STRATEJİK PLAN HAZIRLAMA SÜRESİ(GÜN)	270	270	100	-
AÇIKLAMA: 2018-2022 Stratejik Planı çalışmaları planlanan sürede tamamlanmış ve faaliyete geçmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF - 004.001	EMİSYON ORANINI AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.003	TARİHİ YARIMADA GEÇİŞ KONTROL SİSTEMİNİN KURULMASI
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GEÇİŞ KONTROL SİSTEMİ KURULACAK NOKTA SAYISI	17	-	-	100

AÇIKLAMA: Proje, kanuni düzenlemeler sonrasında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından hayata geçirilecektir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF - 004.002	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.002.003	YENİ HAT MODELLEMESİ ÇALIŞMALARINI YAPMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YENİ MODELLEME YAPILACAK HAT SAYISI	2	-	-	100

AÇIKLAMA: İdaremizce alımı planlanan elektrikli otobüslerin alımının iptal edilmesinden dolayı söz konusu iş yapılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF - 004.003	ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.003	ENERJİ TASARRUFU SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	AYDINLATMALARI YENİLENEN HANGAR ALANI(m^2)	2.500	-	-	100

AÇIKLAMA: Proje çalışmaları tamamlanmış olup yapım işi mali disiplin gereği ileri tarihe ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF - 004.004	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.004.001	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	BAKIMI YAPILAN OTOMASYON SİSTEM SAYISI	14	14	100	-

AÇIKLAMA: 2017 yılı içerisinde 14 garaja ait akaryakıt otomasyon sisteminin bakım ve onarımları gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF - 004.004	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.004.003	MOTOR BAKIMLARININ YAPTIRILMASI
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	MOTOR BAKIMI YAPILACAK ARAÇ SAYISI	125	175	100+	-

AÇIKLAMA: Yoğun olarak yurtdışı araç gönderimi ile birlikte eski araçlarımız için motor bakımı sayısında artış sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF - 004.004	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.004.004	ŞANZIMAN BAKIM ONARIMLARI HİZMETİ
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ŞANZIMAN BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI	100	150	100+	-

AÇIKLAMA: Yoğun olarak yurtdışı araç gönderimi ile birlikte eski araçlarımız için şanzıman bakımı sayısında artış sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.001	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.001	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI(%)	85	95	100+	-

AÇIKLAMA: Müşteri başvurularının etkin yönetilmesi için CRM üzerinde başvurulara verilen geri bildirim süreleri takip edilmektedir. Gösterge performansı Zamanında Cevaplanan Başvuru Sayısı/Toplam Başvuru Sayısı ile ölçülmektedir. 2017 yılı içerisinde başvurulara birim çalışanlarının performans artışı nedeniyle artan bir eğilim göstermiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.002	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.001	İDAREMİZ FİLOSUNU GENÇLEŞTİREREK HİZMET KALİTE STANDARTLARIMIZI YÜKSELTMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	FİLO YAŞI ORTALAMASI	4,5	4,99	90	10

AÇIKLAMA: 2017 yılında alınması planlanan 200 elektrikli araç ihalesinin iptal edilmesi ve yüksek kapasiteli araç alımı projesinin iptali ile hedef sağlanamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.002	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.006	ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100	-
2	HKÖM AYLIK RAPOR SAYISI	12	9	75	25

AÇIKLAMA: Çalışma 2014 yılında başlamış olup 2017 Eylül ayında tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.002	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.007	PARKLANMA, BAKIM ONARIM,TEMİZLİK,YAKIT-İKMAL DENETİMİNİN YAPILMASI
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100	-
2	RAPOR SAYISI	12	4	33	67

AÇIKLAMA: Çalışma 2016 yılında başlamış olup 2017 Nisan ayında tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.002	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.008	TOPLU TAŞIMA YOLCULUK KONFOR DÜZEYİNİ ARTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100	-

AÇIKLAMA: Çalışma 2016 yılında başlamış olup, 2017 Temmuz ayında tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.002	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.0012	TÜNEL MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANINI %1 ARTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TÜNEL MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI(%)	76	73	96	4

AÇIKLAMA: Yapılan Müşteri Memnuniyeti Anket sonucuna göre hemen hemen hedeflenen oran gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.003	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.003.005	KAR KÜREME VE TUZLAMA HİZMETİ ALARAK SEFER KAYBI ORANINI AZALTMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	SERVİSE HAZIR ARAÇ ORANI(%)	90	91,3	100	-

AÇIKLAMA: Yapılan bakım ihaleleri ile birlikte sistemin iyileştirilmesi sağlanmış olup servise hazır araç oranları artmıştır

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.004	İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.004.003	DURAKLARI STANDARTLAŞTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İYİLEŞTİRME YAPILAN DURAK SAYISI	2.300	2.357	100	-

AÇIKLAMA: Durak iyileştirme faaliyetleri kapsamında CRM ve diğer başvurularla gelen müşteri talepleri, gözlem ve değerlendirmeler çerçevesinde durak ismi, durak yeri değişimi , durak modernizasyonu gibi uygulamalar ile yıl sonu itibariyle 2357 adet durak ile ilgili iyileştirme işlemi yapılmıştır.

2	DURAKLARDAN GEÇEN ORTALAMA HAT SAYISI	4,95	4,14	84	16

AÇIKLAMA: Durak sayısındaki % 21 artışa paralel olarak hat optimizasyonu çalışmaları ile yıl sonu itibarı ile Duraklardan Geçen Ortalama Hat Sayısında gerçekleşme 4,14 olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.004	İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.004.004	TOPLU ULAŞIMDA HAT OPTİMİZASYONU SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ARAÇ BAŞINA DÜŞEN GÜNLÜK YOLCULUK SAYISI	550	559	100	-
AÇIKLAMA: Yapılan gözlem, araştırma, veriler ve taleplerin değerlendirilmesi çerçevesinde; yıl içinde 20 yeni hat işletime verilmiş, 180 hattın güzergahı değiştirilmiş ve 15 hat iptal edilmiştir.					
2	TOPLU ULAŞIM SİSTEMLERİ İYİLEŞTİRME PROJE SAYISI	10	9	90	10
AÇIKLAMA: BO verilerinin değerlendirilmesi ve analizi ile zaman tarifelerine uyum, orer uyum raporları, kesit yolculuk raporları,zayi ve tamamlanmayan seferlerin incelenmesi ile iyileştirme uygulamaları gerçekleştirmektedir.					
3	SİMÜLASYON SİSTEMİNE TANIMLANAN HAT ORANI(%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Mevcut hatların tamamı simülasyon sistemine tanımlanmış olup, model üzerinde analizler yapılmaktadır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.004	İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.004.005	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞMASINI VE ULAŞIM SİSTEMLERİNİN BÜTÜNLEŞMESİNİ SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KM^2 ALAN BAŞINA DÜŞEN HAT UZUNLUĞU(km)	3	5,22	100+	-
AÇIKLAMA: Yıl içinde 20 yeni hat işletime verilmiş, 180 hattın güzergahı değiştirilmiş ve 15 hat iptal edilmiş olup mevcut yol ağına toplam 333 km. yeni hizmet verilen yol eklenerek hedefin üzerine çıkılmıştır.					
2	NÜFUSA ERIŞIM ORANI (500m.)(%)	98	97,4	100	-
AÇIKLAMA: Mevcut durakların koordinatlarına göre 500 metre çevre alanında kapsama alanı içinde olan nüfus oranında hedefe büyük ölçüde yaklaşılmıştır.					
3	BESLEME HAT SAYISI	15	10	67	33
AÇIKLAMA: Filoda yeterli sayıda araç olmayışı ve şoför personel yetersizliği nedeniyle besleme hat sayısı planlananın altında kalmıştır.					
4	YENİ HİZMET VERİLEN YOL UZUNLUĞU(km)	305	333	100+	-
AÇIKLAMA: Yeni açılan 20 hat ve güzergahları değiştirilen 180 hat ile toplam 333 km. yeni yol hat ağına ilave edeilmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.001	YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	DİJİTAL BİLGİLENDİRME SİSTEMİNİN ÇALIŞMA ORANI(%)	90	92	100+	-
AÇIKLAMA: Sahada bulunan tüm akıllı duraklarımız uzaktan izleme sistemi ile anlık olarak takip edilmektedir. Karşılaşılan tüm arızalara SLA süreleri içinde müdahale edilmektedir. Araç içi bilgilendirme ekranlarının da planlı bakım ve arızi bakımları SLA süreleri içinde gerçekleştirilmektedir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.002	SES VE GÖRÜNTÜ SİSTEMLERİ KURARAK LOKASYON VE ARAÇLARDA GÜVENLİĞİ ARTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GARAJ VE HİZMET BİNALARINDA KURULAN KAMERA SAYISI	200	221	100+	-
	AÇIKLAMA: 2017 yılında yapılan ihale ile hizmet binalarının tamamı ile garajların giriş ve çıkış noktalarında yüksek çözünürlüklü IP kamera sistemi kurulmuştur.				
2	TAKİP EDİLEN SİSTEM SAYISI	100	100	100	-
	AÇIKLAMA: İBB bünyesinde var olan olan HP Arcsight SIEM sistemine entegre olunarak 100 kadar sunucu ve aktif ağ cihazı takip edilmektedir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.003	NETWORK DATA HATLARINI İYİLEŞTİRMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İYİLEŞTİRME YAPILAN GARAJ VE İŞLETME SAYISI	6	6	100	-
	AÇIKLAMA: Karaköy internet yedekliliği, Marmaray Boğaz geçiş yedekliliği, Metrohan-Kadıköy R/L hattı, Hacı Osman Fiber hattı, Kartal-Hasanpaşa Fiber Hattı ve İETT Merkez ile İBB Başakşehir Datacenter fiber hatları devreye alındı.				
2	YENİLENEN AKTİF AĞ CİHAZI ORANI(%)	25	20	80	20
	AÇIKLAMA: İkitelli, Kağıthane, Edirnekapı ve Kurtköy garajlarıyla Metrobüs Tüyap ve Zincirlikuyu istasyonlarına switch (ağ anahtarı) ve kablosuz erişim cihazları (AP) takıldı.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.006	METROBÜS HATTININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	80	80	100	-

AÇIKLAMA: Metrobüs hattında bulunan 26 adet yürüyen merdiven ve 54 adet asansörün bakım onarımı yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.010	TÜNEL ARIZA SAYISINI AZALTARAK SEFERLERİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TÜNEL İZOLASYONUNUN TAMAMLANMA ORANI(%)	100	-	-	100
2	TÜNEL ÇEKİCİ HALATIN YEDEKLENMESİ ORANI(%)	100	-	-	100
3	TÜNEL CER SİSTEMLERİNİN MODERNİZASYONUNUN TAMAMLANMA ORANI(%)	25	-	-	100

AÇIKLAMA: Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğü 2017 yılı başında Ulaşım Daire Başkanlığından Yapı Tesisleri Daire Başkanlığına geçmiştir. Projelerin uygulanmasından önce Tünel Deformasyon Ölçüm İşi'nin yapılma kararı alınmıştır. Elde edilecek verilere göre gerekli görülmesi halinde projeler uygulamaya alınacaktır.

4	TÜNEL SEFER PLANINA UYUM ORANI(%)	96	99	100+	-

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.011	MODERN DURAK SAYISINI ARTTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ALIMI YAPILAN MODERN DURAK SAYISI	200	24	12	88

AÇIKLAMA: Değişen yolcu ihtiyaçları sonrasında durak işletme ve yönetim modelinin oluşturulması gerekmekte olduğundan durakların tamamı alınamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.012	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YENİLENEN OFİS ALANI(m^2)	1.000	1.278	100+	-

AÇIKLAMA: Anadolu Garajı Eğitim Salonu ve Hasanpaşa Garajı Yemekhanesi yenilenmiştir.

2	YENİLENEN ÇATI ALANI (m^2)	500	4.657	100+	-

AÇIKLAMA: Kağıthane Bakım Hangarı, Karaköy Hizmet Binası, Tramvayhan Lojman Binası, Hasanpaşa Yemekhane binalarının çatı alanları yenilenmiştir.

3	YENİLENEN HANGAR ZEMİN ALANI (m^2)	500	-	-	100

AÇIKLAMA: Yenilenen Hangar Zemin Alanı, iş planı sıralamasının güncel taleplere bağlı değişmesinden dolayı gecikme yaşanmıştır. Uygulaması devam etmektedir.

4	BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI(%)	95	100	100+	-

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.013	YENİ BİNA VE TESİSLER YAPMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YAPIMI TAMAMLANAN İŞLETME VE HAREKET AMİRLİĞİ SAYISI	20	4	20	80
AÇIKLAMA: 2017 yılı başında yapılması planlanan işletme ve hareket amirlikleri, daha kapsamlı bir şekilde ele alınarak ihtiyaçlar doğrultusunda tasarlanmış,kurumsal çizgileri taşıyacak şekilde projelendirilmiş olup uygulama çalışmaları İBB Altyapı Projeler Müdürlüğü ile birlikte yapılan çalışmalarla devam etmektedir.					
2	KAMULAŞTIRILAN VEYA SATIN ALINAN PARSEL ADEDİ	1	-	-	100
AÇIKLAMA: Kamulaştırılan veya Satın Alınan Parsel Adedi, 2017 yılı başında satın alınması planlanan parsel için mutabakat sağlanamadığından gerçekleşme yapılamamıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.014	PLANLANAN YAPILARIN ETÜT VE PROJELERİNİ YAPMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	PLANLANAN PROJE SAYISI	5	12	100+	-
AÇIKLAMA: 1-Avcılar Garajı Hangar Ve İşletme Binası Projesi 2-İBB Aktarma Alanları Peron Öneri Projeleri 3-Entegre Garaj Konsept Projesi 4-Durak Tasarımı 5-Hasanpaşa Yemekhanenin Projelendirilmesi 6-Yolcu Terminali Tasarımı 7-Peron Alanlarının Projelendirilmesi 8-Edirnekapı Araç Bakım Açık Ofis Projelendirme 9-Peron Alanları ÖHO Gece Parklanma Kapasitelerinin Çalışılması 10-Edirnekapı Araç Bakım Açık Ofis Projelendirme 11-Zincirlikuyu Metrobüs Hareket Amirliği (Avrupa Yakası) Projelendirilmesi 12-İETT Garajları İdari Binalar Açık Ofis Tasarımı Projeleri 2017 Yılında Yapılmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.005	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.005.016	AKARYAKIT DEPOLAMA TANKLARININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TEMİZLİĞİ YAPILAN TANK SAYISI	20	-	-	100

AÇIKLAMA: 2017 yılı içerisinde İdaremiz garajlarında bulanan akaryakıt tanklarından 20 tanesine periyodik olarak yapılan tank temizliği haricinde, tank içerisine girilerek robotik temizlik yapılması öngörülmüş ancak yıl içerisinde akaryakıt altyapı tesisat yenileme çalışmaları yapılacağından robotik temizliğin bu işlemden sonra yapılmasının daha sağlıklı olacağı düşüncesiyle iş ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.006	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.006.004	YOLCULARIMIZA MOBİL İNTERNET HİZMETİ SAĞLAYARAK ŞEHİR HAYATINI KOLAYLAŞTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ARAÇLARIMIZDA SEYAHAT SÜRESİ BOYUNCA İNTERNET HİZMETİNDEN FAYDALANAN YOLCU SAYISI	100.000	2.000.000	100+	-

AÇIKLAMA: Otobüslerde İnternet hizmeti İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından tüm araçlara yaygınlaştırıldığından gerçekleşme bu şekilde olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.006	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.006.005	VERİ GÜVENLİĞİNİ ARTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KAPASİTESİNİN ARTIRILMASI ORANI(%)	25	-	-	100

AÇIKLAMA: Sunucu Kaynak Planlaması yapıldığından 2016 yılında yapılan veri depolama ihalesi nedeniyle 2017 yılında kapasite artırımına ihtiyaç duyulmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.006	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.006.008	YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	SAHAYA YENİ KONULAN BİLGİLENDİRME SİSTEMİ SAYISI	50	5	10	90

AÇIKLAMA: 2017 Yılı içerisinde ihale yapılmadığından gerçekleşme bu şekilde olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.006	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.006.010	ESKİYEN SİSTEMİN YENİLENEREK SEFERLERİN ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRİLMESİ
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TÜNEL RAYLI SİSTEMİNİN PROJELENDİRİLMESİ(%)	100	-	-	100
AÇIKLAMA: Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğü 2017 yılı başında Ulaşım Daire Başkanlığından Yapı Tesisleri Daire Başkanlığına geçmiştir. Projelerin uygulanmasından önce Tünel Deformasyon Ölçüm İşi'nin yapılma kararı alınmıştır. Elde edilecek verilere göre gerekli görülmesi halinde proje uygulamaya alınacaktır.					
2	TÜNEL DEFORMASYON ÖLÇÜMÜ (%)	100	75	75	25
AÇIKLAMA: Tünel deformasyon ölçümü için 25 kesitte toplam 125 adet ölçü prizması montajı yapılmıştır. Tünelde jeoradar ölçümü ve jeokimya ölçümü ile Tünel duvarı ve arkasının incelemesi yapılmıştır. Tünel lazer tarama ile taranarak 3 boyutlu modeli elde edilmiştir. Ayrıca tünel fotogrametrik olarak taranarak modellemesi yapılmıştır. Tünelde jeodezik olarak 5 periyot ölçü alımı yapılmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 005.006	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.006.012	SÜRÜCÜ PERFORMANSLARININ ÖLÇÜLMESİ
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	PERFORMANS KARNESİ HAZIRLANAN ŞOFÖR SAYISI	650	2.765	100+	-
AÇIKLAMA: Karakutu takılı araçların şoförlerinin belirli periyotlarla değiştirilmesinden dolayı daha fazla şoför için değerlendirme verisi elde edilebilmiştir. Yapılan değerlendirme analizlerinde 2765 tane şoförün sürüş karnesi oluşturulmuştur.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF - 006.001	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.001	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ORGANİZASYONA KATILAN KİŞİ SAYISI	5.000	-	-	100
2	FUARA KATILAN FİRMA SAYISI	90	-	-	100
3	KATILIMCI MEMNUNİYET ORANI(%)	90	-	-	100

AÇIKLAMA: Geçtiğimiz yıllarda 9 kez düzenlenen Transist organizasyonu 2017 yılı içerisinde İBB tarafından ihalesi yapılarak düzenlenmiştir. İdaremiz katılımcı olarak yer almıştır. İBB'nin planladığı ve düzenlediği bir organizasyon olması nedeniyle göstergelerin performans takibi idaremizce yapılmamaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF - 006.001	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.002	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ÇALIŞTAYLAR DÜZENLEMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	DÜZENLENEN BİLİMSEL ORGANİZASYON SAYISI	2	2	100	-

AÇIKLAMA: Kurum içi kaynaklar kullanılarak ekstra maliyete katlanılmadan2 farklı konuda çalıştay gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF - 006.002	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.001	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ DÜZENLENEN SERGİ, FUAR VE ORGANİZASYONLARA KATILMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KATILINAN FUAR SAYISI	4	5	100+	-

AÇIKLAMA: 2017 yılı içerisinde Genç Türkiye Zirvesi, World Cities Expo, Transist, Karayoları Trafik Sempozyumu ve Fuarı, Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresine katılım sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF - 006.002	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.007	UITP DERGİLERİ ÇEVİRİSİ YAPILMASI
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÇEVİRİSİ BASKISI VE DAĞITIMI YAPILAN DERGİ SAYISI	3	5	100+	-

AÇIKLAMA: Yıl içerisindeki ihtiyaçlardan ötürü planlanandan fazla çeviri yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF - 006.002	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.008	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRLERİNİN TÜRKÇEYE ÇEVRİLMESİ
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÇEVRİLEN TOPLAM YAZI KARAKTERİ SAYISI	4.000.000	4.000.000	100	-

AÇIKLAMA: İş planlandığı şekilde yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK
HEDEF - 007.001	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.001	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GERÇEKLEŞTİRİLEN SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	6	6	100	-

AÇIKLAMA: Belirli Günler ve haftalar takviminde 23 Nisan, 18 Mart vb önemli günlerde İdaremizce sosyal ve kültürül konularda kurum politikası gereği sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirilmektedir. Sergiler, Okul Ziyaretleri, Toplu Ulaşım Kültürü faaliyetleri vb çalışmalar yıl içerisinde paydaş beklentileri doğrultusunda artış gösterebilmektedir. Ayrıca 2017 yılı içerisinde 2 defa bulunmuş eşyalar Kızılaya bağışlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK
HEDEF - 007.001	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.002	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL,İŞİTSEL VE YAZILI DÖKÜMAN HAZIRLANMASI
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	BASTIRILAN KİTAP SAYISI	3	12	100+	-
AÇIKLAMA: İdaremize ait basılı yayınların tek bir elden yürütülmesi Kurumsal Kimlik açısından daha önemli olması nedeniyle 2017 yılında basılan birçok kitap Kurumsal İletiişim Müdürlüğü bünyesinde yayınlanmıştır. Performans hedefi bu neden le artış göstermiştir.					
2	HAZIRLANAN FİLM SAYISI	5	6	100+	-
AÇIKLAMA: 2017 yılı içerisinde ihtiyaç duyulan çalışmalara yönelik video - film çalışmaları yapılmıştır. Eğitim - Öğretim dönemi açılışı, Transist 2017, Performans Gelişim Sistemi, İdaremizin ödülleri vb tanıtıcı ve öğretici filmler oluştulmuştur. Hazırlanan filmler ihtiyaç doğrultusunda artma gösterebilir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK
HEDEF - 007.001	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.004	FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILARAK KURUMSAL ALGIYI %3 ARTTIRMAK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILAN YOLCU ORANI(%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Yolcularımızın seyahat sırasında olabilecek herhangi bir kazada güvence altında olmaları için ferdi kaza sigortası yapılmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK
HEDEF - 007.002	İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.002.001	ÇALIŞAN, YOLCU VE TOPLUM ALGILARINI ÖLÇMEK
YILI	2017

	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
2	KURUMSAL İTİBAR ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
3	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SAYISI	1	1	100	-

AÇIKLAMA: Yolcuların beklenti ve memnuniyet seviyesini tespit ederek memnuniyeti artırmak, çalışan personelenin performans ve motivasyonlarını arttırmak amacıyla memnuniyet düzeylerini ölçmek ve İETT'nin itibarını ve imajını toplum algısıyla belirlemek amacıyla araştırmalar yapmak. 2017 yılı hedeflenen göstergeler gerçekleştirilmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ SONUÇLARI

🟢	85-100	Çok İyi
🔵	70-84	İyi
🟡	55-69	Orta
🟠	45-54	Zayıf
🔴	0-44	Çok Zayıf

Değerlendirme Ölçeği

ORTA
%1

ÇOK
ZAYIF
%24

BÖLÜM V

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yapılan SWOT (GZFT) analizi sonucu İETT'nin ortaya çıkan güçlü ve zayıf yönleri aşağıda sıralanmıştır.

A. ÜSTÜNLÜKLER

- 147 yıllık köklü bir geçmişten kaynaklanan toplu taşıma tecrübesi ve köklü ve kurumsal yapıya sahip olmanın vermiş olduğu Marka İmajı,
- Toplu taşımacılıkta temel yetkinliğe sahip olması ve dolayısıyla toplu taşımacılık sektörüne bilgi ve becerisini aktaran ve yön veren öncü kuruluş olması,
- Sektörde üretim yapan Otobüs firmalarının imalatında belirleyici ve istihdam sağlayıcı olması,
- Sektöründe lider kuruluş olması nedeniyle yurtiçi ve dışında sürekli takip edilmesi ve görüşlerinden istifade amaçlı ziyaret veya davet edilmesi,
- 752 hattı ile hizmet vererek, yolcunun İstanbul'da her noktaya ulaşmasını sağlaması,
- Dünyadaki toplu taşıma konseptlerine uygun teknolojik gelişmeleri ve yenilikleri takip ederek, hizmet kalitesini sürekli yükseltme çabası,
- Etkinlik ve verimliliği artırmak amacıyla, sürekli gelişmeyi hedefleyen Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanması, bu uygulamalara üst yönetim desteği,
- Modern filo yönetim merkezine sahip olması ve interaktif yolcu bilgilendirme sistemleri ile olası olaylara anlık müdahale imkânının olması,
- Ulaşım sektöründe yaşanan teknolojik gelişmeleri takip ederek kurumda uygulaması, yeni teknolojiye adaptasyon sürecinin çok hızlı olması,
- Tedarikçilere sağladığı geri besleme ile daha kaliteli, ekonomik ürün ve malzeme üretiminin sağlanabilmesi,
- Avrupa'nın en genç filosuna sahip olması,
- Araçların tamamının engelli erişimine uygun olması,
- Çevreye duyarlı ve sosyal sorumluluk projeleri ile topluma daha kaliteli hayat sunabilme bilinci ile hareket etmesi.

B. ZAYIFLIKLAR

- İstanbul'un nüfus yoğunluğu ve konumu,
- Kamu Kurumu olmasından dolayı faaliyet kârının olmaması yanında işletme maliyetlerinin yüksekliği ve gelir kaynaklarının yetersizliği,
- Maliyetlerin sürekli artmasına karşın hizmet fiyatının belirlenmesinde rolünün çok kısıtlı olması nedeniyle maliyet artışlarının fiyatlara zamanında yansıtılamaması,
- Garaj ve park sahalarının kapasitesinin yetersizliği sorunu,
- Toplu taşıma sistemleri arasında entegrasyonun istenilen düzeyde olmaması ve planlanan besleme hatları uygulamakta sıkıntı yaşanması,
- Toplu taşıma mevzuatının güncel olmaması,
- Yolcu taşıma ücret politikasının İETT tarafından belirlenmemesi.

C. DEĞERLENDİRME

Türkiye nüfusu 2017 yılı sonu itibariyle 80,8 Milyona ulaşmıştır. İstanbul ise bu nüfusun %18,6'sının ikamet ettiği 15,3 milyon kişi ile en çok nüfusa sahip olan ilimizdir. İstanbul, nüfus olarak ülkemizin yaklaşık 1/5'lik kısmını barındırmasına karşılık, ekonomi, finans, ticaret, tarih, sosyal ve ulaşım alanında hem ülkemizin hem de bölgemizin lideri olup, Türkiye'de gerçekleştirilen ekonomik faaliyetlerin de yaklaşık yarısını tek başına gerçekleştirmektedir. Bu anlamda İstanbul, günlük hayat hızı ve ihtiyaçları ve nüfus artışı bakımından Türkiye ortalamasının üzerinde bir hızda büyümeye devam etmektedir. İETT de bu büyüme ve gelişime sürekli kendisini yenileyerek ve hız kesmeksizin toplu ulaşımdaki ihtiyaçları gidermeye çalışmaktadır. İETT misyonunda yer alan görevlerinden biri olan henüz toplu ulaşımda açığa çıkmamış ihtiyaçları öngörmek ve bu olası ihtiyaçlara göre yeni planlamalar, projeler ve yatırımlar üzerine çalışmaktadır.

147 yıldır İstanbul ulaşımının yükünü 3.130 araçtan oluşan otobüs filosuyla destekleyen İETT, toplam 365 gün ve 24 saat kesintisiz toplu ulaşım hizmeti vermektedir. Bununla beraber Özel Halk Otobüslerinin (ÖHO) ve İstanbul Otobüs AŞ'ye (İOŞ) ait otobüslerin yürütüm ve denetimi de İETT tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda Özel Halk Otobüsleri ve İstanbul Otobüs AŞ araçlarının toplu taşımaya uygunlukları 3. Taraf Denetiminde; Servis Şartları, Teknik ve Fiziki Durum ve Evrak ve Sertifika olmak üzere üç farklı alanda denetim yapılmaktadır. 2017 yılında ÖHO ve İOŞ'a ait 3.124 araç, farklı zamanlarda olmak üzere ortalama 2,4 kez gelecek şekilde toplam 7.501 teknik ve fiziki denetime tabi tutulmuştur. Bu denetimlerde teknik ve fiziki yeterliliğe sahip olmayan araçlar şartları uygun hale gelmeden servise alınmamıştır.

İETT Stratejik Planındaki amaçlarına ulaşabilmek için, Yönetim sistemlerinde performans göstergelerini Müdürlükler düzeyinde ölçmeye başlamış olup, ISO kalite standartları çerçevesinde hizmetlerin sunulması ve varsa aksaklıklar tespit edilip önlem alınması konusunda dünya uygulamalarını takip etmektedir. Bilgi yönetimini etkin bir şekilde yönetebilmek ve gelen yolcu taleplerini de en kısa sürede cevaplayabilmek için gerekli düzenlemeleri ve programları almakta ve uygulamaya koymaktadır. Bu kapsamda; MOBIETT programına yeni özellikler eklenmiş ve güncellemeler yapılmıştır. Facebook Messenger ve Telegram İETT gibi programlardan da anlık bilgilendirmeler kullanıcılarına ulaştırılmaktadır. Şoför Bilgilendirme Sistemi vasıtasıyla şoförlerimize güzergâhlarındaki durum hakkında anlık bilgiler verilmekte ve yolcularımızın ulaşacakları yere zaman kaybını en az şekilde yaşayacak şekilde güzergâh değişikliği yönlendirilmesi yapılmaktadır. Bilişim sistemini güçlendirmek için; işletme planlama ve optimizasyon yazılımı alımı ve entegrasyonu için fizibilite çalışmalarına başlanmış, Duraklarda GİS tabanlı durak bakım ve yönetim planı geliştirilmiş,

İETT kendi çalışanlarının ve işletmecilere dönük olarak tahkikat işlerinin düzgün bir şekilde yürütülmesi için İşletme Yönetim Yazılımı geliştirilmiştir. Metrobüs sistemindeki verileri analiz etmek ve yolcularımıza en uygun şekilde hizmet sunabilmek için de RİTİM yazılımı devreye alınmıştır.

Nüfusu gün geçtikçe artan ve yaşam alanları hızla büyüyen bir kent olan İstanbul'a konforlu bir ulaşım hizmeti sağlama çabası birtakım güçlükleri beraberinde getirmektedir. Bu güçlüklere rağmen İETT, yolcularına dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkânı sağlamak yanında her kesim için erişilebilir olmayı hedeflediğinden araçları engelli vatandaşlarımızın da kullanımına uygun şekilde olmasıyla Türkiye uygulamalarına öncülük eden kuruluştur. Dolayısıyla engelli vatandaşlar, çıkış ve inişlerdeki rampaları, renkli ve kabartma taşlarla döşenmiş özel yaya yollarını takip ederek otobüs durağına erişebilmekte, alt ve üst geçitleri asansör kullanarak aşabilmekte, Metrobüs, Metro ve Tramvay istasyonlarına ulaşabilmektedir.

Çalışanlarının kurum aidiyet ve memnuniyet oranlarını arttırmak için; İETT Performansa dayalı iş atama, sportif faaliyetler, gezi ve piknik gibi organizasyonlar düzenlemekte, Mobil uygulamalar üzerinden özellikle şoför çalışanları; stresle başa çıkma ve benzeri eğitimleri istedikleri zaman istedikleri yerde alma imkânına kavuşmuşlardır. Etkili iç iletişim için de web uygulamaları geliştirilmiştir.

Çevreye duyarlı ve doğanın daha yaşanabilir ve sürdürülebilir olması için emisyon azaltıcı araçlar 375 adet (Euro 6 araç) alınmış, led armatürlü lambalar garajlarda kullanılmaya başlanmış ve % 100 yerli otonom araç üretimi için çalışmalara başlanmıştır.

Dijital çağı yaşadığımız ve bilgi teknolojilerinin hayatımızın her alanına girdiği 21. yüzyılda, İETT'nin 2020'li yıllardaki vizyonuna ışık tutacak akıllı teknoloji ve bilişim sistemlerine giderek daha fazla yatırım yapılmaktadır. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü bu anlamdaki yenilikleri yıllar öncesinden öngörmüştür. 2009 yılında, filoyu daha aktif ve verimli yönetebilmek ayrıca dinamik yolcu bilgilendirme yaparak yolcu memnuniyetini artırmak amacı ile Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Filo Yönetim Merkezini kurmuş ve kurulan bu sistemler zamanla geliştirilmiştir. Böylece direk tipi yolcu bilgilendirme ekranı, renovasyon yolcu bilgilendirme ekranları, enerji aktarma panoları, şoför personel devam kontrol sistemi, araç içi yolcu sayım sistemi, LED ekran bilgilendirme sistemi, bas konuş sistemi, kamera sistemleri, yolcu bilgilendirme sistemi, araç bilgisayarları ve filo yönetim merkezinden oluşan bir bütün haline gelmiştir. Sonuç itibariyle tek bir merkezden kontrol edilip izlenip denetlenmekte ve yönlendirilmekte ve İETT ve Özel Halk Otobüsleri için toplu ulaşım ağının daha etkin şekilde yönetilmesine katkı sağlanmakta ve yolcularımızın da zamanlarını ve planlarını daha iyi bir şekilde kullanımlarına fırsat sunmaktadır. Geliştirilen harita tabanlı uygulama sayesinde duraktan geçecek otobüslerin durağa geliş bilgileri anlık olarak görülebilmektedir. Bilgi ve teknolojinin

günümüzün gerektirdiği şekilde en üst seviyede kullanılması, otobüs içi yolcu sayım sistemi, SİM Data hattı yönetimi, araç içi şarj üniteleri, araç içi internet, kara kutu, panik butonu, toplu ulaşımda planlama ve hat optimizasyonu projelerini gerçekleştirilerek yolcularımız için güvenli bir yolculukla beraber zaman ve emek tasarrufu sağlanmıştır.

İETT'nin rekabet gücünü ve kalitesini yükseltmek için, bir taraftan Avrupa'nın başarılı performansa sahip işletmelerini incelemekte ve yerinde görüp örnek uygulamalarını kendine adapte etmeye çalışmaktadır. Diğer taraftan ise dünyanın önde gelen toplu ulaşım kurumlarının bir araya geldiği bilgi platformu 17 farklı kıta ülkesinin üyesi bulunduğu uluslararası otobüs Benchmarking yani kıyaslama grubu olan IBBG'ye 2013 yılında üye olmuştur. Uluslararası toplu taşıma otoritelerinin bulunduğu bu platformda vaka çalışmaları ile kurumların temel performans kriterlerini standartlaştırarak kurumlar arasında kıyaslamalar yapılmaktadır. Kurumlar bilgi birikimlerini paylaşırken dünyadaki en son gelişmeleri takip etmektedirler. Böylelikle toplu taşıma kurumlarının hangi çalışmaları yaptığı ve İETT'nin ne durumda olduğunun anlaşılması, eksik kalan veya zayıf yönlerinin ve fırsatlarının neler olduğunu tespit etme imkânı doğmuştur.

Öte taraftan İETT İstanbul halkına değer katmak için Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli, Elektronik kart ve Yolcu Bilgilendirme sistemleri kurmuştur. Kurumsal yeteneklerini geliştirmek için ise Saha Yönetim Sistemi ve Garaj İşletim modellerini uygulamaktadır. İETT yapmış olduğu bu uygulamalar ve sistemlerle gerek yurt içi gerekse yurt dışı toplu taşıma kuruluşlarına rol model olmuş ve olmaktadır. İETT'nin yapmış olduğu bu çalışmalar hem yurtiçinde hem de yurtdışındaki bazı platformlarda da ödüle layık görülmüştür. İETT, bu yıl 14'üncüsü düzenlenen Uluslararası Stevie Awards'da, "Ulaştırma Sektöründe İnsan Kaynakları" kategorisinde gümüş, "Ulaşım Alanında Yılın Şirketi" kategorisinde Metrobüs Kapasite Artırım Projesi'yle gümüş ve "Yılın Teknik İnovasyonu" kategorisinde Kara Kutu Projesi'yle bronz ödülün sahibi olmuştur. İETT aynı zamanda "Ulaştırma Sektörü" kategorisinde Halkın Tercihi Ödülüne layık görülmüştür. Türkiye'de sürdürülebilir iş modellerinin gelişmesine ve değişimin ivme kazanmasına katkıda bulunmak amacıyla 2017'de dördüncü kez düzenlenen Sürdürülebilir İş Ödülleri sahiplerini bulmuştur. Türkiye'de sürdürülebilir gelecek hedefiyle yeni ekonominin örnek lider kuruluşları arasında yer alan ve diğer kuruluşlara model teşkil eden projeler gerçekleştiren şirketlerin öne çıktığı ödül töreninde, yerel yönetim alanında İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü "Sürdürülebilirlik Raporu" Kategorisinde zirveye ulaşmıştır. Çevreye olan sorumluluğuyla karbon ayak izini düşürmek için çalışmalarda bulunan İETT, Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği tarafından verilen Düşük Karbon Kahramanı ödülüne layık görülmüştür.

İstanbul'da 1 Milyar 200 Milyon civarında yolcunun otobüslerle bir yerden başka bir yere taşınmasına katkı veren İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, toplu ulaşımda 147 yıllık tecrübesini de arkasına alıp daha konforlu, daha rahat ve daha dakik hizmet sunmanın gayreti içerisindedir. İETT, gelecekte toplu taşımacılık ile ilgili durumlara yön verebilmek için hem hizmet hem de yönetim anlamındaki çalışmalarına hız kesmeden devam etmekte olup etmeye de devam edecektir.

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

Bu idarede, faaliyetlerin mali yönetim ve kontrol mevzuatı ile diğer mevzuata uygun olarak yürütüldüğünü, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını temin etmek üzere iç kontrol süreçlerinin (İç Kontrol Eylem Planında yer alan hususlar saklı kalmak kaydıyla) işletildiğini, izlendiğini ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce ve önerilerimin zamanında üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

İdaremizin 2017 yılı Faaliyet Raporunun "Mali Bilgiler" bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 31.03.2018

Ertuğrul Selçuk GULDULER
Mali Hizmetler Daire Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak yetkim dahilinde;

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

Bu raporda açıklanan faaliyetler için bütçe ile tahsis edilmiş kaynakların, planlanmış amaçlar doğrultusunda, iyi mali yönetim ilkelerine uygun olarak kullanıldığını ve iç kontrol sisteminin (İç Kontrol Eylem Planında yer alan hususlar saklı kalmak kaydıyla) işlemlerin yasallık ve düzenliliğine ilişkin yeterli güvenceyi sağladığını bildiririm.

Bu güvence, üst yönetici olarak sahip olduğum bilgi ve değerlendirmeler, iç kontroller, iç denetçi raporları ile Sayıştay raporları gibi bilgim dahilindeki hususlara dayanmaktadır.

Burada raporlanmayan, idarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim. İstanbul / 31.03.2018

Dr. Ahmet BAĞIŞ
Genel Müdür v.

İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

www.iett.istanbul **ALO** 153 **SMS** 1530

ietttr ietttr ietttr iettkurumsal

İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ