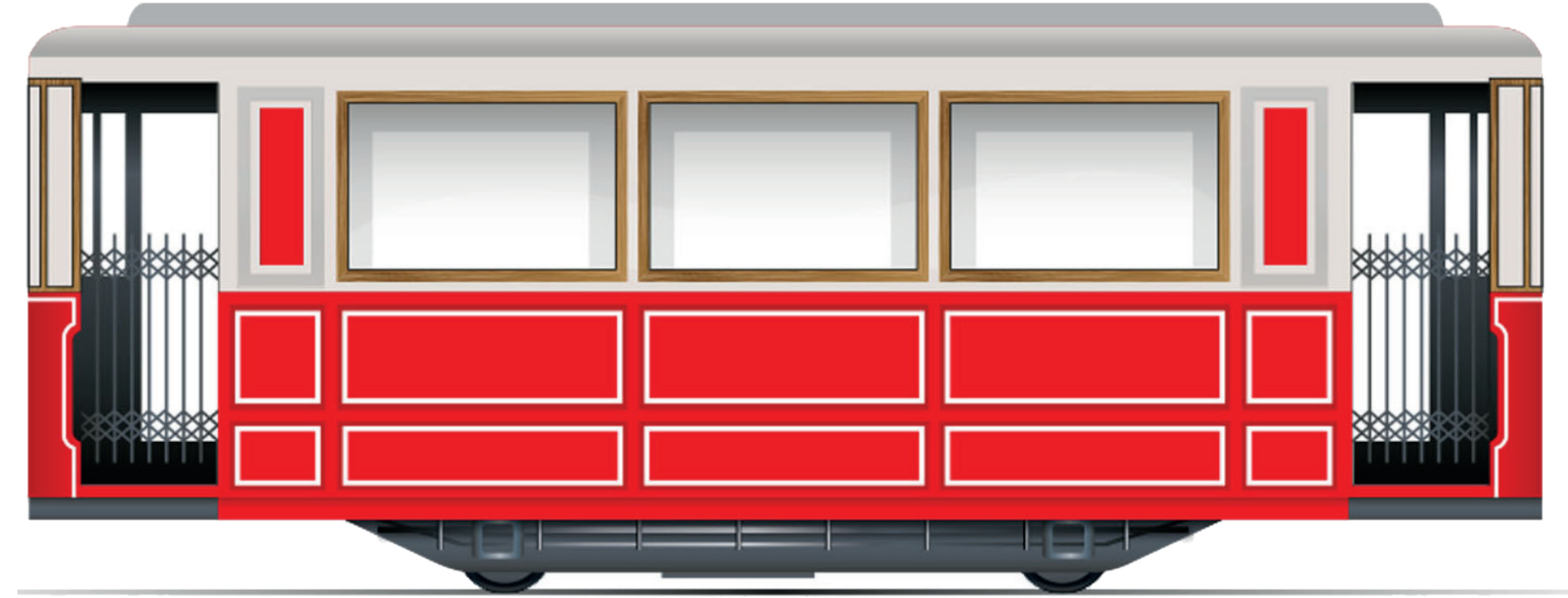


2021

İETT
İŞLETMELERİ
GENEL
MÜDÜRLÜĞÜ
FAALİYET RAPORU



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





Değerli İstanbullular,

Göreve geldiğimiz günden itibaren İstanbul halkına her alanda daha iyi hizmetler sunabilmek için azim ve gayretle çalışmaya devam ediyoruz. Birçok medeniyete ev sahipliği yapmış bu kadim şehrin geçmişten günümüze gelen sorunlarını biliyor, bu sorunları da İstanbul halkından aldığımız güç ve destek ile çözerek, şehrimizi daha yaşanabilir bir kent haline getireceğimize inanıyorum.

Ulaşımın, hayatın her alanını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen en önemli hizmet olması nedeniyle bu alana özel bir önem veriyoruz. Bütüncül bir bakış açısıyla, yaptığımız ve yapacağımız yatırımlarla daha hızlı, daha konforlu, daha güvenli, erişilebilir, çevreye saygılı ve entegre bir toplu ulaşım sistemi oluşturmak için kararlı ve emin adımlarla yolumuza devam ediyoruz.

Yıllardır ihmal edilen metro yatırımlarının tamamlanması önceliğimiz olup, İstanbul’da toplu ulaşımı iyileştirebilmek için yaygın bir metro ağı oluşturma çalışmalarımız hızla devam etmektedir. Bu kapsamda son üç yılda 29,1 kilometre raylı sistemi hizmete açtık. Hizmete aldığımız ve Avrupa Yakası’nın ilk sürücüsüz metrosu olan Mecidiyeköy- Mahmutbey Hattı ile E-5 trafiğini ve Metrobüs ’ün yükünü önemli ölçüde hafifletmiş olduk. 2022 yılı içinde Dudullu-Bostancı, Mecidiyeköy Fulya-Yıldız metro hatları ile Rumeli Hisarüstü-Aşiyan Füniküler hattını da hizmete açmış olacağız.

İstanbul toplu ulaşımında önemli bir yere sahip olan ve her gün yaklaşık bir milyon yolcu taşınan Metrobüs filomuzda 2 milyon kilometreyi geçen araçlarımız var. Metrobüs filomuzu

gençleştirmek için almayı planladığımız 300 yeni otobüs için ise uzunca bir süredir Cumhurbaşkanlığı onay sürecini bekliyoruz.

Bu onay süreci bir türlü gerçekleşmemiş olsa da biz öz kaynaklarımızla araç alımı yaptık. Metrobüs hattı için geçen yıl ihalesini gerçekleştirdiğimiz 160 yeni otobüsün 30 adedini teslim aldık ve bu araçlarımızı vatandaşlarımızın hizmetine sunuyoruz. Daha çevreci ve işletme maliyeti daha düşük olan elektrikli otobüslerle ilgili çalışmalarımız devam ediyor. Bu yıl içinde, İstanbul’un ilk elektrikli otobüslerini almak için ihaleye çıkmayı planlıyoruz.

Enerji, akaryakıt, personel ve daha birçok gider kaleminde maliyetlerin katlanarak arttığı bu zorlu günlerde hizmetlerimizi aksatmadan yürütmenin yanı sıra, yatırımlara da devam ediyor olmanın şehrimiz adına mutluluğunu yaşıyoruz.

150. Yılıni kutladığımız, İstanbul ve ülkemizin en köklü kurumlarından biri olan İETT, gece gündüz, kar kış demeden kesintisiz hizmet yolculuğuna devam ediyor. Bu yolculuğu en iyi şekilde devam ettirebilmek için özverili bir şekilde çalışan tüm ekip arkadaşlarıma teşekkür eder, başarılarının devamını dilerim.

Ekrem İMAMOĞLU
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI



Değerli İstanbullular,

İETT, 150 yıllık birikimi ve tecrübesi ile İstanbul gibi büyük bir metropolde her gün milyonlarca yolcuya hizmet veriyor. Sunmuş olduğumuz toplu taşıma hizmetinin İstanbullular için ne kadar önem taşıdığının bilinci ile hareket ediyor, sunulan hizmetin aksamaması ve hizmet kalitesinin her geçen gün daha da iyileştirilmesi için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Başarımızın en temel göstergesi olarak yolcu memnuniyetini görüyoruz. 2021-2025 Stratejik Planımızda en öncelikli amacımız olan “Yolcu Memnuniyetini Artırmak” hedefimiz doğrultusunda bağımsız kuruluşların yapmış olduğu anket çalışmaları ile yolcularımızın şikâyet, talep ve önerilerini tespit ederek, çalışmalarımızı bu doğrultuda şekillendiriyoruz.

Amacımız, bizi tercih eden yolcularımızı ulaştırmak istedikleri yere hızlı, konforlu, güvenli ve mümkün olan en ekonomik şekilde ulaştırarak yolcu memnuniyetini en üst düzeyde sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda 2021 yılında birçok önemli faaliyet gerçekleştirdik.

Daha güvenli ve konforlu bir hizmet sunabilmek amacıyla filomuzu gençleştirme çalışmalarımız doğrultusunda 2021 yılında 160 yeni araç alımı ihalesini gerçekleştirerek sözleşme imzaladık. Yeni araçlarımızın hizmete girmesiyle filonun da gençleşmesine katkı sağlamış olacağız.

Yolcularımızın duraklarda beklerken kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemesi için 1.360 adet kapalı durak montajını gerçekleştirdik. Ayrıca durak yenileme çalışmaları ve yeni durak oluşturma kapsamında 750 adet bayrak durak montajını gerçekleştirdik.

Adalar’da elektrikli araçlarla sunmuş olduğumuz hizmet kalitesini yükseltmek amacıyla personel ve araç sayımızı artırdık. Artan yolcu talebini karşılamak amacıyla 60 adet tescilli, elektrikli araç ile Adalar’daki filomuzu güçlendirdik.

Sunmuş olduğumuz toplu ulaşım hizmetinin önemli bir unsuru da yolcularımızı bilgilendirmektir. Planladığımız ve yolcularımıza duyurduğumuz seferlerimizle ilgili zorunlu nedenlerle yapılan güzergâh değişiklikleri, ek seferler, sefer iptalleri vb. bilgilerin iletilmesi için kullandığımız yolcu bilgilendirme sistemini iyileştirdik. Güzergâh değişikliklerinin daha etkin yönetilmesini ve değişiklik bilgilerinin yolcu bilgilendirme sistemine aktararak yolcularımızın daha etkin bir şekilde bilgilendirilmesini sağlanmaya başladık.

Yolcu güvenliğini sağlamak, olası kazaları önlemek ve hizmet kalitemizi iyileştirmek amacıyla gerçekleştirilen denetim faaliyetleri kapsamında, 2021 yılında yaklaşık 10.000 adet teknik denetim gerçekleştirdik. Özel Halk Otobüsü Dönüşüm Projesi kapsamında 2.705 adet Özel Halk Otobüsünün sarı renge boyanması işlemini tamamladık. Özel taşımacılık işletme sistemine geçilmesi ile birlikte yapılan hat optimizasyonu çalışması neticesinde, yoğun hatlarda solo körüklü araç değişimleri veya körüklü araç ilaveleri yaparak, hem yolculuk konforunu artırdık hem de kaynakları daha etkin kullanılmaya başladık.

Toplu taşıma alanında dünyadaki gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Üyesi olduğumuz UITP (Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği), IBBG (Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu) gibi kuruluşlarla işbirliğimiz sayesinde hem dünyadaki ulaşım tecrübesinden yararlanmakta hem de bu tecrübeye katkı sunmaktayız.

Başta bütün bu çalışmalarımızda bizlere desteğini esirgemeyen İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu olmak üzere, her türlü zorluğa rağmen özverili bir şekilde görev yapan şoförlerimiz ile tüm mesai arkadaşlarıma teşekkür eder, başarılarının devamını dilerim.


Alper BİLGİLİ
Genel Müdür



İÇİNDEKİLER

6

GENEL BİLGİLER

Tarihçe

Misyon ve Vizyon

Yetki, Görev ve Sorumluluklar

İdareye İlişkin Bilgiler

Sunulan Hizmetler

Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

78

KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

80

ÖNERİ ve TEDBİRLER

81

GÜVENCE BEYANLARI

38

AMAÇ ve HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri

39

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRME

Mali Bilgiler

Performans Bilgileri

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları

Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2021 FAALİYET RAPORU

KATKIDA BULUNANLAR

Alper BİLGİLİ
Onur TEMÜRLenk
Sevcan BİLİR
Mehmet Akif ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN

TASARIM

Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN



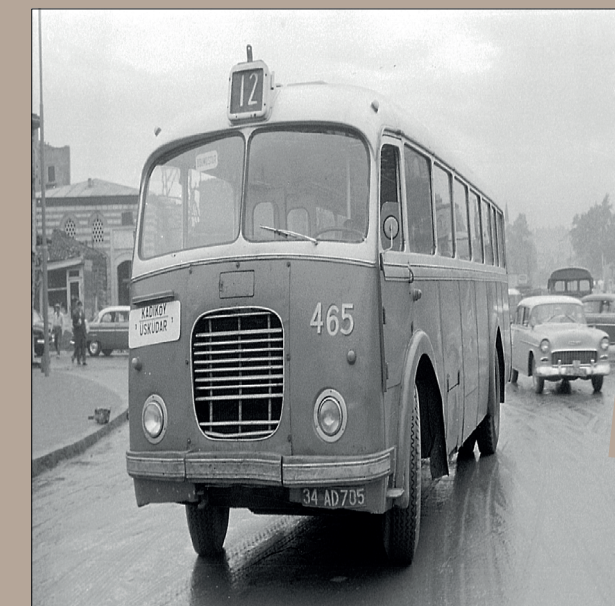
TARİHÇE

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

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

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

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



ELEKTRİK

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

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

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

16 HAZİRAN 1939’DA KURULAN İETT İŞLETMELERİ UMUM MÜDÜRLÜĞÜ, ELEKTRİK ÜRETİM VE DAĞITIM İŞİNİ ÜSTLENMİŞTİR. 1952 YILINA KADAR ÜRETİM VE DAĞITIMI BİR ARADA YÜRÜTEN İETT, BU TARİHTEN SONRA ETİBANK’TAN CEREYAN ALMAYA BAŞLAMIŞTIR. 1970 YILINDA ÇIKARILAN TÜRKİYE ELEKTRİK KURUMU YASASI İLE ELEKTRİK DAĞITIMINDAN TÜRKİYE ELEKTRİK KURUMU (TEK) SORUMLU OLMUŞ VE 1982’DE ELEKTRİK DAĞITIM HİZMETİ TAMAMEN TEK’E DEVREDİLMİŞTİR.



HAVAGAZI

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

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

KOK ÜRETİMİ VE SATIŞI DA YAPAN, YAKLAŞIK BİN KİŞİNİN ÇALIŞTIĞI, GÜNLÜK ORTALAMA KAPASİTENİN 300 BİN METREKÜPÜ BULDUĞU, 80 BİN ABONESİYLE İSTANBUL'A ON YILLAR BOYU YAZ KIŞ DEMEDEN HİZMET VEREN İŞLETME, DOĞALGAZIN GÜNLÜK YAŞAMA GİRMESİ VE ESKİYEN TEKNOLOJİ NEDENİYLE HAZİRAN 1993'TE TASFİYE EDİLMİŞTİR.

TROLEYBÜS

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

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

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

İETT İŞÇİLERİ TARAFINDAN 1968 YILINDA ŞİŞLİ GARAJINDA 5 AY SÜREN ÇALIŞMA SONUCUNDA ÜRETİLEN İLK TÜRK TROLEYBÜSÜ TOSUN, 45 YIL ARADAN SONRA BU KEZ İKİTELLİ GARAJINDA, TAMAMEN ORIJINALINE SADIK KALINARAK 3 AYDA YENİLENMİŞ OLUP KASIM 2013'TE TV. TOPLU ULAŞIM HAFTASI ETKİNLİKLERİ KAPSAMINDA DÜZENLENEN FUARDA SERGİLENMİŞTİR. YENİLENEN TOSUN, 2014 YILI BAŞINDAN BERİ 87 NUMARALI EDİRNEKAPI-TAKSİM HATTINDA HİZMET VERMEKTEDİR.

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 Sultan 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 yolcularına hizmet vermektedir.

TRAMVAY

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-Edirnekapi-Galatasaray-Tünel ve Eminönü-Bahçekapi gibi hatlar açılmıştır.

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

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

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

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



OTOBÜS

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

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

Kısa bir süre sonra Belediyenin girişimi ile 12 adet Twin Couch, 2 adet Chevrolet, 1 adet Fargo marka olmak üzere 16 otobüslük filo 1955 yılına kadar hizmet vermiştir.

1960 yılına kadar Skoda, Bussingi ve Magirus gibi çeşitli markalarda otobüs alımları sürmüştür ve filo sayısı 525 olmuştur.

1968 ve 1969 yıllarında toplam 300 adet Leyland otobüs satın alınmıştır. 1979-1980 yıllarında Mercedes-Benz, Magirus ve İkarus otobüsler satın alınarak toplam 495 otobüs, 1983-1984 yıllarında MAN markalı otobüsler işletmeye verilmiştir.

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



METROBÜS

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

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

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

Hattın Avcılar-Beylikdüzü güzergâhının temeli 15 Mart 2011 günü törenle atılmıştır. Hattın resmi açılışı 19 Temmuz 2012 tarihinde gerçekleşti. Toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 44 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme Metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup pandemi döneminin etkilerinin hissedildiği 2021 yılında, hattımızda günlük ortalama 563 bin yolculuk gerçekleşmiştir.



ELEKTRİKLİ ARAÇLAR

İstanbul Adalar'da atlı faytonların kaldırılmasının ardından 30 Temmuz 2020 tarihinde 40 adedi 14 kişilik, 20 adedi 4 kişilik ve 2021 yılında da yerli ve tescilli 60 adet 4 kişilik olmak üzere toplamda 120 adet elektrikli araç hizmete alınmıştır. İETT, elektrikli araçlar ile Büyükada, Heybeliada, Burgazada ve Kınalıada'da toplu taşıma hizmeti vermektedir.



ULAŞIM BİLGİLERİ

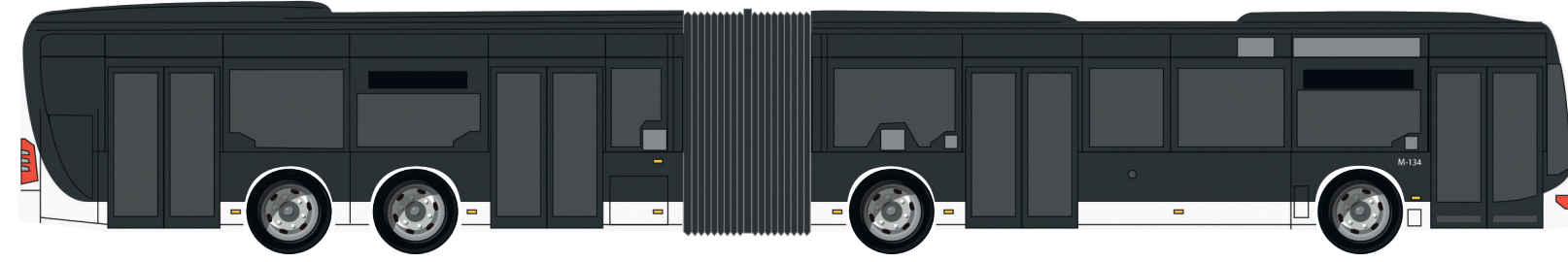


5.5
MİLYON
SEFER

149
MİLYON KM

2.540
OTOBÜS

218
MİLYON YOLCULUK



2.6
MİLYON
SEFER

78
MİLYON KM

672
METROBÜS

206
MİLYON YOLCULUK

8.1
MİLYON SEFER

227
MİLYON KM

424
MİLYON YOLCULUK

3.212
OTOBÜS-METROBÜS
ARAÇ SAYISI

MİSYON-VİZYON

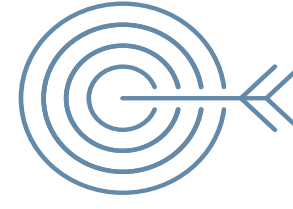
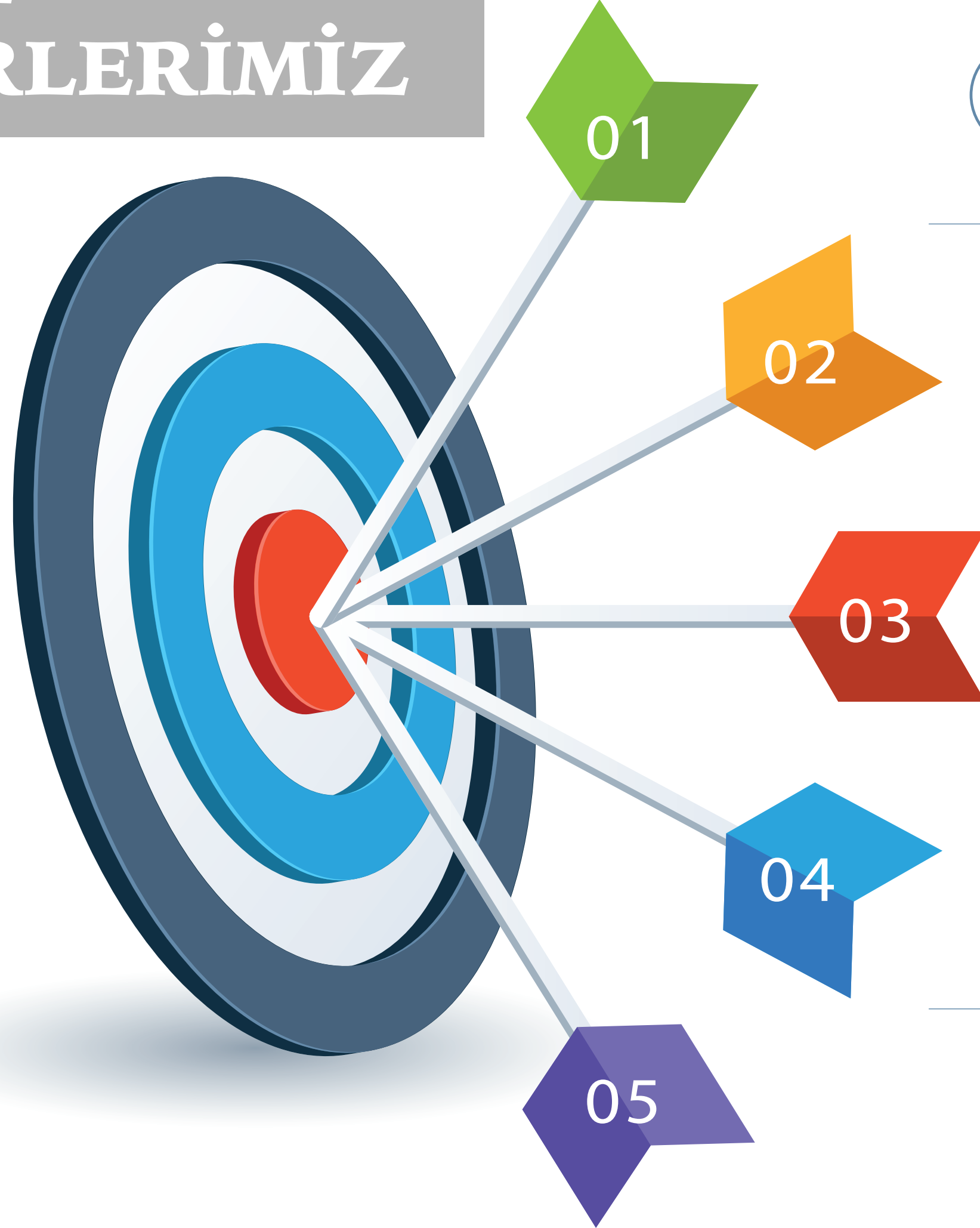
MİSYON

Tarihsel gelişimi ve yenilikçi yaklaşımları ile erişilebilir, ekonomik, çevreye duyarlı, yolcu odaklı toplu ulaşım hizmeti sunan lider kuruluş.

VİZYON

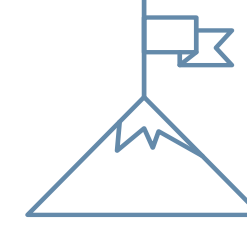
Sürdürülebilir ve entegre toplu ulaşım çözümleri ile yolcu memnuniyetini artırmak.

TEMEL DEGERLERİMİZ



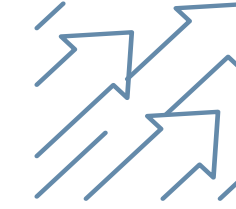
YOLCU ODAKLI

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



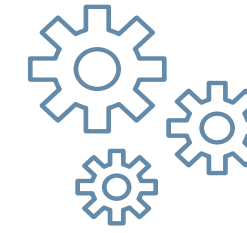
GÜVENİLİR

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



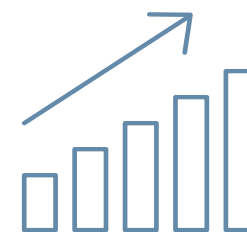
ÇEVİK

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



DUYARLI

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



YENİLİKÇİ

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

YETKİ, GÖREV ve SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

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

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

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

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

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

- A) Kendisine intikal eden menfaatleri istifa ve tahmil edilen vecibeleri ifa etmek,
- B) (Değişik: 28/2/2006-5466/ 1 md.) İstanbul'un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalar'da elektrik

kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını ve elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayrimenkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse troleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettiirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.

ÜCRET TARİFELERİ

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

BÜTÇE VE KADROLAR

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

KESİN HESAP

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

İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

A. FİZİKSEL YAPI

İDARİ BİNALAR

YERİ	AÇIKLAMA	OTURUM ALANI (m ²)	TOPLAM ALAN (m ²)
METROHAN GENEL MÜDÜRLÜK	GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI	897	7.162
KARAKÖY HİZMET BİNASI	EK HİZMET BİNASI	1.058	7.995
GÜMÜŞSUYU HİZMET BİNASI	EK HİZMET BİNASI	1.224	2.050
MENDERES HİZMET BİNASI	EK HİZMET BİNASI	800	1.560
TOPLAM		3.979	18.767



GARAJLAR

GARAJ ADI	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALAN(m ²)
ADALAR	NORMAL	BÜYÜKADA	840
ANADOLU	NORMAL	KAYIŞDAĞI	60.000
AVCILAR	PARK	AVCILAR	16.000
AYAZAĞA	NORMAL	AYAZAĞA	50.771
BEYLİKDÜZÜ	PARK	BEYLİKDÜZÜ	10.000
EDİRNEKAPI	NORMAL	EDİRNEKAPI	60.000
GÜRPINAR	PARK	BEYLİKDÜZÜ	8.250
HASANPAŞA	NORMAL	KADIKÖY	33.862
İKİTELLİ	NORMAL	İKİTELLİ	196.322
KÂĞITHANE	NORMAL	KÂĞITHANE	60.004
KARTAL	PARK	KARTAL	25.622
KURTKÖY	NORMAL	PENDİK	46.679
SANCAKTEPE	PARK	SANCAKTEPE	8.328
SARIGAZİ	NORMAL	SARIGAZİ	15.376
ŞAHİNKAYA	NORMAL	BEYKOZ	15.000
TOPKAPI	NORMAL	TOPKAPI	17.588
YUNUS	NORMAL	KARTAL	5.829
TOPLAM			630.471



İkitelli Garajı



Edirnekapi Garajı



Kağıthane Garajı



Şahinkaya Garajı

LOJMANLAR

YERİ	ADET	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.	9	952
BEYOĞLU KULOĞLU	1	100
CİBALİ	2	884
ÇİFTE 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 HACİMİMİ MAH.	12	1.119
YENİKÖY	1	129
TOPLAM	125	14.933

ARSALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZÖLÇÜMÜ (m²)
ADALAR	ARSA	163
ALİBEYKÖY	YEŞİL ALAN	2.878
AVCILAR	PERON YERİ	676
AVCILAR	İBB SOSYAL TESİSİ ARAZİSİ	10.170
BAĞCILAR	İSTASYON ARSASI	848
BAKIRKÖY	ATAKÖY PERON	174
BAŞAKŞEHİR-İKİTELLİ	İSTASYON ARSASI	493
BEŞİKTAŞ-ÇIRAĞAN	DİREK YERİ	19
ESENLER	METRO İSTASYONU	4.671
ESENLER	MENDERES MAHALLESİ	2.148
ESENLER	FEVZİ ÇAKMAK MAHALLESİ	2.407
EYÜP-GÜZELTEPE	ARSA	3.644
FATİH	TRAFO VE İNDİRİCİ MERKEZ	3.711
KADIKÖY	ARSA	6.214
KARTAL	PİLON YERİ	20
PENDİK-GÜZELYALI	TRAFO + ARSA	374
SARIYER	PLANTONLUK	245
SULTANGAZİ-CEBECİ	PERON ALANI	8.716
ŞİŞLİ	TRAFO	521
ÜSKÜDAR	PAŞALİMANI SOSYAL TESİSLERİ	1.611
ÜSKÜDAR	PLANTONLUK	62
ZEYTİNBURNU	YEŞİL ALAN	10.576
TOPLAM		60.341

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI(m²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARI(m²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE(litre)
ANADOLU	-	-	300.000
AVCILAR	-	-	70.000
AYAZAĞA	-	-	300.000
BEYLİKDÜZÜ	-	-	120.000
EDİRNEKAPI	-	-	240.000
HASANPAŞA	-	-	140.000
İKİTELLİ	2.500	650	520.000
KAĞITHANE	-	-	180.000
KARTAL	-	-	70.000
KURTKÖY	-	-	250.000
SARIGAZİ	-	-	100.000
ŞAHİNKAYA	-	-	100.000
TOPKAPI	-	-	80.000
YUNUS	-	-	80.000
TOPLAM	2.500	650	2.550.000

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (Kişi)
KONFERANS SALONU	KAĞITHANE GARAJI	135
MİSAFİRHANE	KAĞITHANE GARAJI	34 (15 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 GARAJI	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



Tenis ve Voleybol Sahası



Kağıthane Garajı-Misafirhane



Kağıthane Konferans Salonu



Kağıthane Konferans Salonu

OTOBÜS-METROBÜS-ELEKTRİKLİ ARAÇ FİLOSU

MARKA-TİP	EGZOZ EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
KARSAN B. AVANCİTY+CNG	CNG	27	247
TEMSA AVENUE LF CNG	CNG	27	107
GREEN CAR LSV4	ELEKTRİKLİ	4	20
GREEN CAR SHUTTLE14	ELEKTRİKLİ	14	40
SGMS MASTIFF M4	ELEKTRİKLİ	4	60
MERCEDES CİTARO 0530	EURO III	29	387
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO III	42	98
MERCEDES O345 Solo	EURO III	37	29
APTS-PHILEAS	EURO IV	52	34
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	50
BMC	EURO V-VI	27	429
KARSAN B. AVANCİTY	EURO V	41	309
MERCEDES CAPACITY	EURO V	42	199
MERCEDES CONNECTO G	EURO V	41	389
OTOKAR KENT 290 LF	EURO V EEV	29	934
TOPLAM			3.332

3.332
 Otobüs-Metrobüs-Elektrikli Araç



NOSTALJİK ARAÇ FİLOSU

MARKA-MODEL	İMALAT YILI	REVİZYON YILI	ADET
RENAULT SCEMIA	1927	2014	1
LEYLAND LEVENT MCW	1968	2014	1
TOSUN	1968	2014	1
MAN SL200	1983	2014	1
IKARUS 260.25	1994	2014	1
SCANIA VABIS	1943	2015	1
MERCEDES O321H-L	1958	2015	1
GASOILLE WHITE	1943	2016	1
BUSSING	1951	2016	1
SKODA R0706-II	1956	2016	1
TOPLAM			10



HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	ADET
OTOBÜS	6
KAMYON	2
KAMYONET	1
BİNEK	1
JEEP	1
KANGOO	1
TOPLAM	12

RAYLI SİSTEMLER

RAYLI SİSTEMLER	HAT UZUNLUĞU(m)	ARAÇ SAYISI
TAKSİM-TÜNEL MEYDANI	1.640	4
TÜNEL-KARAKÖY	573	2



DURAKLAR

Nostaljik Tramvay Durakları(Taksim-Tünel)

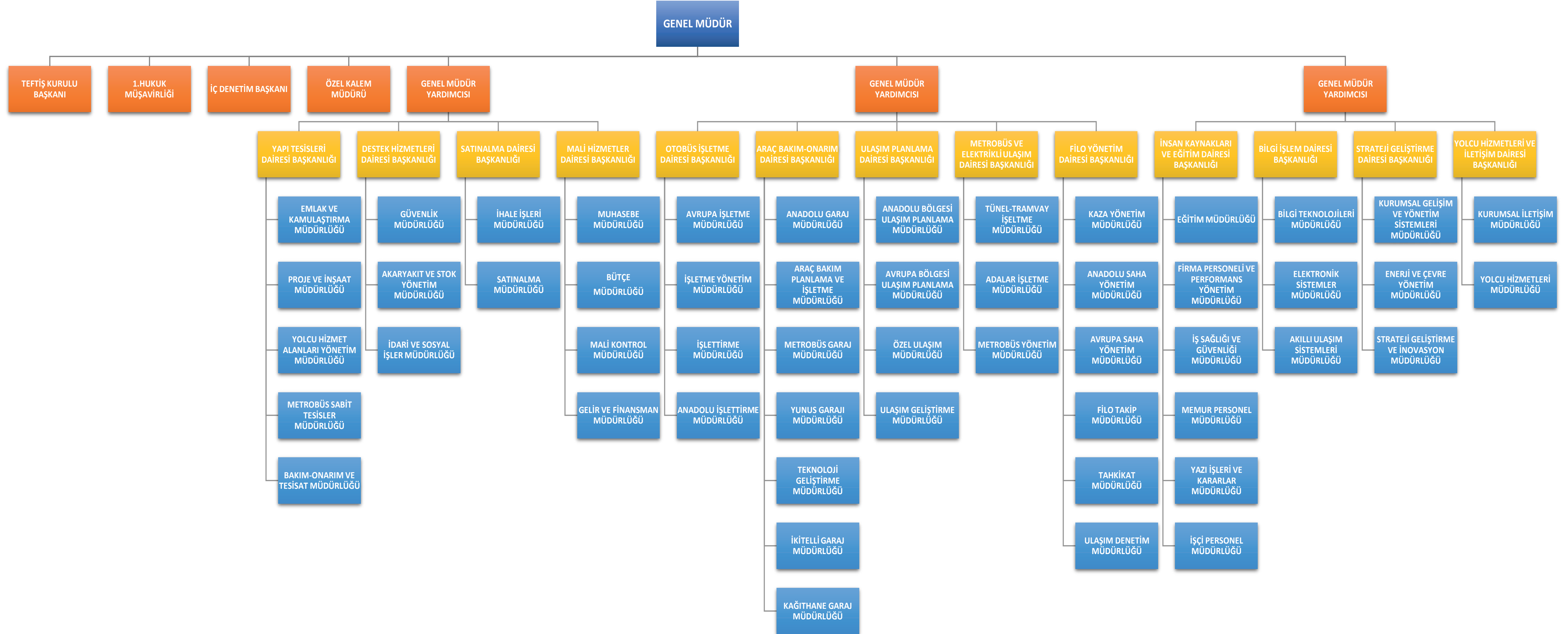
DURAK TİPLERİ	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
AÇIK DURAKLAR	3	İHTİYARİ DURAK
KAPALI DURAKLAR	2	ANA DURAK

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
2018	8.567	4.883	13.450
2019	8.739	4.969	13.708
2020	9.285	5.137	14.422
2021	8.731	6.398	15.129



B. ORGANİZASYON ŞEMASI



C. BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR -1

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	FAKS SUNUCU YAZILIMI
	SANTRAL SİSTEMİ YAZILIMI
	ÇAĞRI YÖNETİM SİSTEMİ YAZILIMI
	ÇAĞRI KAYIT SİSTEMİ YAZILIMI
	ROBOT OPERATÖR SİSTEMİ YAZILIMI
	BİNA VE SAHA KAMERALARI İZLEME YAZILIMI
	ARAÇ İÇİ KAMERA İZLEME YAZILIMI
	EPOSTA YAZILIMI
	KABLOSUZ AĞ HİZMETİ YAZILIMI
	ANTI VİRÜS YAZILIMI
	DİSK ŞİFRELEME YAZILIMI
	VERİ SIZINTISI ENGELLEME YAZILIMI
	ŞİFRE DEĞİŞTİRME YAZILIMI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)
	TYS (TOPLANTI YÖNETİM SİSTEMLERİ)
	MERKEZ PORTAL
	WEB SİTESİ
	MOBİETT
	BİLGİ İŞLEM TALEP TAKİP SİSTEMİ
	ANTI-VİRÜS UYGULAMASI
	SMS İLE PAROLA SIFIRLAMA

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	DOSYA SUNUCU HİZMETİ
	DİSK ŞİFRELEME
	MOBİL CİHAZ YÖNETİMİ
	PRINTSERVER
	ERPWEB İZİN TALEP YÖNETİM YAZILIMI
	PDKS YAZILIMI
	MOBİL VE E-İMZA UYGULAMALARI
	NASIL GİDERİM UYGULAMASI
	SYBASE ASE VERİ TABANI
	SYBASE IQ VERİ AMBARI
	POSTGRESQL SERVER
	ORACLE VERİ TABANI
	ORACLE CLOUD CONTROL
	BRADMARK
	MİCROSOFT SQL SERVER UYGULAMASI
	MYSQL SERVER UYGULAMASI
	MARIADB SERVER UYGULAMASI
	ENTEGRA SERVER UYGULAMASI
	DİAGNOSTİK SERVER UYGULAMASI
	LOCATION SERVER UYGULAMASI
	TASKSERVER SERVER UYGULAMASI
	JSONSIMPLIFIER SERVER UYGULAMASI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	KİLOMETRAJ SERVER UYGULAMASI
	MESSAGE SERVER UYGULAMASI
	VEHICLEDBSERVICES SERVER UYGULAMASI
	VIOLATION SERVER UYGULAMASI
	TİMETUNNING SERVER UYGULAMASI
	ESTIMATION SERVER UYGULAMASI
	DBSERVICE UYGULAMASI
	CLIENTVERSIONMANAGER UYGULAMASI
	ARCHIVEDATAINTEGRATOR UYGULAMASI
	YOLCU BİLGİLENDİRME SERVİSLERİ
	AKILLI DURAK TAKİP SİSTEMİ
	RADIUS AYAR UYGULAMASI
	POWER DESIGNER UYGULAMASI
	MEDYA YÖNETİM YAZILIMI
	ETL MODÜLLERİ UYGULAMASI
	KVYS KİŞİSEL VERİ YÖNETİM SİSTEMİ
	SAP BUSINESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	SAHA TTS UYGULAMASI
	DURAK İZLEME SİSTEMİ
	ARAÇ TAKİP UYGULAMASI
	WEBSERVISDEPO

YAZILIMLAR -2

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	GSM TAKİP UYGULAMASI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SES KAYIT SİSTEMİ YAZILIMI
	ÇAĞRI YÖNETİM SİSTEMİ YAZILIMI
	EPOSTA GÜVENLİK YAZLIMI
	GÜVENLİK DUVARİ YAZILIMI
	GÜVENLİK DUVARİ LOGLAMA VE RAPORLAMA YAZILIMI
	WEB UYGULAMA GÜVENLİK YAZILIMI
	YÜK DENGELEME YAZILIMI
	KİMLİK DOĞRULAMA YAZILIMI
	ŞİFRE SAKLAMA VE BAĞLANTI YAZLIMI
	MERKEZİ LOG YÖNETİM YAZILIMI
	SİSTEM İZLEME YAZIMI
	AKTİF DİZİN VE ALAN ADI YAZILIMI
	OTOMATİK İP DAĞITIM YAZILIMI
	İKİ AŞAMALI KİMLİK DOĞRULAMA YAZILIMI
	SİBER TEHDİT İSTİHBARAT YAZILIMI
	SYBASE ASE VERİ TABANI
	SYBASE IQ VERİ AMBARI
	POSTGRESQL SERVER
	ORACLE VERİ TABANI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	BRADMARK
	MİCROSOFT SQL SERVER UYGULAMASI
	MYSQL SERVER UYGULAMASI
	MARIADB SERVER UYGULAMASI
	ENTEGRA SERVER UYGULAMASI
	DİAGNOSTİK SERVER UYGULAMASI
	LOCATION SERVER UYGULAMASI
	TASKSERVER SERVER UYGULAMASI
	JSONSİMLİFİER SERVER UYGULAMASI
	KİLOMETRAJ SERVER UYGULAMASI
	MESSAGE SERVER UYGULAMASI
	VEHICLEDBSERVICES SERVER UYGULAMASI
	VIOLATION SERVER UYGULAMASI
	TİMETUNNING SERVER UYGULAMASI
	ESTIMATION SERVER UYGULAMASI
	DBSERVICE UYGULAMASI
	CLIENTVERSIONMANAGER UYGULAMASI
	ARCHIVEDATAINTEGRATOR UYGULAMASI
	YOLCU BİLGİLENDİRME SERVİSLERİ
	AKILLI DURAK TAKİP SİSTEMİ
	RADİUS AYAR UYGULAMASI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	MEDYA YÖNETİM YAZILIMI
	ETL MODÜLLERİ UYGULAMASI
	ORACLE CLOUD CONTROL
	POWER DESIGNER UYGULAMASI
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	METROBÜS TALEP TAKİP YAZILIMI
	ORER UYGULAMASI
	KAPTAN KÖŞKÜ MOBİL UYGULAMASI
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ
	ARIZA TAKİP SİSTEMİ
	SAHA YÖNETİM SİSTEMİ
	FİLO YÖNETİM SİSTEMİ
	KRİZ YÖNETİM SİSTEMİ
	HAK EDİŞ ANALİZ
	ATAYOL
	KULLANICI YETKİ YÖNETİM
	RİTİM
	PUANTAJ
	KAZA TAKİP SİSTEMİ
	TELEMETRİ

YAZILIMLAR -3

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	ACİL MÜDAHALE YAZILIMI
	ARAÇ ZİMMET UYGULAMASI
	HASAR YAZILIMI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	ARIZA TAKİP SİSTEMİ
	TALEP TAKİP SİSTEMİ
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ
	TELEMETRİ SİSTEMİ

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL WEB SİTESİ VE ALT SİTELERİ
	DİJİTAL ARŞİV YÖNETİM SİSTEMİ
	EKRAN İÇERİK YÖNETİM YAZILIMI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	SES KAYIT SİSTEMİ YAZILIMI
	ÇAĞRI YÖNETİM SİSTEMİ YAZILIMI
	FİLO TAKİP SİSTEMİ
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ
	BULUNMUŞ EŞYA YAZILIMI
	YÖNETİCİLER SAHADA UYGULAMASI
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	YEMEKHANE PROGRAMI
	AKARYAKIT OTOMASYONU
	ZİYARETÇİ TAKİP PROGRAMI
	BERBER RANDEVU SİSTEMİ
	DESTEK HİZMETLERİ TALEP TAKİP SİSTEMİ

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	FYS YAZILIMI
	ARAÇ TAKİP
	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI
	GÜZERGAH YÖNETİM YAZILIMI
	OAŞ VE OHÖ HAK EDİŞ YAZILIMI
	ORER UYGULAMASI
	ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ (ÖTS)
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	GEOSERVER ANALİZ YAZILIMI
	WEBSERVIS64 RAPORLAMA YAZILIMI
	ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME UYGULAMASI
	FİLO YÖNETİM SİSTEMİ
	VİSUM
	ATAYOL BAKIM UYGULAMASI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SAĞLIK OTOMASYONU
	LABORATUVAR YAZILIMI
	KÜTÜPHANE UYGULAMASI
	MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONEL PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİ
	İŞÇİ PERSONEL PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİ
CEVAPLA ANLIK SINAV YAZILIMI	

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	HUKUK İNCELEME UYGULAMASI
	MEVZUAT VE İÇTİHAT BİLGİ BANKASI PROGRAMI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	YBS UYGULAMASI
	EYS-QDMS YAZILIMI
	PROJE TAKİP UYGULAMASI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA

YAZILIMLAR -4

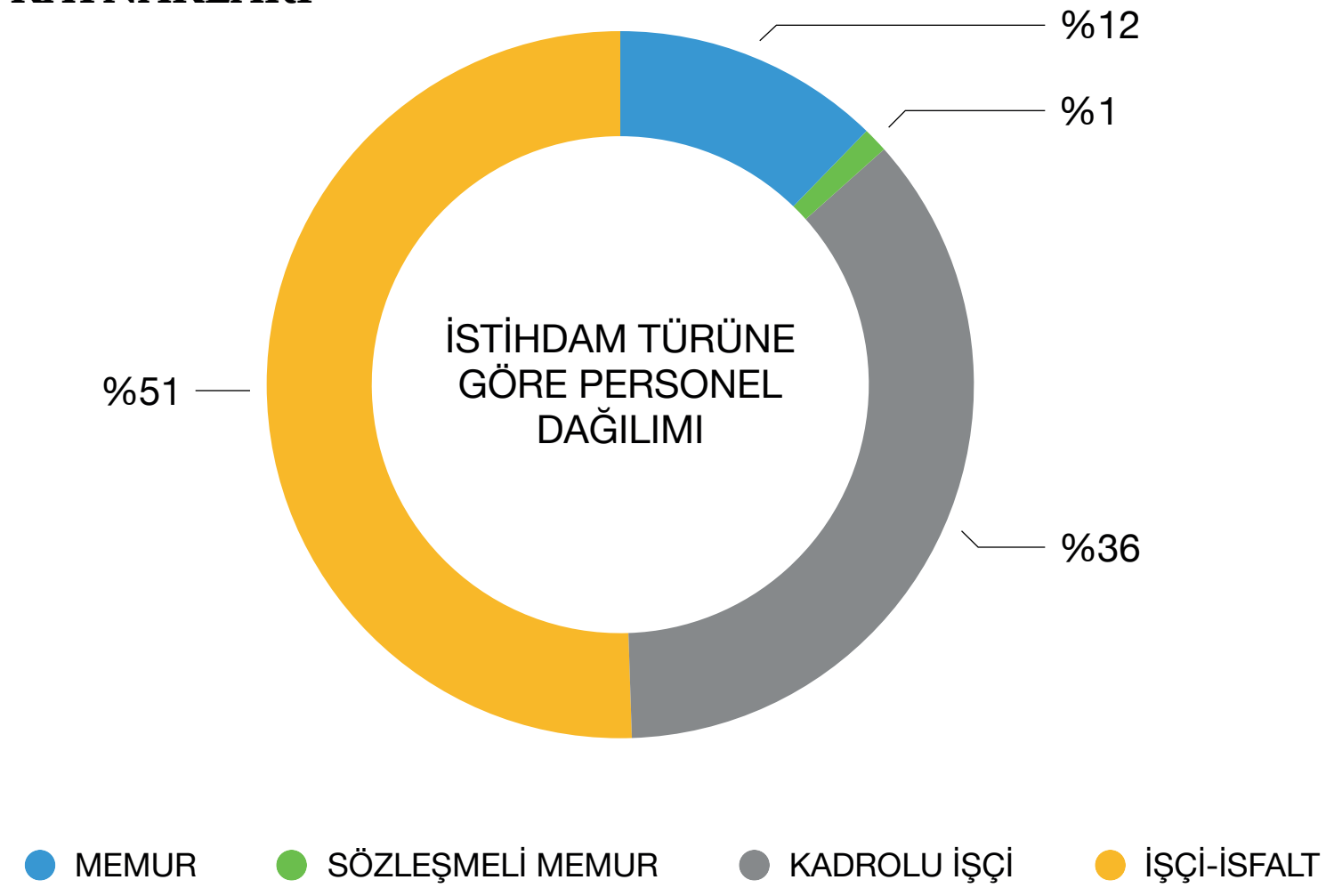
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
FİLO YÖNETİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SES KAYIT SİSTEMİ YAZILIMI
	ÇAĞRI YÖNETİM SİSTEMİ YAZILIMI
	SAHA YÖNETİM SİSTEMİ
	ARIZA TAKİP SİSTEMİ
	FİLO YÖNETİM SİSTEMİ
	KRİZ YÖNETİM SİSTEMİ
	HAK EDİŞ ANALİZ
	ATAYOL BAKIM UYGULAMASI
	ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ
	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI
	KULLANICI YETKİ YÖNETİM YAZILIMI
	KAZA TAKİP SİSTEMİ
	PUANTAJ UYGULAMASI
	RAPORLAMA UYGULAMASI
	E-ŞOFÖR
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	YAPI BAKIM TALEP TAKİP SİSTEMİ
	HAK EDİŞ VE YAKLAŞIK MALİYET PROGRAMI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	TAŞITLAR LİSTE UYGULAMASI
	HAT BİLGİLERİ UYGULAMASI
	ORER UYGULAMASI
	ROTASYON UYGULAMASI
	KM TAKİP UYGULAMASI
	İŞ TEVZİ UYGULAMASI
	HAT ANALİZİ UYGULAMASI
	DIŞ İŞ TEVZİ UYGULAMASI
	RUHSAT BÖLGESEL UYGULAMASI
	KAPTAN KÖŞKÜ MOBİL UYGULAMASI
	SAHA YÖNETİM SİSTEMİ
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ
	PUAN UYGUALAMASI
	PUANTAJ UYGULAMASI
	E-ŞOFÖR UYGUALAMASI
	ARAÇ PC YAZILIMI
	ATAYOL SİSTEMİ
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
SATINALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SAP BUSSİNES OBJECTS-RAPORLAMA MODÜLÜ
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	İHALE TAKİP SİSTEMİ

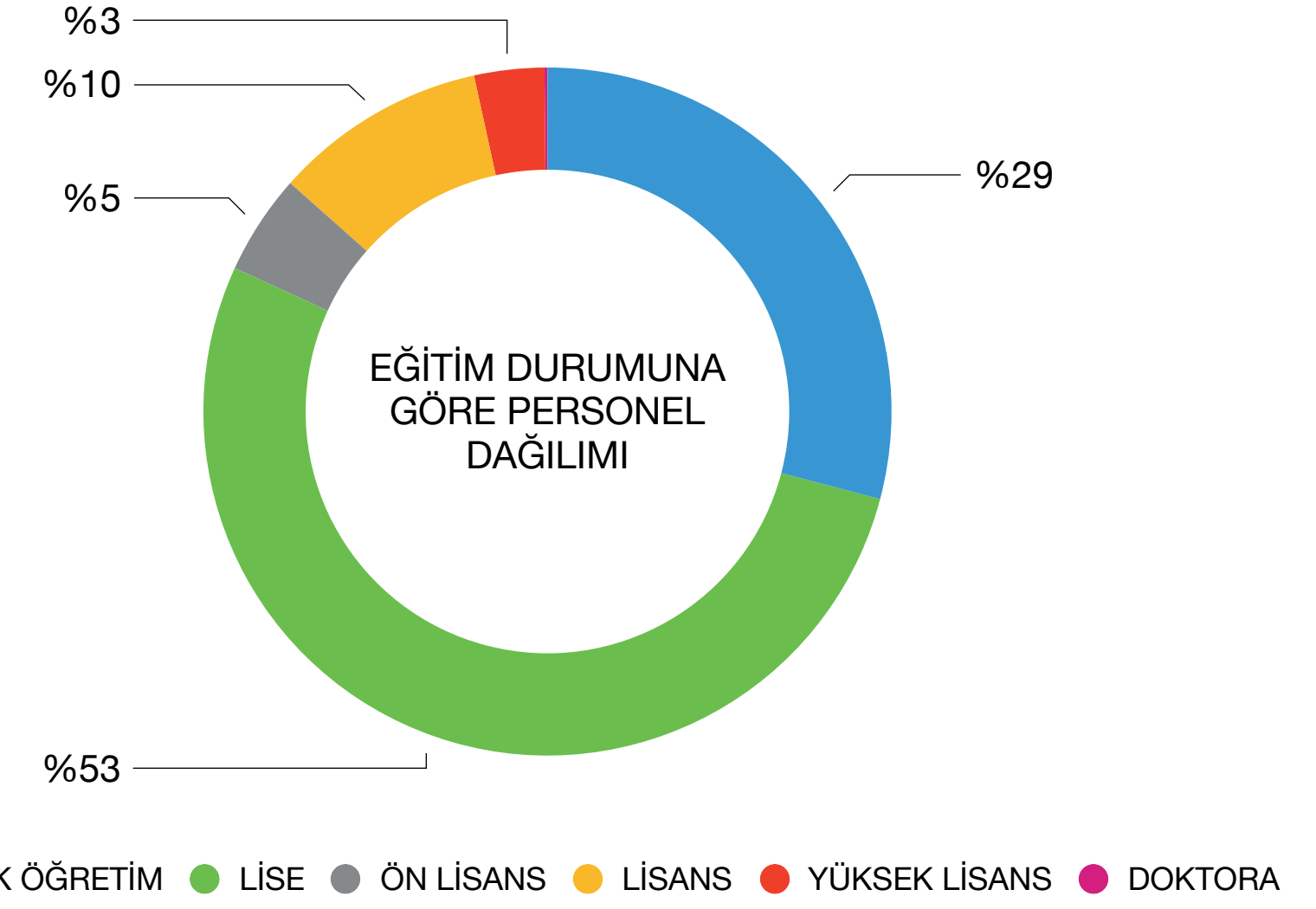
TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
MASAÜSTÜ BİLGİSAYAR	1.720
DİZÜSTÜ BİLGİSAYAR	430
YAZICILAR	88
PROJEKSİYON	98
FOTOKOPİ MAKİNESİ	7
FAKS	16
FOTOĞRAF MAKİNESİ	38
KAMERALAR	868
BARKOD OKUYUCU	24
BASKI MAKİNESİ	40
TELEVİZYONLAR	70
TARAYICILAR	158
MİKROSKOPLAR	2
DVD	4

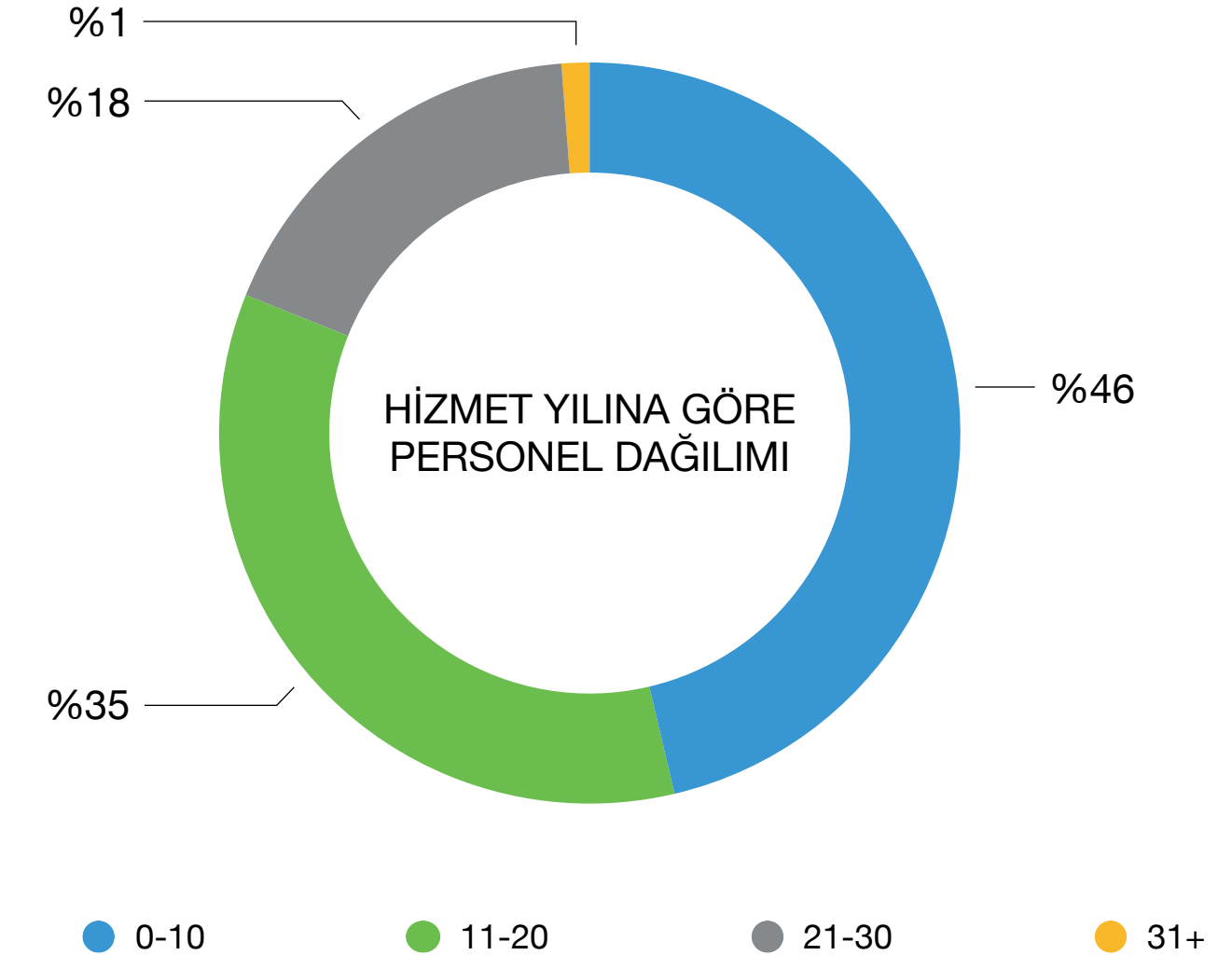
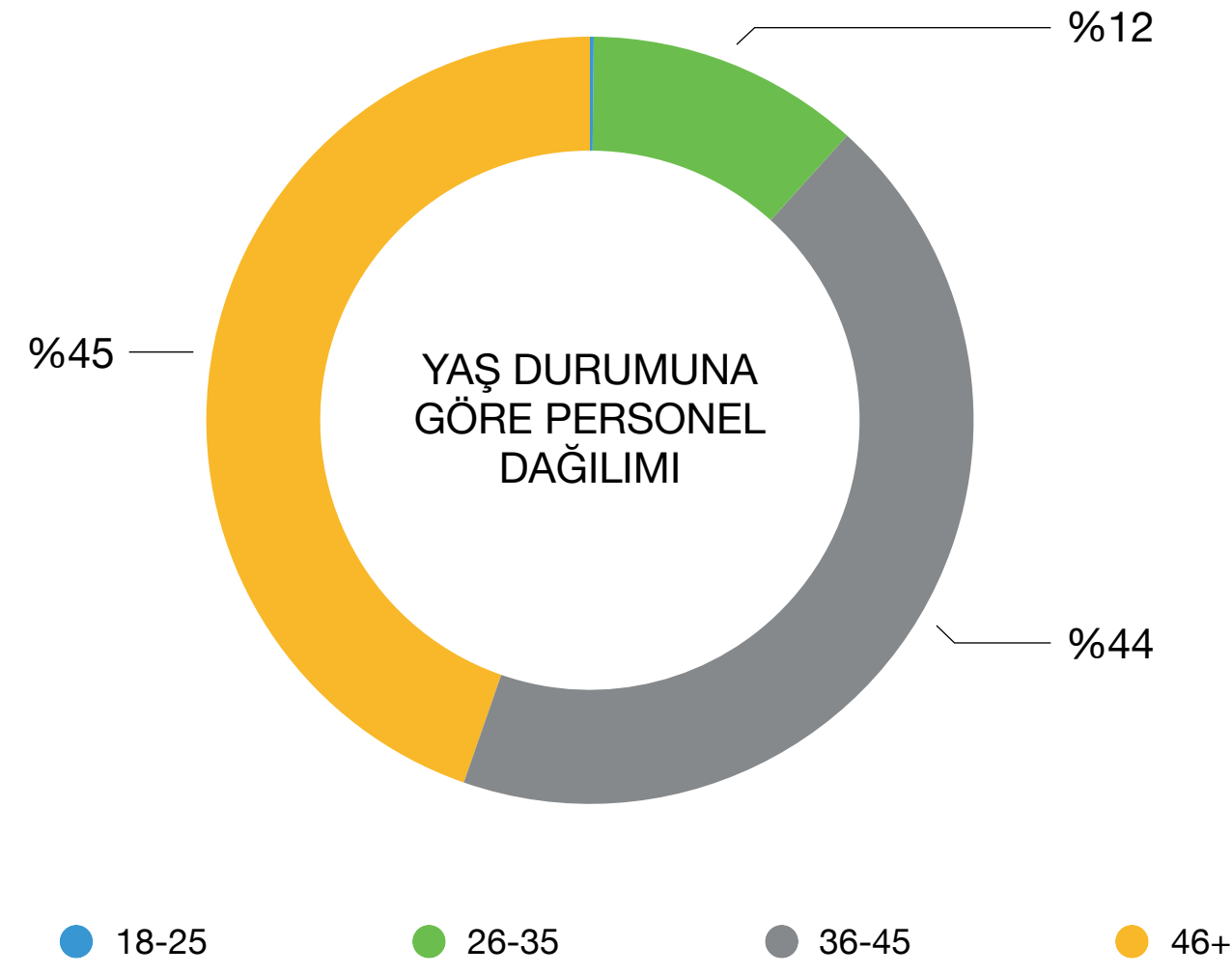
D. İNSAN KAYNAKLARI



İSTİHDAM TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	154	468	622
SÖZLEŞMELİ MEMUR	31	27	58
KADROLU İŞÇİ	7	1.823	1.830
İŞÇİ (İSFALT)	60	2.503	2.563
TOPLAM	252	4.821	5.073

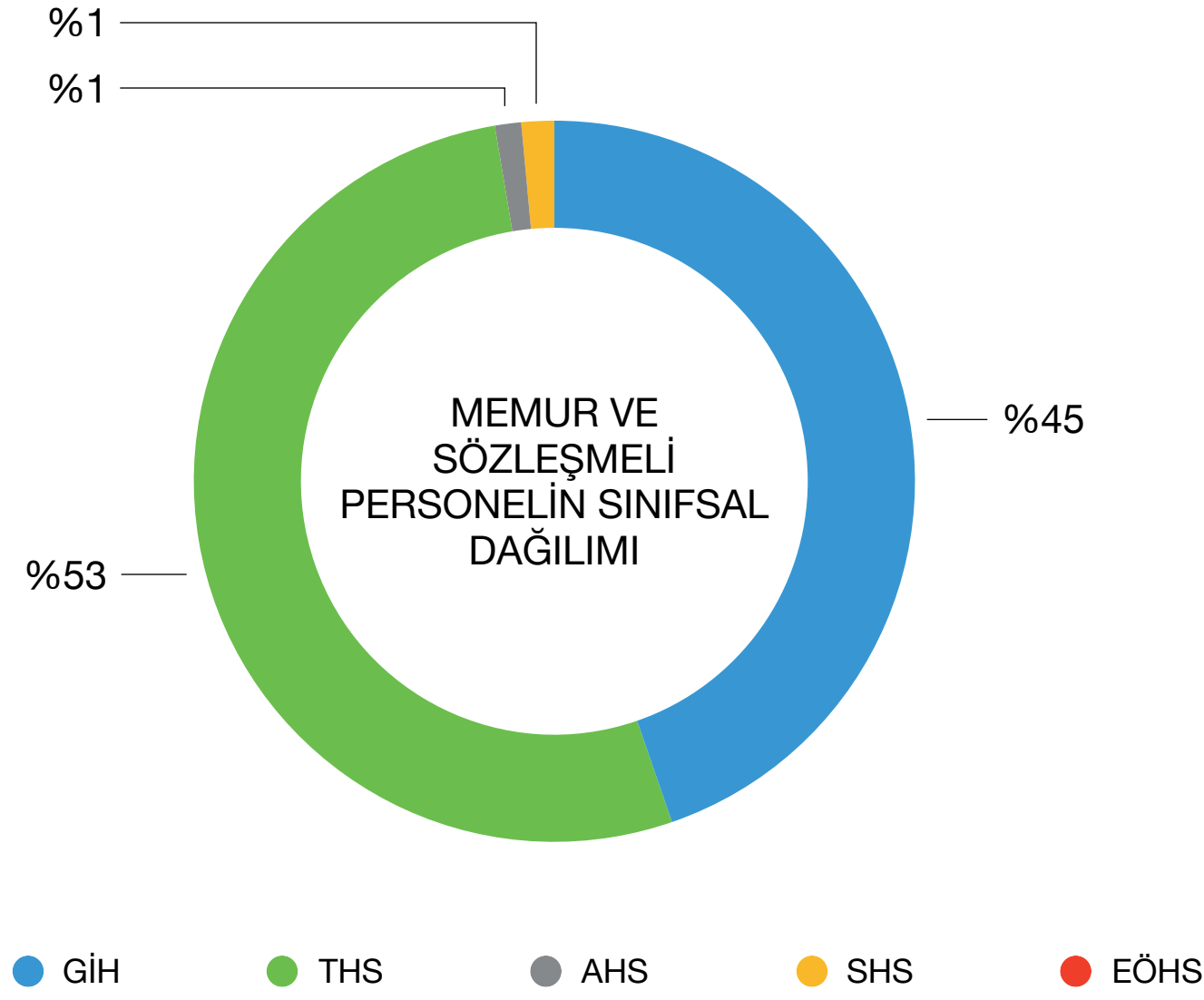


EĞİTİM DURUMU	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
MEMUR	4	64	103	296	148	7
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	5	37	16	-
KADROLU İŞÇİ	425	1.266	53	83	3	-
İŞÇİ (İSFALT)	1.047	1.346	78	92	-	-
TOPLAM	1.476	2.676	239	508	167	7

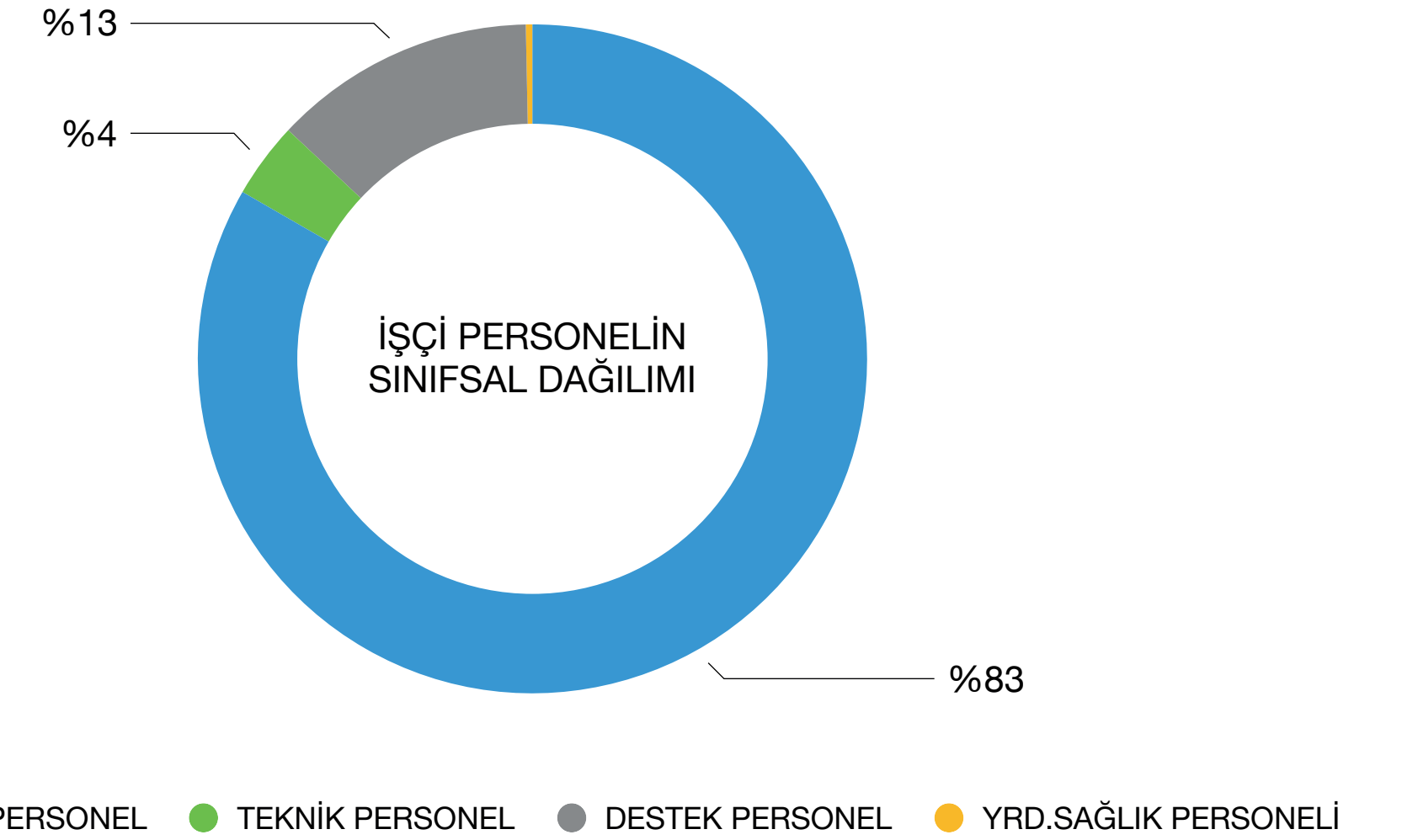


YAŞ DURUMU	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ-İSFALT	TOPLAM
18-25	-	-	-	8	8
26-35	84	41	1	459	585
36-45	161	15	598	1.440	2.214
46+	377	2	1.231	656	2.266
TOPLAM	622	58	1.830	2.563	5.073

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ-İSFALT	TOPLAM
0-10	141	58	4	2.147	2.350
11-20	202	-	1.549	12	1.763
21-30	229	-	265	404	898
31+	50	-	12	-	62
TOPLAM	622	58	1.830	2.563	5.073



SINIF TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	78	226	304
THS	95	263	358
AHS	8	-	8
SHS	4	6	10
EÖHS	-	-	-
TOPLAM	185	495	680



SINIF TİPİ	KADROLU İŞÇİ KADIN	İSFALT İŞÇİ KADIN	KADROLU İŞÇİ ERKEK	İSFALT İŞÇİ ERKEK	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	48	1.306	2.306	3.660
TEKNİK PERSONEL	-	-	161	-	161
DESTEK PERSONEL	7	12	342	197	558
YRD. SAĞLIK PERSONELİ	-	-	14	-	14
TOPLAM	7	60	1.823	2.503	4.393

SUNULAN HİZMETLER

İETT; Tarihsel gelişimi ve yenilikçi yaklaşımları ile erişilebilir, ekonomik, çevreye duyarlı, yolcu odaklı toplu ulaşım hizmeti sunan lider kuruluş olma misyonuna yönelik, sürdürülebilir ve entegre toplu ulaşım çözümleri ile yolcu memnuniyetini artırmak vizyonu ile ulaşım hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini otobüs, metrobüs ve denetimindeki özel halk otobüsleri ile gerçekleştirmektedir.

ANA HİZMET BİRİMLERİ

OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Planlanan servis sayılarına göre garaj bazında şoför sayıları tespiti yapılarak servislerin gerçekleştirilmesi için optimum dağılım sağlanır.

Şoför personelin her ay performans puanları hesaplanır ve bu puanlara göre çalışacakları servislere tercih sistemi üzerinden atamaları yapılır. Ayrıca günlük olarak, servise verilecek araç ve şoförlerin garaj çıkış kontrolleri düzenli olarak yapılarak servise verilir.

Servis hizmeti sunulurken planlanan hat ve güzergâhlarda ki seferlerin trafik kurallarına ve toplu taşıma kurallarına uygun olarak zamanında yapılması sağlanır.

İşlettirme garajlarındaki otobüslerin, periyodik bakımları, arıza ve hasar onarımları, garaj içi parklanmaları, servise hazır olması için ikmal ve temizlenmeleri, yol yardım hizmetleri, garaj açık kapalı alanların temizlikleri, araçların ikmal işlemleri ve çalışma planına

göre garajdan çıkışı yüklenicilere yaptırılır.

Kurumumuz personelinin, ikametgâhlarından iş yerlerine, iş yerlerinden ikametgahlarına taşınması personel servis hizmeti verilerek sağlanır.

Taraf olunan trafik kazaları ve trafik cezaları ile ilgili işlemlerin takibi yapılarak, diğer birimlerle koordineli bir şekilde yürütülür. Bunun yanında İBB, Valilik, STK' lar tarafından yapılan planlı ve plansız araç tahsis talepleri karşılanır.

METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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 Periyodik Muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır. Garaj dışında da arıza, kaza gibi sebeplerden servisi aksayan araçlara müdahale edilmesi için Yol Acil Müdahale Sistemi oluşturulmuştur. Acil Yol Müdahale Birimi ile servis sırasında arızalanan otobüslere en kısa sürede ulaşılarak gerekli müdahaleler yapılmaktadır. Dış hatlarda Acil Yol Müdahale araçları aynı zamanda lastik değişimi işlemini de yapmaktadır.

Kurumumuz tarafından yapılan planlama doğrultusunda Araç Filomuzun yenilenmesi kapsamında araç alımları da Daire tarafından gerçekleştirilmektedir.

ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İETT Genel Müdürlüğü İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için 7/24 çalışmaktadır. İdaremiz, kendi hizmet alanı kapsamındaki kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarını dikkate alarak planlamakta ve uygulamasını sağlamaktadır. 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 hizmetlerinin etkin, güvenli, süratli, dakik, verimli bir şekilde

yönetmesi ve yürütülmesi için gerekli planlama çalışmaları (sefer planları vb.) yapılmaktadır.

FİLO YÖNETİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Filo takip sistemi ile otobüs hizmetlerinin kesintisizliğine ve seferlerin yapılıp yapılmadığına dair veriler sağlanmaktadır. Filo takip süreci, aracın garajdan çıkıp gün sonunda tekrar garaja girmesine kadar olan süreci kapsamaktadır. Filo takibi, planlanmış olan zaman çizelgesine, hat - güzergâh bilgisine ve araç-şoför atamasına göre hizmetin yürütülmesini kapsamaktadır. Hem Avrupa hem de Anadolu Bölgesindeki araçların takibi ve idaresi İkitelli ve Anadolu Garajlarında bulunan Filo Takip Merkezleri vasıtasıyla sağlanmaktadır. Saha yönetim faaliyetleri kapsamında İETT, ÖHO ve İUAŞ araçlarının ve sunulan hizmet kalitesinin İdare tarafından belirlenen kriterler, ilgili yönergeler ve kanuni mevzuatlar çerçevesinde, İdare adına gözetimlerinin gerçekleştirilmesi ve gözetim sonuçlarının raporlanması sağlanmaktadır.

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

- > Aksaklıkların giderilmesini,
- > Gerekli iyileştirmelerin yapılmasını,
- > İETT, ÖHO ve İUAŞ otobüslerinin performansının ve hizmet kalitesinin izlenebilmesi için gereken bilginin üretilmesini,
- > Gelişime açık yönleri tespit etmek ve düzeltilmesini sağlayarak, yolcuya sunulan hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır.

Servis Öncesi Denetim ve Servis Esnası Denetim olmak üzere iki farklı denetim yapılmaktadır.

Bunların yanında kaza yönetim süreci ile toplu taşıma hizmeti esnasında meydana gelen kaza ve olaylara müdahale konusunda ilgili birimlerle gerekli koordinasyon sağlanarak, tanımlanan kaza/olay süreçlerine ilişkin tüm bileşenleri ile başlangıç aşamasından kazazedenin hastaneye intikali ve hastanedeki ilk gün süreçleri takip edilmektedir. Hastane süreci devam edecek olay ve kazazede bilgileri de ilgili birimler ile paylaşılmaktadır. Meydana gelen kazalara ilişkin bilgi ve belgeleri kaynağından temin edilerek, tasnif ve raporlama ile kurum içi farkındalığın, iyileştirmeye açık alanların süreci yönetilmektedir.

YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metrohan binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi binası, Esenler binası, garajlar, işletme tesisleri ve Metrobüs istasyonlarının açık ve kapalı alanlarının temizlik hizmetlerini yürütmektedir. İdaremiz bünyesinde personelimize tahsis edilmiş lojmanların yönetim ve yürütüm faaliyetlerini yapmaktadır.

Personelimize hijyen kurallarına uygun, kaliteli ve lezzetli yemek hizmeti sağlamakta ve denetimlerini yapmaktadır.

Kurumumuza ait sosyal tesislerin (misafirhane, çay ocakları, spor amaçlı salonlar vb) işletilmesini gerçekleştirmektedir.

5188 sayılı kanunun 7. maddesinde verilen yetkiler kapsamında özel güvenlik hizmeti olarak kurumumuzun korunması, çalışan personelimizin ve hizmet almak için gelen ziyaretçilerimizin can ve mal güvenliğini sağlanmaktadır.

Güvenlik hizmetleri kapsamında gerek canlı izlemeyle gerekse geriye dönük kamera kayıtları incelenerek talep edilmesi halinde adli mercilerle paylaşılmaktadır.

İl sınırları dahilinde afet koordinasyon (AFAD, AKOM)

merkezlerinde çözüm ortağı olarak görev almaktadır.

Malzeme Muayene ve Kabulü

Sözleşmesi imzalanarak ambara teslim edilen malzemelerin geçici kabul işlemlerini gerçekleştirmek ve geçici kabul işlemleri yapılan malzemelerin ilgili mevzuat çerçevesinde muayene ve kabul işlemlerini yapmaktadır.

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 sağlamaktadır.

Akaryakıt Yönetimi

Akaryakıt, madeni yağ ve üre çözültisi tüketim miktarlarını ilgili birimlerden gelen veriler doğrultusunda tespit ederek ihale işlemlerinin gerçekleşmesini sağlamak, garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmalı 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 kayıtlarını arşivlemek görevlerini yerine getirmektedir.

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 ölçümlerinin (atık su analizi, arıtma çamuru analizi, atık yağ analizi, baca gazı emisyon ölçümleri, çevresel gürültü ölçümleri) yapılmasını sağlamaktadır.

Enerji Yönetimi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi çalışmalarını gerçekleştirerek, 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 ederek ve üst yönetime raporlamaktadır.

SATIN ALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdaremizin genel politikalarına uygun olarak kitle iletişim araçlarını düzenli ve etkin kullanarak yapılacak ihalelerle ilgili kamuoyunun bilgilendirilmesini sağlamak ve ihalelere katılımı

arttırmak, isteklileri çoğaltmak ve değerlendirmeleri mevzuata uygun olarak sonuçlandırma hizmetlerini sunmaktadır.

YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Özlük Hakları

Personel özlük işleri, bordrolama, iş gücü 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 ve güncellenmesini sağlamaktadır.

Sağlık Hizmetleri

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

Eğitim Hizmetleri

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

BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Bilgi Teknolojileri Faaliyetleri; Birimlerde kullanılan Bilgisayar, yazıcı, tarayıcı ve diğer tüm çevre birimlerinin temini ile bakım

onarımı işlerini yapmak, kurum içinde kullanılan tüm mobil web ve masa üstü yazılımların geliştirilmesi, kurumun sunduğu tüm yazılımların dezavantajlı gruplar için erişilebilir hale getirilmesi ile bu sistemlerin temini, bakımı ve güncelleme işlemlerinin yapılması, TS ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemini kurmak iş sürdürmek ile buna uygun olarak son kullanıcılara 7/24 uzatan ve yerinde destek verilmesi işlerinin yapılmasıdır. Elektronik Sistemler Faaliyetleri; Kurum hizmetlerinin sunulmasında kullanılan sunucu, veri depolama, aktif/pasif ağ cihazları ile güvenlik donanımlarının temini bakımı ve onarımı işleri ile siber güvenlik faaliyetlerinin yerine getirilmesi, TS ISO/IEC 27001 Bilgi güvenliği yönetim sisteminin kurulması ve sürdürülmesi, kurumun telefon santral altyapısı, Telsiz sistemleri, CCTV güvenlik sistemleri, VideoWall ve diğer görüntülü yayın aygıtları, fiberoptik kablolama altyapısının temini bakımı ve geliştirilmesi işlerinin yapılması. Kurumsal mobil ve sabit ses/data hatlarının temini ve takibi. İETT ve ÖHO filosundaki tüm araçların görsel ve sesli yolcu bilgilendirme sistemleri, Şoför davranış takibi DSM, araç içi yoğunluk analizi, yolcu sayımı ve peron alanları yoğunluk analizi ve tüm Araç İçi Elektronik sistemleri ile bunlara bağlı çevre donanımlarının temini, bakımı, sürdürülebilirliğinin sağlanması işlerinin yerine getirilmesini kapsar.

Akıllı Ulaşım Sistemleri Faaliyetleri; Akıllı ulaşım faaliyetlerinin etkin yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik donanım ve yazılım altyapısını sağlamak, akıllı ulaşım standartlarını uygulamak, toplu ulaşımın dezavantajlı gruplar için teknolojik erişilebilirliklerini sağlamak ve buna bağlı yeni projeler üretmek, Akıllı Taşımacılık Yolcu Sisteminin (ATAYOL) mobil, masaüstü ve gömülü yazılımlarının ve donanımlarının geliştirilmesi ile bakım faaliyetlerinin yerine getirilmesi, İstanbul genelinde kullanılan tüm akıllı durakların temini bakımı ve onarımı işlerini yapmak. Kurumun ve paydaşlarının ihtiyacı olan tüm

verilerin saklanması, işlenmesi ve ilgilileri ile paylaşılması, ihtiyaçlara yönelik yeni raporlar ve tahminlemelerin yapılması ile TS ISO/IEC 27701 standartlarına uygun olarak kişisel veri yönetim sisteminin kurulması ve sürdürülmesi, araç ve şoför performansının uzaktan izlenmesini sağlayan TELEMETRİ sistemlerinin kurulumu ve geliştirilmesini sağlanması işlerini kapsamaktadır.

MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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 Çıkarılması hizmetlerini sunmaktadır.

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

- > Kurumun beş yıllık amaç ve hedeflerini içeren stratejik planın hazırlanması için gerekli koordinasyonu sağlamak,
- > İETT'nin stratejik planında yer alan amaç ve hedeflere uygun projelerin oluşturulmasında ve yönetilmesinde etkin rol oynamak,
- > Kurum karnesi, süreçlerle yönetim, kurumda inovasyon kültürünü geliştirmek; iç kontrol sistemine yönelik çalışmaların koordinasyonunu sağlamak,
- > Kalite standartlarını İETT bünyesine kazandırıp gerekli sistemleri kurmak,
- > İETT'nin temel görevi olan hizmet sunumunun kalitesini arttırmak, ölçmek ve kontrol etmek gibi faaliyetleri yürütmek,

- > İstatistiksel bilgileri toplamak, derlemek, yorumlamak ve yayınlamak, araştırma ve geliştirme ile ilgili etüt ve raporlar hazırlamak veya hazırlatmak,
- > Üye olunan ulusal ve uluslararası kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi ve yabancı heyetlerin karşılanması vb. hizmetleri yürütmek,
- > Genel koordinasyon yanında kurum adına çeşitli konularda sunum ve raporlar hazırlamak; komisyonlarda görev almak,
- > Kurumsal enerji ve çevre yönetim politikasının yasal mevzuata uygun şekilde yönetilmesi için gerekli iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlamak,
- > Panel, sempozyum gibi toplantı ve organizasyonlar düzenlemek ve bunlara katılmak; sürdürülebilirlik raporu hazırlamak gibi görevleri yerine getirmektedir.

DANIŞMA ve DENETİM BİRİMLERİ

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

İdaremizin hukuki danışmanlık ve avukatlık hizmetlerini sunmaktadır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Teftiş Kurulu Başkanlığı Yönetmeliğinde belirtilen görev ve yetkiler çerçevesinde inceleme, soruşturma ve teftiş işlerini yürüterek, idarenin mevzuata, stratejik amaç ve hedeflere uygun çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli önerileri hazırlayarak üst yönetime sunmaktadır.

İÇ DENETİM BAŞKANLIĞI

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

YÖNETİM ve İÇ KONTROL SİSTEMİ

1. 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, 3 Genel Müdür Yardımcısı, Özel Kalem Müdürlüğü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1.Hukuk Müşavirliği, 13 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 52 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.

2. 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 etkinliği ve etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar “İç Kontrol Eylem Planları” ile takip edilmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak “İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri” ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır. 2021 yılı içerisinde iç kontrol kapsamında aşağıdaki faaliyetler yürütülmüştür;

- > Kurumsal Risk Raporu hazırlanarak üst yöneticiye sunulmuştur.

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

3. ÖN MALİ KONTROL FAALİYETLERİ

İç kontrol sisteminin bir unsuru da ön mali kontrol faaliyetleridir. İdareimizde, 2013 yılından bu yana “ihale öncesi” ve “ihale sonrası” olmak üzere iki aşamalı bir ön mali kontrol faaliyeti yürütülmektedir. 2021 yılı içerisinde; 102 “İhale Öncesi”, 73’ü de “İhale Sonrası” olmak üzere toplam 175 dosya incelenerek görüş yazısı düzenlenmiştir.

4. 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.

5. DIŞ DENETİM

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

6. 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.

STRATEJİK AMAÇ ve HEDEFLER

AMAÇ 1 YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

Hedef 1.1	Toplu Taşıma Hizmetlerini Zamanında Sağlamak
Hedef 1.2	Toplu Taşıma Konforunu Artırmak
Hedef 1.3	Toplu Taşımada Güvenliği Artırmak
Hedef 1.4	Yolcu İletişimini İyileştirmek

AMAÇ 2 ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

Hedef 2.1	Ulaşım Ağını Geliştirmek ve Hareketliliği Artırmak
Hedef 2.2	Toplu Taşımada Entegrasyonu ve Erişebilirliği Artırmak
Hedef 2.3	Özel Toplu Ulaşım Operatörlerinin Hizmet Kalitesini Artırmak

AMAÇ 3 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

Hedef 3.1	Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak
Hedef 3.2	Kaynakları Etkin Kullanmak ve Operasyonel Maliyeti Düşürmek
Hedef 3.3	Sosyal Sorumluluk Bilincini Arttırmak
Hedef 3.4	Çevresel Etkileri Azaltmak

AMAÇ 4 AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK

Hedef 4.1	Yeni Teknolojileri Uygulamak
Hedef 4.2	Araç İçi Teknolojileri Geliştirmek
Hedef 4.3	Yolcu Bilgilendirme Kanallarını İyileştirmek ve Yaygınlaştırmak

AMAÇ 5 ORGANİZASYONEL YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

Hedef 5.1	İnsan Kaynağını Etkin ve Verimli Bir Şekilde Yönetmek
Hedef 5.2	Eğitim Faaliyetlerinin Etkinliğini Artırmak ve Eğitimi Yaygınlaştırmak
Hedef 5.3	Fiziki Yapıyı İyileştirmek
Hedef 5.4	Çalışan Aidiyetini Yükseltmek

AMAÇ 6 HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

Hedef 6.1	Bilgi Teknoloji Uygulamalarını İyileştirmek
Hedef 6.2	Kurumsal Gelişim Sistemlerinin Sürekliliğini Sağlamak
Hedef 6.3	Denetim Sistemini Geliştirmek
Hedef 6.4	Bakım ve Onarım Faaliyetlerini İyileştirmek

AMAÇ 7 KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTTIRMAK

Hedef 7.1	Paydaş İlişkilerini Güçlendirmek
Hedef 7.2	Kurumsal İmajı Güçlendirilmek
Hedef 7.3	Organizasyonel Faaliyetleri Geliştirmek



FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

MALİ BİLGİLER

Bütçe Giderleri

Bütçe Gelirleri

Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Açık, Fazlanın Finansmanı

Bilanço

Mali Denetim Sonuçları

PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları Tablosu

Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi

BÜTÇE GİDERLERİ

EKONOMİK KOD E1 E2	HESAP ADI	2020 GERÇEKLEŞME TL	2021 BÜTÇE TL	2021 GERÇEKLEŞME TL
01	PERSONEL GİDERLERİ	383.614.611	464.403.000	467.008.821
01 01	MEMURLAR	67.484.686	70.508.000	72.392.572
01 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	6.833.000	7.039.000	7.822.644
01 03	İŞÇİLER	308.999.885	386.494.000	386.419.257
01 04	GEÇİCİ PERSONEL	227.899	282.000	294.841
01 05	DİĞER PERSONEL	69.141	80.000	79.507
02	SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	72.681.778	90.735.000	92.159.447
02 01	MEMURLAR	9.553.984	9.925.000	10.396.300
02 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	1.159.849	1.581.000	1.332.193
02 03	İŞÇİLER	61.967.945	79.229.000	80.430.954
03	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.887.991.733	4.670.461.000	2.730.457.879
03 02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	439.623.670	706.518.000	826.579.263
03 03	YOLLUKLAR	375.939	1.243.000	309.554
03 04	GÖREV GİDERLERİ	23.969.403	27.510.000	26.258.480
03 05	HİZMET ALIMLARI	1.100.367.816	3.343.710.000	1.260.271.730
03 06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	2.487.818	2.980.000	190.702
03 07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	319.958.260	586.824.000	616.379.300
03 08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	1.013.575	1.476.000	417.667
03 09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	195.253	200.000	51.183

EKONOMİK KOD E1 E2	HESAP ADI	2020 GERÇEKLEŞME TL	2021 BÜTÇE TL	2021 GERÇEKLEŞME TL
04	FAİZ GİDERLERİ	3.045.511	23.747.000	22.921.877
04 02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	3.045.511	10.716.000	22.921.877
04 03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	-	13.031.000	-
05	CARİ TRANSFERLER	6.661.390	6.623.000	6.727.307
05 01	GÖREV ZARARLARI	6.229.360	5.800.000	6.212.887
05 03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	2.100	323.000	2.750
05 06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	429.930	500.000	511.670
06	SERMAYE GİDERLERİ	76.398.732	1.644.031.000	133.865.649
06 01	MAMUL MAL ALIMLARI	68.860.034	1.100.301.000	91.248.249
06 03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	3.431.276	27.480.000	5.527.817
06 04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	10.500	1.000.000	-
06 05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	1.523.174	510.450.000	28.806.807
06 07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	2.573.747	4.800.000	8.282.776
09	YEDEK ÖDENEKLER		350.000.000	
TOPLAM		2.430.393.756	7.250.000.000	3.453.140.979

BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2020 GERÇEKLEŞME TL	2021 BÜTÇE TL	2021 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.350.751.749	1.685.415.000	1.195.679.857
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	66.349.743	25.165.000	21.219.458
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	2.627.726	4.000.000	1.440.073
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	-	-	29.668.640
03	04	KURUMLAR HASILATI	892.753.763	1.350.000.000	1.077.775.071
03	06	KİRA GELİRLERİ	389.020.517	306.250.000	65.576.616
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	833.600.000	4.350.000.000	1.393.215.583
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	833.600.000	1.350.000.000	1.380.000.000
04	05	PROJE YARDIMLARI	-	3.000.000.000	13.215.583
05		DİĞER GELİRLER	91.181.658	84.585.000	120.067.599
05	01	FAİZ GELİRLERİ	1.784.652	2.060.000	4.602.787
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	369.081	500.000	263.168
05	03	PARA CEZALARI	47.074.697	35.015.000	49.030.236
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	41.953.228	47.010.000	66.171.407

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2020 GERÇEKLEŞME TL	2021 BÜTÇE TL	2021 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
06		SERMAYE GELİRLERİ	-	20.000.000	-
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	-	20.000.000	-
09		RED VE İADELER(-)	956.524	-	97.705
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	496.548	-	88.129
09	05	DİĞER GELİRLER	459.976	-	9.576
NET GELİR			2.274.576.884	6.140.000.000	2.708.865.334

TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

GİDERLER

Bütçe giderleri; %16 personel giderleri, %79 mal ve hizmet alım giderleri, %1 faiz giderleri, %4 sermaye giderleri şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 3.453.140.979 TL olarak gerçekleşmiştir.

GELİRLER

Bütçe gelirleri ise; %44 teşebbüs ve mülkiyet gelirleri, %51 alınan bağış ve yardımlar ile özel gelirler, %4 diğer gelirler şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 2.708.865.334 TL olarak gerçekleşmiştir.

AÇIK-FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2021 (TL)
I	II	III	IV		
1				İÇ BORÇLANMA	744.275.645
	9			Diğer Yükümlülükler	744.275.645
		52		DİĞER BANKALARDAN	58.051.259
			1	Borçlanma	100.000.000
			2	Ödeme	-41.948.741
			3	Kur Farkı	0
		53		DİĞER	686.224.386
			1	Borçlanma	686.234.007
			2	Ödeme	-9.621
2				DIŞ BORÇLANMA	0
	9			Diğer Yükümlülükler	0
		51		YABANCI BANKALAR	0
			1	Borçlanma	0
			2	Ödeme	0
			3	Kur Farkı	0
GENEL TOPLAM					744.275.645

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2020	31.12.2021
I	DÖNEN VARLIKLAR	363.487.833	457.945.656
A	HAZIR DEĞERLER	60.413.768	3.577.053
B	FAALİYET ALACAKLARI	145.015.404	106.677.947
C	DİĞER ALACAKLAR	27.697.852	15.881.352
D	STOKLAR	27.952.360	23.076.265
E	ÖN ÖDEMELER	2.659.879	3.030.494
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	99.748.569	305.702.545
II	DURAN VARLIKLAR	5.901.225.771	5.832.653.948
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	90.398.212	90.397.712
B	FAALİYET ALACAKLARI	1.104.946	400.948
C	MADDİ DURAN VARLIKLAR	5.809.722.612	5.741.855.288
D	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	-	-
E	DİĞER DURAN VARLIKLAR	-	-
TOPLAM VARLIKLAR		6.264.713.603	6.290.599.604

BİLANÇO (PASİF)

PASİF		31.12.2020	31.12.2021
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.465.990.081	2.068.146.479
A	İÇ MALİ BORÇLAR	73.651.679	127.744.450
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	-	-
C	FAALİYET BORÇLARI	1.235.425.388	1.733.295.546
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	62.890.894	61.372.567
E	ALINAN AVANSLAR	-	-
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	28.968.788	48.738.532
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	48.523.643	73.273.066
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	16.283.549	23.722.317
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	246.140	-
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.229.609.926	1.861.627.904
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	860.024.109	1.228.409.975
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	-	-
C	DİĞER BORÇLAR	48.085	48.085
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	355.885.930	626.796.367
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	13.651.801	6.373.477
V	ÖZ KAYNAKLAR	3.569.113.596	2.360.825.222
A	NET DEĞER	5.265.572.230	4.890.421.267
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	147.174.919	147.174.919
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-1.393.695.894	-1.468.377.974
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-449.937.659	-1.208.392.991
TOPLAM KAYNAKLAR		6.264.713.603	6.290.599.604

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 işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygun olup olmadığının tespiti amacıyla Uygunluk Denetiminden oluşmaktadır. Ayrıca, mali yönetim ile iç kontrol sistemleri değerlendirilmektedir. Performans denetimi ise hesap verme sorumluluğu çerçevesinde idarelerce belirlenen hedef ve göstergeler ile ilgili olarak faaliyet sonuçlarının ölçülmesini ifade etmektedir.

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

İdaremiz 2021 yılı içerisinde Sayıştay denetimine tabi tutulmuştur fakat Sayıştay Raporu henüz yayımlanmamıştır.



FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

MALİ BİLGİLER

Bütçe Giderleri

Bütçe Gelirleri

Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Açık, Fazlanın Finansmanı

Bilanço

Mali Denetim Sonuçları

PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları Tablosu

Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1 YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

TELEMETRİ SİSTEMİ

Şoförlerin denetlenmesi, yakıt tasarrufu, karbon emisyonunun azaltılması, yolcu güvenliği ve konforunun artırılması, şerit ihlali ve takip mesafesi uyarıları ile kazaların önlenmesi amaçlanmaktadır.

2021 Yılında Telemetri sistemi ile araçların rölanti süreleri ve yakıt tüketimleri sistemsel olarak takip edilmeye devam etmektedir. Telemetri sistemi rölanti süresinin üstünde çalışan araç tespit ettiğinde uyarı vermekte olduğundan çalışan araca müdahale edilmesi ve yakıt tasarrufu sağlanmasını mümkün kılmıştır. Telemetri sistemi ile uyumlu olarak sistemde hizmet veren tüm araçlar izlenmekte ve araçta bulunan sensörler aracılığı ile sisteme anlık olarak tüm araç bilgileri (motor ısısı, motor devri, yakıt durumu vb.) iletilmektedir. Araç bilgileri manuel olarak sorgulanabildiği gibi araçta meydana gelen olay, sorun, kriz vb. uyarılar anlık olarak kırmızı görselle ve sesli uyarıyla kriz bildirim ekranına düşmektedir. Bu sayede araçta meydana gelen ısınma, arıza, yakıt azalması vb. olumsuz olgular ekranda uyarı olarak gözükmemektedir.

KAZA ÖNLEME FAALİYETLERİ

Kaza Analiz ve Değerlendirme Toplantıları

Metrobüs hattı üzerinde kazalara neden olan faktörler analiz edilerek, Metrobüs Yönetim Müdürlüğü, Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü, Metrobüs Garaj Müdürlüğü, İSG uzmanı, Kaza bürosu şefliği ve kaza yapan şoför personelin yer aldığı “Kaza Analiz ve Değerlendirme” toplantıları yapılmaktadır. Toplantılarda kaza kök neden analizi yapılarak, kazaya neden olan faktör (yol, araç, personel vb.) ile ilgili olumsuzluğun giderilmesi için ilgili birimler ile kararlar alınmaktadır.

İleri Sürüş Destek Sistemi (ADAS)

Metrobüs sisteminde yol ve yolcu güvenliğini artırmak amacıyla araçların ön kısmına monte edilen ADAS kamerası sayesinde şerit ihlali, takip mesafesi ihlali, aşırı hız vb. durumlarda koltuğa monte edilen cihaz, titreşimle personeli uyarmaktadır. Bu sistem ile kazaların önlenmesi amaçlanmaktadır.

TÜNEL'DE İLK KADIN SÜRÜCÜ

İstanbul Büyükşehir Belediyesinde toplumsal cinsiyet eşitliği ve her meslek kolunda kadınların istihdam edilmesi kapsamında, İETT Genel Müdürlüğünde görev yapan bayan şoförlerin ardından tünelin tarihinde ilk defa kadın sürücü personel görevlendirilmesi yapılmıştır.

ÇAĞRIYA DAYALI HİZMET ALIMI

Kent içi Toplu Ulaşım Hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için servis planına göre otobüsler servise çıkmakta olup, idaresi kadromuzda bulunan ve hizmet satın alımı yoluyla temin edilen otobüs şoförleri ile sağlanmaktadır.

Bu servis hizmeti mevcut şoförlerle karşılanabilmekte iken, Ocak Ay'ı itibariyle başlayan emekli personel sayısındaki artışa bağlı olarak, servis için yeterli olan şoför personel sayısının altında kalınmaya başlanmıştır. Bununla birlikte, günü ve saati öngörülemeyen diğer Kamu ve Sivil Toplum Kuruluşları tarafından (Valilik, İBB, STK vb.) İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne gelen 2014 yılında 9.065, 2015 yılında 20.687, 2016 yılında 28.893, 2017 yılında 43.908, 2018 yılında 48.276, 2019 yılında 46.100, 2020 yılında 6.967 adet ve 2021 yılında toplam 11.271 adet aracın tahsis talebi de günlük planlanan servisteki şoförlerden karşılanmıştır.

Bu durum planlanan bir çok seferin gerçekleştirilememesine neden olmuştur. Çağrıya Dayalı Hizmet alımı ile tahsis talepleri ihaleyi alan firmanın temin ettiği şoförler tarafından gerçekleştirilmekte olduğundan, tahsis hizmetini gerçekleştirirken oluşan sefer zayi ve yolcu mağduriyetinin önüne geçilmiştir.

OTOBÜS İŞLETTİRME PROJESİ

İETT'ye ait otobüslerin belirlenen noktalardan işletmeci şirketin otobüsü olarak kurumun talimat ve yönergelerine uygun olarak planlı ve plansız her türlü otobüs servis hizmetini gerçekleştirip servis sonunda aracı kurumun belirlemiş olduğu noktalara teslim edilmesi ve söz konusu araçların teslim alınarak personel, bakım ve yakıt dahil km esaslı olarak işlettirilmesi olarak tasarlanmıştır. Yapılan hat ilaveleri ve sefer artırımları ile vatandaşların talepleri karşılanmış ve memnuniyet sağlanmıştır.

İhtiyaçlar kapsamında öncelikle Ayazağa Garajında başlayan proje ikinci olarak Kurtköy Garajında uygulanmıştır. 2020 yılında ise İkitelli Garajının bir bölümü (Körüklü araçlar) ve Çobançeşme Garajı işletirme modeli kapsamında toplamda 999 araçla hizmet sunmaya devam etmektedir. 2021 yılı içerisinde Çobançeşme garajı kapsamındaki 107 Adet Temsa CNG İkitelli garajına taşınmış olup İkitelli 2 olarak adlandırılmaktadır.

YOLCU MEMNUNİYETİ ANKETİ

İETT yolcularının, İETT ulaşım araçlarından memnuniyet düzeylerini, memnun oldukları ve olmadıkları yönleri tespit etmek ve İETT ulaşım araçlarına yönelik yolcu memnuniyetini artıracak bulgulara ulaşmak üzere 2021 yılında Yolcu Memnuniyet Araştırması yapılmıştır.

Araştırma kapsamında; otobüs yolcuları ile 5.091, metrobüs yolcuları ile 1.462, Adabüs yolcuları ile 350, tünel yolcuları ile 298 ve nostaljik tramvay yolcuları ile 250 olmak üzere toplam 7.451 yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir.

Her 10 yolcudan yaklaşık 7'sinin İETT'den aldığı ulaşım hizmetlerinden memnun olduğu tespit edilmiştir. 2021 yılında gerçekleştirilen 2020 yılı memnuniyet puanı 71,2 olarak ölçülmüştür.

Yapılan araştırma sonucunda 155 sayfalık bir araştırma raporu basılmış ve İETT yöneticileri ile paylaşılmıştır. Rapor Genel

Çerçeve, Otobüs, Metrobüs, Adabüs, Nostaljik Tramvay, Tünel ve Genel Değerlendirme olmak üzere 7 bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlerde EN 13816 Toplu Taşıma Hizmet Kalitesi Standardı kapsamında aşağıdaki üst kriterlere göre hazırlanmıştır.

- > Uygunluk
- > Erişilebilirlik
- > Bilgilendirme
- > Zaman
- > Personel
- > Konfor
- > Güvenlik
- > Çevresel Etki

YOLCU BAŞVURULARI

Yolcu Hizmetleri ve İletişim Dairesi Başkanlığı tarafından İETT 2020 CRM Raporu hazırlanmıştır. Kurumumuza müşteri başvurularının yapıldığı SİEBEL yazılımından elde edilen verilerle 2020 yılına ait bilgi istemi, şikâyet ve istek başvurularının detaylı incelemesinin yapıldığı rapor kitap haline getirilmiştir. Rapor, kitap şeklinde basılarak Birim Yöneticilerine, birim temsilcilerine ve paydaşlarımıza dağıtılmıştır.

Yıllık raporun amacı, 2020 yılına ait müşteri başvurularını önceki yıllara göre kıyaslayarak incelemektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne çeşitli kanallardan (İBB, E-Mail, Yüz Yüze Başvuru vb.) gelen başvurular İBB SİEBEL yazılımında toplanmaktadır. Bu başvurular 4 başvuru tipi 13 konu ile sınıflandırılmaktadır. Yolcu başvuru raporlarının tümü bu konulara göre İBB SİEBEL yazılımından çekilmektedir.

MUHTARLARLA İLETİŞİM

2020 yılında kurulan mahalli idareler birimi ile Muhtarlar ile iletişim sağlanmaktadır. Saha ziyaretleri yapılarak Muhtarların vatandaş adına talepleri dinlenmektedir. Kurumumuza muhtarlar tarafından yapılan ziyaretlerde Kurumumuzun temsil görevi yerine

getirilmektedir.

2021 yılında bu mahalli idareler birimi tarafından gerçekleştirilen faaliyetler aşağıdaki gibidir.

- > Yüz yüze görüşme sayısı 77
- > İBB Yönetişim Toplantısı 30
- > STK ile Görüşme 1

CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER) BAŞVURULARI

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

CRM RE-ORGANİZASYON

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

Bu hedef doğrultusunda proje adımları 2021 yılında sürdürülmüştür. Metrobüs, Planlama ve Bilgi İşlem alanları ile ilgili gelen başvuruların cevaplanma performans ve değerlendirme süreci yürütülmektedir.

2021 yılında bu birimler için yaptığımız cevaplama sayıları aşağıdaki gibidir.

- > Ulaşım Planlama Cevaplanan Başvuru Sayısı 63.376
- > Bilgi İşlem Cevaplanan Başvuru Sayısı 25.385
- > Metrobüs Cevaplanan Başvuru Sayısı 7.630

YOLCU DENEYİMİ YÖNETİMİ

Yolcu İlişkileri Yönetimi süreçlerinin uçtan uca tasarlanması, süreçlerin performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi,

projelerin üretilmesi ve uygulamaya geçmesi görevleri yerine getirilmiştir. 2021 yılında Yolcu Deneyimi Yönetimi birimi tarafından gerçekleştirilen çalışmaları aşağıdaki gibidir.

- > CRM Re-Organizasyon Projesi
- > Dinamik Yolcu Bilgilendirme
- > Mobiett Proaktif Bilgilendirme Projesi
- > Yolcu İlişkileri ve Hizmet İyileştirme Kurulu
- > İş Takip Çizelgesi
- > Yolcunun Sesi
- > Ayın Hatları
- > En Çok Rapor Alan Şoför Personel
- > 28 Sunum/Çalışma Dosyası
- > 141 Rapor Talebi Karşılanması
- > 57 Otomatik Rapor
- > 10002 İç Tetkik
- > İlçe Belediyeleri Genel Ziyaret Sunumları

YOLCU BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI

Avrupa ve Anadolu Filo Takip Merkezleri anlık müdahaleleri ile planlanan hat, araç, güzergah, durak ve zaman çizelgesine göre toplu taşımacılık hizmetlerinin yürütülmesine katkıda bulunulmuş; yolcuya ilan edilen zaman çizelgesinin değişmesi durumunda alternatif güzergah planlaması yapılarak kullanılabilir tüm iletişim kanallarına gerekli bilgi akışı sağlanmıştır.

Yolcu Bilgilendirme Mesajlarının Etkinliğinin Artırılması amacı ile proje yürütülmüştür. Filo Takip Müdürlüğü tarafından gün içerisinde yolcuya ilan edilen seferlerin icrası sırasında meydana gelen güzergah değişiklikleri, ek seferler, sefer iptalleri vb. bilgilerin yolcuya ilan edilmesi için kullanılan yolcu bilgilendirme sisteminin iyileştirilerek kullanılan mesaj kalıplarının standardize edilmesi sağlanmıştır.

Pazar Deparlarının Düzenlenmesi projesi ile pazar deparları ile

alakalı olan güzergah değişikliklerinin daha etkin yönetilmesi amacıyla yeni bir yazılım devreye alınmıştır. Güzergah bilgileri; araç bilgisayarları ve yolcuya ilan edilmesi için kullanılan yolcu bilgilendirme sistemine aktarılmıştır.

GÜVENLİ TUR SİSTEMİ PROJESİ

Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı Güvenlik Müdürlüğü tarafından yapılan talep doğrultusunda 24 adet lokasyona güvenlik tur sistemi alımı yapılmıştır. Proje kapsamında 24 lokasyon için tur noktaları belirlenmiş, her lokasyon için kontrol cihazı temin edilerek 250 adet güvenlik personeline güvenlik kiti teslim edilmiştir. Çalışma sonrası tur noktalarının devriye gezilmesi ya da gezilmemesi durumunda anlık mail/sms entegrasyonları yapılarak takip edilmesi sağlanmıştır. Ayrıca ilgili birim tarafından ihtiyaç duyulan tüm raporlamalar hazırlanarak proje tamamlanmıştır.

DURAK MONTAJ ÇALIŞMALARI

Yolcularımızın kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemesi için 1.360 adet Kapalı Durak Montaj çalışması yapıldı. Bayrak durak yenileme çalışmaları ve yeni durak oluşturma kapsamında 750 Adet Bayrak Durak montajı yapılmıştır.

ADALARDA TOPLU TAŞIMA HİZMETİNİN DEVREYE ALINMASI

Faytonlara alternatif olarak, toplu ulaşım hizmetinin egzoz salınımını engellemek amacıyla elektrikli araçlar ile İETT çatısı altında toplu ulaşım hizmeti verilmesine karar verilmiştir. Bu kapsamda; 30 Temmuz 2020 tarihinden itibaren, Adalar’da toplamda 40 adet 13+1 kişilik, 20 adet 3+1 kişilik araç görev yapmaya başlamıştır. Bahse konu araçlar 13 adet yolcu alabilen 40 km hızla gidebilen elektrikli araçlardır. Ayrıca bu araçların tam kapasite ile 20 derecelik bir tırmanma açısı bulunmaktadır. Bunun dışında 24 Ağustos 2020 tarihinden

itibaren “Adamini” olarak görev yapan maksimum 25 kilometre hız yapabilen araçlar hizmete alınmıştır. Adalarda verilen hizmetlerin yerine getirilmesi esnasında oluşan yolcu talepleri yerinde incelenerek işletme açısından işleyişe katkı sunacak talepler değerlendirilmektedir. Söz konusu şikayetlerin yolcu yoğunluğunun arttığı yaz aylarında pik noktaya ulaştığı gözlemlenmektedir. Bu kapsamda Yaz sezonunda turistik ziyaretler ve yolcu artışları sebebiyle artan adabüs ve adamini ihtiyacını karşılamak amacıyla kademeli olarak mevcut personele 83 yeni personel eklenerek 149 personel ile taleplerinin karşılanması adına artışlar yapılmıştır. Yolcuların; yazın serin, kışın daha korunaklı bir ortamda Adabüslerin kalkış saatlerini bekleyebilmesi amacıyla Büyükkada’da kapalı durak çalışması yapılmıştır. Artan talebi karşılamak amacıyla yeni 60 adet Adamini Adalar filosuna eklenmiştir.

AMAÇ 2 ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

ÖHO VE İUAŞ OTOBÜSLERİNİN TEKNİK DENETİMİ

Anadolu, İkitelli ve Ayazağa Garajlarımız ile Peron alanlarında 2021 yılında toplam 9.900 aracın teknik denetimi gerçekleştirilmiştir.

SAHA ANALİZ PROJESİ

İETT otobüs güzergahlarının ve duraklarının sahada kontrolünün yapılarak, hat, güzergâh ve sefer saatleri ile ilgili iyileştirme önerilerinin sunulması, böylece kaynakların verimli kullanılması ve müşteri memnuniyetinin gerçekleştirilmesi, aktarma merkezlerinin ulaşılabilirlik durumunun tespiti ve iyileştirme önerileri getirilmesi ve aktarma merkezi yapılacak yerin uygunluğunun tespiti ve geometrik düzenleme tasarım önerisinin yapılması amaçlanmaktadır.

GÜZERGAH YÖNETİM UYGULAMASI

Hat, Durak, Güzergâh, Peron, Gar Alanı, Garaj noktaları verilerinin GIS analizlerine uygun altyapıda üretildiği, depolandığı, güncellendiği; Hat, Güzergâh ve Durak planlama çalışmalarında kullanılan platformdur. Uygulamanın amacı;

- > Yol Ağı üzerinden rotalama yapabilme ve durakların bu yol ağına bağlı ilişkilendirilmesi
- > Tüm mevcut ve planlanan toplu ulaşım verilerinin, tek platformda katman bazlı görüntülenmesi
- > Trafik Yoğunluk Haritasının sisteme entegrasyonu
- > Katman Bazlı Coğrafi Sorgulama
- > Süreç Tabanlı İş Atama- Onay ve Takibi
- > Mobil Uygulama ile Entegrasyonun Sağlanması (Saha Entegrasyonu)
- > Talep Takip Yazılımı ile Entegrasyon

- > CRM ile Entegrasyon
- > IVU ile Entegrasyon
- > Güzergâh ve Duraklara ait CBS tabanlı Hazır Raporlar ve Araçlar
- > Güzergâh ve duraklara ait GTFS datası oluşturulması çalışmaları.

HAT KAYNAK OPTİMİZASYONLARI

Yolculuk Talebine Göre Solo - Körüklü Araç Düzenlenmeleri

Özel Taşımacılık İşletme Sistemi öncesinde işletmecilerin daha fazla gelir elde etme beklentisi sebebi ile yoğun hatlara İETT tarafından araç ilavesi durumlarında gelirlerinin düşmesi endişesi ile itirazlar geldiğinden dolayı kaynak transferi yapılması noktasında direnç oluşmaktaydı. Özel taşımacılık işletme sistemi ile birlikte yoğun hatlarda solo körüklü araç değişimleri veya körüklü araç ilaveleri yapılarak yolculuk konfor seviyesi artırılmış, kaynaklar etkin kullanılmaya başlanmıştır.

Beykoz Sosyal Hat Düzenlemeleri

Beykoz bölgesinde bulunan birçok köye sosyal hat kapsamında yolcu sayısı düşük olmasına rağmen ulaşım hizmeti verilmektedir. Özel Taşımacılık İşletme Sistemi öncesinde gelirin düşük olması sebebiyle özel taşımacı araçları çalıştırılmadığı ve idare bünyesinde kısa araç bulunmadığından dolayı atıl kapasiteye rağmen 12m İETT solo araçları kullanılmaktaydı. Özel Taşımacılık İşletme Sistemi ile birlikte bu hatlara yoğun hatlarda çalışan özel taşımacılara ait kısa (7-9 m) araçlar kaydırılmış, yoğun hatlara ise 12m İETT solo araçları verilerek kapasite optimizasyonu yapılmıştır.

Metro Ücretsiz Hat Araç Değişimleri

Ücretsiz entegre tarifesi nedeniyle Özel Taşımacılık İşletme Sistemi öncesinde besleme hatlarda çalıştırılmayan ÖHO/İUAŞ araçları yüksek sefer sayıları ile bu hatlarda çalıştırılmaya başlanmıştır.

Belde Hat Düzenlemeleri

Yenibosna 'ya kadar devam eden hatların yolculukları analiz edilerek araçların büyük bir kısmı Avcılar'dan dönecek şekilde düzenleme yapılmıştır. Böylece toplam 465 sefer artışı yapılmış olup 100 bin yolculuk başına şikâyet 77'den 61'e düşmüştür.

Hat Araç Sayısı ve Rotasyon Düzenlemeleri

Yolculuk geliri yüksek havaalanı ve ekspres hatlarda geliri paylaşmak amacıyla ihtiyaçtan çok daha fazla araç ve yüksek avanslarla çalışılabilmekteydi. Özel Taşımacılık İşletme Sistemi ile birlikte hatların sefer sayısı değiştirilmeden veya sefer sayısı artırılarak araç tasarrufu yapıp bu hatlarda daha az araç sayısı ile hizmet verilmeye başlanmıştır. Buradan kazanılan araç kaynağı şirketlerin daha önce çalışmaktan imtina ettikleri başka hatlarda değerlendirilmiştir.

Direkt-Dinlenmeli Araç Değişimleri

İstanbul geneli mobilite ve yolculuk hareketleri analiz edildiğinde yolcu yoğunluğunun zirve saat diye tabir edilen dilimlerde ara saatlere oranla çok daha fazla olduğu görülecektir. Dolayısıyla mevcut araç ve sürücü kaynağının bu durum gözetilerek değerlendirilmesi ve kullanılması gerekmektedir. Bu minvalde bazı hatlarda İETT araçları “dinlenmeli” diye tabir ettiğimiz yöntemle çalıştırılmaktadır. “Dinlenmeli” tanımlaması aracın sabah ve akşam zirve saatlerinde tek şoförle çalıştırılması, ara saatlerde çalıştırılmayarak dinlendirilmesi anlamına gelmektedir. Özel Taşımacılık İşletme Sistemi ile birlikte özel taşımacıların çalıştığı hatlarda saatlik yolculuk dağılımı göz önünde bulundurularak, özel taşımacıya ait araçların yerine İETT dinlenmeli servisleri verilmekte, özel taşımacı araçları ise başka hatlardaki İETT direkt servisleri yerine kullanılmaktadır. Bu sayede İETT bünyesinde sürücü tasarrufu sağlanarak kaynak optimizasyonu yapılmaktadır.

İUAŞ Rotasyon Dışı Araçlar

İUAŞ'de maliyet artışı gibi nedenlerle ekonomik olarak taşımacılığı sürdürmekte zorlanan ve uzun süreli rotasyon dışı olan 45 araç tekrar sisteme girerek yolcusu yoğun olan hatlara ilave edilmiştir.

SEFER PLANI DÜZENLEMELERİ

Hafta Sonu Düzenlemeleri

Sokağa çıkma yasağı olan günlerde İETT 6. gün maliyetlerini düşürmek amacıyla İETT araç ve şoförleri yerine ÖHO / İUAŞ araç ve şoförleri depar servislerle çalıştırılmıştır.

Maliyet Düşürücü Düzenlemeler

Yolcu ihtiyaçları doğrultusunda planlanan otobüs seferlerimizin toplam operasyon maliyetini azaltmak amacıyla;

- > Tüm Operasyon Maliyetleri (Araç Markası/Tipi),
- > Yakıt Maliyetleri,
- > Şoför Maliyetleri,
- > Bakım Maliyetleri,
- > İşletme ve İşlettirme İhale Maliyetleri,
- > Garaj Konumları,
- > ÖHO/İUAŞ Km Bazlı Hakkeş Maliyetleri

göz önünde bulundurularak kaynak planlama (optimizasyon) çalışmaları yapılmaktadır.

ANADOLU-AVRUPA ARAÇ TRANSFERLERİ

İstanbul Ulaşım AŞ tarafından temsil edilen Anadolu bölgesi CNG'li araç işletmecileri yakıt dolum işlemini Avrupa Bölgesinde gerçekleştirdiği için, bu işletmecilerin ölü km maliyetini düşürmek amacıyla; Avrupa bölgesinde becaş yapmak isteyen işletmeci bulunarak, her 2 taraftan yazılı dilekçe alınmak suretiyle, sadece Anadolu bölgesindeki CNG'li araçların işletmecilerini kapsayacak şekilde 21.06.2021 tarihi itibarıyla toplam 13 işletmecinin yeri değiştirilmiştir.

ÖLÜ KM ÇALIŞMALARI

Hat başı – hat sonu ölü kilometre hesabı için kullanılan yöntem her hat için farklılaşmakta iken, Özel Halk Otobüsü şirket temsilcilerinin talepleri de değerlendirilerek yeni bir çalışma yapılmıştır. Yeni ölü kilometre hesabında kullanılan yöntem; sistemdeki tüm dar bölgelere ait bir adet garaj yeri belirlenerek, bu dar bölgede çalışan araçların görev aldığı hatların ana güzergahı(D0) A noktasının, belirlenen garaja olan mesafesinin iki katı (çift yön) o aracın günlük ölü kilometre miktarı olarak değerlendirilmesidir. Bu yeni ölü kilometre hesaplama modeli Temmuz 2021 tarihi itibarıyla uygulanmaya başlanmıştır.

GÜZERGAH UZUNLUĞU ÖLÇÜMLERİ

Özel Taşımacılık İşletme Sistemi kapsamında araçların değişken maliyetine etki eden güzergah uzunluklarının kontrol edilmesi için Anadolu bölgesindeki 2, Avrupa bölgesindeki 3 şirketin temsilcileri ile hatlarda araç üzerinde uzunluk ölçümleri yapılmıştır. Araç lastik basıncı, şerit değiştirme, peron giriş çıkış, manevra vb durumlar sebebi ile ölçüm km'leri ile sistem km'si arasında 1-2 km'ye kadar sapmaların normal olduğu noktasında şirketler ile mutabakata varılmıştır. Araç ile ölçümler neticesinde hak edişe kaynak olan yazılımdaki uzunluk verilerinin doğruluğu test edilmiştir.

ULAŞIM PLANLAMA DEĞERLENDİRME KOMİSYONU FAALİYETLERİ

Anadolu ve Avrupa bölgelerinde Özel Taşımacılık İşletme Sistemine dahil olan tüm şirketlerin temsilcileri ile aylık toplantılar düzenlenmektedir. Toplantıların gündemi şirketler ve Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı ile ortaklaşa belirlenmekte olup, alınan kararlar tutanak altına alınmaktadır.

ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN PERİYODİK BAKIMLARININ YAPILMASI

Metrobüs Hattı Üzerinde 63 asansör 36 yürüyen merdiven olmak üzere toplam 99 adet ekipman bulunmaktadır. İşletmesi İBB tarafından yürütülen Metrobüs Hattı Asansör ve Yürüyen Merdivenlerin servis ve bakım faaliyetleri 15.11.2014 tarihinde İdaremize devredilmiştir. Bu tarihten itibaren söz konusu ekipmanların bakım-onarım ve işletme faaliyetleri Başkanlığımıza bağlı Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

Yüklenici firma tarafından günlük ortalama 15 teknik personel ile 06.00-24.00 saatleri arasında, tüm bakım ve onarım çalışmalarını, kurumumuz teknik personeli refakatinde gerçekleştirmektedir. Avcılar-Tüyap arası ve Şükrübey-Fikirtepe arası olmak üzere 2 farklı ekip hizmet vermektedir. 24 saat güvenlik hizmeti verilen Tüyap, Beykent, Beylikdüzü, Haramidere, Avcılar, Şirinevler, Cevizlibağ, Zincirlikuyu istasyonlarımızdaki asansörlerimiz aralıksız engelli vatandaşlarımızın kullanımına açık tutulmaktadır. Gece saatlerinde 23:00-07:00 arasında açık olan ekipmanlar için acil müdahale ekibi görevlendirilmiştir. Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından işletilen 99 adet ekipmanın performansı %99 seviyelerindedir. Günlük saha kontrolleri çalışma durumları arızalara müdahale ve periyodik bakımlar 2021 yılı içerisinde de yapılmış ve devam etmektedir.

ARAÇ DÖNÜŞÜMÜ KAPSAMINDA YAPILAN İŞLEMLER

- > Servise (Tahsis) verilmekte olan 25 Adet O345 MERCEDES otobüsün bakımları yapılarak sürekli Servise hazır halde tutulmaktadır. Çevre Belediyelere satışı yapılan 50 adet otobüs belediyelere teslim edilmiştir.

- > Karoser Atölyemizde 2.705 Adet Özel Halk Otobüsü sarı renge boyanmıştır.
- > 10 adet Nostaljik Otobüsün bakımları yapılarak çeşitli etkinliklerde sergilenmek üzere hazır halde tutulmaktadır.

AMAÇ 3 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN YÖNETİLMESİ

İETT, Anadolu yakasında 6, Avrupa yakasında 7 adet olmak üzere 13 adet garajında araçlarına 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 2001-2018 yılları arasında toplam 7 adet endüstriyel atık su arıtma tesisi, 4 adet yağ tutucu ünite, 2 adet paket arıtma olmak üzere 13 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 Yönetmeliğinde" belirtilen parametrelere uygun olarak şebekeye deşarj edilmektedir.

İdareimiz bünyesindeki tüm arıtma tesislerinin periyodik bakım ve onarımının sağlanması, arıza halinde müdahale ve onarım dâhil her türlü teknik servis hizmetinin verilmesi ile tesislerin 7/24 hizmet verebilecek şekilde hazır halde bulundurulması ve arıtma tesislerimizde atık sularının maksimum verimle geri kazanımı sağlanması amacıyla bakım hizmeti alınmıştır. Hizmet ile geri kazanımı sağlanan su miktarı debimetre ile günlük olarak "0" hata ile tespit edilebilmektedir.

ATIK BERTARAF HİZMET ALIM

Atık yönetim süreci, bünyemizde faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıkların tespiti, ayrıştırılması, toplanması, taşınması çevreye

zarar vermeyecek şekilde geri kazanım ve bertaraf işlemlerini kapsamaktadır. İdareimizde oluşan atıklar mevzuata uygun olarak inşa edilen geçici atık depolama sahalarında, mevzuatın koyduğu miktarlar aşılmayacak şekilde depolanarak bertaraf ve geri kazanım firmalarına teslim edilmektedir. İdareimiz 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.

Atık Yönetim Süreci

- > Personel çevre eğitimi,
- > Yetkili/sorumlu belirlemek,
- > Atığın tanımlanması,
- > Atığın kaynağında ayrı toplama,
- > Geçici atık depolama sahası kurulması ve izinlerinin alınması,
- > Atık ön işlem,
- > Atıkların lisanslı bertaraf/geri kazanıma gönderilmesi,
- > Kayıtların tutulması,
- > Mevzuatın gerektirdiği denetim, raporlama ve resmi yazışmalar.

ISO 14001 Çevre yönetimi işletmelerin çevreye verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için geliştirilen yönetim sistemi olan atık yönetim süreci ile aşağıdaki dokümanların takip edilerek periyodik olarak kontrol edilmektedir.

- > Çevre Boyutları Prosedürü(14PR01)
- > Atık Yönetim Prosedürü(14PR02)
- > Atık Planı(14PL01)
- > Yasal Uyum Değerlendirme Formu(16FR05)

> Atık İzleme Formu (14FR02)

Garajlarımızda oluşan atıklarımız geçici atık depolama sahalarımızda miktarları mevzuatın koyduğu sınıra gelmeden bertaraf ve geri kazanım firmalarına teslim edilmektedir. Tehlikeli atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken mevzuatın gereği olan Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Mobil Atık Takip Sistemine (MoTAT) girişler alınan kullanıcı adı ve şifreler ile yapılmaktadır. Tehlikesiz atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken Tehlikesiz inert atık beyan formu doldurulmaktadır. Mevzuatın dışında QDMS programında 3 yıldır aktif olarak kullanılan atık yazılım programına atıklarımızın miktarı, gönderildikleri lisanslı firmalar, atığın tehlikeli ve tehlikesizliği vb. özellikleri yer alacak şekilde veri girişi yapıp aylık raporlar çıkarılmaktadır.

2019 yılı itibarıyla EÇBS (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) tüm lokasyonlarımızda aktifleştirilmiş e-devlet şifresi üzerinden atık vb. çevre uygulamalarını veri giriş ve raporlamaları kolaylıkla yapılmaktadır. İdareimiz faaliyetleri sonucun da 2021 yılı 1.029 ton atık bertaraf ve geri kazanım tesislerine gönderilmiştir. Faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıklardan gerçekleşen geri kazanım oranı % 92 bertaraf oranı % 8'dir.

SIFIR ATIK PROJESİ

Sıfır atık israfın önlenmesini, kaynakların daha verimli kullanılmasını, oluşan atık miktarının azaltılmasını, etkin toplama sisteminin kurulmasını, atıkların geri dönüştürülmesini kapsayan atık önleme yaklaşımı olarak tanımlanan bir hedeftir. Çevre, Şehircilik Ve İklim Değişikliği Bakanlığınca hayata geçirilen, Sürdürülebilir kalkınma ilkeleri çerçevesinde atıkların kontrol altına alınması gelecek nesillere yaşanabilir bir Türkiye bırakabilmek doğrultusunda Çevre ve Şehircilik Bakanlığı "Sıfır Atık Projesi" Eylem Planı çalışmaları başlatılmıştır. SıfırAtık, projesi ile İdareimiz bünyesinde bulunan idari bina ve

garajlarımıza sıfır atık belgesi başvurusunda bulunulmuştur. İkitelli, Kurtköy, Topkapı ve Sarıgazi garaj müdürlüklerimize sıfır atık belgeleri alınmış diğer tesislerimizin başvuru süreçleri devam etmektedir.

SERA GAZLARININ HESAPLANMASI VE RAPORLANMASI

Kuruluşumuzun vizyonu gereği sosyal sorumluluk ve çevre bilinci ile TS ISO 14064-1 Standardının 7.3.1 maddesince, faaliyetlerimiz kapsamında akaryakıt, elektrik, doğalgaz, klima gazları vb. tüketimlerimiz sonucu açığa çıkan emisyonlar hesaplanmakta ve doğrulanması gerçekleştirilmektedir.

Sera gazı emisyon hesabı yapılırken, İETT bünyesinde yer alan tüm idari binalar, garajlar ve işletme faaliyetleri Kapsam 1, dışarıdan tedarik edilerek tüketilen elektrik, sera gazı emisyonu Kapsam 2 olarak değerlendirilmektedir.

Hesaplanması ve raporlanması gönüllü olan Kapsam 3 emisyonları ele alınmamıştır.

Tüm emisyon kaynaklarına ait veriler 2012 yılında ulaşılabildiğinden dolayı 2012 yılı temel yıl olarak belirlenmiş ve temel yıla ait bir sera gazı envanteri oluşturmuştur. 2021 yılına ait sera gazı emisyon hesabı mevcut veriler değerlendirilerek yapılmış olup emisyon salımı 348.567,92t CO2-e gerçekleşmiştir. Yolcu km başına gerçekleşen CO2 emisyonu 0,096 t CO2-e'dir.

14046 SU AYAK İZİ HESAPLAMA VE RAPORLAMA

Küresel ısınmanın somut etkilerinin görüldüğü günümüzde, suyun etkin ve verimli kullanımının önemi de artıyor. Günde 4 milyona yakın İstanbulluyu sevdiklerine ulaştıran İETT, suyun korunmasına, tasarruflu kullanılmasına ve geri kazanılmasına da özen göstermeye devam ediyor.

Sürdürülebilir kalkınmanın bir ayağı olan çevrenin korunması ve iyileştirilmesi amacı ile paydaşlar ve çalışanlarla birlikte, misyonunda da yer verdiği "Çevreye duyarlı toplu ulaşım hizmeti

sunma” yolunda faaliyetlerine devam eden İETT, suyun öneminin artarak anlaşıldığı günümüzde su ayak izini hesaplayan ve ISO 14046 Su Ayak İzi Doğrulama standardına göre doğrulatarak yayınlayan ilk kamu kurumu oldu.

Su ayak izi nedir?

İlk defa 2002 yılında adı geçmeye başlayan bu kavram, bir ürün ya da servisin oluşması süresinde ortaya çıkan su tüketimini ölçmede kullanılan bir araçtır. Gündelik hayattaki yeme, içme, temizlik ve kişisel bakım gibi ihtiyaçlarımız için kullandığımız su, bu tüketimde buz dağının sadece görünen kısmını oluşturuyor. Oysa kullandığımız ürünlerin birçoğu üretilirken hatırı sayılır miktarda su tüketiyoruz ve ancak bu ürünlerin oluşması sürecini de hesaba kattığımızda suda bıraktığımız ayak izimiz gerçek anlamda kendini gösteriyor.

Su ayak izi kısıtlı miktardaki su kaynaklarımızın hangi amaçlarla tüketildiğini ve nasıl kirletildiğini anlamada da bize yardımcı oluyor. Mavi, Yeşil ve Gri Su Ayak İzi olarak üç farklı şekilde hesaplanıp değerlendiriliyor. Bu üç farklı bileşen yağmur suyu, şebeke suyu ya da kuyu/yüzey suyu ve kirleticilerinin çözünürlüğünün azalımı için gerekli olan temiz su miktarı olarak ayrıştırılmış biçimde su tüketiminin genel ölçekte değerlendirmesini sağlıyor.

2019 yılı verilerine göre hesaplanan su ayak izine göre İETT’nin 248.347 metreküüpü doğrudan, 683.737 metreküüpü dolaylı olmak üzere toplam 932.084 metreküüp su ayak izi olduğu belirlendi. Bu değerlere göre İETT 2019 yılı toplam mavi su ayak izi, İstanbul su tüketiminin yaklaşık % 0.023’ünü oluşturuyor.

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kurulmuştur. Bu çalışma kapsamında çevreye yayılan emisyonların, atık su kalitesinin, atık yağların ve arıtma çamuru analizlerinin ilgili yasal mevzuatlara uygun şekilde ve periyodik olarak yapılmaktadır.

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. Arıtma tesislerimizin işletildiği 9 adet garajımızda araç yıkama sonucu oluşan atık suların giriş ve çıkış suyu olmak üzere analizleri yapılmaktadır. Yapılan analiz sonuçları her ay raporlanmakta ve QDMS’e yüklenmektedir. Rapor sonuçları mevzuatın koyduğu parametre sınır değerlerinin altında kalarak sınır değerleri sağlamayan tesislere önlemler alındıktan sonra analiz yenilenmektedir.

TEHLİKELİ MADDE GÜVENLİK DANIŞMANLIĞI

Tehlikeli madde faaliyet belgesi sahibi olan işletmeler ile toplam araç taşıma kapasitesi elli ton ve üzerinde olan taşımacılık işletmeleri ile TMGD Tebliği kapsamındaki tehlikeli maddeleri geçici olarak depolayan işletmeler aynı Tebliğin 27. Maddesine göre tehlikeli madde güvenlik danışmanlığı hizmeti almakla yükümlüdür. Bu Tebliğ kapsamında olan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü akaryakıt tüketimi ve faaliyetleri gereği birimlerinden çıkan atıklar nedeniyle TMGD hizmeti almaya 2021 yılında da devam etmiştir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne bağlı 14 tesise, on iki aylık (2020 Şubat-2021 Şubat) hizmet süresi içerisinde iki Danışman ile tehlikeli madde güvenlik danışmanlığı hizmeti alınmıştır. Hizmet kapsamında 2021 yılında aşağıdaki tabloda gösterilen tesislerimize mevzuata uygun danışmanlık, eğitim ve denetim hizmeti verilmiştir. Mayıs ayında yapılan sözleşme ile alınan

hizmetin kapsamı yeni Kurtköy Garajı nedeniyle genişleyerek 15 tesise çıkmıştır. Hizmet kapsamında mevzuatın gerektirdiği iki TMG Danışmanı görevlendirilmiştir.

KOMPAZASYON TESİSLERİNİN REVİZYON, BAKIM VE TAKİBİ

Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliği Madde 18- 1 “Dağıtım şirketi ve kullanıcı, mevzuat hükümleri uyarınca tesislerinde uygun kompanzasyon tesislerini kurmakla yükümlüdür.” Bu madde kapsamında kompanzasyon yapılması gereken idari bina ve garajlarımızdaki kompanzasyon sistemlerinin kurulumu, denetimi ve sorumluluğu ilgili birim tarafından sürdürülmektedir. Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğümüz tarafından yapılan çalışma ile kompanzasyon yapılma zorunluluğu olan tüm garaj ve idari birimlerimizde yapılan denetimler neticesinde acil olarak yapılması gereken düzeltmeler yapılmıştır.

İETT GARAJ VE İDARİ BİNA ENERJİ ETÜDÜ

5627 sayılı Enerji Verimliliği Kanun’una göre yıllık toplam enerji tüketimi 250 TEP ve üzeri veya toplam inşaat alanı 10.000 m² ve üzeri olan kamu binaları enerji yöneticisi görevlendirmek, Enerji Etüdü yapmak ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemini kurmakla yükümlüdür. Ayrıca, Resmî Gazete’nin 15 Eylül 2019 tarihli sayısında yayınlanan Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ile enerji yöneticisi görevlendirmekle yükümlü olan kamu binaları için 2023 yılı sonuna kadar asgari %15 oranında enerji tasarrufu sağlama hedefi getirilmiştir.

Bu kapsamda İETT bünyesinde yer alan 19 adet Garaj ve İdari Binamıza enerji etüdü hizmeti alımı ihalesi gerçekleştirilmiş ve 30.07.2021 tarihinde İstanbul Enerji Sanayi Tic. A.Ş ile sözleşmesi imzalanmıştır. İhale kapsamında garaj ve idari binalarımıza enerji verimliliğinin artırılmasına yönelik imkânların ortaya çıkarılması için bilgi toplama, ölçüm, değerlendirme ve raporlama

aşamalarından oluşan, etüt çalışmaları neticesinde enerji tasarruf potansiyellerinin ve bu potansiyellerin geri kazanılmasına yönelik önlemlerin, mali etkileri ile birlikte ölçüm, hesap ve piyasa araştırmaları gerçekleştirilmiştir.

Yapılacak Enerji etütleri ile enerji tasarruf potansiyellerini, enerji atıklarını ve sera gazı emisyonlarını belirlemek, bunlarla ilgili geri kazandırıcı veya önleyici tedbirleri teknik ve ekonomik boyutları ile ortaya konmuştur. Önümüzdeki yıllarda gerçekleşecek verimlilik arttırıcı projelerin de bu raporlar ışığında gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

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 taşıt tanıma antenleri vasıtasıyla araç bazlı yakıt ikmalleri anlık olarak takip edilebilmektedir. Akaryakıt sistemlerinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla arızalara 7/24 müdahale için 3 kişilik ekip hazır olarak bekletilmektedir. Akaryakıt otomasyon sistemi hizmet alımı ihalesi kapsamında yılda 2 defa bütün akaryakıt tank temizlikleri yapılmakta ve dispenser pompa kalibrasyonları da kontrol edilerek gerekli görülmesi durumunda yenilenmektedir.

YENİ GARAJ VE PERON ALANI ÇALIŞMALARI

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

ANADOLU YAKASI YENİ GARAJ PROJELERİ YAPILMASI

Toplu taşıma hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi için bina ve tesislerin devamlı faal halde tutulması zorunluluk arz eden bir durumdur. İstanbul’da lastik tekerlekli ulaşım alternatifleri olan İOAŞ, ÖHO araçlarının İETT himayesine geçmesiyle birlikte otobüslerin, parklanma, temizlik, güvenlik ve lojistik ihtiyaçlarının karşılanabileceği garaj alanı gerekliliği oluşmuştur. Anadolu yakasında kurumumuza tahsisi yapılan 4 noktada Yeni Garaj Projelendirme çalışmaları tamamlanmıştır.

AVRUPA YAKASI YENİ GARAJ PROJELERİ YAPILMASI

Toplu taşıma hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi için bina ve tesislerin devamlı faal halde tutulması zorunluluk arz eden bir durumdur. İstanbul’da lastik tekerlekli ulaşım alternatifleri olan İOAŞ, ÖHO araçlarının İETT himayesine geçmesiyle birlikte otobüslerin, parklanma, temizlik, güvenlik ve lojistik ihtiyaçlarının karşılanabileceği garaj alanı gerekliliği oluşmuştur. Avrupa yakasında kurumumuza tahsisi yapılan 3 noktada Yeni Garaj Projelendirme çalışmaları tamamlanmıştır.

KIŞ ÇALIŞMALARI

Metrobüs Hattı Karla mücadele için Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Daire Başkanlığı bağlı ekipler, AKOM’dan gelen bilgiler doğrultusunda her yıl kış ayında Metrobüs hattını açık tutmak için 24 saat hizmet verecek şekilde hazır beklemektedirler. Metrobüs hattı boyunca oluşturulan tuz stok alanları, tuzlama araçlarına gerekli ikmali yapacak şekilde hazır bekletilmektedir. UNIMOG tipi araçlarla hatta kar küreme ve tuzlama çalışmaları yapılmakta, solüsyon tankerleri ile belirlenen güzergahta 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.

BULUNMUŞ EŞYA

Şehir içi toplu ulaşım araçlarında (Otobüs, Metrobüs, Metro, Tramvay, durak ve istasyonlarda) bulunan eşyaları kayıt altına alma, depolama, muhafaza ve sahibine teslim etme, ihale ile açık artırma yöntemiyle satışı veya yardım kuruluşlarına (giyim eşyaları, kitaplar, kırtasiye vb) bağışlanması işlemlerini yürütmektir. Sahibi bulunamayan elektronik eşyalar üzerinden bir yıl geçtikten sonra açık artırma ihale yoluyla satışa sunulmaktadır. Sahibi bulunamayan elektronik eşya dışındaki kullanılmamış ürünler ise belirli periyotlarda (3 ay bekledikten sonra) Bulunmuş Eşya Yönergesinde belirtildiği üzere İBB’ye Genel Müdürlük Oluru ile bağışlanır. 2021 yılında 117 paket eşya bağışı yapılmıştır.

AMAÇ 4

AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ

YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK

METROBÜS İSTASYONLARI VE ARAÇLARDA VIDEO ANALİTİK SİSTEMİNİN DEVREYE ALINMASI

2021 yılı içinde Metrobüs istasyonlarında video analitik sisteminin kurulması planlanmıştır. Bu kapsamda en yoğun 3 adet metrobüs istasyonu belirlenmiş ve video analitik sistemi devreye alınmıştır. Buna göre Avcılar, Zeytinburnu ve Mecidiyeköy istasyonlarına video analiz kamerası kurulumu yapılarak istasyon yolcu sayısı belirlenmiştir. Proje kapsamında çalışmaya yapılan istasyonlarda yön bazlı (Söğütlüçeşme-Beylikdüzü) anlık yolcu sayısı takip edilebilmektedir. Ayrıca sarı çizgiyi geçen yolcuların sesli anons ile uyarılması sağlanabilmektedir. Çalışma 2022 yılında tüm metrobüs istasyonları için yaygınlaştırılması planlanmıştır. Aynı şekilde 5 araçta yolcu sayma ve şoför davranış analizi planlanmasına rağmen 100 araçta çalışma tamamlanmıştır. Çalışma sonrası bu araçlarda anlık yolcu sayısı takip edilebilmektedir. Yine proje kapsamında araçlara konumlandırılan davranış analiz kamerası marifetiyle şoför personelin emniyet kemeri, maske takmama, telefonla konuşma, uykusuzluk ve yorgunluk, dikkati başka yöne verme, şoför yok ve yüz tanıma denetimleri yapılabilmektedir.

İSTASYON YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULMASI

İETT bünyesinde bulunan Metrobüs duraklarına yerleştirilecek kameralar üzerinden elde edilecek görüntülerin, görüntü işleme yazılımlarının yapacağı analizler sayesinde metrobüs duraklarındaki anlık yoğunluk takibinin analizi yapılmıştır. Faaliyet kapsamında 3 adet metrobüs istasyonunda (Avcılar, Zeytinburnu ve Mecidiyeköy) video analitik kameraları devreye alınmıştır. Söz konusu kameralar vasıtasıyla Söğütlüçeşme

ve Beylikdüzü yönleri ayrı ayrı olmak üzere metrobüs istasyonlarındaki yolcular anlık olarak analiz edilerek yolcu sayıları belirlenmektedir. 2022 yılında tüm metrobüs istasyonlarına çalışmanın yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

ARAÇ İÇİ SİMKART TEKİLLEŞTİRME

Araç içi ağ geçidi sistemi ile iki farklı operatörden sağlanacak sim kartlarla iş sürekliliğine uygun olarak tüm sistemlerin mobil data ihtiyacı karşılanarak tek sistem üzerinden cihazların yönetilmesi sağlanmıştır. 640 adet aracımızda İBB ile ortak çalışılarak devreye alınmıştır. Planlanan aracın sayıda proje maliyeti yüksek olduğundan tüm araçlara kurulamamıştır. Yaygınlaştırma çalışmaları gelecek yıllarda devam edecektir.

ARAÇ İÇİ TÜMLEŞİK SİSTEMLER VE BİLEŞENLERİNİN TEMİN EDİLMESİ

Özel Halk Otobüsü (ÖHO) araçları için tahsis edilen bütçe kapsamında 2021 yılında ihale edilmiştir. Proje sonunda 3.039 adet ÖHO aracının kamera – kayıt sistemlerinin yenilenmesi yanında eksik ya da arızalı durumda olan yolcu bilgilendirme ekranları, Sesli Bilgilendirme ile – İç ve Dış anons sistemleri ve USB şarj ünitelerinin yenilenmesi planlanmıştır. Ayrıca proje kapsamında araçlara telemetri, İntercom ve sigorta panosu konumlandırılmıştır. Telemetri cihazı ile araçla ilgili veriler alınarak merkezi sistemde toplanmaktadır. İntercom cihazı ile şoförlerin filo merkezi ile doğrudan iletişim kurması sağlanmıştır. Bu kapsamda ihale edilen ürünler teslim alınmış olup ürünlerin montaj çalışması devam etmektedir. Ancak yüklenicinin ürün teslimi noktasında mücbir sebepler kapsamında yapmış olduğu süre uzatım talebi İdare tarafından kabul edilmiş olduğundan projenin tamamlanması 2022 yılına sarkmıştır. Dönüşüm kapsamında yolcu sayma ve şoför davranış analizi yapılabilmektedir. Hali hazırda ÖHO araçlarında araç içi elektronik sistemlerin (kamera-kayıt, ses-anons, yolcu

bilgilendirme ve USB şarj ünitesi sistemleri) dönüşümü devam etmektedir.

YAZILIM VE WEB SİTESİ GELİŞTİRMEK

İdaremize ait kurumsal web sitesinin geliştirmesi tamamlanmış ve test ortamında canlıya alınarak son test işlemleri ve güvenlik testleri yapılmasının ardından canlı sisteme alınarak kullanıma sunulacaktır. Kurum içi şoför personellerin kullanımına sunulan Kaptan Köşkü uygulamasının mevcut versiyon bakım destek işlemleri sağlanarak kullanım devamlılığı sağlanmış geçen dönemler içerisinde ortaya çıkan yeni taleplere göre geliştirme işlemlerine başlanmıştır. İdare içerisinde kullanılan web servislerin tek kaynaktan birleştirilmesi düşüncesiyle Web Servis platformu kurulumu tamamlanmış ve idare içerisinde kullanılan diğer uygulamalara platform üzerinden servisler sağlanarak kaynaklar tekilleştirilmeye devam edilecektir. Geliştirilen operasyon süreci tevzi uygulamalarının yeni geliştirilen web ara yüzü uygulamalarla entegre edilmesi işlemleri tamamlanmıştır.

ATAYOL YAZILIMININ GELİŞTİRİLMESİ

Akıllı Taşımacılık Yolcu Sistemi (ATAYOL), İETT tarafından yönetilen yaklaşık 6.400 araçlık filonun daha verimli kullanılması yolcu bilgilendirme için bir ihtiyaç halini alan ulaşım yönetim sistemidir. Bu kapsamda araç içi / mobil yolcu bilgilendirme Araç Bilgisayarı işletim sistemi ve yazılımlardaki revizyonla iyileştirilmiş, veri kayıpları giderilmiş, filo yönetimi dijitalleştirilerek daha verimli hale gelmiştir. Merkez yazılımlarda Spring Framework kullanılarak geliştirilmiş Java uygulamaları araç bilgisayarları ile olan iletişimi sağlayıp ve yeni nesil bir mimari ile projenin back-end tarafındaki süreçlerin sorunsuz ilerlemesi sağlanmıştır. Toplu ulaşım veri standartlarına uygun yolcu bilgilendirme sistemi servisleri, uygulama programlama ara yüzleri kullanılarak iç kaynaklarla geliştirilmiştir. Toplu ulaşım verilerinin

durak ve sefer bazında zaman çizelgeleri ile geometrilerinin birlikte kullanılarak işlenmesinden elde edilen GTFS (General Transit Feed Specification) standardında veriler kuruma kazandırılmış ve servis olarak sunulmuştur.

AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM VE DONANIM) BAKIM ONARIM İŞİ YAYGINLAŞTIRILMASI

İdare sorumluluğunda hizmet veren toplu taşıma araçları ve duraklarda bulunan; dijital yolcu bilgilendirme ekranları, araç bilgisayarları, telemetri cihazları, enerji aktarma panoları, PDKS donanımları, araç içi yolcu sayım sistemleri, peron alanı LED yolcu bilgilendirme ekranları ve bas-konuş cihazları bakım - onarım kurulumu yapılmıştır. Bu sistemlere ait yazılımların geliştirilmeleri gerçekleştirilmiştir.

AMAÇ 5 ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

METROBÜS HATTINA VE PERONLARA KAMERA VE ALTYAPI TEMİN EDİLMESİ

Metrobüs istasyonlarında bulunan ekonomik ve teknik ömrünü tamamlamış olan analog teknolojisine sahip tüm kameraların IP teknoloji ile kameralarla yenilenmesi, metrobüs hattında ihtiyaç duyulan noktalara ilave kamera konumlandırılması ve fiber altyapısına sahip peron ve işletmelere kamera kurulumu planlanmıştır. Bu kapsamda 2021 yılı içinde metrobüs hattındaki tüm Analog kameralar IP kameralar ile değiştirilmiş, yine metrobüs hattına ilave olarak IP kamera kurulumu yapılmış ve İstanbul genelinde 11 peron alanına da kamera kurulumu yapılmıştır. Toplamda 245 kamera alımı yapılarak proje tamamlanmıştır.

ÖZEL GÜVENLİK HİZMETİ

14 istasyonun 24 saat (3 vardiya) diğer 30 istasyonunda iki vardiya olmak üzere 44 metrobüs istasyonunda, Genel Müdürlük hizmet binalarında (Metrohan, Karaköy, Gümüşsuyu ve Esenler), 15 adet garajda, Heybeliada ve Büyükada'da 495 personel ile özel güvenlik personeli verilmiştir.

TEMİZLİK HİZMETİ

Metrohan, Karaköy, Esenler ve Gümüşsuyu hizmet binalarının yanı sıra 11 garaj, 5 park garaj ve 44 metrobüs istasyonunda 171 personel ile temizlik hizmeti sunulmaktadır.

YEMEK HİZMETİ

İdareміз bünyesinde çalışan personelimize yemek hizmeti sunmaktayız. Bu kapsamda 2 yemekhanemizde hem üretim hem yemek hizmeti verilmekte, 11 yemekhanemizde ise yemek hizmeti

verilmek üzere toplam 13 lokasyondaki yemekhanelerde 87 personel ile standartlara uygun etkililik, verimlilik ve ekonomiklik yönünden sürdürülebilirliği sağlanmaktadır.

EĞİTİM FAALİYETLERİ

Oryantasyon Eğitimi (Kadın, Engelli, Adalar Şoför)

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü tarafından, 2021 yılında şoförle oryantasyon eğitimleri verilmiştir. Oryantasyon eğitimine adalarda yeni göreve başlayan şoförler ile kadın şoförler ve engelli şoförler katılmıştır.

Eğitilere Ocak ayında 10 Engelli Şoför, Eylül ayında 24 Kadın Şoför ve 71 Adalar Şoför personeli katılmıştır.

Toplu Taşıma Sertifikası Oryantasyon Eğitimi Verildi

Toplu Taşıma Sertifikası (TTS) eğitimleri Özel Halk Otobüsü ve işletirme modeli kapsamında yeni işe başlayan şoförlere verilmiştir. Bu eğitimlerden 662 Özel Halk Otobüsü (ÖHO) şoförü, 826 İşletirme şoförü faydalanmıştır.

Kadın Aday Şoförlere MAN-İETT İşbirliği İle İleri Sürüş

Eğitimi Verildi

24 kadın aday şoförümüze ve 4 hat eğitmenimize MAN- İETT işbirliği ile ileri sürüş, araç teknik bilgisi eğitimleri verildi.

24 kadın aday şoförümüz Teorik ve Pratik eğitimlerini alarak mezun olmuş ve hatlarımızda çalışmaya başlamıştır.

Metrobüs Şoförleri ve Şehir İçi Toplu Taşıma Otobüs

Şoförlerinin Ulusal Yeterlilikte Belgelendirilmesi

Kurumumuz şoförlerinin belgelendirme hizmeti sayesinde Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından ulusal yeterlilikte belgelendirilmesi amaçlanmış ve mesleki yeterliliklerini belgelendirmelerine yönelik gerekli olan teorik sınavların ve performans sınavlarının yapılmasına Ağustos 2020 tarihinde başlanmıştır.

Ulusal yeterlilik sistemi ile nitelikli ve belgeli işgücü istihdamının

artması sonucu daha kaliteli hizmet sunumunu yaygınlaştırarak yaşam standartlarının yükseltilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, ulusal yeterlilikler sayesinde işin gerektirdiği bilgi ve becerilere sahip, değişen koşullara ayak uydurabilen kişilerin istihdam edilmesi sonucu doğru insan kaynağı planlaması ile zaman ve para kaybı engellenmiş olması da amaçlanmaktadır.

Şimdiye kadar 1155 Metrobüs ve 1563 Otobüs şoförü personelimizin sınav ve belgelendirme süreçleri tamamlanmış olup, 2022 yılında henüz belgesini almamış şoförlerimizin de belgelendirme süreçleri tamamlanacaktır.

IDEATHON - Fikir Maratonu Düzenlendi

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğünün düzenlediği “Mutlu Şoför Mutlu Yolcu” temalı Ideathon-Fikir Maratonu 23-24 Eylül tarihleri arasında Kâğıthane Garajı Sosyal Tesislerde gerçekleştirildi.

İETT bünyesinde staj yapan üniversite öğrencileri ve Kurumumuzda farklı disiplinlerde genç çalışanların katılımıyla düzenlenen Ideathon etkinliği ile yolcu memnuniyetini artırma konusunda geleceğe ışık tutacak fikirlerin projeye dönüştürülmesi amaçlandı.

Ideathon'da yarışan Projelerin tümü “ 3.İnovasyon ve Sürekli İyileştirme Kurulunda” onaylanmış olup, bununla ilgili Dairelere aksiyon açılmıştır. Projelerin uygulamaya alınmasındaki amaç, şoför personelin kurumdaki öneminin vurgulanarak aidiyetinin artırılması, saygın ve değerli olduklarının hissettirilmesinin sağlanmasıdır. Kazanımlar, mutlu şoför mutlu yolcu, katılımcı yaklaşımı ile olumlu davranış değişimi, içsel motivasyon artışı, ekip ruhunun oluşturulması yönünde amaçlanmıştır.

İştirakler İçin Sertifikalı İlk Yardım Eğitimleri Verildi

İlk yardım yönetmeliğine göre az tehlikeli işyerlerinde her 20 kişide bir, tehlikeli işyerlerinde her 15 kişide bir, çok tehlikeli işyerlerinde çalışan her 10 kişiden en az 1 kişi ilkyardımcı

olarak görevlendirmesi Kanuni zorunluluktur. Kurumumuz ve İBB İşbirliği kapsamında İştiraklerden gelen ilkyardımcı eğitimi talepleri doğrultusunda temel ilkyardım, güncelleme + OED ve OED eğitimleri olmak üzere 3 ana başlık altında sertifikalı ilkyardımcı eğitimleri planlanmış ve uygulanmıştır.

2021 yılı Kasım ve Aralık aylarında iştirak şirketleri personeline İlk yardım eğitimleri düzenlenmiştir. 42 Belbim A.Ş. 14 Hamidiye A.Ş. ve 20 Şehir Hatları personeli bu eğitimlerden faydalanmıştır. 22 Kasım 2021 tarihinde başlayan eğitim programı 21 Aralık 2021 tarihine kadar devam etmiş, eğitimler her hafta Pazartesi-Salı ve Çarşamba günlerinde 09:00-16:30 saatleri arasında Avrupa ve Anadolu yakası eğitim salonlarımızda olmak üzere toplam 2 ayrı lokasyonda düzenlenmiştir.

Eğitmen Gelişim Programı Düzenlendi

İBB genelinde eğitmen havuzu oluşturulması amacıyla, İBB iştiraki İSPER A.Ş. öncülüğünde “Eğitmenler Akademisi Programı” düzenlenmiştir. Kurum olarak bu programa 4 adet iç eğitmen adayı ile katılmış bulunmaktayız.

Eğitmen Gelişim Programıyla çalışanlarımız kendini geliştirerek uzman olduğu alanda başarılı bir eğitmen olabilmesi için bilgi, kavrama ve uygulama becerilerinin kazandırılması hedeflenmiştir.

Stajyer Oryantasyon Eğitimi

3308 Sayılı Meslek Eğitimi Kanunu 18. Maddesi “On ve daha fazla personel çalıştıran İşletmeler, çalıştırdıkları personel sayısının yüzde beşinden az olmamak üzere, mesleki ve teknik eğitim okul ve kurumu öğrencilerine beceri eğitimi yaptırır.” hükmü gereğince Kurumumuzda yaz ve kış dönemi olmak üzere Ortaöğretim (Lise) öğrencilerine (kış stajı) ve Yüksekokul ve Üniversite öğrencilerine (yaz stajı) beceri eğitimi yaptırılması öngörülerek, sırasıyla staj işlerinin işleyişi, staj sorumlusu tarafından gerçekleştirilmiştir. Kurumumuz Birimlerinin, stajyer ihtiyaçları belirlenerek, İBB kariyer 'e başvurularını yapmış olan öğrencilerin mülakatları, İBB

ve İETT staj sorumluları tarafından düzenlenmiştir.

Mülakatta Kurumumuzda staj yapmaya hak kazanan Yaz/Kış Stajı öğrencilerine SMS ile kayıt için gerekli evrakların bilgisi verilerek kayıtları yapılan stajyerlerin özlük hakları, kurum içi giriş çıkışları ile hal ve hareketlerinin takibi, staj sorumlusu tarafından yapılmıştır. Oryantasyon Eğitimi; 03.09.2021 tarihinde 8 kişi, 24.10.2021 tarihinde 34 kişi ve 24.11.2021 tarihinde 34 kişi olmak üzere; Eğitim Programının sunumu, Mesleki Bilgilendirme, YÖK ve 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu, Stajyerlerin Kurum içi Davranışları, Kurum tanıtımı ve tarihçesi, İletişim, Kişisel Gelişim, İş Sağlığı ve Güvenliği, Öfke-Stres-Motivasyon konularındaki sunumlarıyla Kurum içi Eğitmenlerimiz, Psikoloğumuz ve doktorumuz stajyerlerin eğitimine katkıda bulunmuşlardır.

EYS Farkındalık Eğitimleri Düzenlendi

Kurumumuzun Entegre Yönetim Sistemleri kapsamında ilgili çalışanlarımıza İETT Akademi üzerinden zorunlu eğitimler olarak atanmıştır.

ETKİNLİK ADI	KATILAN PERSONEL SAYISI
ISO 45001 Farkındalık Eğitimi	1.496
Bilgi Güvenliği Farkındalık Eğitimi	2.760
ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi Farkındalık Eğitimi	1.524
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Standardı Eğitimi	135
KVKK Farkındalık Eğitimi	2.551

İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Faaliyetleri

2021 yılında 1463 çalışana TTS(Toplu Taşıma Sertifikası) eğitimleri kapsamında İSG eğitimi, 70 çalışanımıza İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri verilmiştir.

İSG Kurul Faaliyetleri

Az tehlikeli sınıftaki birimlerimizde en geç 3 ayda bir; tehlikeli sınıftaki birimlerimizde en geç 2 ayda bir olmak üzere toplanan kurullara işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanlarımız da asli kurul üyesi olarak katılmaktadır.

Kurulda alınan kararlar ilgili birimlere yönlendirilmektedir.

2021 yılında 38 adet İSG Kurulu yapılmıştır.

Şoför Personel İSG Animasyonu Projesi Faaliyeti

Şoför çalışanlarımızın otobüsü teslim almalarından garaja teslim edene kadar geçen sürede dikkat etmeleri gereken temel iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri konusunda farkındalıklarını artırmak için animasyon filmi hazırlanmış olup, iş tevezilerde yayınlanmaktadır.

TTS Eğitimi (İYH-İGU-Psikolog-İlkyardımcı Eğitimci)

Faaliyetleri

Eğitim Müdürlüğü ve diğer müdürlüklerin paydaşlarımıza yönelik eğitim faaliyetleri için eğitimci taleplerine de müdürlüğümüz teknik personelleri ile destek verilmektedir.

Bu kapsamda eğitimcilerimizle Özel Halk Otobüsleri ve yeni işletirme modeli şoförlere verilen eğitimler, İSG, Kendini Tanıma, Kişisel İmajı Geliştirme, Stres Faktörleri ve Stres Yönetimi, Sürüş Psikolojisi ve Motivasyon, Genel İlk Yardım konularını içermektedir.

Öfke Kontrolü ve Stres Yönetimi Grup Terapileri Faaliyetleri

Hasanpaşa Garajında 12 şoför ile 8 hafta süren öfke kontrolü grup terapisi çalışmasına başlanmıştır. Haftada 3 saat süren grup terapisi çalışması yapılmıştır. Bir sonraki çalışma metrobüs şoförleri ile yapılacaktır. Yapılan çalışma akademik olarak ta yayımlanacaktır.

İkitelli Garajında 15 şoför ile 4 hafta süren stres yönetimi grup terapisi çalışmasına başlanmıştır. Haftada 3 saat süren grup terapisi çalışması yapılmıştır. Çalışmaların verileri değerlendirilerek yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

İETT Akademinin Ara Yüzü Yenilendi

Daha keyifli, daha sade, daha gelişmiş ve daha renkli, bir öğrenme deneyimi sunmak için, İETT Akademinin ara yüzü yenilendi. Yeni ara yüzle birlikte; Öğrenmedeki sınırlar kaldırıldı. Eğitim atamak yerine, Kurum personelinin kendi kendine kayıt olabileceği etkinlikler hazırlandı. Bu sayede sınırsız bir öğrenme deneyimi sunuldu.

Mobil Uygulama Yenilendi

e.mobil+ uygulaması, duyarlı tasarımı ve kullanıcı dostu ara yüzü ile daha gelişmiş bir mobil öğrenme deneyimi sunmaktadır. Mobil Öğrenme, personelimizin eğitimlerini istedikleri zaman istedikleri yerde almalarına imkân sağlayan ve mobil cihazlarla gerçekleştirilen öğrenme yöntemidir. Eğitimler, personelimizin akıllı telefonlarıyla veya tabletleriyle alabilecekleri şekilde tasarlanmıştır.

2021 yılında şoförlerimizin de rol aldığı İletişim, Yolcularla İletişim, Öfke Kontrolü, Ekonomik ve Konforlu Sürüş eğitimleri personelimizin kendi kendine kayıt yapabilecekleri etkinlikler olarak açılmıştır. 2022 yılında şoförlerimize yönelik olarak mobil eğitim tasarımlarına devam edilecektir.

Ölçüm Faaliyetleri

Ortam Havası Ölçümü, Ortam Havası Maruziyet Ölçümü, Ortamda Gaz Ölçümü, Ortamda Gaz Maruziyet Ölçümü, Ortamda VOC Ölçümü, Ortamda VOC Maruziyet Ölçümü, Ortamda Partikül Madde Ölçümü, Ortamda Partikül Madde Maruziyet Ölçümü, İç Ortam Gürültü Ölçümü, Gürültü Maruziyet Ölçümü, Titreşim Ölçümü, Elektrik Topraklama ve Paratoner Ölçümleri, Kaldırma Ekipmanları Testleri, Termal Konfor (Sıcaklık, Nem, Hava Akım

Hızı) Ölçümü, Basınçlı Kaplar olmak üzere İdaremizde 15 adet ölçüm gerçekleştirilmektedir.

İkitelli Ruh Sağlığı ve Psikoteknik Değerlendirme Merkezi Faaliyetleri

2014 yılından itibaren faaliyetlerine devam etmekte olan Ruh Sağlığı ve Psikoteknik Değerlendirme Merkezinde işçi ve memur personele yönelik tespit edici, iyileştirici ve önleyici birçok alanda çalışmalarına devam etmektedir.

PERFORMANSA DAYALI ŞOFÖR İŞ ATAMA MODELİ

Projede Otobüs İşletme Operasyon sürecindeki gerçekleştirme 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 on kişilik grupları geçmemesine özen gösterilmiştir. Bu eğitimlerde personele, yeni sistemin hem personel hem de kuruma katacağı faydalar anlatılmıştır.

YENİ TAHSİSİ YAPILAN İDARİ BİNALARIN TADİLAT VE ONARIMLARININ YAPILMASI

Esenler Ek Hizmet Binası ve Büyükkada İdari Binalarının onarım ve tadilatları yapılarak kullanıma açılmıştır.

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.

*Söz konusu taleplerin bir kısmı kendi işçi personelimizce bir kısmı ihale yöntemiyle yüklenici firmalar tarafından yaptırılmaktadır.

LOJMANLARDA BAKIM YAPILMASI

31 adet lojmanın elektrik ve mekanik tesisat, boya, parke, mutfak dolabı, kapı-pencere doğramalarının bakım ve yenileme çalışmaları tamamlanarak Destek Hizmetleri Daire Başkanlığına teslim edilmiştir.

PERİYODİK BAKIMLARIN YAPILMASI

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

İKİTELLİ VE SARIGAZİ GARAJLARI İLE MUHTELİF PERON AMİRLİKLERİNİN ÇATILARININ YENİLENMESİ

İkitelli Garajı. Sarıgazi Garajı ile Üsküdar, Kadıköy Arnavutköy İşletme Şeflikleri ve muhtelif peron amirliği binalarımız olmak üzere toplam 10.000 m2 çatı yenilenmiştir.

KURUM İÇİ İLETİŞİM FAALİYETLERİ

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

GENEL BAKIM ONARIM FAALİYETLERİ

Metrobüs hattı üzerinde, 4 ana hat başı durak (Beylikdüzü, Avcılar, Edirnekapı ve Söğütöçüşme) ve 42 adet ara durak olmak üzere toplam 44 durak bulunmaktadır . Bu duraklarda gerekli olan ufak çaplı bakım onarım faaliyetleri Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü ekipleri tarafından yapılmaktadır . Bu onarım faaliyetlere,tesisat işleri , sundurma onarım , Yönlendirme tabelası montaj ve onarım işleri , mobo işi tefrişat bakım ve onarımları , bilgilendirme panolarının bakım ve onarımları ile duraklarda buluna yolcu korkuluklarını bakım ve onarım faaliyetleri yapılmaktadır.

52 KM METROBÜS YOLU ASFALTLAMA ÇALIŞMALARI

52 kilometre ve 44 istasyondan ibaret olan Metrobüs hattı sabah ve akşam yoğun saatlerde ve her gün ortalama 600 araç ile 24 saat üzerinden kesintisiz hizmet vermektedir. Hava şartları, kazalar, araçların ağır tonajlı olması gibi sebeplerden dolayı Metrobüs hat zeminde bulunan asfalt zarar görmektedir. Normal şartlar dâhilin de büyük çaplı asfalt serimi bahar ve yaz aylarında olmakla beraber asfalt onarım işleri dört mevsim her ay devam edebilmektedir.

PANEL ÇİT ÇALIŞMALARI

Metrobus hattında tel çit yapımı 2021 yılı itibarıyla hız kazanmış olup mevcut duruma ek olarak Avrupa yakasında 12500 metre ilave panel çit yapılanmak suretiyle Sefaköy ile Beylikdüzü son durak arasına tamamen kapatılmıştır. Avrupa yakasının tamamının panel çit ile kapatılması (Zincirlikuyu-Beylikdüzü) 2022 ilk çeyreğinde tamamlanacak şekilde planlamıştır. Anadolu yakasında 2500metre panel çit montajı yapılarak Fikirtepe Uzunçayır istasyonlarının arası tamamen kapatılmıştır.

DURAK BAKIM ÇALIŞMALARI

Kurumumuz bünyesinde yer alan Duraklarımızın yolcularımıza hizmet verebilmesi için ekiplerimiz tarafından bakım ve onarım çalışmaları yürütölmektedir. Duraklarımızın, bakım, onarım, yer değışikliği, yeni durak ihdası ile ilgili, talep takip sistemimizden gelen 2.419 talep karşılanmıştır.

AMAÇ 6 HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

TÜV - TÜRK MUAYENELERİ

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

GARAJ İŞLETİM MODELİ

Filoda bulunan tüm araçların bakım operasyonu «Araç Alım Modeli» ve «KM Bakım Hizmeti Alım Modeli» kapsamında dış kaynak kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Tüm yükleniciler; oluşturulan «Garaj İşletim Modeli» çerçevesinde bakım faaliyetlerini garajlarımızda yürütmektedirler. Yürütülen faaliyetleri kontrol teşkilatındaki kişiler denetlemektedir.

KM ÖDEMELİ BAKIM MODELİ

Garantisi biten araçların;

- > Periyodik bakım,
- > Garaj içi parklanma,
- > Yol yardım (metrobüs hariç),
- > EYS (EFQM),
- > Kamera, Lastik, Elektronik Sistemler,
- > Arıza ve hasar onarımı,
- > Yakıt ikmal ve temizlik,
- > Garaj açık ve kapalı alan temizliği,

faaliyetlerinin yönetildiği ödemelerin yalnızca km üzerinden yapıldığı hizmet alımı ihale modelidir.

YOL YARDIM HİZMETİ

4 adet Yol-Yardım Çekici Araç, 7 adet Kurtarıcı-Çekici Araç olmak üzere toplam 11 adet araç ve 41 Mobil Vinç Operatörü,

17 Tamirci Personel ve 4 Arıza Kayıt Personeli olmak üzere toplam 62 Personel ile hizmet verilmektedir.

YÜK DENGLEYİCİ VE UYGULAMA GÜVENLİĞİ SAĞLAMAK

Siber güvenliğin ve iş sürekliliğinin sağlanması için 2 adet aktif, pasif çalışan yük dengeleme ve uygulama güvenlik sistemi temin edilmiştir. Kurumun dışarıdan ve içeriden erişilen bütün internet sitelerinde yüksek seviyeli güvenlik koruması sağlanmıştır. Mobiett ve yolcu bilgilendirme servisleri başta olmak üzere akıllı ulaşım sistemlerinde iş kesintilerine karşı önlem sağlanmıştır.

LOG TOPLAMA SİSTEMİ KURMAK

Kurum bilgi işlem alt yapısının sağlıklı çalışabilmesi için içeriden ve dışarıdan gelebilecek siber saldırıların önlemine almak ve Kurumumuz bilgi güvenliği yönetimi açısından kritik öneme sahip olan bilgi güvenliği olay yönetimini yapmak için oluşan bilgileri güvenli ve yönetilebilir bir ortamda toplamak, saklamak ve bilgi güvenliği operasyon personel kaynağının optimum ve hedefe yönelik biçimde kullanılması hedeflenmektedir. Kurumda kullanılan ağ geçidi, güvenlik duvarı, e-posta koruma sistemi, sunucular, son kullanıcı bilgisayarları ve ağ anahtarları gibi 500 kaynağın logları 5651 sayılı kanuna uygun şekilde log toplama sistemine entegre edilmiş SIEM altyapısı ile izleme ve önleme aksiyonları oluşturulmuştur.

KULLANIMI YİTİRİLMİŞ DSL BAKIR SİSTEMLERİN FİBER ALTYAPISINA DÖNÜŞTÜRÜLMESİ

İdarenin merkezden uzak noktalarında hizmet veren lokasyonlarında düşük hızlı kullanım ömrünü yitirmiş DSL hatların Fiber altyapısına dönüşüm işidir. Bu kapsamda kurum öz kaynaklarımız ile 10 adet hizmet noktasının toplamda 35 km fiber hat ile bağlantısı sağlanmıştır.

TELSİZ OKTH HİZMET BEDELİ, TELSİZ KULLANIM BEDELİ

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İstanbul Bölge Müdürlüğü, kullanmakta olduğumuz telsiz sistemi kullanım ihtiyacının Ortak Kullanımlı Telsiz Sistemi İşletmecilerine Abone olunarak karşılanması gerektiğini belirtmiştir. Bu nedenle İdaremizin İstanbul ili içerisinde geniş coğrafi bölgede yerüstü ve tünel bölgelerinde, telsiz haberleşme ihtiyacını karşılamak maksadı ile İdareimiz Telsiz Sistemi Hizmetlerinin yürütülebilmesi için, OKTH Abonelik hizmetinin alınması işidir. Kurum bünyesindeki 24 adet frekans aracılığıyla telsiz Okth abonelik hizmeti temin edilmiştir.

SABİT VE ISDN PRI TELEFON HATLARI, GSM SES HATLARININ İYİLEŞTİRİLMESİ

İdare bünyesinde kullanılmakta olan Sabit ve ISDN PRI telefon hatlarının ve GSM ses hatlarının kesintisiz iletişim sağlanabilmesi için iyileştirme işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.

NOKTADAN NOKTAYA DATA HATLARI KİRA GİDERLERİ

İdare bünyesinde kullanılmakta olan Noktadan noktaya, metro Ethernet, G.SHDSL hatlarının kesintisiz iletişim sağlanabilmesi için iyileştirme işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.

SAHA PERSONELİNE İLETİŞİM HİZMETİ ALIM

İdare bünyesinde sahada bulunan araçların yönlendirilmesi, otobüs işletme ve Metrobüs tarafında sorun yaşanan durumlarda iletişim hizmetinin kesintisiz olarak sağlanabilmesi için işletme şeflerine iletişim hizmeti temin edilmesi işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.

GÜVENLİK DUVARI, E-POSTA KORUMA SİSTEMİ, LOGLAMA VE RAPORLAMA SİSTEMİ

Kurum içerisinde ve dışarısında vermekte olduğu bilişim hizmetlerini kapsayan sistemlere iç ve dış ağlar üzerinden gelebilecek olası siber saldırılara karşı güvenlik sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Etkin uygulama güvenliği sağlayan yeni güvenlik duvarı sistemi temin edilerek aktif, aktif ve pasif olarak devreye alınmıştır. Kurum e-posta koruma sistemi üretici destek anlaşmaları yenilenmiştir. 2.000 kullanıcı ikili kimlik doğrulama sistemi, SSL VPN hizmeti ve 6.400 araç içerisindeki araç bilgisayarı, kamera kayıt sistemi ve telemetri sisteminin APN geçişi tamamlanmıştır. Proje kapsamında temin edilen fiber modüller ile Merkez ve garaj ağ bağlantısı 10Gb hıza yükseltilmiştir.

AĞ CİHAZLARININ YENİLENMESİ

Kurumda çalışma ömür saatleri tamamlanmış ve/veya teknolojileri eskimiş ağ cihazlarının yenilenmesi ve yeni iş yüklerinin karşılanması için yeni ağ cihazlarına ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda 4 adet omurga anahtar, 78 adet kenar anahtar temin edilerek 13 İETT garajına, 5 Metrobüs İstasyonuna ve 8 Saha Yönetim şefliğine kurulum yapılmıştır.

ANA OMURGA CİHAZLARININ BAKIMININ YAPILMASI

Kurum Karaköy ve Metrohan ana sistem odalarında bulunan omurga ağ anahtarlama cihazları üretici desteğini sürdürülmesi gerekmektedir. Üretici desteği yenilerek iş kesintilerine karşı önlem alınmıştır.

KABLOSUZ İLETİŞİM ALTYAPISININ GÜÇLENDİRİLMESİ VE BAKIM DESTEĞİNİN SAĞLAMAK

Mevcut kablosuz ağ sisteminin yeni sürüme yükseltilmesi ve üretici tarafından desteğinin sürdürülmesi gerekmektedir. Bu kapsamda uygulama güncel sürüme yükseltilmiştir ve üretici

desteği yenilenmiştir ve 2 adet kontroller cihazı yazılımının sürüm yükseltilmesi yapılmıştır. 85 adet ağ erişim noktası cihazı temin edilmiştir. Yeni temin edilen tüm cihazların Wifi 6 desteklenmektedir. İdare binalarımıza, Adalara, Metrobüs istasyonlarına, Otobüs Garajlarına ve Otobüs Peronlara kurulum yapılmıştır.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İÇİN LİSANS ALIM

Coğrafi Veri Sunucusu Temel Yazılımı, Web Temelli Framework Sunucu Yazılımı, Analiz Yazılımları+Raporlama Web Yazılım, Şifre Saklama ve Erişim Yazılımı, Şifre SıfırlamaYazılımı, İkili Kimlik Doğrulama Sistemi Yazılımı temin edilmiştir.

SES VE GÖRÜNTÜ SİSTEMLERİ BAKIM ONARIMIN YAPILMASI VE DESTEK HİZMET ALIM

Bina ve sahalarda bulunan kamera-kayıt sistemleri, bilgilendirme ekranları, ses sistemleri, videowall ekranları, telsiz-telefon sistemlerinin bakım ve onarım hizmeti planlanmıştır. Bu kapsamda 2021 yılında açık ihale yapılmış ve akabinde söz konusu bakım ve onarım hizmeti verilmeye başlamıştır. Toplamda 13 garajda ve 25 farklı peron ve işletmede 61 adet DVR’ a 1345 adet kameraya,16 adet fiziksel kayıt havuzuna, 215 adet bilgilendirme ekranına, 2 adet videowall sistemine, 5 adet ses sitemine bakım ve onarım hizmeti verilmiştir. Toplamda bu kapsamda gelen yaklaşık 2.400 kayda müdahale edilmiştir. Yine 2021 yılı içinde açık ihale yapılmış ve akabinde İETT filosuna ait araçların araç içi elektronik sistemler (kamera-kayıt, ses-anons, yolcu bilgilendirme ve USB şarj ünitesi sistemleri) bakım ve onarım hizmeti verilmeye başlamıştır. Toplamda 3.212 adet araçta, 3.212 adet NVR’a, 24.818 adet kameraya, 9.000 adet yolcu bilgilendirme ekranına, 15.000 adet hoparlöre, 3212 adet amfiye destek verilmiştir. Araç içi sistemler

bakım ve onarım konusunda gelen yaklaşık 10.500 adet kayıta müdahale edilmiştir.

VERİ TABANI GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ

Kurumun Mevcut olan Oracle, MySQL, MSSQL, Sybase ASE,Sybase IQ, PostgreSQL sistemleri için 7/24 destek alınarak Veri tabanlarının kesintisiz hizmet verilmesi sağlanmıştır.

KARAR DESTEK SİSTEMİ LİSANS ALIMLARI

Karar Destek Sistemi için SAP Ürünleri ve IBM ETL ürünleri lisans alımları 2021 yılı için gerçekleşmiştir.

KARAR DESTEK SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Karar Destek Sisteminin, Raporlama ve Veri Ambarı katmanında bulunan Sybase IQ, SAP BO, SAP PD, SAP ESP uygulamaları için güncel sürüm kullanım hakkı, bu hak süresince tüm ürünlerinin güncellemeleri ve bakımları yapılmıştır. Aylık analiz raporları hazırlanarak sistemin gelişimi sağlanmıştır.

KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA KULLANIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

İdare içerisinde kullanılmakta olan kurumsal kaynak planlama SAP yazılımının 8 ana modülünün aktif kullanımı ve bakım destek süreci faaliyet kapsamında devam ettirilmiştir. İnsan Kaynakları Modülü (HR), Muhasebe Modülü (FI), Bütçe Modülü (FM), Duran Varlık Yönetim Modülü (AA), Satınalma Modülü (MM), Araç Bakım Modülü (PM), kurum içi uygulamalara ana veri sağlayıcı Web Servis Modülü (PO/PI) ve canlı, test sistem takibi ve yetkilendirme modülü (BASIS) aktif olarak kullanılmıştır. Hizmetin devamlılığı ve mevzuat değişikliklerin yapılması, ortaya çıkan yeni ihtiyaçlara göre raporlama ve geliştirmeler sağlanmıştır.

ADSL VE İNTERNET HATLARI, GSM 3G MOBİL İNTERNET, GSM TOPLU SMS, ARAÇ İÇİ KAMERA GSM HATLARI, ATAYOL DATA HİZMETLERİ ALIM

İdare bünyesinde kullanılmakta olan ADSL ve İnternet Hatları, GSM 3G Mobil İnternet, GSM Toplu SMS, Araç İçi Kamera GSM Hatları, ATAYOL Projesi Veri İletişim Hizmetleri alımı işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.

KURUM BÜNYESİNDEKİ YAZILIMLARIN GÜNCELLENMESİ

Faaliyet kapsamında yer alan uygulamaların yıllık lisans kullanım hakları ve bakım işlemleri tamamlanmıştır.

- > Entegre yönetim sistemi yıllık lisans kullanım hakkı,
- > Sağlık yazılımı yıllık lisans kullanım hakkı,
- > Laboratuvar yazılımı yıllık lisans kullanım hakkı,
- > Hak ediş ve yaklaşık maliyet yazılımı yıllık lisans kullanım hakkı,
- > Mevzuat ve içtihat bilgi bankası yazılımı yıllık lisans kullanım hakkı,
- > Planlanmış diğer yazılım olan elektronik belge yönetim sistemi yazılımı,

Cumhurbaşkanlığı Tasarruf Genelgesi kapsamında bakıma ihtiyaç duyulmamasından dolayı iç kaynak tahsisi yapılarak yazılım devamlılığı sağlanmıştır.

BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIM VE DESTEK HİZMETLERİ ALMAK

İdaremize bağlı birimlerden gelen bilişim ürünleri taleplerinin karşılanması, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca altyapının yenilenmesi nedeniyle sarf malzeme taleplerinin ve kurumumuz hizmetinde kullanmak üzere bilgisayar(kiralık bilgisayarların teknolojik ömrünü tamamlamasıyla yeni cihazların kuruma kazandırılması), masa telefonu, saha yönetim cihazı, sistemlerin sürekliliğini sağlamak için Elektronik Sistemler Müdürlüğü ve Bilgi

Teknolojileri Müdürlüğünün ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla yapılan malzeme ve hizmet alımları tamamlanmıştır.

PERSONEL HİZMET ALIM

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı sorumluluğunda yürütülmekte olan projelerde dış kaynak bağımlılığını azaltmak, iç personel kaynaklarımızın güçlendirilmesini sağlamak ve yetkin personel eksikliğinden kaynaklı iş yükünün eşit dağılımını sağlamak amacıyla İSPER A.Ş. tarafından 27 personel istihdam edilmiştir.

BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK

Cer Atölyesi İçin Muhtelif Malzeme Alımı

Cer Atölyesi bakım onarım işleri kapsamında yapılan tadilatlar ve acil müdahale gerektiren işlerde kullanılan bazı el aletleri ve malzemeler; ekonomik ömrünü doldurması nedeni ile kullanılamaz hale gelmiştir. Bu durumda belirtilen işlerin yapımı için gerekli olan yeni nesil el aletleri ve malzemeler yeniden temin edilmiştir. **Tünel Araçları Otomatik Yolcu Kapıları Montaj Hizmet Alımı** Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğünce işletilen Tarihi Tünel’de çalışan iki adet araba ve her arabada 8 adet olmak üzere toplamda 16 adet elektrik tahrikli otomatik yolcu kapısı bulunmaktadır. 2007 yılından beri çalışan kapıların; aşınmış olan parçaları İdaremiz ambarında bulunan 25 kalem yedek malzeme ile yenilenerek, genel bakımları yaptırılmıştır.

Küçük Arızı Bakımlar Ve Tünel Arızalarının Giderilmesi

Tünel’in elektronik ve mekanik bakımları müdürlük personeli tarafından periyodik olarak yapılmaktadır. Tünel sisteminde oluşan elektrik kaynaklı arızalar, elektronik kart odasının kontrolü ve proje destekli çalışma ile tespit edilerek çözülmektedir. Mekanik arızalar sorunlu parçanın yenisi ile değişmesi ya da tamiri ile giderilmektedir.

Tramvay Kataner Hattı Ve Rayların Yenilenmesi

İBB İstiklal Caddesi Düzenleme Projesi Kapsamında Tramvay kataner hattı ve raylar yenilenmiştir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ İÇ TETKİKLERİ

- > ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- > ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi İç Tetkikleri
- > ISO 10002 Müşteri Hizmetleri Yönetim Sistemi İç Tetkikleri
- > EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Standardı İç Tetkikleri
- > ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Süreç Çerçevesinin Gözden Geçirilmesi

PROJE TAKİP VE KOORDİNASYON

Kurum içinde yürütülen projelerin merkezi bir yapı tarafından takip edilmesi, yürütülen projelerin stratejik hedefler ve vizyon ile uyumunun sağlanması, projeler arası entegrasyon ve dokümantasyonunun merkezi bir yapıda toplanması amacıyla Strateji Geliştirme ve İnovasyon Müdürlüğü bünyesinde Proje Takibi ve Koordinasyonu yapılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda dokümanlar ve süreç yeniden tasarlanmıştır. 2021 yılında geliştirilen sistem ile 44 proje takip edilerek Üst Yönetime raporlanmıştır.

IBBG FAALİYETLERİ

Kurumumuzun üyesi olduğu IBGG (Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu) tarafından her yıl ihtiyaç olarak gelişen konularda vaka çalışmaları, veri analizleri, forum yapısında soru ve cevaplama, danışmanlık ve ulaşım trendlerinin takibi yapılmaktadır. 2021 yılı içerisinde ulaşım ile ilgili birimlerle görüş alışverişinde bulunularak

cevapları düzenlenmiş olup, İdaremizin toplu ulaşım alanında araştırmalarda bulunduğu konulara yönelik sorular diğer üye ülkeler tarafından cevaplanmıştır. Post-Pandemic dönemde ulaşım verileri, personel, planlama, eğitim, bakım ve yönetsel işlerde konu olan vaka çalışmaları tamamlanmıştır.

Yine IBBG tarafından yıllık düzenli olarak takip edilen KPI ve profile verilerinin 2021 yılı gerçekleştirmeleri için ilgili birimlerden veriler toplanması ve SAP BO üzerinden oluşturulması tamamlanmıştır.

UITP FAALİYETLERİ

Üyesi olduğumuz UITP (Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği) ile tüm toplu taşıma paydaşları ve tüm sürdürülebilir ulaşım modlarında meydana gelen gelişmeleri takip etme imkânı elde ediyoruz. UITP’nin düzenlediği eğitim ve konferanslara düzenli olarak katılım göstermekteyiz. Bu etkinlikler sayesinde hem dünyadaki ulaşım tecrübesinden istifade etmekte hem de bu tecrübeye katkı sunma imkânı elde etmekteyiz.

UITP üyelerine tanıdığı online kütüphane ve arşivi ulaşım ile ihtiyaç duyulan araştırma konularına önemli kaynak teşkil etmektedir. Toplu ulaşım alanında geniş çaplı güncel çalışmalara bilgi sağlamaktadır.

KURUMSAL KARNE ÇALIŞMALARI

İETT Genel Müdürlüğü 2021-2025 Stratejik Planı doğrultusunda, 2021 yılı karne göstergeleri gözden geçirilmiş, hedef belirleme talimatına uygun olarak birimler tarafından hedef ve alarmları belirlenmiştir. 2021 yılı gerçekleştirme değerleri periyotlarına uygun olarak raporlanarak takip edilmiştir. Kurumsal Karne çalışmaları dahilinde 2021 yılı Kurum ve Başkanlık karne gerçekleştirmeleri SAP-BO uygulaması üzerinden rapor haline getirilmiştir.

SAP BO üzerinde Kurumsal Karne Kurum ve Başkanlık göstergelerinden 26 gösterge dijitalleştirilmiş ve 11 gösterge için hesaplarda kullanılan verilerin bir kısmı dijitalleştirilmiştir. Ayrıca 20 adet gösterge bütçe ve satınalma yazılımları üzerinden dijital olarak alınmaktadır.

Gerçekleştirilen bu çalışmalarla yönetim karar destek sistemleri güçlendirilmiştir.

2022 YILI STRATEJİ HARİTASI ÇALIŞMALARI

2022 yılı Strateji Haritasının hazırlık çalışmaları 2021 yıl sonunda başlanmıştır. Bu kapsamda iç – dış ve paydaş analizi çalışmaları yapılmıştır. Bu amaçla tüm birimlerin görüşü standart form aracılığı ile alınmış ve kurum raporları incelenmiştir. Akabinde kurumun SWOT (güçlü-zayıf-fırsat-tehdit) analizi çıkarılmıştır. Sonrasında da 2022 yılı temaları “Yolcu Memnuniyeti”, “Hizmet Kalitesi”, “Sürdürülebilirlik” ve “Organizasyonel Mükemmellik” olarak belirlenmiştir. Buna bağlı olarak 2022 yılı öncelikleri ve projeleri de belirlenmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Yaygın olarak tercih edilen Uluslararası GRI (Küresel Raporlama İnisiyatifi) Standardı Temel seçeneğine uyumlu olarak hazırlanan sürdürülebilirlik raporunun dördüncüsü oluşturulmuştur. 2018 - 2020 tarihleri arasındaki üç yıllık dönem için İETT’nin İstanbul’daki tüm hizmet ve faaliyetlerine, performans sonuçlarına ve uygulamalarına raporda yer verilmiştir. İETT için stratejik öneme sahip konuları ekonomik, çevresel ve toplumsal olarak ayrı ayrı inceleyip, önceliklendirerek İETT Öncelikli Sürdürülebilirlik Konuları Matrisi oluşturuldu. İETT’nin bu konulardaki performansı, raporda niceliksel ve niteliksel verilere dayalı olarak sunulmuştur.

ALINAN ÖDÜLLER

Kurumsal Livewire Türkiye Prestij Ödülleri 2021/22 yılı için, son 12 ayda pazarlarında en iyisi olduğu kanıtlanmış işletmeleri ödüllendiriyor. Bu kapsamda İETT 2021/2022 Yılın Toplu Taşıma Şirketi Ödülüne layık görüldü.

SÜHA – SÜRDÜRÜLEBİLİR HAREKETLİLİK EĞİTİM MERKEZİ PROJESİ

Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA) projesi ile özellikle gençler ve öğrenciler üzerinde toplu ulaşım bilinci, sürdürülebilir ulaşım, kentsel mobilité, alternatif ulaşım modları ve yaya olma bilincinin oluşturulması bu sayede hem toplu ulaşım ve trafikle ilgili bilgilerin en etkili şekilde aktarılması hem de İstanbul’da toplu ulaşım ve yaya olma bilincinin gençlerden başlayarak geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Proje kapsamında bir İETT otobüsü içerisinde toplu ulaşımın akıllı şehir, enerji, çevre ve sürdürülebilirlik konuları ile ilişkisini anlatan deney setlerinin ve görsel öğelerin yer alacağı bir mobil merkez haline dönüştürülecektir.

Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA) ziyaret ettiği okullarda ve meydanlarda mini bir eğitim merkezi işlevi görerek öğrencilere ve gençlere ya da kendisini genç hissedenlere sürdürülebilir ulaşım, kentsel mobilité, alternatif ulaşım modları ve yaya olma bilinci ilgili bilgiler aktarılmasını sağlayacak, İETT’nin faaliyetlerini ve İstanbul halkının daha rahat yaşam sürmesi için gerçekleştirdiği projelerin anlatılmasına olanak sağlayacaktır. Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA) projesi İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından Çocuklar ve Gençler Mali Destek Programı kapsamında % 78.42’lik hibe almaya hak kazanmıştır.

AMAÇ 7 KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK

KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI

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

ULUSAL VE ULUSLARARASI KURULUŞ ÜYELİK VE TERCÜME İŞLEMLERİ

Kurumumuzun üye olduğu yurt içi KalDer ve yurt dışı birliklerden IBBG, UITP 2021 yılı üyelik ödemelerine dair evraklar hazırlanmış ve Mali Hizmetler Dairesine iletilerek ödemeler birimimiz tarafından gerçekleştirilmiştir.

Kurumsal çeviri ihtiyaçlarımızın karşılanması adına İngilizce, Almanca ve Felemenkçe olmak üzere yaklaşık 450.000 yazı karakterlik çeviri hizmeti alınmıştır.

SOSYAL MEDYA FAALİYETLERİ(KURUMSAL HESAP)

Sosyal Medya üzerinde İETT ile etkileşim halinde olan hedef kitle karşısında hizmetlerimizin tanıtımının yapılması, yeni hizmetlerimizle ilgili bilgilendirmeleri paylaşmak suretiyle marka bilinirliğinin artırılması, vatandaşın kuruma güven duygusunun yükseltilerek sosyal medya üzerinde İETT'nin itibar yönetiminin sağlanması adına kurumsal hesaplarımız bulunmaktadır. Sosyal medya üzerinde kullandığımız mecralar şu şekildedir. Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Instagram. Twitter @iettdestek hesabı dışında tüm sosyal medya hesaplarımızda kurumsal itibar içerikleri paylaşılmaktadır. Bu iletişim tek yönlüdür. @iettdestek ise çift yönlü iletişime geçilerek Müşteri İlişkileri süreçlerimiz yürütülmektedir.

SOSYAL MEDYA DESTEK HESABI

Sosyal medya mecralarından Twitter kullanıcılarının kurumumuzca takip edilmesi karar verilen anahtar kelimeler üzerinden tarama yapılarak yolcu ile çift yönlü iletişime geçilmektedir. Bu hesap @iettdestek hesabıdır. 2021 yılında 54.927 tweet taranmıştır. Bu tweetler başvuru türüne, konusuna, alt konusuna ve sosyal medyaya özel oluşturulan tiplere göre sınıflandırılmaktadır. 54.927 başvurunun Sosyal Medya mecrasına özel oluşturulan tiplere göre sınıflandırma aşağıdaki gibidir.

@iettdestek Etiketleme Verileri

> Gelen Tweet Sayısı	54.927
> Kayıt Açılan Tweet Sayısı	23.259
> Anlık Cevap Verilen Tweet	15.374
> İşlem Yapılmayan Tweet	16.294
> Vaka Dosyasından Gelen Tweet	5.140

GENİŞLETİLMİŞ KOORDİNASYON

Yolcu Hizmetleri Müdürlüğü tarafından hazırlanmış olan Yolcu Memnuniyet Anketi ve Yolcu Başvuruları Raporu sonucunda iki raporun değerlendirildiği Yolcu Konulu Genişletilmiş Koordinasyon gerçekleştirilmiştir.

Genişletilmiş Koordinasyon İETT'nin Müdür, Daire Başkanları, Genel Müdür Yardımları ve Genel Müdür katılımlarıyla gerçekleştirilmiştir. Organizasyon İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Kağıthane Garajı içerisinde bulunan Konferans Salonunda gerçekleştirilmiştir.

MEDYA İLİŞKİLERİ

Haber ve Acil Durum Yönetim Şefliği Kurumu ilgilendiren tüm haber niteliği taşıyan (Olay-Kaza-Acil durum vb.) olayları kayıt altına alıp takip ederek ilgili birimlere SMS/telefon/e-posta yoluyla bilgi vermiştir.

Olaylara müdahale edilerek bu durumların (olay, vaka) tanımlanması ve sınıflandırılması yapılmış ve araçlardan gelen tüm iletişim talepleri izlenerek gerekli koordinasyon sağlanmıştır. Tüm kazalar, Kaza Takip Sistemi (KTS) ve İhlal Yönetim Sistemi (İYS) üzerinde kayıt altına alınarak, sonuçlar irdelenmiştir. Başta Olay-Kaza-Acil durum olmak üzere tüm haber niteliği taşıyan olaylar takip edilerek ilgili birimlere sevk edilmiştir.

GRAFİK TASARIM ÇALIŞMALARI

İdaremize ait iç ve dış iletişim araçlarında kullanmak üzere yıl içerisinde yüzlerce çalışma yapılmaktadır. Farklı birimlerin ihtiyaçları ve yaklaşan etkinliklere yönelik görsel imaj ve video çalışmaları kurumsal kimlik bütünlüğü içerisinde tamamlanmaktadır. 2021 yılında 291 pano, 90 afiş, 198 basılı iş, 18 fotoğraf çekimi, 48 web site duyurusu, 18 e-mailing, 2 fotoğraf sergisi tasarımları hazırlanmıştır.

YOLCU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ

İETT'de sahada yolcularımıza verdiğimiz hizmet hakkında olan değişiklik, aksaklık ve benzeri durumları yolcuya temas ettiğimiz mecralarda duyurmaktayız. 2021 yılında Web Sitesinde ve MobilİETT'de yaptığımız duyuruların sayısı aşağıdaki gibidir.

- > Web Sitesi Duyuru 158
- > MobilİETT Duyuru 171

ETKİNLİK ve ORGANİZASYON FAALİYETLERİ

2021 yılında 11 adet etkinlik (sergi, organizasyon gerçekleştirilmiştir.

Bunlar aşağıda belirtilmiştir;

- > Genişletilmiş Koordinasyon Toplantısı
- > 18 Mart Çanakkale Zaferi ve Şehitleri Anma Günü Sergisi
- > Sende Katıl Mutlu Et Projesi

- > Zafer Yolunda 15 Büyük Gün Sergisi (30 Ağustos Zafer Bayramı)
- > 8 Mart Dünya Kadınlar Günü Sergisi
- > 8 Mart Güçlü Kadınlar Bu Şehirde Etkinliği
- > 23 Nisan 23 Hikâye Sergisi
- > 19 Mayıs Atatürk'ü Anma Gençlik ve Spor Bayramı Sergisi
- > Ata'nın En Büyük Mirası' 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı Sergisi
- > Ulu Önderimiz Mustafa Kemal Atatürk'ü Anma Töreni
- > 150.Yıl Etkinlikleri

PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU

İDARE ADI

AMAÇ-001

HEDEF 001-001

PERFORMANS HEDEFİ-001-001-001

YILI

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİNİ ZAMANINDA SAĞLAMAK

ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI (METROBÜS) (%)	70	74,3	100+	6
AÇIKLAMA: Metrobüs Hattında Çağrıyla Dayalı Personel Hizmeti alım işi 13 Nisan 2021 tarihi itibarıyla sona ermiştir. Söz konusu süreçte müşteri memnuniyeti oranı %74,3 olarak gerçekleşmiştir.				
2 ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI (OTOBÜS) (%)	68	74,1	100+	9
AÇIKLAMA: 2021 yılı içerisinde kurumumuza İSFALT ve işletme olmak üzere 513 adet yeni şoför personel dahil olmuştur. Bu sayede daha fazla sefer yaparak daha çok yolcuya hizmet edilmiştir. Ayrıca İkitelli işletme garajımızda da Performans esaslı iş atama modeline geçilerek daha kaliteli hizmet vermeye başlanmıştır. Bu sayede yolcu memnuniyetimizde artışlar gözlemlenmiştir.				
3 TAHSİSLERDEN KAYNAKLI AZALTILAN SEFER ZAYI ORANI (%)	10	1	10	90
AÇIKLAMA: Yolcularımıza kesintisiz hizmet vermek için 3 ayrı proje ile iyileştirme çalışmalarında bulunmaktayız. (Performansa Dayalı İş Atama Modeli, Çağrıyla Dayalı Personel Çalıştırma ve Otobüs İşletme projeleri) Bu üç projenin de çıktısı aynı gösterge olup bu yıl yeni işletme garajlarının devreye girmesi ve personel sayısının artması, çağrıyla dayalı personelle tahsis hizmetini gerçekleştirmemiz personel yokluğundan kaynaklanan zayı oranımızda geçen yıl 0,07305 olan bu oran, bu yıl 0,07265 olarak gerçekleşmiş olup %0,53'lük iyileşme sağlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK				
HEDEF 001-002	TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ-001-002-001	KAPALI DURAK SAYIMIZI ARTIRMAK				
YILI	2021				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YENİ ALINACAK KAPALI DURAK SAYISI (ADT)	700	1.360	100+	94
AÇIKLAMA: 2021 yılı pandeminin hafiflemesi ve açılımların olması ile birlikte yolcularımızdan gelen kapalı durak taleplerinin öngörülerimizin çok üstünde olmasından dolayı, yeni alınan kapalı durak sayısında olumlu yönde sapma göstermiştir.					

İDARE ADI

AMAÇ-001

HEDEF 001-002

PERFORMANS HEDEFİ-001-002-002

YILI

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK

OTOBÜS ALIMI YAPARAK TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK

2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS HATTI İÇİN TEMİN EDİLECEK YÜKSEK KAPASİTELİ OTOBÜS SAYISI (ADT)	300	-	-	100
AÇIKLAMA: 2021 yılında 160 adet araç için ihale yapılmış araçlar 2022 yılında filomuza katılacaktır.				
2 ALINACAK SOLO TİPİ ARAÇ SAYISI	150	-	-	100
AÇIKLAMA: Maliyetlerdeki ani yükselmelerden dolayı araç alımı gerçekleştirilememiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF 001-003	TOPLU TAŞIMADA GÜVENLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-001-003-001	YOLCU VE ŞOFÖRLERİN ARAÇ İÇİ GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILAN YOLCU ORANI(%)	100	100	100	-

AÇIKLAMA: Araçlarımız ile seyahat eden yolcularımızın seyahat esnasında olası kaza durumlarında karşılaşılabilecekleri zararları telafi etmek için ferdi kaza sigortası yapılmıştır.

2 AKTİF TELEMETRİ CİHAZI ORANI (%)	90	90	100	-
------------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Telemetri cihazlarının bakımları yapılarak aktif kullanılması sağlanmıştır. Özel Halk Otobüslerinde de ilk defa Telemetri kullanılmaya başlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF 001-004	YOLCU İLETİŞİMİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-001-004-001	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ÖLÇMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI(%)	85	89	100+	5

AÇIKLAMA: Pandemi sonrası yüksek başvuru sayısı beklentisi ile hedef daha düşük tutulmuş olup, performans puanı takip metodu kurularak beklenen performanstan fazla performans gerçekleşmesi sağlanmıştır.

2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
-------------------------------------	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: Yolcularımızın memnuniyetini ölçmek ve gerekli aksiyonları almak için 2021 yılı içerisinde Müşteri Memnuniyeti Anketi yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 002-001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002-001-001	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GIS YAZILIMINDA HAZIRLANAN KARAR DESTEK RAPORU SAYISI	20	21	100+	5

AÇIKLAMA: Ulaşım planlama personelinin karar alma sürecini hızlandıracak, aynı zamanda hat ve güzergah planlamasında veriye dayalı karar almasına yardımcı olacak raporlar GIS yazılımı yardımıyla hazırlanmıştır.

2 YAZILIMI KULLANAN DIŞ MÜŞTERİ SAYISI	1.000	-	-	100
--	-------	---	---	-----

3 YAZILIMI KULLANAN İÇ MÜŞTERİ SAYISI	50	-	-	100
---------------------------------------	----	---	---	-----

4 SAHADA ANALİZİ YAPILAN VE RAPORLANAN HAT SAYISI	850	-	-	100
---	-----	---	---	-----

5 SAHADA ANALİZİ YAPILAN VE RAPORLANAN DURAK SAYISI	13.000	-	-	100
---	--------	---	---	-----

AÇIKLAMA: İstanbul geneli tüm durak bilgilerinin sahada güncellenerek koordinat, tip, yön, fiziki durum, açıklama, engelli erişimine uygunluk, aktiflik vb. bazlı yazılıma eklenmesi işi tamamlanmıştır. Buna bağlı yazılımların geliştirilmesi aynı zamanda sahadan anlık görev girilmesine olanak sağlayan mobil uygulamaları da kapsayan ve ikinci aşama olan söz konusu dört göstergenin bağlı olduğu coğrafi bilgi sistemi tabanlı yönetim portalı kurulması işi ise 2022 yılında ihale edilmiş ve çalışmalara başlanılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 002-001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002-001-002	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI GÜNCELLENMESİ
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI YENİLENME ORANI (%)	100	-	-	100

AÇIKLAMA: Lisansı kullanan Ulaşım Planlama Dairesinin lisansın güncellenmesini talep etmemesi sebebiyle bu faaliyet 2021 yılı için yapılmamıştır. Mevcut haliyle ürün kullanılmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 002-001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002-001-003	TOPLU ULAŞIMIN MODELLENMESİ
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YAZILIM BAKIMININ TAMAMLANMASI ORANI (%)	100	-	-	100

AÇIKLAMA: İlgili yazılımın yeni versiyonunun 2022 yılı içinde yayınlanacak olması nedeniyle tasarruf amacıyla 2021 yılında lisans güncelleme yapılmamıştır. Mevcut haliyle ürün kullanılmaktadır. 2022 yılı içerisinde yeni özellikli sürüm alınması planlanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 002-002	TOPLU TAŞIMADA ENTEGRASYONU VE ERİŞİBİLİRLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002-002-001	AKTARMALI TOPLU ULAŞIM SİSTEMİ OLUŞTURMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLEN HAT SİMÜLASYONU SENARYO SAYISI	12	12	100	-

AÇIKLAMA: Toplu ulaşım hat güzergahlarının simülasyonu ile kaynakların verimli kullanılması sağlanmış, ücret entegrasyonu ile hizmet kalitesi artırılarak aktarmalı toplu ulaşım kullanım oranı yükseltilmiştir.



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 002-002	TOPLU TAŞIMADA ENTEGRASYONU VE ERIŞİBİLİRLİĞİ ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ-002-002-002	METROBÜS HATTINA KOLAY ERIŞİLEBİLİRLİĞİ SAĞLAMAK				
YILI	2021				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	82	99	100+	21

AÇIKLAMA: 2020 yılı sonunda 95 adet olan ekipman sayısı 2021 yılı içerisinde 99 adet olmuştur. Metrobüs Hattında bulunan 99 adet Asansör ve Yürüyen Merdivenin Bakım ve Onarım Çalışmaları müşteri memnuniyetini artırmak hedefi kapsamında yürütülmüştür. İki istasyonda istasyonların engelli erişimine uygun hale getirilmesi çalışması kapsamında 4 adet asansör bakım kapsamına alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 002-003	ÖZEL TOPLU ULAŞIM OPERATÖRLERİNİN HİZMET KALİTESİNİ ARTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ-002-003-001	ÖZEL TAŞIMACILIK SİSTEMİNİN KURULMASI			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ARAÇ BAŞI SÜRÜCÜ SAYISI	2.5	2,41	96	4
AÇIKLAMA: 2020/906 sayılı İBB Meclis Kararı ile yürürlüğe giren Özel Taşımacı İşletme Sistemi Maliyet Tablosu araç başı sürücü sayısını 2,5 olarak belirtmiş ancak 2022/179 sayılı karar ile bu değer 2,4 şeklinde güncellenmiştir. 2021 yılı gerçekleştirmeleri son meclis kararında yer alan değerlerle uyumludur.				
2 SEFER GERÇEKLEŞME ORANI (%)	95	95	100	-
AÇIKLAMA: Hizmet kalitesi ile doğrudan ilişkili olan bu gösterge Özel Taşımacı İşletme Sistemi kapsamında özel taşımacılara ödenen aylık hakedişleri de etkilemektedir. 2021 yılı gerçekleştirmeleri hedeflenen düzeyde oluşmuştur.				
3 ÖZEL TOPLU ULAŞIM ARAÇLARINDA YAPILACAK DÖNÜŞÜM İŞLEMİ SAYISI*	95	91,48	96	4

AÇIKLAMA: Araç sahiplerinin bir kısmı boyama işlemlerini kendileri gerçekleştirdiği için hedef değerde sapma olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK			
HEDEF 003-002	KAYNAKLARI ETKİN KULLANMAK VE OPERASYONEL MALİYETİ DÜŞÜRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-003-002-001	AKARYAKIT DEPOLAMA TANKLARINI ÇALIŞIR DURUMDA TUTMAK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PERİYODİK BAKIMI YAPILAN SİSTEM SAYISI	28	28	100	-

AÇIKLAMA: İdaremiz bünyesinde hizmet veren 14 adet garajda bulunan ve her biri yılda ikişer defa olmak üzere toplamda 28 periyodik bakımın sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilen akaryakıt otomasyon sistemlerinin 7/24 çalışır durumda tutularak hizmet sürekliliği sağlanmıştır.

Performans Programında, Özel Toplu Ulaşım Araçlarında Yapılacak Dönüşüm İşlemi Sayısı Sehven Yazılmış Olup Özel Toplu Ulaşım Araçlarında Yapılacak Dönüşüm İşlemi Oranı Şeklinde Olacaktır.



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF 003-002	KAYNAKLARI ETKİN KULLANMAK VE OPERASYONEL MALİYETİ DÜŞÜRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-003-002-002	YENİ BİNA-TESİSLER YAPMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ YAPILAN BİNALARIN TAMAMLANMA ORANI (%)	90	5	6	94

AÇIKLAMA: Planlanan alanların tahsisinde gecikme yaşandığı için hedefe ulaşamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF 003-003	SOSYAL SORUMLULUK BİLİNCİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003-003-001	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLECEK SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	8	7	87	13

AÇIKLAMA: Toplumsal değerlerimize katkı sağlamak amacıyla İBB Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığının düzenlemiş olduğu atık düğme ve kumaş parçalarının geri dönüşümü projesi ve Bulunmuş Eşya Bürosunda muhafaza süresi dolmuş, kullanılmayan eşyaların İBB'ye bağışlanması gibi çeşitli sosyal sorumluluk faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF 003-004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003-004-001	KURUMDA BULUNAN SU ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİ ARTIRMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ARITILAN SU MİKTARI (litre)	105.000	56.368	54	46

AÇIKLAMA: Bostancı-Dudullu metro inşaatı sebebiyle Anadolu Garajının mevcut yerinden taşınma çalışmaları yapıldığından arıtma tesisi tam performansında çalışmamıştır. İkitelli Garajında çamur yükü biriktiğinden arıtma havuzunda 27 gün süre ile temizlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Kurtköy Garajında deşarj hattı yenileme çalışmaları ve basınç tankları onarımı sebebiyle arıtmanın planlanan arıtma miktarını gerçekleştirememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF 003-004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003-004-002	ATIKLARIN GERİ KAZANILMASI VE SIFIR ATIK PROJESİ
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKLARIN GERİ DÖNÜŞÜM ORANI (%)	85	89	100+	5

AÇIKLAMA: Kaynağında yapılan ayrıştırma faaliyetlerinin titizlikle gerçekleştirilmesi sonucunda kontaminasyon azaltılarak bertarafa gidecek atık miktarı azalmış, gösterge beklenenden daha iyi gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF 003-004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003-004-003	ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZİ YAPMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKSU ARITMA TESİSİ ANALİZ SONUÇ RAPORU SAYISI	13	13	100	-

AÇIKLAMA: Tüm atıksu arıtma tesislerinde arıtmaya giden suların analizleri, İETT bünyesindeki merkez ve garaj binalarını kapsayan ısınma kaynaklı baca gazı ölçümleri ve raporlamaları yapılmıştır.

2 EMİSYON ÖLÇÜMÜ RAPOR SAYISI	15	15	100	-
-------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Tüm atıksu arıtma tesislerinde arıtmaya giden suların analizleri, İETT bünyesindeki merkez ve garaj binalarını kapsayan ısınma kaynaklı baca gazı ölçümleri ve raporlamaları yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF 004-001	YENİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-004-001-001	METROBÜS HATTINDA YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VIDEO ANALİTİK SİSTEMİ KURULAN İSTASYON SAYISI	2	3	100+	50

AÇIKLAMA: En yoğun 3 adet metrobüs istasyonu belirlenmiş ve video analitik sistemi devreye alınmıştır.

2 VIDEO ANALİTİK SİSTEM KURULAN ARAÇ SAYISI	5	100	100+	100+
---	---	-----	------	------

AÇIKLAMA: 5 araçta yolcu sayma ve şoför davranış analizi planlanmasına rağmen 100 araçta çalışma tamamlanmıştır.

3 YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULAN İSTASYON SAYISI	44	3	7	93
---	----	---	---	----

AÇIKLAMA: 2021 yılı için demo olarak 44 adet metrobüs istasyonunda yolcu sayma ve video analiz işlemleri planlanmıştır. 3 adet istasyonda demo çalışması yapılmış olup çalışmanın başarılı olması durumunda 2022 yılı için kalan 41 adet istasyonda da aynı işlem uygulanacaktır. 2022 yılı için gerekli bütçe çalışması yapılmıştır.



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF 004-001	YENİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-004-001-002	ARAÇLARIMIZDA YAKIT TASARUFU SAĞLAMAK AMAÇLI YENİ TEKNOLOJİLER GELİŞTİRMEK VE UYGULAMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 START-STOP PROTOTİP ÇALIŞMASI YAPILACAK ARAÇ SAYISI	1	-	-	100

AÇIKLAMA: Firmalarla yapılan görüşmeler neticesinde bu sistemin aracın üretim aşamasında yapılması gerektiği, sonradan mevcut araçlara teknik olarak ilave edilmesinin mümkün olmadığından söz konusu proje durdurulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF 004-001	YENİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-004-001-003	SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ DONANIM GÜNCELLEMELERİ VE OTONOM YAZILIM GELİŞTİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EKLENECEK YENİ DONANIM VE SÜRÜŞ ALGORİTMASI SAYISI	15	-	-	100

AÇIKLAMA: Mevcutta elimizde bulunan otonom aracın teknik alt yapısının yeni donanım ve sürüş algoritması eklenmesine teknik olarak uygun olmadığı anlaşılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF 004-002	ARAÇ İÇİ TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-004-002-001	ARAÇ İÇİ CİHAZLARIN İZLENEBİLİRLİĞİNİ VE YÖNETİLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ARAÇ İÇİ AĞ GEÇİDİ CİHAZ SAYISI	3.500	613	18	82

AÇIKLAMA: Metrobüste İBB Wifi yayını için alınan ağ geçidi cihazı İETT araç içi sistemlerinin iletişimini de sağlar özellikte olduğu için faaliyetimiz kapsamında 613 metrobüs araçları için kurulum İBB'nin projesi ile ortak çalışılarak tamamlanmıştır. Geriye kalan araçlarımızın ağ geçidi cihazı alım işi ekonomik olarak tasarruflu olması için İBB Wifi yaygınlaştırma projesiyle birleştirildiğinden kurulumuz tarafından yapılmamıştır.

2 TÜMLEŞİK SİSTEM KURULAN ARAÇ SAYISI	3.000	100	3	97
---------------------------------------	-------	-----	---	----

AÇIKLAMA: Tümlşik sistem kurulumu işi için mücbir sebepler nedeniyle süre uzatımı verildiğinden 2022 yılına uzamıştır..

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF 004-003	YOLCU BİLGİLENDİRME KANALLARINI İYİLEŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ-004-003-001	METROBÜS HATTI ANONS SİSTEMLERİNİ YENİLEMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ANONS SİSTEMİNİN YENİLENECEĞİ İSTASYON SAYISI	45	-	-	100

AÇIKLAMA: 2021 için belirlenen bütçenin yeterli olmaması nedeniyle yeni bütçe çalışması yapılmış ve proje 2022 yılı için planlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF 004-003	YOLCU BİLGİLENDİRME KANALLARINI İYİLEŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ-004-003-002	YOLCU BİLGİLENDİRME YAZILIMLARINI GELİŞTİRMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	5	4	80	20

AÇIKLAMA: Toplu Ulaşım Yönetim Sistemi Geliştirme, Güncelleştirme ve Bakımı İş'i kapsamında idaremize ait kurumsal web sitesinin geliştirilmesi tamamlanmış ve test ortamda canlıya alınarak son test işlemlerinin yapılmasının ardından canlı sisteme alınarak kullanıma sunulacaktır. Aynı iş kapsamında kurum içi şoför personelin kullanımına sunulan Kaptan Köşkü uygulamasının mevcut versiyon bakım destek işlemleri sağlanarak kullanım devamlılığı sağlanmış geçen dönemler içerisinde ortaya çıkan yeni taleplere göre geliştirme işlemlerine başlanmıştır. İş kapsamında idare içerisinde kullanılan web servislerin tek kaynaktaki birleştirilmesi düşüncesiyle api platformu kurulumu işlemlerine başlanmış ve idare içerisinde kullanılan diğer uygulamalara platform üzerinden servisler sağlanarak kaynaklar tekilleştirilecektir. Geliştirilen operasyon süreci tevzi uygulamalarının yeni geliştirilen web arayüzü uygulamalarla entegre edilmesi işlemleri tamamlanmış son kullanıcı eğitimleri verilmeye başlanılmıştır. Faaliyet kapsamında yer alan diğer bir uygulama olan coğrafi tabanlı bilgi yönetim sistemleri planlaması ilgili tekliflerin alınamaması, alınacak lisansların döviz bazlı olmasından dolayı döviz bazlı kur hareketlerinden etkilenmesinden ötürü 2021 yılı performans göstergesi bütçesi kullanımı sağlanamamıştır. Söz konusu iş 2022 yılı içerisinde dahil edilmiş ve sözleşme imzalanarak iş başlangıcı yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK			
HEDEF 005-002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ-005-002-001	PERSONELE EĞİTİM VERMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	4.057	100+	1

AÇIKLAMA: Uzaktan/mobil eğitim yoluyla memur ve işçi dahil tüm personele zorunlu eğitimlerin atanması ve bu eğitimlerin personele tamamlatılması noktasında alınan aksiyonlar göstergelerimizde hedefe ulaşılmasında önemli rol oynamıştır.



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF 005-002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-005-002-002	EĞİTİM PLANINI GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	80	88,30	100+	10
AÇIKLAMA: Sınıf eğitimlerinin çok fazla olmaması işçi başına verilen eğitim saati göstergesinde bir dezavantaj oluşturmamıştır. Çünkü özellikle yılın son 2 ayında yeni şoförlere verilen uygulamalı hat eğitimleri ve 8 saatlik zorunlu İş Sağlığı Güvenliği (İSG) eğitiminin işçi ve şoförlere uzaktan eğitim yoluyla aldırılması hedefe ulaşılmasını sağlamıştır.				
2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	20	13,65	68	32
AÇIKLAMA: 2021 yılında özellikle ilk altı aylık dönemde pandemi koşullarının devam etmesi sınıf eğitimlerinin yapılamamasına sebebiyet vermiştir. Uzaktan/ Mobil eğitimle memur personelimize eğitim imkanı sunulmuş olmasına rağmen, eğitimlerin sınıf eğitimleri kadar uzun süreli olmaması eğitim saatinin düşük kalmasına neden olmuştur.				
3 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	11,24	100+	12

AÇIKLAMA: Sınıf eğitimlerinin çok fazla olmaması işçi başına verilen eğitim saati göstergesinde bir dezavantaj oluşturmamıştır. Çünkü özellikle yılın son 2 ayında yeni şoförlere verilen uygulamalı hat eğitimleri ve 8 saatlik zorunlu İş Sağlığı Güvenliği (İSG) eğitiminin işçi ve şoförlere uzaktan eğitim yoluyla aldırılması hedefe ulaşılmasını sağlamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF 005-003	FİZİKİ YAPIYI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005-003-001	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI (%)	95	97,4	100+	3
AÇIKLAMA: Bakım onarım ekiplerinde yapılan organizasyonel değişiklikler ve ekiplerin verimli çalışması neticesinde bakım onarım talep karşılama ve memnuniyet oranlarında olumlu yönde sapma gerçekleşmiştir.				
2 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI (%)	95	100	100+	5

AÇIKLAMA: Bakım onarım ekiplerinde yapılan organizasyonel değişiklikler ve ekiplerin verimli çalışması neticesinde bakım onarım talep karşılama ve memnuniyet oranlarında olumlu yönde sapma gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF 005-003	FİZİKİ YAPIYI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005-003-002	METROBÜS HATTINDAKİ KAMERALARI DEĞİŞTİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS HATTINA KURULUM YAPILAN KAMERA SAYISI	220	220	100	-

AÇIKLAMA: Proje kapsamında hedeflenen değer 220 tanesi yapılmış,Proje planlandığı gibi tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF 005-004	ÇALIŞAN AİDİYETİNİ YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005-004-001	ETKİLİ İÇ İLETİŞİMİ SAĞLAMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI (%)	80	83,15	100+	4

AÇIKLAMA: Kurumumuzda çalışanlar arasında iç iletişimi sağlamak amacıyla aylık dergi, bildirim afişleri hazırlanmış ve tüm birimlerden gelen iletişim talepleri karşılanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF 005-004	ÇALIŞAN AİDİYETİNİ YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005-004-002	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTIRMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
AÇIKLAMA: Çalışanlarımızın memnuniyetini ölçmek ve gerekli aksiyonları almak için 2021 yılı içerisinde Çalışan Memnuniyeti Anketi yapılmıştır.				
2 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI (%)	63	53,85	85	15
AÇIKLAMA: Tüm dünyada ve ülkemizde etkisini gösteren COVID-19 salgını nedeniyle servis hizmetlerinde aksamalar meydana gelmiştir. - Servis sürücülerinin COVID-19 kaynaklı işe gelememeleri, - Personel ve okul servis sisteminde girişler belli bir ücrete tabi tutulduğundan yeni servislerin sisteme girişleri durma noktasına gelmesi ve ayrıca mevcut servislerin önemli bir bölümünün servis hakkını dondurarak çalışmaması nedeniyle verilen hizmet kalitesinde düşüş görülmüştür.				
3 GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	70	60,8	87	13
AÇIKLAMA: Personelin pandemi nedeniyle yılın ilk yarısında uzaktan/dönüşümlü çalışmasından dolayı güvenlik hizmetinin tam anlamıyla değerlendirilemediği düşünülmektedir.				
4 YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	60	76,15	100+	28
AÇIKLAMA: 2021 yılına kadar özel firmalarca yapılan hizmet, kurum personelince yapılmaya başlanmış, malzeme kalitesinden de ödün verilmediğinden yemek hizmetinden memnuniyet oranı beklentinin üzerinde gerçekleşmiştir.				
5 TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	65	57,8	89	11
AÇIKLAMA: Pandemi kaynaklı (temizlik personelinin pozitif veya karantina altında olması) özellikle merkez binalar dışından eksik personel ile hizmet verilmeye çalışıldığından memnuniyet oranı düşük çıkmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-001	BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIMI VE DESTEK FAALİYETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TEMİN EDİLEN ANALOG TELEFON CİHAZ SAYISI	750	-	-	100
AÇIKLAMA: 2021 yılı temin edilmesi planlanan cihaz sayısı 750 adettir. Ancak söz konusu projenin kapsamı genişletilerek 2022 yılı için 20 si telekonferans, 100'ü kameralı olmak üzere toplam 1.895 adet IP telefon cihazını kapsayacak şekilde yeniden projelendirilmiştir. Çalışmalar 2022 yılı içinde tamamlanacaktır.				
2 TEMİN EDİLEN YÜK DENGELEME VE UYGULAMA GÜVENLİĞİ CİHAZI SAYISI	2	2	100	-
AÇIKLAMA: Siber güvenliğin ve iş sürekliliğinin sağlanması için yük dengeleme ve uygulama güvenlik sistemi temin edilmiştir. Kurumun dışarıdan ve içeriden erişilen bütün İnternet sitelerinde yüksek seviyeli güvenlik koruması sağlanmıştır. Mobiott, yolcu bilgilendirme servisleri ve akıllı ulaşım sistemlerinde iş kesintilerine karşı önlem sağlanmıştır.				
3 LOG'U TOPLANAN KAYNAK SAYISI	50	500	100+	100+
AÇIKLAMA: Kurumda kullanılan ağ geçidi, güvenlik duvarı, mail koruma sistemi, sunucular, son kullanıcı bilgisayarları ve ağ anahtarları gibi 400 den fazla kaynağın logları 5651 sayılı kanuna uygun şekilde log toplama sistemine entegre edilmiş SIEM altyapısı ile izleme ve önleme aksiyonları oluşturulmuştur.				
4 FİBERE DÖNÜŞTÜRÜLEN LOKASYON SAYISI	25	10	40	60
AÇIKLAMA: Fibere dönüştüren lokasyon sayısı, ayrıca projelendirilmiş fiber bakım dosyası kapsamında 10 lokasyon dönüşümü yapılmıştır. Fiber dönüşüm maliyetlerinin yüksek oranda artmasından dolayı 25 adet dönüşüm yerine kurum öz kaynakları ile 10 adet gerçekleştirilmiştir.				
5 ADSL VE İNTERNET HATLARININ KESİNTİSİZ ALINMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İdare bünyesinde kullanılmakta olan ADSL ve İnternet Hatları Hizmetleri alımı işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-001	BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIMI VE DESTEK FAALİYETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
6 GSM 3G MOBİL İNTERNET HATLARININ KESİNTİSİZ ALINMA ORANI	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İdare bünyesinde kullanılmakta olan GSM 3G Mobil İnternet İletişim Hizmetleri alımı işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				
7 TOPLU SMS HİZMETİNİN KESİNTİSİZ ALINMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İdare bünyesinde kullanılmakta olan GSM Toplu SMS İletişim Hizmetleri alımı işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				
8 ARAÇ İÇİ KAMERA DATA HİZMETİNİN KESİNTİSİZ ALINMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İdare bünyesinde kullanılmakta olan Araç İçi Kamera GSM Hatları İletişim Hizmetleri alımı işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				
9 ATAYOL GPRS HİZMETİNİN KESİNTİSİZ ALINMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İdare bünyesinde kullanılmakta olan ATAYOL Projesi Veri İletişim Hizmetleri alımı işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				
10 SÖZLEŞMESİ YENİLENEN TELSİZ FREKANS SAYISI	24	24	100	-
AÇIKLAMA: İdaremiz Telsiz Sistemi Hizmetlerinin yürütülebilmesi için, OKTH Abonelik hizmetinin alınması işidir. Kurum bünyesindeki 24 adet frekans aracılığıyla telsiz OKHT abonelik hizmeti temin edilmiştir.				



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-001	BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIMI VE DESTEK FAALİYETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
11 SABİT VE ISDN PRI TELEFON HATLARINDA KESİNTİSİZ İLETİŞİM SAĞLAMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Genel Müdürlüğümüz bünyesinde kullanılmakta olan Sabit ve ISDN PRI telefon hatları ve GSM ses hatlarıyla kesintisiz iletişim sağlanabilmesi için iyileştirme işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				
12 NOKTADAN NOKTAYA DATA HATLARININ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİN SAĞLANMASI ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İdare bünyesinde kullanılmakta olan Noktadan noktaya, metro Ethernet, G.SHDSL hatlarıyla kesintisiz iletişim sağlanabilmesi için iyileştirme işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				
13 İLETİŞİMİN KESİNTİSİZ SAĞLANMASI ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İdare bünyesinde sahada bulunan araçların yönlendirilmesi, otobüs ve metrobüs işletme faaliyetleri esnasında iletişim hizmetinin kesintisiz olarak sağlanabilmesi için işletme şeflerine iletişim hizmeti temin edilmesi işidir. Söz konusu işleri kapsayan hizmetler alınarak kesintisiz iletişim sağlanmıştır.				
14 İHTİYAÇ DUYULAN MAL VE MALZEMENİN TEDARİK EDİLME ORANI (%)	100	100	100	-

AÇIKLAMA: İdaremiz bünyesinde bilişim malzemesi temin edilmesi işidir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-002	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENEN GÜVENLİK SİSTEMİ SAYISI	3	3	100	-
AÇIKLAMA: Kurum email koruma sistemi üretici destek anlaşmaları yenilenmiştir. 2000 kullanıcı ikili kimlik doğrulama sistemi, SSL Vpn hizmeti ve 6400 araç içerisindeki araç bilgisayarı, kamera kayıt sistemi ve telemetri sisteminin APN geçişi tamamlanmıştır. Proje kapsamında temin edilen fiber modüller ile Merkez ve garaj ağ bağlantı hızı 10Gb hıza yükseltilmiştir.				
2 TEMİN EDİLEN AĞ CİHAZI SAYISI	90	82	91	9
AÇIKLAMA: Kurumda çalışma ömürlerini tamamlamış ve/veya teknolojileri eskimiş ağ cihazlarının yenilenmesi ve yeni iş yüklerinin karşılanması için yeni ağ cihazlarına ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda 4 adet omurga anahtar, 78 adet kenar anahtar temin edilerek 13 İETT garajına, 5 Metrobüs İstasyonuna ve 8 Saha Yönetim şefliğine kurulum yapılmıştır.				
3 BAKIMI YAPILACAK CİHAZ SAYISI	2	2	100	-

AÇIKLAMA: Kurumun Karaköy ve Metrohan ana sistem odalarında bulunan omurga ağ anahtarlama cihazları için üretici desteğinin sürdürülmesi gerekmektedir. Üretici desteği yenilenerek iş kesintilerine karşı önlem alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-003	BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENEN SUNUCU SAYISI	6	-	-	100
AÇIKLAMA: 2021 yılında gerçekleştirilen ihaleye katılım olmadığından dolayı iptal olmuştur. 2022 Yılında projelendirilecektir.				
2 TEMİN EDİLEN SİSTEM SAYISI	1	1	100	-
AÇIKLAMA: Ağ cihazlarımız için açık kaynak kodlu ücretsiz ağ güvenlik kontrol yazılımı kurularak ek maliyet oluşturmada ağ güvenlik önlemleri alınmıştır.				
3 TEMİN EDİLEN KABLOSUZ EK CİHAZ SAYISI	75	75	100	-
AÇIKLAMA: Uygulama güncel sürüme yükseltilmiş ve üretici desteği yenilenmiştir. Ayrıca 2 adet kontroller cihazı yazılımının sürüm yükseltilmesi yapılmıştır. 85 adet ağ erişim noktası cihazı temin edilmiştir. Yeni temin edilen tüm cihazlar Wifi 6 desteklemektedir.				
4 VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KAPASİTESİNİN ARTIRILMASI ORANI (%)	70	-	-	100
AÇIKLAMA: 2021 yılında gerçekleştirilen ihaleye katılım olmadığından dolayı iptal olmuştur. 2022 Yılında projelendirilecektir.				
5 LİSANS ALINAN YAZILIM SAYISI	7	7	100	-

AÇIKLAMA: Coğrafi Veri Sunucusu Temel Yazılımı, Web Temelli Framework Sunucu Yazılımı, Analiz Yazılımları+Raporlama Web Yazılımı, Şifre Saklama ve Erişim Yazılımı, Şifre Sıfırlama Yazılımı, İkili Kimlik Doğrulama Sistemi Yazılımı temin edilmiştir.



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-004	SES VE GÖRÜNTÜ SİSTEMLERİNİN BAKIM VE ONARIMINI YAPMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SORUMLULUK ALANINDAKİ GARAJ,PERON,İŞLETME,MERKEZ BİNA KAMERA SİSTEMLERİN KESİNTİSİZ ÇALIŞMASININ SAĞLANMA ORANI (%)	90	98,5	100+	9
AÇIKLAMA: Toplamda 13 garajda ve 25 farklı peron ve işletmede 61 adet DVR'a 1345 adet kameraya, 16 adet fiziksel kayıt havuzuna, 215 adet bilgilendirme ekranına, 2 adet videowall sistemine, 5 adet ses sitemine bakım ve onarım hizmeti verilmiştir.				
2 SORUMLULUK ALANINDAKİ ARAÇ İÇİ KAMERA SİSTEMLERİN KESİNTİSİZ ÇALIŞMASININ SAĞLANMA ORANI (%)	80	93,5	100+	17
AÇIKLAMA: Araç içi elektronik sistemlerine (kamera-kayıt, ses-anons, yolcu bilgilendirme ve usb şarj ünitesi sistemleri) bakım ve onarım hizmeti verilmeye başlamıştır. Toplamda 3212 adet araçta, 3212 adet NVR'a, 24.818 adet kameraya, 9.000 adet yolcu bilgilendirme ekranına 15.000 adet hoparlöre, 3212 adet amfiye destek verilmiştir.				
3 SORUMLULUK ALANINDAKİ SANTRAL SİSTEMLERİN KESİNTİSİZ ÇALIŞMASININ SAĞLANMA ORANI (%)	90	100	100+	10
AÇIKLAMA: Genel Müdürlük, garajlar ve işletmeleri kapsayan toplam 26 adet santral sistemi için bakım onarım hizmeti alınmıştır.				
4 SORUMLULUK ALANINDAKİ FİBER AĞ ALT YAPISININ KESİNTİSİZ ÇALIŞMASININ SAĞLANMA ORANI (%)	90	100	100+	10
AÇIKLAMA: Belirtilen hedef kendi ekibimiz tarafından %99,95 oranında sağlanmıştır.				
5 SORUMLULUK ALANINDAKİ AĞ SİSTEMLERİNİN KESİNTİSİZ ÇALIŞMASININ SAĞLANMASI ORANI (%)	90	100	100+	10

AÇIKLAMA: Belirtilen hedef kendi ekibimiz tarafından %99,91 oranında sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-005	VERİ YÖNETİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VERİ TABANI ERİŞİBİLİRLİK ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Kurumun mevcut olan Oracle, MySQL, MSSQL, Sybase ASE, Sybase IQ, PostgreSQL sistemleri için 7/24 destek alınarak veri tabanlarının kesintisiz hizmet vermesi sağlanmıştır.				
2 KARAR DESTEK SİSTEMİ LİSANSLARINI GÜNCEL TUTMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Karar destek sistemlerinin lisansları güncellenmiştir.				
3 KARAR DESTEK SİSTEMLERİNDEN FAYDALANAN KULLANICI SAYISI	130	207	100+	59
AÇIKLAMA: Karar destek sistemlerinin etkinliği yükseltilerek kurum içi kullanıcı sayısı arttırılmıştır.				
4 ALT YAPISI YENİLENECEK VE YENİ LİSANS ALIMI YAPILACAK SİSTEM SAYISI	1	1	100	-

AÇIKLAMA: İhtiyaç duyulan lisanslar temin edilmiş ve kullanıma alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-006	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SÜREÇLERİNİ SÜRDÜRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	8	8	100	-

AÇIKLAMA: İdare içerisinde kullanılmakta olan kurumsal kaynak planlama SAP yazılımının 8 ana modülünün aktif kullanımı ve bakım destek süreci faaliyet kapsamında devam ettirilmiştir. İnsan Kaynakları Modülü (HR), Muhasebe Modülü (FI), Bütçe Modülü (FM), Duran Varlık Yönetim Modülü (AA), Satınalma Modülü (MM), Araç Bakım Modülü (PM), kurumiçi uygulamalara ana veri sağlayıcı Web Servis Modülü (PO/PI) ve canlı, test sistem takibi ve yetkilendirme modülü (BASIS) aktif olarak kullanılmıştır. Hizmetin devamlılığı ve mevzuat değişikliklerin yapılması sonucunda ortaya çıkan yeni ihtiyaçlara göre raporlama ve geliştirmeler sağlanmıştır.



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-007	BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN DEVAMLILIĞINI SAĞLAMAK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIM YAPILACAK YAZILIM SAYISI	6	5	83	17

AÇIKLAMA: Faaliyet kapsamında yer alan uygulamaların yıllık lisans kullanım hakları ve bakım işlemleri tamamlanmıştır.

1. Entegre Yönetim Sistemi Yıllık Lisans Kullanım Hakkı
- 2.Sağlık Yazılımı Yıllık Lisans Kullanım Hakkı
- 3.Laboratuvar Yazılımı Yıllık Lisans Kullanım Hakkı
- 4.Hakediş ve Yaklaşık Maliyet Yazılımı Yıllık Lisans Kullanım Hakkı
- 5.Mevzuat ve İçtihat Bilgi Bankası Yazılımı Yıllık Lisans Kullanım Hakkı
- 6.Planlanmış diğer yazılım olan elektronik belge yönetim sistemi yazılımı Cumhurbaşkanlığı Tasarruf Genelgesi kapsamında bakıma ihtiyaç duyulmamasından dolayı iç kaynak tahsisi yapılarak yazılım devamlılığı sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-008	BİLİŞİM HİZMETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLGİSAYAR SAYISI	750	753	100+	-

AÇIKLAMA: İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne bağlı birimlerden gelen taleplerin karşılanması, kiralık bilgisayarların ekonomik ömrünü tamamlaması ve yeniden kiralınması nedeniyle yerine tahsis edilmesi ve kurumumuz hizmetinde kullanılmak üzere bilgisayar alımı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca altyapının yenilenmesi ve hizmetlerin sürekliliğinin sağlanması için Elektronik Sistemler Müdürlüğü ve Bilgi Teknolojileri Müdürlüğü'nün ihtiyaçlarının karşılanması için yapılan malzeme ve hizmet alımları tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-001-009	ÇALIŞMA PERFORMANSINI ARTIRMAK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İSTİHDAM EDİLECEK PERSONEL SAYISI	45	27	60	40

AÇIKLAMA: Sözleşme kapsamında belirtilen pozisyonlara başvuran adayların teknik beceri ve yetkinliklerinin mülakatlar sonucu istenilen seviyede olmamasından dolayı hedef personel sayısına erişilememiştir. Ayrıca sözleşme içerisinde yer alan pozisyon ücret skalalarının 2021 yılı başında belirlenmesi ve bilişim sektöründe görev alan kişilerin döviz kaynaklı ücret skalalarının artış olmasından dolayı tercih edilmemesi ile karşılaşmıştır. Pandemi koşullarının bilişim sektöründe çalışanlarına sağladığı uzaktan çalışma modelinin idareміzce sağlanamamasından dolayı tercih edilmeme sebepleri arasında yer alarak faaliyetin eksik gerçekleşmesine zemin hazırlamıştır.



2021 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-002	KURUMSAL GELİŞİM SİSTEMLERİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-002-001	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜREBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DENETLENEN BELGE SAYISI	9	9	100	-
AÇIKLAMA: Yönetim sistemleri sürdürülebilirliği ve belgelendirme hizmetinin gerçekleştirilmesi 9 belgenin denetimi yapılarak tamamlanmıştır.				
2 REVİZYONU ALINACAK BELGE SAYISI	2	2	100	-
AÇIKLAMA: ISO 45001: 2018 İş Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 50001: 2018 versiyonları ile revize edilmiştir.				
3 EFQM MÜKEMMELLİK PUANI	650	-	-	100
AÇIKLAMA: EFQM Mükemmellik Modeli uygulamalarının değişikliğe uğraması nedeniyle öz değerlendirme 2021 yılında yapılamamıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-002	KURUMSAL GELİŞİM SİSTEMLERİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-002-002	İÇ KONTROL VE RISK YÖNETİMİ SİSTEMİNİ ETKİNLEŞTİRMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KAMU İÇ KONTROL STANDARTLARINA UYUM ORANI (%)	100	95	95	5
AÇIKLAMA: 2021 yılı içerisinde İç Kontrol ve Risk Yönetimi Danışmanlığı işi için hizmet alımı yapılmamıştır. Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Oranı, 2021 Aralık ayı içerisinde Başkanlıklar tarafından yapılan anketler ile belirlenmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK			
HEDEF 006-004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ-006-004-001	GARAJ BAKIM ONARIM FAALİYETLERİNİ DENETLEMEK			
YILI	2021			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TEKNİK DENETİMLERDE TESPİT EDİLEN OLUMSUZLUKLARIN TAKİP DENETİMLERİNDE DÜZELME ORANI (%)	50	-	-	100
AÇIKLAMA: 2021 yılı içerisinde Toplu Taşıma Araçlarının 3. Taraf Denetimleri için hizmet alımı yapılmamıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF 006-004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006-004-002	ARAÇLARIMIZIN BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 MÜDAHALE EDİLECEK ARAÇ SAYISI*	97	100	100+	3
2 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK OTOBÜS ORANI (%)	90	92,67	100+	3
3 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK METROBÜS ORANI (%)	90	88,36	98	2

AÇIKLAMA: Araçların filo yaşı ortalamasının yükselmesi ve Metrobüs hattının fiziki yapısı nedeniyle kazalara bağlı ağır hasar onarımları servise hazır araç sayısını azaltmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF 007-001	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007-001-001	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜ KURUMA KAZANDIRMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇEVİRİSİ YAPILAN ARAŞTIRMA RAPOR SAYISI	4	4	100	-

AÇIKLAMA: Uluslararası ve kurum içi literatürün talep edilen yabancı dilden Türkçeye veya Türkçeden ihtiyaç duyulan yabancı dile ait raporların çevirileri yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF 007-001	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007-001-002	KURUMSAL İTİBAR ALGISINI ARTIRMAK
YILI	2021

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

AÇIKLAMA: Kurumsal İtibar Araştırması ile İETT'nin iş birliği içindeki (paydaşlar) kurum ya da kişiler nezdinde, kurumun misyon, vizyon, amaç ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirdiği hizmetlere ilişkin kurumsal algılarının ve kurum itibar puanının ölçülerek güçlü ve iyileştirmeye açık alanların belirlendiği araştırma raporu tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF 007-002	KURUMSAL İMAJI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007-002-001	BASIN ANALİZİ VE RAPORLAMASI YAPMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OLURLU HABER ORANI	90	70	78	22
AÇIKLAMA: Dünyada yaşanan pandemi şartları 2021 yılında vatandaşın günlük hayatına etki etmiştir. Yolculuk sayısı, Araçlara binebilen yolcu sayısı, HES kodu sınırlaması, yaş kısıtlaması gibi etkilere karşılaşılmıştır. Günlük hayata etki eden bu etmenlerin tümü İETT hakkında algılamayı da olumsuz etkilemiş, Basın yayınlarında olumlu haber oranını düşürmüştür.				
2 MEDYA RAPORLARININ SAYISI	12	12	100	-

AÇIKLAMA: Basına yansıyan kurumsal gelişmelerin medya değerleri, manşet sayıları gibi sayısal verilerin takibi yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF 007-002	KURUMSAL İMAJI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007-002-002	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLAMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BİLGİ SERVİSİ YAPILAN HABER SAYISI	30	182	100+	100+
AÇIKLAMA: Kısıtlamaların azaltılması ile birlikte günlük hayata adapte olma sürecinde yapılması gereken bilgilendirmeler ve Kurumumuzdaki faaliyetlerin yolcularımıza ve ulusal basına duyurulması gerçekleştirilmiştir.				
2 HAZIRLANAN BİLGİLENDİRME DÖKÜMANI SAYISI	15.000	26.450	100+	100+
AÇIKLAMA: 2021 yılında değişen fiyat tarifi, HES kodlarının entegre edilmesi ve yolcularımıza bilgilendirme ihtiyacı doğan tüm faaliyetlerin artış göstermesi nedeniyle sapma olmuştur.				
3 BASTIRILAN KİTAP SAYISI	3	1	33	67

AÇIKLAMA: Dünyada yaşanan Covid-19 salgını ve tasarruf tedbirleri nedeniyle hedefin altında kalmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF 007-003	ORGANİZASYONEL FAALİYETLERİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-007-003-001	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK
YILI	2021

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON VE ETKİNLİK SAYISI	6	11	100+	83
AÇIKLAMA: İdaremiz faaliyetlerini tanıtmak amacıyla önemli gün ve haftalarda sergi, etkinlik, tören ve organizasyonlar gerçekleştirilmiştir.				
2 KATILINAN FUAR SAYISI	5	2	40	60

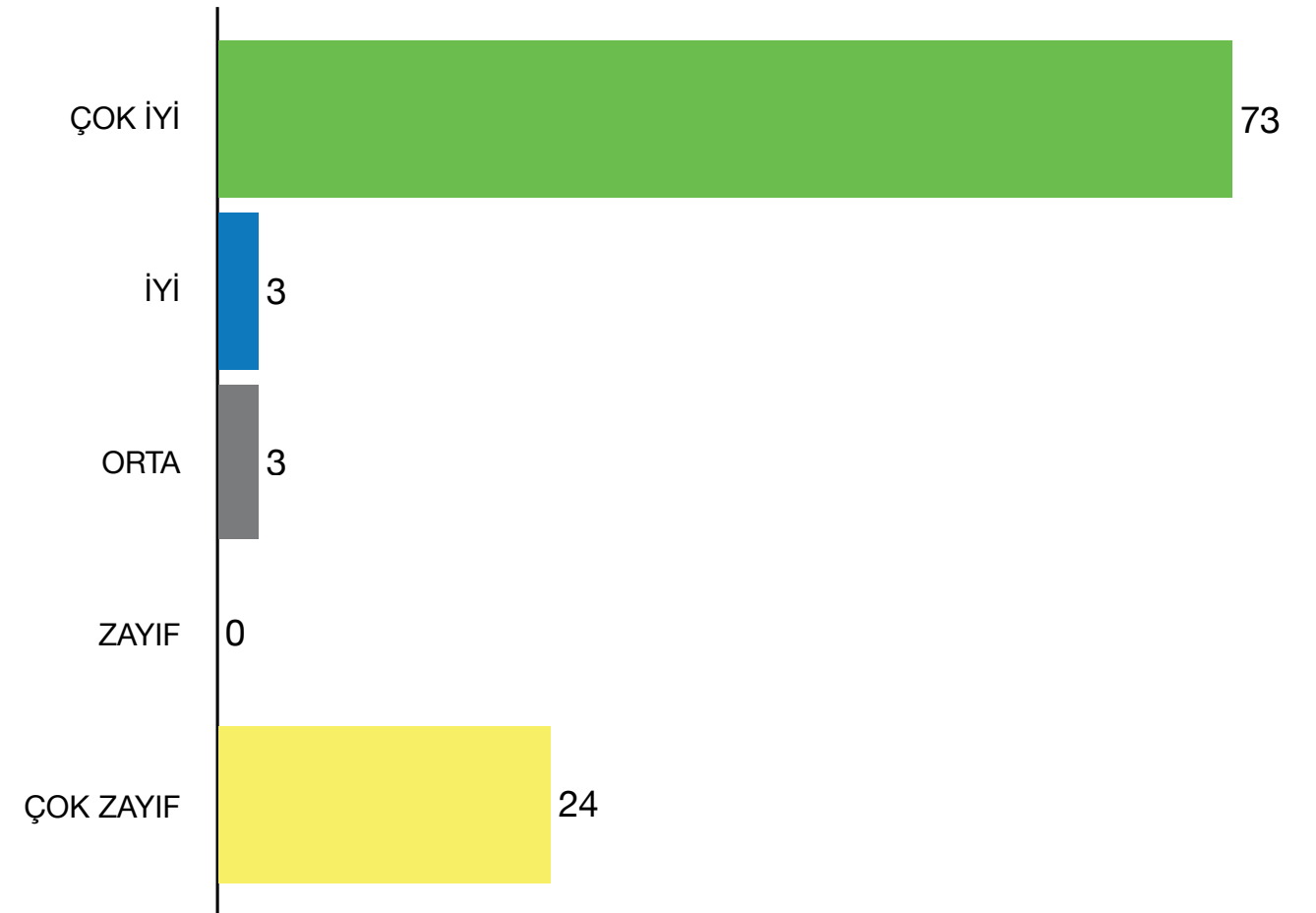
AÇIKLAMA: Ağırlıklı olarak yılın ilk yarısı Covid-19 salgını ve tasarruf tedbirleri nedeniyle hedefin altında kalmıştır.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI ve BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

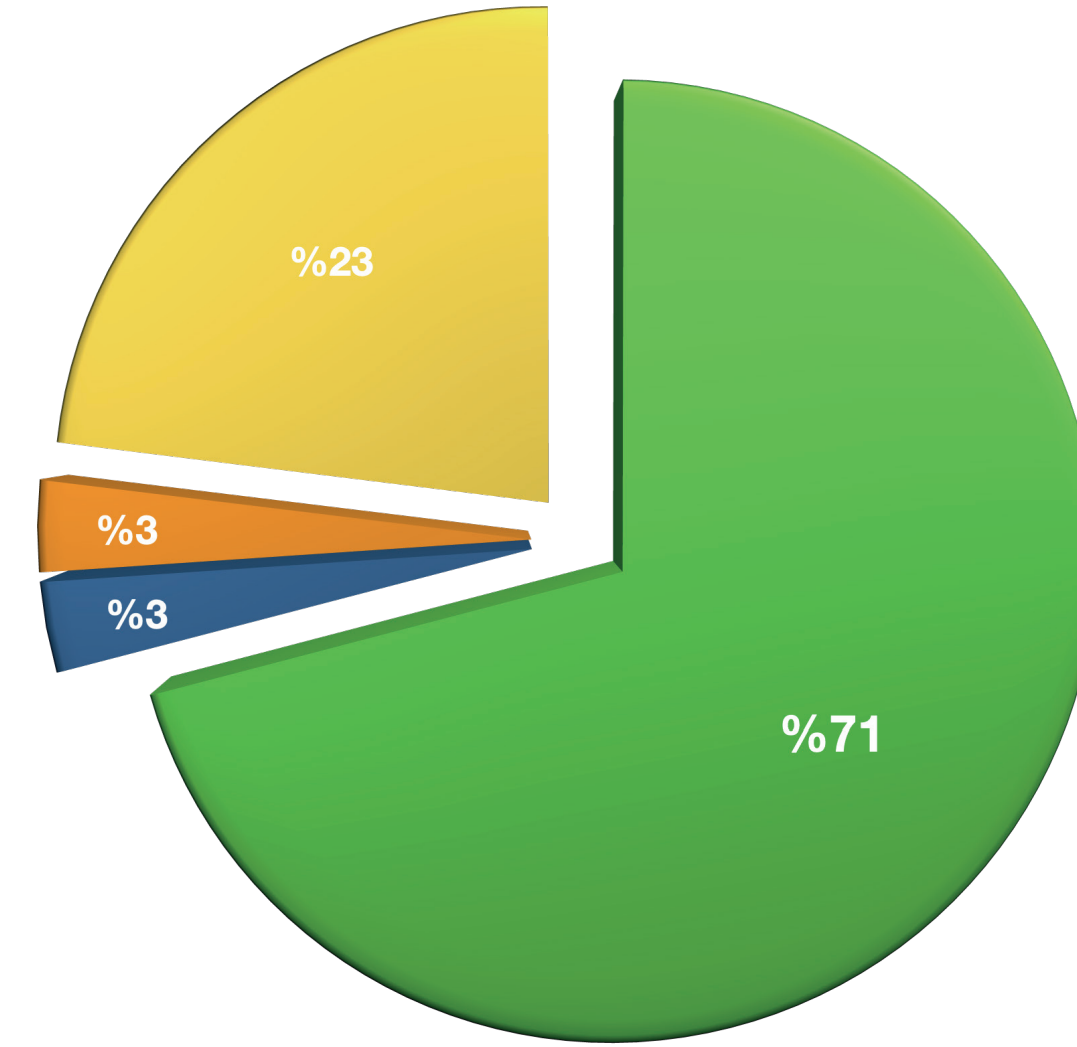
İETT Genel Müdürlüğü 2021 Yılı İdare Faaliyet Raporunda 103 adet göstergeye yer vermiştir. Bu göstergelerin sayısal ve oransal dağılımı değerlendirme ölçeği ile birlikte aşağıdadır.



Performans Gösterge Sonuçları Sayısal Dağılım

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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



Performans Gösterge Sonuçları Oransal Dağılım

KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜSTÜNLÜKLER

- > 150 yıllık tecrübesi ile güvenilirliği ve marka bilinirliği yüksek bir kurum olması.
- > Şehir içi toplu ulaşım sektörüne yön veren lider kurum olması.
- > Konusunda uzman, değişime ve yeniliklere açık insan kaynağına sahip olması.
- > Dünyadaki toplu taşıma konseptlerine uygun teknolojik gelişmeleri ve yenilikleri yakından takip eden ve uygulayan kurum olması.
- > İstanbul'da yaygın ve büyük bir ulaşım hizmet ağına sahip olması.
- > 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veren bir kurum olması.
- > İnsana ve çevreye duyarlı, yolcu odaklı ulaşım hizmeti sunuyor olması.
- > Deniz, hava ve raylı sistemler ile entegrasyonun sağlanmasında önemli bir rol üstleniyor olması.
- > Veriye dayalı karar verilerek hızlı aksiyon alabilen bir kurum olması.
- > Güçlü filo yönetim yeteneğine sahip olması.
- > Yolcularla iletişim konusunda etkili ve teknolojik iletişim kanallarına sahip olması.
- > Dönüşüm projesi ile birlikte özel halk otobüslerinin kurumsal yapıya kavuşturulmakta olması.

ZAYIFLIKLAR

- > Mevcut gelirlerinin uzun yıllardır operasyonel giderleri karşılayamaması.
- > Kurum faaliyetlerini gerçekleştirirken karar alma süreçlerinde farklı otoriteler (İETT, UKOME, İBB, Bakanlıklar vb.) arasında görüş ayrılıkları nedeniyle süreçlerin uzaması.
- > Trafiğe çıkan araç sayısının her geçen gün artması sebebi ile bazı seferlerin zamanında yapılamaması.
- > Bazı istasyon, peron ve durak alanlarının yoğun yapılaşma ve fiziki zorluklar nedeniyle engelli erişimine uygun olmaması.
- > Son zamanlarda akaryakıt ve yedek parça gibi döviz kurlarından etkilenen giderlerin olağanüstü yükselmiş olması.

DEĞERLENDİRME

Bir buçuk asırlık bilgi birikimi ve tecrübesiyle İstanbul’da 7/24 kesintisiz toplu ulaşım hizmeti sunan İETT, 2019 yılı sonlarında ortaya çıkan ve etkileri hala devam ettiren zorlu pandemi sürecinde de başarılı bir şekilde hizmet vermeye devam etmiştir. Özellikle ülkemizde vakaların görülmeye başlandığı ilk dönemlerde oluşan korku ve panik ortamına rağmen, başta şoför personelimiz olmak üzere tüm çalışanlarımız fedakârca ve özverili bir şekilde görev yaparak, salgının görünmez kahramanları olmuştur. İETT, bu süreçte hem çalışanlarının hem de yolcularının salgından korunması için büyük bir gayret göstermiş, gereken tüm tedbirleri alarak salgının önlenmesinde önemli bir görev üstlenmiştir.

İETT, otobüs-metrobüs filosunda bulunan toplam 3.212 araç ile 2021 yılında 8,1 milyon sefer gerçekleştirmiş, 227 milyon kilometre yol kat ederek 424 milyon yolculuk hizmeti vermiştir. İETT, sunmuş olduğu hizmet kapasite ve kalitesini her geçen gün daha da artırarak yolcu memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak amacıyla 2021 yılında da birçok faaliyet gerçekleştirmiştir.

Metrobüs hattında yolcu kapasitesini artırmak, daha güvenli ve konforlu bir hizmet sunabilmek amacıyla 2021 yılında 160 yeni araç alımı ihalesi gerçekleştirilerek, yüklenici firmalarla sözleşmeler imzalanmıştır. Durak yenileme ve yeni duraklar oluşturma çalışmaları kapsamında yolcularımızın kötü hava koşullarından etkilenmemesi için toplam 1.360 adet kapalı durak montajı gerçekleştirilmiş olup kapalı durak oranını artırmaya yönelik çalışmalarımız devam etmektedir. Ayrıca 750 adet bayrak durak montajı tamamlanarak vatandaşlarımızın hizmetine sunulmuştur. Adalar’da elektrikli araçlarla sunulan toplu ulaşım hizmet kalitesini ve kapasitesini yükseltmek amacıyla 60 adet tescilli yeni elektrikli araç ile Adalar’daki araç filosu güçlendirilmiştir.

Seferlerimizle ilgili zorunlu nedenlerle yapılan güzergâh değişiklikleri, ek seferler, sefer iptalleri vb. bilgilerin iletilmesi için kullanılan yolcu bilgilendirme sistemi iyileştirilmiştir. Böylece güzergâh değişikliklerinin daha etkin yönetilmesi ve değişiklik bilgilerinin yolcu bilgilendirme sistemine aktarılarak daha etkin bir şekilde bilgilendirme yapılması sağlanmıştır.

En önemli Stratejik Hedeflerimizden biri olan “Yolcu Güvenliğini Artırmak” hedefi doğrultusunda olası kazaları önlemek ve yolcu güvenliğini sağlayarak yolcu memnuniyetini artırmak amacıyla 2021 yılında yaklaşık 10.000 adet teknik denetim gerçekleştirilmiştir. Saha ekiplerimiz, günümüz teknolojisi ve iş yapış tekniklerini kullanarak sorumlu oldukları alanlarda denetim faaliyetlerini etkin bir şekilde sürdürmeye devam etmektedir.

Özel Halk Otobüsleri, İUAŞ otobüslerinin muayene ve denetimleri daha etkin hale getirilmiştir. Bu sayede İETT daha çevreci, kaliteli, konforlu ve yüksek standartlarda toplu taşıma hizmeti sunar hale gelmiştir. İstanbul halkının daha güvenli, kesintisiz ve kaliteli yolculuk yapmalarını sağlamak amacıyla bakım-onarım süreçleri iyileştirilmiş, bu kapsamda birçok proje gerçekleştirilmiştir. Araçların günün gerektirdiği teknolojik imkânlarla kavuşturulması için gereken modernizasyon çalışmaları devam etmektedir.

Özel Ulaşım Dönüşüm Projesi kapsamında 2.705 adet Özel Halk Otobüsü sarı renge boyanarak tüm otobüslerin aynı renk olması sağlanmıştır. Özel taşımacılık işletme sistemine geçilmesi ile yapılan hat optimizasyonu çalışması ile yoğun hatlarda solo körüklü araç değişimleri veya körüklü araç ilaveleri yapılmış, böylece hem kaynakların daha etkin kullanılması sağlanmış hem de yolculuk konforu artırılmıştır.

Yürütülen tüm çalışma ve faaliyetlerin İETT’nin toplam kalite yönetimi anlayışından sapmadan gerçekleştirilmesine önem verilmektedir. Yapılan denetim ve diğer faaliyetlerin şeffaf ve ölçülebilir olması, yolcu memnuniyetine pozitif katkı sağlanması amacıyla belli periyotlarda saha personellerine gerek sınıf gerekse uygulamalı eğitimler verilmiştir. Uzaktan eğitim sistemi etkinleştirilerek personelin ihtiyaç duyduğu eğitimlerin verilmesi sağlanmıştır. Şehir içi toplu ulaşımında nitelikli ve belgeli işgücü istihdamının artırılması, değişen koşullara ayak uydurabilen, mesleğinin gerektirdiği bilgi ve becerilere sahip şoför sayısının artırılması ve kaliteli hizmet sunumu için 2.018 şoförümüz, Metrobüs Şoförü ve Şehir İçi Toplu Taşıma Otobüs Şoförü Mesleki Yeterlilik Belgesi ile belgelendirilmiştir.

Şoför personelin görevlendirilmesinde Performansa Dayalı Şoför İş Atama Modeli uygulanmaktadır. Sürüş performansını geliştirmesi gereken şoförlere, kurum bünyesinde bulunan ve kurum kültürüne uygun olarak sahada yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmiştir.

Değişen işletme şartları yürütülen faaliyetlerin işleyiş tarzını belirlemektedir. Sürekli iyileştirme için süreç gözden geçirme çalışmaları ve buna bağlı katılımcı bir anlayışla odak grup toplantıları yapılmakta ve iyileşme gerektiren konularda gerekli tüm adımlar atılmaktadır. Birimler arası koordinasyon güçlendirmek amacıyla daha etkin iletişim kurulması, birimler arası çalışmalarda proje ekipleri kurularak projelerin hayata geçirilmesi, uluslararası bilgi birikiminin kurumsal uygulamalara dönüştürülmesi ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla birçok çalışma gerçekleştirilmiştir.

2021 yılında da salgının olumsuz etkileri nedeniyle yolculuk gelirlerinde önemli kayıpları yaşanmıştır. Bunun yanı sıra salgınla mücadele kapsamında ortaya çıkan ek maliyetler, döviz kurlarında yaşanan dalgalanmalar nedeniyle birçok maliyet kaleminde yaşanan olağanüstü artışlar gelir gider dengesini olumsuz etkilemiştir. Bu nedenle 2021 yılında yapılması planlanan bazı faaliyetler yapılamamış, bazı performans hedefleri gerçekleştirilememiştir.

Fırsat eşitliği, sürdürülebilir bir büyüme ve kalkınma için daha fazla kadın iş gücünün olması gerektiği inancıyla istihdam edilen kadın şoförlerimiz başarılı bir şekilde görevlerine devam etmektedir. Tarihinde ilk kez kadın sürücü istihdam eden İETT, tarihi Tünel’de de kadın vatman istihdam etmiş ve İETT tarihinde bir ilke daha imza atılmıştır.

ÖNERİ ve TEDBİRLER

- > Artan enflasyon oranı ve döviz kurları hem işletme maliyetlerinin hem de geçmişten gelen döviz bazlı borçların artmasına neden olmakta ve bu durum kurumun finansal yapısını çok ciddi şekilde etkilemektedir. Söz konusu maliyet artışları bilet fiyatlarına aynı oranda yansımamaktadır. Son gelen maliyet artışları ile yolculuk gelirinin işletme giderini karşılama seviyesi önemli oranda düşmüştür. Bu durumla alakalı bir çalışma yapılarak bilet fiyatlarının, belli başlı toplu ulaşım maliyetleri (Akaryakıt Fiyatı, Asgari Ücret, Döviz Kuru, Enflasyon Oranı) ile endekslenmesi faydalı olacaktır.
- > Akaryakıttan alınan KDV ve ÖTV'nin toplu taşıma hizmeti veren kurum ve kuruluşlardan alınmaması, toplu taşımada artan maliyetlerin bir kısmını telafi edecektir.
- > İdaremiz adına tescilli araçlar için ödenen Motorlu Taşıtlar Vergisinin (MTV) alınmaması toplu taşıma maliyetlerini azaltacaktır.
- > Çalışanların fiziki ortamları daha nitelikli duruma getirilmelidir.
- > Teknolojinin daha etkin kullanılması sağlanarak, birimler arasındaki idari işleyiş ve iletişimin güçlendirilmesi sağlanmalıdır.
- > Trafik kazalarının azaltılması amacıyla başta şoför personelin eğitimi olmak üzere, trafik, yolcu ve araç güvenliğini sağlayacak önlemler artırılmalıdır.
- > İnsan kaynakları yönetim uygulamalarını ve eğitimi bir araç ve gelişmede itici güç olarak değerlendirerek, çalışanları iletişim-bilişim çağının gerektirdiği vasıflara ulaştıracak ve sürekli gelişimi sağlayacak eğitimlerin artarak devam ettirilmesi önem arz etmektedir.
- > İş hayatında kadınların güçlendirilmesi ve fırsat eşitliği için, yeni istihdam alanlarının açılması veya cinsiyet olgusu üzerinden temellenmiş meslek kollarında kadın istihdam oranlarının arttırılması gerekmektedir.
- > Duraklarımızdaki özel araç parklanmasının engellenmesi için gerekli önlemlerin alınması.
- > Karakutu projesi ile elde edilen verilerin analiz edilip gerekli aksiyonların oluşturulması ve bu sistemin tüm araçlarda uygulanmasıyla, sürüş performansını geliştirmesi gereken şoförlere, kurum bünyesinde bulunan ve kurum kültürüne uygun olarak sahada yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimlerinin devam etmesi önem arz etmektedir.

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

İç kontrol sisteminin İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDE oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarında gerekli koordinasyonun sağlandığını, eğitim ve rehberlik hizmeti verildiğini, faaliyetlerin mali yönetim ve kontrol mevzuatı ve diğer mevzuata uygun olarak yürütüldüğünü, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını temin etmek üzere iç kontrol süreçlerinin işletildiğini, uygulama sonuçlarının izlendiğini ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce ve önerilerimin zamanında üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

Malı kanunlarla ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağladığımı ve danışmanlık faaliyetinde bulunduğumu bildiririm.

Bu Raporunun “III/A- Malı Bilgiler” bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. (İstanbul/2022)



Sevcan BİLİR
Mali Hizmetler Dairesi Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak görev ve yetkilerim çerçevesinde İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ bütçesinin; kalkınma planına, yıllık programa, stratejik plan ve performans programı ile hizmet gereklerine uygun olarak hazırlandığını ve uygulandığını, amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesi ve ilgili mevzuatla düzenlenen görev ve hizmetlerin yerine getirilmesi için bütçe ile tahsis edilmiş kaynakların, planlanmış amaçlar doğrultusunda ve iyi mali yönetim ilkelerine uygun olarak kullanıldığını beyan ederim.

Bu çerçevede iç kontrol sisteminin; idarenin gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerinin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yönetilmesine, kanunlara ve diğer düzenlemelere uygun olarak faaliyet göstermesine, her türlü mali karar ve işlemlerde usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesine, karar oluşturmak ve izlemek için düzenli, zamanında ve güvenilir rapor ve bilgi edinilmesine, varlıkların kötüye kullanılmasının ve israfının önlenmesine ve kayıplara karşı korunmasına ilişkin yeterli ve makul güvenceyi sağladığımı bildiririm.

Bu güvence, üst yönetici olarak sahip olduğum bilgi ve değerlendirmelere, yönetim bilgi sistemlerine, iç kontrol sistemi değerlendirme raporlarına, izleme ve değerlendirme raporlarına, harcama yetkilileri ile mali hizmetler birim yöneticisi tarafından sunulan güvence beyanlarına ve denetim raporlarına dayanmaktadır.

Bu raporda yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu beyan ederim. (İstanbul/2022)


Alper BİLGİLİ
Genel Müdür