

İETT 2018 FAALİYET RAPORU



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



**İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ**



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



Kıymetli İstanbullular;

İETT, asırlık bilgi birikimine ve tecrübeye sahip güzide bir kuruluşumuzdur. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin toplu taşıma hizmetlerinde çok önemli bir role sahiptir. Bütün toplu ulaşımı koordine etmekte, büyük bir filoyla İstanbullulara hizmet vermektedir. Şehrin gelişen ve değişen ihtiyaçlarına göre kendini yenilemeyi, teknolojinin imkânlarından her zaman istifade etmeyi temel prensip edinmiştir.

Dünyanın en büyük metropollerinden bir olan İstanbul’da bütün yatırım ve hizmetlerimizi “hayatı kolaylaştırmak” esasına göre yapıyoruz. Bunun için de bilgi teknolojilerine dayalı yatırımlarda hep en önde olma gayreti içerisindeyiz. Özellikle toplu taşımada çok büyük katma değer getiren akıllı şehir uygulamalarına öncelik veriyoruz.

Toplu taşıma ağını büyütmek ve çeşitlendirmek amacıyla çok büyük yatırımlar yaptık. Otobüs filosu, taşıma hizmeti veren işletmeciler ve 233 kilometreye ulaşan raylı sistemlerle hemşerilerimizin ulaşım ve erişim imkanlarını hep daha iyi, daha rahat ve konforlu hale getirme hedeflerimizde çok önemli mesafeler aldık.

Bu kapsamda 25 yılda raylı sisteme yapılan rekor yatırımlarla 34 kilometre olan raylı sistemi, yaklaşık 7 kat arttırdık. İnşaatı devam eden 284 kilometre tamamlandığında, raylı sistemlerde dünyada önde gelen metropollerden biri olacağız.

İstanbul’un trafiğine nefes aldirmek için yaptığımız tünellerle trafik yoğunluğu yüzde 17 azalttık. Bu tüneller sayesinde hem yakıt tasarrufu sağlayarak ülke ekonomisine katkı sağlanmış hem de karbondioksit salınımı azaltarak çevre kirliliğinin azalmasına destek olduk.

Ulaşım Yönetim Merkezi ile trafiği tek merkezden kontrol altında aldık. Trafik yoğunluğunu en aza indirmek amacıyla mobil ve internet tabanlı uygulamalarla şehir trafiğini anlık takip ediyoruz. Olası bir kaza ve arıza durumunda anında müdahale etmek için kritik noktalarda yardımcı araçlar bulunduruyoruz.

Tüm bu akıllı şehir uygulamaları yanında servis sorgulama hizmetiyle öğrenci velilerinin, çocuklarının bindiği kayıtlı servis aracı ve şoförünü sorgulayabildikleri bir sistemi devreye aldık. Bu sayede veliler, daha güvenilir bir şekilde çocuklarını okula gönderebiliyor ve buna ek olarak bu hizmet yardımıyla okul servis ücretini hesaplayabiliyorlar.

Yurtiçinden ve yurtdışından milyonlarca ziyaretçi çeken, dinamik yapısı her geçen gün artan İstanbul'un ulaşımına üstün standartlar getirmek ve yön vermenin zor olduğu tartışılmaz konulardan biridir. Fakat biz ulaşımında bu üstün standartlara ulaşmak için çok gayret gösterdik ve kısa zamanda meyvelerini aldık. Bunda elbette 2477 otobüs, 593 metrobüs, Nostaljik Tramvay ve Tüneliyle yaptığı özverili çalışmaları ile İETT'nin yenilikçi hizmetlerinin payı büyüktür.

772 otobüs hattı, 7 metrobüs hattı, Nostaljik Tramvay ve Tünel ile yılda yarım milyarı aşan yolculuk sayısı ile İETT İstanbul'daki toplu ulaşımın dörtte birini gerçekleştirmektedir. Bu açıdan bakıldığında İETT şehir içi otobüs taşımacılığı, hızlı otobüs taşımacılığı ve raylı sistemlerde tecrübe sahibi bir kurum olarak 1,5 asırdır toplu ulaşımın öncüsü konumundadır.

Bütün faaliyetlerimizde temel prensibimiz insana hizmet esası oldu. Açıklık ve hesap verebilirlik ilkesinin bir gereği olarak hazırlanan İETT 2018 Yılı Faaliyet Raporunu sizlere sunuyoruz.

2018 Yılı İETT Faaliyet Raporunu bilgi ve takdirlerinize sunarken, bu vesileyle birlikte çalıştığımız mesai arkadaşlarıma, kıymetli Meclis Üyelerimize de şükranlarımı arz ediyorum.

Sevgi ve saygılarımı sunuyorum.


Mevlüt UYSAL
 İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı



Sevgili İstanbullular;

148 yıllık kent içi ulaşım serüveninde ülkemizin toplu ulaşım sektörüne yön veren İETT, 2018 – 2022 Stratejik Planı'nın ilk yıl uygulama sonucu olarak hazırlanan 2018 yılı Faaliyet Raporu'nu takdirlerinize sunmaktan onur duymaktadır.

Geçmişten gelen köklü mirası ile bugün, kamu ve özel sektör toplu taşımacılığında dengeleyici, düzenleyici, denetleyici ve danışman özelliklerimizi sürdürmenin yanında İstanbul'umuzun her köşesine toplu ulaşım hizmetini ulaştırmanın heyecanını yaşıyoruz.

Ulaşımda hayat kalitesini arttırmak ve yolcularımızın gidecekleri yerlere daha kolay, konforlu, güvenli bir şekilde ulaşmaları adına çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz. Hizmetimizin sonuçları hakkında sizlerin memnuniyetini her yıl ölçerek geliştirmemiz gereken alanlarımıza yöneliyoruz. Bu memnuniyeti arttırmak adına dünya üzerindeki toplu taşıma trendlerini takip etmeye devam ediyoruz.

Hızla gelişen teknolojinin, hayatımızın her alanında olduğu gibi ulaşım da çok daha fazla etkili hale geldiğinin bilincindeyiz. Bu kapsamda yüzde yüz yerli ve milli özgün tasarım sürücüsüz araç üretilmesi konusundaki çalışmalarımızı tamamlayarak, prototip aracımızı World Cities Congress ve Transist İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarlarında siz değerli İstanbulluların beğenisine sunduk.

İETT'de uyguladığımız bir diğer akıllı teknoloji “RİTİM” sistemidir. Metrobüs hattında hizmet kalitesini arttırmak için devreye aldığımız “RİTİM” sistemi ile sahadan aldığımız canlı verilerle araç ve yolcu yoğunluğunu anlık olarak tespit ederek buna göre araç ve sefer planlaması yapıyoruz.

Güvenliğin artırılması için uçaklarda kullanılan Karakutu sistemini metrobüslerimize entegre etmeye devam etmekteyiz. Karakutu sistemi sayesinde, kaza sayılarımızı, bakım giderlerimizi ve yakıt tüketimimizi düşürmekte; yol ve sürüş güvenliğimiz ile yolcu konforunu arttırmaktayız.

Faaliyetlerimizi, İstanbul Büyükşehir Belediyemizin ulaşım ile ilgili hedefleriyle uyumlu olarak yürütmekteyiz. Ulaşımında tam entegrasyonu sağlamak ve toplu ulaşım taleplerin yönetimini sağlamak stratejik hedeflerimiz kapsamında 2018 yılında çeşitli faaliyetler gerçekleştirdik. Bu kapsamda entegre hat planlama çalışmaları ile planlama optimizasyonunun sağlanması, akıllı ulaşım sistemlerinin yaygınlaştırılması, dinamik sefer planı, farklı yoğunluk dönemleri için hızlı adaptasyon, esnek planlama ile kaynak verimliliği imkanlarına kavuşma yolunda önemli adımlar attık.

Bunların yanında, engelli ulaşımının kolaylaştırılması, gece hatları, güvenli sürüş sistemleri, simülatörlü sürüş eğitimleri, elektrikli nostaljik araç üretimi konularında çalışmalar gerçekleştirdik.

Değerli Yolcularımız;

Gerek otobüs içi anons ve ekranlarla, gerekse MOBİETT akıllı telefon uygulamamızla, ALO 153 çağrı merkezinin sağladığı anlık veriler ile İstanbul'da bir yerden bir yere giderken artık tüm bilgilere anında ulaşılabilir. Otobüsünüzün durağa ne zaman geleceğini, kaç dakikada gitmek istediğiniz durağa ulaşacağınızı, hangi durakta inmeniz gerektiğini kolayca öğrenebiliyorsunuz.

Çalışmalarımızda temel belirleyici husus yolcularımızın mutluluğudur. Bu kapsamdaki çalışmalarımızın devamı konusunda önümüzdeki dönemde de yoğun bir çaba içerisinde olacağız.

İETT'mizin 2018 yılı Faaliyet Raporu'nun hazırlanmasında emeği geçen çalışanlarımıza teşekkür ediyor; 2018 yılı Faaliyet Raporumuzun hayırlı olmasını diliyorum.


Dr. Ahmet BAĞIŞ
Genel Müdür v.

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2018 FAALİYET RAPORU

KATKIDA BULUNANLAR

Dr. Ahmet BAĞIŞ
Dr. Hasan ÖZÇELİK
Ertuğrul Selçuk GÜLDÜLER
Dr. Adil ALKAN
Mehmet Akif ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN
Dilek MEMİŞ
Semra EKŞİ
Hasan EROĞLU

TASARIM

Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN



İÇİNDEKİLER

10 TARİHÇE

26 GENEL BİLGİLER

54 AMAÇ VE HEDEFLER

76 FAALİYETLER VE PROJE BİLGİLERİ

132 PERFORMANS SONUÇLARI

150 KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

156 ÖNERİ VE TEDBİRLER

160 GÜVENCE BEYANLARI



TARİHÇE

İstanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında Der Saadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla başlayıp, 1871 yılında ilk atlı tramvay hizmete girmiş ve Şubat 1914'de elektrikli tramvay işletmeciliğine geçilmiştir.

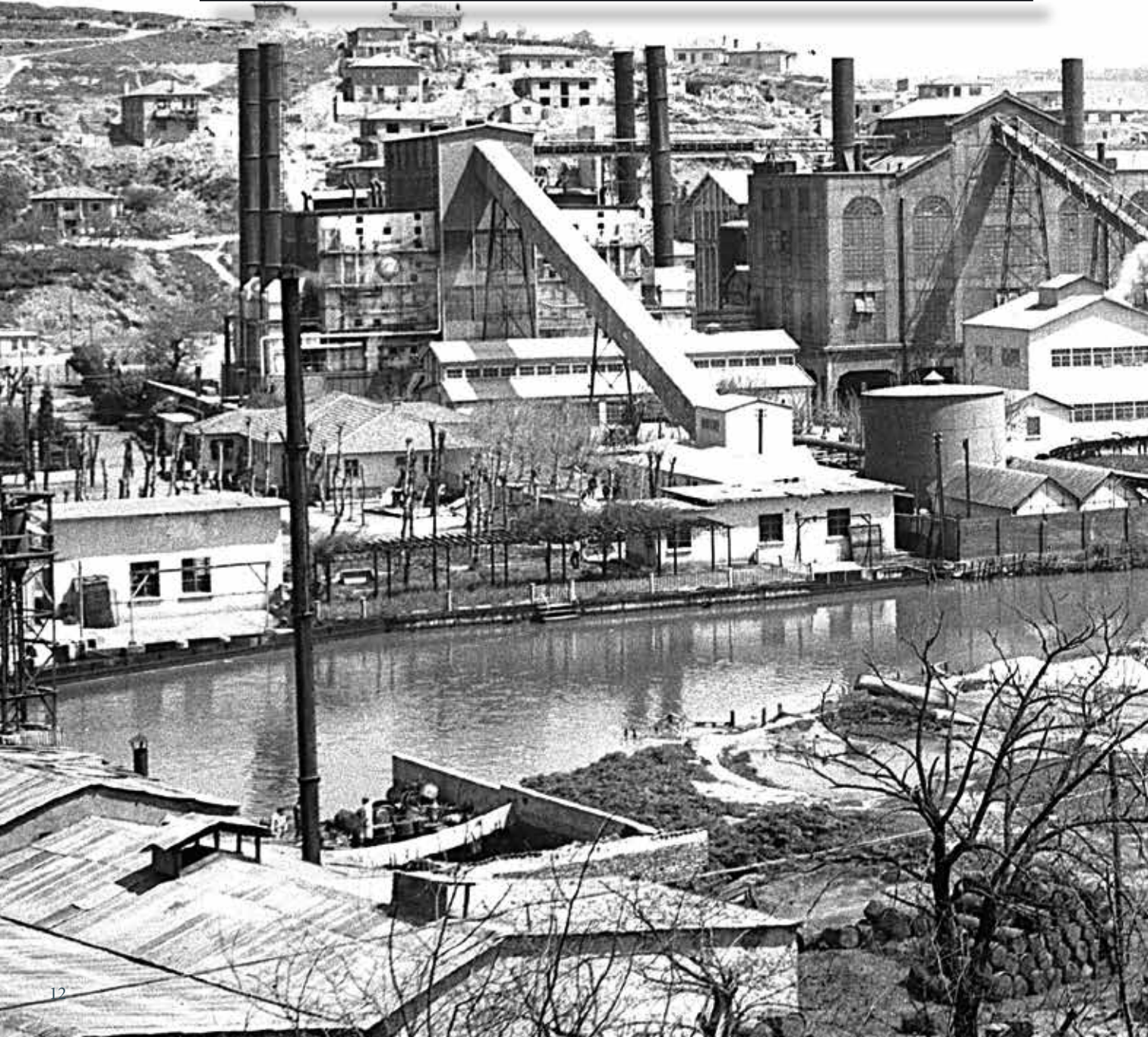
Bir süre muhtelif yabancı şirketler tarafından işletilen Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri 1939 yılında millileştirilerek 3645 sayılı yasa ile İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel (İETT) İşletmeleri Umum Müdürlüğü adı altında bugünkü hüviyetine kavuşmuştur.

1945 yılında Yedikule ve Kurbağalı dere 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 vebeleriyle Türkiye Elektrik Kurumuna (TEK) devredilip 1993 yılında da havagazı üretim ve dağıtım faaliyetlerine son verilmiştir.

İETT bugün yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmeti sunmaktadır.



ELEKTRİK



Türkiye’de ilk elektrik dağıtım işletmesi İstanbul’da hayata geçirilmiştir. 1908 yılında II.Meşrutiyet’in ilanı ile gelişen modernizasyon hareketleri sırasında, Osmanlı İmparatorluğu’nda yapılan araştırmalar sonucu İstanbul’da elektrik dağıtım imtiyazı, merkezi Peşte’de bulunan Ganz Anonim Şirketi’ne verilmiş olup daha sonra başka ortaklarla 1910 yılında Osmanlı Anonim Elektrik Şirketi’ne dönüşen yapı, birinci dünya savaşı ve sonrasında Silahtar’da özellikle tramvaylar için elektrik üretmeye başlamıştır. Cumhuriyet’in ilanı ile Hükümet; personelinin Türk vatandaşı olması, yatırım mecburiyeti ve hizmetin geliştirilmesi konularında ek anlaşmalar yaparak şirketi tanımıştır. Özel Elektrik Şirketi, 31 Aralık 1937’de 11 milyon 500 bin Liraya kamulaştırılarak Nafia 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 üstlenir. 1952 yılına kadar üretim ve dağıtımını bir arada yürüten İETT, bu tarihten sonra Etibank’tan cereyan almaya başlayıp, 1970 yılında çıkarılan Türkiye Elektrik Kurumu Yasası ile elektrik dağıtımından Türkiye Elektrik Kurumu (TEK) sorumlu olmuş ve 1982’de elektrik dağıtım hizmeti tamamen TEK’e devredilmiştir.



HAVAGAZI

İstanbul'da havagazı üretimine, ilk kez 1853 yılında Dolmabahçe Sarayı'nın aydınlatılması amacıyla başlanmış olup, 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 geri teknoloji nedeniyle Haziran 1993'te tasfiye edilmiştir.



TROLEYBÜS

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

Güç beslenmesi çift havai elektrik hattından sağlanan trolleybüsler için ilk hat Topkapı-Eminönü arasında döşenmiş olup, İtalyan Ansaldo San Giorgio firmasına 1956-57 yıllarında sipariş edilen trolleybüsler, 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 İstanbul'lara 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 işçileri tarafından 1968 yılında Şişli Garajında 5 ay süren çalışma sonucunda üretilen ilk Türk trolleybüsü Tosun, 45 yıl aradan sonra bu kez İkitelli Garajında, tamamen orijinaline sadık kalınarak 3 ayda yenilenmiş olup Kasım 2013'te IV. Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamında düzenlenen fuarda sergilenmiştir. Yenilenen Tosun, 2014 yılı başında 87 numaralı Edirnekapı-Taksim hattında hizmet vermektedir.







TÜNEL

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

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

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

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

TRAMVAY

Tramvay ilk kez Amerika'da 1842 (New York), Avrupada 1854 (Paris) ve 1860 İngiltere'de (Londra) görülürken İstanbul'da 3 Eylül 1869 tarihinde Tophane-Ortaköy hattında çalışmaya başlamıştır. İlk atlı Tramvay 1871 yılında Azapkapı-Galata, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı ve Eminönü-Aksaray olmak üzere 4 hatta çalışmaya başlamış, ilk işletme yılında 430 at kullanılarak 4,5 milyon yolcu taşınmıştır.

Daha sonraları Voyvoda'dan Kabristan-Tepebaşı-Taksim-Pangaltı-Şişli, Beyazıt-Şehzadebaşı, Fatih-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 Der Saadet Tramvay Şirketi'ne 4 adet otobüs çalıştırma izni verilmiş, ilk otobüs 1926 yılında çalışmaya başlamıştır.

Şirketin İETT'ye devri sırasında 3 adet otobüsü vardı. 1942 yılında 23 adet White marka otobüs sipariş edilmiş, ancak bunlardan sadece 9 adedi teslim alınmış olup bu tarihte 3 adet Scania marka otobüs hurdaya ayrılmıştır. Aynı yılın sonlarında Ticaret Ofisi tarafından, İsveç'ten 25 adet Scania-Vabis marka benzinli kamyon ithal edilerek İETT'ye tahsis edilmiştir. 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 sürmüş 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.

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

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.

Bu kapsamda 2013 yılında 1.440 adet yerli üretim otobüs alınmıştır. 2015 yılında 126 adet, 2016 yılında 44 adet ve 2017 yılında 375 adet otobüs alınarak eskiyen otobüslerin filodan çekilmesi ile de otobüs filosu 3.070 adet olmuştur.



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 arası sadece 22 dakikaya indiren Metrobüsün ikinci etabı olan Zincirlikuyu ayağı 8 Eylül 2008 Pazartesi günü yeni eğitim-öğretim yılı başında hizmete alınmış olup, hattın 77 gün gibi kısa sürede tamamlanmasıyla durak sayısı 25'e yükselmiştir.

Metrobüs hattının üçüncü etabı olan Söğütlüçeşme hattı 3 Mart 2009 tarihinde Başbakan Recep Tayyip ERDOĞAN'ın katıldığı törenle 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 atılmış, hattın resmi açılışı 19 Temmuz 2012 tarihinde gerçekleşmiştir. Toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 44 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup hatta 593 araçla hafta içi yaklaşık 900 bin yolcu taşınmaktadır.



BÖLÜM I



GENEL BİLGİLER

MİSYON VİZYON
YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR
İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

MİSYON

Toplu ulaşım hizmetlerini bütüncül bir bakış açısıyla, açığa çıkmamış ihtiyaçları da karşılamak şeklinde düzenlemek, denetlemek, koordine etmek ve sektörel bilgi birikimini yönetmek.

VİZYON

Sürdürülebilirlik anlayışla toplu ulaşımı cazip kılarak şehir hayatını kolaylaştıran lider kuruluş olmak.

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; 5343 km²'lik İstanbul İl sınırları içinde kent içi toplu taşıma hizmeti sunan İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı bir kamu kuruluşudur.

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

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

BÜTÇE VE KADROLAR

Genel Müdürlük, 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.

ÜCRET TARİFELERİ

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

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

3645 sayılı İstanbul Elektrik, Tramvay Ve Tünel İdareleri Teşkilât Ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanunda İETT'nin görevleri "İstanbul Rumeli ve Anadolu Yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti(gücü) tevzi etmek (dağıtmak) üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim (düzenleme), ıslah (iyileştirme), tadil (onarım, doğrultma) ve tevsi (genişletme) etmek ve bu işler için muktezi (gerekli) gayrimenkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim (uygun) bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas (kurmak) etmek suretiyle münakalatı (ulaştırma işleri) temdit (sürdürme) ve takviye (güçlendirme) etmek." şeklinde yer almıştır. Söz konusu madde 28.02.2006 tarih ve 5466 sayılı kanun ile "İşletmek ve işlettmek şeklindeki ibarenin ilave edilmesi neticesinde aşağıdaki halini almıştır:

“İstanbul’un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalar’da elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını ve elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah , tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayri menkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.”

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü birimlerinin kurum içi görev, yetki ve sorumlulukları “Görev Yetki ve Sorumluluk Yönergesi” ile düzenlenmiştir.

İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

A. FİZİKSEL YAPI

İDARİ BİNALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
METROHAN GENEL MÜDÜRLÜK	GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI	897
KARAKÖY HİZMET BİNASI	İDARİ HİZMET BİNASI	1.058
GÜMÜŞSUYU HİZMET BİNASI	HİZMET BİNASI	1.224
TOPLAM		3.179

GARAJLAR

GARAJ ADI	HİZMETE AÇILIŞ TARİHİ	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALAN(m ²)
TOPKAPI	1955	NORMAL	TOPKAPI	17.588
HASANPAŞA	1984	NORMAL	KADIKÖY	33.862
İKİTELLİ	1986	NORMAL	İKİTELLİ	196.322
ANADOLU	1986	NORMAL	KAYIŞDAĞI	60.000
KAĞITHANE	1995	NORMAL	KAĞITHANE	60.004
AYAZAĞA	1996	NORMAL	AYAZAĞA	50.771
ŞAHİNKAYA	1997	NORMAL	BEYKOZ	15.000
EDİRNEKAPI	1999	NORMAL	EDİRNEKAPI	60.000
YUNUS	1999	NORMAL	KARTAL	5.829
SARIGAZİ	1999	NORMAL	SARIGAZİ	15.376
AVCILAR	2009	PARK	AVCILAR	16.000
KARTAL PERON	2013	PARK	KARTAL	25.622
BEYLİKDÜZÜ	2014	PARK	BEYLİKDÜZÜ	10.000
SANCAKTEPE	2014	PARK	SANCAKTEPE	8.328
KURTKÖY	2018	NORMAL	PENDİK	46.700
TOPLAM				621.402

ATÖLYELER

ADI/YERİ	ARSA ALANI (m ²)	KAPALI ALAN (m ²)
KAPORTA BOYA ATÖLYESİ	-	4.500
MOTOR YENİLEME ATÖLYESİ	-	18.000
TAKSİM (NOSTALJİK TRAMVAY)	600	600
TÜNEL MAKİNE DAİRESİ (CER ATÖLYESİ)	73	73
AR-GE ATÖLYESİ-İKİTELLİ	-	800
TOPLAM	673	23.973

LOJMANLAR

ADI/YERİ	SAYISI	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1.180
AYAZAĞA CENDERE YOLU	10	1.350
BAŞAKŞEHİR	7	989
BEBEK	4	369
BEYOĞLU EVLİYA ÇELEBİ MAH.	8	844
BEYOĞLU KULOĞLU	1	100
CİBALI	2	884
ÇİFTE FABRİKA	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	124	14.825

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI (m ²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARI (m ²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE (litre)
İKİTELLİ	2.500	650	520.000
TOPKAPI	-	-	80.000
EDİRNEKAPI	100	-	240.000
KAĞITHANE	-	-	180.000
AYAZAĞA	-	-	300.000
HASANPAŞA	-	-	140.000
ANADOLU	-	-	300.000
SARIGAZİ	-	-	100.000
ŞAHİNKAYA	-	-	100.000
ÇOBANÇEŞME	-	-	40.000
KARTAL PERON ALANI	-	-	70.000
AVCILAR	-	-	70.000
KURTKÖY	-	-	250.000
BEYLİKDÜZÜ	-	-	120.000
TOPLAM	2.600	650	2.510.000

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (KİŞİ)
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

ARSALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
ADALAR	ARSA	163
AVCILAR-CİHANGİR	PERON YERİ	676
BAĞCILAR	İSTASYON ARSASI	848
BAKIRKÖY-KARTALTEPE	İNDİRİCİ MERKEZİ	174
BAŞAKŞEHİR-İKİTELLİ	İSTASYON ARSASI	493
BEŞİKTAŞ-ÇİRAĞAN	DİREK YERİ	19
ESENLER	METRO İSTASYONU	4.671
ESENLER	MENDERES MAHALLESİ	2.148
ESENLER	FEVZİ ÇAKMAK MAHALLESİ	2.407
EYÜP-ALİBEYKÖY	YEŞİL ALAN	2.878
EYÜP-GÜZELTEPE	ARSA	3.644
FATİH	TRAFO VE İNDİRİCİ MERKEZ	3.711
KADIKÖY	ARSA	6.214
KARTAL-ÇAVUŞOĞLU	PİLON YERİ	20
PENDİK-GÜZELYALI	TRAFO + ARSA	374
SARIYER-SULAR CAD.	PLANTONLUK	245
SULTANGAZI-CEBECİ	PERON ALANI (HİSSELİ)	8.716
ŞİŞLİ	TRAFO-ARSA	521
ÜSKÜDAR	PAŞALİMANI SOSYAL TESİSLERİ	1.611
ÜSKÜDAR KISIKLI	PLANTONLUK	62
ZEYİNBURNU-SÜMER	YEŞİL ALAN	10.575
TOPLAM		41.454

RAYLI SİSTEMLER

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

OTOBÜS-METROBÜS FİLOSU

MARKA-TİP	EGZOT EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
MERCEDES CİTARO 0530	EURO 3	29	392
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO 3	42	99
MERCEDES CAPACITY	EURO 4	42	50
MERCEDES CAPACITY	EURO 5	42	199
MERCEDES CONNECTO G	EURO 5	41	390
APTS-PHILEAS	EURO 4	52	49
OTOKAR KENT 290 LF	EEV	29	912
KARSAN B. AVANCITY+CNG	EEV	27	247
KARSAN B. AVANCITY	EEV	41	309
BMC	EURO 5	29	48
BMC	EURO 6	29	375
TOPLAM			3.070

NOSTALJİK ARAÇ FİLOSU

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

HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	ADET
KANGOO	1
BİNEK	5
KAMYONET	7
VAN TİPİ ZİRHİLİ	2
OTOBÜS	5
MINİBÜS	1
HASTA NAKİL ARACI	1
JEEP	1
KAMYON	5
TANKER	2
YOL SÜPÜRME ARACI	2
TOPLAM	32

DURAKLAR

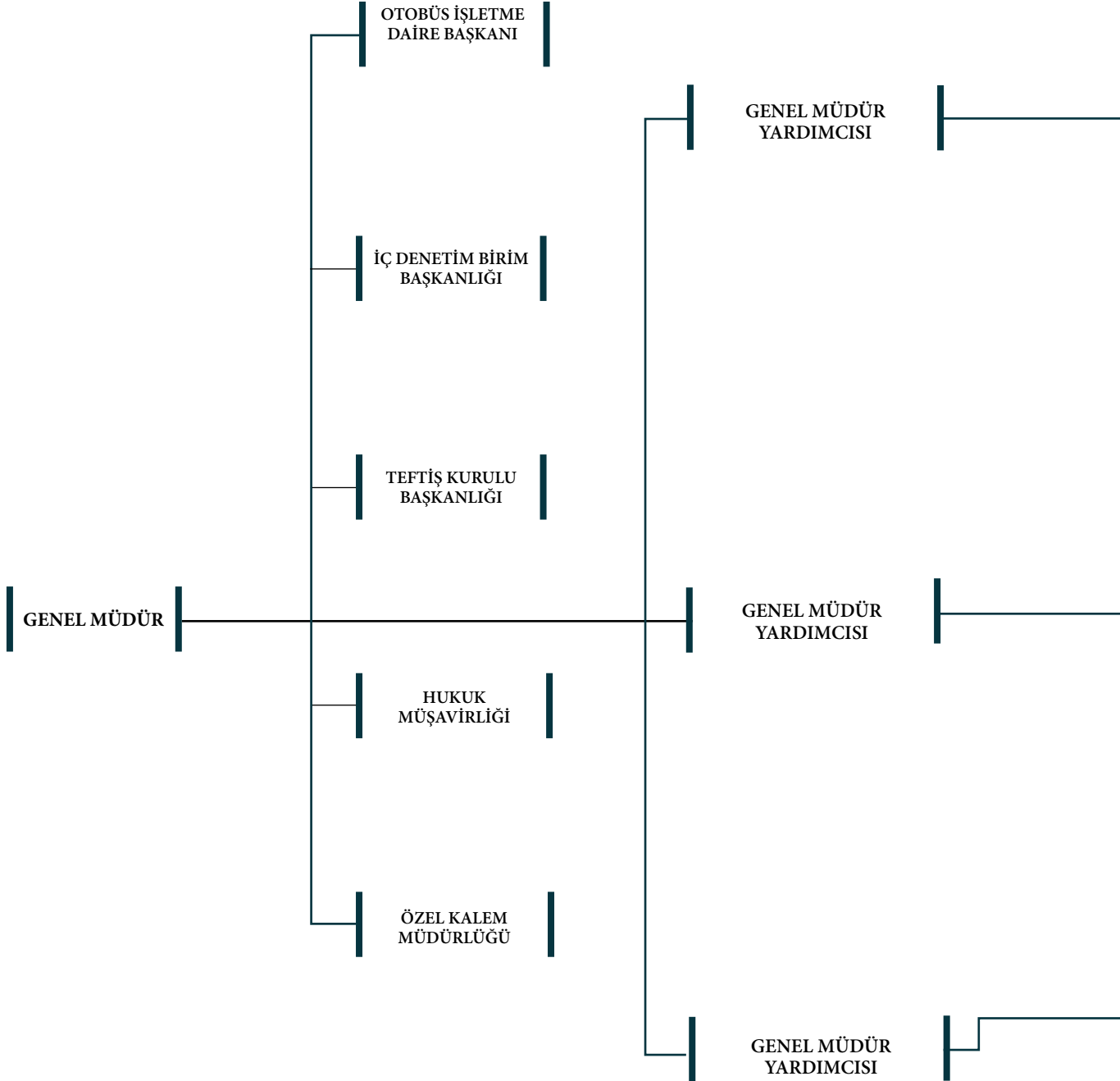
Nostaljik Tramvay Durakları (Taksim-Tünel)

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

B. ORGANİZASYON ŞEMASI



	YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANI	Bakım Onarım ve Tesisat Müdürü	Emlak ve Kamulaştırma Müdürü	Proje ve İnşaat Müdürü	Tünel-Tramvay İşletme Müdürü	Yolcu Hizmet Alanları Yönetim Müdürü
	İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANI	Eğitim Müdürü	İşçi Personel Müdürü	İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürü	Memur Personel Müdürü	Yazı İşleri ve Kararlar Müdürü
	MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANI	Bütçe Müdürü	Mali Kontrol Müdürü	Muhasebe-Finansman Müdürü		
	SATINALMA DAİRESİ BAŞKANI	İhale İşleri Müdürü	Satınalma Müdürü			
	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANI	Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürü	Strateji Planlama ve Hizmet İyileştirme Müdürü			
	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu Garaj Müdürü	Araç Bakım Planlama ve İşletme Müdürü	İkitelli Garaj Müdürü	Kağıthane Garaj Müdürü	Metrobüs Garaj Müdürü
	ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu Saha Yönetim Müdürü	Avrupa Saha Yönetim Müdürü	Filo Yönetim Müdürü	Özel Ulaşım Müdürü	Tahkikat Müdürü
	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANI	Kurumsal İletişim Müdürü	Müşteri Hizmetleri Müdürü			
	ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu Bölgesi Ulaşım Planlama Müdürü	Avrupa Bölgesi Ulaşım Planlama Müdürü	Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Müdürü		
	HIZLI OTOBÜS-METROBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANI	Metrobüs Yönetim Müdürü	Metrobüs Sabit Tesisler Müdürü			
	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANI	Enerji ve Çevre Yönetim Müdürü	Stok ve Kalite Kontrol Müdürü	Teknoloji Geliştirme Müdürü		
	BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANI	Akıllı Ulaşım Sistemleri Müdürü	Bilgi Teknolojileri Müdürü	Elektronik Sistemler Müdürü	Büyük Veri ve İş Zekası Müdürü	
	DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANI	Güvenlik Müdürü	İdari ve Sosyal İşler Müdürü			

C. BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

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

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

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

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	AKARYAKIT OTOMASYONU

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	SYBASE VTYS (DATA SERVER)
	POWERBUILDER (RAPORLAMA)
	SAP BUSINESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	SYBASE IQ VERİ AMBARI
	ETL MODÜLLERİ
	LAVASTORM ANALİZ MODÜLÜ
	SOLARWINDS DB PERFORMANCE ANALYSER
	POSTA GÜVENLİĞİ
	SUNUCU SANALLAŞTIRMA SİSTEMLERİ
	ZABBIX AĞ, SUNUCU, UYGULAMA, SERVİS İZLEME VE ALARM OLUŞTURMA YAZILIMI
	GRAFANA AÇIK KAYNAK ANALİZ VE İZLEME
	GÜVENLİK DUVARI
	GÜVENLİK DUVARI LOGLAMA VE RAPORLAMA
	SAN (STORAGE AREA NETWORK) VE YEDEKLEME
	SYBASE ASE VERİ TABANI
	ORACLE VERİ TABANI
	ORACLE ENTERPRISE MANAGER
	ORACLE CLOUD CONTROL
	.NET(YAZILIM GELİŞTİRME PLATFORMU)
	MAP EXTREME (HARİTA SUNUCUSU)
	MAP INFO (GİS VİRİSİ ÜRETİM PROGRAMI)
	FYS YAZILIMI
	ARAÇ TAKİP
	ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME
	QR KOD YAZILIMI
	MS SQL SERVER (VERİ TABANI)
	DATAWATCH

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

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

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

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

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
MASAÜSTÜ PC	1.405
DİZÜSTÜ	319
YAZICILAR	177
PROJEKSİYON	111
FOTOKOPİ MAKİNESİ	32
FAKS	43
FOTOĞRAF MAKİNESİ	37
KAMERALAR	896
BARKOD OKUYUCU	33
BASKI MAKİNESİ	41
TELEVİZYONLAR	113
TARAYICILAR	166
MİKROSKOPLAR	2
DVD	4
TOPLAM	3.379

D. İNSAN KAYNAKLARI

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

İSTİHDAM TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	167	512	679
SÖZLEŞMELİ MEMUR	27	26	53
KADROLU İŞÇİ	9	2.239	2.248
İŞÇİ (İSFALT)	3	2.308	2.311
TOPLAM	206	5.085	5.291

EĞİTİM DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
MEMUR	5	103	105	336	123	7
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	3	43	7	-
KADROLU İŞÇİ	674	1.449	58	65	2	-
İŞÇİ (İSFALT)	1.296	916	42	57	-	-
TOPLAM	1.975	2.468	208	501	132	7

YAŞ DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
18-25	-	-	-	4	4
26-35	129	41	6	650	826
36-45	162	10	1.187	936	2.295
46+	388	2	1.055	721	2.166

HİZMET YILINA GÖRE PERSONEL SAYISI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
0-10	211	52	8	1.628	1.899
11-20	51	1	1.832	683	2.567
21-30	273	-	401	-	674
31+	144	-	7	-	151

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GIH	91	261	352
THS	86	272	358
AHS	8	-	8
SHS	8	5	13
EÖHS	-	1	1

İŞÇİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADROLU İŞÇİ KADIN	KİPTAŞ İŞÇİ KADIN	KADROLU İŞÇİ ERKEK	İSFALT İŞÇİ ERKEK	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	-	1.713	2.214	3.837
TEKNİK PERSONEL	-	-	150	-	150
DESTEK PERSONEL	9	3	361	184	557
YRD. SAĞLIK PERSONELİ	-	-	15	-	15

E. SUNULAN HİZMETLER

İETT; toplu ulaşım hizmetlerini bütüncül bir bakış açısıyla, açığa çıkmamış ihtiyaçları da karşılamak şeklinde düzenlemek, denetlemek, koordine etmek ve sektörel bilgi birikimini yönetmek misyonuna yönelik, sürdürülebilirlik anlayışla toplu ulaşımı cazip kılarak şehir hayatını kolaylaştıran lider kuruluş olarak ulaşım hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini otobüs, metrobüs ve denetimindeki özel halk otobüsleri ile gerçekleştirmektedir.

ANA HİZMET BİRİMLERİ

OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

HIZLI OTOBÜS - METROBÜS DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

ARAÇ BAKIM VE ONARIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL 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 ve 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 işbirliğine giderek birlikte sosyal ve kültürel etkinlikler icra etmektedir. İdaremize ait sosyal medya hesapları yönetilmektedir.

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

► 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 yapmak.

► Malzeme Depolama ve Dağıtım

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

► Akaryakıt Yönetimi

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

► Çevre Yönetimi

ISO 14001 Çevre Yönetim sistemi kapsamında; Atık yönetimi faaliyetlerini (geçici atık depolama izni, emisyon izni, atık ayrıştırma, atıkların bertarafı ve geri kazanımı, Çevre ve Şehircilik Müdürlüğüne yapılacak olan beyanlar) gerçekleştirmek, sera gazı emisyonlarının periyodik olarak hesaplanarak raporlanmasını sağlamak,

çevre ölçümlerini (atık su analizi, arıtma çamuru analizi, atık yağ analizi, baca gazı emisyon ölçümleri, çevresel gürültü ölçümleri) yapmak.

► Enerji Yönetimi

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

DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdaremizin tüm birimlerini kapsayan hizmet binaları, hizmet tesisleri ve lojmanların bakım, onarım ve kontrollerini yapmak. Yapılması planlanan binaların ve ilave tesislerin proje ve keşiflerini hazırlamak ve inşaatlarını yaptırmak. İdareye ait tüm gayrimenkulleri Genel Müdür adına idare etmek, kamulaştırma yapmak ve her türlü (Tapu, vergi vs.) işlemlerini takip etmek. Tramvay ve Tünel İşletmeciliğinin kesintisiz yapılabilmesi, yolcu memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artırılması için, gerekli bakım, onarım ve yenileştirme hizmetlerini yaptırmak ve denetlenmesini sağlamak dairenin görevlerindendir.

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

► Özlük Hakları

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

► Sağlık Hizmetleri

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

► Eğitim Hizmetleri

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

BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

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

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

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

MALİ HİZMETLER DAİRE 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.

SATIN ALMA DAİRE 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.

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

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

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 yürütmek, idarenin mevzuata, stratejik amaç ve hedeflere uygun çalışmasını sağlamak amacıyla gerekli önerileri hazırlamak ve üst yönetime sunmak.

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.

F. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ

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, müstakıl bütçeli bir kamu kuruluşudur. 3645 sayılı yasa ile daha önce birçok imtiyaz ve yabancı sermayeli özel şirketler vasıtasıyla sunulan elektrik, tramvay, tünel, havagazı gibi hizmetler, millileştirilerek İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir.

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1.Hukuk Müşavirliği, 14 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 48 Şube Müdürlüğünden teşekkül eden bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması amacıyla hizmetlerin ve çağın gereklerini yerine getirmek için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte ve değişikliğe uyum sağlamaktadır. Memur personeli 657 sayılı Kanunun ek geçici 9. ve 21. Maddeleri ile bu kanunla ilişkilendirilmiştir. İşçi personeli 4867 sayılı İş Kanunu hükümleri ve Toplu İş Sözleşmelerine tabiidir.

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)

Ocak ayı içerisinde “İç Kontrol Tebliği” yayınlanarak; iç kontrol konusunda yapılması gerekenler ile Üst Yöneticinin iç kontrol sistemine yönelik beklentileri personele duyurulmuştur.

26.09.2017 tarihli Olur ile uygulamaya konulan İç kontrol Eylem Planı ile ilgili “Gerçekleşme Raporu” ve “2017 İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu” hazırlanarak Üst Yöneticiye sunulmuş, raporlar ayrıca e-SGB sistemi üzerinden Maliye Bakanlığına da gönderilmiştir.

İç Kontrol Birim Temsilcileri ile eğitim toplantıları düzenlenmiş, iç kontrol sistemine yönelik oluşturulan dokümanlar güncellenmiş, kurumda etik kültürünün yerleştirilmesi amacıyla “Etik Haftası” kapsamında farkındalık faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

İç Kontrol Birim Temsilcileri ve Alt Birim Risk Koordinatörleri (Müdürler) ile yapılan çalıştaylar neticesinde Stratejik Riskler ve birim riskleri güncellenmiştir. Ayrıca “Kurumsal Risk Strateji Belgesi” doğrultusunda altı aylık risk raporları hazırlanarak Üst Yöneticiye sunulmuştur.

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. 2018 yılı içerisinde; 107’si “İhale Öncesi”, 77’si de “İhale Sonrası” olmak üzere toplam 184 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.

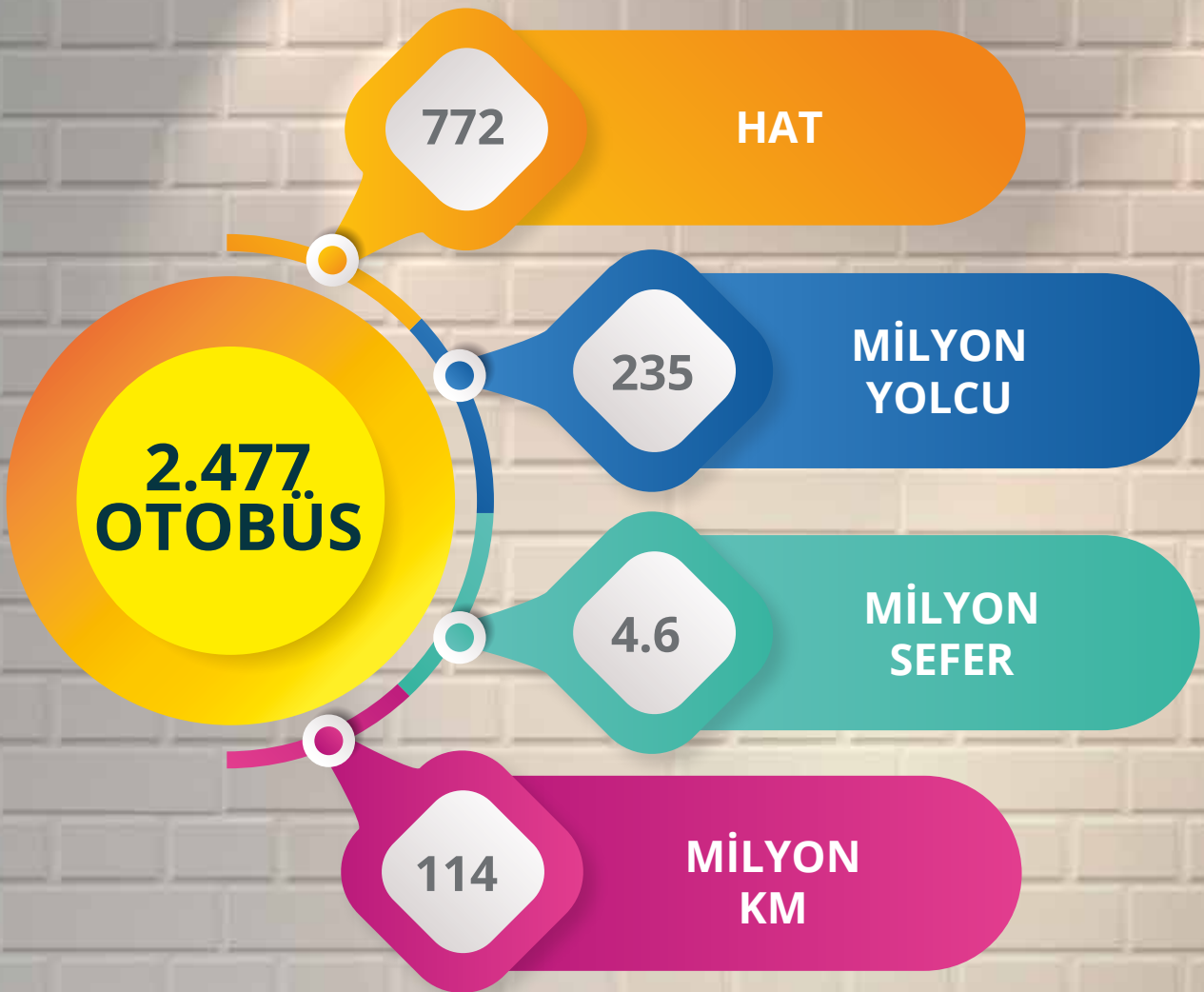
5. DIŞ DENETİM

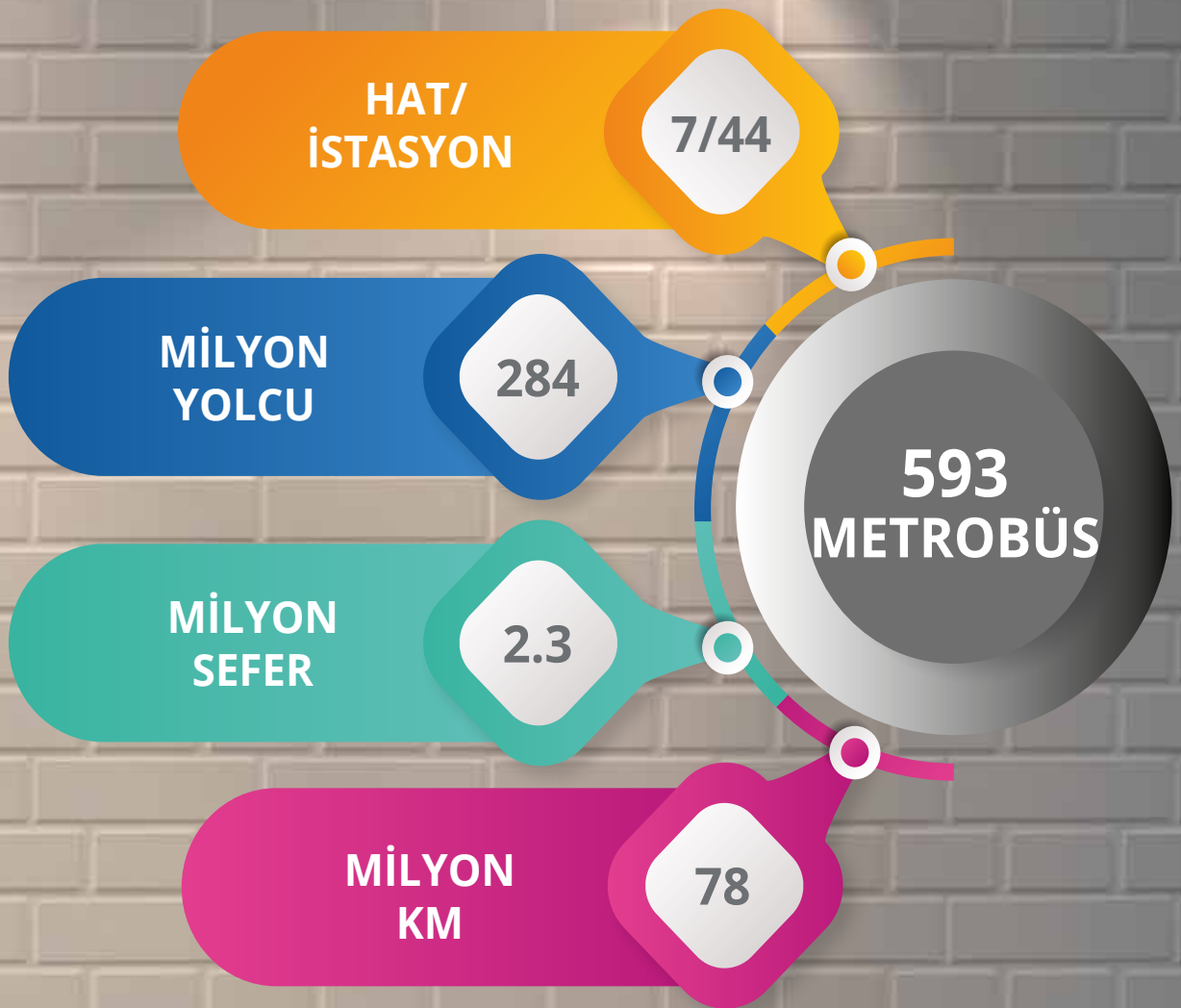
5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında idareimizin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir.

6. BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

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

ULAŞIM BİLGİLERİ





BÖLÜM II



AMAÇ VE HEDEFLER

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

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

Amaç 1	Entegre Toplu Ulaşım Yönetim Sistemini Kurmak Ve Geliştirmek
Hedef 1.1	Ulaşımda Tam Entegrasyonu Sağlamak
Hedef 1.2	Toplu Ulaşımda Etkin Denetim Sistemini Kurmak
Hedef 1.3	Toplu Ulaşımda Taleplerin Yönetimini Sağlamak
Hedef 1.4	Özel Taşımacılığın Kurumsallaşmasına Katkı Sağlamak
Amaç 2	Mali Yapıyı Güçlendirmek
Hedef 2.1	Finansal Kaynakları Etkin Ve Verimli Yönetmek
Hedef 2.2	Kaynakların Gelişmesini Sağlamak
Amaç 3	Hizmet Kalitesini Geliştirmek
Hedef 3.1	Toplu Ulaşımda Standardizasyonu Sağlamak
Hedef 3.2	Müşteri Memnuniyetini Arttırmak
Hedef 3.3	Güvenli Toplu Ulaşım Sistemini Geliştirmek
Amaç 4	Toplumsal Ve Çevresel Sürdürülebilirliği Etkin Kılmak
Hedef 4.1	Toplu Ulaşım Bilincini Geliştirmek
Hedef 4.2	Alternatif Enerji Kaynaklarının Kullanımını Arttırmak
Hedef 4.3	Paydaş İlişkilerini Geliştirmek
Hedef 4.4	Sektörde Yerli Üretimi Desteklemek
Amaç 5	Çalışanların Yetkinliğini Ve Kurumsal Aidiyetini Arttırmak
Hedef 5.1	Çalışanların Aidiyet Duygusunu Ve Çalışma Koşullarını Geliştirmek
Hedef 5.2	İnsan Kaynağını Etkin Ve Verimli Bir Şekilde Yönetmek
Amaç 6	Akıllı Ulaşım Teknolojilerini Geliştirmek
Hedef 6.1	İnovasyon Faaliyetlerini Etkinleştirmek
Hedef 6.2	İş Zekâsı Uygulamalarını Geliştirmek Ve Yaygınlaştırmak
Hedef 6.3	Akıllı Ulaşım Sistemlerini Geliştirmek Ve Yaygınlaştırmak
Amaç 7	Organizasyonel Mükemmelliği Sürdürmek Ve Geliştirmek
Hedef 7.1	Kurumsal Kalitenin Sürekli İyileştirilmesini Sağlamak
Hedef 7.2	İSG Sistemini Geliştirmek

AMAÇ 1

Entegre Toplu Ulaşım Yönetim Sistemini Kurmak Ve Geliştirmek

İstanbul'da toplu ulaşımın verimliliğinin artırılması, entegre toplu ulaşım yönetim sisteminin kurulmasından geçmektedir. Bir sistemin birkaç parça ve elemandan oluştuğu durumlarda, bütünleşme nasıl gerekiyorsa sosyal-politik-ekonomik-kültürel- coğrafik anlamda doğal merkez kabul edilen İstanbul için ulaşım verimliliğinin tamamlayıcısı olan entegrasyonun sağlanması gerekmektedir.

İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur.

Entegre toplu ulaşım yönetim sistemini kurmak ve geliştirme amacı doğrultusunda belirlenen stratejiler aşağıdadır.

Stratejiler;

- ▶ Open Data (açık veri) uygulaması ile mobil uygulamaların kullanılmasını ve yaygınlaştırılmasını sağlamak.
- ▶ Ulaşım Akademisi vasıtasıyla gerekli eğitim ve danışmanlık hizmetleri vererek özel taşımacılığın gelişmesine ve kurumsallaşmasına katkı sağlamak.
- ▶ Sahip olunan tecrübe, bilgi birikimi ve CRM benzeri müşteriye dokunan teknolojiler yardımıyla, toplu ulaşım ihtiyaçlarının yönetimini sağlamak.
- ▶ İstanbul ulaşımı için tam entegrasyonun yönetimine talip olmak.

Bu stratejiler doğrultusunda, İETT'nin entegre toplu ulaşım yönetim sistemini kurması ve geliştirmesi için ulaşım tam entegrasyonun sağlanmasına, iletişim yönetim sisteminin ve toplu ulaşım etkin denetim sisteminin kurulmasına, toplu ulaşım ihtiyaçlarının yönetiminin sağlanmasına ve özel taşımacılığın kurumsallaşmasına katkıda bulunulmasına karar verilmiş, belirtilenler 2018-2022 yıllarını kapsayan stratejik planına hedef olarak atanmıştır.

STRATEJİK HEDEF 1.1

Entegre Toplu Ulaşım Yönetim Sistemini Kurmak Ve Geliştirmek

Entegre ulaşım, planlama ve diğer sistem unsurlarının, ekonomik ve sosyal faydaları arttırmak amacıyla ulaştırma modeline, sağlayıcılara ve kurumlara bakılmaksızın ilişkilendirildiği örgütsel bir süreçtir.

Entegre ulaşım sisteminin kurulması ile farklı ulaşım modları arasında güvenli ve konforlu aktarım yapılması, yolcuların bir başka hat için uzun süre beklememesi ve zaman kaybının en aza indirgenmesi sağlanmaktadır.

İETT'nin ulaşımında tam entegrasyonu sağlama hedefi doğrultusunda, özel taşımacılıkta hizmet kalite unsurlarının yönetilebilirliğinin artırılması için özel taşımacılık yazılımının geliştirilmesine, toplu ulaşım ağında ana hat-besleme hat modelinin oluşturulmasına, farklı ulaşım modları arasında yolcu aktarımının sağlanmasını kolaylaştıracak entegre transfer merkezi planlamalarında bulunulmasına ve yolcuların güvenli ve konforlu seyahatler gerçekleştirebilmeleri için sürücü yönetim sistemi kapsamında sürücü sicil ve performans takip modelinin kurulmasına karar verilmiş ve 2018-2022 stratejik planı süresince bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi planlanmıştır.

STRATEJİK HEDEF 1.2

Toplu Ulaşımında Etkin Denetim Sistemi Kurmak

Toplu ulaşımında etkin denetim sisteminin kurulması İETT'nin 2018-2022 stratejik plan dönemi içerisinde gerçekleştireceği hedeflerden biri olarak belirlenmiştir. Bu hedefi gerçekleştirebilmek için çeşitli projeler tanımlanmıştır. Bu faaliyetlerden biri de denetim kriterlerinin belirlenmesidir.

STRATEJİK HEDEF 1.3

Toplu Ulaşımında Taleplerin Yönetimini Sağlamak

Toplu ulaşım sisteminde sefer ve hat sayısı planlamaları, İstanbul halkının alışkanlıkları ve yolcuların çeşitli kanallar üzerinden gerçekleştirdiği başvuruların değerlendirilmesi doğrultusunda belirlenmektedir.

İETT, İstanbul nüfusu, altyapısı ve İstanbul halkının ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda, İstanbul halkına verdiği öneme binaen 2018-2022 stratejik plan döneminde gerçekleştirmek üzere toplu ulaşımında ihtiyaçların yönetiminin sağlanmasını kurumun hedefi olarak belirlemiştir ve çeşitli faaliyetlerle hedefini gerçekleştirmeyi planlamıştır.

Toplu ulaşım ağının kapsama alanının genişletilmesi, talep analizi çerçevesinde hat planlarının güncellenmesi, ulaşımaya yönelik altyapı projeleri ve kent planlama önerilerinin hazırlanması, Metrobüs sistemlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması, gece seferlerinin artırılması gerçekleştirmeyi düşündüğü faaliyetlerin bir kısmıdır.

STRATEJİK HEDEF 1.4

Özel Taşımacılığın Kurumsallaşmasına Katkı Sağlamak

İETT, İstanbul halkına verilen toplu taşıma hizmetinin kalitesinin artırılmasında önemli unsurlardan birinin İstanbul'da faaliyetlerde bulunan özel taşımacılık firmalarının kurumsallaşmaları olduğunun farkındadır. Bu sebeple, 2018-2022 stratejik plan dönemi içerisinde gerçekleştirmek üzere özel taşımacılığın kurumsallaşmasına katkı sağlamak hedefini belirlemiştir.

AMAÇ 2

Mali Yapıyı Güçlendirmek

Toplu ulaşım hizmetinin etkin ve sürdürülebilir bir biçimde sunulabilmesi için dengeli ve güçlü bir finansal yapıya sahip olunması gerekmektedir. Düzenli zaman aralıkları ile yapılan değerlendirmelerle İETT'nin mali sağlığı kontrol edilmektedir. Ancak her kurumda olduğu gibi İETT'nin de operasyonlarına devam etmesi, ihtiyaç duyduğu yatırımları yapabilmesi ve kısa ve uzun vadeli hedeflerine ulaşabilmesi için mali yapısını güçlendirmesi gerekmektedir.

İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur. Mali yapıyı güçlendirme amacı doğrultusunda belirlenen stratejiler aşağıdadır.

Stratejiler;

- Mal ve hizmet alımında yerli firmaların tercih edilmesi yoluyla maliyetleri azaltırken ülke ekonomisine de katkıda bulunmak.
- Bilinirlik ve marka değerini ticarileştirmek (ekonomik getiri sağlayacak yeni ürün ve faaliyetler sunmak için kullanmak).

Bu stratejiler doğrultusunda İETT'nin güçlü mali yapıya kavuşması için finansal kaynaklarının etkin ve verimli yönetilmesi ve kaynaklarının geliştirilmesi gerektiğine karar verilmiş, belirtilenler 2018-2022 yıllarını kapsayan stratejik planına mali yapıyı güçlendirmek amacının altına hedef olarak atanmıştır.

STRATEJİK HEDEF 2.1

Finansal Kaynakları Etkin ve Verimli Yönetmek

İETT, finansal kaynakların etkin ve verimli yönetilmesi hedefi doğrultusunda genel yönetim giderleri ve faaliyetlerinin izlenmesi, yerli üretimin desteklenmesi ve yolculuk verilerinin kişisel veriler kullanılmadan gelir getirici hale getirilmesi ve mal ve hizmet alımlarında TL yatırımlarının yapılmasını stratejik plan döneminde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

Her yıl, İETT bünyesinde bir sonraki yılda yapılması planlan yatırımlar için bütçe ve performans programı hazırlanmaktadır. Programların hazırlanması için Mali Hizmetler Daire Başkanlığı, diğer Daire Başkanlıkları ile eş güdümlü olarak faaliyetlerde bulunmaktadır. Çalışmanın mevzuata ve amacına uygun olarak yapılması için finansal kaynakları etkin ve verimli yönetme hedefi doğrultusunda, her yıl konuya ilişkin eğitimler düzenlenmesine, performans programı hazırlanırken yararlanılması için bütçe ve performans programı hazırlama rehberi oluşturulmasına ve gerektiğinde güncellenmesine karar verilmiş ve stratejik plan döneminde bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi planlanmıştır.

Bunların yanı sıra İstanbul'da mobilite artışları dikkate alınarak, özellikle sosyal hatlarda kullanılmak üzere düşük kapasiteli araçların sisteme dahil edilmesi ve araç içi yolcu yoğunluğundan duyulan memnuniyet oranının ölçülmesine karar verilmiş, finansal kaynakları etkin ve verimli yönetme hedefi altına faaliyet olarak atanmıştır.

STRATEJİK HEDEF 2.2

Kaynakların Gelişmesini Sağlamak

İETT, kaynakların gelişmesi ile kurum giderlerini azaltmayı, yapılacak olan yatırımların bir kısmını geliştirilen kaynaklardan elde edilen gelir ile karşılamayı hedeflemektedir.

Bu hedef doğrultusunda, İETT proje yönetim sistemiğini geliştirmeyi, geliştirilen ve uygulanması planlanan projeler için AB, İSTKA vb. destek programlarından yararlanmayı stratejik plan dönemi içerisinde faaliyet olarak belirlemiştir. Aynı zamanda kaynakların gelişmesini sağlama hedefi altında ortak hizmet protokolünden yararlanılarak kurumun gelir elde etmesini, gayrimenkul projelerinin geliştirilmesini, patenle koruma altına alınan kurumsal ürünlerin satışının sağlanmasını ve kurum içerisinde e-fatura uygulamasına geçilerek, işletme maliyetlerinde önemli ölçüde tasarruf sağlanmasını stratejik plan dönemi içerisinde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

AMAÇ 3

Hizmet Kalitesini Geliştirmek

Kendine özgü coğrafyası, yoğun nüfusu ve sürekli göç alan yapısıyla megapol özelliği taşıyan İstanbul'da hizmet veren İETT, şehir içi toplu ulaşımında yolculara kaliteli ve etkin bir hizmet verme amacındadır.

İETT tüm paydaşlarının beklentilerini göz önünde bulundurarak, faaliyetlerini İstanbul genelinde ulaşım ağını en doğru şekilde planlamaya, fiziki koşulları iyileştirmeye, toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmeye ve hizmet konforunu yükseltmeye yönelik olarak sürdürmeyi amaçlamaktadır. İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur.

Hizmet kalitesini geliştirme amacı doğrultusunda belirlenen stratejiler aşağıdadır.

Stratejiler;

- Tüm müşteri temas noktalarında uluslararası standartlarda hizmet vermek.

Hizmet kalitesinin geliştirilmesinin müşteri beklentilerini gerçekleştirmekten geçtiğini bilen İETT, 2018-2022 Stratejik Plan'ında faaliyet alanında hizmet kalitesini geliştirmeyi amaçlamış ve bu amacı gerçekleştirmek için toplu ulaşımında standardizasyonu sağlama, müşteri memnuniyetini artırma ve güvenli toplu ulaşım sistemini geliştirme hedeflerini belirlemiştir.

STRATEJİK HEDEF 3.1

Toplu Ulaşımda Standardizasyonu Sağlamak

İETT toplu ulaşımda standardizasyonu sağlamak için EN 13816 belgesine sahip hat sayısını artırmayı ve hatlarda faaliyetlerde bulunan gerek kendi otobüsleri gerekse İstanbul'da faaliyette bulunan kendi denetiminde olan özel taşımacı otobüsleri, otobüs durakları, peronlar ve diğer müşteri temas noktaları için belirlenen hizmet kalitesi kriterlerine göre kalite ölçümlerini gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

İETT, toplu ulaşımda standardizasyonu sağlayarak aynı hizmet kalitesinde yolcuların seyahat etmesini istemektedir.

STRATEJİK HEDEF 3.2

Müşteri Memnuniyetini Arttırmak

Müşteri memnuniyeti ve tatmini beklentilerden etkilenmektedir. Bu nedenle beklentilerin bilinmesi memnuniyetin sağlanmasında önemlidir.

İETT her yıl müşteriyi tanımak, müşterinin ihtiyacını anlamak, ihtiyaca uygun hizmetler geliştirmek ve sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyini ölçümlemek için müşteri memnuniyeti araştırmaları düzenlemektedir. Müşteri memnuniyet araştırmalarından elde edilen sonuçlar kurumun güçlü yönlerinin ve iyileştirmeye açık alanlarının belirlenmesinde yol gösterici olmaktadır. İETT'nin müşterilerine verdiği önemin bir diğer göstergesi ise kurulan Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemidir. Müşteriler tarafından İBB Beyaz Masa, YardımİETT, İETT web sitesi, sosyal medya vb. kanallardan gelen bilgi edinme, şikayet, istek/öneri vb. başvurular CRM sistemine aktararak değerlendirilmektedir.

İETT, müşteri bilgilendirilmelerinin artırılması için toplu ulaşım haritaları ve bilgilendirmeleri geliştirmeyi, İstanbulkart dolum makinalarına erişimi kolaylaştırmayı ve elektronik bilet hizmetleri hakkında bilgilendirme görselleri hazırlamayı, müşterinin yolculuk süresince güvenli olarak seyahat etmesi için sürücü sicil uygulamasının tüm özel ulaşım operatörlerde uygulamayı ve gizli müşteri denetimlerini geliştirmeyi 2018-2022 stratejik planı sürecinde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

Aynı zamanda İETT, toplu taşımada kullanılan otobüslerin yaş ortalamasının minimum seviyede tutulması için özel taşımacılık firmalarının araç yenileme faaliyetlerinde teşvik edici çalışmalarda bulunmayı, duraklarda müşteriler tarafından algılanan konfor düzeyinin yükseltilmesi için kapalı durak ve konsept durak sayısının artırılmasını aynı dönem içerisinde gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

STRATEJİK HEDEF 3.3

Güvenli Toplu Ulaşım Sistemini Geliştirmek

İETT, yolcuların emniyetli bir şekilde seyahat edebilmesi için 2018-2022 Stratejik Planı'nda güvenli toplu ulaşım sistemini geliştirme hedefine yer vermiş olup, belirlediği çeşitli faaliyetlerle bu hedefe ulaşmayı planlamaktadır. Bu hedefi gerçekleştirmek için bulunduğu faaliyetlerden biri de filoda kara kutu mekanizmasının artırılmasıdır. Kara kutu projesi ile şoförün emniyetli sürüş teknikleri ile araç kullandığının kontrolü yapılmakta olup, yolcu güvenlik seviyesi maksimize edilmek istenmektedir.

AMAÇ 4

Toplumsal ve Çevresel Sürdürülebilirliği Etkin Kılmak

Sürdürülebilir kalkınmanın birçok boyutu olmakla birlikte bunlardan en önemlileri sosyal, ekonomik ve çevresel boyutudur.

Sürdürülebilir kalkınmanın devamlılığının doğal kaynakların korunmasından, sosyal ve ekonomik ilişkilerin geliştirilmesinden geçtiğini bilen İETT, sosyal ve çevre koşullarını bir arada ele almayı planlamış ve birçok hedef geliştirmiştir. Belirlediği hedefleri gerçekleştirerek, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliği etkin kılmayı amaçlamıştır.

İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur.

Toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliği etkin kılma amacı doğrultusunda belirlenen stratejiler aşağıdadır.

Stratejiler;

- Ulaşım Akademisinin etkin ve verimli kullanımıyla toplu ulaşımdaki tüm paydaşlara eğitim desteği vermek ve kültürel anlamda değer yaratmak.
- 146 yılı aşkın tecrübesi ve etkin Ar-Ge kullanımıyla, çevre ve toplum için gerekli tüm sürdürülebilirlik faaliyetlerinde öncülük etmek.

Bu stratejiler doğrultusunda İETT, 2018-2022 Stratejik Plan döneminde toplu ulaşım bilincini geliştirmeyi, alternatif enerji kaynaklarının kullanımını artırmayı, paydaş ilişkilerini geliştirmeyi, sektörde yerli üretimi desteklemeyi hedef olarak belirlemiş, bu hedefleri gerçekleştirmek için çeşitli faaliyetlerde bulunmayı planlamıştır.

STRATEJİK HEDEF 4.1

Toplu Ulaşım Bilincini Geliştirmek

İETT, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliği etkin kılmak amacıyla halk arasında toplu ulaşım bilincinin geliştirilmesi için MEB, üniversite vb. ile işbirliğinde bulunarak toplu ulaşım kültürü hakkında farkındalık yaratacak faaliyetlerde bulunmayı, bilimsel organizasyonlar ve ulaşım akademileri düzenlemeyi hedeflemektedir.

Aynı zamanda toplu ulaşım bilincinin halk arasında yerleşmesi için kurumsal tematik yayınlar hazırlamayı 2018-2022 Stratejik Planında gerçekleştirilecek faaliyetlerden biri olarak belirlemiştir.

STRATEJİK HEDEF 4.2

Alternatif Enerji Kaynaklarının Kullanımını Arttırmak

Yoğun akaryakıt tüketiminin getirdiği zararı azaltmak için alternatif enerji kullanan otobüslerin artırılmasını hedefleyen İETT, bu kapsamda filosuna elektrikli, hibrit teknolojili vb. otobüsler katmayı planlamaktadır. Bu sayede İETT, çevreye duyarlı bir ulaşım modeli geliştirerek kamu sağlığına katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Aynı zamanda İETT enerji verimliliğini sağlayacak uygulamaları kullanmayı ve İETT'nin hizmet binalarında, otobüs duraklarında, garajlarında rüzgar, güneş vb. yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını artırmayı 2018-2022 stratejik planında faaliyet olarak belirleyerek çevresel sürdürülebilirliği etkin kılmayı amaçlamaktadır.

STRATEJİK HEDEF 4.3

Paydaş İlişkileri Geliştirmek

Dünya standartlarında kaliteli hizmet verebilmenin, paydaşlarla güven ilişkisine dayalı işbirliği içerisinde faaliyetlerde bulunulmasından geçtiğini bilen İETT, paydaş ilişkilerini geliştirmek için her yıl paydaş toplantıları düzenleyerek paydaşların kurumu yakından tanımasını ve ileriye dönük projeler hakkında bilgi sahibi olmalarını hedeflemektedir.

Ayrıca İETT 2018-2022 stratejik plan sürecinde, paydaş ilişkilerini geliştirme hedefine binaen kuruma yönelik paydaşların algılarını ölçmek için kurumsal itibar araştırmaları düzenlemeyi, özel taşımacılık operatörleriyle çalıştaylar gerçekleştirmeyi, tedarikçi günleri düzenlemeyi ve özel taşımacılık operatörleri şoförlerine sürüş tekniklerine yönelik eğitimler düzenlemeyi hedeflemektedir.

İETT'nin 2018-2022 stratejik planında yer alan ve gerçekleştirmeyi hedeflediği bir başka faaliyeti ise yurtiçi/ yurtdışı toplu ulaşım otoriteleri ile koordinasyon halinde işbirliklerinde bulunmak ve Sürekli Eğitim Merkezleri ile ortak eğitim programları geliştirmektir.

STRATEJİK HEDEF 4.4

Sektörde Yerli Üretimi Desteklemek

İETT toplu ulaşımda standardizasyonu sağlamak için EN 13816 belgesine sahip hat sayısını artırmayı ve hatlarda faaliyetlerde bulunan gerek kendi otobüsleri gerekse İstanbul'da faaliyette bulunan kendi denetiminde olan özel taşımacı otobüsleri, otobüs durakları, peronlar ve diğer müşteri temas noktaları için belirlenen hizmet kalitesi kriterlerine göre kalite ölçümlerini gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

İETT, toplu ulaşımda standardizasyonu sağlayarak aynı hizmet kalitesinde yolcuların seyahat etmesini istemektedir.

AMAÇ 5

Çalışanların Yetkinliğini ve Kurumsal Aidiyetini Arttırmak

Çalışan mutluluğunun ve bağlılığının, bir organizasyonun sağlığını ölçmede önemli göstergelerden biri olduğunu bilen İETT, 2018-2022 stratejik plan dönemi içerisinde çalışan yetkinliğini ve kurumsal aidiyeti artırmayı amaç olarak belirlemiştir. İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur.

Çalışanların yetkinliğini ve kurumsal aidiyetini artırma amacı doğrultusunda belirlenen strateji aşağıdadır.

Strateji;

- Katılımcı yönetim anlayışı ve çalışanları sürekli olarak geliştiren faaliyetlerle çalışan aidiyetini arttırmak ve kurumsal gelişime destek olmalarını sağlamak.

Amaca ulaşmak için belirlenen stratejiler doğrultusunda çalışan bağlılığını iyileştirme stratejilerinin geliştirilmesine, insan kaynağının etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesine karar verilmiş olup, amaca uygun hedefler atanmıştır.

STRATEJİK HEDEF 5.1

Çalışanların Aidiyet Duygusunu ve Çalışma Koşullarını Geliştirmek

Davranış düzeyindeki bağlılık göstergelerinin bir yönüyle iş performansını tanımladığını düşünen İETT, kurumun çalışan aidiyet duygusunu geliştirmesi için 2018-2022 stratejik planı süresince gerçekleştirmek üzere birçok faaliyet tanımlamıştır. İç iletişim kanallarını geliştirerek ve kurum içi sosyal, sportif ve kültürel faaliyetleri sıklıkla düzenleyerek etkili iç iletişimin sağlanmasını, personel motivasyonunun, çalışan bağlılığının ve performansının artırılmasını hedeflemektedir.

Ayrıca periyodik bilgilendirme çalışmaları düzenleyerek, personelin kurumda gerçekleştirilen çalışmalarla ilgili bilgilendirilmesine ve önerilerinin alınmasına karar vermiş olup, faaliyetleri uygulayarak çalışan aidiyet duygusunu geliştirmek istemektedir. Tüm bu faaliyetlerin yanında İETT, çalışanına verdiği değere binaen bina, tesis ve garaj koşullarında iyileştirmelerde bulunarak çalışanın konfor şartlarını artırmayı stratejik plan döneminde faaliyet olarak gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

STRATEJİK HEDEF 5.2

İnsan Kaynağını Etkin ve Verimli Bir Şekilde Yönetmek

Kuruluşların başarılı olması, kuruluşa ait bilgiyi, deneyimi, becerileri, karar vermeyi ve fikir üretmeyi içeren insan kaynağının başarılı yönetilmesinden geçmektedir.

İnsanı sadece ekonomik bir değer, yönetimi ve organizasyonu etkileyen bir iç faktör olarak değil, sosyal bir varlık ve organizasyonun bir parçası olarak gören İETT, personelinin bireysel gelişimi, eğitimi, kariyer beklentileri vb. ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmaktadır.

İETT 2018-2022 stratejik planında, çalışanların yetkinliğini ve kurumsal aidiyetini arttırmak için hizmet içi eğitim faaliyetlerini artırmayı, potansiyel şoför havuzu için meslek edindirme programları uygulamayı, performans tabanlı personel/şoför iş atama modelleri geliştirmeyi, genel yönetim hizmetlerinde dış kaynak kullanımını azaltmayı ve personelinin daha fazla yararlanmayı faaliyet olarak belirlemiştir. Aynı zamanda İETT, filo yönetim ve çağrı merkezi personelleri için esnek çalışma planlamasını hayata geçirmeyi hedeflemektedir.

AMAÇ 6

Akıllı Ulaşım Teknolojilerini Geliştirmek

Akıllı ulaşım teknolojileri, hareketliliği ve güvenliği artırarak ulaşımı destekleyen gelişmiş bilgi ve iletişim teknolojileridir. Hızla yayılan akıllı ulaşım sistem ve uygulamalarının birbirleri ile uyum içinde çalışabilmeleri, ihtiyaç duyulan hizmetlerin en verimli şekilde İstanbul halkının kullanımına sunulabilmesi için sürekli olarak teknolojinin takip edilmesi ve uygulanabilirliğine karar verilmesi gerekmektedir.

İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur. Akıllı ulaşım teknolojilerini geliştirme amacı doğrultusunda belirlenen stratejiler aşağıdadır.

Strateji;

- Ulusal ve uluslararası destekli projeler yardımıyla güçlendirilen Ar-Ge fonksiyonuyla Akıllı Ulaşım teknolojilerinde belirleyici rol oynamak.

İETT, 2018-2022 stratejik plan sürecinde akıllı ulaşım teknolojilerini geliştirmeyi amaç olarak belirlemiş, stratejilerini oluşturmuş ve çeşitli hedeflerle amacını gerçekleştirmeyi planlamıştır.

STRATEJİK HEDEF 6.1

İnovasyon Faaliyetlerini Etkinleştirmek

İETT, sektörün gelişmesi ve yolcuların İstanbul'da güvenli, konforlu ve zamanında seyahat edebilmeleri için 2018- 2022 Stratejik Plan dönemi içerisinde inovasyon faaliyetlerini etkinleştirmeyi hedef olarak belirlemiştir. İnovasyon faaliyetlerini etkinleştirmek için belirlemiş olduğu projelerden biri sektörel olarak inovatif fikirlerin paylaşılacağı gerek yurtiçi, gerekse yurtdışı paydaşlarla gerçekleştirilecek inovasyon çalıştaylarıdır. Ayrıca İETT, sürücüsüz araç olarak da adlandırılan tam otonom veya yarı otonom araçlar üzerinde araştırmalarda bulunmayı ve İstanbul'un altyapısı ile otonom araçların adaptasyonu üzerinde çalışmalar gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

STRATEJİK HEDEF 6.2

İş Zekası Uygulamalarını Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak

Teknolojik gelişmelerin yaşanması ve uygulamaların kullanımının artması, kurumların veri miktarında ciddi artışa neden olmaktadır. Bu veriyi işlemek ve anlamlı hale dönüştürmek için geleneksel yöntemler yetersiz kalmaktadır. Kurumun etkili kararlar alabilmesi, gelecekle ilgili verimli öngörülerde bulunabilmesi ve iş trendlerini izleyerek değişen çevreye ve senaryoya hızlı adapte olabilmesi için iş zekası uygulamalarının yaygınlaştırılması ve geliştirilmesi gerekmektedir.

İETT, 2018-2022 stratejik plan sürecinde yönetim raporlama danışmanlık hizmet alımında bulunarak, kurumda iş zekası uygulamalarını geliştirmeyi ve yaygınlaştırmayı hedeflemektedir.

STRATEJİK HEDEF 6.3

Akıllı Ulaşım Sistemlerini Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak

Akıllı ulaşım sistemlerini geliştirmeyi ve yaygınlaştırmayı hedefleyen İETT, kara kutu projesini filoda yaygınlaştırarak emniyetli sürüş kontrollerini uzaktan gerçekleştirmeyi ve yolcu güvenliğini sağlamayı, kişiselleştirilmiş müşteri iletişim desteği sağlayarak müşteri memnuniyet düzeyini artırmayı, akıllı bilgilendirme sistemlerini tüm araçlarda yaygınlaştırarak ve Open Data uygulamasını tüm kullanıcılara sunarak yolcu bilgilendirme seviyesini artırmayı, 2018-2022 stratejik planı kapsamında faaliyet olarak belirlemiştir. Ayrıca İETT, aynı dönem içerisinde ulaşım planlama dijital karar destek altyapısını oluşturarak ve GPS ve CBS sistemlerinde iyileştirme çalışmalarında bulunarak sefer planlamalarını optimize etmeyi hedeflemektedir.

AMAC 7

Organizasyon Mükemmelliği Sürdürmek ve Geliştirmek

Kurumlar gelişmelerini sürdürmek için sürekli olarak değişime uğramak durumundadır. İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur. Organizasyonel mükemmelliği sürdürme ve geliştirme amacı doğrultusunda belirlenen strateji aşağıdadır.

Strateji;

- EFQM mükemmellik modelinin tüm kurumda benimsenmesini ve her geçen gün daha etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak.

Organizasyonel mükemmelliği sürdürmeyi ve geliştirmeyi amaçlayan İETT, belirlediği strateji ile ilişkili olarak kurumsal kalitenin sürekli iyileştirilmesi ve İSG Sistemini geliştirmeyi stratejik plan dönemi içerisinde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

STRATEJİK HEDEF 7.1

Kurumsal Kalitenin Sürekli İyileştirilmesini Sağlamak

Kurumsal kalitenin sürekli iyileştirilmesi, İETT'nin kalıcı hedeflerinden biridir. İETT, kurumsal kalitenin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla kurumun performansını yapısal bir yaklaşımla sorgulayan EFQM Modeli'ni uygulamayı, kurumun hizmet kalitesini artırmasında ve kurum itibarı açısından önemli bir yeri olan yönetim sistemlerini geliştirmeyi 2018-2022 stratejik planı döneminde gerçekleştirmek üzere faaliyet olarak belirlemiştir. Bu faaliyetlere ek olarak aynı stratejik plan dönemi içerisinde İETT, herhangi bir kriz döneminde başvurmak üzere Entegre Kriz Yönetim Sistemi'ni kurmayı, amaç ve hedeflere ulaşmayı kolaylaştıran ve karar alma mekanizmalarını güçlendiren iç kontrol ve risk yönetim otomasyonunu sistemini kurmayı hedeflemektedir.

STRATEJİK HEDEF 7.2

İSG Sistemini Geliştirmek

İETT, çalışma ortamından kaynaklanan sağlık ve güvenlik risklerine karşı personelini koruma maksadıyla İSG sistemini geliştirmeyi hedeflemektedir. Kurum, 2018-2022 stratejik plan sürecinde Ruh Sağlığı Merkezlerinin kapasitelerini ve kullanımlarını artırmayı personele farkındalık seminerleri düzenleyerek işçi sağlığı ve iş güvenliği faaliyetlerinde bulunmayı hedeflemektedir.

TEMEL POLİTİKALAR VE ÖNCELİKLER

İETT Genel Müdürlüğü'nün temel politika ve öncelikleri, 2018-2022 dönemi Stratejik Planda ortaya konulan vizyonun gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

VİZYONUN TEMEL UNSURLARI

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- ▶ Çevre Dostu
- ▶ Kaynak Yönetimi-Etkinlik ve Verimlilik
- ▶ Yenilenebilir Enerji

ŞEHİR HAYATI

- ▶ Toplu Ulaşım Kavramı-MaaS
- ▶ AR-GE İnovasyon
- ▶ Akıllı Ulaşım

TOPLU ULAŞIM

- ▶ Kamu Yararı
- ▶ Hizmette Çeşitlilik
- ▶ Koordinasyon

LİDER

- ▶ Uluslararası Etkinlik
- ▶ Paydaş Memnuniyeti
- ▶ İş ve Yolcu Güvenliği
- ▶ Sektörel Bilinirlik



A scenic view of the Bosphorus in Istanbul. The foreground shows the dark blue, rippling water of the strait. Several seagulls are captured in flight, their white bodies and dark wings contrasting against the water and sky. In the middle ground, a large white ferry with a red stripe is visible, moving across the water. The background features the dense, hilly cityscape of Istanbul, with numerous buildings and the iconic Hagia Sophia visible on the right. The sky is a clear, pale blue.

BÖLÜM III



FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

MALİ BİLGİLER
PERFORMANS BİLGİLERİ

MALİ BİLGİLER

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

BÜTÇE GİDERLERİ

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2017	2018	2018
E1	E2		GERÇEKLEŞME TL	BÜTÇE TL	GERÇEKLEŞME TL
01		PERSONEL GİDERLERİ	319.243.649	294.589.000	331.943.452
01	01	MEMURLAR	45.075.427	50.392.000	48.905.422
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	4.063.434	5.597.000	4.449.096
01	03	İŞÇİLER	269.821.399	238.248.000	278.274.348
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	237.659	302.000	262.477
01	05	DİĞER PERSONEL	45.731	50.000	52.110
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	62.049.358	64.720.000	66.355.792
02	01	MEMURLAR	6.805.932	7.625.000	7.341.082
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	680.795	930.000	726.656
02	03	İŞÇİLER	54.562.631	56.165.000	58.288.053
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.165.082.782	1.549.469.000	1.365.070.229
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	401.786.114	493.161.000	499.452.171
03	03	YOLLUKLAR	1.429.468	2.020.000	951.997
03	04	GÖREV GİDERLERİ	22.668.949	28.455.000	21.363.199
03	05	HİZMET ALIMLARI	612.186.456	612.416.000	631.509.295
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	3.777.393	5.437.000	2.295.385
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	122.620.892	406.980.000	208.552.839
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	449.250	850.000	771.543
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	164.260	150.000	173.800
04		FAİZ GİDERLERİ	2.412.414	2.000.000	2.613.403
04	03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	2.412.414	2.000.000	2.613.403
05		CARİ TRANSFERLER	6.405.082	6.561.000	6.224.831
05	01	GÖREV ZARARLARI	5.943.675	6.000.000	5.688.044
05	03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	245.100	308.000	243.575
05	06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	216.307	253.000	293.212
06		SERMAYE GİDERLERİ	247.454.509	58.529.000	27.611.030
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	227.603.641	15.529.000	2.600.701
06	02	MENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	46.020	0	0
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	4.374.444	20.900.000	9.000.266
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	523.278	5.000.000	2.125.401
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	8.190.406	12.000.000	10.976.319
06	06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	199.420	0	0
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	6.517.300	5.100.000	2.908.342
08		BORÇ VERME	6.872.832	2.000.000	0
08	01	YURTIÇI BORÇ VERME	6.872.832	2.000.000	0
09		YEDEK ÖDENEKLER	0	162.132.000	0
TOPLAM			1.809.520.627	2.140.000.000	1.799.818.737

BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2017	2018	2018
E1	E2		GERÇEKLEŞME TL	BÜTÇE TL	GERÇEKLEŞME TL
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.156.724.451	1.317.077.000	1.293.681.752
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	52.122.271	54.025.000	119.370.047
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	2.342.647	2.500.000	1.655.236
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	22.422.159	30.000.000	14.231.396
03	04	KURUMLAR HASILATI	930.687.608	1.037.015.000	1.040.083.679
03	06	KİRA GELİRLERİ	148.890.165	193.037.000	118.341.394
03	09	DİĞER TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	259.600	500.000	0
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	140.112.148	300.000.000	335.000.010
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	139.999.990	300.000.000	335.000.010
04	04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIMLAR	58	0	0
04	05	PROJE YARDIMLARI	112.100	0	0
05		DİĞER GELİRLER	37.298.319	32.823.000	83.097.995
05	01	FAİZ GELİRLERİ	600.433	630.000	1.229.768
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	419.172	500.000	433.937
05	03	PARA CEZALARI	8.070.540	6.643.000	19.365.340
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	28.208.173	25.050.000	62.068.951
06		SERMAYE GELİRLERİ	35.260	80.100.000	8.007.480
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	0	80.000.000	0
06	02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	35.260	100.000	8.007.480
09		RED VE İADELER(-)	1.227.426	6.000.000	267.887
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	981.670	6.000.000	147.248
09	05	DİĞER GELİRLER	245.756	0	120.639
NET GELİR			1.332.942.752	1.724.000.000	1.719.519.350

TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

Giderler

2018 yılında 2.140.000.000 TL olarak onaylanan gider bütçesi, %84'lük gerçekleşme oranıyla 1.799.818.737 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari giderlerin gerçekleşme oranı ise %92'dir. Bütçe giderlerinin dağılımı; %22'si Personel ve SGK Giderleri, %76'sı Mal ve Hizmet Alım Giderleri, %2'si Sermaye Giderleri şeklinde olmuştur.

Gelirler

2018 yılında 1.724.000.000 TL olarak tahmin edilen gelir bütçemiz, %99,7'lik gerçekleşme oranıyla 1.719.519.350 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari gelir gerçekleşmesi %102 olarak gerçekleşmiştir. Gelir bütçesinin dağılımı ise %75'i Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri (yolculuk gelirleri vb.), %19'u Alınan Bağış ve Yardımlar, %5'i Diğer Gelirler şeklinde olmuştur.

AÇIK - FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2017 (TL)	2018 (TL)
I	II	III	IV			
1				İÇ BORÇLANMA	285.874.647,63	207.261.291,55
	9			DIĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	285.874.647,63	207.261.291,55
		52		DIĞER BANKALARDAN	0,00	0,00
		1		Borçlanma	0,00	0,00
		2		Ödeme	0,00	0,00
		3		Kur Farkı	0,00	0,00
		53		DIĞER	285.874.647,63	207.261.291,55
		1		Borçlanma	463.402.436,98	314.096.762,28
		2		Ödeme	-177.527.789,35	-106.835.470,73
2				DIŞ BORÇLANMA	-54.398.442,13	-52.273.138,01
	9			DIĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-54.398.442,13	-52.273.138,01
		51		Yabancı Bankalar	-54.398.442,13	-52.273.138,01
		1		Borçlanma	0,00	0,00
		2		Ödeme	-63.552.466,85	-87.363.998,45
		3		Kur Farkı	9.154.024,72	35.090.860,44
GENEL TOPLAM					231.476.205,50	154.988.153,54

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2017	31.12.2018
I	DÖNEN VARLIKLAR	114.433.782,25	126.836.535,48
A	HAZIR DEĞERLER	5.163.703,94	12.961.199,90
B	FAALİYET ALACAKLARI	69.220.400,66	63.909.561,72
C	DİĞER ALACAKLAR	4.797.597,79	21.782.402,94
D	STOKLAR	15.561.978,41	16.560.104,72
E	ÖN ÖDEMELER	1.722.757,16	2.064.526,60
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	17.967.344,29	9.558.739,60
II	DURAN VARLIKLAR	6.248.537.794,06	6.107.932.262,36
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	90.398.212,33	90.398.212,33
B	FAALİYET ALACAKLARI	158.065,37	863.948,11
C	MADDİ DURAN VARLIKLAR	6.157.981.516,36	6.016.670.101,92
D	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
E	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
TOPLAM VARLIKLAR		6.362.971.576,31	6.234.768.797,84

BİLANÇO (PASİF)

PASİF		31.12.2017	31.12.2018
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.124.385.813,08	1.279.968.152,22
A	İÇ MALİ BORÇLAR	90.772.938,45	152.908.451,34
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	65.344.881,43	45.744.184,13
C	FAALİYET BORÇLARI	741.214.701,58	931.603.898,27
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	173.819.160,11	95.933.138,05
E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	20.962.001,03	22.691.919,63
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	27.838.812,65	30.347.947,80
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	4.433.317,83	738.613,00
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0,00	0,00
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	932.817.662,57	1.072.755.587,61
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	677.836.376,22	822.962.154,98
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	32.672.440,71	0,00
C	DİĞER BORÇLAR	48.085,46	48.085,46
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	221.966.463,73	249.745.347,17
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	294.296,45	0,00
V	ÖZ KAYNAKLAR	4.305.768.100,66	3.882.045.058,01
A	NET DEĞER	5.474.752.703,91	5.404.397.640,93
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	55.298.798,47	55.298.798,47
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-626.625.156,64	-1.156.869.311,76
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-597.658.245,08	-420.782.069,63
TOPLAM KAYNAKLAR		6.362.971.576,31	6.234.768.797,84

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.

2017 yılı düzenlilik ve performans denetim raporu idaremize 2018 yılı içerisinde sunulmuştur. Aynı zamanda Sayıştay Başkanlığı web sitesinde de yayınlanmıştır.

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

- ▶ Birleştirilmiş veriler defteri,
- ▶ Geçici ve kesin mizan,
- ▶ Bilanço,
- ▶ Kasa sayım tutanağı,
- ▶ Banka mevcudu tespit tutanağı,
- ▶ Alınan çekler sayım tutanağı,
- ▶ Menkul kıymet ve varlıklar sayım tutanağı,
- ▶ Teminat mektupları sayım tutanağı,
- ▶ Değerli kâğıtlar sayım tutanağı,
- ▶ İdare taşınır mal yönetimi ayrıntılı hesap cetveli ile idare taşınır mal yönetimi hesabı icmal cetveli,
- ▶ Bütçe giderleri ve ödenekler tablosu,
- ▶ Bütçe gelirleri ekonomik sınıflandırılması tablosu,
- ▶ Faaliyet sonuçları tablosu

Sayıştay düzenlilik ve performans denetim raporunda; “Denetim Görüşünü Etkilemeyen Tespit ve Değerlendirmeler” bölümünde 11 adet, performans denetiminde ise 6 bulgu tespit edilmiştir. Raporda ayrıca 2017 yılına ait mali rapor ve tablolarının tüm önemli yönleriyle doğru ve güvenilir bilgi içerdiği kanaatine varılmıştır.

PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1

Entegre Toplu Ulaşım Yönetim Sistemini Kurmak Ve Geliştirmek

Ulaşımında Tam Entegrasyonu Sağlamak

İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI

İşletme planlarının optimum şekilde hazırlanması ve özel aktivite günlerinde ve farklı yoğunluk senaryolarında olası en iyi işletme planlarının oluşturulabilmesinin sağlanması, şoför-araç optimizasyonu ile verimliliği arttırmak ve kaynakları etkili kullanmak amaçları ile işletme planlama yazılımı alınmıştır.

TOPLU ULAŞIM MODELİNİN GÜNCELLENMESİ, ANA HAT BESLEME HAT SİMÜLASYONLARININ OLUŞTURULMASI

VİSUM yazılımı ile hizmet alımı süreci tamamlanmış olup proje kapsamında model güncellenmiş, senaryolar (ana hat besleme hat, ücret modeli, metroya besleme hatlar) çalışılmıştır.

Proje kapsamında tamamlanan senaryolar;

- Toplu ulaşım verilerinin modele girilmesinden sonra kalibrasyonunun sağlanması,
- Hat reorganizasyonu sonucu talep değişim analizi,
- Bus line olabilecek arterlerin tespiti,
- Aktarma merkezi senaryoları (Mahmutbey aktarma senaryosu, Mavi Marmara hatları aktarma senaryosu, Maltepe-Zümrütevler senaryosu, ücretsiz aktarma senaryosu, alternatif metrobüs hattı senaryosu, ana hat-besleme hat senaryosu, kapasite ataması),
- Ücretlendirme modeli senaryosu (mesafe bazlı ücretlendirme),
- Özel araç ve hareketlilik verilerinin toplu ulaşım modellemesine entegrasyonunun sağlanması.

ERİŞİLEBİLİRLİK HARİTALARININ OLUŞTURULMASI

Planlamada veri altyapısını oluşturmak, yerleşim yerlerindeki nüfusun, duraklara erişimini tespit etmek amacıyla durak merkezli 500 m. lik çember alan içerisinde kalan yerleşim nüfusu, erişilebilirlik olarak tanımlanmış olup, İstanbul'un tüm ilçeleri için Erişilebilirlik hesapları yapılarak haritalar tamamlanmıştır.

Toplu Ulaşımda Etkin Denetim Sistemini Kurmak

SERVİS ÖNCESİ VE SERVİS ESNASINDA YAPILAN DENETİMLER

Servis Öncesi Denetim ve Servis Esnası Denetim olmak üzere iki farklı denetim yapılmaktadır. Servis öncesi kontrol ve servis şartlarında denetim 17 maddeden oluşmaktadır.

Servis öncesi 1.793.683 adet ve servis esnasında 175.467 olmak üzere toplamda 1.969.150 adet denetim gerçekleştirilmiştir.

AMAÇ 2

Mali Yapıyı Güçlendirmek

Finansal Kaynakları Etkin ve Verimli Yönetmek

ARAÇ SEYİR KÂĞITLARININ KALDIRILMASI

İETT kaptan köşkü mobil uygulaması kullanılmaya başlanıldığında, uygulama içerisinde bulunan “iş listesi” butonunda şoför personel günlük sefer saatlerini ve 3 günlük iş programını görür hale gelmiştir. Yapılan uygulama ile ekteki günlük olarak çıktı alınarak personele sunulan iş kâğıtları ortadan kaldırılmıştır. Bu sayede hem kâğıt israfının önüne geçilmiş hem de personelin kâğıtlarını almak için sarf ettiği zaman kayıpları önlenmiştir.

MOBİL KAPTAN ŞOFÖR UYGULAMASI

Araç Seyir Kâğıtlarının kaldırılması ile birlikte: İş tevzi sisteminin mobil uygulama ile entegre olması sonrasında, dört garajımızda günlük olarak kullanılan A4 kâğıt adedi yaklaşık olarak çıkartılmış, ortalama kâğıt birim fiyatı ve kartuş, toner dolum fiyatı göz önünde bulundurularak, aylık ve yıllık A4 kâğıt maliyeti hesaplanmıştır ve sonuç olarak yıllık %14 oranında tasarruf sağlanmıştır.

BAKIMI YAPILAN OTOMASYON SAYISI

2018 yılı içerisinde 14 garaja ait akaryakıt otomasyon sisteminin bakım ve onarımları gerçekleştirilmiştir.

TÜV-TÜRK MUAYENELERİ

Araçlarımızın TÜV muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır. Muayene istasyonuna gitmeden, kendi garajımızda yapılan muayeneler yakıt ve personel kullanımı açısından tasarruf etmemizi sağlamıştır. Ayrıca bu uygulama ile ölü km oranlarında da azalma olmuştur.

İÇ KAYNAK KULLANIMI

Mevzuat gereği hazırlanan Faaliyet Raporu, Bütçe ve Performans Programı kitap tasarım işleri iç kaynak kullanımı yoluyla yapılarak %59 oranında tasarruf sağlanmıştır.

Kaynakların Gelişmesini Sağlamak

YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN SATINALMA İŞLEMLERİ

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

AMAÇ 3

Hizmet Kalitesini Geliştirmek

Toplu Ulaşımda Standardizasyonu Sağlamak

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ ÇALIŞMASI (HKÖM)

Tüm hizmet noktalarının (Metrobüs, Otobüs, Tünel, Tramvay, Duraklar, Peron Alanları, Peron Amirliği Binaları, Seyahat Kartı Başvuru Merkezleri, Kayıp Eşya Başvuru Merkezleri, Çağrı Merkezi, Web Sitesi, Twitter, Facebook, Dilek Şikâyet Bildirimi gibi) “EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetimi Standardı” ışığında oluşturulan soru formları aracılığıyla; “açık” ve “gizli” denetimler şeklinde denetlenerek hizmet kalite puanının belirlenmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması amaçlanmıştır. 2018 yılı içerisinde 311 açık denetim ve 198 gizli denetim olmak üzere toplamda 509 denetim gerçekleştirilmiştir.

TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI 3. TARAF GÖZETİMİ ÇALIŞMASI

İdarenin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalışan toplu taşıma araçlarının faaliyetlerinin İdare tarafından belirlenen kriterlere göre, İdare adına “Servis Şartlarında Denetimler” yaptırılarak denetim sonuçları raporlanır. Fiili saha denetimleri 3. taraf ile yapılırken denetim planları, denetim raporları ve kontroller Strateji Planlama ve Hizmet İyileştirme Müdürlüğüne yapılmaktadır. Çalışma 2018 Mart ayında başlamış olup, 2018 yılında 2.422 adet denetim gerçekleştirilmiştir.

İSTANBUL GENELİ HAT-DURAK ENVANTERİNE BAĞLI MOBİL - WEB YAZILIMLARIN GELİŞTİRİLMESİ

Mayıs 2018 tarihinde tamamlanan proje ile altta belirtilen hususların çözüme kavuşması sağlanmıştır.

- ▶ Yıllar içerisinde duraklara ait, koordinat isim, tip, fiili varlığı, enerji durumu vb. verilerinin saha güncelliğini yitirmesi, veritabanı ile saha uyumsuzlukları
- ▶ İhtiyaç duyulan; hassas konum, cep bilgisi, kaldırım ölçüler, erişilebilirlik uygunluğu, durak fotoğrafları, aydınlatma bilgisi, modül sayısı vb. Yeni bilgilerin toplanması,
- ▶ Sahada değiştirilen durakların yönetilememesi
- ▶ Tüm duraklara yeni tabela tasarlanması ihtiyacı (QR kodlu)
- ▶ Sahadan toplanan verilerin elektronik ortamda toplanmasının sağlanması
- ▶ Saha yapılan değişiklikler/talepler dijital form halinde onaya /görüşe sunulabilmesi, onaydan sonra veri tabanına anında yansımalarının sağlanması.
- ▶ Süreç yönetimi ile sahada yapılan işlemlerin web tabanında ilgili kişilere onaya gitmesi ve bilgilendirme yapılması
- ▶ Kullanılan aygıttan alınan koordinat bilgilerinin sisteme akmasının sağlanması
- ▶ Sahada yapılan tüm değişikliklerin fotoğraflanarak fiili olarak yapıldığının takibi

- ▶ Gıs analizlerine uygun yapıda hat/durak verilerini tutan bir yazılıma ihtiyaç duyulması
- ▶ Hat, güzergah, durak değişimlerinin onayının yazılım üzerinden süreç olarak işletilmesi
- ▶ Geçmişe dönük raporlamaların yapılabilmesinin sağlanması
- ▶ Güzergah çizgilerinin yol üzerinden, iki durak arası kesitler birleştirilerek otomatik olarak yapılabilmesi ihtiyacı,
- ▶ Çok sayıda güzergahı etkileyen değişikliklerde toplu olarak değişimin yapılabilmesi ihtiyacı,
- ▶ Diğer sistemlerle entegre çalışabilmesi için, gtfs üretebilme ihtiyacı olması.

Müşteri Memnuniyetini Arttırmak

MOBİL VE WEB UYGULAMALARININ GÜNCELLENMESİ

Web sitesinde geliştirmeler yeni ihtiyaçlar ortaya çıktıkça geliştirmeler yapılmaktadır. KaptanKöşkü uygulaması işçi personelin özlük ihtiyaçlarını sağlamak adına geliştirilen bir uygulamadır. Yıl içerisinde uygulama geliştirmeleri devam etmiştir ihale süreci bitmesinden dolayı son geliştirme talepleri alınarak yeni ihale döneminde geliştirmeleri yapılacaktır.

METROBÜS HATTI ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVENLERİN BAKIM ONARIM İŞİ

Metrobüs Hattı Üzerinde 55 asansör 27 yürüyen merdiven olmak üzere toplam 82 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 tarafımızca yürütülmektedir.

Daha önce 3 yıllık bakım onarım ihalesi yapılarak iş yükümlülükleri tamamlanan bakım onarım faaliyetleri için 2018 yılı içerisinde tekrar ihaleye çıkılmıştır. Yerel seçimler sebebiyle yasal olarak uzun süreli yapılması mümkün olmayan bakım onarım ihalesi yıl içerisinde tamamlanarak 11 aylık ihalesi gerçekleştirilmiştir.

Yüklenici firma tarafından günlük toplam 16 teknik personel ile 06.00-24.00 saatleri arasında, tüm bakım ve onarım çalışmaları kurumumuz teknik personelleri refakatinde gerçekleştirilmektedir. Avcılar-Tüyap Sondurak istasyonları arası ve Avcılar-Zincirlikuyu arası olmak üzere 2 farklı ekip metrobüs hattı üzerinde hizmet vermektedir.

METROBÜS HATTINDA BULUNAN JENERATÖRLERİN BAKIM VE ONARIMI

İstasyonlardaki enerji besleme hattının, aydınlatma hattından beslenmesi nedeniyle sık sık enerji kesintileri meydana gelmektedir. Metrobüs hattaki enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede 44 adet yüksek güçlü jeneratör bulunmaktadır. 2018 yılı içinde Tüm istasyonlarda bulunan toplam 45 adet jeneratörün bakım ve onarımı gerçekleştirilmiştir.

ORGANİZASYONLARDA ALINAN TEDBİRLER

Metrobüs hattını doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendiren Tüyap Kitap fuarı, önemli derbi maçlar ve Avrasya Maratonu gibi toplu organizasyonlarda olağanüstü tedbirlerin alınması zorunlu hale gelmektedir. Bu tür durumlarda yoğun yolcu akışının tahliyesi için tedbirler alınmaktadır. Tüyap kitap fuarı organizasyonunda örnek tedbirler ve çalışmalar aşağıdaki şekilde sıralanmıştır.

- ▶ Giriş turnike sayısının 8'den 14'e çıkarılması.
- ▶ Yeni çıkış alanı oluşturulması.
- ▶ Üst geçidin giriş-çıkış olarak şeritler ile ayrılması.
- ▶ Yürüyen merdivenlerin iniş olarak çalıştırılması.
- ▶ Yürüyüş alanının genişletilmesi.
- ▶ Ek servisler konulması
- ▶ Önceki istasyonlardan hattı yavaşlatarak, en fazla 2 araç ile Tüyap istasyonunda indirme yapılması

Tedbirler alınırken: Metrobüs görevlilerimiz dışında 4 Saha Amiri, 5 Güvenlik Personeli, 10 TUYAP Fuar Merkezi Görevlisi, Asansör Firması görevlileri, DESMER, BELBİM gibi kuruluşlar ile Polis ve Zabıta gibi kolluk kuvvetlerinden de destek alınarak yolcu sirkülasyonu güvenli bir şekilde sağlanmaktadır.

ASFALT BAKIM-ONARIM ÇALIŞMASI

Altyapı yenileme çalışmaları dışında kalan bölgeler için ağırlıklı yama ve asfalt serimi olarak 2 farklı yöntemle çalışmalar yürütülmektedir. Acil müdahale gereken yerlere yama yapılmaktadır. Ancak yama ile çözilemeyen problemlili zeminlerde de önce freze yapılarak zemin kazılmakta, ardından iki aşamalı asfaltlama çalışması yapılmaktadır. Çalışmalarda toplam 15 istasyonun asfaltı yenilenmiştir.

METROBÜS İSTASYONLARINDAKİ OTURMA ALANLARININ YENİLENMESİ

Metrobüs hattındaki tüm istasyonlara, istasyon uzunluğuna göre 50 metreye 1 tane olacak şekilde banklar konulmuştur. Eksik olan veya yeniden yapım sürecinde olan istasyonlardan sökülen oturakların yerine 62 adet yeni oturak monte edilmiştir.

ŞİRİNEVLER METROBÜS İSTASYONU KAPALI KESİT ÇATI SUNDURMA YAPILMASI

Metrobüs istasyonlarını yolcularımız için en kullanışlı hale getirmeyi planlayan idaremiz, tüm istasyonlardaki mevcut çatı sundurmalarını, kapalı kesit çatı sundurmalarına çevirmeyi hedeflemektedir. Bu kapsamda 2018 yılında başlatılmış olan Şirinevler kapalı kesit çatı sundurmaları montajının büyük bölümü tamamlanmıştır.

METROBÜS İSTASYONLARINDA AYDINLATMA ÇALIŞMALARI

İstasyonlarımızın tamamı ele alındığında 44 Adet istasyonumuzun 773 alanından 'lüks metre' ile Işık şiddeti ölçümleri yıllık olarak yapılmaktadır. Bu ölçümler neticesinde aydınlatması yetersiz olan alanlarda düzenli olarak iyileştirmeler yapılmaktadır. 2018 yılında 114 noktada iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmalar neticesinde ölçüm değeri alınarak iyileştirme yapılan 544 alanda belirtilen sınır değerin üzerinde hizmet verilmektedir. Ayrıca bu ölçümler neticesinde 229 noktada belirtilen sınır değere yakın olmakla birlikte sınır değerin altında ölçümler alınmıştır. Sınır değerin altında gerçekleşen noktalarda iyileştirmeler devam etmektedir.

YENİBOSNA METROBÜS İSTASYONU GENİŞLETME ÇALIŞMASI

Yenibosna İstasyonunda dar ve yetersiz olan üst geçit sebebiyle yolcunun yoğun olduğu saatlerde perona giriş alanı, özellikle turnike bölgesinde yığılmalar yaşanmış ve yolculardan olumsuz geri dönüşler alındığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda Avcılar yönü ile Zincirlikuyu yönünde turnike alanında genişletme çalışmaları yapılarak alan kazandırılmış ve yolcu geçişlerinde önemli bir rahatlatma yaşanmıştır.

Ayrıca yolcu tahliyelerinde yaşanan sorunlar sebebiyle yönlendirme çalışmaları yapılmıştır. İniş ve çıkış yönünde dar olan üst geçit merdivenleri kullanılırken, yapılan yönlendirme çalışmalar sonucunda Avcılar yönü ile Zincirlikuyu yönünde turnike alanında genişletme çalışmaları ile kazanılmış olan alan da kullanılarak yolcuların; perona iniş ile istasyon çıkışı ayrılarak yolcu çıkışmaları önlenmiştir. Bu sayede yolcu şikâyetleri azaltılmıştır.

ZİNCİRLİKUYU İSTASYONU PERON GENİŞLETME ÇALIŞMASI

Yolcu bekleme alanında aşırı yoğunluk yaşanmış ve buna bağlı olarak şikâyet ve talepler alınmıştır. Bu kapsamda yolcu bekleme alanında bulunan tretuvar genişletme tamamlanmıştır. Söz konusu alanda betonarme imalat yapılarak yolcuların rahatça hareket edebileceği bir alan oluşturulmuştur. 8 metreden 9,5 metreye çıkarılmıştır. Mevcut istasyona ek olarak 65 metre boyunda 1.5 m eninde perona beton ilave edilerek: Toplamda bekleme alanı 490 m²'ye çıkarılmıştır. Yolcu sirkülasyonunun daha sağlıklı yürütülmesi için kaldırım yüksekliği kaldırım boy yüksekliği araç seviyesine uygun hale getirilmiştir.

KAPALI TİP OTOBÜS DURAKLARININ LED ARMATÜR İLE AYDINLATILMASI

Kentlerde, fiziksel, ekonomik ve doğal çevreyi ilgilendiren en önemli düzenlemelerden biri aydınlatma tasarımıdır. Doğru bir kentsel aydınlatma sayesinde kentlilerin ihtiyaçları karşılanarak, kentsel yaşam kalitesi artırılmış olacaktır.

Bu uygulama ile İETT'ye ait kapalı tip otobüs duraklarında aydınlatma koşullarının iyileştirilmesi ve duraklarda güvenlik seviyesinin artırılmasını amaçlanmaktadır. Söz konusu proje kapsamında Yenilenebilir enerji kullanımını artırarak kamuda öncü olmak, sürdürülebilirlik anlamında farkındalık ortaya koymak üzere İstanbul ili sınırları içerisinde muhtelif yerlerde bulunan 3.000 adet Kapalı Tip Otobüs durağında yolcu yoğunluk, duraktan geçen hat sayısı ve durağın konumuna göre durak aydınlatma çalışması yapılmıştır. 1000 adet durağa uygulanan toplamda 222 kWp kurulu gücündeki Güneş Enerjisi Sisteminden 2018 yılı için yaklaşık 210.000 kWh üretim gerçekleştirilmiştir.

ÇAĞRIYA DAYALI HİZMET ALIM

İBB, Valilik ve çeşitli kuruluşlardan gelen tahsis taleplerinin karşılanması için araç ve şoför görevlendirmeleri yapılarak söz konusu talepler karşılanmaktadır. Tahsis hizmetleri neticesinde toplu ulaşım hizmetini yerine getirirken personel açığı verilerek seferlerde aksamalar yaşanmakta ve yolcu mağduriyeti ortaya çıkmaktaydı.

Gelen tahsis taleplerinin mevcut planlanan toplu ulaşım hizmeti içerisinde karşılanması halinde, İstanbul halkına taahhüt edilen toplu ulaşım hizmetinin aksamasına sebebiyet vermektedir.

Toplu ulaşım hizmetinin aksatılmadan yürütülebilmesi ve gelen tahsis taleplerinin karşılanabilmesi için, Çağrı Üzerine Çalışma usulü ile idareye ait otobüs tahsislerinde kullanılmak üzere 45.000 adam-gün ihalesine çıkmıştır. Tahsis talepleri ihaleyi alan firmanın temin ettiği şoförler tarafından gerçekleştirilmekte olup, tahsis hizmetini gerçekleştirirken oluşan sefer zayı ve yolcu mağduriyetinin önüne geçilmiştir.

DIŞ KAYNAK KULLANIM YOLUYLA OTOBÜSLERİN SERVİSE VERİLMESİ

İstanbul'da yıllık ortalama % 2'lik bir nüfus artışı kaynaklı sefer arttırma taleplerinin karşılanamaması, devamlı olarak personelimizin emekli olması nedeniyle hedeflenen servis artışı gerçekleştirilememektedir.

Dış kaynak kullanım yoluyla İETT'ye ait otobüsler kurumun talimat ve yönergelerine uygun olarak planlı ve plansız her türlü otobüs servis hizmetini gerçekleştirmiş, servis sonunda araçlar kurumun belirlemiş olduğu noktalara teslim edilmiştir. Söz konusu araçların personel, bakım ve yakıtları da dış kaynak kullanım yoluyla karşılanmıştır.

Bu uygulama ile birlikte İstanbul genelinde 406 araçla 4.605 sefer artışı sağlanmıştır. Aylık ortalama 2 milyon fazla yolcuya hizmet verilmeye başlanmıştır. Yapılan hat ilaveleri ve sefer artırımları ile vatandaşların talepleri karşılanmış ve memnuniyet sağlanmıştır. Sefer zayıfları incelendiğinde, toplam sefer zayıfları oranı ihaleden önce %1,94 iken sonrasında %0,91'e düşmüştür.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

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

Her yıl kış döneminde yapılan çalışma bu yıl yaz ve kış döneminde olmak üzere iki defa yapılmıştır. Sonuçlar yaz/kış ve genel olarak raporlanmıştır.

TÜNEL VE TRAMVAY BAKIM ONARIM İŞLERİ

HALAT TAHRİBATSIZ MUAYENESİ

Halatın elektromanyetik muayenesinde manyetik akım kaçağı cihazları kullanılır. Kopmuş veya hasarlı tellerde meydana gelen süreksizliklerin yarattığı manyetik akım kaçakları bir sensör tarafından grafiğe dönüştürülür ve kaydedilir. Bu grafiğe bakılarak kopmuş teller, korozyon ve aşınmalar tespit edilebilir. Uzun süre kullanılan halatlarda yılda 1 defa elektromanyetik muayene yapılmaktadır.

TÜNEL AYDINLATMA SİSTEMİNİN YENİLENMESİ

Tünel istasyonlarında İSG kapsamında aydınlatma ölçümleri yapılmış, ilgili yönetmeliklerde ön görülen değerlerin sağlanmadığı anlaşıldığı için gün ışığı renkli ek aydınlatma aparatları istasyonlara yerleştirilmiştir. Toplamda 450 floresan lamba değiştirilmiştir.

TÜNEL HALAT DEĞİŞİMİ

28 Ekim 2018 tarihinde halat dış sarım tellerinde kopmalar artmıştır. Yapılan teknik incelemeler sonucunda halatın ekonomik ömrünü doldurduğu ve değişmesi gerektiği kanaatine varılmıştır. 29-31 Ekim 2018 tarihleri arasında halat değişimi yapılmıştır.

TÜNEL SEYİR YOLU BETON LONJİN DEĞİŞTİRİLMESİ

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

TÜNEL HABERLEŞME SİSTEMİNİN REVİZYONU

Tünel İçinde sinyalizasyon problemi yaşanması nedeniyle anten konumu değiştirilmiştir. Önceki kayıp sinyal yüzdesi % 45'lerde iken yeni konumu ile kayıp yüzdesi % 10'lara düşmüştür. Bozuk ve arızalı olan parçalar değiştirilmiştir.

TÜNEL ARAÇ FREN SİLİNDİRLERİNİN YENİLENMESİ

27 Temmuz 2018 tarihinden itibaren her hafta birer adet olmak üzere toplam 16 adet fren silindirinin bakım ve onarımı yapılmış parçaları yenilenmiştir.

KOMPRESÖR VE ELEKTROVALF BAKIM ONARIMLAR

Kompresör ve elektrovalf bakıma alınarak revize edilerek hava donanım ve fren sistemi kaynaklı arızaların önüne geçilmiştir.

YOLCU HİZMET ALANLARI YÖNETİMİ

DURAK TEMİZLİK ÇALIŞMALARI

İBB Atık Yönetimi Müdürlüğü ile ortak çalışma yapılarak durak temizlik çalışmaları yapılmaktadır.

BAYRAK DURAK ÇALIŞMALARI

Bayrak durak yenileme çalışmaları ve yeni durak oluşturma kapsamında 1.100 Adet Bayrak Durak montajı yapılmıştır.

DURAK BAKIM ÇALIŞMALARI

Kurumumuz bünyesinde yer alan Duraklarımızın yolcularımıza hizmet verebilmesi için ekiplerimiz tarafından bakım ve onarım çalışmaları yürütülmektedir. Duraklarımızın, bakım, onarım, yer değişikliği, yeni durak ihdası ile ilgili, talep takip sistemimizden gelen 3.153 talep karşılanmıştır.

DURAK DEPLASE ÇALIŞMALARI

Durakların işletme koşullarına göre yerlerinin değiştirilmesi çalışmaları yürütülmektedir. Bu doğrultuda 200 durağın yeri değiştirilerek deplase işlemleri yapılmıştır.

Güvenli Toplu Ulaşım Sistemi Geliştirmek

SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ KURMAK

Kurum bilgi işlem altyapısının sağlıklı çalışabilmesi için içeriden ve dışarıdan gelebilecek siber saldırıların önlemini almak adına;

Güvenlik Duvarı Yenilendi

- ▶ Yetkisiz erişimlerin engellenmesi,
- ▶ Saldırı Tespit ve Engelleme Sistemi
- ▶ Web içerik filtreleme
- ▶ Anti-Virüs Koruması

E-Posta Koruma Sistemi Yenilendi

- ▶ Tüm gelen e-postaların spam filtresinden geçirilmesi
- ▶ Tüm posta eklerinin anti-virüs taramasından geçirilmesi

Siber Güvenlik Hizmeti Alındı

- ▶ Kurumun iç ve dış ağına yönelik penetrasyon (sızma) testi yapıldı
- ▶ Redteaming testi yapıldı.

METROBÜS KAZA ÇALIŞTAYI

Daire Başkanı, Müdür, Şef, Amir ve şoför personelden oluşan gruplarla gerçekleştirilen çalıştay toplantıları sonrasında kazalara neden olan faktörler tespit edilmiştir. Bu faktörlerin bertaraf edilmesi için 44 farklı çözüm önerisi-proje belirlenmiştir. Projelerin birçoğu 2018 yılında hayata geçirilmiş olup, kalan kısmının ise 2019 yılı içerisinde tamamlanması hedeflenmiştir.

METROBÜS HATTINDA FİZİKİ KOŞULLARIN İYİLEŞTİRİLMESİ

Düzenli eğitimler, kaza kök neden analizleri, bariyerlerin ağır hizmet tipi bariyer haline getirilmesi, istasyonların 100 metre ilerisi ve gerisinin tel çit ile kapatılması gibi önlemler sayesinde, 2017 yılına göre 2018 yılında kazalarda %36,2 oranında düşüş meydana gelmiştir.

AĞIR HİZMET TİPİ BARIYER UYGULAMASI

Sivil araç ve yaya kazalarını önlemek amacıyla başlanan ağır hizmet bariyer yapım çalışması tamamlanmıştır.

TEL ÇİT ÇALIŞMASI

Metrobüs hattında tel çit yapımına Avcılar istasyonundan başlanmış olup, Florya istasyonuna kadar olan kısımda istasyon dâhil, istasyon öncesi 100 metre ve istasyon sonrası 100 metre olmak üzere yapılmıştır. Çalışmalara devam edilmektedir.

GÖR GÖRÜL HAYATTA KAL PROJESİ

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

AMAÇ 4

Toplumsal ve Çevresel Sürdürülebilirliği Etkin Kılmak

Toplu Ulaşım Bilincini Geliştirmek

DÜNYA ENGELLİLER GÜNÜ ETKİNLİKLERİ

Engelli Dostu İETT ve ÖHO sloganı ile engelli vatandaşlarımızın şehir içi toplu taşıma araçlarından kolaylıkla yararlanabilmeleri ve toplu taşıma şoförlerinin engelli yolcularla daha sağlıklı iletişim kurabilmeleri, empati yapmaları ve farkındalık oluşturmak amacıyla Empati Geliştirme ve Farkındalığın Artırılması eğitimlerine Edirnekapı Garajında devam edilmektedir.

Engelli bireylere yönelik toplumsal bilinç ve farkındalığın artırılması amacıyla Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen 3 Aralık Dünya Engelliler Günü kapsamında İBB Engelliler Müdürlüğü ve İETT Eğitim Müdürlüğü iş birliği ile gerçekleştirilen eğitimde görevli engelli eğitimcilerin yanlarında olduğumuz göstermek için bir araya gelindi ve verdikleri eğitimlerden dolayı teşekkür edilerek çiçek takdim edildi.

Yılsonuna kadar her hafta Çarşamba günleri devam eden farkındalık eğitimlerine 396 İETT şoförü ve 300 ÖHO şoförü olmak üzere toplam 696 toplu taşıma şoförü katılım sağlamıştır.

EV DEN OKULA GÜVENLİ YOLCULUK EĞİTİMİ

İlk ve ortaöğretim öğrencilerine trafik, toplu ulaşım araçlarının kullanımı ve güvenli yolculuk konusunda rehberlik etmek amacıyla teorik ve otobüste uygulamalı gerçekleştirilen eğitimde, duraklarda ve toplu taşıma araçlarının içinde güvenliğin sağlanması için yaya ve yolcu olarak nelere dikkat edilmesi gerektiği anlatıldı. Yolcu olarak kendi güvenliğimiz için sürücünün işini kolaylaştırmanın ve sürücü ile iş birliği içinde olmanın önemine değinildi.

BULUNMUŞ EŞYA

Bulunmuş Eşya Süreci İETT sorumluluk alanı içerisinde bulunan ve teslim alınacak eşya statüsünde olan eşyaların ilk teslim alındıktan sonra sahibinin tespit edilmesi durumunda teslim edilmesine ya da bağış, ihale usulü satış veya tutanak ile imha edilmesi ile sonuçlanan süreçtir. Eşyasını kaybedenler çeşitli başvuru yolları ile başvuru yaparak eşyalarını arayabilmektedir. Belirlenen süre içerisinde sahibi çıkmayan eşyalardan belirlenenlerin Kızılay ve okullara bağışlanarak ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması sağlanır.

İSTANBUL ZİYARETÇİLERİ İÇİN “TRAVEL INFO” HİZMETİ

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

KURUMUMUZ TARAFINDAN HAZIRLANAN BÜLTENLER

BİZİM DURAK - AYLIK KURUM İÇİ BÜLTEN

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

TÜNEL VE TRAMVAY BÜLTENİ

Tünel Bülteni

Geçmiş yıllarda, Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in yaş günü dolayısıyla hazırlanan Tünel Bülteni 143. Yılında da güncellenerek bastırıldı. Tünel'in yaş günü kutlamaları sırasında yolculara dağıtıldı.

Nostaljik Tramvay Bülteni

Önceki yıllarda da hazırlanan bülten, yaş günü törenlerinde dağıtılmak üzere güncellenerek yeniden basıldı.

KURUMUMUZ TARAFINDAN HAZIRLANAN KİTAPLAR

KÂĞIT BİLETTEN İSTANBULKART'A KENT İÇİ ULAŞIMDA BİLETİN SERÜVENİ

İstanbul'da toplu ulaşım araçlarında geçmişten günümüze kullanılan kâğıt biletlerden başlayıp elektronik bilet AKBİL ve İstanbulkart'a kadar bilet sistemlerini anlatan kitap dört ana bölümden oluşuyor. İlk bölüm "Kâğıt Biletten Kumbaralı Sisteme Bilet ve Biletçi", ikinci bölüm "Kent içi Toplu Ulaşımında Kumbaralı Bilet Sistemi", üçüncü bölüm "Elektronik Bilet Devrimi – AKBİL ve İstanbulkart" ve dördüncü bölüm "İstanbul Toplu Ulaşımında Ücret Toplama Sistemi" başlıklarını taşıyor.

Tarihi bilgiler, belgeler, fotoğraflar, çizimler ve gazete kupürlerinin yer aldığı kitabın en ilgi çeken bölümlerinden biri sosyal medyada özellikle gençlerin AKBİL ile ilgili düşüncelerini dile getirdikleri bölümdür. Prestij kitap şeklinde hazırlanan kitap, bu konularda çalışma yapan araştırmacılar için kaynak özelliği taşıyor

İETT ŞOFÖR HİKÂYELERİ

Her gün yüzlerce yolcuya hizmet veren İETT şoförlerinin gün içerisinde karşılaştıkları ilginç olaylar ve yolcularla yaşadıkları diyaloglar, yolcuların şoförlerimizle empati kurmasını sağlamak amacıyla "İETT Şoför Hikayeleri- Arkaya Doğru İlerleyelim" adıyla kitap haline getirildi.

Kurumsal tarih araştırmalarının devamı niteliğinde olan ve sözlü tarih çalışması olarak adlandırılan kitapta İETT şoförlerinin gün içerisinde yaşadığı ilginç olaylar yer alıyor.

2017 CRM MÜŞTERİ BAŞVURULARI RAPORU KİTABI

Kurumumuza müşteri başvurularının yapıldığı CRM (Customer Relationship Management) yazılımından elde edilen verilerle 2017 yılına ait bilgi edinme, şikâyet ve istek başvurularının detaylı incelemesinin yapıldığı rapor kitap haline getirildi. Rapor kitap şeklinde 400 adet basılarak Birim Yöneticilerine ve birim temsilcilerine dağıtıldı.

Alternatif Enerji Kaynaklarının Kullanımını Arttırmak

ARITILAN SU MİKTARI

İdaremiz bünyesindeki tüm arıtma tesislerinde geri kazanımı sağlanan su miktarı debimetre ile günlük olarak sıfır hata ile tespit edilebilmekte olup 2018 yılı için 100.000 m³ su arıtımı hedeflenmiştir ve bunun 87.839 m³ 'ü arıtılmıştır.

Paydaş İlişkilerini Geliştirmek

FUARLAR VE SEMPOZYUMLAR

ENİPE ENERJİ VERİMLİLİĞİ SANAYİ VE ÜRÜNLER FUARI VE ZİRVESİ

“Binalarda Enerji Verimliliği ve İnovasyon” temasıyla gerçekleştirilen ENİPE Enerji Verimli Sanayi ve Ürünler Fuarı ve Zirvesi, 11-14 Ocak 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olan bu fuara İETT olarak katılım sağlanmıştır.

AKILLI ŞEHİRLERLE TANIŞMA ZAMANI FUARI

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin ev sahipliğinde düzenlenen “Dünya Akıllı Şehirler Kongresi 2018”in (World Cities Congress Istanbul 2018) üst düzey bürokrat ve yabancı misafirin katılımı ile açıldı. Yenikapı Avrasya Gösteri ve Sanat Merkezi'nde düzenlenen kongre kapsamında, çeşitli etkinlikler ve 12 panel gerçekleşti. "Yenilikçi Şehir Teknolojileri", "Akıllı Şehirlerde Ulaşım ve Araç Teknolojileri", "Akıllı Şehirlerde Nesillerin İnterneti", "Akıllı Şehir Stratejileri", "Sürdürülebilir Şehir Politikaları", "Mega Kentlerde Sürdürülebilir Ulaşım Politikaları" ve "Akıllı Şehirlerde Dijital Dönüşüm ve Ekonomi" başlıklı birçok konuda panelin tertip edildiği kongreye katılan firmalar ise yeni teknoloji ürünlerinin tanıtımını gerçekleştirdi.

BUS WORLD FUARI

İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin ev sahipliğinde HKF Fuarcılık tarafından TOF (Tüm Otobüsçüler Federasyonu) işbirliğiyle İzmir'de ilk kez düzenlenen 7. Otobüs Endüstrisi ve Yan Sanayi Uluslararası İhtisas Fuarı'nda İETT standı yer aldı.

GENÇ TÜRKİYE ZİRVESİ

Türkiye gençliğini bir araya getirmek amacıyla, bu yıl 6.'sı düzenlenen Genç Türkiye Zirvesi Lütfi Kırdar Kongre Merkezi'nde gerçekleştirildi. Fuara katılan İETT'nin standı her yıl olduğu gibi bu yıl da gençlerin ilgisiyle karşılandı.

Her yıl güncel ve stratejik temaların işlendiği Genç Türkiye Zirvesi bünyesinde bu yıl 3. kez düzenlenen Genç Türkiye Fuarı gençlere yönelik ürün, hizmet ve kariyer imkânı sunan tüm resmi ve özel kuruluşlar ile gençleri buluşturdu. Fuara katılan İETT, geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi bu yıl da ziyaretçilerden ve gençlerden ilgi gördü.

KLASİK OTOMOBİL FESTİVALİ

Türkiye'de ilk kez organize edilen ve 500'e yakın klasik otomobil, ticari ve askeri aracın yanı sıra İETT'nin nostaljik otobüslerinin de sergilendiği Uluslararası Klasik Otomobil Festivali'ni 10 bine yakın kişi ziyaret etti.

TÜYAP Fuar Merkezi'nde Antika Otomobil Federasyonu (AOF) tarafından düzenlenen Klasik Otomobil Festivali'nde İETT'nin nostaljik otobüslerinden Renault Scemia, Büssing, Mercedes, Scania ve Leyland-Levend ziyaretçiler tarafından büyük ilgi gördü. Fuarda, Türkiye'nin her noktasından getirilen yüzlerce klasik araç, katılımcıları en az yarım yüzyıl öncesine taşırken, ziyaretçiler birçok ünlünün otomobillerine dokundu ve bu otomobillerle test sürüşü de yaptı.

TEKNOFEST HACKATHON ETKİNLİĞİ

İETT, THY Hackathon etkinliğinde yerini aldı. 21-23 Eylül 2018 tarihlerinde düzenlenen THY Hackathon etkinliğine katılan İETT, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı ile temsil edildi. Etkinliğe birimlerimizde çalışan mentörlerimiz katılmıştır.

TRANSİST 2018

TRANSİST 11. İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Mevlüt Uysal'ın ev sahipliğinde başladı. 10 Kasım'a kadar İstanbul Kongre Merkezi'nde devam eden kongre ve fuarın açılış töreninde Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Mehmet Cahit Turan, Birleşik Krallık (İngiltere) Transport Systems Catapult İşletme İnovasyon Direktörü Dr. Yolande Herbath ile İBB Bürokratları, akademisyenler, sektör temsilcileri de yer aldı.

TRANSİST Kongre ve Fuarı ile ulaşım alanındaki yeni teknolojilerin ve stratejilerin aktarılması, katılımcılar, yerel yönetimler ve sektör temsilcileri arasında sürdürülebilir bilgi alışverişini sağlıyor.

TRANSİST, ulusal ve uluslararası alanda birçok belediye, üniversite ve sivil toplum kuruluşlarının katılımıyla bütünsel farkındalık yaratıyor. Denizyolu, karayolu ve demiryolu ulaşım modlarına ürün tedarik eden ve hizmet veren firmalar sektörün en büyük fuarı TRANSİST'te bir araya gelmiştir.

ÇEVRE ZİRVESİ

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin ev sahipliğinde düzenlenen "İstanbul Uluslararası Çevre Zirvesi ve Fuarı" Avrasya Gösteri ve Sanat Merkezi'nde gerçekleşti.

8 Aralık'a kadar süren zirvede ulusal ve uluslararası katılımcılar "Yaşanabilir Çevre İçin Dönüşüm" konusundaki birikimlerini ve gelecek vizyonlarını paylaştı. Fuarda; örnek çevreci projeler, iyi uygulama örnekleri, çöpten sanata dönüştürülen eserler sergilendi.

İSG FUARI

İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından düzenlenen IOHS Expo Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi ve Fuarı 13-15 Aralık 2018 tarihlerinde Lütfi Kırdar Kongre Merkezi'nde gerçekleştirildi.

İBB tarafından "Değişim Artı" temasıyla bu yıl ikincisi düzenlenen kongre ve fuarda; ülkemizde ve dünyada iş sağlığı ve güvenliği mevzuatı ve standartları, kamu, özel sektör ve yerel yönetimlerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, karşılaşılan zorluklar, tamamlanması gereken eksiklikler, çözüm önerileri, iyi uygulama örnekleri, bilimsel araştırmalar ve gelişmeler ile teknolojik ilerlemeler sunularak bilgi paylaşımı sağlandı.

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.

Araştırma kapsamında, yüz yüze, dağıt-topla, online yöntemleri bir arada kullanılarak, 29 Ocak 2018- 03 Nisan 2018 tarihleri arasında 1.795 firma/kurum/kişi ile görüşme gerçekleştirilmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Rapor hazırlık sürecinde ilk önce İç ve dış paydaşlarımıza yönelik 26 soruluk bir anket çalışması yapılmış, daha sonra çalışanlarımızın ve diğer paydaşlarımızın fikir ve görüşlerini almak için düzenlenen çalıştayda 10 adet sürdürülebilirlik önceliği belirlenmiştir. Belirlenen öncelikler doğrultusunda sosyal, çevresel ve ekonomik olmak üzere 3 başlık altında gerçekleştirilen Kurum faaliyetleri ve bu faaliyetlerin göstergeleri belirlenerek Uluslararası GRI Standartlarında 2016-2017 sürdürülebilirlik raporu hazırlanmıştır.

DÜZENLENEN KURUM İÇİ ÇALIŞTAYLAR

Yönetici ve sendika temsilcilerinden oluşan 40 kişilik bir grubun katılımıyla 06 Şubat 2018 Tarihinde gerçekleştirilen Kaza Analiz Çalıştayı, yöneticilerden oluşan 80 kişilik bir grupla 19 Mart 2018 tarihinde düzenlenen Kriz Yönetim Çalıştayı ve 28 Eylül 2018 tarihinde yöneticilerden oluşan 45 kişilik bir grupla düzenlenen Gelir Getirici Gider Azaltıcı Öneri Çalıştayı gerçekleştirilmiştir. Kriz Yönetim Çalıştayında 11, Kaza Analiz Çalıştayında 12, Gelir Getirici Gider Azaltıcı Öneri Çalıştayında ise 18 farklı aksiyon belirlenmiştir.

İNOVASYON ÇALIŞTAYLARI

İETT için inovasyon “toplu ulaşım hizmetlerinde fark oluşturacak, fırsatları görerek yeni yaklaşımlar, ürünler ve hizmetler ortaya koyacak, kurumun her birimine yayılmış bir kültürdür.”

Bu kapsamda Transist 2018’de Kurum içi farklı disiplinlerdeki mühendis personel ile İnovasyon çalıştayı düzenlenmiştir. İnovasyon çalıştayında toplam 113 fikir çıkmıştır; bunlardan 10 tanesi İnovasyon ve Kaizen kuruluna çıkarılmıştır.

Müşteri memnuniyeti, akıllı ulaşım sistemleri, çevresel etki, maliyet ve değişim konularında fikir toplama ve inovatif projeler üretme amacı ile 23 Ekim 2018’de Gebze Teknik Üniversitesinde İnovasyon Çalıştayı düzenlenmiştir. Çalıştayda 65 öğrencinden toplamda 258 adet fikir çıkmış olup bunlardan 12 adedi inovatif görülerek İnovasyon ve Kaizen Kuruluna çıkarılmıştır.

AMAÇ 5

ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK

Çalışanların Aidiyet Duygusunu ve Çalışma Koşullarını Geliştirmek

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.

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.

KURTKÖY GARAJI İŞLETME VE HANGAR BİNASI YAPILMASI

Pendik-Kurtköy mevkiinde kurumumuza tahsisi yapılan 46 dönümlük alanda çalışılan proje, 325 solo araç kapasiteli, otobüslerin bakım, ikmal ve parklanma ihtiyaçlarının karşılanabildiği toplam 8900m²'lik servis yapılarından oluşmaktadır. Söz konusu proje, Mart 2017'de 14.649.000 ile ihale edilerek Kasım 2018'de tamamlanmıştır.

İÇ İLETİŞİM ETKİNLİKLERİ

İETT MORAL GECESİ KONSERİ

Bağlarbaşı Kültür Merkezi'nde 22 Eylül 2018 Cumartesi günü gerçekleştirilen gecede Uğur Işılak sahne aldı. Uğur Işılak konserinden önce İETT'nin birbirinden yetenekli bağlama ve söz üstatları sahne aldı. Bağlamada Müdürlerimizden Mustafa Çakır ile çalışanlarımızdan söz üstatları Erdal Ulaş, Mehmet Beşir Onay ve Orhan İlci sahne performansı sergiledi.

İETT KÜLTÜR SANAT ETKİNLİKLERİ

İETT Kültür Sanat Etkinlikleri kapsamında, 22 Kasım 2018 Perşembe günü, yazar, yayıncı ve program sunucusu Hayati İnanç "Söz Hayatidir, İnanç Taşıyorum" başlığı altında İETT çalışanlarıyla buluştu.

İSEM ENGELLİLER MÜZİK GRUBU KONSERİ

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü'nde (İSEM) eğitim alan engelli bireylerin oluşturduğu İSEM Müzik Grubu, İETT çalışanlarına muhteşem bir konser verdi.

MİLLİ ŞAİRİMİZ MEHMET AKİF ERSOY'UN TORUNU SELMA ARGON KONFERANSI

Düzenli olarak yapılmaya başlanan İETT Kültür Sanat Etkinliklerinin Aralık ayı konuğu, İstiklal Marşımızın Şairi Mehmet Akif Ersoy'un kızıdan torunu ve "Zorluklarla Geçen Bir Ömrün Hikayesi: Dedem Mehmet Akif" kitabının yazarı Selma Argon oldu. Mehmet Akif Ersoy'un vefatının 82. yılı dolayısıyla düzenlenen söyleşide Argon, dedesinin büyük zorluklarla geçen hayatını, Çanakkale ve İstiklal Marşının yazılış hikayesini anlattı.

İÇ İLETİŞİM ÇALIŞMALARI

Kurum içi gelişmeler hakkında ve çalışanlarımızın iyi günleri ve kötü günlerinde (doğum günü, cenaze, kan bağı, eğitim, organizasyon, sağlık, bilgilendirme) yanında olmak için çalışanlarımıza yönelik bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır. İç iletişimi iyileştirme ve geliştirme kapsamında SMS, mailing ve duyuru çalışmaları yer almaktadır. 2018 yılında %95 erişim sağlanmıştır.

8 MART DÜNYA KADINLAR GÜNÜ ETKİNLİĞİ

İETT’de geçtiğimiz yıllarda fidan dikimi ve tekne turu gibi çeşitli etkinliklerle kutlanan 8 Mart Dünya Kadınlar Günü için 2018 yılında tüm merkez binalarda bayan çalışanlar Genel Müdürlük makamınca tek tek ziyaret edilerek kadınlar günü anısına çiçek hediye edilmiştir.

RESMİ VE DİNİ ÖZEL GÜNLERİ ANMA ETKİNLİKLERİ

Gelenekselleşen bayramlaşma törenlerimiz Karaköy Gar Binası yemekhanesinde ve garajlarımızda yöneticilerimizin katılımıyla bayramlaşma törenleri yapılmaktadır.

İFTAR PROGRAMI

Her yıl düzenlenen ve geleneksel hale gelen iftar programı organizasyonlarında farklı birimlerdeki çalışanların birbirlerini tanıması ve birbirleri ile kaynaşmasına vesile olmaktadır. İftar programlarına katılım yapılan iyileştirmelerle personelinin katılımı giderek artmaktadır.

KUMANYA DAĞITIMI

2018 yılı Ramazan ayında toplam 63000 paket kumanya görev başındaki personelimize dağıtılmıştır.

SPORTİF FAALİYETLER

Her yıl düzenlenen ve katılımcı sayısı giderek artan spor organizasyonlarımız, personelimizin moral motivasyonunu arttırmak konusunda önemli katkılar sunmaktadır. İdari ve Sosyal İşler Müdürlüğü’nün düzenlediği ve artık geleneksel hale gelen futbol, voleybol ve masa tenisi turnuvaları, gelecek yıllarda daha kapsamlı hale getirilerek devam edecektir. İETT’ yi temsilen birçok kurumlar arası organizasyona katılan takımlarımız, bu turnuvalarda önemli dereceler elde etmiştir. 2018 yılında İBB spor turnuvasında futbol ve masa tenisi branşlarında 2 şampiyonluk ve 1 ikincilik elde edilmiştir.

GEZİ VE TREKKİNG ORGANİZASYONLARI

2017 yılında Kurum çalışanlarının birlik ve beraberliklerini geliştirmek amacıyla gönüllü katılım usulüyle şehir içi gezi ve trekking organizasyonları düzenlenmeye başlanmıştır. Bu kapsamda yaklaşık 150 çalışanımızın katılımı ile Şile Hacılı Köyünde doğa yürüyüşü yapılmıştır. 2018 yılında Abant gölü ve Yuvacık Barajı piknik alanlarına gönüllü katılımı organizasyon düzenlenmiştir.

YÖNETİCİ ŞOFÖR BULUŞMASI

Şoför personelin sabah iş alış- garaj çıkışlarında Yöneticileri ile buluşup varsa problemlerini, önerilerini paylaşımlarının sağlanacağı bir ortam oluşturmak amacıyla hayata geçirilmiştir. Projenin Hedefleri;

- Çalışan Memnuniyeti arttırmak,
- Motivasyonu sağlamak,
- Etkili iç iletişimi,

- Verimli çalışma ortamı oluşturmak,
- Yayılımı sağlamaktır.

Personeli ile birim yöneticilerin hiçbir aracı olmadan (yüz yüze) sorunlarını, taleplerini ilgisine direkt iletip hızlı çözüme ulaşması sağlanmıştır.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Çalışan Memnuniyeti Araştırması ile İETT’de çalışanların beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve çalışan memnuniyetini arttırmak amaçlanmıştır.

Çalışan Memnuniyeti Araştırma örneklem planı İETT bünyesinde çalışan tüm personeli kapsayacak şekilde planlanmıştır. Çalışma toplamda 4.353 personelin katılımıyla %85,1 oranla tamamlanmıştır. Araştırma kapsamında, işçilerle yüz yüze memurlar ile dağıt topla yöntemi tekniği ile 15.03.2018 ile 01.05.2018 tarihleri arasında görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

İnsan Kaynağını Etkin ve Verimli Bir Şekilde Yönetmek

SON KULLANICI BİLİŞİM HİZMETLERİ ALIM

Kurumuz genelinde Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından verilmekte olan bilgisayar sistem ve santralleri ile elektronik bilgi erişim hizmetlerinin, Kurum’un sahip olduğu ISO 20001-1 (Bilgi Teknolojileri Yönetim Sistemi) Standartlarına uygun olarak sağlanması ve hizmet kalitesinin artırılarak SLA süresi dâhilinde hizmetin aksamadan birimlere sunulması ve dokümantasyonlarının yapılabilmesi, ayrıca Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı bünyesinde çalışmakta olan personellerin Bilgi İşlem Dairesi içinde katma değeri yüksek projelerde görevlendirilerek verimliliğin ve teknik yeterliliğin yükseltilmesi amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşılabilmesi için daha önce Son Kullanıcı Destek Hizmeti Alımı yapılmıştır.

BİLGİSAYAR KİRALANMASI

Birimlerde kullanılan bilgisayarların yenilenmesi, standartlaştırılması ve verilen son kullanıcı destek hizmetlerinin iyileştirilmesi amacıyla 400 adet masaüstü, 40 adet dizüstü bilgisayar kiralama hizmeti alımı yapılmıştır.

BİLGİSAYAR ALINMASI

Kurumumuz birimlerinden gelen taleplere istinaden donanım alt yapısını geliştirmek ve yönetici bilgisayarlarının değiştirilmesi için bilgisayar ve bilgisayar sarf malzemeleri alımı yapılmıştır.

KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA KULLANILMASI VE GELİŞTİRİLMESİ

Modüller olarak birbiriyle entegre çalışan ve birçok dairenin ortak alanda kullandığı kurumsal kaynak planlama yazılımı, sürekli geliştirilen ve tüm modülleriyle birlikte etkin olarak kullanılan bir yazılımdır. Yıl içerisinde ihtiyaçların ortaya çıkmasıyla yazılımsal ve modüler geliştirmeleri devam etmektedir.

YAZILIM VE WEB SİTESİ GELİŞTİRMEK

Geliştirilen tüm yazılımlar kurumsal yapıya uygun olacak şekilde kullanılan kurumsal kaynak planlama yazılımı ile entegre halde geliştirilmektedir. İhtiyaç analizleri tam olarak yapıldıktan sonra yazılım geliştirmeleri yapılmaktadır. Geliştirilen yazılımlarda kullanıcı dostu olması, etkin ve kolay kullanılabilir ve yazılma amacına tam manasıyla hizmet etmesi için yapılmaktadır.

Web sitesi müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli iyileştirmek için ihtiyaçların ortaya çıkmasıyla ve yeni eklemeler yapılarak yıl içerisinde devamlı geliştirmeleri devam etmektedir. Anlaşılabilir, kolay yorumlanabilir ve hızlı olacak çözümler sunmaya çalışılmaktadır.

MOBİL ACİL EYLEM PLANI EĞİTİMİ

Metrobüs Acil Eylem Planları çerçevesinde; Metrobüs hattı üzerinde gerçekleşen kaza, arıza, yangın vb. durumlarda yapılması gerekenler, Eğitim Müdürlüğü tarafından mobil ortama uygun hazırlanarak 25 Temmuz 2018 tarihi itibari ile akademi.iETT.gov.tr üzerinden Metrobüs şoför personeline eğitim olarak atandı.

İLK YARDIM EĞİTİMLERİ

Metrobüs güzergâhı üzerinde ilk yardım gerektirebilecek durumlara müdahale edebilmesi için, Metrobüs hattında görev yapan amir, filo yönetim merkezi personeli ve büro personeline yönelik ilk yardım eğitimi planlanmıştır. Bu çerçevede personelimize ilk yardım eğitimi verilmiştir. Bu eğitim sonucunda sınavlarda başarı gösteren 65 personelimize ilk yardım sertifikası kazandırılmıştır.

GÜVENLİ VE EKONOMİK SÜRÜŞ TEKNİKLERİ EĞİTİMLERİ

Toplu taşıma hizmetine sunulan otobüsleri kullanmak üzere yeni göreve başlayan, en çok kaza yapan ve sürüş performansı düşük çıkan şoför personele yönelik olarak, şoförlük faaliyeti yürütürken uyması gereken kurallar hakkında bilinçlendirme, farklı yol şartlarında ve tehlikeli koşullarda güvenli, ekonomik ve önsezili sürüş teknikleri konusunda tecrübe kazandırma, şoför kaynaklı trafik kazalarının önlenmesi amacıyla “Güvenli ve Ekonomik Sürüş Teknikleri” eğitimleri verildi. Teorik ve sürüş pistinde uygulamalı olarak 20 Mart 2018 ile 14 Kasım 2018 tarihleri arasında 570 İETT şoförü ve 221 ÖHO şoförü olmak üzere 791 şoförün katılımıyla İktisadi Eğitim Merkezinde gerçekleştirildi.

MS EXCEL VBA MACRO EĞİTİMİ

Kurum çalışanlarının excel raporlama becerilerini arttırmak amacıyla memur çalışanlarımıza yönelik MS Excel VBA (Visual Basic Application) Macro Eğitimi, İktisadi Eğitim Merkezi bilgisayar laboratuvarında gerçekleştirilmiştir. 6 – 15 Kasım 2018 tarihleri arasında 2 grup olarak planlanan eğitime, toplam 25 personel katılım sağlamıştır.

MESLEKİ VE KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ

Kurumumuz memur ve yönetici personeline yönelik olarak yasal mevzuatlar hakkındaki bilgi, kavrama ve uygulama becerilerini arttırmak ve farkındalık kazandırmak amacıyla “Mesleki Ve Kişisel Gelişim Eğitimleri” düzenlendi. Program kapsamında; çalışanların görevlerini etkinlik ve verimlilik ilkeleri çerçevesinde mevzuata uygun olarak yürütebilmelerine katkı sağlamak, kamu idarelerinin etkili, ekonomik, verimli ve hukuka uygun olarak gelir, gider ve mallarına ilişkin hesap ve işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygunluğunu denetlemek, risk ve kriz süreçlerine hâkim olabilmek, kurumsal yapı içerisinde farklı kişiliklere ve becerilere sahip çalışanların çeşitliliğini fırsata çevirmek gibi konuları kapsayan eğitimler verilmiştir.

ETİK HAFTASI DOLAYISIYLA ETİK KONULU EĞİTİM

Etik farkındalığı artırarak, kurumda etik kültürünün yerleştirilmesine katkı sağlamak amacıyla 31 Mayıs tarihinde Kâğıthane Konferans Salonunda eğitim düzenlendi. Eğitime birim müdürleri, şefler, memurlar ve saha amirleri katıldı. Ayrıca Yolcularımız ve paydaşlarımızla yüzyüze çalışan hat amirlerimize de etik eğitimi verildi. Bir buçuk saat süren eğitimde örnek olaylar da anlatılarak etik davranış ilkeleri hakkında bilgi verilmiştir.

EBYS YAZIŞMA KURALLARI EĞİTİMİ

Kurumumuz her kademedeki çalışanlarına yönelik olarak “Elektronik Belge Yönetim Sisteminde (EBYS) Yazışma Kuralları Eğitimi 28 Mayıs ve 04 Haziran 2018 tarihlerinde Kâğıthane Garajı Konferans Salonunda gerçekleştirildi. EBYS yazılımında karşılaşılan eksiklikleri gidermek amacıyla düzenlenen eğitime, 2 ayrı grup halinde toplam 58 personelimiz katıldı.

YÖNETİM SİSTEM EĞİTİMLERİ

2018 yılı eğitim talepleri doğrultusunda, Kurumumuz iç tetkikçi personeli ile talepte bulunan çalışanlara yönelik olarak “Yönetim Sistem Eğitimleri” düzenlendi.

Eğitim programı kapsamında, katılımcıların bilgi, kavrama ve uygulama becerilerini arttırmak ve farkındalık kazandırılmak amaçlanmıştır.

Yönetim Sistemleri Eğitimleri konu başlıkları;

- ▶ ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi,
- ▶ EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Yönetimi,
- ▶ ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi,
- ▶ ISO 20001-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi,
- ▶ ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi,
- ▶ ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi,
- ▶ ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi,
- ▶ OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ▶ ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi eğitimleri verilmiştir.

ŞOFÖRLERİMİZ İÇİN MOBİL ÖĞRENME

Mobil Öğrenme, personelimizin eğitimlerini istedikleri zaman istedikleri yerde almalarına imkân sağlayan ve mobil cihazlarla gerçekleştirilen öğrenme yöntemidir. Eğitimler, şoförlerimizin akıllı telefonlarıyla veya bilgisayarları ile alabilecekleri şekilde tasarlanmıştır. Şoförlerimize Yönelik Mobil Öğrenme Projesi, ilk olarak Stres Yönetimi Farkındalık Eğitimi’nin Kâğıthane garajındaki 312 şoförümüze 6 Haziran 2017 tarihinde pilot uygulama kapsamında atanmasıyla başladı.

2 Ekim 2018 tarihinde tam olarak başlayan Mobil Öğrenme’ye şoförlerimiz büyük ilgi gösterdi. Şoförlerimiz akıllı telefonlarına indirdikleri e-mobil uygulamasıyla istedikleri zaman istedikleri yerde öğrenme imkanına sahip oldu. Akıllı telefonu olmayan şoförlerimiz ise internet erişimi olan herhangi bir bilgisayardan eğitimlerine ulaştı.

SİMÜLATÖRLÜ SÜRÜŞ EĞİTİMLERİ

Kurumumuzca Kâğıthane Garajında yer alan Simülasyon Merkezi’nde şoför personele, trafikte karşılaşılabilecekleri riskleri sanal ortamda deneyimleme ve daha kaliteli hizmet sunumu konusunda tecrübe kazandırma amacıyla Simülatörlü Sürüş Eğitimleri verilmektedir.

Eğitimlerde, ilk olarak sınıflarda teorik anlatım yapılmakta ve anlatılanların simülatörde iç eğitimlerimiz tarafından 20 dakikalık sürüş ile pratiğinin yapılması sağlanmaktadır. İkinci derste tekrar sınıfta teorik

anlatım ve bunu takiben tekrar simülatör kullanımı yaptırılarak 12 kişinin eğitimi bir tam günde tamamlanmış olmaktadır. Sürüşlerden sonra yapılan hatalar, şoförlere ileride bu hataların tekrarlanmaması adına tavsiye amaçlı olarak aktarılmaktadır.

Güvenli ve Defansif Sürüş Teknikleri, Ekonomik Sürüş Teknikleri, Araç Gösterge Sistemleri başlıkları altında teorik, otobüs ve binek simülatörleri ile pratik olmak üzere gerçekleştirilen eğitim programından 2018 yılı içerisinde 300 İETT şoförü, 376 ÖHO şoförü 198 İBB şoförü ve 106 Silivri Cezaevi şoförü olmak üzere toplamda 980 kişi faydalanmıştır.

E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) SİSTEMİ

Ulaşım Akademisi projesi kapsamında İETT Eğitim Müdürlüğünce kurulan E-Learning (Uzaktan Öğrenme) Sistemi 4 Nisan 2014 tarihinde hizmete açılmıştır.

Özellikle İETT gibi çalışanlarının geniş bir alana yayıldığı kurumlarda eğitim programlarının çalışanlara uzaktan eğitim yöntemleriyle ulaştırılması büyük önem taşımaktadır. Kurulan Uzaktan Öğrenme sistemiyle tüm çalışanlarımız modern teknolojinin imkânlarından en iyi şekilde yararlanarak mesleki gelişimlerini sağlama imkânı bulmaktadır. Sistemle, alanında lider e-öğrenme kuruluşlarının kapsamlı eğitim içeriklerinin yanı sıra, 2 Ekim 2018 tarihinde şoförlerimiz için İETT'ye özel olarak geliştirilmiş mobil eğitim programları da çalışanlarımızın hizmetine sunulmaya başlanmıştır.

AMAÇ 6

AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK

İnovasyon Faaliyetlerini Etkinleştirmek

SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ PROTOTİP GELİŞTİRME PROJESİ

İdaremiz iç kaynakları ile gerçekleştirilen bu projede, elektrikli ve otonom araç alanında yapılan ulusal çalışmaların desteklenmesi, teknolojinin gelişmesine katkı sağlanması ve kurumsal bilgi birikiminin artırılması ile ulaşım sistemlerine farklı bir pencereden bakılmasını sağlayarak farkındalık oluşturmaya hedeflenmiştir. Bu öngöründen hareketle İdaremiz de %100 yerli ve milli özgün tasarımı olan bir sürücüsüz araç üretilmesi konusunda çalışmalara başlanmıştır.

Yürütülen sürücüsüz araç geliştirme ve prototip üretim çalışmalarına 2017 sonunda araç üretimi, elektrik altyapısı, elektrikli tahrik sistemine dönüşümü ile başlanmıştır. 2018 yılı içerisinde de otonom sürüş algoritmaları ve araç altyapı sistemlerinin geliştirilmesi ile devam edilmiştir. Aracın sürücüsüz kontrol kısımlarının kontrol edilebilmesi ve sürüş senaryolarının oluşturulması için araç kontrol yazılımları yapılmış, aracın tahrik, fren, direksiyon, kapı, klima, aydınlatma ünitelerinin otonom kontrol adreslemesi gerçekleştirilmiştir.

Geliştirilen aracın 2018 Nisan ayında İBB tarafından düzenlenen World Cities Congress kapsamında ilk tanıtımı yapılmıştır. World Cities Congress sergi alanında oluşturulan test parkurunda sürücüsüz deneme sürüşleri gerçekleştirilmiştir. Ardından 2018 Kasım ayında Transist İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı kapsamında sergilenmiştir.

TELEMETRİ CİHAZI ARAÇ HABERLEŞME VERİLERİ GELİŞTİRMELERİ (KAPI, KLİMA, YANGIN ALARMI)

İdaremiz filosunda bulunan araçlar normal şartlarda kapı açık hareket edememektedir. Ancak acil durum butonu aktif edilerek araçların kapı açık seyretmesi mümkün olabilmektedir. Şoför personel, yolcu baskısı, trafik yoğunluğu vb. sebeplerden ötürü kapı açık hareket etmek istemekte, bu durum yolcu güvenliğini tehlikeye atmaktadır.

Yapılan çalışmalar sonucu şoför personelin aracın kapı açık durumundayken hareket etmesini engelleyen not-aus butonunun devre dışı bırakılması durumu sistem tarafından otomatik olarak raporlanmaktadır.

Klima verisinin alınması işi konforlu yolculuk sağlamak ve olası klima arızalarını tespit etmek proje amaçlarındandır. Alınan klima açık-kapalı verisi sayesinde, özellikle yaz aylarında artan klima şikayetlerinin doğruluğunun tespit edilmesi sağlanabilir hale gelebilmektedir.

Araçlarımızda bulunan yangın algılama ve söndürme sistemi ile ilgili bilgilerin (devreye girdi bilgisi, hatlarda ki basınç bilgisi, tüp basınç bilgisi) telemetri sistemi tarafından okunabilir, anlamlı verilere dönüştürülmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Alınan bu veri ile sürüş ve yolcu güvenliğini sağlamak üzere araçlarımızın yolculuk esnasında meydana gelmesi muhtemel yangın durumlarının anlık olarak takip edilmesi ve erken müdahalenin oluşturulması hedeflenmektedir.

Söz konusu üç veri için filomuzdaki araçlarda prototip işlemleri tamamlanmış olup, Mercedes marka araçlardan bu veriler alınabilmektedir. Karsan marka araçlarda ise bu verilerin alınması için yazılım güncelleştirme işlemleri yapılmış olup, filodaki tüm Karsan marka araçlara yayılım süreci devam etmektedir. Otokar marka araçlarımızda ise ön prototip işlemleri tamamlanmıştır.

NOSTALJİK ARACIN ELEKTRİKLİ TAHRİK SİSTEMİNE DÖNÜŞÜMÜ

İETT'nin nostaljik otobüsleriyle çevresel farkındalık oluşturmak ve elektrikli araç teknolojisi konusunda bilgi birikimini arttırmak amacıyla Tosun model nostaljik aracın dizel tahrik sisteminden elektrikli tahrik sistemine dönüşümü gerçekleştirilmiştir.

Tosun otobüsümüzün elektrikli tahrike dönüşümü çalışmaları kapsamında ilk etapta ihtiyaçlar belirlenmiştir. Sonraki aşamada dizel sisteme ait kullanılmayacak donanımların araçtan sökülmesi ve bakım ihtiyacı duyulan sistemlerin revizyonu gerçekleştirilmiştir.

Mekanik ve elektrik sistemlerin tasarım ve kritik parçaların 3 boyutlu çizimleri, güç sistemleri ve batarya grubunun kapasitesini belirlemek amacıyla hesaplamalar yapılmış, uygun donanımların montajı gerçekleştirilmiştir.

İş Zekası Uygulamalarını Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak

BÜYÜK VERİ YÖNETİM PLATFORMU KURULMASI

Tüm sistemlerin entegre olarak ETL ürünü ile raporlamaya uygun ilişkili verilerin sorgulandığı ve analizlerinin yapılabildiği bir sistemdir. Veri ambarı veri tabanını yormamak için oluşturulmuştur. Veri ambarı, işlemsel sistemlerdeki veriyi kopyalayıp, karar verme işlemi için uygun formda saklar ve ilgili veriyi kolay, hızlı ve doğru biçimde analiz etmek için gerekli işlemleri yerine getirir. Verilere sağlıklı ve hızlı bir şekilde ulaşmak için büyük veri yönetim platformu kurulmuştur.

VERİ MADENCİLİĞİ, VERİ TAHMİNLEMESİ SİSTEMLERİN OLUŞTURULMASI

Büyük veri platformu üzerinde tüm veri kaynaklarının (yapısal- yapısal olmayan) analiz edilip katma değer sağlayacak hale getirilmesi, öngörülemez durumların tahminleme yapılarak veriye dayalı olarak öngörülmesi, çok boyutlu raporların işlenen bu verilerle üretilerek karar destek sürecinin farklı bir noktaya taşınması işidir. Kurulan bu sistemle aşağıdaki raporlar alınabilmektedir.

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ▶ Günlük Yönetici Özet Raporu | ▶ Yolculuk Sefer Raporu |
| ▶ Şüpheli Geçiş Raporu | ▶ Yolcu Şikayetleri Analiz Raporu |
| ▶ Origin-Destination (Başlangıç-Bitiş) Raporu | ▶ Akıllı Ulaşım Raporları |
| ▶ Kesit Raporu | ▶ Araç Km Kullanım Raporları |
| ▶ Rolanti ve Karakutu Raporları | ▶ Haftalık Kaza Özet Raporu |
| ▶ Anlık Durum Raporu | ▶ Tahkikat Raporu |

VERİ TABANI LİSANS GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ

ORACLE VTYS GÜNCEL SÜRÜM KULLANIM HAKKI ALINMASI VE MONİTÖRLENMESİ İŞİ

İdare bünyesinde mevcut bulunan Oracle veri tabanı yönetim sistemlerinin ve veritabanlarının kurulu olduğu işletim sistemlerinin bakım ve teknik destek lisanslarının alınması, kesinti ve arıza durumlarında sisteme müdahale edilmesi ve çözüm sağlanması amacıyla yapılmıştır. Bu sayede 7/24 Oracle veri tabanını izleyen bir ekibimiz bulunmaktadır. SLA süreleri kapsamında çıkan tüm aksilikleri gidermektedir. Bu veri tabanı ile ilgili çalışan uygulamalarımızı her zaman ayakta durmasını sağlar.

SYBASE VTYS MONİTÖRLEME VE BAKIMI İŞİ

İdarenin Bünyesinde bulunan Non-SAP,Sis, Kaptan Köşkü uygulamalarının veri tabanı olarak kullanılan Sybase ASE 7/24 Ayakta tutulması alınan backupların kontrollü şekilde restore edilmesi, Mevcut tabloların yapısının incelenmesi, Sql sorgularının iyileştirilmesi (SQL Tuning) ve Bu sistemlerle ilgili oluşacak tüm problemleri gidermesi bununla birlikte Sybase IQ Veri Ambarı bu işin bir parçası olduğu için 7/24 bakım ve destek sağlanmaktadır. İzleme sonucu çıkan aksaklıklar sonucu katmanına kadar kontrol edilmektedir. Monitorlemek için ayrı bir tool kullanılmaktadır.

Akıllı Ulaşım Sistemlerini Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak

AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM VE DONANIM) BAKIM ONARIM İŞİ

Kurumumuz sorumluluğunda hizmet veren toplu taşıma araçları ve duraklarda bulunan; dijital yolcu bilgilendirme ekranları, araç bilgisayarları, enerji aktarma panoları, PDKS donanımları, araç içi yolcu sayım sistemleri, peron alanı LED yolcu bilgilendirme ekranları ve bas-konuş cihazları bakım-onarım-kurulum ile bu sistemlere ait yazılımlar geliştirilmiş ve bakımı yapılmıştır.

YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİN SAYISININ YAYGINLAŞTIRILMASI

Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin sayısının yaygınlaştırılması çalışmalarımız devam etmektedir. Bu çalışmalar neticesinde 2018 yılı içerisinde 5 adet yeni yolcu bilgilendirme sistemi kurulmuştur. Bu sistemler planlanan durak alanlarına yerleştirilmiştir.

ÖDEME SİSTEMİ EKİPMANI ALIMI

Filomuzdaki araçlarda ücret toplama sisteminin devamlılığını sağlamak, bu alanda yapılan teknolojik çalışmaları uygulayabilmek amacı ile yedek stoklarıyla birlikte Combo markalı Validatör alımı yapılmıştır. Combo validatörler; filo yönetim,saha yönetim, yolcu bilgilendirme, elektronik ücret toplama gibi kritik işlemlerde kullanılan Akyolbil sistemi ile koordineli olarak çalışmaktadır.

CANBUS SİSTEMİ ANALİZ SETİ ALIMI

Kurumuz araçlarının Canbus haberleşme sistemindeki donanımın arızalarını tespit etmek ve tüm araç elektronik sistemin işleyişini analiz edebilme kabiliyetine sahip olmak ve İdareimiz bünyesinde bulunan araçların Canbus sistemini analiz edebilmek için bir adet Canbus sistemi analiz seti, yazılım lisansı ile birlikte tedarik edilmiştir.

GÜVENLİ SÜRÜŞ SİSTEMLERİ

Sürücü destek sistemleri sürüş ihlali oluşması halinde sürücüyü uyan ve bilgilendiren sistemlerdir. Uyarılar sesli, görsel ve titreşim olarak sürücüye iletilmektedir. Aynı zamanda telemetri cihazı ile ihlaller raporlanabilmektedir.

Radar, kamera ve ultrasonik sensör bazlı ileri sürücü destek sistemlerinin İşletmemiz filosunda bulunan araçlar üzerinde denenip değerlendirilerek toplu taşıma sistemlerinde sürüş güvenliğinin arttırılması amaçlanmıştır. 2017 yılında güvenli sürüş sisteminde kullanılan ürünlerin çalışma prensipleriyle ilgili testler yapılmıştır.

2018 ilk çeyreğinde radar ve kamera bazlı güvenli sürüş sistemleri Metrobüs hattımızdaki araçlarda pilot uygulamalara başlanmıştır. Bu kapsamda 10 araçta kamera, 3 araçta radar destekli sürücü destek sistemi uygulaması yapılmıştır. Yapılan testler sonucunda radar destekli sistemin şerit ihlali uyarısı üretmediği tespit edilmiştir. Metrobüs hattında yolcu güvenliğinin arttırılmasını, sistemin daha güvenli işletilmesini, mal ve can kaybının en aza indirgenmesini sağlamak amacıyla hatta hizmet veren araçlara kamera destekli sürücü sistemi ve telemetri cihazı takılması planlanmıştır.

Kamera destekli güvenli sürüş sisteminin montaj yapıldığı araçları kullanan şoförler için teorik ve pratik eğitimler düzenlenmiş olup eğitim kapsamında sistemin çalışma prensibiyle ilgili eğitimler verilmiştir. 2018 yılı ilk çeyreğinden itibaren araçlarda bulunan sistemin şoförler tarafından yapılan geri bildirimler sistemin olumlu fayda sağlayacağını yönünde olmuştur.

Geliştirilen sistem ile hatta çalışan şoförlerin takip ettikleri araca tehlikeli yaklaşması ve şeridinden çıkma eğilimi göstermesi durumunda, sistem şoföre uyarı verebilmektedir. Bu uyarılar Filo Yönetim Merkezine anlık iletilerek sürücünün riskli bir kullanım yaptığında raporlama yapılabilmektedir.

AMAÇ 7

ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ

SÜRDÜRMEK

Kurumsal Kalitenin Sürekli İyileştirilmesini Sağlamak

SOSYAL MEDYA ETKİNLİKLERİ

Sosyal medyanın günümüzde çok yaygın kullanılmasından dolayı sosyal medya hesaplarımız mevcuttur. Böylece yolcularımıza erişim kolaylığı sağlanmakta ve duyurular kolayca yayınlanmaktadır.

Online itibarın güçlendirilmesi ve halkla ilişkilerin etkin yönetiminde sosyal medyayı kullanmaktayız. İETT kurumsal sosyal medya hesapları 2012 yılından beri farklı sosyal medya mecralarında içerik üretimi ve müşteri şikâyet yönetimi yapmaktadır. Başta Twitter, Instagram, Facebook olmak üzere her mecraya uygun formatta içerikler üretilmektedir. İçerikler, kurumun itibarını yükseltmek ve yolcularımızı bilgilendirmeye yönelik hazırlanmaktadır.

2017 FAALİYET RAPORU ÖDÜLÜ

Her yıl farklı sektörlerde faaliyet gösteren şirketlerin, kamu kurumlarının, derneklerin kâr amacı gütmeyen kuruluşların katıldığı ve faaliyet raporlarının Oscar'ı olarak kabul edilen ve dünyada yayın ya da ticaret organizasyonu ile bağı bulunmayan tek faaliyet raporu yarışması olma özelliği taşıyan ARC ödülleri, 30 yıldır en iyi Faaliyet Raporlarını ödüllendirerek bu alanda en yüksek standartları belirliyor.

Kurumumuza ait 2017 Yılı İdare Faaliyet Raporu, iletişim alanında mükemmellik standartlarını belirleyen MerComm'un gerçekleştirdiği Uluslararası Faaliyet Raporu Yarışması ARC Ödülleri'nde 3 ödül birden aldı.

33 ülkenin katıldığı ARC Ödülleri'nde "Fotoğraf" kategorisinde Altın Ödülü kazanan İETT, "Çevre Dostu Faaliyet Raporu" ve "En İyi Faaliyet Raporu" kategorisinde Onur Ödül'ünün sahibi oldu.

YÖNETİM SİSTEMİ DIŞ DENETİMLERİ

EYS projesi kapsamında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, kurumsal uygulamaların başlangıcı olan süreç yönetimini, izleme ve ölçümleri, dokümantasyon yapısını, düzeltici önleyici faaliyetleri, çevre ve İSG ile ilgili temel faaliyetleri kapsamaktadır. 2018 yılı Ekim ayında gerçekleştirilen dış denetimlerde 26 müdürlüğümüz denetimden geçirilmiş ve belgenin askıya alınmasına sebep olacak herhangi bir majör uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

Denetimler aşağıdaki sistemlerde de yapılmıştır.

► ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanmasında insanları, süreçleri ve bilgi sistemlerini içine alan ve üst yönetim tarafından desteklenen bir yönetim sistemidir. Bilgi varlıklarını korumak ve ilgili taraflara güven veren, yeterli ve orantılı güvenlik kontrollerini sağlamak için tasarlanmıştır.

► ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standardı,

Bilgi teknolojileri hizmeti sunan firmaların veya birimlerin iç ve dış müşterilerinin beklentilerini karşılayabilmeleri, durumlarını ve performanslarını sürekli iyileştirme ve geliştirmeleri, ilgili operasyonlarını yönetmelerinde ve hizmet vermelerinde hangi yöntemleri uygulayacakları, nasıl uygulayacakları konularında kılavuzluk eden bir standarttır.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi belgelerinin yenilenmesi amacıyla belge yenileme denetimleri gerçekleştirilmiştir. 24.09.2018- 27.09.2018 tarihlerinde yapılan dış denetimlerde belgelerimizin devamını engelleyecek herhangi bir majör uygunsuzluğa rastlanılmamış olup İETT'nin tüm Daire başkanlıklarında ve garajlarında dış denetim gerçekleştirilmiştir.

► ISO 10002 Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi,

Öncelikle geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi ile ilgili yönetim taahhütlerinin yerine getirilmesini öngörmektedir. Bu belgenin dış tetkiki 18-19 Eylül 2018'de yapılmıştır. 10 farklı birimde tetkikleri yapılan belgenin devamını engelleyecek herhangi bir majör ve minör uygunsuzluğa rastlanmamıştır.

► EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Standardı

İETT bünyesinde toplu taşıma hizmeti veren Taksim-Beyoğlu Nostaljik Tramvayı, Karaköy-Beyoğlu Tünel hatları ve Metrobüs sistemi için oluşturulan hizmet kalitesi kriterlerini ve bu kriterlerin izlenmesi/ölçülmesi yöntemlerinin belgelendirme tetkiki Aralık/2018 da gerçekleştirilmiştir. Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğünde ve Metrobüs sisteminde dokümantasyon ve saha denetimleri gerçekleştirilmiştir. Denetimler sonucunda genel gözlemler ve geliştirme için fırsatlar raporlanmıştır.

► ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Standardı

Kuruluşunuzun enerji verimliliğini yükseltmek için gerekli olan süreç ve sistemleri oluşturmanıza, uygulama ve sürdürülebilirliğini sağlamanıza yardımcı olan yönetim sistemidir. ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Takip Tetkiki Mart 2018'de gerçekleştirilmiştir. Tetkik sonucunda herhangi bir majör bulguya rastlanmamıştır.

PEDAL ÇEVİR ENERJİNİ KORU

Hayatımızın vazgeçilmez parçası olan enerjiye ve yenilenebilir enerji üretimine dikkat çekmek amacıyla pedal çevirirken enerji üreten bisiklet projesi gerçekleştirilmiştir.

Kullanım dışı kalan bir kondisyon bisikletine, İETT bünyesinde gerekli düzenlemeler yapılarak cep telefonu şarj sistemi eklenmiş ve Tünel'in Karaköy istasyon girişinde yolcularımızın hizmetine sunulmuştur.

Hayata geçirilen proje sayesinde; kondisyon bisikletinde spor yaparken ortaya çıkan fiziksel enerji, elektrik enerjisine dönüştürülerek, akıllı telefonlar şarj edilebilmektedir.

Bu konudaki farkındalığın arttırılması amacıyla farklı lokasyonlarda benzer uygulamaların yapılması için çalışmalar devam etmektedir.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 001	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 001.001	ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 001.001.001	AKTARMALI TOPLU ULAŞIM SİSTEMİ OLUŞTURMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 BESLEME HAT SAYISI	35	34	97	3	
AÇIKLAMA: Ana hat-Besleme hat prensipleri çerçevesinde, bir önceki yıl sayısı 10 olarak planlanan besleme hat sayısı, 2018 yılında 34 olmuş gerçekleşme % 97 olmuştur. Üsküdar-Çekmeköy metrosunun entegrasyonu için oluşturulan besleme hatları için, metro güzergahına paralel otobüs hatlarından bir bölümü iptal edilerek tasarruf edilen araçlar ile metro istasyonlarına entegre besleme otobüs hatları oluşturulmuştur. Ancak besleme hat olarak planlanan hatların bir kısmının minibüs hat güzergahları ile çakışması nedeniyle UKOME tarafından uygun görülmemesi nedeniyle uygulamaya geçirilememiş ve hedefte % 3 sapma meydana gelmiştir.					
2 AKTARMA KOLAYLIĞINDAN MEMNUNİYET ORANI(%)	72	76,1	100+	6	
AÇIKLAMA: Ana hat-Besleme hat prensipleri çerçevesinde yapılan çalışmalar neticesinde besleme hat sayılarının artmasıyla memnuniyet oranı beklenenden daha üst seviyede gerçekleşmiştir.					
3 PLANLANAN ANA OMURGA ULAŞIM GÜZERGAH SAYISI	10	11	100+	10	
AÇIKLAMA: Gebze-Halkalı banliyö hattı iyileştirme çalışmaları nedeniyle hat planlama faaliyetleri kapsamında, Anadolu ve Avrupa yakasında ana güzergah üzerinde yeni hatlar oluşturularak ve mevcut hatların güçlendirilmesi ile yolcu mağduriyetinin önüne geçilmiştir.					
4 HİZMETE VERİLEN YOL AĞI ORANI/500 M.(%)	68	68	100	-	
AÇIKLAMA: Yeni yerleşim alanlarında oluşan yolculuk taleplerinin karşılanması için 37 yeni hat işleme açılmıştır. Ayrıca 10 adet hat uzatılmasıyla hizmet alanı yaygınlaştırılmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 001	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 001.001	ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 001.001.002	OPERASYONLARIN DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜNÜN YAPILMASI, İŞLETME PLANLAMA YAZILIMININ ALINMASI				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	PLANLAMA OPTİMİZASYONU VE İŞLETMESİ YAZILIMI TAMAMLANMA ORANI(%)	75	72	96	4

AÇIKLAMA: Kurumumuzun öz yetkinliklerinden biri olan planlama faaliyetlerini daha efektif yönetmek, şoför-araç optimizasyonu ile verimliliği arttırmak, kaynakları etkili kullanmak amaçları ile işletme planlama yazılımı alımı gerçekleştirilmiştir. Ocak 2019 bitiş tarihli proje için 45 günlük süre uzatımı verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 001	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 001.001	ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 001.001.003	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	NÜFUSA ERİŞİM ORANI (500M.)(%)	90	98	100+	9
AÇIKLAMA: Yolcu erişim oranının arttırılmasına yönelik olarak, 4.883 adet kapalı, 8.572 adet açık durak olmak üzere toplam 13.455 durak merkezli 500 m. çaplı daire içinde kalan nüfus oranı hesaplanarak haritalanmıştır.					
2	ORTALAMA SEFER SIKLIĞI (İŞ GÜNÜ)	16	17,2	100+	7
AÇIKLAMA: Hat analizleri ve yolculuk taleplerinin değerlendirilmesiyle 14 yeni depar hattı işleme sunulmuş 347 araçlık ek sefer artışı sağlanmıştır.					
3	GECE HATLARINDA GERÇEKLEŞEN SEFER SAYISI	363	255	70	30
AÇIKLAMA: Kesintisiz toplu ulaşım hizmeti kapsamında kent merkezleri bağlantılı 24 adet hat, saatleri palanlanarak gece seferleri uygulanarak yolcu hizmetini sürdürmesi sağlandı. Ayrıca Metrobüs hattında gece işletilen araç sayısında % 20 kapasite artışı sağlanmıştır. Ancak gece hatlarının sefer sayılarının arttırılmasına yönelik planlanan hizmet alımı projesi iptal edilmesi nedeniyle sefer hedefine ulaşılamamış olup % 30 sapma oluşmuştur.					
4	GECE SEFERLERİ UYGULANAN HAT SAYISI	12	24	100+	200
AÇIKLAMA: Aşağıdaki hatlarda gece 01:00 - 04:30 arası seferler yapılmaktadır. Vatandaşların ulaşım ihtiyacını her saatte karşılayabilmesi için mümkün olduğunca fazla hatta gece seferi yapılmaya çalışılmaktadır. (Bu hatların en az 1 seferi gece çalışmaktadır) 17-34-40-303-401-418-11ÜS-129T-130A-15F-17B-19S-25G-34B-34G-500T-55T-89C-E.10-E.11-E.3-SG.1-SG.2-TH.1					
5	ARAÇ İÇİ YOLCU YOĞUNLUĞUNDAN MEMNUNİYET ORANI(%)	44	35,7	81	19
AÇIKLAMA: 2013 yılından beri kapalı olan Gebze-Halkalı Banliyö hattının işleme açılışının 2019 yılına sarkması nedeniyle, banliyö entegre otobüs hatları 2018 yılı içinde devreye alınmadığından araç içi yoğunlukta yeterli konfor sağlanamamıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 001	İNTEGRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 001.002	TOPLU ULAŞIMDA ETKİN DENETİM SİSTEMİNİ KURMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 001.002.001	TOPLU ULAŞIMDA ETKİN DENETİM SİSTEMİ KURMAK			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SERVİS ÖNCESİ KONTROL EDİLEN ARAÇ ORANI (%)	80	91,7	100+	14

AÇIKLAMA: Toplu taşıma hizmeti sunan araçların saha yönetim birimleri tarafından belirlenen ve günlük servis öncesi, servis esnasında denetletileceğine dair konulan hedef ve alarm seviyelerinin altına düşmeden nitelikli denetim gerçekleştirilmiştir.

2 SERVİS ESNASINDA DENETLENEN ARAÇ ORANI (%)	8	11,42	100+	42
--	---	-------	------	----

AÇIKLAMA: Toplu taşıma hizmeti sunan araçların saha yönetim birimleri tarafından belirlenen ve günlük servis öncesi, servis esnasında denetletileceğine dair konulan hedef ve alarm seviyelerinin altına düşmeden nitelikli denetim gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 001	İNTEGRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 001.003	TOPLU ULAŞIMDA TALEPLERİN YÖNETİMİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 001.003.002	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI(%)	85	80	94	6

AÇIKLAMA: Performans göstergemizde meydana gelen sapmanın nedeni önceki hesaplamalarda İBB'ye bildirim tarihi kriter olarak alınmaktayken yeni yazılım (Siebel) ile birlikte 2018 yılının sonunda yapılan hesaplamada müşteriye bildirim tarihi kriter olarak alınmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK				
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.001	AKARYAKIT DEPOLAMA TANKLARININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 BAKIMI YAPILAN OTOMASYON SAYISI	14	14	100	-	

AÇIKLAMA: 2018 yılı içerisinde 14 garaja ait akaryakıt otomasyon sisteminin bakım ve onarımı gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK				
HEDEF - 002.002	KAYNAKLARIN GELİŞMESİNİ SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.001	TOPLU ULAŞIMDA HAT OPTİMİZASYONU SAĞLAMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ORTALAMA HAT UZUNLUĞU(KM)	18	22,97	100+	28	

AÇIKLAMA: Hat planlama çalışmaları sonucu fiziki imkansızlıklar nedeniyle uzun hatların ihdas edilme zorunluluğu (havaalanı hatları) ve 10 hattın uzatılması ile hat uzunluğu ortalaması 18 km. üzerinde gerçekleşmiştir.

2 ALTERNATİF ULAŞIM SİSTEMLERİNİN KULLANIM ORANI(%)	2	0,58	29	71	
---	---	------	----	----	--

AÇIKLAMA: Yeni açılan havaalanına entegrasyon sağlanması amacıyla 3 adedi İETT hattı olmak üzere toplam 8 adet hat açılmıştır. Yeni havalanının tam kapasiteyle işleme açılmaması nedeniyle ilave yeni hatlarda uygulama başlatılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK			
HEDEF - 002.002	KAYNAKLARIN GELİŞMESİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.002	YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMAK			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KAMULAŞTIRILAN VEYA SATIN ALINAN PARSEL ADEDİ	1	1	100	-

AÇIKLAMA: Araçlarımızın parklanma alanı olarak kullandığı Sultangazi-Cebeci 3.972 ada 13 parselde kamulaştırma işlemi yapmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 003.001	TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.001	DURAKLARIN STANDARDİZASYONU			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DURAKLARDAN GEÇEN ORT.HAT SAYISI	5,03	5,75	100+	14

AÇIKLAMA: Uzun ve metroya paralel hatların metro ya dikey hatlar haline getirilmesi çalışmalarında metro durak araları uzaklıkları ile otobüs durak araları uzaklıkları farklı olduğundan metro durak aralarında kalan otobüs duraklarına hizmetin kesilmemesi için metro paralel hatlar tamamen kesilmeden seferi azaltılarak dikey hatlar oluşturulmuştur. Daha verimli bir hat ağı ve işletme yapısı oluşturulmuş olmasına rağmen duraktan geçen hat sayısı artmıştır. 2018 yılı içerisinde bu sistematik ile 33 adet besleme hat (Metroya dikey, aktarması ücretsiz) planlanmıştır.

2	PLANLANAN TRANSFER MERKEZİ SAYISI	4	3	75	25
---	-----------------------------------	---	---	----	----

AÇIKLAMA: Mülkiyet sorunu ve fiziki alan yetersizliği nedeniyle planlanan transfer alanı sayısı 3 olarak gerçekleştirilmiştir.

3	ORTALAMA SEFER SIKLIĞI (İŞ GÜNÜ)	16	17,2	100+	7
---	----------------------------------	----	------	------	---

AÇIKLAMA: Metro entegrasyonu kapsamında 12 hat metro sistemine entegre edilmiş, metrobüste 34Z hattında 15 adet ek araç ile toplam 3.600 yolculuk kapasite arttırımı sağlandı.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 003.001	TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.002	ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: HKÖM Denetimleri hizmet alımı yöntemi ile (aylık denetim planları doğrultusunda) gerçekleştirilmektedir. 2018 yılındaki denetimler ekim ayında başlamış olup; ekim, kasım ve aralık aylarındaki denetimler, denetim planına uygun olarak tamamlanmıştır.				
2 HKÖM AYLIK RAPOR SAYISI	12	2	16	84
AÇIKLAMA: HKÖM denetimleri hizmet alımı yöntemi ile 3.tarafa yaptırılmaktadır. Yüklenici firma ile sözleşme Eylül ayında imzalanmış, denetimler Ekim ayında başlamıştır. Bu nedenle aylık rapor sayısı hedefi tutturulamamıştır.				
3 3.TARAF AYLIK RAPOR SAYISI	12	9	75	25
AÇIKLAMA: 3.taraf denetimleri hizmet alımı yönetimi yaptırılmaktadır. İhale süreci uzadığından denetimler Nisan ayında başlamıştır. Bu nedenle aylık rapor sayısı hedefi tutturulamamıştır.				
4 DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Denetimler planlandığı şekliye gerçekleşmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.001	TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.003	GARAJ FİLO KOMUTA MERKEZİ WALL EKРАНLARIN YENİLENMESİ
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENECEK WALL EKРАН SİSTEMİ SAYISI	1	-	-	100

AÇIKLAMA: Proje ile Kağıthane Garajı Filo Yönetim Merkezinde bulunan ve teknolojik ömrünü tamamlamış videowall ekranlarının yenilenmesi amaçlanmıştır. Ancak ilgili birimin Kağıthane Garajından İkitelli Garajına taşınıp orada var olan Filo Yönetim Merkezinin teknolojik altyapısını kullanma planı ve ayrıca tasarruf tedbirleri gereğince iptal edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.001	TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.004	PARKLANMA, BAKIM, ONARIM, TEMİZLİK YAKIT İKMAL DENETİMİNİN YAPILMASI
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 3.TARAF AYLIK RAPOR SAYISI	12	12	100	-

AÇIKLAMA: 3. Taraf Garaj Denetimleri Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı personeli tarafından yapılmaya başlandığından hizmet alımı yapılmamıştır. İç kaynak kullanılarak yapılan denetimler ile ilgili raporlar hazırlanmıştır.

2 DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	100	100	100	-
----------------------------------	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: 3. Taraf Garaj Denetimleri Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı personeli tarafından yapılmaya başlandığından hizmet alımı yapılmamıştır. İç kaynak kullanılarak yapılan denetimler planlandığı gibi gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 003		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 003.002		MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.001		ARAÇ İÇİ HABERLEŞME CİHAZLARI İÇİN MOBİL ŞARJ KURULUMU			
YILI		2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ŞARJ SİSTEMİ KURULAN ARAÇ SAYISI	1.600	783	49	51

AÇIKLAMA: Araç Bakım ihaleleri kapsamında 783 araca şarj ünitesi taktırmıştır. İhaleler 2018 yılının ikinci yarısından sonra geçerli olduğu için ve 2019 yılında da ihale kapsamında eksik olanlar da takılmaya devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.002	DURAKLARDA İNTERNET HİZMETİNİN VERİLMESİ				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İNTERNET SİSTEMİ KURULAN DURAK SAYISI	100	100	100	-

AÇIKLAMA: İstanbul Büyükşehir Belediyesiyle yapılan ortak çalışma sonucu; Eminönü, Yenibosna, Kadıköy, Üsküdar, Pendik Sahil, Kartal, Tepebaşı, Sultanbeyli, Şişli ve Yenidoğan peronlarda toplamda 100 durakta yolcularımıza internet hizmet verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.003	METROBÜS HATTININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	80	82	100+	2
AÇIKLAMA: Metrobüs Hattında bulunan toplam 82 adet asansör ve yürüyen merdiven için minimum %95 performans sağlanabilmesi amacıyla; Anlık arıza müdahalesi, Asansörde kalan yolcuyu kurtarma, Aylık rutin Bakımlar, 6 aylık ağır bakımlar başlıkları altında 2018 yılına ait çalışmalar gerçekleştirilmiştir.					
2	VERİ SÜREKLİLİĞİ SAĞLANAN İSTASYON SAYISI	44	-	-	100
AÇIKLAMA: Kısa adı SCADA olan "Metrobüs hattındaki elektromekanik ekipmanların uzaktan izlenebilir hale getirilmesi ve çalışma sürekliliği sağlanması işi" değişen piyasa koşulları ve döviz kurundaki dalgalanmalar nedeniyle planlanandan daha yüksek maliyetler ortaya çıkmıştır. Bu sebeple 2018 yılında askıya alınmıştır. Döviz kurlarında normalleşme seviyeleri izlenerek 2019 yılı içerisinde tamamlanması planlanmıştır.					
3	BAKIMI YAPILAN İSTASYON SAYISI	44	44	100	-
AÇIKLAMA: Metrobüs hattı 44 istasyonda bakım-onarım çalışmaları kapsamında; 13 adet istasyonun zemini komple, diğer 31 adet istasyonun zeminlerinde bölgesel onarımlar gerçekleştirilmiş, Burhaniye, Yenibosna, Zincirlikuyu ve Şirinevler Metrobüs İstasyonları genişletilmiş, Tüm istasyonlarda pas vb. korozyona uğramış demir aksamı ekipmanlar (Jeneratör kabinleri, elektrik kabinleri, korkuluklar, çatı sundurma karkasları, üst geçit merdiven altları vs.) boyanmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.005	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ALGISININ ARTTIRILMASI
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SAYISI	2	2	100	-

AÇIKLAMA: 2018 yılı içerisinde 2 adet anket yapılmıştır. Bir önceki yıla göre %5,5'lik artışla Müşteri Memnuniyet Oranı %66,5 olarak gerçekleşmiştir.

2 ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI(%)	66	62,3	94	6
--	----	------	----	---

AÇIKLAMA: Şoför personelimize verdiğimiz eğitimler neticesinde memnuniyet oranı bir önceki yıla göre %10 artmış olmasına rağmen gerçekleşme hedeflenen oranın altında kalmıştır.

3 SEFER ZAYİ ORANINI AZALTMAK(%)	5	10,93	100+	218
----------------------------------	---	-------	------	-----

AÇIKLAMA: Çağrıya dayalı çalıştırma sistemi ile personel yokluğundan kaynaklanan sefer zayı oranı %10,93 azaltılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.006	FİLO YÖNETİMİNDE ETKİNLİĞİ ARTTIRMAK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA MÜDAHALE PERFORMANSI (%)	70	66,4	95	5

AÇIKLAMA: % 66,4 olan zamanında müdahale performansımızı % 70'e çıkarabilmek için bu hedef belirlenmiştir. Ancak "Filo Yönetim Merkezi Personel Hizmeti işine ait 14.12.2017 tarih ve 4330878-934.02.13/E.57031 sayılı İhale Komisyon Kararı 24.12.2017 tarih ve 30280 sayılı Resmi Gazetede yayımlan 696 sayılı Kanun Hükmünde Kararname gereğince iptal edildiğinden dolayı hedef tutturulamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.007	YENİ WEB SİTESİ-MOBİL UYGULAMALARININ GELİŞTİRİLMESİ VE MEVCUTLARIN REVİZYONUNU SAĞLAMAK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GELİŞTİRİLEN MOBİL VE WEB UYGULAMA SAYISI	4	4	100	-

AÇIKLAMA: Mevcut web sitesine ek özellikler getirilerek gerekli güncellemeler (iletişim yöntemleri whatsapp, bip geliştirmesi) yapılmıştır. Duraktan geçen hatlar uygulamasına tahmini geçişler ve canlı geçiş geliştirmesi yapılmıştır. KaptanKöşkü mobil uygulamasına izin, hat, güzergah görüntüleme ve tahkikat işlemlerini görebilmesi için geliştirmesi yapılmış ve uygulamalarda kullanıma açılmıştır. Nasıl giderim uygulaması sayesinde harita.iett.gov.tr adresi geliştirilmiş ve yolcuların bir noktadan bir noktaya gitmesine yardımcı olacak önermeler üretilmeye başlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.008	DURAK SAYISINI ARTTIRMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ALIMI YAPILAN MODERN DURAK SAYISI	2.000	-	-	100	

AÇIKLAMA: 14 Temmuz 2017 tarihli 1199 sayılı meclis kararı kapsamında duraklar, İstanbul Büyükşehir Belediyesine devredilmiştir. Bu nedenle, durak alımı yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.009	TÜNEL-TRAMVAY BAKIM ONARIM İŞLERİ				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 TÜNEL-TRAMVAY ARIZA TALEP KARŞILAMA ORANI(%)	80	100	100+	25	

AÇIKLAMA: %80 olarak hedeflenen arıza talep karşılama oranı, planlı bakım uygulamaları sonucunda arızaların oluşumu minimize edilmiş olup oluşan arızalar da %100 oranında giderilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.010	YOLCU HİZMET ALANLARI BAKIM-ONARIMI
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YOLCU HİZMET ALANLARI BAKIM-ONARIM ARIZA-TALEP KARŞILAMA ORANI(%)	80	95,4	100+	19

AÇIKLAMA: Bakım onarım talepleri süreklilik arz ettiğinden bazı talepler bir sonraki yıla sarmaktadır. Bu kapsamda, 2018 yılında, 2017 yılından sarkan toplam 285 talep ve 2018 yılı içinde gelen 3.022 talepten toplam 3.153 tanesi kapatılmıştır. Bu nedenle, 2018 yılında gelen toplam talep sayısından (3.022 talep) daha fazla talep gerçekleştiğinden (3.153 talep) %100'ün üzerinde gerçekleşme sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.001	NETWORK DATA HATLARINI İYİLEŞTİRMEK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENEN AKTİF AĞ CİHAZI ORANI(%)	10	-	-	100

AÇIKLAMA: Aktif ağ cihazlarının yurtdışı menşeli olması ve döviz üzerinden maliyetlendirilmesi, 2018 yılı içerisinde de döviz kurundaki aşırı dalgalanma, yaklaşık maliyetin sağlıklı olarak yapılmasını engellemiştir. Bu sebeplerden ötürü proje 2019 yılına ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.002	VERİ GÜVENLİĞİNİ ARTTIRMAK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KAPASİTESİNİN ARTIRILMASI ORANI(%)	20	23	100+	15

AÇIKLAMA: Mevcutta SSD, SAS ve SATA teknolojilerine sahip toplamda 320TB depolama kapasitemiz vardı. SAS teknolojisine sahip NETapp depolama ünitesinin İBB Başakşehir Veri Merkezine taşınması ve bu sistem üzerinde yapılan kapasite arttırımı sonrası depolama miktarı toplamda 74TB artmıştır. Bu da oransal olarak %23'e takabül etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.003	SES VE GÖRÜNTÜ SİSTEMLERİ KURARAK LOKASYONLARDA GÜVENLİĞİ ARTTIRMAK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS VE GARAJLARA KURULAN KAMERA SAYISI	100	100	100	-

AÇIKLAMA: Kurtköy garajına 35 adet, Hasanpaşa Garajına 8 adet, Edirnekapı Garajına 5 adet, Kağıthane Garajına 3 adet, Karaköy Hizmet Binasına 2 adet olmak üzere toplam da 53 adet kamera garajlar ve hizmet binasına geri kalanlar ise Metrobüs hattındaki muhtelif duraklara konulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.005	BİLİŞİM SİSTEMİNE GELEBİLECEK SİBER TEHDİT VE SALDIRILARI ÖNLEMELİK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENEN SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ ORANI(%)	25	25	100	-

AÇIKLAMA: Mevcutta kullanılan Güvenlik duvarı cihazının teknik özellikleri kurum için yeterli olduğundan 3 yıllık Güvenlik Duvarı (IPS,Anti-virus,Web Filtering), Mail Güvenliği ve Analyzer yazılımlarının lisansı yenilenmiştir. Siber güvenlik hizmeti alımı kapsamında sızma ve redteaming testleri yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.001	TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.001	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜ KURUMU KAZANDIRMAK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇEVİRİSİ BASKISI VE DAĞITIMI YAPILAN UITP DERGİSİ SAYISI	3	-	-	100

AÇIKLAMA: Tasarruf tedbirleri kapsamında 2018 yılında UITP Dergisi çeviri ve basımı faaliyeti yapılmamıştır.

2 ÇEVİRİLEN TOPLAM YAZI KARAKTERİ SAYISI	2.000.000	1.111.460	55	45
--	-----------	-----------	----	----

AÇIKLAMA: 2018 yılında ihtiyaç duyulan çeviri hizmeti hedeflenen yazı karakterinden daha az gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK				
HEDEF - 004.001	TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.002	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLANMASI				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1	HAZIRLANAN BROŞÜR VE AFİŞ SAYISI	15.000	19.390	100+	29
AÇIKLAMA: Toplu ulaşım bilincinin yayılması ve kurumsal gelişmeleri kamuoyu ile paylaşılması için çeşitli iletişim araçları üzerinde gerekli paylaşımlar yapılmaktadır. Araç içi eskiyen ve yeni araçlara yönelik bilgilendirme sticker ve uyarı etiketleri yapılmıştır.					
2	BASTIRILAN KİTAP SAYISI	10	10	100	-
AÇIKLAMA: İdaremizin ihtiyacı olan basılı yayınların çalışmaları yapılmış olup kurum stratejisine katkı sağlayan eğitim, sağlık, sosyal ve akademik içeriğe sahip çeşitli kitaplar basılmıştır. Toplu Ulaşımda Kağıt Biletten İstanbulkarta Biletin Serüveni, şoför acil durum çalışma el kitabı, İlk yardım kitabı, crm kitabı, kurumsal ve mesleki bilgilendirme el kitabı, strateji haritası kitapçığı, dünya metrobüs sistemleri dergisi, İBBG gösterge tanımları sözlüğü, toplu ulaşım yönetim sistemleri kitapları, İETT Şoför Hikâyeleri Kitabı ile 10 çeşit kitap ve kitapçık türevi yayın hazırlanmıştır.					
3	HAZIRLANAN FİLM SAYISI	2	2	100	-
AÇIKLAMA: Yolcu bilgilendirmeye yönelik 2 adet video oluşturulmuştur.					
4	HAZIRLANAN BİLGİLENDİRME DÜKÜMANI SAYISI	15.000	13.300	89	11
AÇIKLAMA: Bilgilendirme sürecinde diğer birimlerden gelen talep ve gelişmeler doğrultusunda ihtiyaçlar değiştiği için hazırlanan dökümanlar ve basımı yapılan ürünlerde talep ve ihtiyaç noktasında artma ve eksilme gerçekleşmiştir.					
5	BİLGİ SERVİSİ YAPILAN HABER SAYISI	30	47	100+	56
AÇIKLAMA: iett.gov.tr üzerinden 2018 yılı içerisinde 47 haber girişi olmuş ve kamuoyu ile gelişmeler paylaşılmıştır. Bu noktada sapmanın fazla olmasının nedeni kamuoyunu ilgilendiren konularda artış olmasıdır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK				
HEDEF - 004.001	TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.003	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 GERÇEKLEŞTİRİLEN SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	6	6	100	-	
AÇIKLAMA: İdaremiz Tünel ve Tramvay etkinlikleri ve sergileri ile sürdürülebilir toplu ulaşım ve tarihe sahip çıkmaktadır. 2018 yılında çıkardığı Kağıt Biletten İstanbulkart'a Kentiçi Ulaşım Biletin Serüveni kitabı ile akademik bir kaynak oluşturmaktadır. Kızılayla olan işbirlikliği ile sosyal sorumluluklarını yerine getirmektedir. Yetim Vakfı'nın, "Hayallere Değen Resimler" uluslararası projesi kapsamında, yetim çocukların hayallerini yansıttığı resimlerden oluşan sergi Tünel'de sergilenmiştir. Çevre ve Sağlık vurgusu ile gerçekleştirdiği Tünel girişindeki elektrikli bisiklet ile farkındalık oluşturmuştur.					
2 İŞBİRLİĞİ YAPILACAK SİVİL TOPLUM KURULUŞU SAYISI	6	6	100	-	
AÇIKLAMA: 2018 yılında Kızılay, Yetim Vakfı, İHH, Kamu kuruluşları ve Engellilere yönelik kuruluşlar ile bir çok işbirlikleri ve çalışmalar gerçekleştirilmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK				
HEDEF - 004.002	TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.002.002	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARININ KULLANIMINI ARTTIRMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ARITILAN SU MİKTARI(m³)	100.000	87.839	88	12	
AÇIKLAMA: Kağıthane Garajı arıtma tesisindeki ekipmanların yıl içinde sık sık arızalanmaya başlaması ile tesis verimli çalışamaz hale gelmiştir. Bu durumun düzeltilmesi ve tesisin tekrar verimli bir şekilde işletmeye alınabilmesi için bakım onarım ihalesi gerçekleştirilmiştir. İhale sürecinin tamamlanması ve bakım onarım işinin gerçekleştirilmesi süresi içerisinde tesis ön görülen kapasitede çalışmamıştır ve İdaremiz filosunda bulunan araçların servis oranının planlanan seviyede olmaması sebebiyle dış yıkama fırçalarında kullanılan su miktarı öngörülen seviyeden az gerçekleştiğinden arıtma hedefine ulaşamamıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.003	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.001	KURUMSAL İTİBAR ALGISINI ARTTIRMAK
YILI	2018

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

AÇIKLAMA: Otobüslerimizde seyahat eden yolcularımızın seyahat esnasında olabilecek herhangi bir kazada güvence altında olmaları için ferdi kaza sigortası yapılmıştır.

2 KURUMSAL İTİBAR ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
---------------------------------	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: Kurumsal İtibari Araştırması ile İETT'nin işbirliği içindeki (paydaşlar) kurum ya da kişiler nezdinde kurumsal algısının ölçülmesi ve iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi amaçlanmıştır. Yapılan anket sonucuna göre 2018 Kurumsal İtibar Puanı 2017 yılına göre artış göstererek %81,4 olarak sonuçlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.003	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.002	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ÇALIŞTAY DÜZENLENMEK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DÜZENLENEN BİLİMSEL ORGANİZASYON SAYISI	2	3	100+	50

AÇIKLAMA: 2018 yılı içerisinde Kriz Yönetim Çalıştayı, Sürdürülebilirlik Önceliklendirme Çalıştayı, Kaza Analiz Çalıştayı gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK				
HEDEF - 004.003	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.003	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ ARTTIRMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 HAZIRLANAN KURUMSAL TEMALİ YAYIN SAYISI	2	-	-	100	

AÇIKLAMA: Tasarruf tedbirleri kapsamında bu faaliyetten vazgeçilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK				
HEDEF - 004.003	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.004	TOPLU ULAŞIMIN ETKİLERİ KONUSUNDA FARKINDALIK OLUŞTURMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUNUN TAMAMLANMA SÜRESİ (AY)	8	8	100	-	

AÇIKLAMA: 2016-2017 yıllarını kapsayan Sürdürülebilirlik Raporu 8 aylık takvim süresi içerisinde hazırlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK				
HEDEF - 004.003	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.005	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON SAYISI	6	2	33	67	

AÇIKLAMA: Toplu ulaşım ile ilgili Tünel ve Nostaljik Tramvay etkinlikleri düzenlenmiştir

2 KATILINAN FUAR SAYISI	4	7	100+	75	
AÇIKLAMA: 11 - 14 Ocak Eniye Fuarı, 17 -19 Ocak tarihlerinde Akıllı Şehirlerle Tanışma Fuarı, 19 -21 Ocak Bus World Fuarı, 27 -29 Ocak Genç Türkiye Zirvesi Fuarı, 8 -10 Kasım Transist, 06 -08 Aralık Tarihlerinde Çevre Zirvesi ve 13 -15 Aralık tarihlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi ve Fuarına katılım sağlanmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.001	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI(%)	55	55,4	100	-

AÇIKLAMA: Çalışanlarımızın personel servisinden memnuniyet oranı hedeflenen şekilde gerçekleşmiştir.

2	ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
---	----------------------------------	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: Çalışanlarımızın memnuniyetini ölçmek için hedeflenen ÇMA yıl içerisinde yapılmıştır.

3	GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTTIRMAK(%)	70	75	100+	7
---	--	----	----	------	---

AÇIKLAMA: Güvenlik personeline eğitim verilmiştir. Verilen eğitimler neticesinde çalışanlarımızın güvenlik hizmetinden duyduğu memnuniyet oranı artırılmıştır.

4	TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTTIRMAK(%)	65	70	100+	7
---	--	----	----	------	---

AÇIKLAMA: Çalışanlarımızın temizlik hizmetinden duyduğu memnuniyetlerini çeyrek dönemlerde yapılan anketler ile belirleyerek memnuniyet artırıcı hizmetler sunulmuştur.

5	YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTTIRMAK(%)	60	62	100+	3
---	---	----	----	------	---

AÇIKLAMA: Çalışanlarımızın yemek hizmetinden memnuniyetlerini çeyrek dönemlerde yapılan anketler ile belirleyerek memnuniyet artırıcı yemek hizmeti sunulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.002	ETKİLİ İÇ İLETİŞİMİ SAĞLAMAK			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI(%)	80	80	100	-

AÇIKLAMA: İdaremize ait iç iletişim araçlarından yapılan yayın ve içerikler sonrası 6 aylık dönemde EYS anket modülü üzerinden değerlendirme yapılmaktadır. İntranet, lcd ekranlar, statik bilgilendirme mecraları, mailing ve sms sistemleri hakkında memnuniyet takip edilmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.003	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI(%)	95	97,4	100+	2

AÇIKLAMA: Bakım onarım talepleri süreklilik arz ettiğinden bazı talepler bir sonraki yıla sarkmaktadır. Bu nedenle 2018 yılında, 2017 yılından sarkan tüm talepler ve 2018 yılı içinde gelen taleplerden bir çoğu yapılmış olup 2018 yılında gelen toplam talep sayısından daha fazla talep gerçekleştirildiğinden %100'ün üzerinde gerçekleştirme sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.007	OFİSLERE MEFRUŞAT ALINMASI				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 MEFRUŞATI ALINAN OFİS SAYISI	2	-	-	100	

AÇIKLAMA: Taksim camii inşaatı nedeniyle Tramvay atölye inşaatımız tamamlanamadığından mefruşat alımı 2019 yılına kalmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.008	YENİ BİNA-TESİSLER YAPILMASI				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 YENİ YAPILAN GARAJIN TAMAMLANMA ORANI(%)	100	100	100	-	

AÇIKLAMA: Kurtköy Garajımız 2018 yılında tamamlanmış olup faaliyete başlamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.001	PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	4.246	100+	6	

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.002	EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	80	93,1	100+	16	

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

2	MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	20	18,4	92	8
---	-----------------------------------	----	------	----	---

AÇIKLAMA: Personelimizin sınıf içi eğitim yerine E-Learning üzerinden daha fazla eğitim alması ve uzaktan eğitim sürelerinin daha kısa olması sonucunda istenilen hedefe ulaşamamıştır.

3	İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	10	100	-
---	----------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: İşçi personelimiz yetkinlik ve becerilerini artırmak için mesleki, teknik, kurumsal, profesyonel girişim ve motorlu taşıtlar mevzuatındaki eğitimlerin verilmesi sağlanmıştır. Bu kapsamda 2018 yılında işçi personele Güvenli ve Ekonomik Sürüş Teknikleri, Simülatörlü Sürüş Teknikleri, İş Sağlığı ve Güvenliği, KBRN ve Engelli Farkındalık Eğitimleri verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.003	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISINI GÜÇLENDİRMEK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KİRALAMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNDE BULUNAN BİLGİSAYAR SAYISI	440	440	100	-

AÇIKLAMA: Birimlerde kullanılan bilgisayarların yenilenmesi, standartlaştırılması ve başkanlığımızca verilen son kullanıcı destek hizmetlerinin iyileştirilmesi amacıyla 400 adet masaüstü, 40 adet dizüstü bilgisayar kiralaması hizmeti alımı yapılmıştır.

2 SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLGİSAYAR SAYISI	170	25	15	85
---	-----	----	----	----

AÇIKLAMA: Kurumumuz birimlerinden gelen taleplere istinaden Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca donanım alt yapısını geliştirmek ve yönetici bilgisayarlarının değiştirilmesi için bilgisayar ve bilgisayar sarf malzemeleri alımı yapılmıştır. Sapma nedeni olması yüksek maliyetli olması ve tasarruf tedbirlerinin uygulanmasıdır.

3 BİLİŞİM HİZMETLERİ ARIZA VE TALEP KAYITLARINA MÜDAHALE SÜRESİNE UYUM ORANI(%)	98	98	100	-
---	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Bilgisayar sistem ve santralleri ile elektronik bilgi erişim hizmetlerinin, Kurum'un sahip olduğu ISO 20000-1 (Bilgi Teknolojileri Yönetim Sistemi) Standartlarına uygun olarak sağlanması ve hizmet kalitesinin artırılarak SLA süresi dâhilinde hizmetin aksamadan birimlere sunulmasıdır. Hesaplama yöntemi olarak çözüm süresinde müdahale edilen kayıt sayısının çözüm gruplarına yönlendirilen kayıt sayısına bölümü kullanılmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.004	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	6	5	83	17
AÇIKLAMA: Yeni geliştirilen yazılımlar arasında KaptanKöşkü Uygulaması, NasılGiderim Uygulaması, Durak Atama Uygulaması, Toplantı Yönetim Sistemi, Çoktan Seçmeli Sınav Uygulaması işleri tamamlanmıştır. Sistem mimarilerinin yenilenmesi işi ihale süreçlerinin uzamasından ötürü gecikmiş ama projeye başlanılmıştır fakat projenin yüzde yüz tamamlanamamıştır.					
2	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	7	7	100	-
AÇIKLAMA: Kurumsal kaynak planlama yazılımı sürekli geliştirilen ve tüm modülleriyle birlikte etkin olarak kullanılan bir yazılımdır. Yıl içerisinde ihtiyaçların ortaya çıkmasıyla geliştirmeleri de devam etmektedir. Yılın başından itibaren tüm modüllerin kullanımı tam olarak devam etmektedir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.005	İÇ DENETÇİLERİN MESLEKİ YETKİNLİKLERİNİ ARTTIRMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KATILINACAK EĞİTİM, KONFERANS SEMİNERLERİN TOPLAM SÜRESİ (SAAT)	80	98	100+	22
AÇIKLAMA: İç Denetçilerin katıldığı eğitimler şunlardır: Meslek Sağlığı ve İç Denetim Mesleği Trendleri Eğitimi, İç Denetimin İş ve İşleyişinde Katma Değeri Destekleme Yöntemleri Etkinliği, Sürekli Mesleki Gelişim Eğitimi, 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu Eğitimi, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu Eğitimi.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.001	VERİ YÖNETİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİ KURMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	BÜYÜK VERİ PLATFORMU ALIMININ TAMAMLANMA ORANI(%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Tüm sistemlerin entegre olarak ETL ürünü ile raporlamaya uygun ilişkili verilerin sorgulandığı ve analizlerinin yapılabildiği bir veri ambarı, işlemsel sistemlerdeki veriyi kopyalayıp, karar verme işlemi için uygun formda saklar. 08.10.2018 tarihinde Sybase IQ sözleşmesi yapılmış olup hedeflenen gerçekleştirilmiştir.					
2	MEVCUT VERİLERİN İLGİLİ İŞLEMLERE DAHİL EDİLME ORANI(%)	30	30	100	-
AÇIKLAMA: SAP BO raporlama modülü ile tüm veriler analiz edilip katma değer sağlayacak hale getirilmesi, üst yönetim ve stratejik raporların oluşturulması amacıyla lisans alımı gerçekleştirilmiştir.					
3	VERİ TABANI ERİŞEBİLİRLİK ORANI(%)	95	95	100	-
AÇIKLAMA: Veri tabanı yönetim sistemlerinin ve veritabanlarının kurulu olduğu işletim sistemlerinin bakım ve teknik destek lisanslarının alınması, kesinti ve arıza durumlarında sisteme müdahale edilmesi ve çözüm sağlanması amacıyla hizmet alımı yapılmıştır. Bakım ve onarımda geçen süreler hesaplandığında veri tabanına erişim oranı hedeflendiği şekilde gerçekleşmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.003.001	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM VE DONANIM) BAKIM VE ONARIM İŞİNİN YAPILMASI
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİN(YAZILIM VE DONANIM) ÇALIŞMA SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI ORANI(%)	95	95	100	-

AÇIKLAMA: Toplu taşıma araçları ve duraklarda bulunan; dijital yolcu bilgilendirme ekranları, araç bilgisayarları,enerji aktarma panoları, PDKS donanımları, araç içi yolcu sayım sistemleri, peron alanı LED yolcu bilgilendirme ekranları ve bas-konuş cihazları bakım-onarım-kurulum ile bu sistemlere ait yazılımların geliştirilmeleri yapılmıştır. sistemlerin çalışma oranı, günlük ortalama arızasız akıllı durak sayısı/toplam akıllı durak sayısı) *100) formülü ile hesaplanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.003.002	YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	SAHAYA YENİ KONULAN BİLGİLENDİRME SİSTEMİ SAYISI	5	5	100	-

AÇIKLAMA: Yolcularımızdan gelen talepler ve sahadaki ihtiyaca bağlı olarak sahadaki akıllı durak sayısı arttırılmıştır. Yeni açılan İstanbul Havalimanına 5 Adet bilgilendirme sistemi konulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.003.003	İŞLETME VERİMLİLİĞİNİ ARTTIRMAK
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SİSTEM KURULUMU YAPILAN ULAŞIM MODU SAYISI	3	-	-	100

AÇIKLAMA: Performansa dayalı hakediş modelinin uygulamaya geçirilmesi için hazırlanan yönetmeliğe Sayıştay tarafından görüş verilmemesi nedeniyle proje uygulanamadığından "Sistem Kurulumu Yapılan Ulaşım Modu Sayısı" için belirlenen hedef için gerçekleştirme olmamıştır.

2 KULLANILAN SİSTEM YAZILIMI SAYISI	5	-	-	100
-------------------------------------	---	---	---	-----

AÇIKLAMA: Performansa dayalı hakediş modelinin uygulamaya geçirilmesi için hazırlanan yönetmeliğin Sayıştay tarafından görüş verilmemesi nedeniyle proje uygulanamadığından "Kullanılan Sistem Yazılım Sayısı" performans göstergeleri için belirlenen hedef gerçekleştirilmemiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.003.004	ÖDEME SİSTEMİ EKİPMANLARININ YAYGINLAŞTIRILMASI
YILI	2018

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SAHAYA YENİ KONULAN ÖDEME SİSTEMİ EKİPMAN SAYISI	1.000	1.000	100	-

AÇIKLAMA: Filomuzdaki araçlarda ücret toplama sisteminin devamlılığını sağlamak, bu alanda yapılan teknolojik çalışmaları uygulayabilmek amacı ile Combo Validatör alımı gerçekleştirilerek sahadaki araçlara monte edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 006.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 006.003.005	YENİ ÜRÜN SAYISININ YAYGINLAŞTIRILMASI			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 UYGULANAN ARAÇ SAYISI	2.700	650	24	76

AÇIKLAMA: 1.650 araca ibeacon takıldı, parmak izi okuyucu takılması planlanmış ancak KVKK kapsamında değerlendirilerek proje askıya alınmış bu sebeple tamamlanamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.001	BASIN ANALİZİ VE RAPORLAMASI			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OLUMLU HABER ORANI(%)	90	93	100+	3

AÇIKLAMA: İdareimiz hakkında yazılı ve görsel medyaya yansıyan haberler Basın Danışmanlığı bünyesinde takip edilmektedir. Her ay sonunda bir önceki aya ait İETT hakkında basına yansıyan haberler raporlanmaktadır. 2018 yılında kamuoyuna yansıyan fazla olumsuz bir haber olmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.002	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜREBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 DENETLENEN BELGE ADEDİ	9	8	89	11	

AÇIKLAMA: 2018 yılı için denetlenmesi planlanan belgelerden ISO 14064 Sera Gazı Doğrulaması 2017 yıl sonunda yapıldığı için hedefin altında kalmıştır.

2	ÖZ DEĞERLENDİRME PUANI (650)(PUAN)	650	552,5	85	15
---	------------------------------------	-----	-------	----	----

AÇIKLAMA: Sonuç kriterlerine ait göstergelerdeki sapmalardan dolayı Öz değerlendirme puanı hedefi tutturulamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.003	BİLGİLENDİRME MECRALARINI GÜNCELLEĞİNİ SAĞLAMAK				
YILI	2018				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 BASKI YAPILAN HARİTA ÇEŞİDİ	1	-	-	100	

AÇIKLAMA: İdaremize ait çeşitli statik bilgilendirme ve harita mecraları (Tarihi Tünel, Tramvay, Metrobüs ve Otobüs) bulunmaktadır. Toplu ulaşım da yolcuların hareket güzargahlarında sürekli yer ve konum değişimleri İstanbul içerisinde yaşanmaktadır. Durak, Hat, Güzargah, Kamusal Alan vb noktalarda isim, lokasyon ve rotalar değişebilmektedir. Bu durum karşısında idareimiz kendi harita mecralarında belirli periyotlarda güncelleme yapmaktadır. 2018'de haritalarda bir güncelleme çalışması yapılmamıştır ve 2019 yılında tamamlanacak projeler ve yatırımlar sonrası Toplu Ulaşım haritalarının güncel hali çalışması yapılması planlanmaktadır.

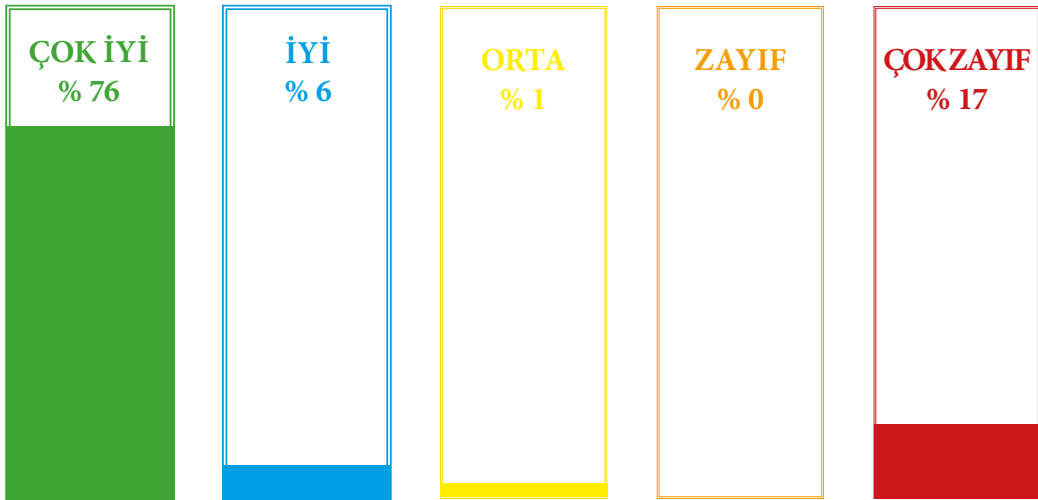
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.004	İDAREYE AİT GELİŞMELERİN MEDYADA NE KADAR YER ALDIĞININ VE DEĞERİNİN RAPORLANMASI			
YILI	2018			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 MEDYA RAPORLARININ ADETİ	12	12	100	-

AÇIKLAMA: Her ay düzenli olarak medya yansımaları ve basın analizi raporlanmaktadır. Temin edilen raporlar doğrultusunda idaremize ait olumlu ve olumsuz gelişmelerin medyada ne kadar yer aldığı takip edilmektedir.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI ve BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Performans Göstergeleri Sonuçları



Performans Göstergeleri Değerlendirme Ölçeği

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

BÖLÜM IV





KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

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

- ▶ 1871'den beri süre gelen toplu taşıma tecrübesi ve köklü ve kurumsal yapıya sahip olmanın vermiş olduğu marka imajı,
- ▶ Yılların toplu taşımacılık birikimiyle ortaya çıkan temel yetkinlik ve dolayısıyla toplu taşımacılık sektörüne bilgi ve becerisini aktaran ve yön veren öncü kuruluş olması,
- ▶ Sektöründe lider kuruluş olması nedeniyle yurtiçi ve dışında sürekli takip edilmesi ve görüşlerinden istifade amaçlı ziyaret veya davet edilmesi,
- ▶ Yolcularımızın da talepleri doğrultusunda yeni açılan hatlarla birlikte toplam 772 hattı ile hizmet verilmekte ve böylece yolcuların İstanbul'da her noktaya ulaşımının sağlanması,
- ▶ Dünyadaki toplu taşıma konseptlerine uygun teknolojik gelişmeleri ve yenilikleri takip ederek, hizmet kalitesini sürekli yükseltme çabası,
- ▶ Kalite Yönetim Sistemleri uygulanması yoluyla verimlilik ve etkinlik yanında kaliteyi artırmaya dönük çalışmalarla sürekli gelişmeyi hedeflenmekte ve bu uygulamalara üst yönetim desteği,
- ▶ Araç içi veya aracın kendisinden kaynaklı olaylara anlık müdahale imkânının modern filo yönetim merkezi ve interaktif yolcu bilgilendirme sistemleri sayesinde mümkün olması,
- ▶ Ulaşım sektöründe yaşanan teknolojik gelişmelerin takip edilerek kurumda uygulanması, yeni teknolojiye adaptasyon sürecinin çok hızlı olması,
- ▶ Tedarikçilere sağladığı geri besleme ile daha kaliteli, ekonomik ürün ve malzeme üretiminin sağlanabilmesi,
- ▶ Yolcu bilgilendirme kanallarının fazlalılığı ve böylece her türlü dilek, şikayet veya bilgilendirme amaçlı kuruma ulaşılabilmesi,
- ▶ Araçların tamamının engelli erişimine uygun olması,
- ▶ Çevreye duyarlı ve sosyal sorumluluk projeleri ile topluma daha kaliteli hayat sunabilme bilinci ile hareket etmesi,
- ▶ Toplu ulaşım çağı yakalayacak inovasyon çalışmalarına öncülük etmesi,
- ▶ Avrupa'nın en genç filosuna sahip olması.

Zayıflıklar

- Sosyal amaçlı bir faaliyet yürütmesinden dolayı faaliyet kârının olmaması yanında işletme maliyetlerinin yüksekliği ve gelir kaynaklarının yetersizliği,
- İstanbul'un her geçen gün artan nüfus ve araç sayısına bağlı olarak ortaya çıkan trafik yoğunluğu,
- Maliyetlerin sürekli artmasına karşın hizmet fiyatının belirlenmesinde rolünün çok kısıtlı olması nedeniyle maliyet artışlarının fiyatlara zamanında yansıtılamaması,
- Garaj ve park sahalarının kapasitesinin yetersizliği,
- Toplu taşıma sistemleri arasında entegrasyonun istenilen düzeyde olmaması ve planlanan besleme hatlarının uygulanmasında sıkıntı yaşanması,
- Toplu taşıma mevzuatının güncel olmaması,
- Ulaşım modları arasında yeterli düzeyde entegrasyonun olmaması

Değerlendirme

- İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü 2018-2022 Stratejik planı doğrultusunda 2018 faaliyetlerini düzenlemiş ve gerçekleştirmiştir. İstanbul halkına en iyi şekilde hizmet sunabilmek için gerek araç içi gerek ise yolculuğu etkileyen durak ve peron alanlarını en etkin şekilde kullanmak için gerekli faaliyetleri yapmıştır.
- Araçlarda olası aksaklıkların önüne geçmek için denetimler oldukça sık ve düzenli olarak yapılmakta ve bu denetim hem gizli, hem açık, hem de üçüncü taraf denetimleri şeklinde gerçekleştirilip yolcuya yansiyabilecek olası negatif etkiler en aza indirilmeye çalışılmaktadır.
- Sosyal devlet anlayışının tezahürü olacak şekilde fiyat politikası ile 2018 yılında artan akaryakıt ve ücretlere karşılık herhangi bir zam yapılmadan İstanbul halkına hizmet edilmeye çalışılmaktadır.
- Metrobüs hattını doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendiren Tüyap Kitap fuarı, önemli derbi maçlar ve Avrasya Maratonu gibi toplu organizasyonlarda olağanüstü tedbirler alınarak yoğun yolcu akışının tahliyesi uygun bir şekilde aksamaya sebebiyet verilmeden gerçekleştirilmektedir.
- Yeni garaj ve peron alanları sisteme dahil edilerek araçların daha tasarruflu kullanımı sağlanmıştır.
- Kurum bilgi sistemini dış tehditlerden korumak için gerekli güçlendirme çalışmaları yapılmaktadır
- Engelli Dostu bir kurum olarak İETT engelli vatandaşlarımızın şehir içi toplu taşıma araçlarından kolaylıkla yararlanabilmeleri ve toplu taşıma şoförlerinin engelli yolcularla daha sağlıklı iletişim kurmaları amacıyla Empati Geliştirme ve Farkındalığın Artırılması eğitimleri verilmektedir.
- Bir turizm kenti olan İstanbul ve kurumumuzun bir parçası olan Tünel'de Turizm İno ile İstanbulkart, turistik ulaşım, şehir içi ulaşım ve diğer konularda bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- İnsan Kaynağını daha etkin kullanmak için gerekli çalışmalar yapılmaktadır.



BÖLÜM V



ÖNERİ VE TEDBİRLER

Öneri ve Tedbirler

- İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün sunmuş olduğu hizmetleri sosyal devlet politikası gereği yapmaktadır. Ancak kurumun kendi kendini finanse ettirebilmesi ve rahat bir şekilde faaliyetlerini sürdürebilmesi için gelirinin gideri karşılaması gerekmektedir. Bu anlamda kurumun maliyetlerini karşılayabilmesi ve borç yükünü aşağı çekebilmesi için teşebbüs ve mülkiyet gelirlerinin (yolculuk gelirleri vb.) artırılması gerektiği aşıkardır. Ücretsiz, indirimli ve benzeri taşıma işlemleri için de uğranılan gelir kaybının sübvansede edilmesi uygun olacaktır.
- İnsan kaynaklarındaki verimliliğin artırılması için kapasiteyi artırıcı eğitimlerin verilmesi kurumun özellikle emeklilikten dolayı azalan işgücü kaybının etkisinin azalmasına neden olacaktır.
- Ulaşım modları arasında tam entegresyonun sağlanması durumunda, ulaşımda yaşanan sıkıntıların en aşağı seviyeye geleceği düşünülmektedir.
- Güvenli ve Ekonomik Sürüş Teknikleri eğitimlerinin bütün toplu taşıma yapanlara yaygınlaştırılarak verilmesi durumunda trafikte yaşanan pek çok olumsuz durumun önüne geçileceği öngörülmektedir.
- Alternatif enerji kaynaklı toplu taşıma araçlarına yönelimin yapılması ile gerek akaryakıttan tasarruf gerek ise karbon salınımının azaltılacağı düşünülmektedir.
- Kent içi ulaşımda sürdürülebilirliğin sağlanması ve kentlerin daha yaşanılabilir hale getirilmesine yönelik yürütülen projelerde devlet desteğinin sağlanması gereklidir.



MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

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

İdaremizin 2018 yılı Faaliyet Raporunun "Mali Bilgiler" bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 29.03.2019



Ertuğrul Selçuk GULDULER
Mali Hizmetler Daire Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak yetkim dahilinde;

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

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

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

Burada raporlanmayan, idarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim. İstanbul / 29.03.2019



Dr. Ahmet BAĞIŞ
Genel Müdür v.

