

İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ FAALİYET RAPORU 2019



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.





Sevgili İstanbullular,

Güzel İstanbul'umuza yeni ve kalıcı eserler katmak için büyük bir enerjiyle çalışıyoruz. Siz değerli İstanbullulara hizmet vermeye başladığımız 2019 yılının ikinci altı ayında yaptıklarımızla, bu yolda ilk sonuçları almaya, İstanbul'u ayağa kaldırmaya başlamış bulunmaktayız.

Hepimizin bildiği gibi, İstanbul'umuzun sorunlarının başında ulaşım geliyor. Şehrimizdeki ulaşım problemlerini çözenin en önemli yollarından biri metroyu, raylı sistemleri yaygınlaştırmak.

Geçmiş yıllarda raylı sistem yerine lastik tekerlekli ulaşım aktarılan kaynaklar, ulaşım sorununu çözmedi, aksine gittikçe büyüdü. Tüm dünya metropollerinde, metronun ulaşımındaki payı yüzde 80'lere yakinken, İstanbul'da sadece yüzde 20. Bu payı olması gereken seviyelere yükseltmek için metro inşaatlarına hız verdik.

Paris, Kopenhag, Strazburg, Berlin ve Londra'ya yaptığımız ziyaretlerde, Dünya'nın en önemli finans çevreleriyle buluşmalar gerçekleştirerek, toplam 371 milyon avro kredi sağladık.

Bu krediler sayesinde "Ümraniye-Ataşehir-Göztepe", "Çekmeköy-Sancaktepe-Sultanbeyli", "Kaynarca Pendik-Tuzla" metro inşaatlarını yeniden başlatmanın yolunu açtık. Kredileri, vadelerini uzun ve faiz oranlarını da düşük alarak finansal anlamda da bir başarıya imza attık.

Metro yatırımları haricinde lastik tekerlekli ulaşım da konforlu, güvenli ve dakik yolculuk yapmayı mümkün kılacak projeler hazırlayarak, ulaşım problemlerine çözümler getiriyoruz.

Çözüm yönünde attığımız adımların kararlarını, her kesimden vatandaşımızın ve diğer paydaşlarımızın azami oranda katıldığı çalıştaylarda istişare ederek aldık, bu yolda almaya da devam edeceğiz. Çalıştaylarla, toplumun farklı kesimlerinden bir araya gelen vatandaşlarımız ve paydaşlarımız, sorun ve çözüm önerilerine dair görüşlerini bize aktararak “Ulaşılabilir İstanbul” hedefimizin gerçekleşmesine katkıda bulunuyorlar.

Değerli Hemşehrilerim,

Göreve geldiğimiz günden sonra başlattığımız büyük değişim, her yeni projede kadın istihdamını önceliklendirerek hız kesmeden devam ediyor.

İETT Genel Müdürlüğümüz bünyesinde ilk defa kadın şoför istihdamını gerçekleştirerek, kadınlarımızın, her sektörde başarılı işler yapabileceğini, emeklerinden yararlanılabileceğini göstermenin bir fırsatını daha yakaladık. Hem iş hem de siyasi hayatım boyunca, kadınların yönetimdeki ve istihdamdaki payını artırmayı kendime hedef bildim. Bu amaçla her fırsatı da değerlendirdim. Kadınların çalışarak toplumsal hayata daha fazla katılmasıyla, her şeyin çok daha güzel olacağına hiç şüphem yok, tam tersi inancım çok yüksek.

Saygıdeğer İstanbullular,

İETT Genel Müdürlüğü bünyesinde hizmet veren Metrobüslerimiz günde 7 bin sefer yaparak yaklaşık 210 bin kilometre yol kat etmektedir. 750 bin kişilik kapasitesine rağmen, her gün 1 milyon insanın kullandığı Metrobüs hattındaki zorlu yolculuk sürecini rahatlatmak için çok önemli adımlar atıyoruz.

Metrobüs hattında kapasitenin yükseltilmesi, yolculukların daha konforlu hale getirilmesi için istasyon uzunluklarını arttırıyor ve istasyonlarımız ile üst geçitlerimizi yeniliyoruz. En kısa zamanda da filomuzu yenileyecek çalışmaları nihayatlendirerek yeni Metrobüs alımlarını gerçekleştireceğiz.

Kıymetli Hemşehrim,

Farklılıklarımızı bir kenara bırakıp, birlikteliklerimizi çoğaltarak hizmet üretiyoruz. İstanbul’u adil, yeşil ve yaratıcı bir kent haline getirme inancımızı her geçen gün daha güçlü kılarak çalışmalarımıza devam ediyoruz; edeceğiz.

Bu düşüncelerle İETT’mizin 2019 yılı Faaliyet Raporunun hayırlı olmasını diliyorum. Başta şoförlerimiz olmak üzere tüm İETT çalışanlarımıza başarılar diliyor, tüm İstanbulluları saygıyla, sevgiyle selamlıyorum.

Ekrem İMAMOĞLU
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI



Saygıdeğer İstanbullular,

16 milyonluk nüfusu, kendine özgü coğrafyası ve binlerce yıllık tarihiyle dünya şehirleriyle yarışan İstanbul’umuzda 149 yıldır toplu taşımanın yükünü omuzluyoruz.

Size daha iyi hizmet verebilmek için her geçen gün daha büyük heyecanla çalışmalarımıza devam ediyoruz.

2019 yılında İETT’ye ait 3 bin 65 otobüs ve Metrobüsten oluşan filomuzla, 822 hatta, 7 milyon 600 bin sefer ile 219 milyon kilometre yol kat ederek, 573 milyon yolcuya toplu taşıma hizmeti sunduk. 8 bin 739’u açık, 4 bin 969’u kapalı olmak üzere toplam 13 bin 708 durağımızla şehrimizin en uç noktalarına kadar hizmet ulaştırdık.

İstanbul’umuzun 38 ilçesine hizmet veren kurumumuz, 2020 yılıyla birlikte Adalar ilçesinde de elektrikli araçlarla hizmet vermeye başlayarak şehrimizin tüm ilçelerine hizmet veren bir kurum haline gelecek.

2019 yılında ulaşım problemlerine çözümler getirirken; kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve muhtarlıklar gibi tüm paydaşlarımızla temas kurarak sıklıkla bir araya geldik. Bu sayede eksiklikleri daha hızlı tespit ederek, oluşan sorunlara anında müdahalelerde bulunduk.

Bunun yanında talepleri değerlendirmek ve ihtiyaçlarınızı tespit etmek amacıyla yolcu buluşmaları gerçekleştirerek politikalarımızın belirlenmesi konusunda sizlerin de değerli görüşlerine başvurduk. Bu buluşmalarda görme engelli yolcularımız ve MOBİETT programımızı aktif kullanan yolcularımız ile de bir araya gelerek toplu ulaşım ile ilgili değerlendirmelerini aldık, katkılarından istifade ettik.

Ulaşımın sürekliliğini sağlayabilmek için sürekli denetimlerin yapılması konusunda da adımlarımız her geçen gün devam ediyor. Bu kapsamda 2019 yılında garajlarımızda yürütülen araç bakım ve onarım faaliyetlerinin, ilgili teknik kriterlere ve kalite standartlarına göre yapılıp yapılmadığının objektif bir gözle denetlenmesi için Makine Mühendisleri Odası ile sözleşme imzaladık. Makine Mühendisleri Odası tarafından gerçekleştirilen ilk denetim sonuçlarına göre iyileşmeye açık alanların tespitini yaparak uygulamaya aldık.

Geçtiğimiz yıl sizlerin kesintisiz ulaşımınızın sağlanması adına Büyükşehir Belediyemiz, belli günlerde 24 saat boyunca çalışan metro uygulamasına başladı. İETT olarak metro hatlarına entegre 24 saat çalışan otobüs hatları ve Metrobüs seferleri düzenleyerek bu projeye destek veren en önemli kurumlardan biri olduk.

Bir başka önemli yeniliğimiz de İETT tarihinde ilk defa kadın şoförlerin İstanbullulara ulaşım hizmeti vermeye başlamasını sağlamak oldu. Sınavlarda başarı gösteren ve 3 aylık eğitime tabi tutulan kadın şoförlerimiz direksiyon başına geçerek göreve başladı. Metrobüs hattında kadın güvenlik personeli istihdamını da gerçekleştirdik. Ayrıca yönetimde kadınlara daha fazla söz hakkı tanıyarak kadın yönetici oranımızı yüzde 24 oranında arttırdık.

Kıymetli İstanbullular,

Eleştiri ve önerilerinizle yapacağınız katkılar İstanbul'umuza daha iyi hizmet etmek için bizlere yol gösterecektir. Asırlık bir hizmet çınarı olan İETT'nin sunduğu kaliteli toplu ulaşım hizmetini, aksamadan ve modern çözümlerle hız kesmeden devam ettireceğiz. İETT'nin yeni vizyonuyla önümüzdeki yıllarda çok daha güzel yerlerde olacağına inancımız tamdır.

Bu vesileyle, fedakârca çalışarak İstanbul'a hizmet eden başta şoförlerimiz olmak üzere tüm çalışanlarımıza ve bize her türlü çalışmalarımızda destek veren çok değerli Başkanımız Sayın Ekrem İMAMOĞLU Beyefendiye teşekkürlerimi sunuyorum; İETT 2019 Yılı Faaliyet Raporunun güzel sonuçlara vesile olmasını temenni ediyorum.



Hamdi Alper KOLUKİSA
Genel Müdür V.



İÇİNDEKİLER

10 TARİHÇE

26 GENEL BİLGİLER

54 AMAÇ VE HEDEFLER

68 FAALİYETLER VE PROJE BİLGİLERİ

98 PERFORMANS SONUÇLARI

128 KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

134 ÖNERİ VE TEDBİRLER

138 GÜVENCE BEYANLARI

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2019 FAALİYET RAPORU

KATKIDA BULUNANLAR

Hamdi Alper KOLUKISA
Dr. Hasan ÖZÇELİK
Sevcan BİLİR
Mehmet Akif ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN

TASARIM

Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN

TARİHÇE

İstanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında Der Saadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla 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 vecibeleriyle

Türkiye Elektrik Kurumuna (TEK) devredilip 1993 yılında da havagazı üretim ve dağıtım faaliyetlerine son verilmiştir.

İETT bugün yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmeti sunmaktadır.



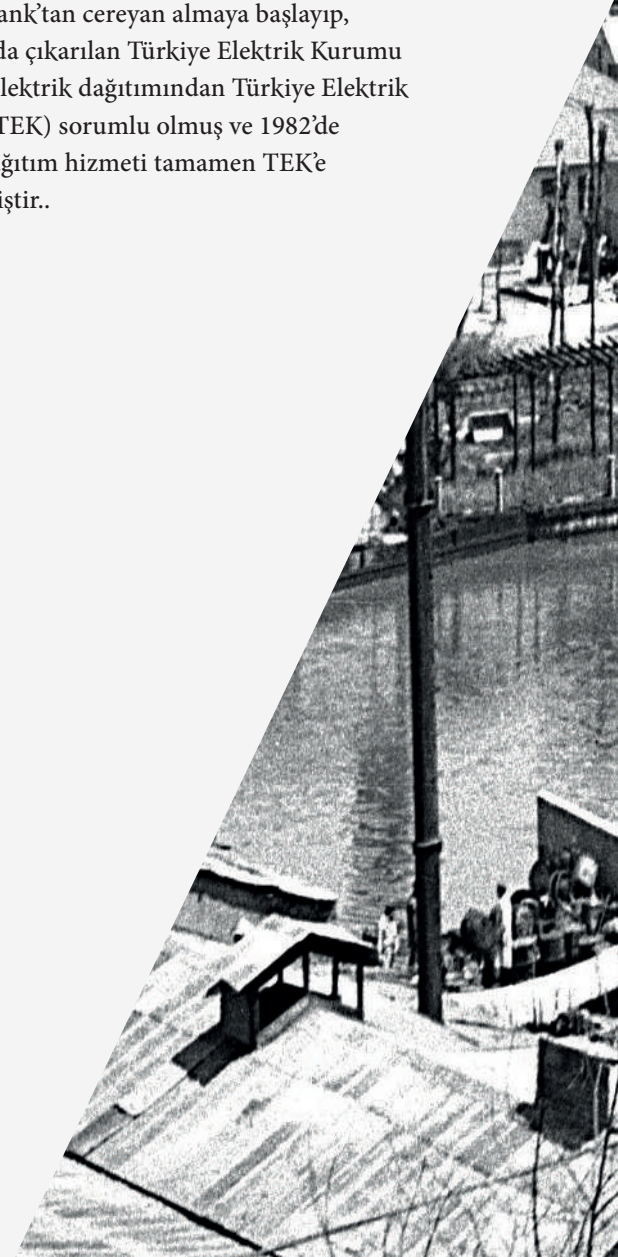


ELEKTRİK

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

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

16 Haziran 1939’da kurulan İETT İşletmeleri Umum Müdürlüğü, elektrik üretim ve dağıtım işini üstlenir. 1952 yılına kadar üretim ve dağıtımı 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'lulara 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'lulara 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 fuar da 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), Avrupa'da 1854 (Paris) ve 1860 İngiltere'de (Londra) görülürken İstanbul'da 3 Eylül 1869 tarihinde Tophane-Ortaköy hattında çalışmaya başlamıştır.

İlk atlı Tramvay 1871 yılında Azapkapı-Galata, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı ve Eminönü-Aksaray olmak üzere 4 hatta çalışmaya başlamış, ilk işletme yılında 430 at kullanılarak 4,5 milyon yolcu taşınmıştır.

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

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

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

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

1990 yılının sonlarından Tünel-Taksim arasında tarihi tramvay tekrar işletmeye alınmış olup halen 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 girişi ile 12 adet Twin Couch, 2 adet Chevrolet, 1 adet Fargo marka olmak üzere 16 otobüslük filo 1955 yılına kadar hizmet vermiştir.

1960 yılına kadar Skoda, Bussingi ve Magirus gibi çeşitli markalarda otobüs alımları sürmüştür ve filo sayısı 525 olmuştur. 1968 ve 1969 yıllarında toplam 300 adet Leyland otobüs satın alınmıştır. 1979-1980 yıllarında Mercedes-Benz, Magirus ve İkarus otobüsler satın alınarak toplam 495 otobüs, 1983-1984 yıllarında MAN markalı otobüsler işletmeye verilmiştir.

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

İstanbul halkına konforlu, ekonomik, çevreci ve yenilikçi işletmecilik anlayışı ile hizmet sunmayı misyon edinmiş olan İETT, 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 2.462 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.

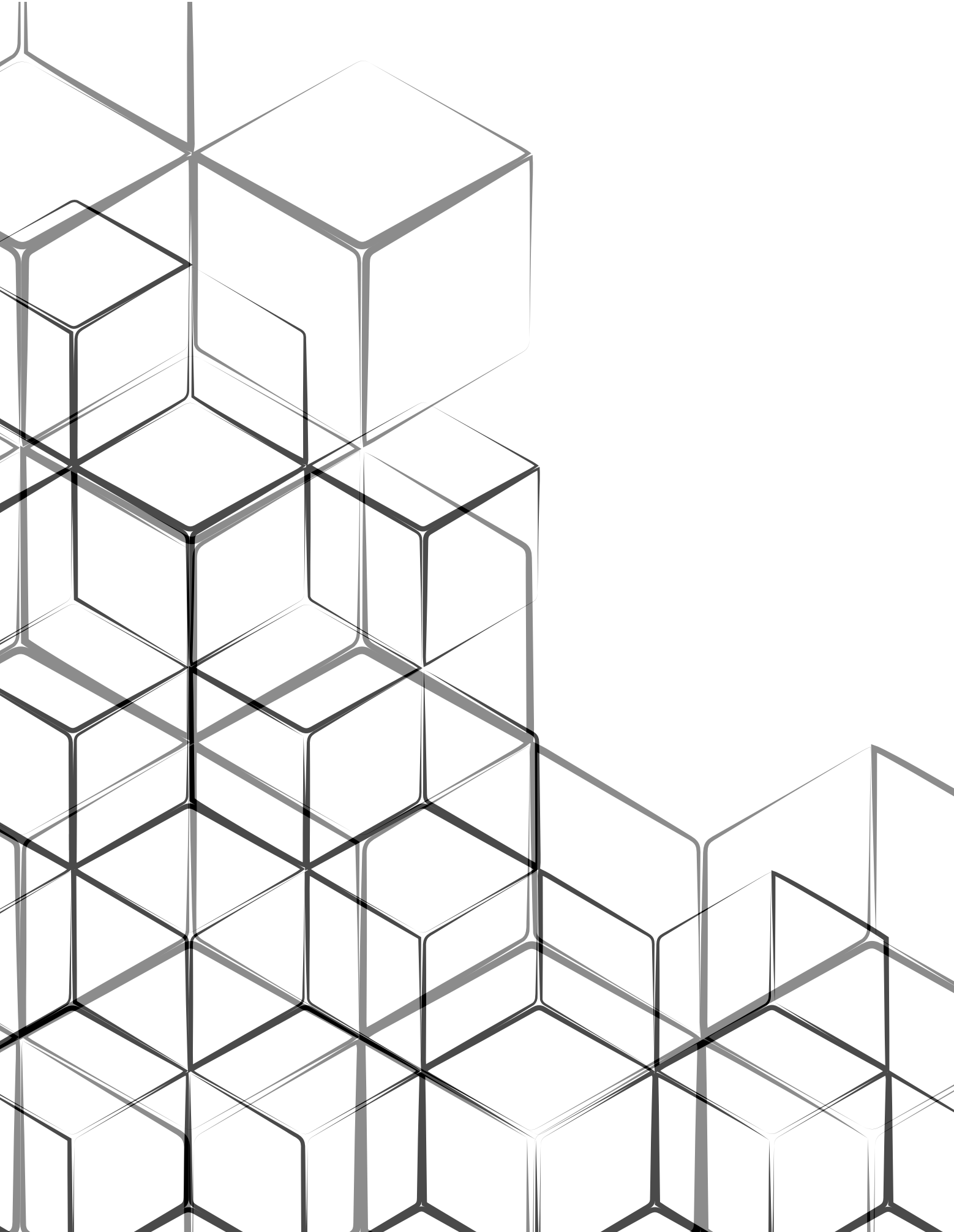
Yapımına 2007 yılı başında başlanan 18,3 kilometrelik hat, sekiz ay gibi kısa sürede tamamlanarak 17 Eylül 2007'de açılmıştır. Daha önce 67 dakikada alınan Topkapı-Avcılar arasını sadece 22 dakikaya indiren Metrobüsün ikinci etabı olan Zincirlikuyu ayağı 8 Eylül 2008 Pazartesi günü yeni eğitim-öğretim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

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

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 603 araçla aylık ortalama 25 milyon yolcu taşınmaktadır.









GENEL BİLGİLER

MİSYON VİZYON
YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR
İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

MİSYON

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

VİZYON

**Sürdürülebilirlik anlayışıyla 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 İşlettirmek şeklindeki ibarenin ilave edilmesi neticesinde aşağıdaki halini almıştır: “İstanbul’un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalar’da elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını ve elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah,

tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayri menkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse 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 (m²)
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(m²)
ANADOLU	1986	NORMAL	KAYIŞDAĞI	60.000
AVCILAR	2009	PARK	AVCILAR	16.000
AYAZAĞA	1996	NORMAL	AYAZAĞA	50.771
BEYLİKDÜZÜ	2014	PARK	BEYLİKDÜZÜ	10.000
EDİRNEKAPI	1999	NORMAL	EDİRNEKAPI	60.000
HASANPAŞA	1984	NORMAL	KADIKÖY	33.862
İKİTELLİ	1986	NORMAL	İKİTELLİ	196.322
KAĞITHANE	1995	NORMAL	KAĞITHANE	60.004
KARTAL	2017	PARK	KARTAL	25.622
KURTKÖY	2018	NORMAL	PENDİK	46.679
SANCAKTEPE	2014	PARK	SANCAKTEPE	8.328
SARIGAZİ	1999	NORMAL	SARIGAZİ	15.376
ŞAHİNKAYA	1997	NORMAL	BEYKOZ	15.000
TOPKAPI	1955	NORMAL	TOPKAPI	17.588
YUNUS	1999	NORMAL	KARTAL	5.829
TOPLAM				621.381

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 ATÖYLESİ)	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.	9	952
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	125	14.933

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARİ ALANI (m ²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARİ (m ²)	AKARYAKIT AMBARİ KAPASİTE (litre)
ANADOLU	-	-	300.000
AVCILAR	-	-	70.000
AYAZAĞA	-	-	300.000
BEYLİKDÜZÜ	-	-	120.000
EDİRNEKAPI	-	-	240.000
HASANPAŞA	-	-	140.000
İKİTELLİ	2.500	650	520.000
KAĞITHANE	-	-	180.000
KARTAL	-	-	70.000
KURTKÖY	-	-	250.000
SARIGAZİ	-	-	100.000
ŞAHİNKAYA	-	-	100.000
TOPKAPI	-	-	80.000
YUNUS	-	-	80.000
TOPLAM	2.500	650	2.550.000

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (Kişi)
KONFERANS SALONU	KAĞITHANE GARAJI	135
MİSAFİRHANE	KAĞITHANE GARAJI	34 (15 ODA)
KONFERANS SALONU	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	740
TOPLANTI SALONU	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	285
SİNEMA SALONU (2 ADET)	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	100+100

SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

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

ARSALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
ADALAR	ARSA	163
ALİBEYKÖY	YEŞİL ALAN	2.878
AVCILAR	PERON YERİ	676
BAĞCILAR	İSTASYON ARSASI	848
BAKIRKÖY	ATAKÖY PERON	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-GÜZELTEPE	ARSA	3.644
FATİH	TRAFO VE İNDİRİCİ MERKEZ	3.711
KADIKÖY	ARSA	6.214
KARTAL	PILON YERİ	20
PENDİK-GÜZELYALI	TRAFO + ARSA	374
SARIYER	PLANTONLUK	245
SULTANGAZİ-CEBECİ	PERON ALANI	8.716
ŞİŞLİ	TRAFO	521
ÜSKÜDAR	PAŞALIMANI SOSYAL TESİSLERİ	1.611
ÜSKÜDAR	PLANTONLUK	62
ZEYTİNBURNU	YEŞİL ALAN	10.575
TOPLAM		50.170

RAYLI SİSTEMLER

RAYLI SİSTEMLER	HAT UZUNLUĞU (m)	ARAÇ SAYISI	ORTALAMA YOLCULUK SAYISI (YIL/GÜN)
TAKSİM-TÜNEL MEYDANI	1.640	4	1.900
TÜNEL-KARAKÖY	573	2	21.000

OTOBÜS-METROBÜS FİLOSU

MARKA-TİP	EGZÖZ EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
MERCEDES CİTARO 0530	EURO III	29	389
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO III	42	98
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	50
MERCEDES CAPACITY	EURO V	42	199
MERCEDES CONNECTO G	EURO V	41	390
APTS-PHILEAS	EURO IV	52	49
OTOKAR KENT 290 LF	EURO V EEV	29	911
KARSAN B. AVANCITY+CNG	CNG	27	247
KARSAN B. AVANCITY	EURO V	41	309
BMC	EURO V	29	423
TOPLAM			3.065

NOSTALJİK ARAÇ FİLOSU

MARKA-MODEL	İMALAT YILI	ADET
TOSUN	2013	1
LEYLAND	2014	1
BUSSİNG	2014	1
RENAULT SCERİA	2014	1
MAN	2014	1
İKARUS	2014	1
MERCEDES 0302	2015	1
SKODA	2016	1
BUSSING	2016	1
GASOİLLE WHITE	2016	1
TOPLAM		10

HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	ADET
OTOBÜS	6
KAMYON	3
KAMYONET	1
BİNEK	1
MINİBÜS	1
TANKER	2
JEEP	1
KANGOO	1
TOPLAM	16

DURAKLAR

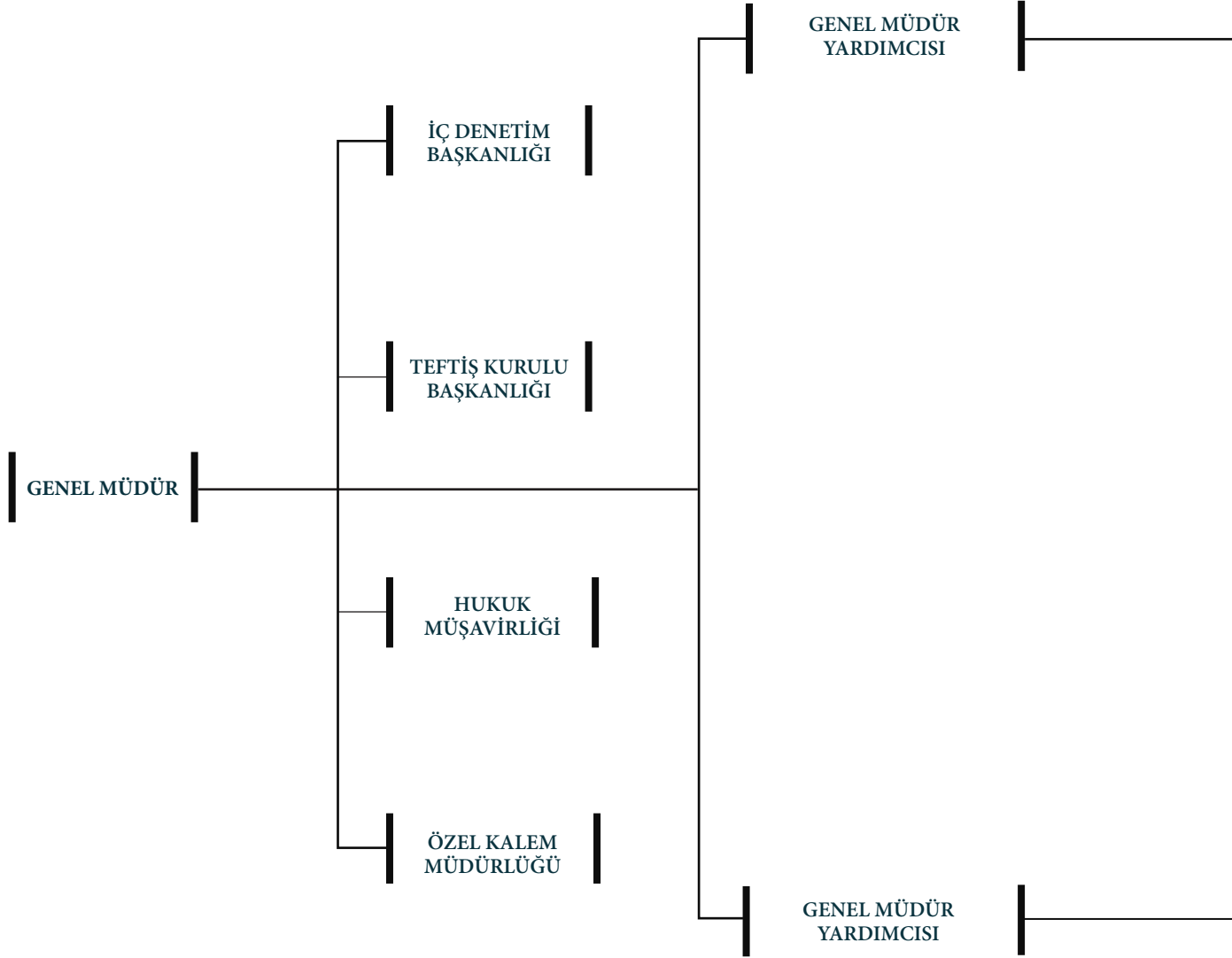
Nostaljik Tramvay Durakları (Taksim-Tünel)

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

Açık ve Kapalı Duraklar

YILLAR	AÇIK DURAKLAR	KAPALI DURAKLAR	TOPLAM
2009	6.071	3.846	9.917
2010	6.103	4.414	10.517
2011	6.249	4.519	10.768
2012	6.674	4.578	11.252
2013	6.953	4.561	11.514
2014	7.463	4.584	12.047
2015	7.564	4.652	12.216
2016	7.833	4.768	12.601
2017	8.016	4.835	12.851
2018	8.567	4.883	13.450
2019	8.739	4.969	13.708

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				
	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANI	Kurumsal İletişim Müdürü	Müşteri Hizmetleri Müdürü				
	DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANI	Güvenlik Müdürü	İdari ve Sosyal İşler Müdürü				
	OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu İşletme Müdürü	Avrupa İşletme Müdürü	İşletme Yönetim Müdürü	İşletmeler 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		
	ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu Saha Yönetim Müdürü	Avrupa Saha Yönetim Müdürü	Filo Yönetim Müdürü	Özel Ulaşım Müdürü	Tahkikat Müdürü	
	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu Garaj Müdürü	Araç Bakım Planlama ve İşletme Müdürü	İkitelli Garaj Müdürü	Kağıthane Garaj Müdürü	Metrobüs Garaj Müdürü	Yunus Garajı 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 DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SAĞLIK OTOMASYONU VE LABORATUAR YAZILIMI
	EBYS
	PGS - PDKS
	KÜTÜPHANE
	AKADEMİ

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	HAT BİLGİLERİ - ORER - HAT ANALİZİ
	TAŞITLAR LİSTE
	ROTASYON
	KM TAKİP
	İŞ TEVZİİ - DIŞ TEVZİİ - SEYİR CETVELİ
	ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ
	AMİRLİK
	RUHSAT BÖLGESEL
	ŞOFÖR İŞ SEÇİM
	KAPTAN KÖŞKÜ

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

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ 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
	ZABBİX AÇ, 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 DAİRESİ 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 DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	ACİL MÜDAHALE YAZILIMI
	ARAÇ ZİMMET
	HASAR YAZILMI

KULLANICI BİRİM (DİĞER)	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI SATINALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	HUKUK YAZILIMI
YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	MEVZUAT VE İÇTİHAT PROGRAMI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	YAPI BAKIM VE TALEP TAKİP
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	HAKEDİŞ VE YAKLAŞIK MALİYET HESAPLAMA PROGRAMI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	YEMEKHANE PROGRAMI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	APK HAT ANALİZİ - APK RAPORLARI
	DURAK ATAMA UYGULAMASI
	YBS UYGULAMASI
	EYS - QDMS YAZILIMI
	PROJE TAKIP UYGULAMASI (3. GÖZ)

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
MASAÜSTÜ PC	940
DİZÜSTÜ	372
YAZICILAR	20
PROJEKSİYON	10
FOTOKOPİ MAKİNESİ	8
FAKS	10
FOTOĞRAF MAKİNESİ	22
KAMERALAR	896
BARKOD OKUYUCU	30
BASKI MAKİNESİ	40
TELEVİZYONLAR	45
TARAYICILAR	25
MİKROSKOPLAR	2
DVD	4
TOPLAM	2.424

D. İNSAN KAYNAKLARI

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

İSTİHDAM TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	162	495	657
SÖZLEŞMELİ MEMUR	30	30	60
KADROLU İŞÇİ	8	2.117	2.125
İŞÇİ (İSFALT)	13	2.208	2.221
TOPLAM	213	4.850	5.063

EĞİTİM DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
MEMUR	5	91	97	316	143	5
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	3	41	16	-
KADROLU İŞÇİ	590	1.406	55	70	4	-
İŞÇİ (İSFALT)	1.211	908	43	59	-	-
TOPLAM	1.806	2.405	198	486	163	5

YAŞ DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
18-25	-	2	-	-	2
26-35	127	45	4	512	688
36-45	163	11	1.007	1.018	2.199
46+	367	2	1.114	691	2.174

HİZMET YILINA GÖRE PERSONEL SAYISI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
0-10	206	59	7	1.622	1.894
11-20	55	1	1.753	599	2.408
21-30	273	-	355	-	628
31+	123	-	10	-	133

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	80	240	320
THS	97	279	376
AHS	8	-	8
SHS	7	5	12
EÖHS	-	1	1

İŞÇİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADROLU İŞÇİ KADIN	KİPTAŞ İŞÇİ KADIN	KADROLU İŞÇİ ERKEK	İSFALT İŞÇİ ERKEK	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	10	1.570	2.036	3.616
TEKNİK PERSONEL	-	-	147	-	147
DESTEK PERSONEL	8	3	384	172	567
YRD. SAĞLIK PERSONELİ	-	-	16	-	16

E. SUNULAN HİZMETLER

İETT; toplu ulaşım hizmetlerini bütüncül bir bakış açısıyla, açığa çıkmamış ihtiyaçları da karşılayacak şekilde 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 ulaşarak 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. İdaremiz hizmet kapsamında olan kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarının değerlendirmesini yaparak belirler, ulaşım planlarını yapar ve uygulanmasını sağlar. Bu planların etkin, kaliteli, konforlu, dengeli, sürekli, eşit, diğer toplu taşıma türleriyle entegre ve verimli bir şekilde yapıldığının kontrolünü yapar. Hizmet kapsamında olan otobüs ve özel ulaşım (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 istatistikî 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. İdareimize 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, madeni yağ ve üre çözültisi tüketim miktarlarını ilgili birimlerden gelen veriler doğrultusunda tespit ederek ihale işlemlerinin gerçekleşmesini sağlamak, garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmalî 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 DAİRESİ 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 DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdare bütçesinin stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak hazırlanmasını sağlamak ve mevzuat çerçevesinde tahakkuk ettirilen idare gelir ve giderlerine ilişkin takip, tahsil ve ödeme işlemlerinin yürütülmesini sağlamanın yanı sıra;

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

SATIN ALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

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, müstakil bütçeli bir kamu kuruluşudur. 3645 sayılı yasa ile daha önce birçok imtiyaz ve yabancı sermayeli özel şirketler vasıtasıyla sunulan elektrik, tramvay, tünel, havagazı gibi hizmetler, millileştirilerek İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir. Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel Müdür, 2 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1.Hukuk Müşavirliği, 14 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 48 Şube Müdürlüğünden teşekkül eden bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması amacıyla hizmetlerin ve çağın gereklerini yerine getirmek için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte ve değişikliğe uyum sağlamaktadır.

Memur personeli 657 sayılı Kanunun ek geçici 9. ve 21. Maddeleri ile bu kanunla ilişkilendirilmiştir. İşçi personeli 4867 sayılı İş Kanunu hükümleri ve Toplu İş Sözleşmelerine tabiidir.

2. İÇ KONTROL SİSTEMİ

İç kontrol; idarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, malî bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçle iç denetimi kapsayan malî ve diğer kontroller bütünüdür. (5018 Sayılı Kanun, Madde 55)

İç kontrol sisteminin etkinliği ve etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar “İç Kontrol Eylem Planları” ile takip edilmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak “İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri” ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır.

2019 yılı içerisinde iç kontrol kapsamında aşağıdaki faaliyetler yürütülmüştür;

- Ocak ayı içerisinde “İç Kontrol Tebliği” yayınlanarak iç kontrol konusunda yapılması gerekenler ve Üst Yöneticinin iç kontrol sistemine yönelik beklentileri personele duyurulmuştur.
- Altı aylık “Kurumsal Risk Raporları” hazırlanarak Üst Yöneticiye sunulmuştur.
- İç Kontrol Birim Temsilcileri ile toplantılar gerçekleştirilerek iç kontrol ve risk yönetimi konularında dikkat edilmesi gereken hususlarda bilgilendirme yapılmıştır.
- İç kontrol kapsamında oluşturulan dokümanlar gözden geçirilerek güncellenmiştir.

- “İç Kontrol Birim Temsilcileri” ve “Alt Birim Risk Koordinatörleri” (Müdürler) ile yapılan çalıştaylar neticesinde stratejik risklere yönelik planlanan önlemler gözden geçirilerek güncellenmiş ve “Stratejik Risk Eylem Planı” oluşturulmuştur.
- Aralık ayı içerisinde “İETT 2020 İç Kontrol Eylem Planı” oluşturularak uygulamaya konulmuştur. Eylem planı ile ilgili çalışmalar devam etmekte olup 31.12.2020 tarihine kadar tamamlanması planlanmaktadır.

3. ÖN MALİ KONTROL FAALİYETLERİ

İç kontrol sisteminin bir unsuru da ön mali kontrol faaliyetleridir. İdaremizde, 2013 yılından bu yana “ihale öncesi” ve “ihale sonrası” olmak üzere iki aşamalı bir ön mali kontrol faaliyeti yürütülmektedir. 2019 yılı içerisinde; 109’u “İhale Öncesi”, 77’si de “İhale Sonrası” olmak üzere toplam 186 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

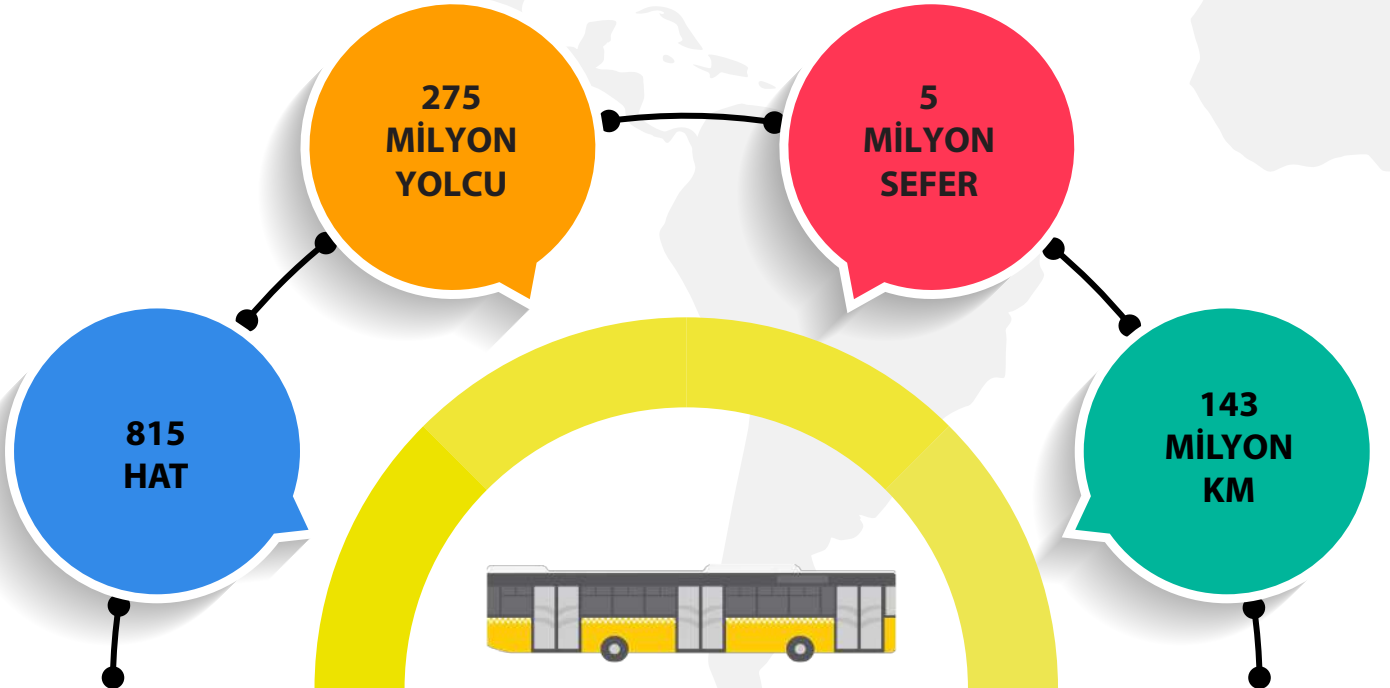
5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında idaremizin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir.

6. BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

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

ULAŖIM BİLGİLERİ (Otobüs-Metrobüs)

“
573 MİLYON
YOLCU
”



“
7,6 MİLYON
SEFER
”

“
219 MİLYON
KM
”

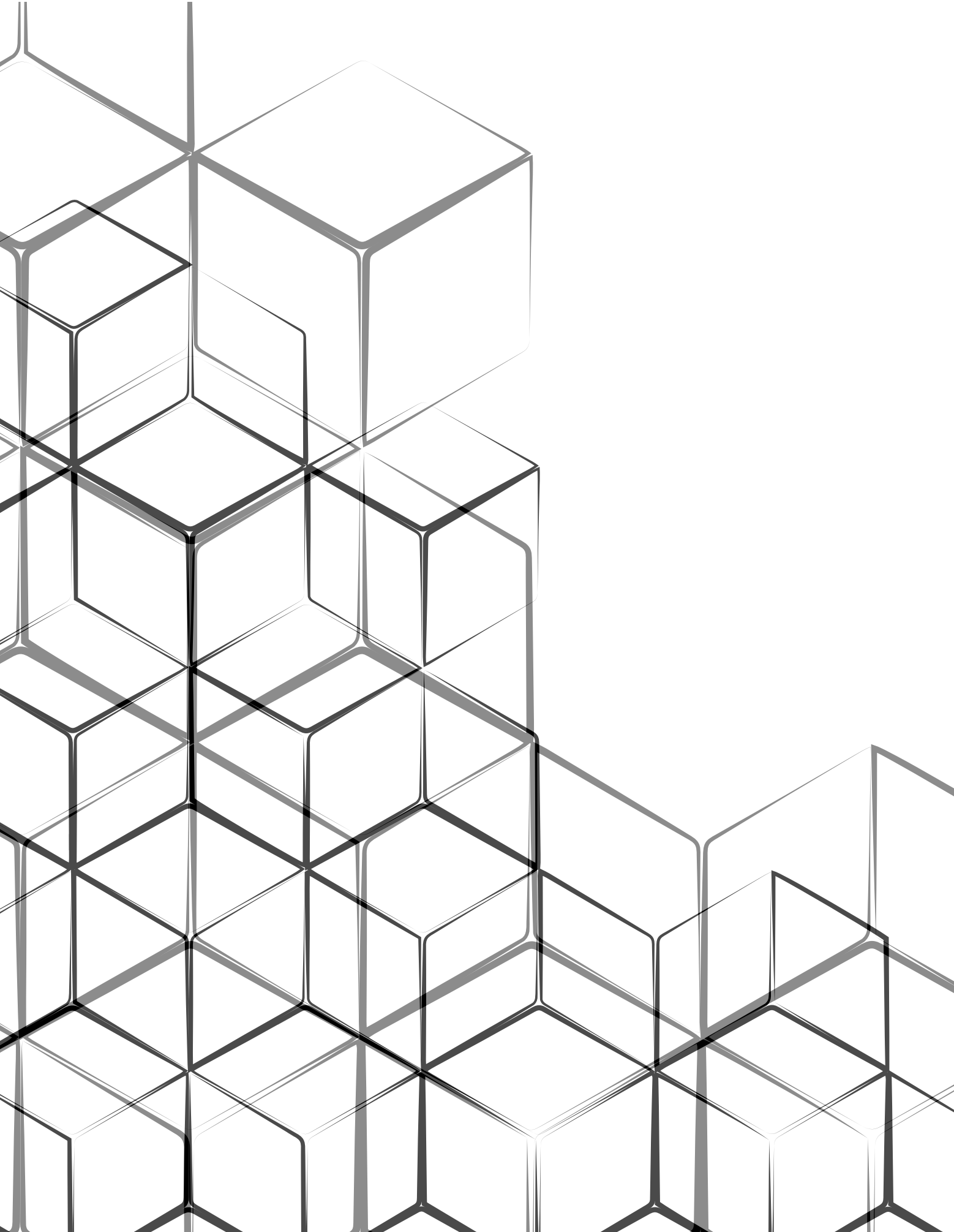
298
MİLYON
YOLCU

2,6
MİLYON
SEFER

7 HAT
44
İSTASYON

76
MİLYON
KM







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	Ulaşımında Tam Entegrasyonu Sağlamak
Hedef 1.2	Toplu Ulaşımında Etkin Denetim Sistemini Kurmak
Hedef 1.3	Toplu Ulaşımında 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 Ulaşımında 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 ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK

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 ulaşımın verimliliğin 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 ulaşımın ihtiyaçların yönetimini sağlamak.
- İstanbul ulaşımı için tam entegrasyonun yönetimine talip olmak.

Bu stratejiler doğrultusunda, İETT'nin entegre toplu ulaşım yönetim sistemini kurması ve geliştirmesi için ulaşımın tam entegrasyonun sağlanmasına, iletişim yönetim sisteminin ve toplu ulaşımın etkin denetim sisteminin

kurulmasına, toplu ulaşımın ihtiyaçların yönetiminin sağlanmasına ve özel taşımacılığın kurumsallaşmasına katkıda bulunulmasına karar verilmiş, belirtilenler 2018-2022 yıllarını kapsayan stratejik planına hedef olarak atanmıştır.

HEDEF 1.1 ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK

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 ulaşımın tam entegrasyonu sağlama hedefi doğrultusunda, özel taşımacılığın 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.

HEDEF 1.2 TOPLU ULAŞIMDA ETKİN DENETİM SİSTEMİNİ KURMAK

Toplu ulaşımın 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.

HEDEF 1.3 TOPLU ULAŞIMDA TALEPLERİN YÖNETİMİNİ 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 ulaşımда 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.

HEDEF 1.4 ÖZEL TAŞIMACILIĞIN KURUMSALLAŞMASINA KATKI 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 MALİ YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK

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.

HEDEF 2.1 FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ 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 mobilité artışları dikkate alınarak, özellikle sosyal hatlarda kullanılmak üzere düşük kapasiteli araçların sisteme dahil edilmesi ve araç içi yolcu yoğunluğundan duyulan memnuniyet oranının ölçümlemesine karar verilmiş, finansal kaynakları etkin ve verimli yönetme hedefi altına faaliyet olarak atanmıştır.

HEDEF 2.2 KAYNAKLARIN GELİŞMESİNİ 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 sistematiğini 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, patentle 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 HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

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.

HEDEF 3.1 TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU 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.

HEDEF 3.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

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

İETT her yıl müşteriye 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.

HEDEF 3.3 GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

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 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

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.

HEDEF 4.1 TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK

İETT, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliği etkin kılmak amacıyla halk arasında toplu ulaşım bilincinin geliştirilmesi için MEB, üniversite vb. ile iş birliğinde 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.

HEDEF 4.2 ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARININ KULLANIMINI ARTIRMAK

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.

HEDEF 4.3 PAYDAŞ İLİŞKİLERİ GELİŞTİRMEK

Dünya standartlarında kaliteli hizmet verebilmenin, paydaşlarla güven ilişkisine dayalı iş birliği 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 iş birliklerinde bulunmak ve Sürekli Eğitim Merkezleri ile ortak eğitim programları geliştirmektir.

HEDEF 4.4 SEKTÖRDE YERLİ ÜRETİMİ DESTEKLEMEK

İETT toplu ulaşımında 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 ölçümlemleri gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

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

AMAÇ 5 ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK

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.

HEDEF 5.1 ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

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 çalıştayları 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.

HEDEF 5.2 İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE 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 personelden daha fazla yararlanmayı faaliyet olarak belirlemiştir. Aynı zamanda İETT, filo yönetim ve çağrı merkezi personelleri için esnek çalışma planlamasını hayata geçirmeyi hedeflemektedir.

AMAÇ 6 AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK

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

yardımlarıyla 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.

HEDEF 6.1 İNOVASYON FAALİYETLERİNİ ETKİNLEŞTİRMEK

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 çalışmalarıdır. 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.

HEDEF 6.2 İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK

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 zekâsı 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.

HEDEF 6.3 AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK

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.

AMAÇ 7 ORGANİZASYON MÜKEMMELLİĞİNİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK

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

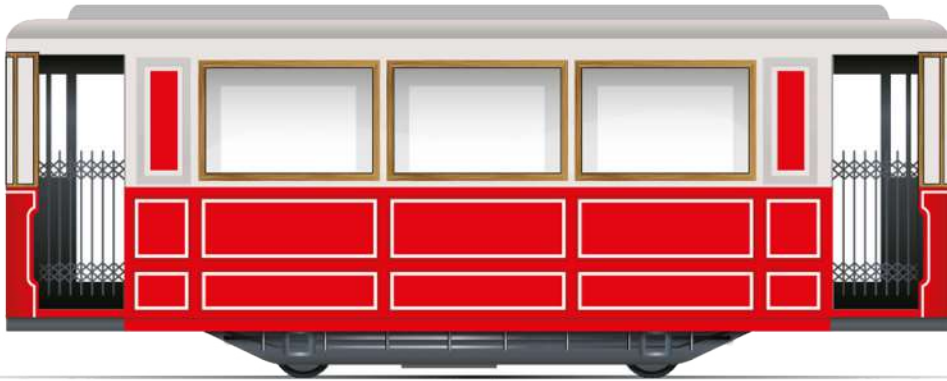
ile ilişkili olarak kurumsal kalitenin sürekli iyileştirilmesi ve İSG Sistemini geliştirmeyi stratejik plan dönemi içerisinde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

HEDEF 7.1 KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ 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.

HEDEF 7.2 İSG SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

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

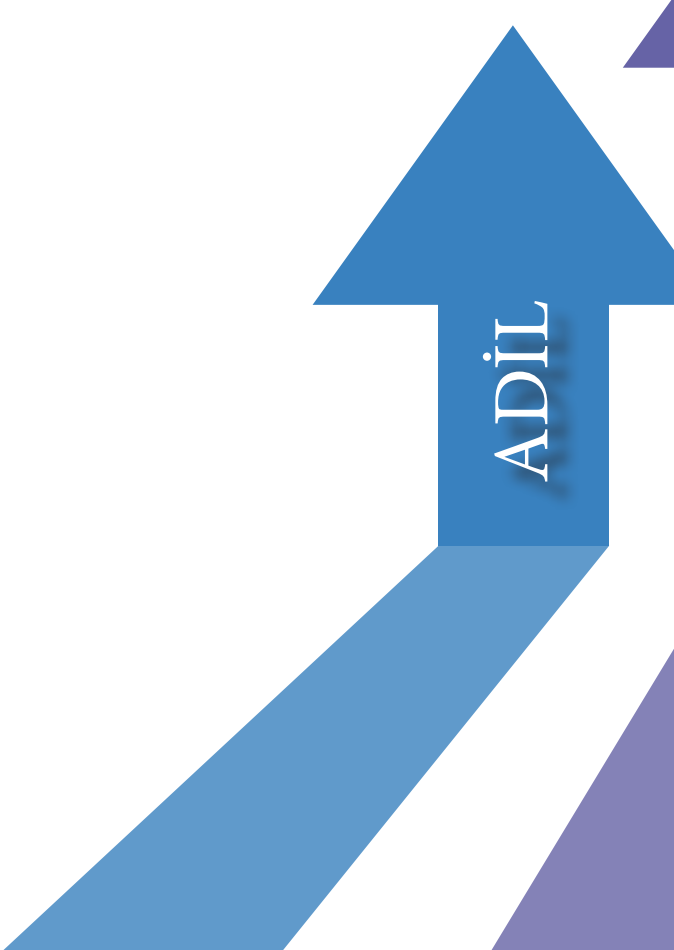
- Toplu Ulaşım Kavramı-MaaS
- AR-GE İnovasyon
- Akıllı Ulaşım

TOPLU ULAŞIM

- Kamu Yararı
- Hizmette Çeşitlilik
- Koordinasyon

LİDER

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



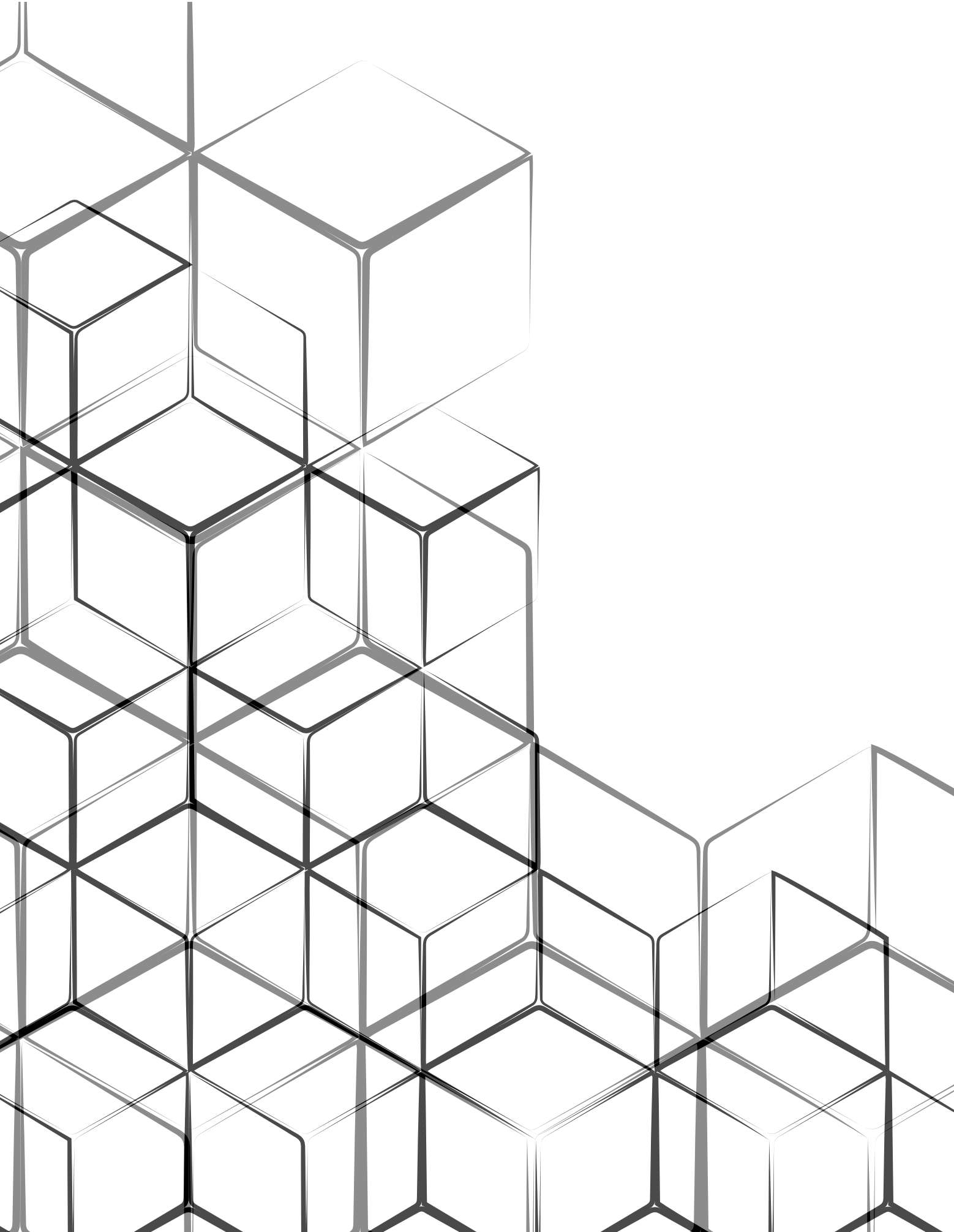
ADİL

DUYARLI

KATILIMCI

GÜVENİLİR

YENİLİKÇİ





FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

MALİ BİLGİLER
PERFORMANS BİLGİLERİ

MALİ BİLGİLER

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

BÜTÇE GİDERLERİ

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2018	2019	2019
E1	E2		GERÇEKLEŞME TL	BÜTÇE TL	GERÇEKLEŞME TL
01		PERSONEL GİDERLERİ	331.943.452	388.941.000	379.428.719
01	01	MEMURLAR	48.905.422	55.955.000	59.365.718
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	4.449.096	5.580.000	6.245.450
01	03	İŞÇİLER	278.274.348	326.938.000	313.451.873
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	262.477	408.000	303.775
01	05	DİĞER PERSONEL	52.110	60.000	61.902
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	66.355.792	76.932.000	74.603.999
02	01	MEMURLAR	7.341.082	8.520.000	8.343.546
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	726.656	1.089.000	1.056.885
02	03	İŞÇİLER	58.288.053	67.323.000	65.203.569
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.365.070.229	1.813.732.000	1.674.796.726
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	499.452.171	591.655.000	533.276.928
03	03	YOLLUKLAR	951.997	1.634.000	623.348
03	04	GÖREV GİDERLERİ	21.363.199	23.501.000	21.944.664
03	05	HİZMET ALIMLARI	631.509.295	867.610.000	878.647.516
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	2.295.385	3.325.000	1.895.895
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	208.552.839	322.857.000	237.629.134
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	771.543	3.000.000	775.130
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	173.800	150.000	4.112
04		FAİZ GİDERLERİ	2.613.403	2.000.000	818.457
04	03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	2.613.403	2.000.000	818.457
05		CARİ TRANSFERLER	6.224.831	5.780.000	7.530.358
05	01	GÖREV ZARARLARI	5.688.044	5.156.000	6.937.348
05	03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	243.575	254.000	246.925
05	06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	293.212	370.000	346.085
06		SERMAYE GİDERLERİ	27.611.030	33.615.000	23.530.772
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	2.600.701	14.115.000	10.472.050
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	9.000.266	11.400.000	10.072.970
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	2.125.401	2.000.000	484.892
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	10.976.319	1.000.000	482.141
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	2.908.342	5.100.000	2.018.717
08		BORÇ VERME	0	2.000.000	0
08	01	YURTİÇİ BORÇ VERME	0	2.000.000	0
09		YEDEK ÖDENEKLER	0	177.000.000	0
TOPLAM			1.799.818.737	2.500.000.000	2.160.709.031

BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD E1 E2		HESAP ADI	2018 GERÇEKLEŞME TL	2019 BÜTÇE TL	2019 GERÇEKLEŞME TL
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.293.681.752	1.550.370.000	1.331.660.381
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	119.370.047	116.650.000	72.628.249
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	1.655.236	2.500.000	1.761.885
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	14.231.396	25.000.000	3.569.134
03	04	KURUMLAR HASILATI	1.040.083.679	1.222.470.000	1.043.288.133
03	06	KİRA GELİRLERİ	118.341.394	183.750.000	210.412.980
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	335.000.010	300.000.000	1.158.400.000
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	335.000.010	300.000.000	1.158.400.000
05		DİĞER GELİRLER	83.097.995	49.530.000	77.536.692
05	01	FAİZ GELİRLERİ	1.229.768	1.000.000	1.497.822
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	433.937	500.000	469.159
05	03	PARA CEZALARI	19.365.340	10.000.000	31.526.406
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	62.068.951	38.030.000	44.043.305
06		SERMAYE GELİRLERİ	8.007.480	300.100.000	0
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	0	300.000.000	0
06	02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	8.007.480	100.000	0
09		RED VE İADELER(-)	267.887	0	540.092
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	147.248	0	91.791
09	05	DİĞER GELİRLER	120.639	0	448.301
NET GELİR			1.719.519.350	2.200.000.000	2.567.056.981

TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

Giderler

2019 yılında 2.500.000.000 TL olarak onaylanan gider bütçesi, %86'lık gerçekleşme oranıyla 2.160.709.031 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari giderlerin gerçekleşme oranı ise %93'dür. Bütçe giderlerinin dağılımı; %21'i Personel ve SGK Giderleri, %78'si Mal ve Hizmet Alım Giderleri, %1'i Sermaye Giderleri şeklinde olmuştur.

Gelirler

2019 yılında 2.200.000.000 TL olarak tahmin edilen gelir bütçemiz, %117'lik gerçekleşme oranıyla 2.567.056.981 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari gelir gerçekleşmesi %88 olarak gerçekleşmiştir. Gelir bütçesinin dağılımı ise %52'si Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri (yolculuk gelirleri vb.), %45'i Alınan Bağış ve Yardımlar, %3'ü ise Diğer Gelirler şeklinde olmuştur.

AÇIK - FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2018 (TL)	2019 (TL)
I	II	III	IV			
1				İÇ BORÇLANMA	207.261.291,55	-249.927.961,47
	9			Diğer Yüklülükler	207.261.291,55	-249.927.961,47
		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	207.261.291,55	-249.927.961,47
			1	Borçlanma	314.096.762,28	0,00
			2	Ödeme	-106.835.470,73	-249.927.961,47
2				DIŞ BORÇLANMA	-52.273.138,01	-45.744.184,13
	9			Diğer Yüklülükler	-52.273.138,01	-45.744.184,13
		51		Yabancı Bankalar	-52.273.138,01	-45.744.184,13
			1	Borçlanma	0,00	0,00
			2	Ödeme	-87.363.998,45	-50.689.104,07
			3	Kur Farkı	35.090.860,44	4.944.919,94
GENEL TOPLAM					154.988.153,54	-295.672.145,60

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2018	31.12.2019
I	DÖNEN VARLIKLAR	126.836.535,48	223.388.459,62
A	HAZIR DEĞERLER	12.961.199,90	31.713.850,96
B	FAALİYET ALACAKLARI	63.909.561,72	141.633.785,39
C	DİĞER ALACAKLAR	21.782.402,94	15.388.498,67
D	STOKLAR	16.560.104,72	16.561.192,02
E	ÖN ÖDEMELER	2.064.526,60	2.189.417,37
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	9.558.739,60	15.901.715,21
II	DURAN VARLIKLAR	6.107.932.262,36	5.979.128.940,47
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	90.398.212,33	90.398.212,33
B	FAALİYET ALACAKLARI	863.948,11	1.008.898,42
C	MADDİ DURAN VARLIKLAR	6.016.670.101,92	5.887.721.829,72
D	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
E	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
TOPLAM VARLIKLAR		6.234.768.797,84	6.202.517.400,09

BİLANÇO (PASİF)

PASİF		31.12.2018	31.12.2019
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.279.968.152,22	1.233.552.981,05
A	İÇ MALİ BORÇLAR	152.908.451,34	112.015.436,14
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	45.744.184,13	0,00
C	FAALİYET BORÇLARI	931.603.898,27	987.284.189,73
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	95.933.138,05	68.335.724,23
E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	22.691.919,63	29.605.774,15
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	30.347.947,80	36.144.856,80
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	738.613,00	167.000,00
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0,00	0,00
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.072.755.587,61	950.007.779,49
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	822.962.154,98	613.927.208,81
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	0,00	0,00
C	DİĞER BORÇLAR	48.085,46	48.085,46
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	249.745.347,17	335.486.485,22
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	0,00	546.000,00
V	ÖZ KAYNAKLAR	3.882.045.058,01	4.018.956.639,55
A	NET DEĞER	5.404.397.640,93	5.210.178.815,28
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	55.298.798,47	55.298.798,47
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-1.156.869.311,76	-1.393.695.893,69
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-420.782.069,63	147.174.919,49
TOPLAM KAYNAKLAR		6.234.768.797,84	6.202.517.400,09

MALİ DENETİM SONUÇLARI

İdareimizde 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.

İdareimiz 2019 yılı içerisinde Sayıştay denetimine tabi tutulmamıştır.

PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1

Entegre Toplu Ulaşım Yönetim Sistemini Kurmak Ve Geliştirmek

İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI

Kurumumuzun öz yetkinliklerinden biri olan planlama faaliyetlerini daha efektif yönetmek, şoför-araç optimizasyonu ile verimliliği artırmak, kaynakları etkili kullanmak amaçları ile işletme planlama yazılımı alımı yapılmıştır.

SAHA ANALİZİ PROJESİ

İETT otobüs güzergahlarının ve duraklarının sahada kontrolünün yapılarak, hat, güzergâh ve sefer saatleri ile ilgili iyileştirme önerilerinin sunulması, uygulanmasının sağlanması, aktarma merkezlerinin ulaşılabilirlik durumunun tespiti ve iyileştirme önerileri getirilmesi ve aktarma merkezi yapılacak yerin uygunluğunun tespiti ve geometrik düzenleme tasarım önerisinin yapılması amacıyla saha analizi yapılmıştır.

ANA HAT-BESLEME HAT ÇALIŞMALARI

Hatların çok uzun ve sefer sıklıklarının çok aralıklı olması; konfor problemi, trafik problemi gibi olumsuzluklara neden olmaktadır. Bu sorunun giderilmesi yönünde yapılan ana hat -besleme hat çalışmalarıyla, aktarma merkezlerine kısa besleme hatlar planlanmıştır. Bu sayede hatlar kısalmış, sefer sıklıkları ve yolcu konforu artırılmıştır. Ayrıca ana hatların ayrılmış yollar ile hızlandırılması sağlanmıştır.

İSTASYON YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULMASI

Metrobüs Yolcu Sayım Sistemi yazılımının geliştirilmesini yolcuların mobil cihazlarından gelen Wi-Fi sinyallerinin algılanmasıyla gerçekleştirilmiştir. Yolculardan gelecek Wi-Fi sinyallerini tespit etmek amacıyla Burhaniye ve Acıbadem istasyonlarında demo montajı sağlanmıştır.

M7 METRO HATTI ENTEGRASYON PROJESİ

Mecidiyeköy-Mahmutbey metro hattının 2020 yılı içerisinde açılması planlanmaktadır. Metro hattı ilk etapta Mecidiyeköy ve Mahmutbey arasında 15 durak ile hizmet verecektir. Yolcuların metro hattına ulaşımının ve tam entegrasyonun sağlanması amacıyla mevcut otobüs hatlarında ve entegre olacak otobüs peronlarında düzenlemeler yapılarak, projelendirilmiştir.

AMAC 2

Mali Yapıyı Güçlendirmek

TÜV-TÜRK MUAYENELERİ

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

GARAJ İŞLETİM MODELİ

Filoda bulunan tüm araçların bakım operasyonu «Araç Alım Modeli» ve «KM Bakım Hizmeti Alım Modeli» kapsamında outsource edilmiştir. Tüm yükleniciler; oluşturulan «Garaj İşletim Modeli» çerçevesinde bakım faaliyetlerini garajlarımızda yürütmektedirler.

KM ÖDEMELİ BAKIM MODELİ

Garantisi biten araçların;

- Periyodik bakım,
- Garaj içi parklanma,
- Yol yardım (metrobüs hariç)
- Kamera, lastik, elektronik sistemler
- Arıza ve hasar onarımı,
- Yakıt ikmal ve temizlik
- Garaj açık ve kapalı alan temizliği model kapsamında yapılmaktadır.

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİ

Kurumumuz filosundaki araçların akaryakıt tüketimi akaryakıt otomasyon sistemi ile takip edilmekte olup, akaryakıt tanklarındaki tüm hareketler (dolum, boşaltım, sıcaklık vb.) online olarak izlenebilmektedir. Otomasyon sistemi sayesinde garajlarda akaryakıt tanklarına yapılan doluların miktarları seviye ölçerler tarafından otomatik olarak görülerek kabul işlemleri yapılmakta, ayrıca otobüslerin yakıt depolarında bulunan çipler vasıtasıyla araç bazlı yakıt ikmalleri

anlık olarak takip edilebilmektedir. Akaryakıt sistemlerinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla arızalara 7/24 müdahale için 4 kişilik ekip hazır olarak bekletilmektedir. Akaryakıt otomasyon sistemi hizmet alımı ihalesi kapsamında yılda 2 defa bütün akaryakıt tank temizlikleri yapılmakta ve dispenser pompa kalibrasyonları da kontrol edilerek gerekli görülmesi durumunda yenilenmektedir.

TÜNEL CER HALATI DEĞİŞİMİ

Tünel araçlarının hareketini sağlayan çekici üst ve alt halat periyodik olarak kontrol edilmektedir. Halatların aynı zamanda mukavemet ölçümleri yaptırılarak ekonomik ömürleri ile ilgili raporlar alınmakta olup, gözle yapılan kontroller ve muayene sonucuna göre değiştirilmesine karar verilen halatlar müdürlük personeli tarafından yenileri ile değiştirilmektedir.

MOTORİN TEDARİĞİ

İdaremiz otobüslerinin motorin ihtiyaçları her yıl yapılan açık ihaleler ile karşılanmaktadır. %10 indirimle imzalanan sözleşme sonrasında 02.05.2019 tarihinde alımlara başlanmış ve 2019 yılı boyunca bahse konu ihaleden alımlar yapılmıştır.

Motorin ihtiyacımız yükleniciye günlük sipariş geçilmekte, teknik şartname gereği yalnızca İdareye çalışan ADR'li tankerler ile garajlarımıza sevk edilmektedir. Gelen her tankerden numune alınarak gerekli kontroller yapılmakta ve dolum işlemleri tamamlanmaktadır. Bu işlemlerin yanı sıra her ay 2 garajdan numune alınarak akredite bir laboratuvarında analiz ettirilmektedir.

ATIK BERTARAFI

Atık yönetim süreci, bünyemizde faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıkların tespiti, ayrıştırılması, toplanması, taşınması çevreye zarar vermeyecek şekilde geri kazanım ve bertaraf işlemlerini kapsamaktadır. İdaremizde oluşan atıklar mevzuata uygun olarak inşa edilen geçici atık depolama sahalarında, mevzuatın koyduğu miktarlar aşılmayacak şekilde depolanarak bertaraf ve geri kazanım firmalarına

teslim edilmektedir. İdaremiz faaliyetler sonucu ortaya çıkan ömrünü tamamlamış lastik, atık motor yağları vb. atıklar, içeriğinde yer alan geri kazanılabilen maddeler dolayısı ile hammadde olarak endüstride kullanılmaktadır. Böylelikle atıkların değerlendirilmesi sağlanarak hem çevreye verilecek olan zarar minimuma indirilmekte hem de son ürünlerin maddi değerinin yüksek olması nedeniyle ülke ekonomisine katkı sağlamaktadır. İdaremiz faaliyetleri sonucunda 2019 yılı 968 ton atık bertaraf ve geri kazanım tesislerine gönderilmiştir. Faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıklardan gerçekleşen geri kazanım oranı %95, bertaraf oranı %5'dir.

TAŞINMAZ SATINALMA İŞLEMLERİ

Sultangazi İlçesi, Cebeci Mahallesi, 3972 ada, 13 parsel sayılı taşınmazın (Sultangazi-Cebeci Peron Alanı) malik hisselerine yönelik kurumumuzun hisse satınalma işlemleri yapılmıştır. Ayrıca Anadolu yakasında 5 adet ve Avrupa yakasında 2 adet olmak üzere toplam 7 adet peron alanı kullanıma alınmıştır.

AMAÇ 3

Hizmet Kalitesini Geliştirmek

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ (HKÖM) ÇALIŞMASI

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 amaçlanmaktadır. Ekim 2018 tarihinde başlayan HKÖM denetimleri 2019 Ağustos ayında tamamlanmıştır. 2019 yılında 1.225 adet açık ve 762 adet gizli denetim olmak üzere toplamda 1.987 adet 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 2019 yılı şubat ayında tamamlanmıştır. Sözleşme kapsamında 578 adet denetim gerçekleştirilmiştir.

GÜZERGAH YÖNETİM UYGULAMASI

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

Bu uygulama ile;

- Yol ağı üzerinden rotalama yapabilme ve durakların bu yol ağına bağlı ilişkilendirilmesi,
- Tüm mevcut ve planlanan toplu ulaşım verilerinin, tek platformda katman bazlı görüntülenmesi,
- Trafik yoğunluk haritasının sisteme entegrasyonu,
- Katman bazlı coğrafi sorgulama aracı,
- Süreç tabanlı iş atama- onay ve takibi,
- Mobil uygulama ile entegrasyonun sağlanması,
- Talep takip yazılımı ile entegrasyon,
- CRM ile entegrasyon,
- IVU ile entegrasyon,
- Güzergâh ve duraklara ait CBS tabanlı hazır raporlar ve araçlar,
- Güzergâh ve duraklara ait GTFS datası oluşturulması çalışmaları yapılmıştır.

METROBÜS İSTASYONLARINDAKİ ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM VE ONARIMI

Yüklenici firma tarafından günlük toplam 17 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. 11.11.2019 tarihi itibarıyla yolcu güvenliği de ön planda tutularak 24 saat güvenlik hizmeti verilen Tüyap, Beykent, Beylikdüzü, Haramidere sanayi, Mustafa Kemal Paşa, Cihangir Üniversite Mahallesi, Avcılar, Cennet Mahallesi, Şirinevler, Bahçelievler Cevizlibağ, Edirnekapı, Okmeydanı Hastane ve Zincirlikuyu istasyonlarımızdaki asansörlerimiz; sabaha kadar engelli vatandaşlarımızın kullanımına açık tutulmaya başlamıştır. Bu nedenle gece saatlerinde 23:00-07:00 arasında açık olan ekipmanlar için herhangi bir arıza ve yolcu kalma durumunda müdahale için acil müdahale ekibi görevlendirilmiştir.

METROBÜS İSTASYONLARINDA BULUNAN JENERATÖRLERİN BAKIM VE ONARIMI

İstasyonlardaki enerji besleme hattının, aydınlatma hattından beslenmesi nedeniyle sık sık enerji kesintileri meydana gelmektedir. Metrobüs hattında, enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede yüksek güçlü jeneratör bulunmaktadır. 2019 yılı içinde Tüm istasyonlarda bulunan toplam 46 adet jeneratörün bakım ve onarımı gerçekleştirilmiştir.

METROBÜS HATTINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR KIŞ ÇALIŞMALARI

Metrobüs Hattı Karla mücadele için Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Daire Başkanlığına bağlı ekipler, AKOM'dan gelen bilgiler doğrultusunda her yıl kış aylarında Metrobüs hattını açık tutmak için 24 saat hizmet verecek şekilde hazır beklemektedirler. Metrobüs hattı boyunca; içerisinde oluşturulan tuz stok alanları, tuzlama araçlarına gerekli ikmali yapacak şekilde hazır bekletilmektedir. UNIMOG tipi araçlarla hatta kar küreme ve tuzlama çalışmaları yapmakta, solüsyon tankerleri ile belirlenen güzergâhta buzlanmaya karşı asfalt üzerine solüsyon uygulaması yapılmaktadır. İBB yetkili birimleri ile birlikte, Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından Metrobüs İstasyonlarında yer alan ilgili alanlarda da kar küreme ve tuzlama çalışmaları yürütülmektedir.

AYDINLATMA ÇALIŞMALARI

İstasyonlarımızın tamamı ele alındığında 44 Adet istasyonumuzun 773 bölümünde 'lüks metre' ile ışık şiddeti ölçümleri yıllık belli periyotlarla yapılmaktadır. Bu ölçümlerle 2017 yılında aydınlatması yetersiz olan 403 nokta tespiti yapılmıştır. Düzenli olarak iyileştirmeler yapılmaya devam edilmiştir. 2018 yılında da 108 noktada iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmalar neticesinde ölçüm değeri alınarak iyileştirme yapılan 544 alanda belirtilen sınır değerin üzerinde hizmet verilmiştir. 2019 yılında lüks metre ile yapılan ölçümlerde uygunsuzluk tespit edilen

alanlarda iyileştirme çalışmalarına devam edilmiştir. Toplam ölçüm yapılan alanlar içerisinde iyileştirmeler ile birlikte 164 noktada belirtilen sınır değere yakın olmakla beraber, sınır değerin altında ölçümler alınmıştır. Sınır değerin altında gerçekleşen noktalarda iyileştirmeler devam etmektedir.

PANEL ÇİT ONARIM ÇALIŞMALARI

Metrobüs hattı üzerinde bulunan arızalı panel çitler tamiratları yapılarak monte edilmektedir. Tüyap-Avcılar istasyonları arası 63 noktada panel çit tamiri ve 136 metre panel çit değişimi yapıldı. 15 Temmuz-Söğütluçeşme istasyonları arası 34 noktada panel çit tamiri ve 320 metre panel çit değişimi yapılmıştır.

ASFALT BAKIM-ONARIM ÇALIŞMASI

Çalışmalarda toplam 15 istasyonun asfaltı yenilenmiştir. Asfaltlama işinde freze yapılmış bölgeye ilk olarak asfalt serim makinası ile 5 cm binder asfalt serilmekte ve asfalt 3 saat soğutulmaktadır. Soğutma işlemi bittikten sonra 2. Kat 5 cm aşınma yüzey asfalt serimi yapılmakta ve asfalt soğumaya bırakılmaktadır. Ayrıca gün içinde yapılması zorunlu olan ve acil müdahale edilmesi gereken yerlere robot, aksesuarlı robot ve soğuk asfalt ile müdahale edilmektedir. Bu kapsamda: Hat genelinde küçük tamiratlar için 15 kg'lık 600 kova toplam 9000 kg soğuk asfalt ile genel tamiratlar için 13.400 metreye 12.864 ton asfalt serimi yapılmıştır.

SOSYAL MEDYA ÇALIŞMALARI

Kurumsal itibarın güçlendirilmesi ve müşteri ilişkilerinin sosyal medya mecrasında da yönetilmesi adına kurumsal hesaplarımız bulunmaktadır. Sosyal medya üzerinde kullandığımız mecralar şu şekildedir. Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Instagram. Twitter@iettdestek hesabı dışında tüm sosyal medya hesaplarımızda kurumsal itibar içerikleri paylaşılmaktadır. Bu iletişim tek yönlüdür. @iettdestek ise çift yönlü iletişime geçilerek Müşteri İlişkileri süreçlerimiz yürütülmektedir.

YOLCU BAŞVURULARI

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı tarafından İETT 2018 CRM Raporu hazırlanmıştır. Kurumumuza müşteri başvurularının yapıldığı SİEBEL yazılımından elde edilen verilerle 2018 yılına ait bilgi istemi, şikâyet ve istek başvurularının detaylı incelemesinin yapıldığı rapor kitap haline getirilmiştir. Rapor, kitap şeklinde basılarak Birim Yöneticilerine, birim temsilcilerine ve paydaşlarımıza dağıtılmıştır. Yıllık raporun amacı, 2018 yılına ait müşteri başvurularını önceki yıllara göre kıyaslayarak incelemektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne çeşitli kanallardan (İBB, E-Mail, Çalışan Gözlem Formu, Yüz Yüze Başvuru vb.) gelen başvurular İBB SİEBEL yazılımında toplanmaktadır. Bu başvurular 16 ana konu ve 150 alt konu ile sınıflandırılmaktadır. Müşteri başvuru raporlarının tümü bu konulara göre İBB SİEBEL yazılımından çekilmektedir.

ÇAĞRIYA DAYALI HİZMET ALIMI

Kent içi Toplu Taşıma Hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için servis planına göre hafta içi 2.140 adet otobüs servise çıkmakta olup, idaresi kadromuzda bulunan ve hizmet satın alımı yoluyla temin edilen otobüs şoförleri ile sağlanmaktadır. Bu servis hizmeti mevcut şoförlerle karşılanabilmekte iken, Ocak Ay'ı itibarıyla başlayan emekli personel sayısındaki artışa bağlı olarak, servis için yeterli olan şoför personel sayısının altında kalınmaya başlanmıştır. Bununla birlikte, günü ve saati öngörülemeyen diğer Kamu ve Sivil Toplum Kuruluşları tarafından (Valilik, İBB, STK vb.) İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne gelen 2014 yılında 9.065, 2015 yılında 20.687, 2016 yılında 28.893, 2017 yılında 43.908, 2018 yılında 48.276 adet ve 2019 yılında toplam 46.100 adet aracın tahsis talebi de günlük planlanan servisteki şoförlerden karşılanmaktadır.

Toplu ulaşım hizmetinin aksatılmadan yürütülebilmesi ve gelen tahsis taleplerinin karşılanabilmesi için, Çağrı Üzerine Çalışma usulü ile idareye ait otobüs

taahhüslerinde kullanılmak üzere 60.000 adam-gün ihalesine çıkılmıştır. Tahsis talepleri ihaleyi alan firmanın temin ettiği şoförler tarafından gerçekleştirilmekte olup, tahsis hizmetini gerçekleştirirken oluşan sefer zayı ve yolcu mağduriyetinin önüne geçilmiştir.

OTOBÜS İŞLETTİRME PROJESİ

İETT'ye ait otobüslerin belirlenen noktalardan işletmeci şirketin otobüsü olarak kurumun talimat ve yönergelerine uygun olarak planlı ve plansız her türlü otobüs servis hizmetini gerçekleştirip servis sonunda aracı kurumun belirlemiş olduğu noktalara teslim edilmesi ve söz konusu araçların teslim alınarak personel, bakım ve yakıt dâhil km esaslı olarak işlettilmesi olarak tasarlanmıştır.

Bu uygulama ile birlikte;

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

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

İstanbul sınırları içerisinde Otobüs, Metrobüs, Tünel ve Nostaljik Tramvay yolcularının beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla müşteri memnuniyeti araştırması yapılmıştır.

TÜNEL ARAÇ KOLTUK PEDLERİNİN YENİLENMESİ

Tünel vagonlarında uzun süredir yolcularımıza hizmet veren eskimiş ve yıpranmış yolcu koltuk pedleri yenileri ile değiştirilmiş, yolcularımız için daha konforlu bir taşıma hizmeti sunulmuştur.

DURAK TEMİZLİK VE BAKIM ÇALIŞMALARI

DURAK TEMİZLİK ÇALIŞMALARI

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

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 3.635 talep karşılanmıştır.

KAPALI DURAK TEDARİK EDİLMESİ VE MONTAJ ÇALIŞMASI

61 Adet İETT Camlı Durak alınmış olup, yolcularımızın olumsuz hava koşullarından etkilenmemesi için bayrak direk olan duraklarımızın olduğu noktalara montajı yapılmıştır.

SES, GÖRÜNTÜ VE GÜVENLİK SİSTEMİ KURULMASI

Metrobüs hattına giren metrobüs araçları veya metrobüs dışındaki araçların raporlanabilmesi için metrobüs hattına plaka tanıma sistemi kurulmuştur. Söz konusu faaliyet ile toplam 6 noktadan giriş yapılan hatta 14 adet kamera kurularak anlık olarak hattı kullanan araçlar tespit edilebilmektedir.

KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI

Kurumumuz sorumluluğunda hizmet veren toplu taşıma araçlarında bulunan kara kutu özellikli telemetri cihazlarının mevcut sunucu ve web yazılımları güncellenerek sistemin performansının artırılması ile birlikte sistemin çalışır haldeki sürekliliği sağlanmıştır.

GÜVENLİ SÜRÜŞ SİSTEMLERİ-TELEMETRİ CİHAZI TEST VE UYGULAMASI

Metrobüs hattında yolcu güvenliğinin artırılmasını, 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. Sürücü destek sistemleri sürüş ihlali oluşması halinde sürücüyü uyararak ve bilgilendiren sistemlerdir. Uyarılar sesli, görsel ve titreşim olarak sürücüye iletilmektedir. Aynı zamanda telemetri cihazı ile ihlaller raporlanabilmektedir.

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 yaptığı hakkında raporlama yapılabilmektedir. Sistemden aşağıdaki raporlar alınabilmektedir.

- Çarpışma İkazı
- Takip Mesafesi İhlali
- Kritik Yaklaşma İkazı
- Şerit İhlal İkazı
- Yaya Çarpma İhlali

Geliştirilen telemetri cihazı kaza/arıza gibi durumlarda geçmişe dönük olarak sürücünün hareketleri (gaz pedalı, fren pedalı, yakıt seviyesi, vites, el freni, araç hızı vb.) aracın arıza bilgileri (motor, abs, şanzıman vb.) çevresel durumların (konum, rota, hat, mesafe vb.) incelenmesine olanak sağlamaktadır. Ayrıca alınan bu veriler ile öngörülebilir bakım-onarım faaliyetlerinin yapılmasına imkân vermektedir. Aynı zamanda araçlardan alınan arıza bilgileri anlık olarak takip edilebildiğinden, aracın acilen durdurulması gereken durumlarda (yangın, arıza vb.) müdahale kabiliyeti sağlamaktadır. Kullanıcı arayüzü ilgili birimlerin (Otobüs İşletme, Araç Bakım, Bilgi İşlem, Ulaşım Teknolojileri) erişimine açılmış ve talepleri doğrultusunda raporlamalar ve uyarılar oluşturulmaktadır.

AMAÇ 4

Toplumsal ve Çevresel Sürdürülebilirliği Etkin Kılmak

KURUM BÜLTENLERİ

TÜNEL BÜLTENİ

Geçmiş yıllarda, Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in yaş günü dolayısıyla hazırlanan Tünel Bülteni 144. Yılında da güncellenerek bastırıldı. Tünel'in yaş günü kutlamaları sırasında yolculara dağıtıldı.

NOSTALJİK TRAMVAY BÜLTENİ

Daha önceki yıllarda hazırlanan bülten, yaş günü törenlerinde dağıtılmak üzere güncellenerek yeniden basıldı.

FARKINDALIK ETKİNLİKLERİ

LÖSEV MASKEMİ TAKARIM FARKINDALIK YARATIRIM ETKİNLİĞİ

LÖSEV, lösemnin önlenebilen ve tedavi edilebilen bir hastalık olduğunu anlatmak için 2-8 Kasım Lösemili Çocuklar Haftası'nda "MASKEMİ TAKARIM, FARKINDALIK YARATIRIM" adlı seminer düzenledi.

Lösemnin bulaşıcı bir hastalık olmadığına dikkat çekmek için düzenlenen seminer Kağıthane Garajı Konferans Salonu'nda gerçekleştirildi. Seminere; LÖSEV İstanbul Kurumsal İletişim ve İdari İşler Koordinatör Yardımcısı Burcu Demir ile İETT daire başkanları, birim müdürleri ve çalışanlar katıldı. Seminerde lösemnin çaresiz bir hastalık olmadığı, tedavi süresince takılan maskenin, enfeksiyondan korunmak için kullanıldığı anlatıldı.

DMD HASTALIĞI FARKINDALIK ETKİNLİĞİ

Beş yaş civarında ortaya çıkan DMD hastalığı, ilerleyen yıllarda kasların kayıbyla kendini gösteriyor. Çocuklar 10-12 yaşlarında tekerlekli sandalye kullanmak zorunda kalıyorlar. 20'li yaşlarda ise yaşamsal zorluklar

ortaya çıkıyor. Bu amansız hastalığa dikkat çekmek için İETT ile DMD Aileleri Derneği ortak bir etkinliğe imza attı. DMD Aileleri Derneği ile Kurumumuz DMD hastalığı hakkında farkındalık yaratmak amacıyla Tünel Meydanı'nda etkinlik düzenledi. Hastalıkla mücadele eden ailelerin ve çocuklarının katılımıyla düzenlenen etkinliğe İETT çalışanları da destek verdi.

POP-UP, BANNER, AFİŞ VE TASARIM ÇALIŞMALARI

İdaremise ait iç ve dış iletişim araçlarında kullanmak üzere yıl içerisinde yüzlerce çalışma yapılmaktadır. Farklı birimlerin ihtiyaçları ve yaklaşan etkinliklere yönelik görsel imaj ve video çalışmaları kurumsal kimlik bütünlüğü içerisinde tamamlanmaktadır.

İÇ İLETİŞİM ÇALIŞMALARI

Kurum içi gelişmeler hakkında ve çalışanlarımızın iyi günleri ve kötü günlerinde (doğum günü, cenaze, kan bağıışı, 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. 2019 yılında %95 erişim sağlanmıştı.

BULUNMUŞ EŞYA

Şehir içi toplu ulaşım araçlarında (Otobüs, Metrobüs, Metro, Tramvay, durak ve istasyonlarda) bulunan eşyaları kayıt altına alma, depolama, muhafaza ve sahibine teslim etme, ihale ile açık artırma yöntemiyle satışı veya yardım kuruluşlarına (giyim eşyaları, kitaplar, kırtasiye vb) bağışlanması işlemlerini yürütmektir. Sahibi bulunamayan elektronik eşyalar üzerinden bir yıl geçtikten sonra açık artırma ihale yoluyla satışa sunulmaktadır. Sahibi bulunamayan elektronik eşya dışındaki kullanılmamış ürünler ise belirli periyotlarda (3 ay bekleddikten sonra) Bulunmuş Eşya Yönergesinde belirtildiği üzere Türk Kızılay'ının resmi olarak başvuru yapması neticesinde Genel Müdürlük Oluru ile bağışlanır.

ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN YÖNETİLMESİ

İETT, Anadolu ve Avrupa yakasında bulunan garajlarında araçlarına bakım, onarım, ikmal, yıkama ve temizlik gibi birçok hizmet vermektedir. Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için en temel ihtiyaç sudur. Su kaynakları bakımından birçok ülkeye oranla iyi durumda olmamıza rağmen nüfus artışı, su kaynaklarının kirlenmesi ve yıllık yağış ortalamasının düşüşü kaynakların daha dikkatli kullanılmasını ve kirliliği önlemeye yönelik tedbirlerin alınmasını gerektirmektedir. Bu nedenle, garajlarda 2001-2018 yılları arasında toplam 7 adet endüstriyel atık su arıtma tesisi, 4 adet yağ tutucu ünite, 2 adet paket arıtma olmak üzere 13 adet tesis yapılarak arıtma işlemleri gerçekleştirilmektedir.

Garaj Adı	Arıtma Yöntemi
Anadolu	Fiziksel ve Kimyasal Arıtma Tesisi
Avcılar	Fiziksel Arıtma Tesisi
Ayazağa	Fiziksel ve Kimyasal Arıtma Tesisi
Beylikdüzü	Fiziksel Arıtma Tesisi
Edirnekapı	Fiziksel ve Kimyasal Arıtma Tesisi
Hasanpaşa	Fiziksel ve Kimyasal Arıtma Tesisi
İkitelli	Fiziksel ve Kimyasal Arıtma Tesisi
Kağıthane	Fiziksel ve Kimyasal Arıtma Tesisi
Kartal Peron	Fiziksel Arıtma Tesisi
Kurtköy	Fiziksel ve Kimyasal Arıtma Tesisi
Sarıgazi	Fiziksel Arıtma Tesisi
Şahinkaya	Fiziksel Arıtma Tesisi
Topkapı	Fiziksel Arıtma Tesisi

Faaliyetler sonucu oluşan kirli su, fiziksel ve kimyasal arıtma işleminden geçirilerek geri dönüşümle tekrar kullanıma verilmekte, geri kazanılamayan kısmı ise İSKİ'nin "Atık Suların Kanalizasyona Deşarj Kontrol Yönetmeliği"nde belirtilen parametrelere uygun olarak şebekeye deşarj edilmektedir.

UZAKTAN İZLEME İSTASYONU KURULUMU

Arıtma tesislerinin işletilmesinde yaşanabilecek aksaklıklara tesis operatörü dışında idari personeline takip edebilmesinin sağlanması amacı ile diğer tesislerimize kurulduğu gibi Anadolu garajımıza da uzaktan izleme sistemi kurulmuştur. Arıtma tesisimize debimetre takılarak anlık geri kazanımlar takip edilebilmektedir.

Arıtma tesislerine uzaktan izleme sistemi kurularak hem yöneticilerin hem de operatörün bulunduğu yerden tesis hakkında bilgi alarak müdahale ve uyarı sisteminin geliştirilmesi sağlanmıştır. Bütün tesisler de aynı yazılım ve aynı ara yüz ile kullanıldığından personelin daha kolay adaptasyonu sağlanmıştır. Sonuç olarak; geri kazanım yapılan tesislerimizde tesis operatörü veya idari personel oluşan arızalardan daha kısa sürede haberdar olup arızaya müdahale zamanı kısaldıkça geri kazanılan su miktarı ve kalitesinde artışlar gerçekleşmiştir.

SERA GAZLARININ HESAPLANMASI VE RAPORLANMASI

Kuruluşumuzun vizyonu ve stratejik amacı "Çevreye Duyarlı", temel değeri gereği sosyal sorumluluk ve çevre bilinci ile TS ISO 14064-1 Standardının 7.3.1 maddesine, faaliyetlerimiz kapsamında akaryakıt, elektrik, doğalgaz, klima gazları vb. tüketimlerimiz sonucu açığa çıkan emisyonlar hesaplanmakta ve doğrulanması gerçekleştirilmektedir.

Sera gazı emisyon hesabı yapılırken, İETT bünyesinde yer alan tüm idari binalar, garajlar ve işletme faaliyetleri Kapsam 1, dışarıdan tedarik edilerek tüketilen elektrik, sera gazı emisyonu Kapsam 2 olarak değerlendirilmektedir. Tüm emisyon kaynaklarına ait veriler 2012 yılında ulaşılabildiğinden dolayı 2012 yılı temel yıl olarak belirlenmiş ve temel yıla ait bir sera gazı envanteri oluşturmuştur.

2019 yılına ait sera gazı emisyon hesabı mevcut veriler değerlendirilerek yapılmış olup emisyon salımı 357.044,50t CO₂-e gerçekleşmiştir. Yolcu km başına gerçekleşen CO₂ emisyonu 0,058 t CO₂-e'dir.

YURTDIŞI ARAÇ YARDIMLARI (NİJER)

Filodan ayrılan araçların farklı ülkelere yardım olarak değerdendirilmesi projesi kapsamında Nijer'e 20 adet O345 Mercedes marka araç gönderilmiştir. Araçlar öncesinde karoser atölyesinde tamamen yenilenmiş ve sorunsuz olarak gönderilecek olan ülkeye teslim edilmiştir.

ETKİNLİK VE ORGANİZASYONLAR

TÜNEL'İN 144.YIL KUTLAMALARI-17 OCAK

Türkiye'nin ilk, dünyanın ikinci metrosu olan tarihi Tünel'in 144. yılı kutlandı. Tünel'in Karaköy İstasyonunda yapılan törene İETT Genel Müdürü Dr. Ahmet Bağış, Genel Müdür Yardımcıları Dr. Hasan Özçelik, Hayri Haberdar, Abdullah Kazdal, Daire Başkanları, Müdürler, çalışanlar ve Tünel yolcuları katıldı.

NOSTALJİK TRAMVAY 105 YAŞINDA-11 ŞUBAT

İstiklal Caddesi'nin vazgeçilmezi, İstanbullular için nostaljik önemi olan ve ilk seferine 1914'te çıkan, İETT'nin İstanbul halkına armağanı Nostaljik Tramvay'ın 105'inci doğum günü kutlandı.

RAMAZAN MAHYALARI SERGİSİ-6 MAYIS

On bir ayın sultanı Ramazan ayı dolayısıyla Tünel'in Karaköy İstasyonunda "Ramazan Mahyaları"konulu fotoğraf sergisi açıldı.

15 TEMMUZ DEMOKRASİ VE MİLLİ BİRLİK GÜNÜ SERGİSİ-15 TEMMUZ

15 Temmuz 2016 Cuma gecesi meydana gelen hain darbe girişiminin üçüncü yılı dolayısıyla düzenlenen 15 Temmuz Anma Etkinlikleri kapsamında Tünel' de fotoğraf sergisi açıldı.

ARA GÜLER'İN ANISINA RESİM SERGİSİ-1 KASIM

Kurumumuz, 2018 yılında hayatını kaybeden fotoğraf sanatçısı ve foto muhabiri Ara Güler'in anısına Karaköy Tünel'de sergi açtı.

KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI

Kurumsal İtibar Araştırması ile İETT'nin iş birliğı 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.

MAAS ÇALIŞTAYI

2 Ocak 2019 tarihinde Kağıthane Garajı Sosyal Tesislerinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğüne; Müdürlerimizin, Daire Başkanlarımızın, Genel Müdür Yardımcılarımızın ve Genel Müdürümüzün katılımı ile MaaS (çeşitli ulaşım hizmet formlarının talebe dayalı erişime açık kullanımı için tek bir hizmet altında entegre edilmesi) yaklaşımı üzerine çalıştay düzenlenmiştir. Çalıştayda MaaS yaklaşımı hakkında tanıtıcı sunum yapılmış olup bunun yanı sıra İstanbul özelinde; Entegrasyon, Yasal Boyut, Ödeme sistemi, Uygunluk, Avantaj ve Riskler gibi kriterlerde katılımcıların fikirleri toplanmıştır.

UITP (ULUSLARARASI TOPLU TAŐIMACILAR DERNEĞİ) EĞİTİMLERİ

UITP dünyanın toplu taşımacılık alanındaki kâr amacı gütmeyen en büyük kuruluşudur. 92 ülkeden 1.300'den fazla üye şirket veya kurumun bulunduğu dernek; dünya genelinde toplu ulaşım işletme ve otoritelerini, karar alıcıları, araştırma kuruluşlarını, akademisyenleri ve bu alanda faaliyet gösteren özel sektör şirketlerini bir araya getirmektedir. 2019 yılında da UITP tarafından düzenlenen faaliyetlere ve eğitim programlarına katılım sağlanmıştır.

IBBG OTOBÜS KIYASLAMA GRUBU FAALİYETLERİ

Kurumumuz 2013 yılından beri üye olduğu, Imperial College London tarafından yürütölen IBBG (Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu) faaliyetleri kapsamında diğör 16 üye kuruluş ile ortak çalışmalar yürütmektedir. Yılda 2 kez düzenlenen toplantılara

katılım, üye kuruluşların katkılarıyla yapılan çalışma ve raporlara erişim, ortak forum alanında tartışmaya katılım, KPI'lar üzerinden kıyaslama çalışmalarına katılım sağlanmıştır.

UCLG MEWA (BİRLEŞMİŞ KENTLER VE YEREL YÖNETİMLER DÜNYA TEŞKİLATI)

Genel merkezi İspanya'nın Barselona kentinde olan Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Dünya Teşkilatı (UCLG), Ocak 2004'ten itibaren faaliyete geçen uluslararası bir sivil toplum kuruluşudur. İETT olarak 2019 yılında düzenlenen toplantılara katılım sağlanmıştır.

KURUMUMUZA YAPILAN YABANCI HEYET ZİYARETLERİ

2019 yılında kurumumuz faaliyetlerini yakından görmek ve bilgi alışverişinde bulunmak amacıyla birçok ülkeden heyet gelmiştir. Gelen heyetlere ilgili birimlerle birlikte brifing verilmiş, saha ziyaretleri gerçekleştirilmiştir.

2019 yılında Kurumumuzu ziyaret eden heyetler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tarih	Misafir Ülke
22 Ocak 2019	Rusya
25 Ocak 2019	Endonezya
6 Mart 2019	UITP
19 Mart 2019	Afganistan
8 Nisan 2019	Fransa
11 Nisan 2019	Ukrayna
12 Nisan 2019	Rusya
26 Nisan 2019	Türk Dünyası Belediyeler Birliği
26 Nisan 2019	Endonezya
29 Nisan 2019	Çin
23 Mayıs 2019	Afganistan
23 Eylül 2019	Sırbistan
05 Kasım 2019	UITP Heyeti
22 Kasım 2019	Çin
5-6 Aralık 2019	Azerbaycan

AMAÇ 5

Çalışanların Yetkinliğini ve Kurumsal Aidiyetini Artırmak

TEMİZLİK HİZMETİ

Kurumumuz, Metrohan binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi, Garaj Hizmet Binaları, İşletme Binaları ve Metrobüs istasyonlarının açık ve kapalı alanlarının temizlik hizmetini, mevzuat ve şartname esasları doğrultusunda hizmet alımları şeklinde 280 temizlik görevlisi ile yürütmektedir.

GÜVENLİK HİZMETİ

2012 yılında kurulan Güvenlik Müdürlüğümüz 5188 sayılı kanun kapsamında 577 güvenlik personeli ile kurum, çalışanlar ve müşterilerin güvenliğinin sağlanması için titizlikle görev yapmaktadır. Ayrıca acil durum tatbikatları, acil durum müdahale ekipleri ve bina yangın söndürme tüpleri Güvenlik Müdürlüğümüzün yürütüm ve denetimindedir. 2019 yılında usulsüz kullanımdan dolayı 5.671 adet İstanbul kart müsadere edilmiştir. İEM Güven Timleri ve Zabıta ile işbirliği yapılarak hırsızlıklar ve seyyar satıcılarla mücadele edilmektedir.

YEMEK HİZMETİ

Kurumumuz çalışanlarının yemek hizmetlerini Merkez, İkitelli, Edirnekapı, Topkapı, Kağıthane, Ayazağa, Hasanpaşa, Anadolu garaj mutfaklarında 04.03.1997 tarihine kadar bilfiil kendisi işletmiş, Genel Müdürlüğümüzün 04.03.1997 tarih ve 33537 sayılı Encümen Kararı gereğince yemek hizmetlerini hizmet alım yöntemiyle özelleştirmiştir. Kurumumuz bünyesinde iki ayrı yemekhanede yemek üretilmekte ve 14 birimde yemek hizmeti verilmektedir.

İdare olarak;

- Müşteri memnuniyetini esas alarak, teknik şartnameye uygun yemek üretimini sağlamak ve

denetimini yapmak,

- Yemekhane personelinin; hijyen kurallarına uygunluğunu, üretilen yemeğin ve gıda ürünlerinin kalitesini ilgili standartlara göre kontrolünü gerçekleştirerek uygunluğunu sağlamak,
- Sunulan hizmetin etkililik, verimlilik ve ekonomiklik yönünden sürdürülebilirliğini sağlamak vb. hizmetlerini yerine getirmektir.

ETKİNLİK VE FAALİYETLER

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 2019 yılında tüm merkez binalarda bayan çalışanlar 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 yapılmaktadır.

SPORTİF FAALİYETLER

Her yıl düzenlenen ve katılımcı sayısı giderek artan spor organizasyonlarımız, personelimizin moral motivasyonunu arttırmak konusunda önemli katkılar sunmaktadır. İdari ve Sosyal İşler Müdürlüğünün düzenlediği ve artık geleneksel hale gelen futbol, voleybol ve masa tenisi turnuvaları, gelecek yıllarda daha kapsamlı hale getirilerek devam edecektir. İETT’yi temsilen birçok kurumlar arası organizasyona katılan takımlarımız, bu turnuvalarda önemli dereceler elde etmiştir. Futbol takımımız, İBB’ nin düzenlemiş olduğu İBB Birimleri ve Belediyeler arası 29. Futbol Turnuvasında 2011 yılında şampiyon olmuştur. 2012 yılı içerisinde Corporate Games Turnuvasında Türkiye Şampiyonluğunu kazanan takımımız, 2015 yılında ve 2017 Corporate Games Turnuvasında Dünya Şampiyonu olmuştur. 2017 yılında İBB tarafından düzenlenen kurumlar arası spor organizasyonunda, İETT Kano Takımı oluşturulmuş ve yarışmalarda çeyrek finale kalmayı başarmıştır. 2018 yılında, İBB

spor turnuvasında futbol ve masa tenisi branşlarında 2 şampiyonluk ve 1 ikincilik elde edilmiştir. 2019 yılında ise; İBB spor turnuvasında futbol ve voleybol müsabakalarında takımlarımız yarıfinal oynamış, masa tenisinde ise şampiyon olmuştur.

PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİ (PGS) ÖDÜL TÖRENİ

Memur ve işçi personel olmak üzere iki ana kategoride verilen Performans Ödülleri için Bağlarbaşı Kültür Merkezi'nde organizasyon düzenlenendi. Performans Gelişim Sistemi Ödülleri kapsamında 73 memur personel ve 137 işçi personel ödül aldı.

BİZİM DURAK-AYLIK KURUM İÇİ BÜLTEN

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

KAPTAN ŞOFÖR TOPLANTILARI

Otobüs İşletme Daire Başkanlığı Bünyesinde bulunan 7 İşletme Şefliğinde her hafta en az 10'ar kişilik gruplar halinde olmak üzere ayda 300 kişiye ulaşarak tüm yıl boyunca her şoförle en az 1 kez Kaptan Şoför Toplantıları yapılmaktadır. Kaptan Şoför Toplantıları İşletme Şefleri liderliğinde, belli aralıklarda ilgili İşletme Müdürü ve Daire Başkanının katılımı ile gerçekleştirilmektedir. Süreç Gözden Geçirme Toplantıları, Kaza Kurulları ve İnovasyon Çalıştayları gibi etkinliklere katılıp kurumun her kademesinin yönetime dâhil olmaktadır. Kaptan Şoför Toplantılarında Genel Oryantasyon bilgileri, ÇMA ve MMA Sonuçları, İYS Sonuçları, Bireysel hedefler, Şoför davranışları, Denetimler ile ilgili bilgiler ve Performans Sistemi hakkında bilgiler verilip genellikle şoförlerimizden mevcut sıkıntıları, önerileri ve iyileştirme talepleri ile ilgili geri dönüşler alınmaktadır. Toplantılar sonucunda görüşülmeyen şoför personel kalmayacak şekilde herkesle en az yılda 2 kere görüşülmüştür. Alınan talepler hızlıca değerlendirilmekte ve öneriler sisteme kaydedilip uygulanması için çaba sarf edilmektedir.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Kurumumuzda çalışanların beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve çalışan memnuniyetini arttırmak amacıyla her yıl düzenli olarak Çalışan Memnuniyeti Araştırması yapılmaktadır.

İŞ KİYAFETİ TEMİNİ

İşçi personelin yazlık, kışlık kıyafet ve ayakkabı ihtiyacını karşılamak üzere Stok ve Kalite Kontrol Müdürlüğü tarafından iş kıyafeti alımı için ihale gerçekleştirilmiştir. Tüm iş kıyafetleri teknik şartnameleri personel çalışma koşullarına göre belirlenmiştir. Yazlık iş kıyafetleri, Anadolu yakasında 4 ve Avrupa yakasında 4 olmak üzere toplam 8 mağazalardan personele dağıtımı yapılmıştır.

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM VE DİĞER MALZEME TEMİNİ

Kurumumuza bağlı birimlerden gelen talepler doğrultusunda Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) malzemeleri İş sağlığı ve güvenliği şartlarına uygun şekilde temin edilerek yıl içerisinde dağıtım ve teslimatlar yapılmıştır.

BİNA, TESİS VE GARAJLARIN BAKIM VE ONARIMLARI

İdaremize ait bina, tesis ve garajların, hareket amirlikleri ve işletmelerin, lojmanların (11 adet lojmanın boya, parke, mutfak dolabı, kapı-pencere doğramalarının bakım ve yenileme çalışmaları) inşaat, mekanik ve elektrik işlerinin bakım ve onarım işleri Talep Takip Sistemi üzerinden gelen talepler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Söz konusu taleplerin bir kısmı kendi işçi personelimizce bir kısmı ihale yöntemiyle yüklenici firmalar tarafından yaptırılmıştır.

BAYRAK DURAK ÇALIŞMALARI

Bayrak durak yenileme çalışmaları ve yeni durak oluşturma kapsamında 750 Adet Bayrak Durak montajı yapılmıştır.

PERİYODİK BAKIM ÇALIŞMALARI

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.

HAREKET AMİRLİKLERİNİN YAPILMASI

Kurumumuz bünyesinde İstanbul'un çeşitli merkezlerinde ilk ve son durak olarak kullanılan peron alanlarımızda farklı dönemlerde şoförlerin temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere hareket amirlik binaları yapılmıştır. Otobüslerimizin artan hizmet kalitesinin yanında kurumsal kimliğe uygun olmayan veya ihtiyaçları karşılamayan amirlik binalarımız yeniden tasarlanmıştır. 2018 yılında yapılan HKÖM değerlendirmeleri de yapılan tespitlerimizi destekler nitelikte olup bir an önce hareket amirliklerimizin yenilenmesini zorunlu kılmıştır. Yenilenmesi gereken amirlik binalarında tek tip proje düzenine gidilerek ihtiyaca göre üç tip büyüklük belirlenmiştir. (50 m², 70 m² ve 100 m²)

SON KULLANICI BİLİŞİM HİZMETLERİ ALIM

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından İdare genelinde verilmekte olan "Bilgi İşlem Çağrı Merkezi ve Son Kullanıcı Destek Hizmeti" hizmetlerinin İdare'nin sahip olduğu ISO 20000-1 Standartları'na uygun olarak sağlanması ve SLA süreleri dâhilinde hizmetin aksamadan birimlere sunulması için 12 aylığına hizmet alımı yapılmıştır.

BİLGİSAYAR KİRALAMA VE SATIN ALIM

400 adet masaüstü bilgisayar 5 Mayıs 2020 tarihine kadar kiralanmıştır. Birimlerin ihtiyaç ve hizmetlerinin devam etmesi nedeniyle söz konusu kiralama ve SLA süreleri içinde bakım ve onarım hizmeti sağlanmıştır. Teknolojik ömürlerini tamamlamış ve arıza oranları artmış yönetici dizüstü bilgisayarlarının değişimi amacıyla 25 adet 5 yıl yerinde garantili alım yapılmıştır.

UZAKTAN EĞİTİM SİSTEMİ

ACİL DURUM VE DOĞAL AFET EĞİTİMİ

Silivri açıklarında 26 Eylül 2019 tarihinde meydana gelen 5.8 şiddetindeki deprem, bir kez daha afetler konusundaki bilgi düzeyimizin yeterli olmadığını ortaya çıkardı. İETT olarak tüm çalışanlarımızın afetler hakkında bilgi sahibi olmasını ve afetler sırasında doğru davranış şekillerini öğrenmesini önemsiyoruz. Ofislerde görev yapan memur ve işçi personelimize (830 kişi) bilgisayar ve dizüstü bilgisayarlardan erişime uygun, AFAD tarafından üretilen ve kullanım hakkı kurumumuzla paylaşılan "Acil Durum ve Doğal Afet Eğitimi", sahada görev yapan şoför personelimize (3668 kişi) ise mobil uyumlu "Depreme Hazırlıklı Olmak ve Deprem ile Yaşamak Eğitimi" 27 Eylül 2019 tarihinde atanmıştır.

ENGELLİLER HAFTASI'NA ÖZEL ENGELLİ YOLCULARLA İLETİŞİM EĞİTİMİ

Engelli dostu olan Kurumumuz, engelli yolcuların rahatlıkla seyahat ederek sosyal yaşamlarını sürdürmelerini sağlamak amacıyla hizmetlerine devam etmektedir. Bu kapsamda toplu taşıma şoförleri için özel mobil öğrenme eğitimi olarak Engelli Yolcularla İletişim Eğitimi tasarımı tamamlandı ve şoförlerin engelli yolcularla ilgili farkındalıklarının pekiştirilmesi ve onlarla doğru iletişimin kurulması amacıyla şoförlerimize ataması yapılmıştır. Kurumumuz bünyesinde görev yapan İETT ve ÖHO şoförlerine atanan Engelli Yolcularla İletişim eğitimine, akademi. iett.gov.tr veya cep telefonlarına indirilen mobil uygulama (e-mobil) üzerinden erişim yapılmaktadır.

EĞİTİM TEDARİK SİSTEMİ

PARDUS İŞLETİM SİSTEMİ EĞİTİMİ

İETT ve TÜBİTAK arasında imzalanan protokole istinaden; TÜBİTAK tarafından geliştirilen Pardus İşletim Sistemi ve açık kaynak kodlu alt projelerine geçiş için ilk adım olan analiz çalışmaları Kurumumuzda başlamıştır. Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Bilgi Teknolojileri Müdürlüğü liderliğinde takip edilen bu çalışmalar sonucunda; Pardus İşletim

Sistemi, Lider Ahenk Merkezi Yönetim Sistemi ve Engerek Kimlik Yönetim Sistemi ürünlerinin tamamı birlikte kullanılarak milli dağıtımımızın kamuda yaygınlaştırılması, yazılımlarda dışa bağımlılığın önüne geçilmesi ve çok yüksek rakamları bulan lisans bedellerinden tasarruf edilmesi hedeflenmektedir.

Bu kapsamda bürolarda çalışan kurum personeline yönelik olarak İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü tarafından; Linux işletim sistemlerinin ve Libre Ofis programlarının tanıtılması, sistem yönetimi, ağ servisleri, ağ paylaşımları, güvenlik, sunucu yapılandırma, sanallaştırma gibi konularda personeli geliştirmek amacıyla Temel ve İleri Seviye Pardus İşletim Sistemi ile Libre Ofis eğitimleri düzenlendi. İkitelli Eğitim Merkezinde, 02 – 26 Eylül 2019 tarihleri arasında 7 grup halinde gerçekleştirilmiştir.

GARAJ İŞLETTİRME MODELİNDE ÇALIŞAN ŞOFÖRLERİMİZE YANGIN GÜVENLİK EĞİTİMİ

Toplu taşıma hizmeti gerçekleştirilen araçlarımızda çeşitli nedenlerden dolayı yangın çıktığında, yangına müdahale esnasında yangın söndürme tüplerinin kullanımı ile ilgili şoför personelin zorlanması nedeniyle İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü tarafından Yangın Güvenlik Eğitimleri planlanarak tüm garajlarımızda gerçekleştirildi.

Anadolu ve Avrupa yakasında bulunan garajlarımızda eş zamanlı olarak verilen eğitimler, 17 Haziran Pazartesi gününden itibaren sabah 04.00 – 07.00, akşam 20.00 – 23.00 saatleri arasında 20 dakikalık süreler halinde farklı gruplardan oluşan toplam 1.020 şoförün katılımıyla, 18 Temmuz 2019 tarihinde başlayan eğitimler ise, her sabah 04.00 – 08.00 saatleri arasında gruplar halinde, araç üzerinde yaklaşık 20 dakika süre ile iç eğitimlerimiz tarafından verildi. Şoförlerimizin otobüslerde meydana gelebilecek yangın olaylarına karşı doğru müdahale tekniklerini öğrenmesi ile hem yolcuların can güvenliğinin sağlanması hem de otobüslerin kullanılamaz duruma

gelmesinin önlenmesi hedeflenen eğitimler, 159 grupta toplam 2.368 şoför personelin katılımıyla tamamlandı

METROBÜS BAKIM PERSONELİNE SERTİFİKALI ÖRTÜLÜ ELEKTROT İLE ELEKTRİK ARK KAYNAK EĞİTİMİ

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü ve Gedik Eğitim ve Sosyal Yardım Vakfı iş birliğiyle, Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü bakım onarım personeline, çeşitli kaynak yöntemleri, malzeme ve emniyet hakkında uygulama deneyimi ve mesleki bilgi kazandırmak amacıyla Sertifikalı Örtülü Elektrot İle Elektrik Ark Kaynak Eğitimi verildi. Kaynak alanında eğitim çalışmalarında bulunan Gedik Vakfı'nın Pendik'te bulunan eğitim salonunda teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilen eğitimin sonunda katılımcılara, Milli Eğitim Bakanlığından onaylı belgeleri verildi. Eğitim, 19 – 23 Ağustos 2019 tarihleri arasında 6 kişinin katılımıyla tamamlandı.

ISO 14001 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ FARKINDALIK EĞİTİMİ

Kurumumuz, Entegre Yönetim Sisteminin önemli duraklarından biri olan ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerine devam etmektedir. Bu doğrultuda farkındalığın artırılması ve yetkinliğin sağlanması amacıyla İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü koordinasyonu ile Yöneticilere, Atık Sorumlularına, EYS Temsilcilerine, çevre ve atık yönetiminde etkili olan personele yönelik olarak ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Kurumsal Uyum, Atık Yönetimi ve ISO 14064 Sera Gazı Faaliyetleri eğitimi verildi. Eğitimde, Çevre Yönetim Sistemi Standardı, kurumsal kurallar, uygulanan atık yönetimi faaliyetleri, birimlerimizde karşılaşılan sorunlar ve iyileştirme faaliyetleri anlatıldı. Ayrıca ISO 14064 Sera Gazı Standardı gereği Kurumumuzda gerçekleştirilen faaliyetlere de değinildi. Söz konusu eğitim, Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğünde görevli iç eğitimler Yaşar Serkan Emirhanoglu, Şenay Akcan ve Fethiye Efiloglu tarafından 25 Nisan 2019 Perşembe günü

47 kişinin katılımıyla Kâğıthane Garajı Konferans Salonunda gerçekleştirildi.

İETT GÜVENLİ VE EKONOMİK SÜRÜŞ EĞİTİMLERİ

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı, Eğitim Müdürlüğü tarafından hazırlanan eğitim programı, 20 kişilik gruplar halinde 2 gün olarak planlanmış ve katılımcılar, otobüslerimize bulunan kârakutu cihazından alınan verilere göre sürüş davranışlarının raporlanması sonucunda sürüş performansı geliştirilmesi gereken şoförlerimiz olarak belirlenmiştir.

ÖĞRENCİLERE TOPLU TAŞIMA İLE GÜVENLİ YOLCULUK EĞİTİMİ

“Evden Okula Güvenli Yolculuk” Projesi kapsamında öğrencilere; toplu taşımanın tanımı, toplu taşıma araçları, yolcu olarak bu araçların kullanımı ve trafikte güvenli yolculuk için dikkat edilmesi gereken önemli hususlar konusunda Şoför Eğitimcisi Salih UZUN tarafından Toplu Taşıma ile Güvenli Yolculuk eğitimi verildi. Otobüste uygulamalı gerçekleştirilen eğitimde, duraklarda ve toplu taşıma araçlarının içinde güvenliğin sağlanması için yaya ve yolcu olarak nelere dikkat edilmesi gerektiği anlatılarak bisikletle nasıl binileceği ve engelli rampasının kullanımı uygulamalı olarak gösterildi. Yolcu olarak kendi güvenliğimiz için sürücünün işini kolaylaştırmanın ve sürücü ile iş birliği içinde olmanın önemine değinilen eğitim 5-6 Mart 2019 tarihinde yaklaşık 350 kişinin katılımıyla gerçekleştirildi.

SİMÜLATÖRLÜ SÜRÜŞ EĞİTİMİ

Simülasyon Merkezimizin bünyesinde 3 adet otobüs simülatörü, 2 adet binek oto simülatörü, eğitim sınıfları, dinlenme odası ve eğitim odaları bulunmaktadır. 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 18 kişinin eğitimi bir tam günde tamamlanmış olmaktadır. Sürüşlerden

sonra yapılan hatalar brifing odasında şoförlere bu hataların ileride tekrarlanmaması adına tavsiye amaçlı olarak aktarılmaktadır. Simülatör eğitimleri sayesinde hem ileri ve güvenli sürüş teknikleriyle yolcuların daha güvenli seyahat etmeleri sağlanmakta hem de maliyet düşürücü sürüş teknikleriyle kuruma ekonomik katkı sağlanmaktadır.

PERFORMANSA DAYALI ŞOFÖR İŞ ATAMA MODELİ

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

Eğitimin birinci gününde;

- ▶ Simülasyon Merkezinde, ekonomik sürüş hakkında bilgilendirme ve simülasyon cihazlarında uygulama yapılmıştır
- ▶ Filo Yönetim Merkezinde, kaza, arıza vb. olumsuz durumlarda filo ile etkin ve hızlı iletişim hakkında bilgilendirme yapılmıştır.

Eğitimin ikinci gününde;

- ▶ Teknoloji Geliştirme Müdürlüğü tarafından kârakutu sisteminden alınan sonuçlar ve bunların analizi, ideal şoför davranışlarının nasıl olması gerektiği, bu davranışların yakıt giderlerine etkisi

hakkında teorik bilgilendirme yapılmıştır.

► Sürüş öncesi garaj çıkışı kontroller, doğru koltuk ve ayna ayarı, dikkat ve konsantrasyon, emniyet kemeri, hız ve görüş açısı ilişkisi, ABS, ASR, retarder ve diğer teknik donanımlar, ağırlık merkezi ve yük transferi, ekonomik sürüşe yönelik öneriler gibi konularda teorik bilgilendirme yapılmıştır.

► Sürüş pistinde; koltuğa doğru oturma ve ayna kullanımı, ıslak – kuru zemin fren egzersizleri, ABS ve ASR'nin sürüş güvenliğine etkisi, hızın durma mesafesine etkisi, önden ve arkadan savrulma, slalom sürüş ile ağırlık merkezi ve yük transferleri konularında uygulamalı eğitim yapılmıştır.

AMAÇ 6

Akıllı Ulaşım Teknolojilerini Geliştirmek

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 taşınma işidir. Kurulan bu sistemle aşağıdaki raporlar alınabilmektedir.

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

BÜYÜK VERİ YÖNETİM PLATFORMU KURULMASI

Tüm Sistemlerdeki verilerin entegre olarak ETL işlemlerinin yapıldığı ve raporlamaya uygun ilişkili verilerin sorgulandığı ve analizlerinin yapılabildiği bir sistem kurulmuştur. Karar destek sistemi olarak kurulmuş olan büyük veri platformunun lisans yenilemeleri ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Büyük Veri Platformu ile entegrasyonu yapılmıştır.

VERİ TABANI LİSANS GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ

ORACLE VTYS GÜNCEL SÜRÜM KULLANIM HAKKI ALINMASI VE MONİTÖRLENMESİ

İdaremiz bünyesinde mevcut bulunan Oracle veri tabanı yönetim sistemlerinin ve veri tabanlarının 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, veri tabanı ile ilgili çalışan uygulamalarımızı her zaman ayakta durması sağlanmaktadır.

SYBASE VTYS MONİTÖRLEME VE BAKIMI

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 sunucu katmanına kadar kontrol edilmektedir. Monitorlemek için ayrı bir araç kullanılmaktadır.

İdaremizde bulunan tüm veri tabanlarının, ihtiyaca göre Veri Ambarına uyarlayacak ETL ürünüdür. IBM InfoSphere DataStage Ürünü kullanılmaktadır. Yeni Versiyon ile sistem açıklıklarını daha performanslı bir şekilde ürün iyileştirilmiştir. Bununla beraber performans problemleri olan joblar kontrol edilmiş ve sisteme Health-Check yapılmıştır.

ORACLE DATA GUARD YEDEKLİ SİSTEMİN KURULMASI

İdaremiz bünyesinde bulunan Oracle veritabanı felaket, doğal afet, veri bozulma vs risklerini ortadan kaldırmak için mevcutta bulunan Aktif-Aktif sisteme ek olarak Başakşehir Veri Merkezi'nde pasif yapıda da güncel bir yedeklilik noktası daha kurulmuştur.

WEB SERVİS DEPO ORTAK KATMANI

Veri tabanlarına direk bağlantı kurulmaması amacıyla tüm sistemlere bağlanabilecek çeşitli alt yapısal hizmetleri sunan entegrasyonları kolaylaştıran bir alt yapıya sahip orta katman mimarisi kurulmuştur.

Bu çalışma sayesinde;

- Entegrasyon maliyetlerinde tasarruf
- Daha kısa servis geliştirme zamanları
- Kurumsal Süreç otomasyonu için altyapının oluşturulması
- Kurumda var olan uygulamaların kolayca servis haline dönüştürülmesi gibi kazanımlar elde edilmiştir.

AKTİF NETWORK CİHAZLARININ YENİLENMESİ

Kurum Network alt yapısında kullanılan switch cihazlarının Smartnet (Garanti/Destek) paketi süresi bittiğinden yedekte switch bulundurmak ve büyüme durumunda bu switchleri kullanmak adına toplamda 22 Adet (Layer 2 ve Layer 3) özelliklerinde alım yapılmıştır.

İLAVE SUNUCU VE STORAGE ALIM

Mevcut NetApp Veri Depolama sistemimizin bakımı bitmiş ve destek verilmemektedir. Veri depolama modernizasyonu adı altında kontroller güncellenerek hem kapasite artışı sağlanmış oldu hemde mevcut ürünlerimize kontroller, disk garantileri / bakım / desteği 3 yıl uzatılmıştır.

SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ KURMAK

Windows Server ve Kritik görevde ki çalışanların bilgisayarlarını 0. Gün Ataklara karşı korumak için 1 Yıllık satın alım yapılmıştır.

AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM VE DONANIM) BAKIM ONARIM İŞİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü 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 yazılımların geliştirilmeleri sağlanmıştır.

YAZILIM VE WEB SİTESİ GELİŞTİRMEK

2019 yılında 3 adet yazılım geliştirilmiştir.

- Sınıf içi ortamda anlık sınav yapılabilecek dijital sınav ortamı yazılımı (cevapla.iETT.gov.tr),
- Yeni çıkan ihtiyaçlara göre yazılan performans gelişim sistemi (pds.iETT.gov.tr),
- Yeni ara yüz ve yeni tasarımlarıyla birlikte (intranet.iETT.gov.tr) yazılımı.

ÖDEME SİSTEMİ EKİPMANI ALIM

Filomuzdaki araçlarda ücret toplama sisteminin devamlılığını sağlamak, bu alanda yapılan teknolojik çalışmaları uygulayabilmek amacı ile Combo Validatör alımı planlanmaktaydı. Teknolojik gelişmeler ve ücret toplama sisteminde ortaya çıkan farklı model kullanım ihtiyaçları nedeniyle alım yapılmamış olup, 2020 yılında planlanmaktadır.

AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ AR-GE ÇALIŞMALARI

Toplu ulaşım hizmetlerinde açığa çıkmamış ihtiyaçları da karşılayacak şekilde hizmet vermeyi amaç edinen Kurumumuzun akıllı ulaşım sistemleri alt yapısında yolcu güvenliği, ödeme sistemleri, filo yönetimi, planlama vb. alanlarda yeni ürünlerin araştırılması ve geliştirilmesi çalışmaları yapılmaktadır. Bu kapsamda filo yönetiminin daha etkin yapılabilmesi için yeni araç pc ar-ge faaliyetleri yapılmıştır.

BASINÇ SENSÖRÜ MONTAJI VE KALİBRASYONU

İdaremiz otobüslerinde taşınan yolcu sayısının tespit edilebilmesi için farklı model araçlarda prototip çalışmaları yapılmaktadır. Otobüslerde taşınan yolcu sayısının bilinmesiyle hat, durak, bölge ve araç bazlı yolculuklar saatlik, günlük ya da istenen zaman periyotlarında raporlanabilecektir. Bu bilgiyle her

model araç için yolcu doluluk oranı hesaplanıp anlık olarak yolcu bilgilendirme platformlarına (güzergahtaki durak panoları, mobil uygulamalar vb.) yansıtılabilecektir. Yolcu sayısının tespiti için, fayda maliyet analiziyle, belirlenen yöntem araç ağırlık bilgisinin elde edilmesi olmuştur. Bu amaçla aracın süspansiyon sistemindeki basınç değerleri ölçülüp doğrulaması yapılan algoritmalarla ağırlık verisine dönüştürülmektedir. Ağırlık verisinden de kişi sayısı ve araç bazlı yolcu doluluk oranları elde edilmektedir. Filodaki her model araçtan 1 er adet araca montajların tamamlanması verilerin değerlendirilmesi açısından yeterli görülmüştür.

AMAÇ 7

Organizasyonel Mükemmelliği Sürdürmek ve Geliştirmek

YÖNETİM SİSTEMİ DIŞ DENETİMLERİ

2019 yılı Kasım ayında 3 gün süresince gerçekleştirilen dış denetimlerde (ISO 9001, ISO 14001 OHSAS 18001, EN 13816, ISO 14064, ISO 10002, ISO 20000, ISO 27001) 24 müdürlüğümüz denetimden geçirilmiş ve belgenin askıya alınmasına sebep olacak herhangi bir majör uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

ISO 27001 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

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 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM STANDARTI

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, yapılan dış denetimlerde belgelerimizin devamını engelleyecek herhangi bir majör uygunsuzluğa rastlanılmamış olup İETT'nin tüm daire başkanlıklarında ve garajlarında dış denetim gerçekleşmiştir.

ISO 10002 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM SİSTEMİ

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. 10 farklı birimde tetkikleri yapılan belgenin devamını engelleyecek herhangi bir majör ve minör uygunsuzluğa rastlanmamıştır.

EN 13816 YOLCU TAŞIMACILIĞINDA HİZMET KALİTESİ STANDARTI

Kurumumuz 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 gerçekleştirilmiştir. Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğünde ve Metrobüs sisteminde dokümantasyon ve saha denetimleri gerçekleştirilmiştir. Denetimler sonucunda genel gözlemler ve geliştirme için fırsatlar raporlanmıştır.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 BESLEME HAT SAYISI	70	21	30	70	
AÇIKLAMA: 2019 yılı içerisinde Dudullu- Bostancı Metro Hattı 1. ve 2. Kısım, Sabiha Gökçen Havalimanı - Tavşantepe Metro Hattı, Eminönü - Eyüpsultan - Alibeyköy Tramvay Hattı, Kabataş - Beşiktaş - Mecidiyeköy - Mahmutbey Metro Hattının açılması beklendiği için 70 adet besleme hattın ücretsiz entegre tarifiyle açılması hedeflenmiştir. Açılmayan metro hatları nedeniyle hedef tutturulamamıştır. Ayrıca Marmaray ile ücret entegrasyonunun sağlanamaması mevcut hatların güzergahında değişiklik yapmayı elverişsiz hale getirmiştir.					
2 AKTARMA KOLAYLIĞINDAN MEMNUNİYET ORANI (%)	74	78	100+	5	
AÇIKLAMA: Yolcularımızın ulaşım birimleri arasında yapmış oldukları aktarımlardan duydukları memnuniyet araştırmalarına göre aktarma kolaylığından duyulan memnuniyet oranı yapılan çalışmalar neticesinde (besleme hat vb.) hedeflenenden fazla çıkmıştır.					
3 HİZMETE VERİLEN YOL AĞI ORANI/500m	70	73	100+	3	
AÇIKLAMA: Yolcu talepleri ve diğer analizler neticesinde ihtiyaç duyulan bölgelere yeni hat ve depar seferler düzenlenerek hizmet verilen yol ağı genişletilmiştir.					

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 PLANLAMA OPTİMİZASYONU VE İŞLETMESİ YAZILIMI TAMAMLANMA ORANI(%)	100	100	100	-	

AÇIKLAMA: İşletme Planlama yazılımı alınarak sefer planlama ve takibinin dijital dönüşümünün yapılması sağlanmıştır.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 NÜFUSA ERİŞİM ORANI (500m) (%)	95	98	100+	3	

AÇIKLAMA: Yeni yerleşim alanlarının açılması ve yolcu talepleri doğrultusunda yeni hat ve güzergahlarda toplu ulaşım hizmeti verilmektedir, hizmet ağıının genişlemesiyle nüfusa erişim oranı hedef değer in üzerinde gerçekleşmiştir.

2 DURAKLARDAN GEÇEN ORTALAMA HAT SAYISI	4,99	6,94	100+	39	
---	------	------	------	----	--

AÇIKLAMA: Yolcu talepleri,alternatif ulaşım modlarına entegrasyon sağlanması,simülasyon çalışmaları ve diğer analizler neticesinde ihtiyaç duyulan bölgelere yeni hat ve depar seferler düzenlenerek duraklardan geçen ortalama hat sayısı hedef değer in üzerinde gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 001	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 001.003	TOPLU ULAŞIMDA TALEPLERİN YÖNETİMİNİ SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 001.003.001	METROBÜS SEFERLERİNDEKİ SEFER ZAYIİNİ AZALTMAK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 YOLCU YOĞUNLUĞU TESPİTİ YAPILACAK İSTASYON SAYISI	44	3	7	93	

AÇIKLAMA: Yapılan 3 adet (Burhaniye, Altunizade, 15 Temmuz Şehitler Köprüsü İstasyonları) deneme çalışması sonrasında İstasyon yolcu yoğunluğu projesinin ilave donanım ve yenileme ihtiyaçları ele alındığında maddi olarak daha tasarruflu neticelendirilmesi için araç bilgisayarları ve teknik donanım ile ilişkin yenileme çalışmalarından sonra yapılmasının daha faydalı olacağı düşünüldüğünden ertelenmiştir.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 BAKIMI YAPILAN OTOMASYON SİSTEM SAYISI	14	14	100	-	

AÇIKLAMA: İdareimiz otobüslerinde kullanılan akaryakıtın depolara dolumu ile başlayıp, araç ikmalleri ile sona eren ve 7/24 çalışır durumda olması gereken sistemin periyodik bakımları hedeflenen düzeyde gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK				
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.003	KİLOMETRE BAŞINA SERVİSE HAZIRLAMA MALİYETİNİN AZALTILMASI				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 KM BAŞINA BAKIM MALİYETİ (TL)	1,5	1,27	100+	18	

AÇIKLAMA: İdaremiz bünyesinde bulunan otobüslerin periyodik bakımlarını, arıza ve hasar onarımlarını, garaj içi parklanmalarını, araçların servise hazır olması için ikmal ve temizlenmelerini, yol yardım hizmeti, garaj açık ve kapalı alanların temizliklerini, yakıt temini hariç her türlü garaj işletme ve operasyon maliyetleri hesaplanandan daha düşük bedelle ihale edildiğinden km başına bakım maliyeti düşük çıkmıştır.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 KAMULAŞTIRILAN VEYA SATIN ALINAN PARSEL ALANI(m ²)	2.000	277	14	86	

AÇIKLAMA: Vatandaşların anlaşma yolu yerine mahkeme yolu ile satış yapmak istemesinden dolayı sapma meydana gelmiştir.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100	-	
AÇIKLAMA: HKÖM (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) denetimleri aylık denetim planları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Hizmet alımı sözleşme süresi Ağustos ayında bittiği için 2019 yılında 8 denetim planı yapılmış ve bu denetimler planlara uygun olarak gerçekleştirilmiştir.					
2 HKÖM AYLIK RAPOR SAYISI	12	8	67	33	
AÇIKLAMA: HKÖM (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) denetimleri için yapılan hizmet alımı sözleşmesinin süresi 2019 Ağustos ayında bitmiştir. Tasarruf tedbirleri kapsamında yeni hizmet alımı yapılmamış olup kalan aylardaki denetimler iç kaynaklarla yapılmaya devam etmiştir.					
3 3.TARAF AYLIK RAPOR SAYISI	12	2	17	83	
AÇIKLAMA: 3.Taraf Denetimleri için yapılan hizmet alımı sözleşmesi 2018 yılında başlamış olup 2019 yılının Şubat ayında tamamlanmıştır. 2019 yılı Ocak ve Şubat aylarında rapor düzenlenmiş olup tasarruf tedbirleri kapsamında yeni ihale yapılmadığından dolayı kalan aylardaki denetimler iç kaynaklarla yapılmaya devam etmiştir.					
4 DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100	-	
AÇIKLAMA: 3.Taraf Denetimleri aylık denetim planları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. 2018 yılında yapılan hizmet alımı sözleşme süresi 2019 yılının şubat ayında tamamlanmıştır. Ocak ve Şubat aylarında denetim planları yapılmış ve denetimler planlara uygun olarak gerçekleştirilmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.001	TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.005	HAT ŞEBEKESİ FİZİKİ VERİLERİNİN GÜNCELLENMESİ				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ORTALAMA SEFER SIKLIĞI (İŞ GÜNÜ)(DAK)	15,8	17,75	89	11	

AÇIKLAMA: Açılması beklenen metro hatlarının açılmaması nedeniyle besleme hat sayısı arttırılamamış, bu nedenle de ortalama sefer sıklığı beklenen oranda iyileştirilememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.003	METROBÜS HATTININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	80	82	100+	2	

AÇIKLAMA: Şirinevler istasyonunda üretimi yapılarak idaremize devri ile birlikte ekipman sayısı 80 adetten 82 adete çıkmıştır. Bu nedenle ekipman sayısı revize edilerek 82'ye çıkarılmıştır. Ayrıca 2019 yılı sonlarında Bahçelievler istasyonumuzda 4 adet yürüyen merdiven ile Cennet istasyonumuzda 5 yürüyen merdiven ile 3 asansör eklenerek yeni yılda bakım onarımlar için birimlerimiz sorumluluğundaki ekipman sayısı 94 olmuştur.

2	VERİ SÜREKLİLİĞİ SAĞLANAN İSTASYON SAYISI	44	-	-	100
---	---	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Tasarruf tedbirleri kapsamında sonraki yıllara planlanmıştır.

3	BAKIMI YAPILAN İSTASYON SAYISI	44	44	100	-
---	--------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Büyük çaplı imalat ve bakım onarım faaliyetleri yapılamamıştır. Ancak Metrobüs hattının sürekliliği göz önünde bulundurulduğunda küçük çaplı ve acil bakım onarım gerektiren durumlar ortaya çıkabildiğinden İBB yetkili birimleri ve personellerimiz tarafından müdahaleler ve küçük çaplı bakım onarımlar yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.004	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI(%)	85	77	91	9	

AÇIKLAMA: 2019 yılı içerisinde gelen İstek başvurularının büyük bir kısmı “Hat ve Güzergah” konusu ile ilgilidir. İstek başvurularında artış yaşandığı için başvurular zamanında cevaplanamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.005	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ALGISININ ARTIRILMASI
YILI	2019

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

AÇIKLAMA: Müşteri Memnuniyeti Araştırması ile İstanbul sınırları içerisinde Otobüs, Metrobüs, Nostaljik Tramvay ve Tünel yolcularının beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek amacıyla her yıl yapılmaktadır.

2	ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI(%) OTOBÜS	65	67	100+	3
---	--	----	----	------	---

AÇIKLAMA: Yapılan memnuniyet araştırmaları kapsamında görüşülen Otobüs yolcularının şoför kaynaklı memnuniyetleri yapılan çalışmalar (şoför eğitimleri vb.) neticesinde artmış ve hedeflenen seviyenin üzerinde gerçekleşmiştir.

3	SEFER ZAYI ORANINI AZALTMAK(%)	5	39	100+	100+
---	--------------------------------	---	----	------	------

AÇIKLAMA: Yolcularımıza kesintisiz hizmet vermek için 3 ayrı proje ile iyileştirme çalışmalarında bulunmaktayız. (Performansa dayalı iş atama modeli, çağrıya dayalı personel çalıştırma ve Otobüs işletme projeleri) Bu üç projenin de çıktısı aynı gösterge olup bu yıl yeni işletme garajlarının devreye girmesi ve personel sayısının artması, çağrıya dayalı personelle tahsis hizmetini gerçekleştirmemiz kaynaklı zayı oranlarımızda geçen yıl 0,1264 olan bu oran bu yıl 0,0770 olarak gerçekleşmiş olup %39,11'lik iyileşme sağlanmıştır.

4	TÜNEL SEFER GERÇEKLEŞME ORANI(%)	97	99	100+	2
---	----------------------------------	----	----	------	---

AÇIKLAMA: Periyodik zamanlı yapılan bakımlar sayesinde arızalar minimize edilerek sefer gerçekleştirme oranı artırılmıştır.

5	ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI(%) METROBÜS	65	73	100+	11
---	--	----	----	------	----

AÇIKLAMA: Yapılan memnuniyet araştırmaları kapsamında görüşülen Metrobüs yolcularının şoför kaynaklı memnuniyetleri yapılan çalışmalar (şoför eğitimleri vb.) neticesinde artmış ve hedeflenen seviyenin üzerinde gerçekleşmiştir.

6	FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILAN YOLCU ORANI(%)	100	100	100	-
---	---	-----	-----	-----	---

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.003	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.007	YENİ WEB SİTESİ-MOBİL UYGULAMALARININ GELİŞTİRİLMESİ VE MEVCUTLARIN REVİZYONUNU SAĞLAMAK
YILI	2019

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GELİŞTİRİLEN MOBİL VE WEB UYGULAMA SAYISI	4	3	75	25

AÇIKLAMA: İETT web sitesi (iett.istanbul) ve alt siteleri, mobil ve web arayüzünde online eğitim platformu (akademi.iett.gov.tr), A noktasından B noktasına alternatif ulaşım önerileriyle yolcuya ulaşım çözümleri sunan (nasilgiderim.iett.gov.tr) uygulamaları yapılmış, şoför personellerin kullandığı kaptanköşkü uygulaması için ortaya çıkan yeni ihtiyaçlarla birlikte teknik şartnamenin revize edilerek tekrar değerlendirilmesi daha doğru olacağından 2020 yılında gerçekleştirilecektir.

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 ARTIRMAK
YILI	2019

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS VE GARAJLARA KURULAN KAMERA SAYISI	100	64	64	36

AÇIKLAMA: Metrobüs Hattında bulunan analog kameraların IP kameraya dönüştürülmesi kapsamında ihtiyaç duyulan kameralar için adet belirlenmiş ancak diğer lokasyonlarda da kamera ihtiyacının olması ve tüm kamera ihtiyaçlarının tek kalemde tedarik edilmesinin daha avantajlı olacağı düşünüldüğünden proje 2020 yılında yeniden değerlendirilmek üzere ertelenmiştir. Bununla birlikte kamera bakım hizmet alımı ihalesi kapsamında 2019 yılında acil olarak görülen Metrobüs ve Garajlarda bulunan lokasyonlarda montaj işlemleri gerçekleştirilmiştir. 1 ad İkitelli İşletme Binası Girişi, 1 ad. Sefaköy-Yenibosna arası, 1 ad. Avcılar Peron Akaryakıt, 4 ad. Yenidoğan Peron, 16 ad. İş Tevzi Birimleri, 5 ad Sultanbeyli Peron, 1 ad. Edirnekapı Hangar, 7 ad Arnavutköy Peron, 15 ad Metrobüs Plaka Tanıma Sistemi, 2 ad. Acıbadem-Uzunçayır arası, 1 ad. Şahinbey, 2 ad Bakırköy İşletme , 6 adet Metrobüs Şirinevler Durağı ve 2 ad. İkitelli Kafe ve Teras olmak üzere toplam 64 adet kamera kurulumu yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003-003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.004	KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 KARA KUTU UYGULANACAK ARAÇ SAYISI	1.000	550	55	45	

AÇIKLAMA: Metrobüs hattında çalışan araçlara kara kutu (telemetri) sistemi ile birlikte şerit takip ve güvenli sürüş uygulaması gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003-003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.006	TELEMETRİ CİHAZI (KARA KUTU) ALTYAPI VERİ ÜRETİMİ VE SÜRÜCÜ PERFORMANS İZLEME GELİŞTİRİLMESİ				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 TELEMETRİ CİHAZLARINDAN ALINACAK YENİ VERİ VE HAZIRLANACAK RAPOR SAYISI	10	6	60	40	

AÇIKLAMA: Telemetri cihazı sayesinde otobüslerden alınan veriler ve yeni alınacak veriler ile sürücülerin değerlendirme raporlarının geliştirilmesi amaçlanmıştır. Söz konusu için yeni veri üretilmesi kısmında 6 adet yeni veri üretilmiş olup, mevcut sürücü performans tablolarına entegrasyon yapıldığından yeni rapor hazırlamaya ihtiyaç duyulmamıştır.

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 KURUMA KAZANDIRMAK			
YILI	2019			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇEVİRİLEN TOPLAM YAZI KARAKTERİ SAYISI	2.000.000	49.842	2,5	97,5

AÇIKLAMA: Önceki yılların gerçekleştirmeleri dikkate alınarak 2.000.000 karakterlik bir çeviri hedeflenmiştir. Ancak 2019 yılında uluslararası sempozyum ve konferans düzenlenmemiş olması, yurtdışından gelen ve çevirisi yapılması gereken belge sayısının az olması gibi nedenlerden dolayı hedef tutturulamamıştır.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 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. (Şoför acil durum çalışma el kitabı, Sera gazı kitabı, CRM Raporu kitabı, Strateji haritası kitabı, Filo Yönetimi Acil Eylem Plan kitabı, İş sağlığı ve güvenliği kitabı (1 versiyon), İş sağlığı ve güvenliği kitabı (2 versiyon), İş sağlığı ve güvenliği kitabı (3 versiyon), Şoför Acil Durum çalışma ve uygulama talimatı kitabı, Şoför Hikayeleri Kitabı)					
2 HAZIRLANAN FİLM SAYISI	3	2	67	33	
AÇIKLAMA: Yolcu bilgilendirmeye yönelik 2 adet video oluşturulmuştur.					
3 HAZIRLANAN BİLGİLENDİRME DOKÜMANI SAYISI	20.000	14.350	72	28	
AÇIKLAMA: Daha önce baskı olarak yapılan bazı ürünler tasarruf tedbirleri kapsamında dijital olarak tasarlanıp duyurusu yapıldığı için hedefte sapma meydana gelmiştir.					
4 BİLGİ SERVİSİ YAPILAN HABER SAYISI	30	47	100+	57	
AÇIKLAMA: Yeni uygulamaların hayata geçirilmesiyle birlikte kamuoyunu bilgilendirme ihtiyacı olduğundan paylaşılan haberler artmıştır.					

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 GERÇEKLEŞTİRİLECEK SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	6	6	100	-	

AÇIKLAMA: Kurumsal Sorumluluklarının bilinci ile İstanbul Medeniyet Üniversitesi ile birlikte Dünya Sosyal Hizmetler Günü Yaşlılara Saygı Haftası, Lösev Farkındalık Semineri, Dmd Farkındalık Etkinliği, 18 Mart Çanakkale Zaferi Sergisi, 15 Temmuz Demokrasi ve Milli Birlik Günü Sergisi, Ara Güler Anısına Fotoğraf Sergisi gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK				
HEDEF - 004-002	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARININ KULLANIMINI ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.002.002	KURUMDA BULUNAN ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİN ARTIRILMASI				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ARITILAN SU MİKTARI(m³)	100.000	86.190	86	14	

AÇIKLAMA: Araç yıkama faaliyetleri sonucunda açığa çıkan atık suların arıtılması sonucunda gerçekleşen geri kazanım miktarları faaliyetimizin göstergeleridir. Göstergemizde hedefin altında kalma nedeni tesislerimizde yapılan iyileştirmelerde faaliyetin durması ve iklim koşulları etkili olmuştur.

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 ARTIRMAK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 KURUMSAL İTİBAR ANKETİ SAYISI	1	-	-	100	

AÇIKLAMA: Saha çalışmaları devam ederken tüm dünyayı ve ülkemizi etkileyen Covid-19 salgını ile ilgili alınan tedbirler kapsamında saha ve anket çalışması ileri bir tarihe ertelenmiştir.

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 DÜZENLEMEK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 DÜZENLENEN BİLİMSEL ORGANİZASYON SAYISI	2	2	100	-	

AÇIKLAMA: 2019 yılında "İnovasyon Çalıştayı" ve ortak metodoloji ile iç denetimlerin gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla "İç Tetkikçi Kalibrasyon 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 ARTIRMAK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 HAZIRLANAN KURUMSAL TEMALİ YAYIN SAYISI	2	2	100	-	

AÇIKLAMA: “2019 Strateji Haritası” ile 2019 yılı basılan “2018 Kurumsal Araştırma Sonuçları” (Çalışan Memnuniyeti Anketi, Müşteri Memnuniyeti Anketi ve Kurumsal İtibar Anketi) çalışmalarıdır.

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 ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON SAYISI	8	5	63	37	

AÇIKLAMA: Tramvay 105. Yıl Dönüm Töreni, Tünel 144. Yıl Dönüm Töreni, PGS Ödül Töreni, Ramazan Mahyaları Sergisi ve Yetimler Sergisi düzenlenmiştir. Tasarruf tedbirleri kapsamında planlanan diğer organizasyonlar gerçekleştirilememiştir.

2 KATILINAN FUAR SAYISI	4	4	100	-	
-------------------------	---	---	-----	---	--

AÇIKLAMA: ASELSAN Güç Birliği Zirvesi, 2. Siber Güvenlik Ekosisteminin Geliştirilmesi Zirvesi, Akıllı Şehirler Fuarı, Teknofest Fuarına katılım gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK				
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.001	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTIRMAK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI(%)	60	60	100	-	
AÇIKLAMA: Servis hizmetlerinin memnuniyeti yapılan çalışmalar (servis hizmetlerini denetlenmesi vb.) neticesinde hedeflenen seviyede gerçekleşmiştir.					
2 ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ SAYISI	1	1	100	-	
AÇIKLAMA: Çalışanların Kurumumuz hakkındaki düşüncelerini öğrenmeyi, bu doğrultuda gelişim noktalarını belirlemeyi, gelişim noktalarına yönelik öneriler geliştirme amacıyla her yıl Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA) yapılmaktadır.					
3 GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	70	73	100+	3	
AÇIKLAMA: 2019 yılında alınan 25 güvenlik görevlisi ile 7/24 çalışan istasyon sayısı 11'den 21'e çıkarılmıştır. Ayrıca Güvenlik personeli arasında yapılan rotasyon uygulaması ile de memnuniyet artırmaya yönelik çalışmalar yürütülmüştür.					
4 TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	65	68	100+	4,6	
AÇIKLAMA: Temizlik hizmetine dahil edilen denetimli serbestlik elemanlarıyla hem tasarruf sağlanmış hem de memnuniyet artışı sağlanmıştır.					
5 YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	60	62	100+	5	
AÇIKLAMA: 2019 da yenilenen yemek ihalemizle değiştirilen ve geliştirilen yeni menü ve sunum sebebi ile artış sağlanmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK			
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.002	ETKİLİ İÇ İLETİŞİMİ SAĞLAMAK			
YILI	2019			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI(%)	80	82	100+	2

AÇIKLAMA: İdaremize ait iç iletişim araçlarından yapılan yayın ve içerik paylaşımları sonrasında 6 aylık dönemlerde EYS anket modülü üzerinden değerlendirmeler yapılmış olup İtranet, LCD ekranlar, statik bilgilendirme mecraları, mailing ve sms sistemleri ile ilgili memnuniyet artmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK			
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.003	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK			
YILI	2019			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI(%)	95	95	100	-

AÇIKLAMA: Yapı Bakım Talep Takip modülüne gelen taleplerin tamamı karşılanmıştır.

2 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI(%)	95	97,42	100+	2,5
3 YAPIM TERMİNİNE UYUM ORANI(%)	90	96	100+	6,7

AÇIKLAMA: Tüm bakım-onarım çalışmalarında belirlenen termin sürelerine uyum sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK				
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.004	ÇALIŞMA KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	MEFRUŞATI ALINAN OFİS SAYISI	2	-	-	100
AÇIKLAMA: Ekonomik ömrünü tamamlamış mefruşat olmadığından alım yapılmamıştır.					
2	MEFRUŞATI ALINAN ATÖLYE SAYISI	1	-	-	100
AÇIKLAMA: Mefruşat alımı yapılacak olan taksim tramvay atölyesinin inşaatı devam etmekte olup tarafımıza teslim edilememiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK				
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.008	YENİ BİNA/TESİSLER YAPILMASI				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YENİ YAPILAN BİNALARIN TAMAMLANMA ORANI(%)	90	-	-	100
AÇIKLAMA: 2019 yılı içinde açılması Planlanan Mahmutbey- Mecidiyeköy Metro hattı inşaatının tamamlanması akabinde yapılması planlanan Peron amirlik yeni binalarımız hattın açılması 2020 yılına ertelendiği için yapılamamıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK				
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.001	PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	4.115	100+	2,9	

AÇIKLAMA: Şoför personelimize Mobil Eğitimler verilmesi sayesinde eğitim alan personel sayısı hedefimizin üzerinde gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK				
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.002	EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	80	93,6	100+	17	

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

2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ(SA)	20	9,56	47,8	52,2	
3 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ(SA)	10	7,51	75	25	

AÇIKLAMA: Dış kaynaktan temin edilecek olan eğitimlerin tedariki, satın alma sürecinden kaynaklanan gecikmeler nedeniyle gerçekleştirilememiştir.

AÇIKLAMA: Personelimizin operasyonel nedenlerle sınıf içi eğitim yerine E-Learning üzerinden daha fazla eğitim alması; uzaktan eğitim sürelerinin daha kısa olması ve eğitimlere katılım oranının düşük olması sonucunda istenilen hedefe ulaşılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.003	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISINI GÜÇLENDİRMEK
YILI	2019

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KİRALAMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNDE BULUNAN BİLGİSAYAR SAYISI	450	400	89	11

AÇIKLAMA: Bu kapsamda 400 adet masaüstü bilgisayar kiralama hizmeti alınmıştır. Ancak yeni bilgisayar alımı planlandığından dizüstü bilgisayar kiralama hizmeti alınmamıştır.

2 SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLGİSAYAR SAYISI	25	25	100	-
---	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Yıl içinde ortaya çıkan ihtiyaca göre 25 adet dizüstü bilgisayar alınmıştır.

3 SLA UYUM ORANI(%)	90	90	100	-
---------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Bilgi işlem son kullanıcı destek hizmet alımı ihalesi kapsamında son kullanıcıya destek verilmektedir.

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	2019

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 MEVCUT VERİLERİN İLGİLİ İŞLEMLERE DAHİL EDİLME ORANI(%)	50	50	100	-

AÇIKLAMA: Raporlama alt yapısının kurulmasına ek olarak verilerin bu sisteme aktarılması ile ilgili çalışma yapılmış olup hedefe uygun olarak sürdürülmektedir.

2 VERİ TABANI ERIŞEBİLİRLİK ORANI(%)	100	100	100	-
--------------------------------------	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: Mevcut veritabanları için monitörleme ve lisans yenileme işlemleri yapılmış olup, yapılan kontrollerde %100 çalıştığı görülmüştür.

3 BÜYÜK VERİ PLATFORMU ALIMININ TAMAMLANMA ORANI(%)	100	100	100	-
---	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: Raporlama alt yapısı geliştirilerek Büyük Veri Platformu Kurulmuştur. Ayrıca İstanbul Büyükşehir Belediyesi Büyük Veri Platformuna entegre olarak çalışabilmek için gerekli alt yapı hazırlıklarına başlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.002	NETWORK DATA HATLARINI İYİLEŞTİRMEK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 YENİLENEN AKTİF AĞ CİHAZI ORANI(%)	5	11	100+	100+	

AÇIKLAMA: Sağlayıcı firmalar ile yapılan anlaşma sonucu liste fiyatlarına göre çok yüksek indirim oranı alındığından toplam bütçeye daha fazla ağ anahtarı alımı gerçekleştirilmiştir. Garanti/Destek hizmeti kurum ağ anahtarları üzerinde yüksek maliyet oluşturduğundan yedekte ağ anahtarı bulundurmamak ve büyüme durumunda bu ağ anahtarlarını kullanmak adına toplamda 22 Adet (L2/L3) özelliklerinde alım yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.003	VERİ GÜVENLİĞİNİ ARTIRMAK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KAPASİTESİNİN ARTIRILMASI ORANI(%)	60	20	33	67	

AÇIKLAMA: Mevcut Veri Depolama sistemimizin bakım garantisi bitmiş ve destek verilmemekteydi. Veri depolama modernizasyonu adı altında kontrolörler güncellenerek kapasite artışı sağlanmakla birlikte mevcut ürünlerimizin kontrolör, disk garantileri/bakım/desteği 3 yıl uzatılmış oldu. İBB Veri merkezine taşınma projesi kapsamında kapasite ihtiyacımızı İBB Veri Merkezinden sağlayacağımızdan mevcut Veri Depolama sistemimize yüksek kapasite artışı yapılmasından vazgeçilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.004	BİLİŞİM SİSTEMİNE GELEBİLECEK SİBER TEHDİT VE SALDIRILARI ÖNLEMELİK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 YENİLENEN SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ ORANI(%)	25	10	40	60	

AÇIKLAMA: Mevcutta güvenlik duvarı, mail koruma yazılımı, güvenlik duvarı analiz yazılımı, son kullanıcı anti-virüs yazılımımız vardır. Buna Ek olarak Sunucu ve Kritik görevde ki çalışanların bilgisayarlarını 0. Gün Ataklara karşı korumak için 1 Yıllık yazılım alımı yapılmıştır. Ayrıca alınması planlanan SIEM log toplama yazılımı için araştırmalar yapılmış ancak sistemin yüksek maliyetli olması, ayrıca İBB tarafından da kullanılan SIEM ürünü olması sebebiyle sistemlerin entegrasyonunun da maddi olarak önemli olacağı düşünüldüğünden proje entegrasyon çalışmaları 2020 yılında yürütülmesi kararlaştırılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.005	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	3	3	100	-	

AÇIKLAMA: Sınıf içi ortamda anlık sınav yapılabilecek dijital sınav ortamı yazılımı (cevapla.iETT.gov.tr), yeni çıkan ihtiyaçlara göre yazılan performans gelişim sistemi (pds.iETT.gov.tr), yeni arayüz ve yeni tasarımlarıyla birlikte (intranet.iETT.gov.tr) yazılımı 2019 yılı içerisinde yapılmıştır.

2 KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	7	7	100	-	
---	---	---	-----	---	--

AÇIKLAMA: Kurumsal Kaynak Planlama sistemi kapsamında ilk çeyrekte aktif olarak 7 modül kullanılmaya devam etmektedir. Kullanılan modüller şunlardır: İnsan Kaynakları modülü, Bütçe Modülü, Finans Modülü, Duran Varlık Modülü, Depo Modülü, Bakım Modülü ve Satınalma Modülü.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİN (YAZILIM VE DONANIM) ÇALIŞMA SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI ORANI(%)	95	95	100	-	

AÇIKLAMA: Akıllı Ulaşım Sistemlerinin Bakım-Onarım hizmeti kapsamında sahada bulunan akıllı duraklar, otobüs içi ekipmanlar ve ilgili yazılımların bakım onarımları gerçekleştirilmiştir.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 SAHAYA YENİ KONULAN ÖDEME SİSTEMİ EKİPMANI SAYISI	40	-	-	100	

AÇIKLAMA: Ödeme sistemleri içerisinde uyum sıkıntıları olabileceği düşünüldüğünden sistemlerin birbiri ile entegre edilebilmesi adına projenin diğer ödeme cihazları yenilemesi daha ekonomik olacağından yeni ödeme ekipmanlarının alımı 2020 yılında gerçekleştirilmek üzere ertelenmiştir.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 YENİ ÜRÜN UYGULANAN ARAÇ SAYISI	200	200	100	-	

AÇIKLAMA: 200 adet araçta yeni araç bilgisayarı uygulaması gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.003.006	FİLOMUZDA BULUNAN ARAÇLARIN YOLCU DOLULUK ORANLARININ TESPİT EDİLMESİ				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 PROTOTİP YAPILAN ARAÇ SAYISI	50	5	10	90	

AÇIKLAMA: Araçların süspansiyon sistemine basınç sensörü montajı yapılarak, sensör basınç-ağırlık kalibrasyonları yapılarak yazılım üzerinden araç doluluk oranları tespit edilmiştir. Filomuzda bulunan 5 adet farklı model araca prototip işlemi gerçekleştirilmiş olup uygulama sonrası sonuçların alınabilmesi için 5 adet araca uygulama yapılması yeterli görülmüştür.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 OLUMLU HABER ORANI(%)	90	93	100+	3	

AÇIKLAMA: Yapılan iyileştirmeler (güvenli sürüş eğitimleri, kadın şoför istihdamı, kaza önleme sistemleri vb. gibi) sayesinde olumlu haber oranı artmıştır.

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 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK				
YILI	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 DENETLENEN BELGE ADEDİ	9	8	89	11	

AÇIKLAMA: ISO 9001,ISO 14001 OHSAS 18001,EN 13816,ISO 14064,ISO 10002,ISO 20000, ISO 27001 belgelerinin denetimleri gerçekleştirmiş ISO 50001 denetimi ise ISO 50001 standardında versiyon değişikliği yapılacağından dolayı 2020 yılına ertelenmiştir.

2 EFQM MÜKEMMELLİK PUANI	600	-	-	100	
--------------------------	-----	---	---	-----	--

AÇIKLAMA: Mükemmellik modelinde yapılan versiyon değişikliği nedeniyle öz değerlendirme 2020 yılına ertelenmiştir.

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	2019				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 MEDYA RAPORLARININ ADETİ	12	12	100	-	

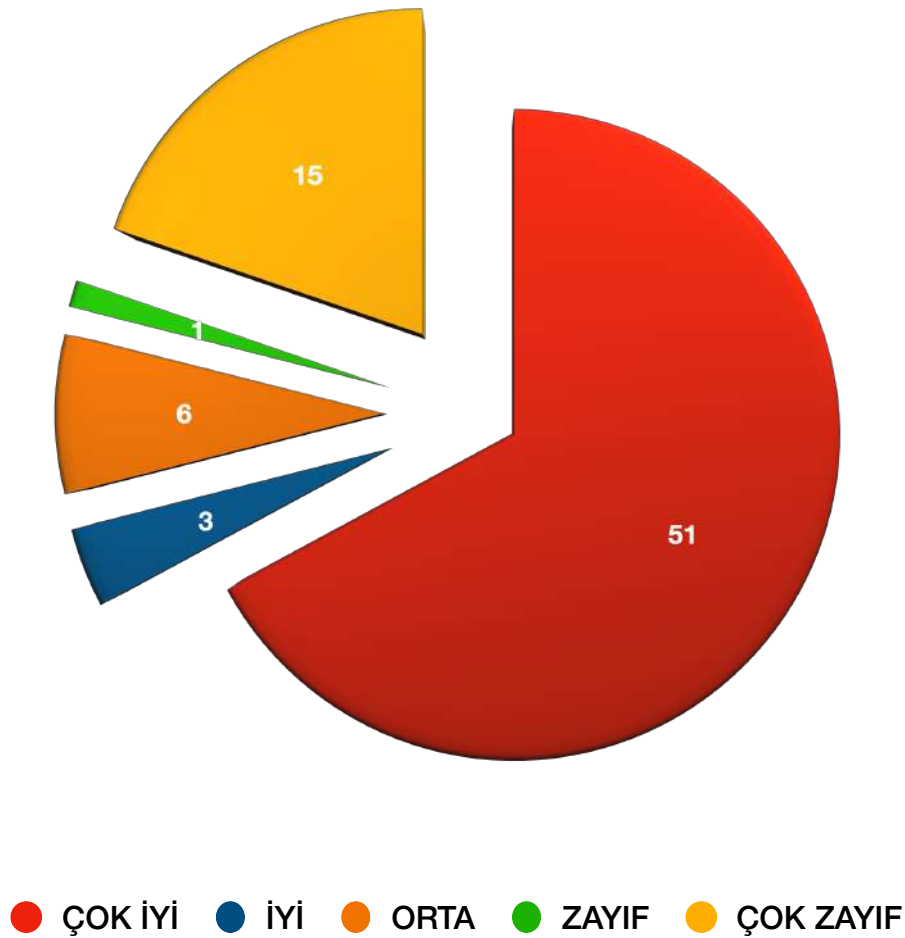
AÇIKLAMA: Her ay düzenli olarak medya yansımaları ve basın analizi raporlanmaktadır. Temin edilen aylık raporlar doğrultusunda idaremize ait haberlerin medyada ne kadar yer aldığı takip edilmektedir.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI ve BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

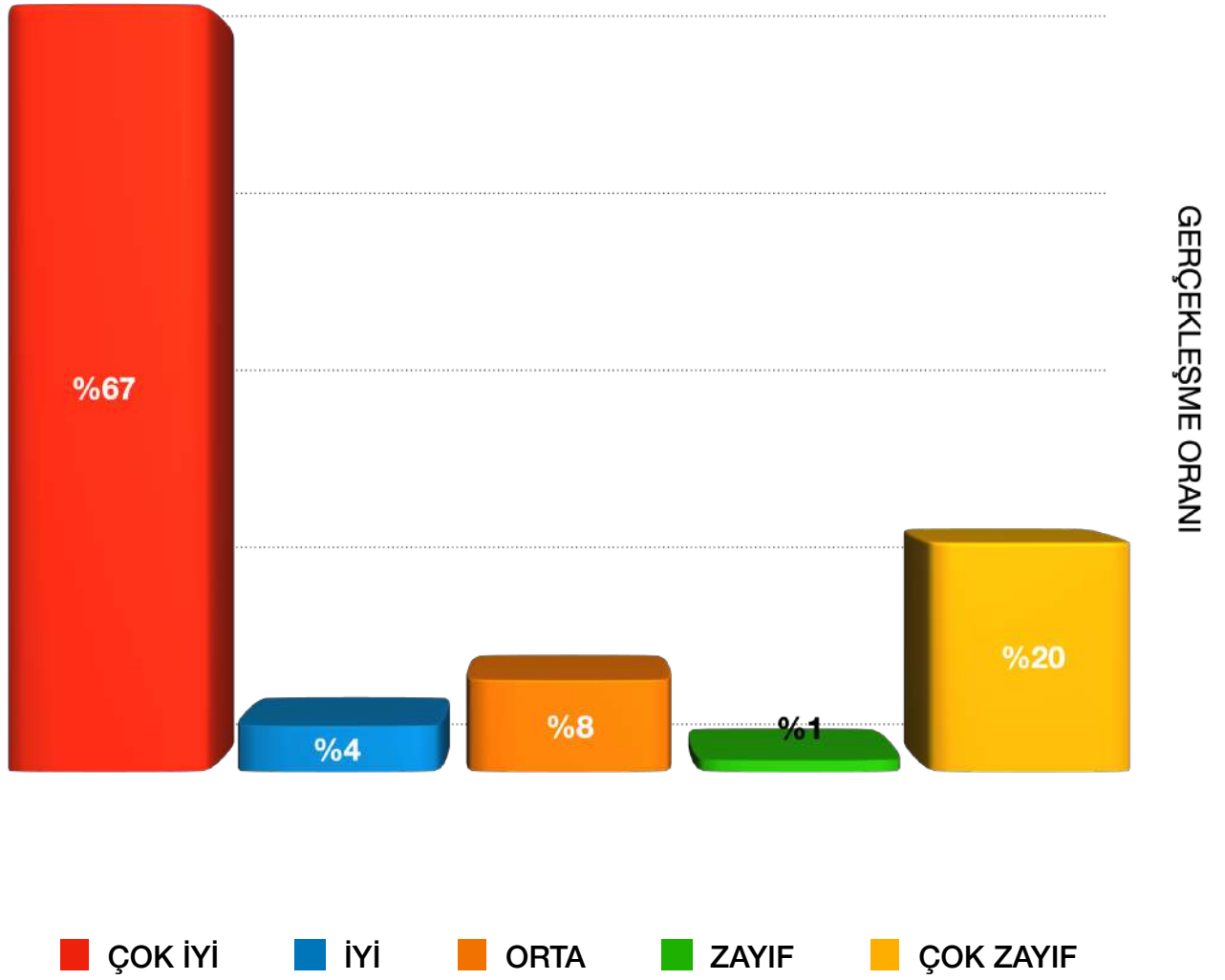
İETT Genel Müdürlüğü 2019 Yılı İdare Faaliyet Raporunda 76 adet gösteregeye yer vermiştir. Bu göstergelerin sayısal dağılımı ve grafiksel gösterimi değerlendirme ölçeği ile birlikte aşağıdadır.

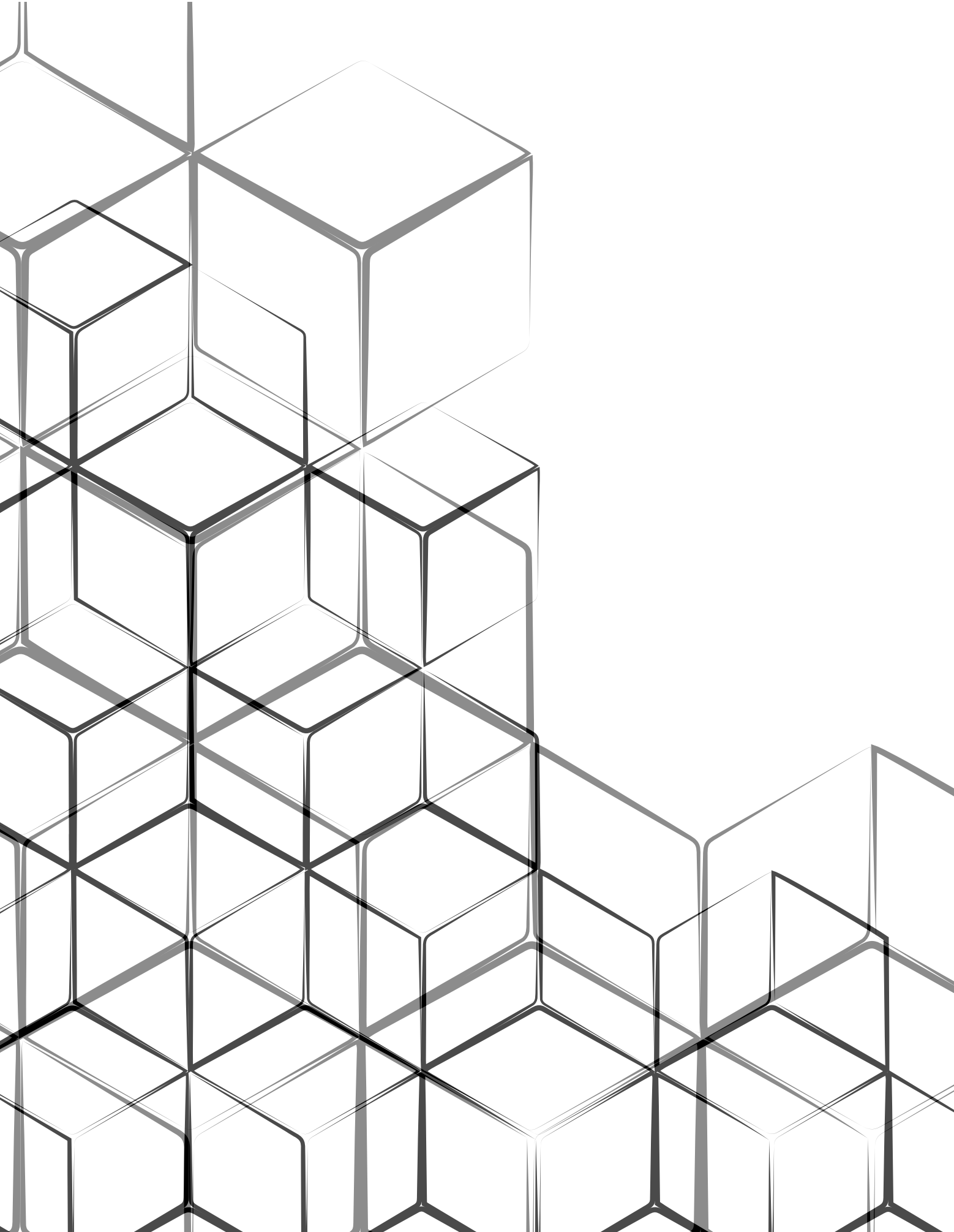


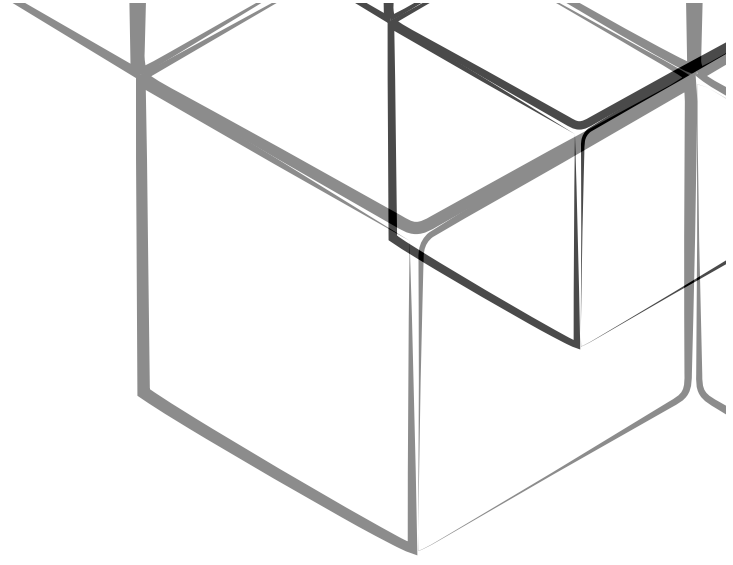
*Gösterge Gerçekleşme Adetleri

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

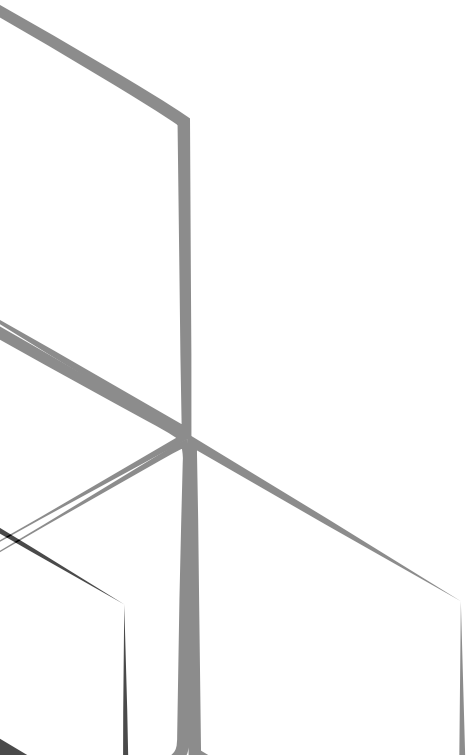
85-100 | 70-84 | 55-69 | 45-54 | 0-44







KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ



Üstünlükler

- ▶ 149 yıllık toplu ulaşım sektörüne yön veren köklü bir kuruluş olması.
- ▶ Uluslararası toplu ulaşım sektörünü yakından takip etmesi.
- ▶ Yönetim sistemini ve EFQM modelini uygulayan bir kurum olması.
- ▶ Teknoloji geliştirme ve uygulama kapasitesinin iyi olması.
- ▶ Yeniliklere açık olması ve değişime hızlı ayak uydurabilmesi.
- ▶ 33 farklı iletişim kanalı sayesinde yolcuların talep ve önerilerinin hızlıca alınması.
- ▶ Tüm otobüslerin engelli erişimine uygun olması.
- ▶ Çevreci uygulamalar sayesinde doğanın korunmasına katkı sağlaması.
- ▶ İETT'nin kriz yönetme becerisinin iyi olması, çevik hareketli edebilmesi.
- ▶ Genç araç filosuna sahip olması.
- ▶ Eğitim düzeyi yüksek, nitelikli personele sahip olması.

Zayıflıklar

- ▶ Hat uzunluklarının fazla olması.
- ▶ Trafik kaynaklı, işletme hızının düşük olması.
- ▶ Toplu taşıma mevzuatının güncel olmaması .
- ▶ Kurumsal finansal kaynakların yetersiz olması.
- ▶ Özel Ulaşım sisteminin kurumsal bir yapıya sahip olmaması.
- ▶ Yolculuk talebi karşısında araç kapasitelerinin yetersiz kalması.
- ▶ Maliyetlerin artmasına karşılık yolculuk gelirlerinin yetersiz kalması.

Değerlendirme

149 yıllık köklü tarihiyle kent içi toplu ulaşımda ülkemizin önemli değeri İETT, 2019 yılında da İstanbul halkının hayatını kolaylaştırmak ve daha iyi hizmet sunabilmek amacıyla faaliyetlerine devam etmiştir.

24 saat yaşayan İstanbul'da, 28 hat ile gece seferlerine başlanarak, metro hatları ve Şehir Hatları vapurlarının gece seferlerine entegre otobüs hatları oluşturulmuştur.

Araçlarımızın ve Özel Halk Otobüslerinin TUVTÜRK muayeneleri, seyyar muayene aracıyla garajlarımızda yapılmaktadır. Böylece hem zaman hem de yakıt tasarrufu sağlanmaktadır.

Otobüslerde bulunan kara kutu cihazları verileriyle oluşturulan sürüş davranış raporları sonucunda, sürüş performansını geliştirilmesi gereken şoförlere güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmiştir. Eğitimler kurum bünyesinde bulunan uzman şoför eğitmenler ile tamamen iç kaynaklarla gerçekleştirilmiştir. Kurumumuz güvenli ve ekonomik sürüş eğitimi konusundaki tecrübesi ile diğer kurum ve kuruluşların eğitim taleplerini de karşılamaktadır.

Sürdürülebilir bir büyüme ve kalkınma için daha fazla kadın gücünün olması gerektiği inancıyla, İETT tarihinde bir ilk gerçekleştirilerek ihtiyaç duyulan şoför kadrosu için kadınlar tercih edildi.

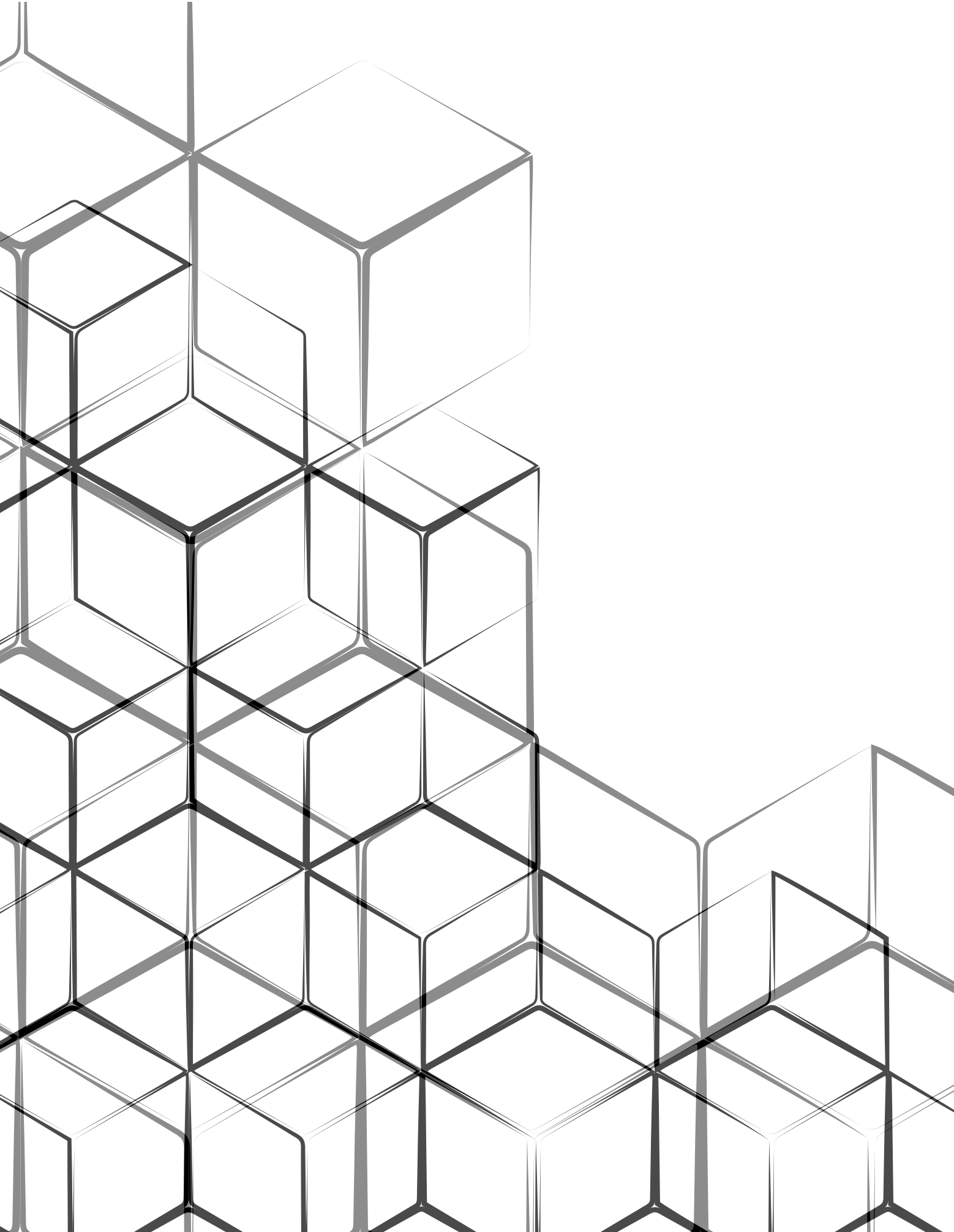
Kadın güvenlik personelimizin sayısı arttırılarak, metrobüs istasyonlarında ilk defa kadın güvenlik personeli istihdam edilmiştir.

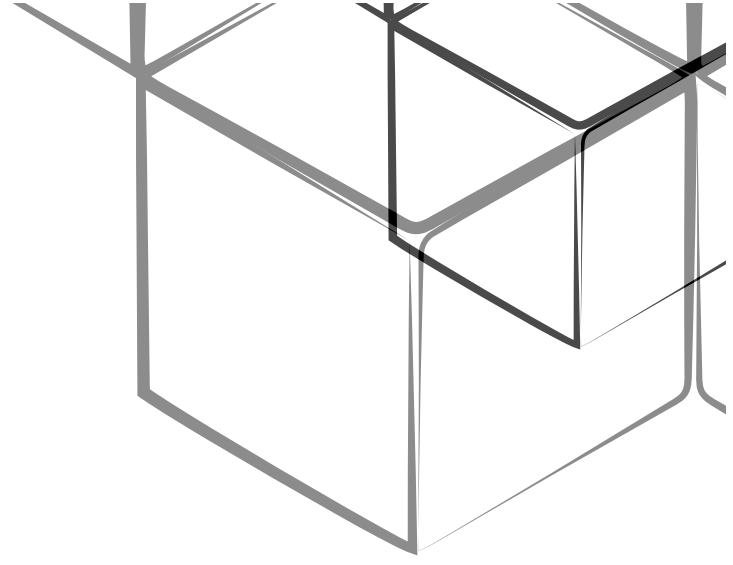
Bilgi teknolojilerinin etkin kullanımıyla, mobil uygulamalar geliştirilerek yolcuların daha konforlu ulaşım sağlamaları ve engelli vatandaşlarımıza yönelik yeni özellikler eklenerek onların hayatlarını kolaylaştırıcı adımlar atılmıştır.

“Engelli Dostu İETT” sloganı ile engelli vatandaşlarımızın şehir içi toplu taşıma araçlarından kolaylıkla yararlanabilmeleri ve toplu taşıma şoförlerinin engelli yolcularla daha sağlıklı iletişim kurmaları, empati yapmaları ve farkındalık oluşturmak amacıyla “Empati Geliştirme ve Farkındalığın Artırılması” eğitimleri 2019 yılında devam etmiştir.

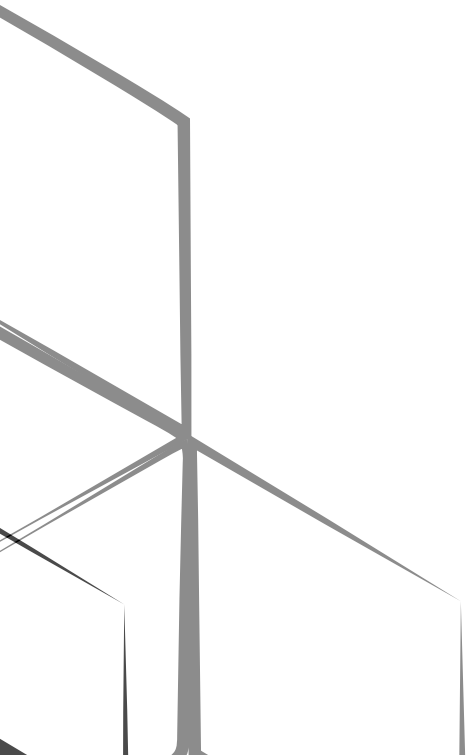
Sosyal sorumluluk kapsamında, lösemi ve DMD hastalıklarının farkındalığını arttırmak için etkinlikler düzenlenmiştir.

İETT çevreci yaklaşımla faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu kapsamda, garajlarda kullanılan atık sular arıtılarak kanalizasyona deşarj edilmekte ve faaliyetler sonucu ortaya çıkan ömrünü tamamlamış lastik, atık motor yağları vb. atıkların geri dönüşümü sağlanarak çevreye verilen zarar minimuma indirilmektedir. Geri dönüştürülen atıklar endüstride hammadde olarak kullanılarak ülke ekonomisine katkı sağlanmaktadır. 2019 faaliyetleri sonucunda atıkların % 95’i geri dönüştürülerek çevreye ve ülke ekonomisine katkıda bulunulmuştur.





ÖNERİ VE TEDBİRLER



Öneri ve Tedbirler

- İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü sosyal devlet ilkesi gereği maliyetleri karşılamayan seferler gerçekleştirmekle birlikte toplumun bazı kesimlerine ücretsiz ve indirimli hizmetler sunmaktadır. Toplu taşıma hizmetlerinin konforunun ve sürekliliğinin sağlanması adına diğer dünya ülkeleri örneklerinde olduğu gibi sübvansede edilmesi gerekmektedir.
- Çevre dostu CNG yakıtın, doğalgazdan CNG'ye dönüştürülmesinden dolayı ÖTV ödenmektedir. İETT ve diğer ulaşım modlarının bu dönüşüm kaynaklı ÖTV'den muaf olması için gerekli düzenlemeler yapılması gerekmektedir.
- Çevreci kent içi toplu taşıma araçlarına yapılacak yatırımlara teşvik verilmesi ile birlikte araçlarda kullanılacak çevreci yakıtların vergileri hususunda düzenlemeler yapılması bu araçlara yönelimi artıracaktır. Böylece karbon salınımının azaltılmasının yanı sıra akaryakıt maliyetlerinin düşürülmesi sağlanacaktır.
- Metrobüs hattında artan yolculuk talebini karşılayabilmek amacıyla yüksek yolcu kapasiteli araçlara yatırım yapılması gerekmektedir.
- Usulsüz kart kullanımıyla mücadelede teknolojiye daha fazla yararlanmak için çalışmalar yapılması gerekmektedir.
- Toplu taşımacılığı cazip hale getirerek, otomobil sahiplerini toplu taşıma kullanmaya teşvik etmek için kalite, konfor ve erişilebilirlik seviyeleri gözden geçirilmelidir.
- Ücret entegrasyonu, fiziki entegrasyon, zaman entegrasyonu ve bilgilendirme entegrasyonunu sağlayan otorite ve kurumsal operatör ilişkisine dayalı tam entegre toplu ulaşım yapısı oluşturulmalıdır.
- Toplu ulaşım öncelikli yolların ayrılması gerekmektedir.

- Toplu taşımaya yüksek etkinlikte ulaşım, trafikte azalma ve yol kazanımı için toplu ulaşım tam entegre paylaşımlı otonom araç filolarına geçiş sağlanmalıdır.
- Özel araç kullanımını azaltarak trafik yoğunluğunun önüne geçmek, mevcut toplu ulaşım araçlarının yeterince etkin olamadığı bölgelere erişimi sağlamak amacıyla; yolculuk taleplerinin web tabanlı bir yazılım üzerinden kişilerin adres bilgilerinin anlık olarak alınarak rota planlarının yapılması ve yolculuk talebinin rezervasyonu ile toplu taşımaya alternatif talep odaklı modların (DRT) oluşturulması önerilmektedir.
- Toplu ulaşım hizmetleri dışında kalan, genellikle yolculuğun ilk ve son kısımlarını oluşturan modların planlaması (ilk ve son km / first mile-last mile) için erişim kümesi analizleri yapılarak tam entegre çözümler geliştirilmelidir. (bisiklet, besleme hatlar, otonom araçlar, elektrikli araçlar)
- Yolcuyu ulaşımın merkezine alıp kişiye özel ulaşım çözümleri sunan, tüm ulaşım modlarını (toplu ulaşım / araç paylaşımı / yolculuk paylaşımı / araç havuzu / bisiklet paylaşımı / park paylaşımı vs.) birbirine entegre eden ulaşım modeline (MaaS) geçiş gerekmektedir.
- Sosyal ve ekonomik yapının gelişimi ve kentsel hareketliliğin değişimi ile birlikte; gerçek zamanlı yer ayırtma sürecine geçiş, araçlara mobil uygulamalar ve akıllı kartlar ile erişim ve kullanım bazlı ücretlendirme modeline geçiş önerilmektedir.

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 2019 yılı Faaliyet Raporunun "Mali Bilgiler" bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 29.03.2020

Sevcan BİLİR
Mali Hizmetler Daire Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

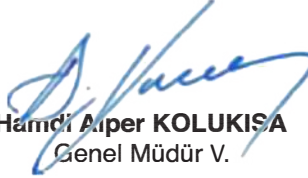
Üst yönetici olarak yetkim dahilinde;

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 / 29.03.2020



Hamdi Alper KOLUKISA
Genel Müdür V.

