

İETT
İŞLETMELERİ
GENEL
MÜDÜRLÜĞÜ
FAALİYET RAPORU
2022



Cumhuriyetimizin 100.yılına doğru

*“Benim naçiz vücudum elbet bir gün toprak
olacaktır, ancak Türkiye Cumhuriyeti ilelebet payidar
kalacaktır.”*





Değerli İstanbullular,

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, tüm bağlı şirketleri ve iştiraklerimizle “adil, yeşil ve yaratıcı bir İstanbul” hedefiyle çalışıyor, kentimize değer katacak projeler üretmeye devam ediyoruz. İstanbullulara karşı olan sorumluluğumuzun bilinciyle, bir yandan İstanbul’un güncel sorunlarını çözüme kavuşturuyor diğer yandan şehrimizin geleceğine yatırım yapıyoruz.

Göreve geldiğimiz günden bu yana kimseyi ayırt etmeden hiçbir mahalleyi, hiçbir ilçeyi diğerinden üstün tutmadan 16 milyon İstanbullu için çalışıyoruz. Projelerimizin tüm süreçlerini hemşerilerimizle paylaşıyor, İstanbul’un asıl ve nihai sahibi olan İstanbulluların fikirlerini önemsiyoruz. Kamu kaynaklarını doğru ve yerinde kullanıyor; belli bir zümreye değil bu kentte yaşayan tüm hemşerilerimize eşit hizmet sunuyoruz.

Ekonomik belirsizlikler ve krizler, tüm dünyayı derinden etkileyen pandemi, her geçen gün etkisini daha güçlü hissettiren iklim değişikliği, gıda krizi, yüksek konut ve



kira fiyatlarının neden olduğu barınma sorunları çok temel bir gerçeğe işaret ediyor. Günü kurtarmaya yönelik yönetim anlayışlarının sonu gelmiştir. İstanbul gibi dünya kentlerini yönetmek artık uzun vadeye yayılmış bir plan ve stratejilere yönelik bir bilim hâline gelmiştir. Göreve gelir gelmez İstanbul Planlama Ajansı'nı kurduk ve İstanbul'un geleceğini her boyutuyla planlamayı amaçlayan Vizyon 2050 Strateji Belgesi'nin hazırlanması için çalışmalara başladık. Vizyon 2050 Strateji Belgesi, geçtiğimiz iki yıl boyunca binlerce insanın fikri, emeği ve katkısı ile veriye dayalı analizler doğrultusunda oluştu. Hassas ellerde İstanbul'un 7 tema etrafında sorunları ve potansiyelleri tespit edildi. Süreç boyunca kendi birimlerimize ek olarak toplamda 2.000'e yakın akademi, kamu, sivil toplum ve özel sektör kurum temsilcisinin ve 25.000'e yakın yurttaşın katkıları alındı.

2022 yılının ikinci yarısına kadar pek çok önemli projenin altına imzamızı attık. Yatırımlarımıza hız vererek yılın ikinci yarısında 150 Günde 150 Proje maratonuna başladık. 22 Temmuz 2022'de restore edip yeniden ziyarete açtığımız Yerebatan Sarnıcı ile başlayan bu tarihî projede; Bostancı-Dudullu Metro Hattı, Boğaziçi Üniversitesi/Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Hattı, Ahmet İsvan Halk Ekmek Fabrikası, Kartal Neyzen Tevfik Meydanı, restore edip hizmete açtığımız Moda İskelesi, yenilenen Beyazıt Meydanı, Unkapanı KöprülÜ Kavşağı, Arnavutköy Yaşam Merkezi, Beylikdüzü Kavaklıdere Yaşam Vadisi 1. ve 2. etapları gibi değerli projeler yer alırken pek çok projenin de temelini attık.

İstanbul’da ulaşım için kalıcı çözümler üretiyor; hemşehrilerimizi hızlı, güvenli, konforlu ve çevre dostu ulaşım araçlarıyla buluşturuyoruz. Göreve geldiğimiz günden beri Kabataş-Mecidiyeköy-Mahmutbey Metro Hattı’nın Yıldız-Mahmutbey arasını, Cibali-Alibeyköy Tramvay Hattı’nı, Boğaziçi/Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Hattı’nı, Bostancı-Dudullu Metro Hattı’nı ve Ataköy-İkitelli Metro Hattı’nın Bahariye ve Masko istasyonlarını İstanbulluların hizmetine sunduk. İstanbul ile özdeşleşen deniz ulaşımını 9 yeni hatla canlandırdık. Kendi öz kaynaklarımızla İstanbul’a 160 yeni metrobüs kazandırdık. İstanbulluları yüksek fiyat artışlarından korumak için toplu taşımayı sübvansetmeye devam ediyoruz.

Dere yataklarını ıslah ederek, atıl alanları değerlendirerek, işgal edilmiş alanları kurtararak şehrimize yeni yeşil alanlar kazandırıyor, İstanbul’u yeşille buluşturuyoruz. Atıkları dönüştürerek, arıtma tesislerimizi çoğaltarak çocuklarımızın geleceğine yatırım yapıyoruz. Şehrimizin kronik altyapı sorunlarına kalıcı çözümler üretiyoruz. Kara Surları, Müze Gazhane’nin yanı sıra restorasyonu devam eden St. Pierre Han, Botter Apartmanı ve Tünel Metrohan başta olmak üzere şehrimizin önemli tarihî yapılarını restore edip yeni işlevlerle kent hayatına kazandırıyoruz.

Ekonomik açıdan zorlu günler yaşadığımız bu dönemde İstanbul Büyükşehir Belediyesi ihtiyaç sahiplerine destek olmaya devam ediyor. İBB tarihinde ilk defa üniversite öğrencilerimiz karşılıksız, geri ödemesiz burs alıyor; 0-4 yaş arası çocuğı olan anneler toplu taşımadan ücretsiz yararlanıyor. İhtiyaç sahibi ailelerin çocukları ücretsiz sütle buluşuyor. Şehrimizin artık alan elin veren eli görmediğı büyük bir dayanışma ağı, Askıda Fatura var. Çiftçiler, besiciler ve balıkçılar aldıkları desteklerle maliyetlerin arttığı bu günlerde daha güçlü bir şekilde üretim yapmaya devam ediyorlar.

Bütçemizi bereketli yöneterek, kaynak bularak ve israfa son vererek; İstanbul’a yeni yeşil alanlar, yeni meydanlar, yaşam merkezleri, kütüphaneler, öğrenci yurtları, kreşler, mahalle evleri, teknoloji atölyeleri, ders atölyeleri, spor tesisleri, kent lokantaları, Bölgesel İstihdam Ofisleri kazandırdık.

Cumhuriyetimizin ikinci yüzyılına gireceğimiz 2023 yılında da ilk günkü heyecanla çalışmaya, kaynaklarımızı doğru yatırımlara yönlendirerek İstanbul'a ve hemşehrilerimizin hayatına değer katacak projeler üretmeye devam edeceğiz. Türkiye Cumhuriyeti'nin eşit, onurlu yurttaşları olarak İstanbul'u birlikte güzelleştirecek, güzel günleri birlikte var edeceğiz. İstanbul'a hizmet yolculuğunda en büyük güç ve motivasyonumuz yine İstanbullular olacak.

Katılımcı, şeffaf, insan odaklı, ortak akla değer veren bir anlayışla 16 milyon İstanbullu için çalışarak tüm bu hizmetleri mümkün kılan değerli mesai arkadaşlarıma şükranlarımı sunuyorum. Adil, yeşil ve yaratıcı bir İstanbul hedefimize beraberce ulaşacağımıza, birlikte başaracağımıza tüm kalbimle inanıyorum.

Ekrem İMAMOĞLU
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI



Değerli İstanbullular,

İki kıta üzerinde kurulu olan tek şehir olma özelliğini taşıyan İstanbul gerek nüfus büyüklüğü gerek ekonomik büyüklük gerekse tarihi ve kültürel dokusuyla dünyanın en özel ve en önemli metropollerinden birisidir.

Böylesine önemli bir kentte 152 yıldır toplu taşıma hizmeti sunan İETT, adeta İstanbul ile özdeşleşmiş ve günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Hayatın her alanına dolaylı veya direkt olarak etki eden ve şehirdeki yaşam kalitesini belirleyen en önemli ölçütlerden birinin ulaşım olduğu değerlendirildiğinde, İETT'nin ne kadar önemli ve zor bir hizmeti yerine getirdiği daha açık görülecektir.

Her geçen gün artan nüfus yoğunluğu toplu taşımanın önemini daha da artırmaktadır.



Günümüz kent yaşamında; hızlı, güvenli, konforlu, erişilebilir ve ekonomik bir toplu taşıma hizmeti en önemli ihtiyaçlardan biri haline gelmiştir. Sürdürülebilir bir toplu taşıma sisteminin oluşturulması kent yaşamı için vazgeçilmez bir ihtiyaç durumdadır.

Her gün 16 milyon İstanbulluya toplu ulaşım hizmeti vermekteyiz ve İETT bu hizmetin en stratejik kurumlarından biridir. Kent içerisinde gerçekleştirilen toplu ulaşım yolculuklarının birbiri ile entegrasyonu açısından da önemli bir rol üstlenmektedir. 2022 yılı itibariyle hizmete giren yeni raylı sistem ve denizyolu hatlarımızla entegre olarak İstanbullular için alternatif rotalar oluşturulmuştur. Vatandaşlarımız bu sayede kent içerisinde bir noktadan diğerine çok daha hızlı bir şekilde erişebilmektedir.

Başkanımız Ekrem İmamoğlu, göreve geldiği günden itibaren hizmete aldığımız yeni güzergahlar ile İstanbul geneli kentin %99'una İETT olarak hizmet vermekteyiz. Vatandaşlarımız evlerinden çıktıktan sonra yürüme mesafesi içerisinde bir İETT durağına erişebilmektedir.

Böylesine önemli bir hizmeti yerine getiren ve kent içi toplu taşımanın en önemli aktörlerdini biri olan İETT, sektöründe hep öncü olmuş, birçok yeniliğe ve ilke imza atarak bu anlamda önemli bir misyon yüklenmiştir. Bu anlayış ve sorumluluk bilinci içerisinde hizmet kalitesini en üst seviyelere çıkarmak ve kesintisiz sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için tüm gücümüzle çalışıyoruz.



Karşı karşıya kaldığı birçok olumsuzluğa rağmen filomuzu yeniliyor, çağın gerektirdiği teknolojileri kullanarak hizmetlerimizin kalitesini ve konforunu artırmak için gerekli tüm adımları atarak yolumuza kararlılıkla devam ediyoruz.

2022 yılında kendi öz kaynaklarımızla 160 Metrobüs aracını yolcularımızın hizmetine sunduk. Filomuzu güçlendirmek için çalışmalarımız devam ediyor. 2022 yılı içerisinde 60 adet yüksek kapasiteli metrobüs aracı alımı için sözleşme imzaladık, 120 adet dizel yakıtlı solo otobüs alımı ile ilgili ihale süreci devam ediyor. Yine Adalarda hizmet veren elektrikli araç filomuzu güçlendirmek için toplam 110 elektrikli araç için sözleşme imzaladık ve bu araçlardan 50 adedini Mayıs ayı içerisinde hizmete sunmuş olacağız. Filomuza kazandıracağımız yeni araçlarımızla İstanbul halkına daha güvenli ve daha konforlu bir hizmet sunma hedefimiz doğrultusunda çalışmaya devam ediyoruz.

Günlük ortalama bir milyonu aşan yolculuk sayısı ile İstanbul toplu ulaşımında çok önemli bir yeri olan Metrobüs hattımızda altyapının iyileştirilmesi için de çok önemli çalışmalar gerçekleştirdik ve bu yönde çalışmalarımız hız kesmeden devam ediyor. Yine toplu taşımada önemli bir fonksiyonu yerine getiren duraklarımızı iyileştirmeye devam ediyoruz.

Çalışanlarımıza değer veriyoruz. Hizmet sektöründe personel yetkinliğinin ve motivasyonun ne kadar önemli olduğunun bilinci ile personel eğitimlerini çok önemsiyor ve bu konuda gerekli



adımları atıyoruz. Daha adil bir çalışma ortamı sağlamak ve personel motivasyonunu artırmak amacıyla daha önce taşeron firmalarda çalışan şoförleri İBB bünyesine alıyoruz. Şimdiye kadar toplam 1.841 şoförü İBB bünyesine alarak ailemizi daha da büyüttük.

Ortaya koyduğu vizyon ile çalışmalarımıza yön veren ve desteğini esirgemeyen İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu başta olmak üzere, her koşulda özveri ile görev yapan şoförlerimize ve tüm İETT ailesine emek ve gayretleri için teşekkür ederim.

Dr. Buğra GÖKCE
İBB Genel Sekreter Yardımcısı



Değerli İstanbullular,

Bir buçuk asırlık bilgi birikimi ve tecrübesi ile İstanbul'da kent içi toplu taşıma hizmet sunmaya devam eden İETT'nin 152 yıl önce atlı tramvaylarla başlayan hizmet yolculuğu günümüzün en modern araç ve gereçleri ile devam ediyor. Ülkemizin ve dünyanın en önemli metropollerinden biri olan bu kadim şehirde daha kaliteli, daha konforlu ve sürdürülebilir bir kent içi toplu taşıma hizmeti sunmak için büyük bir azim ve gayretle çalışmalarımıza devam ediyoruz. Küresel çapta yaşanan krizler ve ülkemizde yaşanan gelişmeler neticesinde son yıllarda başta enerji maliyetleri olmak üzere tüm maliyet kalemlerinde yaşanan olağanüstü artışlar İETT'nin gelir gider dengesini de olumsuz yönde etkilemiştir. Yaşanan tüm bu olumsuzluklara rağmen 2022 yılında da hizmet kalitemizi artırmak ve kesintisiz toplu taşıma hizmeti sunmak için birçok projeyi hayata geçirdik. 2022 yılında öz kaynaklarımızla 100 adedi 21 metre, 60 adedi de 25 metre uzunluğunda olmak üzere toplam 160



Metrobüs aracını filomuza katarak yolcularımızın hizmetine sunduk. Bu ihaleler kapsamında İş artışları yapılarak; 12 adet 25 metrelik, 20 adet de 21 metrelik olmak üzere 32 aracı daha 2022 yılı fiyatları ile 2023 yılı içerisinde filomuza kazandırmış olacağız. Yine 60 adet 25 metrelik yüksek kapasiteli metrobüs aracı alımı için sözleşme imzaladık. 120 adet dizel yakıtlı solo otobüs alımı ile ilgili ihale süreci ise devam ediyor. Filomuza kazandıracığımız yeni araçlarımızla birlikte hizmet kapasitesini ve kalitesini en üst seviyelere çıkarmayı hedefliyoruz.

Adalar 'da toplam 120 adet elektrikli araçlarla sunmuş olduğumuz hizmetin kapasitesini ve konforunu artırmak amacıyla 2022 yılında 50 adedi 4 kişilik, 60 adedi de 12 kişilik olmak üzere toplam 110 elektrikli araç için daha sözleşme imzaladık. Sözleşme imzaladığımız araçlardan 50 adedini 2023 Mayıs ayı içerisinde, 60 adedini ise 2024 Mart ayında vatandaşlarımızın hizmetine sunmuş olacağız.

Metrobüs hattımızda yolcularımıza daha güvenli ve konforlu bir hizmet sunmak amacıyla beyaz yol uygulamasını gerçekleştirdik. Hat üzerinde hizmet veren 18 asansörü ve 11 adet yürüyen merdiveni yeniledik. 13 adet asansör ile 7 adet yürüyen merdiven yenileme çalışmalarımız hızla devam ediyor.

Yolcularımızın duraklarda beklerken kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemeleri için 454 adet kapalı durağı daha hizmete sunduk. Yeni durak alanları oluşturma ve kapalı durak oranını artırmaya yönelik çalışmalarımız devam ediyor.

Yolcu güvenliğini sağlamak, olası kazaları önlemek ve hizmet kalitemizi iyileştirmek amacıyla garajlarımızda, peron alanlarımızda ve hat güzergâhlarında denetimler gerçekleştirdik. Denetim ekiplerimizin yanı sıra yöneticilerimiz de sürekli saha ziyaretleri gerçekleştirek, hem çalışanlarımızın hem de yolcularımızın talep ve önerilerini alarak gerekli çalışmaları başlatıyoruz. Telemetri cihazı takılan araç sayımızı 4.000'e çıkardık. Coğrafi tabanlı uygulama, mobil uygulama, web uygulamaları ve senkron uygulamaları geliştirilerek; Coğrafi bilgi sistemi tabanlı yönetim portalı ile güzergâh verilerinin yönetim, sorgulanma ve raporlama kabiliyetlerini artırdık. Bu sayede coğrafi verilerin web ortamında görüntülenebildiği, yönetilebildiği, anlık izleme ekranları ile statik ve dinamik raporların üretilebildiği coğrafi bilgi sistemi tabanlı yönetim portalını geliştirdik.

Yeni metro ve deniz hatlarına entegre hatları devreye aldık, artan nüfus ve yolculuk talebine paralel olarak bazı mevcut hatları yeniden düzenledik.

Araçlarımızın zorunlu olan TÜV Muayenelerini garajlarımızda hizmet veren Mobil TÜVTÜRK istasyonunda gerçekleştiriyoruz. Bunun yanı sıra 2021 yılından itibaren garajlarımızda Ulusal Standartlarda kurduğumuz İETT teknik muayene istasyonlarında yılda en az 2 kere daha araçlarımıza muayene yapıyoruz. 2022 yılında Özel Halk Otobüsü, Kooperatif Otobüsleri ve İETT Otobüsleri olmak üzere toplam 10.994 adet muayene işlemini gerçekleştirdik. 2023 yılında ise 15.000 muayene işlemi gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

İşlettirme modeli kapsamında çalışan şoförlerimizin çalışma koşullarını iyileştirmek amacıyla; 2 Ağustos 2022 tarihinde 446, 1 Ekim 2022 tarihinde 850, 20 Şubat 2023 tarihinde 195 ve son olarak 8 Mart 2023 tarihinde 350 şoför olmak üzere toplam 1.841 şoförü İBB güvencesine alarak ailemize kattık.

Yolcularımıza daha kaliteli hizmet sunmak ve memnuniyetlerini artırmak amacıyla toplu taşıma alanında dünyadaki yeni trendleri ve gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Üyesi olduğumuz UITP (Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği), IBBG (Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu) gibi kuruluşlarla işbirliğimiz sayesinde hem dünyadaki ulaşım tecrübesinden yararlanmakta hem de

bu tecrübeye katkı sunmaktayız. 2022 yılı haziran ayında 112.Toplu Taşıma Birliği (UITP) Otobüs Komitesi Toplantısı'nı İETT'nin ev sahipliğinde İstanbul'da gerçekleştirdik.

Çalışmalarımızda bizlere desteğini esirgemeyen İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu olmak üzere, özverili bir şekilde görev yapan şoförlerimiz ile tüm mesai arkadaşlarıma teşekkür eder, başarılarının devamını dilerim.



İrfan DEMET
Genel Müdür v.

İÇİNDEKİLER

18

GENEL BİLGİLER

Tarihçe

Misyon ve Vizyon

Yetki, Görev ve Sorumluluklar

İdareye İlişkin Bilgiler

Sunulan Hizmetler

Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

88

AMAÇ ve HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri

90

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRME

Mali Bilgiler

Performans Bilgileri

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları

Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

158

KURUMSAL KABİLİYET ve
KAPASİTENİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

162

ÖNERİ ve TEDBİRLER

164

GÜVENCE BEYANLARI

İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2022 FAALİYET RAPORU

KATKIDA BULUNANLAR

Dr. Buğra GÖKCE

İrfan DEMET

Onur TEMÜRLenk

Sevcan BİLİR

Mehmet Akif ALKAN

Mustafa ÇAKIR

Süleyman TELLİ

Meryem Pınar İYİGÜN

Dilek MEMİŞ

Hasan EROĞLU

Ömer Hakan BİLİR

İlker Celal ŞAHBAZ

Barış SAKLI

TASARIM

Süleyman TELLİ

Meryem Pınar İYİGÜN

TARİHÇE

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

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

1945 yılında Yedikule ve Kurbağalıdere Havagazı Fabrikaları ile bu fabrikaların beslediği İstanbul ve Anadolu havagazı dağıtım sistemleri İETT’ye devredilmiş ve 1961’de işletmeye alınan trolleybüsler, 1984’e kadar İstanbullulara hizmet vermiştir.

1982 yılında çıkarılan bir yasa ile tüm elektrik hizmetleri, hak ve vecibeleriyle Türkiye Elektrik Kurumuna (TEK) devredilmiş, 1993 yılında da havagazı üretim ve dağıtım faaliyetlerine son verilmiştir.

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





ELEKTRİK

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

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

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

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

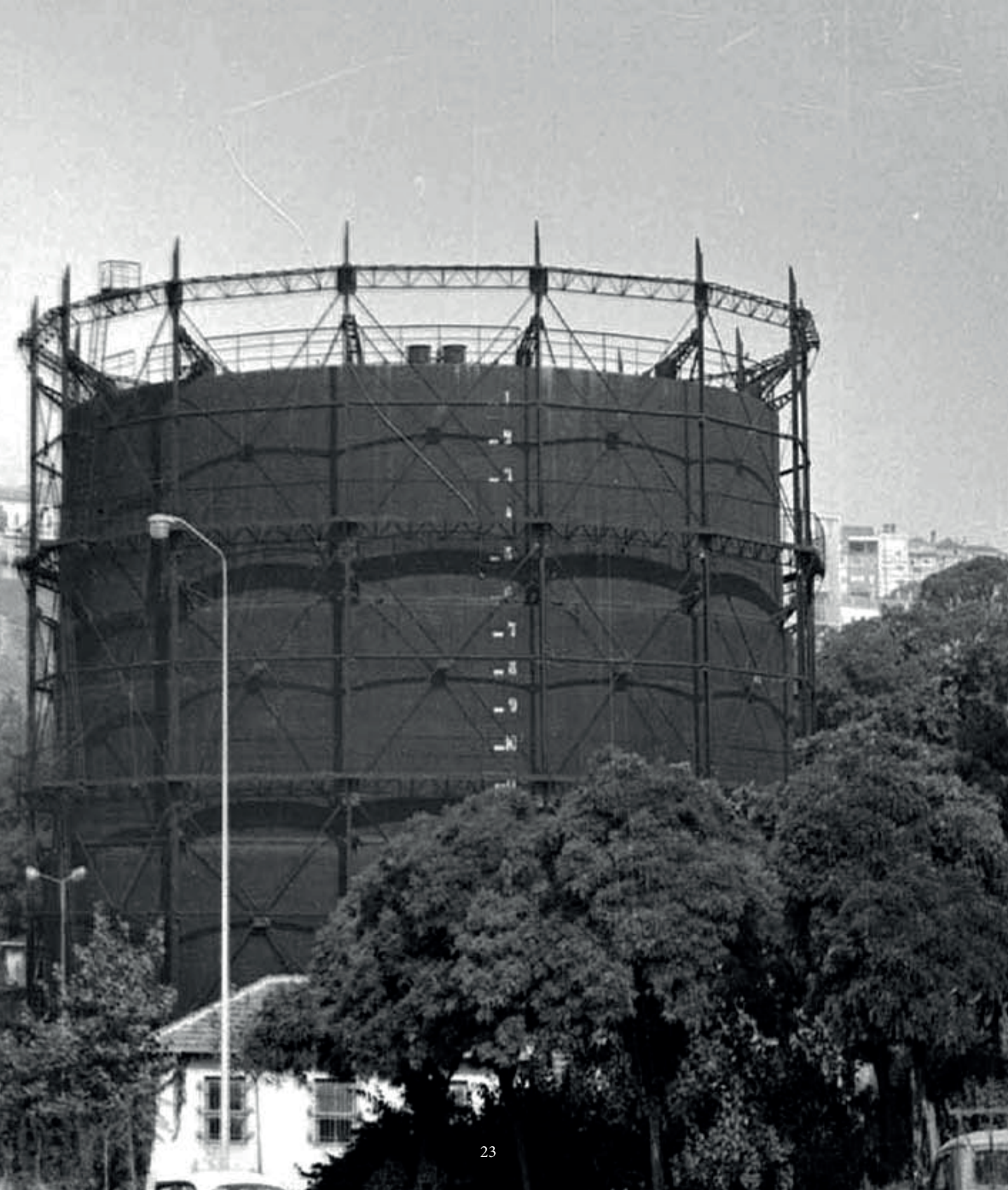


HAVAGAZI

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

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

Kok üretimi ve satışı da yapan, yaklaşık bin kişinin çalıştığı, günlük ortalama kapasitenin 300 bin metreküpü bulduğu, 80 bin abonesiyle İstanbul'a on yıllar boyu yaz kış demeden hizmet veren işletme, doğalgazın günlük yaşama girmesi ve eskiyen teknoloji nedeniyle Haziran 1993'te tasfiye edilmiştir.



TROLEYBÜS

İstanbul'un her iki yakasında uzun yıllar hizmet veren elektrikli tramvayların 1950'li yılların sonunda kentin ihtiyacını karşılayamaz hale gelmesi üzerine; otobüslere oranla daha ekonomik olması ve elektrik enerjisiyle çalışması dolayısıyla çevreci özelliği de göz önüne alınarak trolleybüs sisteminin kurulmasına karar verilmiştir. Güç beslenmesi çift havai elektrik hattından sağlanan trolleybüsler için ilk hat Topkapı-Eminönü arasında döşenmiş olup 27 Mayıs 1961'de hizmete girmiştir. Toplam uzunluğu 45 kilometre olan şebeke, 6 kuvvet merkezi ve 100 trolleybüslük işletmenin maliyeti, o günün rakamıyla 70 milyon lirayı bulmuştur. Şişli ve Topkapı garajlarına bağlı olarak hizmet veren ve kapı numaraları 1'den 100'e kadar sıralanan araçlara 1968 yılında, tamamen İETT işçilerinin üretimi olan Tosun da katılınca araç sayısı 101 olmuş ve ilk Türk Trolleybüsü Tosun 101 kapı numarasıyla İstanbullulara 16 yıl süreyle hizmet vermiştir. Elektrik kesintileri yüzünden sık sık yollarda kalan ve seferleri aksayan trolleybüsler, trafiği engellediği gerekçesiyle 16 Temmuz 1984'te işletmeden kaldırılmış ve araçlar İzmir Belediyesi'ne bağlı ESHOT (Elektrik, Su, Havagazı, Otobüs ve Trolleybüs İşletmesi) Genel Müdürlüğü'ne satılmıştır. Trolleybüslerin 23 yıllık İstanbul macerası böylece son bulmuştur.

İETT işçileri tarafından 1968 yılında Şişli Garajında 5 ay süren çalışma sonucunda üretilen ilk Türk trolleybüsü Tosun, 45 yıl aradan sonra bu kez İkitelli Garajında, tamamen orijinaline sadık kalınarak 3 ayda yenilenmiş olup Kasım 2013'te IV. Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamında düzenlenen fuarda sergilenmiştir. Yenilenen Tosun, 2014 yılı başından beri 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 yolcularına hizmet vermektedir.

TRAMVAY

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

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

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

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

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



METROBÜS

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

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

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

Temeli 15 Mart 2011 günü atılan Avcılar-Beylikdüzü Metrobüs Hattı 19 Temmuz 2012 tarihinde resmi açılışı yapılarak hizmete sunulmuştur. Toplam 52 kilometre olan 44 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme hattında ortalama yolculuk süresi 83 dakika olup 2022 yılında günlük ortalama 795 bin yolculuk gerçekleşmiştir.

Metrobüs hattında kapasiteyi ve hizmet konforunu artırmak amacıyla 2022 yılında 60 adet Euro VI Akia LF25 model ve 100 adet Euro VI Otokar Kent XL aracı daha yolcularımızın hizmetine sunulmuştur.



ELEKTRİKLİ ARAÇLAR

İstanbul Adalar'da atlı faytonların kaldırılmasının ardından 30 Temmuz 2020 tarihinde 40 adedi 14 kişilik, 20 adedi 4 kişilik ve 2021 yılında da yerli ve tescilli 60 adet 4 kişilik olmak üzere toplamda 120 adet elektrikli araç hizmete alınmıştır.

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





ULAŞIM BİLGİLERİ



2.613
OTOBÜS

154
MİLYON KM

5.5
MİLYON SEFER

338
MİLYON
YOLCULUK



696
METROBÜS

85
MİLYON KM

2.6
MİLYON SEFER

290
MİLYON
YOLCULUK

3.309
OTOBÜS-METROBÜS

239
MİLYON KM

8.1
MİLYON SEFER

628
MİLYON YOLCULUK

MİSYON-VİZYON

MİSYON

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

VİZYON

Sürdürülebilir ve entegre toplu ulaşım çözümleri ile yolcu memnuniyetini artırmak.



TEMEL DEĞERLERİMİZ

YOLCU ODAKLI

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

GÜVENİLİR

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

ÇEVİK

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

DUYARLI

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

YENİLİKÇİ

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

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

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

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

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

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

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

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

B) (Değişik: 28/2/2006-5466/ 1 md.) İstanbul’un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalar’da elektrik

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

ÜCRET TARİFELERİ

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

BÜTÇE VE KADROLAR

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

KESİN HESAP

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

İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

A. FİZİKSEL YAPI

İDARİ BİNALAR

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

GARAJLAR

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

LOJMANLAR

YERİ	ADET	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m ²)
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1.180
BAŞAKŞEHİR	7	989
FATİH ŞEYH RESMİ MAH.	2	179
GÜNGÖREN	1	120
HEYBELİADA	2	230
İKİTELLİ	12	1332
K. AYASOFYA	1	102
KADIKÖY ALTIYOL RASİM PAŞA MAH	6	670
KADIKÖY UHUVVET SOKAK	9	1218
POLİGON SADABAD CAD.	8	900
SARIYER	1	101
TOPHANE HACİMİMİ MAH.	12	1119
İSTİNYE (2 Kullanılan / 18 Kullanılmıyor)	20	2238
AYAZAĞA CENDERE YOLU *	10	1350
BEBEK *	4	369
BEYOĞLU EVLİYA ÇELEBİ MAH. *	9	952
BEYOĞLU KULOĞLU *	1	100
FATİH CİBALİ *	2	884
FATİH MİSMARCI YOKUŞU *	2	174
FATİH GÜLHANE *	2	282
KUKA *	2	163
YENİKÖY *	1	129
TOPLAM	124	14.781

* kullanılmıyor.

ARSALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m ²)
ADALAR	ARSA	163
ALİBEYKÖY	YEŞİL ALAN	2.878
AVCILAR	PERON YERİ	676
AVCILAR	İBB SOSYAL TESİSİ ARAZİSİ	10.170
BAĞCILAR	İSTASYON ARSASI	848
BAKIRKÖY	ATAKÖY PERON	174
BAŞAKŞEHİR-İKİTELLİ	İSTASYON ARSASI	493
BEŞİKTAŞ-ÇIRAĞAN	DİREK YERİ	19
ESENLER	METRO İSTASYONU	4.671
ESENLER	MENDERES MAHALLESİ	2.148
ESENLER	FEVZİ ÇAKMAK MAHALLESİ	2.407
EYÜP-GÜZELTEPE	ARSA	3.644
FATİH	TRAFO VE İNDİRİCİ MERKEZ	3.711
KADIKÖY	ARSA	6.214
KARTAL	PİLON YERİ	20
PENDİK-GÜZELYALI	TRAFO + ARSA	374
SARIYER	PLANTONLUK	245
SULTANGAZİ-CEBECİ	PERON ALANI	8.716
ŞİŞLİ	TRAFO	521
ÜSKÜDAR	PAŞALİMANI SOSYAL TESİSLERİ	1.611
ÜSKÜDAR	PLANTONLUK	62
ZEYTİNBURNU	YEŞİL ALAN	10.576
TOPLAM		60.341

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI(m ²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARI(m ²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE(litre)
ANADOLU	-	-	300.000
AVCILAR	-	-	70.000
AYAZAĞA	-	-	300.000
BEYLİKDÜZÜ	-	-	120.000
EDİRNEKAPI	-	-	240.000
HASANPAŞA	-	-	140.000
İKİTELLİ	2.500	650	520.000
KAĞITHANE	-	-	20.000
KARTAL	-	-	35.000
KURTKÖY	-	-	225.000
SARIGAZİ	-	-	100.000
SULTANGAZİ	-	-	35.000
ŞAHİNKAYA	-	-	100.000
TOPKAPI	-	-	80.000
YUNUS	-	-	80.000
TOPLAM	2.500	650	2.365.000

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

OTOBÜS-METROBÜS-ELEKTRİKLİ ARAÇ FİLOSU

MARKA-TİP	EGZOZ EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
BMC PROCİTY TR	EURO VI	26	381
OTOKAR KENT XL	EURO VI	42	100
AKIA LF25	EURO VI	37	60
MERCEDES CAPACITY	EURO V	42	199
MERCEDES CONNECTO G	EURO V	34	389
BMC PROCİTY	EURO V	26	48
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	50
MERCEDES CİTARO 0530	EURO III	29	387
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO III	42	98
GREEN CAR SHUTTLE14	ELEKTRİKLİ	14	40
GREEN CAR LSV4*	ELEKTRİKLİ	4	20
SGMS MASTIFF M4	ELEKTRİKLİ	4	60
OTOKAR KENT 290 LF	EEV	29	934
KARSAN B. AVANCİTY+CNG (KARSAN AVANCITY CNG)	EEV	27	247
KARSAN B. AVANCİTY (KARSAN AVANCITY S PLUS)	EEV	41	309
TEMSA AVENUE LF CNG	EEV	26	107
TOPLAM			3.429

3.429

Otobüs-Metrobüs-Elektrikli Araç

NOSTALJİK ARAÇ FİLOSU

MARKA-MODEL	İMALAT YILI	REVİZYON YILI	ADET
RENAULT SCEMIA	1927	2014	1
LEYLAND LEVENT MCW	1968	2014	1
TOSUN	1968	2014	1
MAN SL200	1983	2014	1
IKARUS 260.25	1994	2014	1
SCANIA VABIS	1943	2015	1
MERCEDES 0321H-L	1958	2015	1
GASOILLE WHITE	1943	2016	1
BUSSING	1951	2016	1
SKODA R0706-II	1956	2016	1
TOPLAM			10

HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	ADET
OTOBÜS	5
KAMYON	2
KAMYONET	1
BİNEK	1
JEEP	1
KANGOO	1
TOPLAM	11

RAYLI SİSTEMLER

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

DURAKLAR

Nostaljik Tramvay Durakları(Taksim-Tünel)

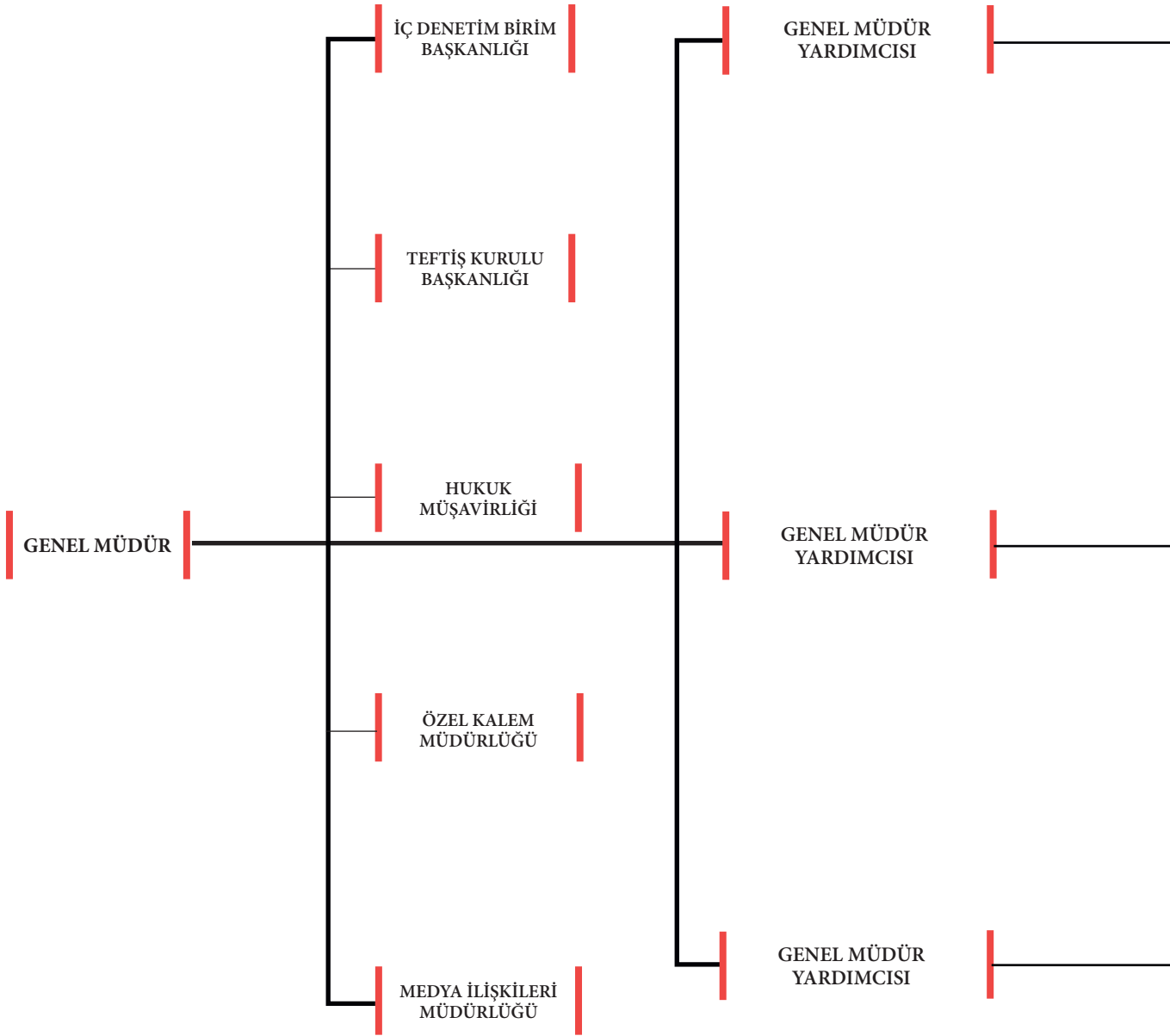
DURAK TİPLERİ	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
AÇIK DURAKLAR	3	İHTİYARİ DURAK
KAPALI DURAKLAR	2	ANA DURAK

Açık ve Kapalı Duraklar

YILLAR	AÇIK DURAKLAR	KAPALI DURAKLAR	TOPLAM
2009	6.071	3.846	9.917
2010	6.103	4.414	10.517
2011	6.249	4.519	10.768
2012	6.674	4.578	11.252
2013	6.953	4.561	11.514
2014	7.463	4.584	12.047
2015	7.564	4.652	12.216
2016	7.833	4.768	12.601
2017	8.016	4.835	12.851
2018	8.567	4.883	13.450
2019	8.739	4.969	13.708
2020	9.285	5.137	14.422
2021	8.731	6.398	15.129
2022	8.542	6.852	15.394



ORGANİZASYON ŞEMASI



	YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANI	Emlak ve Kamulaştırma Müdürü	Proje ve İnşaat Müdürü	Yolcu Hizmet Alanları Yönetim Müdürü	Bakım-Onarım ve Tesisat Müdürü	Metrobüs Sabit Tesisler Müdürü	
	DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANI	Güvenlik Müdürü	Akaryakıt ve Stok Yönetim Müdürü	Enerji ve Çevre Yönetim Müdürü	İdari ve Sosyal İşler Müdürü		
	MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANI	Muhasebe Müdürü	Bütçe Müdürü	Mali Kontrol Müdürü	Gelir ve Finansman Müdürü		
	SATINALMA DAİRESİ BAŞKANI	İhale İşleri Müdürü	Satınalma Müdürü				
	OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANI	İşletme Yönetim Müdürü	İşlettirme Müdürü	Anadolu İşletme Müdürü	Avrupa İşletme Müdürü		
	METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANI	Tünel-Tramvay İşletme Müdürü	Adalar İşletme Müdürü	Metrobüs Yönetim Müdürü			
	FİLO YÖNETİM DAİRESİ BASKANI	Kaza Yönetim Müdürü	Anadolu Saha Yönetim Müdürü	Avrupa Saha Yönetim Müdürü	Filo Takip Müdürü	Tahkikat Müdürü	Ulaşım Denetim Müdürü
	ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu Bölgesi Ulaşım Planlama Müdürü	Avrupa Bölgesi Ulaşım Planlama Müdürü	Ulaşım Geliştirme Müdürü	Özel Ulaşım Müdürü		
	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANI	Anadolu Garaj Müdürü	Araç Bakım Planlama ve İşletme Müdürü	Metrobüs Garaj Müdürü	Yunus Garaj Müdürü	İkitelli Garaj Müdürü	Kağıthane Garaj Müdürü
	İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANI	Eğitim Müdürü	Firma Personel Müdürü	İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürü	Memur Personel Müdürü	Yazı İşleri ve Kararlar Müdürü	İşçi Personel Müdürü
	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANI	Kurumsal Gelişim ve Yönetim Sistemleri Müdürü	Strateji Geliştirme ve İnovasyon Müdürü				
	YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANI	Kurumsal İletişim Müdürü	Yolcu Hizmetleri Müdürü				
	BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANI	Bilgi Teknolojileri Müdürü	Elektronik Sistemler Müdürü	Akıllı Ulaşım Sistemleri Müdürü			

C. BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

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

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

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	KİLOMETRAJ SERVER UYGULAMASI
	MESSAGE SERVER UYGULAMASI
	VEHICLE DBSERVICES SERVER UYGULAMASI
	VIOLATION SERVER UYGULAMASI
	TIME TUNNING SERVER UYGULAMASI
	ESTIMATION SERVER UYGULAMASI
	DBSERVICE UYGULAMASI
	CLIENT VERSION MANAGER UYGULAMASI
	ARCHIVE DATA INTEGRATOR UYGULAMASI
	YOLCU BİLGİLENDİRME SERVİSLERİ
	AKILLI DURAK TAKİP SİSTEMİ
	RADIUS AYAR UYGULAMASI
	POWER DESIGNER UYGULAMASI
	MEDYA YÖNETİM YAZILIMI
	ETL MODÜLLERİ UYGULAMASI
	KVYS KİŞİSEL VERİ YÖNETİM SİSTEMİ
	SAP BUSINESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	SAHA TTS UYGULAMASI
	DURAK İZLEME SİSTEMİ
	ARAÇ TAKİP UYGULAMASI
	WEB SERVİS DEPO

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

YAZILIMLAR

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

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	MEDYA YÖNETİM YAZILIMI
	ETL MODÜLLERİ UYGULAMASI
	ORACLE CLOUD CONTROL
	POWER DESIGNER UYGULAMASI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	METROBÜS TALEP TAKİP YAZILIMI
	ORER UYGULAMASI
	KAPTAN KÖŞKÜ MOBİL UYGULAMASI
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ
	ARIZA TAKİP SİSTEMİ
	SAHA YÖNETİM SİSTEMİ
	FİLO YÖNETİM SİSTEMİ
	KRİZ YÖNETİM SİSTEMİ
	HAK EDİŞ ANALİZ
	ATAYOL
	KULLANICI YETKİ YÖNETİM
	RİTİM
	PUANTAJ
	KAZA TAKİP SİSTEMİ
	TELEMETRİ

YAZILIMLAR

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

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

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

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	FYS YAZILIMI
	ARAÇ TAKİP
	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI
	GÜZERGÂH YÖNETİM YAZILIMI
	OAŞ VE OHÖ HAK EDİŞ YAZILIMI
	ORER UYGULAMASI
	ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ (ÖTS)
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	GEOSEVER ANALİZ YAZILIMI
	WEBSERVİS64 RAPORLAMA YAZILIMI
	ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME UYGULAMASI
	FİLO YÖNETİM SİSTEMİ
	VİSUM
	ATAYOL BAKIM UYGULAMASI

YAZILIMLAR

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

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA

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

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SAP BUSSİNES OBJECTS-RAPORLAMA MODÜLÜ
	EYS-QDMS YAZILIMI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA

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

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	YAPI BAKIM TALEP TAKİP SİSTEMİ
	HAK EDİŞ VE YAKLAŞIK MALİYET PROGRAMI

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	TAŞITLAR LİSTE UYGULAMASI
	HAT BİLGİLERİ UYGULAMASI
	ORER UYGULAMASI
	ROTASYON UYGULAMASI
	KM TAKİP UYGULAMASI
	İŞ TEVZİ UYGULAMASI
	HAT ANALİZİ UYGULAMASI
	DIŞ İŞ TEVZİ UYGULAMASI
	RUHSAT BÖLGESEL UYGULAMASI
	KAPTAN KÖŞKÜ MOBİL UYGULAMASI
	SAHA YÖNETİM SİSTEMİ
	İŞLETME YÖNETİM SİSTEMİ
	PUAN UYGULAMASI
	PUANTAJ UYGULAMASI
	E-ŞOFÖR UYGULAMASI
	ARAÇ PC YAZILIMI
	ATAYOL SİSTEMİ

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
SATINALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SAP BUSSİNES OBJECTS-RAPORLAMA MODÜLÜ
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
	İHALE TAKİP SİSTEMİ

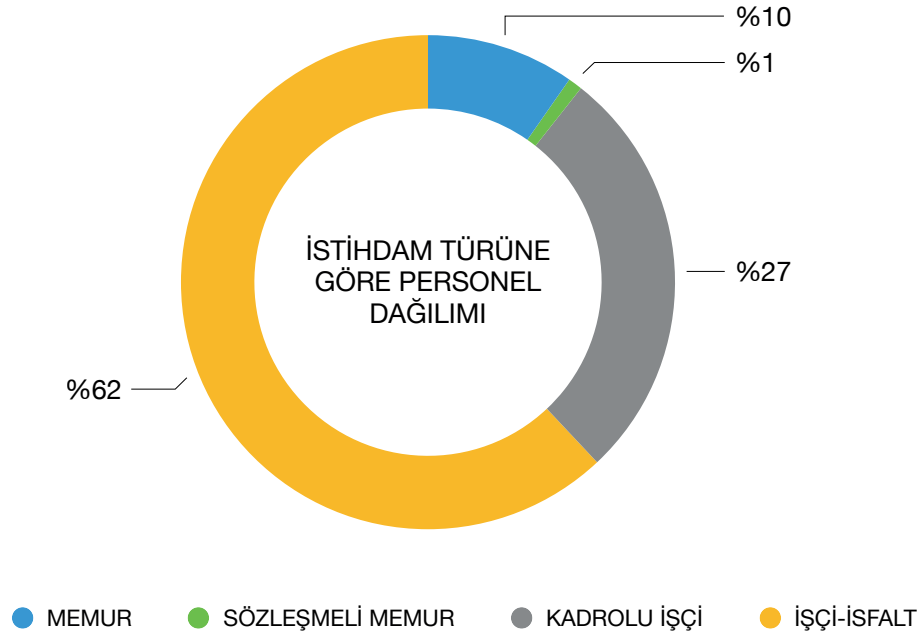
TEKNOLOJİK KAYNAKLAR-1

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
MASAÜSTÜ BİLGİSAYAR	1.214
DİZÜSTÜ BİLGİSAYAR	304
YAZICILAR	193
SUNUCU (FİZİKSEL)	17
GÜVENLİK DUVARI	2
YÜK Dengeleme Cihazı	2
YEDEKLEEDÜNİTESİ	1
KABLOSUZ YAYIN CİHAZI	320
VERİ DEPOLAMA SİSTEMİ	6
SWİTCH SAYISI	296
BİNA KAMERELARI	1.345
PLAKA TANIMA SİSTEMİ	15
İETT FİLOSU KAMERA	24.818
ÖHO FİLOSU KAMERA	33.429
ARAÇ BİLGİSAYARI	6.400
TELEMETRİ-ESKİ	800
TELEMETRİ-YENİ	4.000
AKILLI DURAK	958
GEÇİŞ KONTROL CİHAZI	155

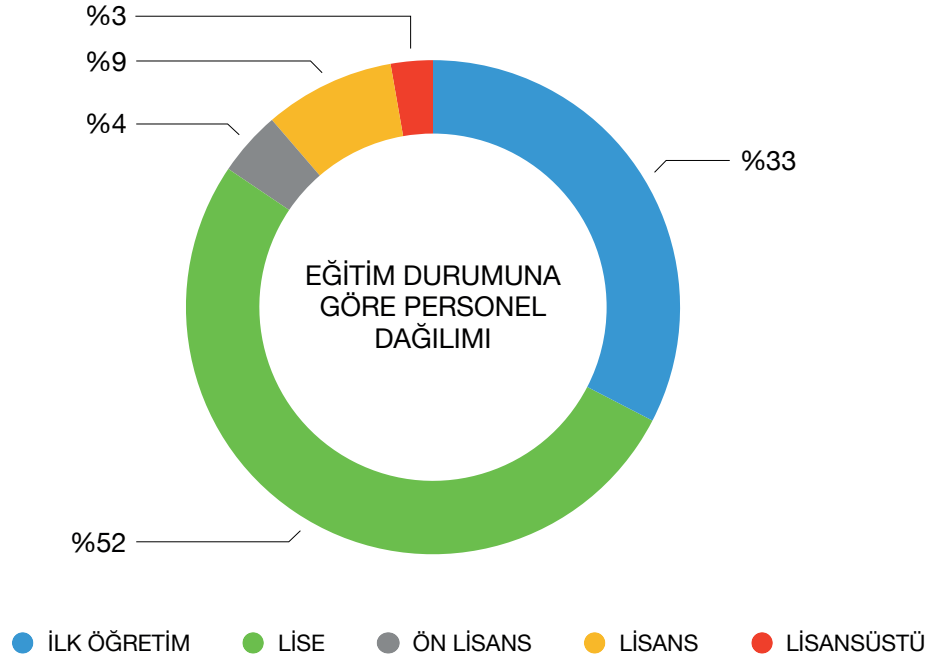
TEKNOLOJİK KAYNAKLAR-2

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
GÜVENLİ TUR SİSTEMİ	250
ARAÇ İÇİ İNTERCOM	3.400
İETT FİLOSU NVR-DVR	3.188
ÖHO FİLOSU NVR-DVR	3.039
BİNA İÇİ BİLGİLENDİRME EKRANI	215
KAMERA KAYIT STORAGE (FİZİKSEL)	16
VİDE WALL SİSTEMİ	10
FİBER ALTYAPISI (km)	11
TELSİZ	396
RÖLE	20
TELSİZ BAZ İSTASYONU	33
TELEFON SANTRALİ	25
İP TELEFON CİHAZI	1.470
TELSİZ TELEFON CİHAZI	295
TELSİZ TELEFON BAZ İSTASYONU	139

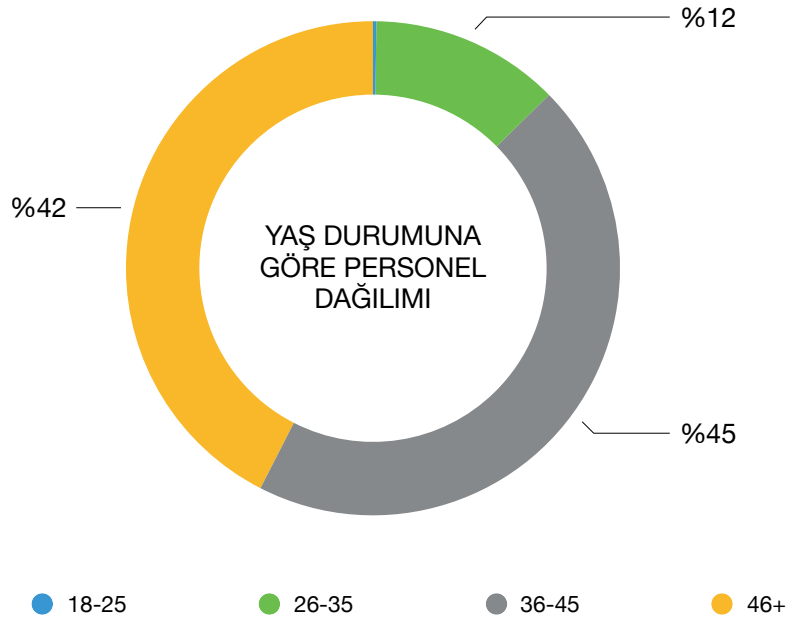
D. İNSAN KAYNAKLARI



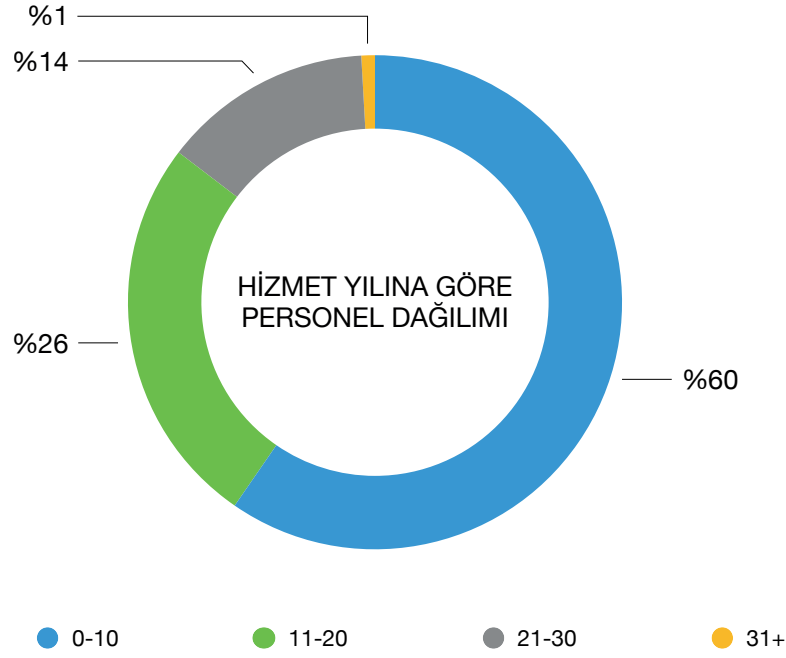
İSTİHDAM TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	155	458	613
SÖZLEŞMELİ MEMUR	32	27	59
KADROLU İŞÇİ	7	1.724	1.731
İŞÇİ (İSFALT)	86	3.835	3.921
TOPLAM	280	6.044	6.324



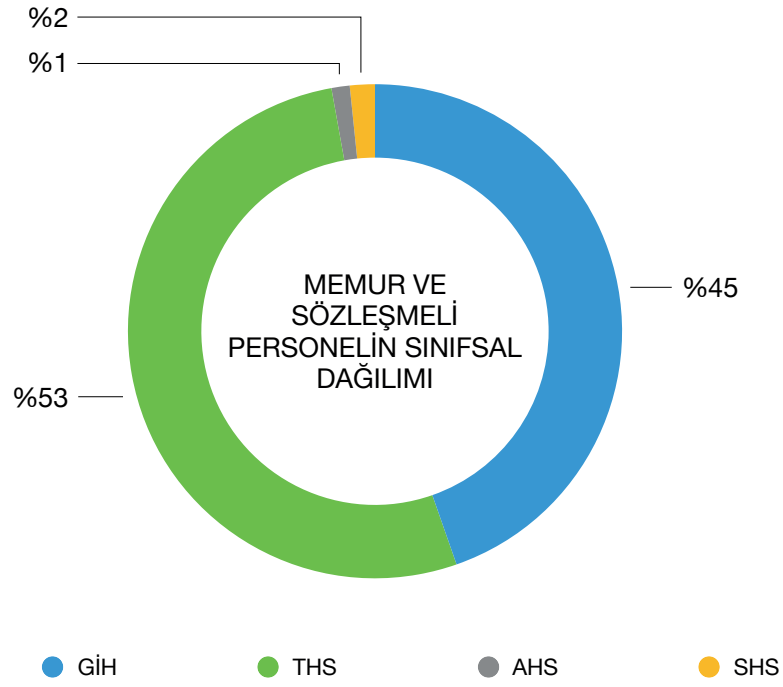
EĞİTİM DURUMU	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
MEMUR	3	62	100	292	149	7
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	3	40	16	-
KADROLU İŞÇİ	378	1.222	50	79	2	-
İŞÇİ (İSFALT)	1.680	1.996	115	130	-	-
TOPLAM	2.061	3.280	268	541	167	7



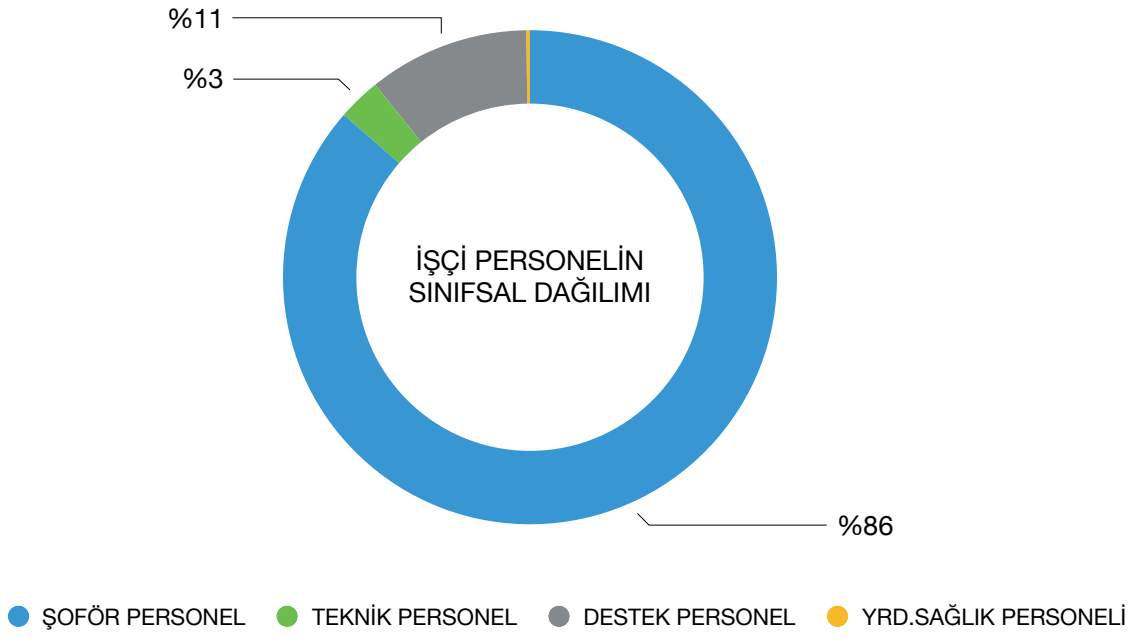
YAŞ DURUMU	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ-İSFALT	TOPLAM
18-25	-	-	-	14	14
26-35	58	41	1	684	784
36-45	173	15	413	2.239	2.840
46+	382	3	1.317	984	2.686
TOPLAM	613	59	1.731	3.921	6.324



HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ-İSFALT	TOPLAM
0-10	140	59	4	3.555	3.758
11-20	201	-	1.408	15	1.624
21-30	226	-	309	351	886
31+	46	-	10	-	56
TOPLAM	613	59	1.731	3.921	6.324



SINIF TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	82	218	300
THS	93	260	353
AHS	8	-	8
SHS	4	7	11
EÖHS	-	-	-
TOPLAM	187	485	672



SINIF TİPİ	KADROLU İŞÇİ KADIN	İSFALT İŞÇİ KADIN	KADROLU İŞÇİ ERKEK	İSFALT İŞÇİ ERKEK	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	63	1.208	3.613	4.884
TEKNİK PERSONEL	-	-	159	-	159
DESTEK PERSONEL	7	23	343	222	595
YRD. SAĞLIK PERSONELİ	-	-	14	-	14
TOPLAM	7	86	1.724	3.835	5.652

SUNULAN HİZMETLER

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

ANA HİZMET BİRİMLERİ

OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

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

Servis hizmeti sunulurken planlanan hat ve güzergâhlardaki seferlerin trafik kurallarına ve toplu taşıma kurallarına uygun olarak zamanında yapılması sağlanmaktadır.

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

Kurumumuz personelinin, ikametgâhlarından iş yerlerine, iş yerlerinden ikametgâhlarına taşınması personel servis hizmeti verilerek sağlanmaktadır.

Taraf olunan trafik kazaları ve trafik cezaları ile ilgili işlemlerin takibi yapılarak, diğer birimlerle koordineli bir şekilde yürütülmektedir.

Bunun yanında İBB, Valilik, STK'lar tarafından yapılan planlı ve plansız araç tahsis talepleri karşılanmaktadır.

METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

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

ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İETT Genel Müdürlüğü İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için 7/24 çalışmaktadır. İdaremiz, kendi hizmet alanı kapsamındaki kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarını dikkate alarak planlamakta ve uygulamasını sağlamaktadır. Bu planların etkin, kaliteli, konforlu, dengeli, sürekli, eşit, diğer toplu taşıma türleriyle entegre ve verimli bir şekilde yapıldığının kontrolünü yapar. Hizmet kapsamında olan otobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerinin etkin, güvenli, süratli, dakik, verimli bir şekilde yönetmesi ve yürütülmesi için gerekli planlama çalışmaları (sefer planları vb.) yapılmaktadır.

FİLO YÖNETİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

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

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

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

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

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

YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdaremizin hizmet politikası ve stratejisine uygun olarak kamuoyu ve basın ile ilişkileri yürütmektedir. İdare hakkında medyada yer alan haberlere cevap verilmesi işlemlerini koordine etmektedir. Plan, proje ve faaliyetlerimizi vatandaşlarımıza duyurmak için haber bülteni, afiş ve broşürler ile kurum tarihi ve toplu ulaşım üzerine prestij kitaplar hazırlamakta ve bastırmaktadır.

Faaliyetlerimizin daha geniş kitlelere duyurulması amacıyla ulusal ve uluslararası fuarlara katılmaktadır. Resmi, özel ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliğine giderek birlikte sosyal ve kültürel etkinlikler icra etmektedir. İdaremize ait sosyal medya hesapları yönetilmektedir.

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

İdaremiz bünyesinde personelimize tahsis edilmiş lojmanların yönetim ve yürütüm faaliyetlerini yapmaktadır.

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

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

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

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

İl sınırları dahilinde afet koordinasyon (AFAD, AKOM) merkezlerinde çözüm ortağı olarak görev almaktadır.

Malzeme Muayene ve Kabulü

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

Malzeme Depolama ve Dağıtım

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

Akaryakıt Yönetimi

Akaryakıt, madeni yağ ve üre çözültisi tüketim miktarlarını ilgili birimlerden gelen veriler doğrultusunda tespit ederek ihale işlemlerinin gerçekleşmesini sağlamak, garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmali yapılan akaryakıtın giriş, çıkış miktarını otomasyon sistemi üzerinden

takip etmek, teslim alınan akaryakıtın muayene ve kabul işlemlerini yapmak, akaryakıt tank ve pompalarının belirli aralıklarla kalibrasyonunu gerçekleştirmek, akaryakıt tankerlerinin dolum ve sonrası denetimlerini gerçekleştirmek ve tankerlerin uzaktan izlenmesini sağlamak ve takip kayıtlarını arşivlemek görevlerini yerine getirmektedir.

Çevre Yönetimi

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

Enerji Yönetimi

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

SATIN ALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Özlük Hakları

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

Sağlık Hizmetleri

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

Eğitim Hizmetleri

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

BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Bilgi Teknolojileri Faaliyetleri

Birimlerde kullanılan bilgisayar, yazıcı, tarayıcı ve diğer tüm çevre birimlerinin temini ile bakım onarımı işlerini yapmak, kurum içinde kullanılan tüm mobil web ve masa üstü yazılımların geliştirilmesi, kurumun sunduğu tüm yazılımların dezavantajlı gruplar için erişilebilir hale getirilmesi ile bu sistemlerin temini, bakımı ve güncelleme işlemlerinin yapılması, TS ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemini kurmak iş sürdürmek ile buna uygun olarak son kullanıcılara 7/24 uzatan ve yerinde destek verilmesi işlerinin yapılmasıdır.

Elektronik Sistemler Faaliyetleri

Kurum hizmetlerinin sunulmasında kullanılan sunucu, veri depolama, aktif/pasif ağ cihazları ile güvenlik donanımlarının temini bakımı ve onarımı işleri ile siber güvenlik faaliyetlerinin yerine getirilmesi, TS ISO/IEC 27001 Bilgi güvenliği yönetim sisteminin kurulması ve sürdürülmesi, kurumun telefon santral altyapısı, telsiz sistemleri, CCTV güvenlik sistemleri, VideoWall ve diğer görüntülü yayın aygıtları, fiber optik kablolama altyapısının temini bakımı ve geliştirilmesi işlerinin yapılması. Kurumsal mobil ve sabit ses/data hatlarının temini ve takibi. İETT ve ÖHO filosundaki tüm araçların görsel ve sesli yolcu bilgilendirme sistemleri, Şoför davranış takibi DSM, araç içi yoğunluk analizi, yolcu sayımı ve peron alanları yoğunluk analizi ve tüm araç içi elektronik sistemleri ile bunlara bağlı çevre donanımlarının temini, bakımı, sürdürülebilirliğinin sağlanması işlerinin yerine getirilmesini kapsar.

Akıllı Ulaşım Sistemleri Faaliyetleri

Akıllı ulaşım faaliyetlerinin etkin yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik donanım ve yazılım altyapısını sağlamak, akıllı ulaşım standartlarını uygulamak, toplu ulaşımın dezavantajlı gruplar için teknolojik erişilebilirliklerini sağlamak ve buna bağlı yeni projeler üretmek, Akıllı Taşımacılık Yolcu Sisteminin (ATAYOL) mobil, masaüstü ve gömülü yazılımlarının ve donanımlarının geliştirilmesi ile bakım faaliyetlerinin yerine getirilmesi, İstanbul genelinde kullanılan tüm akıllı durakların temini bakımı ve onarımı işlerini yapmak. Kurumun ve paydaşlarının ihtiyacı olan tüm verilerin saklanması, işlenmesi ve ilgilileri ile paylaşılması, ihtiyaçlara yönelik yeni raporlar ve tahminlemelerin yapılması ile TS ISO/IEC 27701 standartlarına uygun olarak kişisel

veri yönetim sisteminin kurulması ve sürdürülmesi, araç ve şoför performansının uzaktan izlenmesini sağlayan TELEMETRİ sistemlerinin kurulumu ve geliştirilmesini sağlanması işlerini kapsamaktadır.

MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdare bütçesinin stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak hazırlanmasını sağlamak ve mevzuat çerçevesinde tahakkuk ettirilen idare gelir ve giderlerine ilişkin takip, tahsil ve ödeme işlemlerinin yürütülmesini sağlamanın yanı sıra; İdare Faaliyet Raporunun Hazırlanması, Performans Programının Hazırlanması, Taşınır Yönetim Dönemi Hesabının Hazırlanması, Yönetim Dönemi Hesabı Raporunun Hazırlanması, Kesin Hesabın ve Bilançonun Çıkartılması hizmetlerini sunmaktadır.

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Kurumun beş yıllık amaç ve hedeflerini içeren stratejik planın hazırlanması için gerekli koordinasyonu sağlamak, İETT'nin stratejik planında yer alan amaç ve hedeflere uygun projelerin oluşturulmasında ve yönetilmesinde etkin rol oynamak, Kurum karnesi, süreçlerle yönetim, kurumda inovasyon kültürünü geliştirmek; iç kontrol sistemine yönelik çalışmaların koordinasyonunu sağlamak, kalite standartlarını İETT bünyesine kazandırıp gerekli sistemleri kurmak, İETT'nin temel görevi olan hizmet sunumunun kalitesini arttırmak, ölçmek ve kontrol etmek gibi faaliyetleri yürütmek, istatistiksel bilgileri toplamak, derlemek, yorumlamak ve yayınlamak, araştırma ve geliştirme ile ilgili etüt ve raporlar hazırlamak veya hazırlatmak, üye olunan ulusal ve uluslararası kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi ve yabancı heyetlerin karşılanması vb. hizmetleri yürütmek, genel koordinasyon yanında kurum adına çeşitli konularda sunum ve raporlar hazırlamak; komisyonlarda görev almak, panel, sempozyum gibi toplantı ve organizasyonlar düzenlemek ve bunlara katılmak; sürdürülebilirlik raporu hazırlamak gibi görevleri yerine getirmektedir.

DANIŞMA VE DENETİM BİRİMLERİ

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

İdaremizin hukuki danışmanlık ve avukatlık hizmetlerini sunmaktadır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

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

İÇ DENETİM BAŞKANLIĞI

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

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ

1. YÖNETİM SİSTEMİ

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

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, 1 Medya İlişkileri Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1.Hukuk Müşavirliği, 13 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 52 Şube Müdürlüğünden teşekkül eden bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması amacıyla hizmetlerin ve çağın gereklerini yerine getirmek için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte ve değişikliğe uyum sağlamaktadır.

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

2. İÇ KONTROL SİSTEMİ

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

İç kontrol sisteminin etkinliği ve etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar “İç Kontrol Eylem Planları” ile takip edilmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak “İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri” ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır. 2022 yılı içerisinde iç kontrol kapsamında aşağıdaki faaliyetler yürütülmüştür;

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

3. ÖN 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. 2022 yılı içerisinde; 116 “İhale Öncesi”, 67’si de “İhale Sonrası” olmak üzere toplam 183 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

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

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

AMAÇ 1 YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

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

AMAÇ 2 ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

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

AMAÇ 3 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

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

AMAÇ 4 AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK

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

AMAÇ 5 ORGANİZASYONEL YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

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

AMAÇ 6 HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

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

AMAÇ 7 KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTTIRMAK

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

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER-1

MALİ BİLGİLER

Bütçe Giderleri

Bütçe Gelirleri

Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Açık, Fazlanın Finansmanı

Bilanço

Mali Denetim Sonuçları

PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları Tablosu

Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi



BÜTÇE GİDERLERİ

EKONOMİK KOD E1 E2		HESAP ADI	2021 GERÇEKLEŞME TL	2022 BÜTÇE TL	2022 GERÇEKLEŞME TL
01		PERSONEL GİDERLERİ	467.008.820,70	468.810.000,00	666.208.318,75
01	01	MEMURLAR	72.392.572,11	81.119.000,00	123.895.365,47
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	7.822.643,67	9.042.000,00	13.121.754,70
01	03	İŞÇİLER	386.419.257,28	378.228.000,00	528.546.595,03
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	294.840,94	331.000,00	513.686,31
01	05	DİĞER PERSONEL	79.506,70	90.000,00	130.917,24
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	92.159.446,51	91.175.000,00	129.714.804,62
02	01	MEMURLAR	10.396.299,52	11.625.000,00	17.146.864,93
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	1.332.192,88	1.533.000,00	2.279.681,07
02	03	İŞÇİLER	80.430.954,11	78.017.000,00	110.288.258,62
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	2.730.457.879,18	3.153.876.000,00	6.179.452.427,08
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	826.579.263,25	857.771.000,00	2.972.442.724,30
03	03	YOLLUKLAR	309.554,47	1.329.000,00	735.348,58
03	04	GÖREV GİDERLERİ	26.258.479,73	29.228.000,00	51.651.234,96
03	05	HİZMET ALIMLARI	1.260.271.730,11	1.511.549.000,00	2.067.593.770,06
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	190.701,79	780.000,00	451.862,00
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	616.379.299,86	751.595.000,00	1.086.032.093,90
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	417.666,68	1.224.000,00	417.484,00
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	51.183,29	400.000,00	127.909,28

EKONOMİK KOD E1 E2		HESAP ADI	2021 GERÇEKLEŞME TL	2022 BÜTÇE TL	2022 GERÇEKLEŞME TL
04		FAİZ GİDERLERİ	22.921.876,50	51.023.000,00	50.030.849,82
04	02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	22.921.876,50	51.023.000,00	50.030.849,82
05		CARİ TRANSFERLER	6.727.307,04	7.096.000,00	8.533.985,27
05	01	GÖREV ZARARLARI	6.212.886,94	6.290.000,00	7.741.605,57
05	03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	2.750,00	6.000,00	3.600,00
05	06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	511.670,10	800.000,00	788.779,70
06		SERMAYE GİDERLERİ	133.865.649,44	3.478.020.000,00	1.896.444.088,85
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	91.248.248,85	2.991.280.000,00	1.841.850.782,65
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	5.527.817,05	48.200.000,00	14.943.355,14
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	0,00	600.000,00	3.126.608,50
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	28.806.807,23	421.800.000,00	21.602.035,77
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	8.282.776,31	16.140.000,00	14.921.306,79
09		YEDEK ÖDENEKLER	0,00	450.000.000,00	0,00
TOPLAM			3.453.140.979,37	7.700.000.000,00	8.930.384.474,39

BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD E1 E2	HESAP ADI	2021 GERÇEKLEŞME TL	2022 BÜTÇE TL	2022 GERÇEKLEŞME TL
03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.195.679.857,15	2.018.885.000,00	2.815.102.256,12
03 01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	21.219.457,67	18.735.000,00	45.509.400,86
03 02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	1.440.072,80	300.000,00	2.326.159,16
03 03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	29.668.639,56	0,00	51.047.370,32
03 04	KURUMLAR HASILATI	1.077.775.071,01	1.750.000.000,00	2.703.699.865,54
03 06	KİRA GELİRLERİ	65.576.616,11	249.850.000,00	12.519.460,24
04	ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	1.393.215.583,46	3.200.000.000,00	3.724.175.655,85
04 03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR	1.380.000.000,00	2.700.000.000,00	3.719.999.975,37
04 04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIM VE BAĞIŞLAR	0,00	0,00	23.100,00
04 05	PROJE YARDIMLARI	13.215.583,46	500.000.000,00	4.152.580,48
05	DİĞER GELİRLER	120.067.598,56	81.115.000,00	170.609.236,81
05 01	FAİZ GELİRLERİ	4.602.787,12	6.065.000,00	3.716.466,96
05 02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	263.168,48	500.000,00	551.461,32
05 03	PARA CEZALARI	49.030.236,46	31.510.000,00	73.453.093,14
05 09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	66.171.406,50	43.040.000,00	92.888.215,39
06	SERMAYE GELİRLERİ	0,00	150.000.000,00	0,00
06 01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	0,00	150.000.000,00	0,00
09	RED İADELER (-)	97.704,99	0,00	204.710,33
09 03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	88.128,73	0,00	179.181,26
09 05	DİĞER GELİRLER	9.576,26	0,00	25.529,07
NET GELİR		2.708.865.334,18	5.450.000.000,00	6.709.682.438,45

AÇIK-FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2022 (TL)
I	II	III	IV		
1				İÇ BORÇLANMA	987.407.037,91
9				Diğer Yükümlülükler	987.407.037,91
		52		DİĞER BANKALARDAN	87.426.012,81
			1	Borçlanma	235.000.000,00
			2	Ödeme	-147.573.987,19
			3	Kur Farkı	0,00
		53		DİĞER	899.981.025,10
			1	Borçlanma	900.000.000,00
			2	Ödeme	-18.974,90
2				DIŞ BORÇLANMA	0,00
9				Diğer Yükümlülükler	0,00
		51		YABANCI BANKALAR	0,00
			1	Borçlanma	0,00
			2	Ödeme	0,00
			3	Kur Farkı	0,00
GENEL TOPLAM					987.407.037,91

TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

GİDERLER

Bütçe giderleri; %9 personel giderleri, %69 mal ve hizmet alım giderleri, %1 faiz giderleri, %21 sermaye giderleri şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 8.930.384.474 TL olarak gerçekleşmiştir.

GELİRLER

Bütçe gelirleri ise; %42 teşebbüs ve mülkiyet gelirleri, %55 alınan bağış ve yardımlar ile özel gelirler, %3 diğer gelirler şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 6.709.682.438 TL olarak gerçekleşmiştir.

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2021	31.12.2022
I	DÖNEN VARLIKLAR	457.945.655,79	948.585.269,50
A	HAZIR DEĞERLER	3.577.052,93	7.059.632,95
B	FAALİYET ALACAKLARI	106.677.947,03	145.664.309,18
C	DİĞER ALACAKLAR	15.881.351,96	22.432.426,61
D	STOKLAR	23.076.264,56	92.691.847,08
E	ÖN ÖDEMELER	3.030.493,95	6.226.609,84
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	305.702.545,36	674.510.443,84
II	DURAN VARLIKLAR	5.832.653.948,24	7.031.348.290,96
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	90.397.712,33	91.647.712,40
B	FAALİYET ALACAKLARI	400.948,04	7.247.901,16
C	MADDİ DURAN VARLIKLAR	5.741.855.287,87	6.932.452.677,40
D	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
E	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
TOPLAM VARLIKLAR		6.290.599.604,03	7.979.933.560,46

BİLANÇO (PASİF)

PASİF		31.12.2021	31.12.2022
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	2.068.146.478,61	3.850.285.730,14
A	İÇ MALİ BORÇLAR	127.744.450,00	247.984.466,56
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	0,00	0,00
C	FAALİYET BORÇLARI	1.733.295.545,99	3.149.234.231,20
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	61.372.567,22	87.809.878,48
E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	48.738.532,30	70.162.937,28
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	73.273.066,19	264.869.979,73
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	23.722.316,91	30.119.456,48
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0,00	104.780,41
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.861.627.903,80	3.335.258.773,38
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	1.228.409.974,65	2.095.576.996,00
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	0,00	0,00
C	DİĞER BORÇLAR	48.085,46	48.085,46
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	626.796.366,58	1.237.330.535,69
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	6.373.477,11	2.303.156,23
V	ÖZ KAYNAKLAR	2.360.825.221,62	794.389.056,94
A	NET DEĞER	4.890.421.266,65	4.293.013.021,57
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	147.174.919,49	147.174.919,49
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-1.468.377.973,90	-2.079.112.719,44
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-1.208.392.990,62	-1.566.686.164,68
TOPLAM KAYNAKLAR		6.290.599.604,03	7.979.933.560,46

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 2022 yılı içerisinde Sayıştay denetimine tabi tutulmuştur fakat Sayıştay Raporu henüz yayımlanmamıştır.

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER-2

MALİ BİLGİLER

Bütçe Giderleri

Bütçe Gelirleri

Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Açık, Fazlanın Finansmanı

Bilanço

Mali Denetim Sonuçları

PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları Tablosu

Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi



FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1

YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

CRM RE-ORGANİZASYON

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

Bu hedef doğrultusunda proje adımları 2022 yılında sürdürülmüştür. Metrobüs, Planlama ve Bilgi İşlem alanları ile ilgili gelen başvuruların cevaplanma performans ve değerlendirme süreci müdürlüğümüz tarafından yürütülmektedir.

2022 yılında bu birimler için yaptığımız cevaplama sayıları aşağıdaki gibidir.

- ❖ Ulaşım Planlama Cevaplanan Başvuru Sayısı : 35.817
- ❖ Bilgi İşlem Cevaplanan Başvuru Sayısı : 49.751
- ❖ Metrobüs Cevaplanan Başvuru Sayısı : 8.815

YOLCU MEMNUNİYETİ ANKETİ

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

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

Her 10 yolcudan yaklaşık 7’sinin İETT ’den aldığı ulaşım hizmetlerinden memnun olduğu tespit edilmiştir. 2022 yılında gerçekleştirilen 2021 yılı memnuniyet puanı 69,8 olarak ölçülmüştür.

Yapılan araştırma sonucunda 107 sayfalık bir araştırma raporu araştırma şirketi tarafından kurumumuzla paylaşılmıştır. Bu genel raporun dışında Otobüs, Metrobüs, Adabüs, Nostaljik Tramvay ve Tünel olmak üzere beş ayrı rapor da oluşturulmuştur. Bu bölümlerde EN 13816 Toplu Taşıma Hizmet Kalitesi Standardı kapsamında aşağıdaki üst kriterlere göre hazırlanmıştır.

CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER) BAŞVURULARI

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

KAZA ÖNLEME FAALİYETLERİ

Metrobüs Kaza Analiz ve Değerlendirme Toplantılarının Kurul Haline Getirilmesi

Kaza analiz ve değerlendirme adıyla yapılan toplantı, 2022 yılı Mart ayı itibari ile “Kaza Değerlendirme Kurulu” haline dönüştürülmüştür. Kurul, Metrobüs Yönetim Müdürü, Metrobüs Sabit Tesisler Müdürü, Kaza Yönetim Müdürü, Metrobüs Garaj Müdürü, Araç Bakım Planlama ve İşletme Müdürü, Güvenlik Müdürü, İş Güvenliği uzmanı, ilgili birim şefleri ve çalışan temsilcilerinin katılımı ile yapılmaktadır. Kaza kurul toplantısında Metrobüs hattı üzerinde kazalara neden olan faktörler analiz edilerek, kazaya neden olan faktör (yol, araç, personel vb.) ile ilgili olumsuzluğun giderilmesi için aksiyonlar alınmaktadır. Acil incelenmesi gereken kazalar için kurul olağanüstü toplanmaktadır.

METROBÜS YOLCU MEMNUNİYETİ

İETT geneli Yolcu Memnuniyet Anketi kapsamında 2022 yılı genel memnuniyet oranı ortalaması %69,8 gerçekleşmiştir. Metrobüs görev yetki ve sorumluluk alanlarındaki kriterlerde memnuniyet ortalaması %81,5 olarak gerçekleşmiştir.

ADALAR TOPLU TAŞIMA HİZMETİNDE YAPILAN YENİLİKLER

- ❖ ORER yazılımı aktif olarak kullanılmaya başlanmıştır.
- ❖ Filo Yönetim Sistemi devreye alınmıştır.
- ❖ Araç içi PC takıldı, FYS ile entegrasyonu yapılmıştır.
- ❖ Araç içine kameralar takılıp online denetim sistemi başlamıştır.
- ❖ 4 adada meydan ve garajlara kameralar takılmıştır.
- ❖ Adalardaki bayrak duraklar yenilenmiş, alanda bayrak durak bulunmayan alanlara bayrak duraklar takılmıştır.
- ❖ Heybeliada, Burgazada ve Büyükada’ya ODM cihazları konumlandırılmıştır.
- ❖ Büyükada’da mevcut olan BA-4 ve BA-5 hatları için hat olurları alınmıştır.
- ❖ Hatların güzergahları düzenlenerek Güzergah Yönetim yazılımında yapılmıştır.
- ❖ Tahsis süreci devreye alınmıştır.
- ❖ Her ada için bilgilendirme panoları oluşturularak ilgili yerlere asılmıştır.
- ❖ Kınalıada’da, araçların beklediği yerde çevre düzenlenmesi yapılmıştır.
- ❖ Ada sakini olan öğrencilere imtiyazlı geçiş hakkı sağlanmıştır.
- ❖ Şoför dinlenme alanı yapılmıştır.

❖ Elektrikli Araç Sürücüsü Çalışma Talimatı ve Elektrikli Araç Sürücüsü Acil Durum Talimatı hazırlanarak personele tebliğ edilmiştir.

❖ Acil Durum Müdahale Ekipleri listesi ve Acil Durum İletişim tablosu oluşturulmuştur.

❖ Şoför Performans Değerlendirme Sistemi devreye alınmıştır.

❖ İSMEK işbirliği ile personele sertifikalı İngilizce eğitimi verilmiştir.

OTOBÜS İŞLETTİRME PROJESİ

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

Kurtköy Garajı 02.08.2022 tarihinde, Ayazağa Garajı 30.09.2022 tarihinde işletirme projesi tamamlanmıştır. İkitelli 1 Garajı 20.02.2023 tarihinde, İkitelli 2 Garajı da 08.03.2023 tarihinde tamamlanacak olup işletirme projesi bitirilecektir.

DURAK ÇALIŞMALARI

Kapalı Durak Montaj Çalışmaları

Yolcularımızın kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemesi için 454 adet kapalı durak hizmete sunuldu.

Bayrak Durak Çalışmaları

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

AMAÇ 2

ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN PERİYODİK BAKIMLARININ YAPILMASI

Metrobüs Hattı Üzerinde 64 asansör 36 yürüyen merdiven olmak üzere toplam 100 adet ekipman bulunmaktadır. İşletmesi İBB tarafından yürütülen Metrobüs Hattı Asansör ve Yürüyen Merdivenlerin servis ve bakım faaliyetleri 15.11.2014 tarihinde İdaremize devredilmiştir. Bu tarihten itibaren söz konusu ekipmanların bakım-onarım ve işletme faaliyetleri Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

Yüklenici firma tarafından günlük ortalama 19 teknik personel ile 06.00-24.00 saatleri arasında, tüm bakım ve onarım çalışmalarını, kurumumuz teknik personeli refakatinde gerçekleştirmektedir.

Florya-Tüyap arası ve Şirinevler-Fikirtepe arası olmak üzere 2 farklı ekip hizmet vermektedir. 24 saat güvenlik hizmeti verilen Tüyap, Beykent, Beylikdüzü, Haramidere, Avcılar, Şirinevler, Cevizlibağ, Zincirlikuyu, Edirnekapı, istasyonlarımızdaki asansörlerimiz aralıksız engelli vatandaşlarımızın kullanımına açık tutulmaktadır. Gece saatlerinde 23:00-07:00 arasında açık olan ekipmanlar için acil müdahale ekibi görevlendirilmiştir.

Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından işletilen 100 adet ekipmanın performansı %99 seviyelerindedir. Günlük saha kontrolleri çalışma durumları arızalara müdahale ve periyodik bakımlar 2022 yılı içerisinde de yapılmış ve devam etmektedir.

Hizmete girdiği tarihten itibaren etiketi bulunmayan 58 adet asansörün etiket çalışmaları 2021 yılında tamamlanmıştır. 2021 yılında 5 asansör yeşil etiketli ve 58 asansör mavi etiketli iken, 2022 yılı sonunda 23 adet asansör yeşil etiketli ve 41 asansör mavi etiketlidir. Toplamda 18 adet asansör ve 11 adet yürüyen merdiven yenilenmiştir.

Ayrıca yapılan tespit çalışmaları ile 2022 yılında 13 adet asansör ve 7 adet yürüyen merdivenin yenilenmesi için hazırlıklar tamamlanmıştır. 2023 yılı mayıs ayına kadar toplam 20 ekipmanın yenilenmesi hedeflenmektedir.

DENİZ ULAŞIMININ GELİŞTİRİLMESİ VE ENTEGRASYON STRATEJİLERİNİN BELİRLENMESİ

İETT-İBB-Bimtaş ve Şehir Hatları A.Ş. iş birliğinde, deniz hatları için besleme ve entegre otobüs/minibüs hat planlaması yöntemiyle deniz ulaşımının toplu taşımadaki payını arttırmak hedeflenmiştir.

Faaliyet, İstanbul genelinde toplu ulaşım sisteminde bulunan mevcut ve yeni açılacak iskeleler ile bunlara entegrasyonu kısa otobüs/minibüs hatlarıyla sağlanmış, ücret, zaman, araç ve fiziki entegrasyonu tamamlanmış şekilde sürdürülebilir bir besleme hat yapısının oluşturulmasını kapsamaktadır.

Çalışma kapsamında belirlenen otobüs hatları ve deniz ulaşım hatları simülasyon yazılımına tanımlanmış ve atama sonuçları paydaşlar ile değerlendirilmiştir. Hizmete alınacak yeni deniz hatları ve besleme otobüs hat güzergahları tespit edilerek sefer sıklıkları tespit edilmiştir.

Lastik tekerlekli araçlar için belirlenen güzergahlardan transfer alan deniz hatlarının yolculuk sayıları analiz edilerek yeni deniz hatları hizmete sunulmuştur.

GÜZERGAH YÖNETİM UYGULAMASI

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

Uygulamanın Amacı;

- ❖ Yol Ağı üzerinden rotalama yapabilme ve durakların bu yol ağına bağlı ilişkilendirilmesi,
- ❖ Tüm Mevcut ve Planlanan Toplu Ulaşım Verilerinin, tek platformda katman bazlı görüntülenmesi,
- ❖ Trafik Yoğunluk Haritasının sisteme entegrasyonu,
- ❖ Katman Bazlı Coğrafi Sorgulama (Toplu),
- ❖ Süreç Tabanlı İş Atama- Onay ve Takibi,
- ❖ Mobil Uygulama ile Entegrasyonun Sağlanması (Saha Entegrasyonu),
- ❖ Talep Takip Yazılımı ile Entegrasyon,
- ❖ CRM ile Entegrasyon,
- ❖ Güzergâh ve Duraklara ait CBS tabanlı Hazır Raporlar ve Toollar,
- ❖ Güzergâh ve duraklara ait GTFS datası oluşturulması çalışmalarıdır.

ÖZEL TAŞIMACILIK İŞLETME SİSTEMİ

Özel Taşımacılık İşletme Sisteminin yürürlüğe alındığı tarih itibariyle hat, güzergâh ve kaynak planlama konularında 2022 yılı içerisinde yapılan çalışmalar ve yürütülen faaliyetler aşağıdaki gibidir.

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ❖ Hat-Kaynak Optimizasyonları | ❖ Güzergâh Uzunluğu Ölçümleri |
| ❖ Sefer Planı Düzenlemeleri | ❖ Ulaşım Planlama Değerlendirme Komisyonu Faaliyetleri. |
| ❖ Anadolu – Avrupa Araç Transferleri | ❖ ÖTİS Hakkedış Hesaplama ve İtiraz Değerlendirme Süreçleri |
| ❖ Garaj Yeri Planlamaları | |
| ❖ Ölü Kilometre Çalışmaları | |

AMAÇ 3

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİ

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

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

ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN YÖNETİLMESİ

İETT, Anadolu yakasında 6, Avrupa yakasında 7 adet olmak üzere 13 adet garajında araçlarına bakım, onarım, ikmal, yıkama ve temizlik gibi birçok hizmet vermektedir.

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

İdareimiz bünyesindeki tüm arıtma tesislerinin periyodik bakım ve onarımının sağlanması, arıza halinde müdahale ve onarım dâhil her türlü teknik servis hizmetinin verilmesi ile tesislerin 7/24 hizmet verebilecek şekilde hazır halde bulundurulması ve arıtma tesislerimizde atık sularının maksimum verimle geri kazanımı sağlanması amacıyla bakım hizmeti alınmıştır. Hizmet ile geri kazanımı sağlanan su miktarı debimetre ile günlük olarak "0" hata ile tespit edilebilecektir. 2022 yılı süresince 57.693 m³ atık su geri kazanımı sağlanmıştır.

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.

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

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

İdaremiz faaliyetleri sonucunda da 2022 yılı 1.927 ton atık bertaraf ve geri kazanım tesislerine gönderilmiştir. Faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıklardan gerçekleşen geri kazanım oranı %98 bertaraf oranı %2'dir.

ÇEVRE ÖLÇÜM VE ANALİZİ

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

Yapılan analizler sonucunda garajlarımızdaki arıtma çamurunun 1. Sınıf Depolama Tesislerinde bertaraf edilebilir ve tehlikeli atık olduğu tespit edilmiştir.

İdari bina ve garajlarımızda ısınmadan kaynaklı baca gazı emisyon ölçümleri yapılmış ve raporlanmıştır. Baca gazı emisyon raporlarında emisyon çıkışları yasal mevzuatın gerektirdiği parametreleri sağlamaktadır.

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

TÜV-TÜRK MUAYENELERİ

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

SULTANGAZİ PERON ALANINA AKARYAKIT İSTASYONU KURULUMU

Kartal Peron Alanında yer alan 2 adet 40 m³ 'lük tanklardan biri Sultangazi peron alanına nakledilerek 2 adet çift tabancalı dispenser pompa ile kurulumları yapılarak kullanıma hazır hale getirilmiştir.

3 ADET MOBİL AKARYAKIT TANKI ALIMI

Gürpınar Park garajında yer alan otobüslerin akaryakıt ihtiyacını karşılamak ve Avcılar ile Beylikdüzü garajlarındaki akaryakıt depolama kapasitelerini arttırmak amacıyla 07.12.2022 tarihinde Mobil Akaryakıt Tankı Alımı ihalesi gerçekleştirilmiştir. Söz konusu ihale kapsamında 28.12.2022 tarihinde sözleşme imzalanmış ve mobil akaryakıt tanklarının imalatına başlanmıştır.

METROBÜS HATTI MOBİL AKARYAKIT TANKI

Başkanlığımızca temini yapılan; metrobüs hattındaki jeneratörlere yakıt ikmali yapılmasını sağlayan 250 litrelik mobil akaryakıt tankının testleri 10.02.2022 tarihinde yapılarak çalışır durumda Yapı Tesisleri Daire Başkanlığına teslim edilmiştir. Hatta bulunan 44 adet jeneratöre yakıt anahtarlıkları tanımlanarak ilgili birime teslim edilmiştir.

SERBEST PİYASADAN ELEKTRİK ALIMI

Enerji maliyetlerinin azaltılması konusu enerji verimliliği çalışmalarının yanı sıra tedarik konusunu da kapsamaktadır. EPDK serbest piyasa koşullarında toptan elektrik satış lisansına sahip firmalara serbest piyasa koşullarında elektrik satış yetkisi vermiştir. Elektrik yükünün bağlantı şekline, tarifesine ve abone türüne göre daha ucuza elektrik alımının mümkün olabileceği tespit edilmiştir.

Gider kalemlerimizden biri olan elektrik alımlarımızda indirim sağlanması amacıyla ilgili kanun kapsamında konulan yasal limitlerin üstünde yer alan ve kurumumuz elektrik tüketiminin %91'ine tekabül eden 143 tesisatımız için 29.04.2022 ve 05.10.2022 tarihlerinde yapılan ihaleler sonucunda katılımcı olmaması sebebi ile elektrik alımını ana dağıtıcılar tarafından sağlanmaktadır.

EPS MODELİ İLE GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ KURULUMUNA İLİŞKİN FİZİBİLİTE RAPORUNUN HAZIRLANMASI

Avrupa'da ve ülkemizde her geçen gün artan enerji maliyetleri göz önüne alındığında çevresel ve ekonomik sürdürülebilirlik için sınırsız bir kaynak olan güneş enerjisinden en fazla faydalanması gereken ve bu konuda öncü olması gereken kuruluşların başında kamu kurumları gelmektedir.

İdaremiz ile İstanbul Enerji Sanayi Tic. A.Ş arasında 05.10.2022 arasında sözleşmesi imzalanan EPS modeli ile güneş enerji santrali kurulumuna ilişkin fizibilite raporunun hazırlanması işi kapsamında İETT' nin İstanbul il sınırları içerisinde yer alan 15 adet yerleşkesinde bulunan garajların ve idari binaların çatılarına GES kurulması amacıyla söz konusu tesislere teknik ziyaret yüklenici tarafından gerçekleştirilmiştir. Yapılan ziyaretler kapsamında çatıların mekanik yapısı,

eğimi, gölgelenme durumu ve şebekeye bağlantı yapılabilecek noktalar gibi faktörler göz önünde bulundurularak tesislerin güneş enerji potansiyelini belirlemek için gerekli veriler toplanmıştır.

Hazırlanan Enerji Etüd raporları, GES Fizibilite raporları ve taslak şartnameler hazırlanarak 31.12.2022 tarihinde İdaremize teslim edilmiş ve 2023 yılı içinde ihale süreci hazırlıklarına başlanmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR HAREKETLİLİK EĞİTİM MERKEZİ PROJESİ

Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA) projesi ile özellikle gençler ve öğrenciler üzerinde toplu ulaşım bilinci, sürdürülebilir ulaşım, kentsel mobilite, alternatif ulaşım modları ve yaya olma bilincin oluşturulması bu sayede hem toplu ulaşım ve trafikle ilgili bilgilerin en etkili şekilde aktarılması hem de İstanbul'da toplu ulaşım ve yaya olma bilincinin gençlerden başlayarak geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Proje kapsamında bir İETT otobüsü içerisinde toplu ulaşımın akıllı şehir, enerji, çevre ve sürdürülebilirlik konuları ile ilişkini anlatan deney setlerinin ve görsel öğelerin yer alacağı bir mobil merkez haline dönüştürülecektir.

Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA) ziyaret ettiği okullarda ve meydanlarda mini bir eğitim merkezi işlevi görerek öğrencilere ve gençlere ya da arzu eden vatandaşlara sürdürülebilir ulaşım, kentsel mobilite, alternatif ulaşım modları ve yaya olma bilinci ilgili bilgiler aktarılmasını sağlayacak, İETT'nin faaliyetlerini ve İstanbul halkının daha rahat yaşam sürmesi için gerçekleştirdiği projelerin anlatılmasına olanak sağlayacaktır.

Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA) projesi İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından Çocuklar ve Gençler Mali Destek Programı kapsamında % 78.42'lik hibe almaya hak kazanmıştır.

AMAÇ 4

AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK TELEMETRİ SİSTEMİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK İÇİN YEDEK PARÇA ALIMI VE BAKIMLARININ YAPILMASI

Proje kapsamında hedeflenen 3.000 adet telemetri sisteminin araçlara montajı sağlanmıştır. Proje planlandığı gibi tamamlanmıştır.

COĞRAFİ TABANLI UYGULAMA, MOBİL UYGULAMA, WEB UYGULAMALARI VE SENKRON UYGULAMALARI GELİŞTİRİLMESİ

Coğrafi bilgi sistemi tabanlı yönetim portalı ile güzergâh verilerinin yönetim, sorgulanma ve raporlama kabiliyetleri için geliştirmeler sağlanmıştır. Bu sayede coğrafi verilerin web ortamında görüntülenebildiği, yönetilebildiği, anlık izleme ekranları ile statik ve dinamik raporların üretilebildiği coğrafi bilgi sistemi tabanlı yönetim portalının geliştirilmesi yapılmıştır.

İdare tarafından toplu ulaşım planlaması gerçekleştirilen ve toplu ulaşım bileşenleri İdarenin belirlemiş olduğu kısıtlar, kurallar, alternatif çözüm planlarını bağımlı veya bağımsız olacak farklı çözümler sunacak şekilde planlama yapılabilmesi, İdarenin kaynak verileri ile entegre edilmesi, İdare planlarının optimize edilmesi ve hareket planlarının detaylıca oluşturulması için uygulama geliştirmesi sağlanmıştır.

ATAYOL YAZILIMININ GELİŞTİRİLMESİ

Akıllı Taşımacılık Yolcu Sistemi (ATAYOL), İETT tarafından yönetilen yaklaşık 6.400 araçlık filonun daha verimli kullanılması yolcu bilgilendirme için bir ihtiyaç halini alan ulaşım yönetim sistemidir.

Bu kapsamda araç içi/mobil yolcu bilgilendirme araç bilgisayarı işletim sistemi ve yazılımlardaki revizyonla iyileştirilmiş, veri kayıpları giderilmiş, filo yönetimi dijitalleştirilerek daha verimli hale gelmiştir.

Merkez yazılımlarda Spring Framework kullanılarak geliştirilmiş Java uygulamaları araç bilgisayarları ile olan iletişimi sağlayıp ve yeni nesil bir mimari ile projenin back-end tarafındaki süreçlerin sorunsuz ilerlemesi sağlanmıştır.

Toplu ulaşım veri standartlarına uygun yolcu bilgilendirme sistemi servisleri, uygulama programlama ara yüzleri kullanarak iç kaynaklarla geliştirilmiştir. Toplu ulaşım verilerinin durak ve sefer bazında zaman çizelgeleri ile geometrilerinin birlikte kullanılarak işlenmesinden elde edilen GTFS (General Transit Feed Specification) standardında veriler kuruma kazandırılmış ve servis olarak sunulmuştur.

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 maddesince, faaliyetlerimiz kapsamında akaryakıt, elektrik, doğalgaz, klima gazları vb. tüketimlerimiz sonucu açığa çıkan emisyonlar hesaplanmakta ve doğrulanması gerçekleştirilmektedir.

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

Hesaplanması ve raporlanması gönüllü olan Kapsam 3 emisyonları ele alınmamıştır.

Tüm emisyon kaynaklarına ait veriler 2012 yılında ulaşılabildiğinden dolayı 2012 yılı temel yıl olarak belirlenmiş ve temel yıla ait bir sera gazı envanteri oluşturmuştur

2022 yılına ait sera gazı emisyon hesabı mevcut veriler değerlendirilerek yapılmış olup emisyon salımı 406.972,35 t CO₂-e gerçekleşmiştir. Yolcu km başına gerçekleşen CO₂ emisyonu 0,072 t CO₂-e’dir.

TELEMETRİ SİSTEMİ

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

Telemetri sistemi ile uyumlu olarak sistemde hizmet veren tüm araçlar izlenmekte ve araçta bulunan sensörler aracılığı ile sisteme anlık olarak tüm araç bilgileri (motor ısısı, motor devri, yakıt durumu vb.) iletilmektedir. Araç bilgileri manuel olarak sorgulanabildiği gibi araçta meydana gelen olay, sorun, kriz vb. uyarılar anlık olarak kırmızı görselle ve sesli uyarıyla kriz bildirim ekranına düşmektedir. Bu sayede araçta meydana gelen ısınma, arıza, yakıt azalması vb. olumsuz olgular ekranda uyarı olarak gözükmemektedir. 2022 Yılında Telemetri sistemi ile araçların rölanti süreleri ve yakıt tüketimleri sistemsel olarak takip edilmeye devam etmektedir.

Telemetri sisteminde 10 dakika ve üzeri rölantide çalışan araç uyarı vermektedir. Aracın çalıştığı konumda olan görevli personel ile iletişim kurularak çalışan araç stop ettirilmektedir. Bu sayede 2022 yılında 242.190 litre yakıt tasarrufu sağlanmıştır.

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

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

AMAÇ 5

ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

ÖZEL GÜVENLİK HİZMETİ

17 istasyonda 24 saat, diğer 27 istasyonda 06:00 – 01:00 saatleri arası olmak üzere 44 metrobüs istasyonunda, Genel Müdürlük hizmet binalarında (Metrohan, Karaköy, Gümüşsuyu ve Esenler), 15 adet garajda, Heybeliada ve Büyükdada’da 506 güvenlik personeli görev yapmaktadır.

TEMİZLİK HİZMETİ

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

YEMEK HİZMETİ

İdaremiz bünyesinde çalışan personelimize yemek hizmeti sunmaktayız. Bu kapsamda 2 yemekhanemizde hem üretim hem yemek hizmeti verilmekte, 11 yemekhanemizde ise yemek hizmeti verilmek üzere toplam 13 lokasyondaki yemekhanelerde 55 personel ile standartlara uygun etkililik, verimlilik ve ekonomiklik yönünden yemekhane hizmeti verilmektedir.

ŞOFÖR EĞİTİM PROGRAMLARI

Otokar Marka Otobüslerin Tanıtımı ve Sürüş Eğitimi

İdaremise yeni alınan Otokar marka araçların tanıtımı ve sürüşü için 300 şoför personele eğitim verilmiştir. Eğitimde; araç tanıtımı, teknik özellikler, sürücü kumandaları, gösterge, aracı çalıştırma ve sürüş bakım konuları işlenmiştir.

Uygulamalı Güzergahta Otokar ve AKİA Güvenli İleri Sürüş Eğitimi

1.215 metrobüs şoförüne verilen eğitimler tam gün olarak planlanmış olup, yarım günü teorik ve yarım günü de uygulama (pist) eğitimi olarak gerçekleştirilmiştir.

Teorik eğitimin 1. kısmında; AKİA marka metrobüs hattı için özel üretilen çift körüklü 25 metrelik aracın teknik özellikleri ve kumanda paneli ve kullanımı, üretici firmanın eğitmenleri tarafından anlatılmıştır. Teorik eğitimin 2. Bölümünde İleri ve Güvenli Sürücülük kuralları (Araç kontrolleri ve sürüş hazırlık, kazalara sebep olan davranış ve ihmaller) her türlü doğa ve yol koşullarında güvenli ve defansif sürüş kuralları anlatılmıştır.

Mutlu Şoför Mutlu Yolcu Eğitim Programı

Eğitimlerde; şoför personelimizin kurum aidiyetini arttırmak, motivasyonlarını yükseltmek ve yolcu memnuniyetini arttırmak hedeflenmektedir. Bu amaçla şoförlerimize “öfke kontrolü ve motivasyon, stres yönetimi, yolcu ile iletişim, engellilik bilinci, beden sağlığı ve beslenme” eğitimleri verilmiştir. Ayrıca 2022 Ekim ayından itibaren farkındalık oluşturma amacıyla eğitim programına Toplumsal Cinsiyet Eşitliği konusu eklenmiştir.

Yolcu Hizmetleri Müdürlüğü tarafından her ay düzenlenen raporlar doğrultusunda diğer operatör şoförleri, işletirme şoförleri ve kadrolu şoförlerimiz her hafta ilgili daireler tarafından eğitime çağırılmıştır. 2022 yılında 1.056 şoför personele eğitim verilmiştir.

Kaptan Şoförlere Oryantasyon ve Motivasyon Eğitimi

İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığı ile Otobüs İşletme Daire Başkanlığı koordinasyonuyla, yeni başlayan şoförler dâhil olmak üzere tüm kaptan şoförlere “Oryantasyon ve Motivasyon” eğitimleri verilmiştir.

Kurum Tarihçesi ve Tanıtımı, İşletmecilik Bilgisi Çalışma Şartları, Atayolbil ve Araç Bilgisayarı Kullanma, Trafikte Taşıt ve Çevre Güvenliği, Araç Kullanıcı Eğitimi (Periyodik ve Rutin Kontroller - Güvenli Kullanım için Öneriler-Olası Problemler ve Sebepleri), Öfke Stres ve Motivasyon, Müşteri Odaklı Hizmet Empatik İletişim başlıklarında verilen eğitimlerde şoförlerin şikâyet ve talepleri de alınmaktadır. Bu kapsamda 2022 yılında 1.202 şoför personele eğitim verilmiştir.

Adalarda Görev Yapan Personele Yolcularla İletişim ve İngilizce Eğitimleri

Adalarda görev yapan personelden 71'ine yolcularla iletişim kurma eğitimi, 14'üne ise İngilizce eğitimi verilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Belgesi Verilmesi (MYK Belgesi Alan Personeller)

2022 yılında İdaremiz bünyesindeki 995 şoför personele Mesleki Yeterlilik Belgesi verilmiştir. Şoförlere teorik ve performans sınavları yapılmıştır. Toplam 3.080 şoför mesleki yeterlilik belgesi almıştır.

Kadın Şoför Eğitimi

Kadınların iş gücüne katılma oranının arttırılması vizyonu doğrultusunda, 2022 yılında teorik ve uygulamalı eğitimlerle Kadın Şoför Yetiştirme Programında 20 kadın şoför istihdam edilmiştir.

Program teorik ve uygulamalı olarak 2 aşamada verilmiştir. Kadın şoför eğitim ve gelişim programında uygulamalı eğitim saati diğer programlara göre daha detaylı ve uzun tutulmuştur. Ayrıca otobüs üretici firmalarından araç tasarımı ve güvenli sürüşe ilişkin interaktif eğitimler konusunda destek alınmıştır.

Karanlıkta ve Sessizlikte Empati Eğitimi

İstanbul yollarında hizmet veren İETT şoförlerine yönelik “Karanlıkta ve Sessizlikte Empati” projesi başlatılmıştır. Görme ve duyma engelli rehberler tarafından yapılan çalışmalara 12 bin şoför katılacaktır. Proje sayesinde şoförlerin engelli vatandaşların yaşadıkları zorluklar konusunda empati geliştirmeleri hedeflenmiştir. 2022 yılında 950 şoför personele eğitim verilmiş olup, 2023 yılında eğitimlere devam edilecektir.

Toplu Taşıma Sertifikası ve Oryantasyon Eğitimi

Uygun şartları taşıyan ve kurumumuza müracaatları kabul edilen İşlettirme Modeli kapsamında veya Özel Halk Otobüsünde görev yapmak üzere istihdam edilen toplam 843 kişi için her biri konusunda yetkin iç eğitimcilerimizin eliyle yürütülen Toplu Taşıma Sertifikası (TTS) eğitimleri düzenlenmiştir. 3 gün süren eğitim kapsamında gerekli eğitimleri alan şoför personelimizden yapılan yazılı sınavdan başarılı olanlar görevlerine başladılar.

SAHA PERSONELİ EĞİTİM PROGRAMLARI

Mavi Yaka Saha Personeli Temel ve Teknik Bilgi Eğitimi

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ile Filo Yönetim Dairesi Başkanlığının koordinasyonu ile Mavi Yaka Personeli Temel ve Teknik Bilgi Eğitimi verilmiştir.

Hasanpaşa ve İkitelli garajları eğitim salonunda düzenlenen eğitimlere 424 personel katılmıştır.

İlçe amirleri, peron amirleri ve filo yönetim personeline yönelik olarak; temel eğitimler, yönetsel eğitimler ve teknik eğitimler olmak üzere 3 seviyede eğitimler verilmiştir.

Temel ve teknik eğitimler sınıf ortamında ve araç üzerinde uygulamalı olarak verilmiş, yönetsel eğitimler online olarak personele zorunlu atanmıştır.

Yüksekte Güvenli Çalışma Eğitimi

İdaremiz de görev yapan 27 İsfalt personeline yüksekte güvenli çalışma eğitimi verilmiştir.

Verilen eğitimlerde yüksekte çalışmanın yasal dayanakları, düşme durdurma sistemleri, çalışma alanlarının kontrolü, güvenlik emniyet alma kuralları (ankrajlama), toplu korunma uygulamaları ve kişisel koruyucu donanımların kontrol bakımı ve önemine değinilen konular işlenmiştir. Toplam 8 saat (Teorik eğitim 4 saat-Uygulama eğitimi 4 saat) verilen eğitimde personele eğitim katılım belgeleri verilmiştir.

Yangın Eğitici Eğitimi

Kurumumuzda hizmet gören personelin görevlerini ifa ederlerken meydana gelen acil durumları (arıza, trafik kazası, yangın vb.) yönetebilmeleri için “Acil Durum Eylem Planı” hazırlanarak “Yangın Eğitici Eğitimi” verilmiştir. Teorik ve pratik olarak planlanan eğitimlerde 20 eğitimci eğitim almıştır.

Garaj İçi Araç Kullanma Yetkisi Eğitimi

Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığına bağlı birimlerde görev yapan alt yüklenici personelinin E sınıfı sürücü belgesi olanlara garaj içi sürüş yapabilmeleri amacıyla bedeli firmalar tarafından karşılanmak üzere Güvenli Sürüş Eğitimi verilmiştir.

Kalite Belgeleri Farkındalık Eğitimi

Kalite Yönetimi, Çevre Yönetimi, Enerji Yönetimi, Bilgi Güvenliği, Temel İş Güvenliği, Temizlik Malzemelerinin ve Kimyasalların Kullanımı konularında personele eğitimler verilmiştir.

Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı koordinasyonunda Kağıthane Garajı Konferans Salonunda; İdari ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Eğitim Müdürlüğü, Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü, Kurumsal Gelişim ve Yönetim Sistemleri Müdürlüğü, Elektronik Sistemler Müdürlüğü, Akıllı Ulaşım Sistemleri Müdürlüğü ve Boğaziçi Yönetim A.Ş işbirliği ile eğitimler gerçekleştirilmiştir. Eğitime 183 Boğaziçi A.Ş personeli katılmıştır.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

Personelin çalışma koşullarından kaynaklanan risklerden etkilenmemesi için iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmiş, risk değerlendirmeleri yapılarak risklerin azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Düzenli olarak periyodik kontrol, ölçüm ve testler yapılarak bütünsel bir yaklaşımla İSG kurullarında değerlendirilmiştir.

Yaşanması muhtemel iş kazaları ve meslek hastalıkları riskini en alt düzeye indirmek amacıyla çalışanlar yönelik İSG eğitimleri verilmiş, risk barındıran işlerin tespiti yapılarak gerekli önlemlerin alınması için İSG güvenliği ölçümleri ve saha denetimleri gerçekleştirilmiştir. Ayrıca yaşanan iş kazalarının tekrarlanmaması için kök neden analizleri yapılarak gerekli önlemler alınmaktadır. 2022 yılında 1.459 personele İSG eğitimi verilmiştir.

KAMU İHALE MEVZUATI EĞİTİMİ

26-27 Ekim 2022 tarihinde İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü ve EKAP iş birliğiyle, kurumumuz personeline yönelik Kamu İhale Mevzuatı eğitimi düzenlenmiştir.

Yapılan bu eğitim ile kurumumuzda 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanun'unda belirtilen, satın alma süreçlerinin iyileştirilmesi, satın alma ekibinin ihale mevzuatına dair yetkinliğinin yükseltilmesi, olası kamu zararlarının önüne geçilerek Sayıştay ve diğer denetim süreçlerinde oluşabilecek sorunların ortadan kaldırılması amaçlanmıştır. Eğitime 80 personel katılmıştır.

LİDERLİK GELİŞİM PROGRAMI

Liderlik Gelişim Programı kapsamında verilen eğitimler ile İdarelerimizde görev yapan 53 müdür personele, liderlik ile alakalı bilgi, kavrama ve uygulama becerisi kazandırılması ve daha başarılı birer lider olmalarının sağlanması amaçlanmıştır.

İETT AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM SİSTEMİ

İETT Online Akademi’de Premium Katalog Dönemi

İETT Akademi sisteminde yeni ara yüzle birlikte yeni nesil öğrenme anlayışına geçildi. 800’den fazla içerikten oluşan Premium katalog tedarik edildi ve çalışanlarımızın kendi kendine kaydolabileceği etkinlikler hazırlandı. Bu sayede sınırsız bir öğrenme deneyimi sunuldu.

Zorunlu Uzaktan Eğitimler

Kurumumuzun ihtiyaçları doğrultusunda tespit edilen ve Entegre Yönetim Sistemleri kapsamındaki eğitimler ilgili çalışanlarımıza İETT Akademi üzerinden zorunlu eğitimler olarak atanmıştır.

İETT Online Akademide Ayın Konuları

İETT Akademi içeriklerinin daha etkin kullanılması için bir iletişim planı hazırlanarak, her ay için farklı temalar belirlenmiş ve belirlenen bu temalar ile ilgili eğitimleri içeren setler oluşturularak personel e-posta ile iletilmiştir.

Kemerburgaz Kent Ormanında Takım Çalışması ve Kurum İçi İletişim Eğitimi

2022 Aralık ayı içerisinde Kemerburgaz Kent Ormanında 200 personelin katılımı “Takım Çalışması ve Kurum İçi İletişim” eğitimi gerçekleştirilmiştir. Eğitim programında, kurgulanmış aktivitelerle çalışanların yaşayarak öğrenmeleri, her senaryoda günlük hayattan bir parça bularak kendilerini keşfetmeleri, takım olmanın gereklerini hissetmeleri sağlanmıştır.

YENİ PERON ALANI ÇALIŞMALARI

Avrupa yakasında 1 adet ve Anadolu yakasında 1 adet olmak üzere toplam 2 adet peron alanı hizmete alınmıştır.

BÜYÜKADA 2 KATLI ŞOFÖR DİNLENME BİNASININ YAPILMASI

Büyükkada İlçesinde elektrikli araç şoförlerinin dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması için mülkiyeti İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne ait olan alana 95 m² büyüklüğünde 2 katlı prefabrik bina yapılarak hizmete açılmıştır.

BÜYÜKADA ELEKTRİKLİ ARAÇ PARK VE ŞARJ HANGARI TADİLATLARI

Büyükkada İlçesinde at hangarlarının olduğu bölgede elektrikli araçların parklanma ve şarj alanı ihtiyacının karşılanması için mevcut 2 hangara ilave olarak 3 hangarın da ilave olarak İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü kullanımına verilmiştir.

Bu kapsamda İBB Veteriner Müdürlüğü ekiplerince malzeme deposu olarak da kullanılan hangarlardan 4 tanesi tadilat ve yenileme kapsamına alınarak at hangarı ve yem deposu malzemelerinin konulmasına uygun hale getirilmesi, 3 hangarın da yenileme çalışması ile alımı gerçekleştirilen yeni elektrikli araçlar için şarj ve parklanma alanı olarak kullanılması amacıyla çalışma başlatılmıştır.

BİNA, TESİS VE GARAJLARIN BAKIM VE ONARIMLARI

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

LOJMANLARDA BAKIM YAPILMASI

10 adet lojmanın elektrik ve mekanik tesisat, boya, parke, mutfak dolabı, kapı-pencere doğramalarının bakım ve yenileme çalışmaları tamamlanmıştır.

PERİYODİK BAKIMLARIN YAPILMASI

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

CEBECİ SULTANGAZİ GARAJINA PERON BİNASI YAPILMASI

Eski Çobançeşme Garajında yer alan 120 m² büyüklüğündeki prefabrik bina demonte edilerek Sultangazi Cebeci Peron alanı olarak düzenlenen alana kurulup tadilatı ve yenilemesi yapılarak hizmete alınmıştır.

YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET BİNASI YAPIMI

Kağıthane Garajı yerleşkesi içerisinde yer alan eski Filo İzleme Binası tadilat, yenileme ve ilave imalat çalışmaları ile Sözkonusu alan Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı hizmet binası olarak kullanılmaya başlanmıştır.

PERON AMİRLİKLERİ İNŞAATININ YAPILMASI

15.08.2021 tarihinde başlayan inşaat işleri, Başakşehir-Boğazköy, Halkalı-Kanuni, Sultangazi-Cebeci, Başakşehir-Metrokent, Bağcılar-Yenimahalle peronlarında tamamlanmak üzere olup çalışmalar devam etmektedir. Eş zamanlı olarak yeni lokasyonlarda da inşaat işleri başlayacaktır.

PERON ALANLARI PROJELENDİRİLMESİ

Gelen talepler doğrultusunda uygun görülen alanlara peron alanı projelendirilmesi yapılmıştır.

Projesi yapılan alanlar:

Marmara Üniversitesi Peron Alanı, Şahintepe Peron Alanı, Ortaköy Yaşam Vadisi Peron Alanı, Avcılar Peron Alanı, Tekstilkent Peron Alanı, Tavşantepe Peron Alanı, Kaynarca Peron Alanı, Seyrantepe Peron Alanı, Çakmaklı Peron Alanı, Kavaklı Mahallesi Peron Alanı, Pendik Palmiye Peron Alanı, Akşemsettin Peron Alanı.

ANADOLU VE AVRUPA YAKASI YENİ GARAJ PROJELERİ YAPILMASI

Toplu taşıma hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi için bina ve tesislerin devamlı faal halde tutulması zorunluluk arz eden bir durumdur. İstanbul’da lastik tekerlekli ulaşım alternatifleri olan İOAŞ, ÖHO araçlarının parklanma, temizlik, güvenlik ve lojistik ihtiyaçlarının karşılanabileceği yeni garaj alanları Anadolu yakasında 2 Avrupa yakasında 3 olmak üzere toplam 5 yeni garaj projelendirme çalışması İBB ile birlikte yürütülerek tamamlanmıştır.

KURUM İÇİ İLETİŞİM

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

GRAFİK TASARIM ÇALIŞMALARI

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

2022 yılında 9 e-dergi, 7 sunum, 10 logo çalışması, 7 araç giydirmesi tasarımı, 74 video, 2 sahne ve stand tasarımı, 276 pano, 145 afiş tasarımı, 92 basılı iş, 97 fotoğraf çekimi, 8 web site duyuruları, 21 e-mailing, 2 fotoğraf sergisi tasarımları hazırlanmıştır.

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNUNA YÖNELİK UYUM PROJESİ

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektedir. Kurumumuz kanunun öngördüğü tüm yükümlülükler yerine getirilerek toplu taşıma otoriteleri arasında ISO 27701 sertifikası alan ilk idare olmuştur.

AKARYAKIT TANK SAHALARI REVİZYONU

Garajlardaki akaryakıt tank sahası tabelaları, tank sahalarını çevreleyen delinatörler ve uyarı flaşörleri yenilenmiş, tank sahalarına akaryakıt altyapı proje tabelaları konularak aydınlatmaları çalışır hale getirilmiştir.

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM MALZEMESİ ALIMI

İdaremize bağlı tüm birimlerin ihtiyacı olan kişisel koruyucu ekipmanlarının temini ve dağıtımı yapılmaktadır. (Reflektörlü Mont, Yelek, İş Ayakkabısı, Tulum, Tişört, Baret.)

Metrobüs ve diğer saha birimleri için toplamda 775 Adet reflektörlü mont alınarak, kış ayları öncesi ilgili personele dağıtımı gerçekleştirilmiştir.

Toplu İş Sözleşmesi gereği İdaremizde çalışan personele dağıtılmak üzere KKD ekipmanı için kısımlar halinde ihale gerçekleştirilmiş olup sözleşmede belirtilen süre içerisinde teslimi beklenmektedir.

YÜRÜYEN MERDİVEN PANO YENİLEME ÇALIŞMASI

Yağışlı havalarda sıklıkla meydana gelen kısa devre arızalarının son bulması, 11 yılı aşkın süredir kullanılmasından kaynaklı eskimesi ve yağışlı havalarda müdahale imkanı sağlanabilmesi için yürüyen merdivenin kuyusunda bulunan 11 adet pano korunaklı bölgelere taşınmaktadır. 2022 yılında toplamda 7 adet pano değişimi sağlanmış olup, 4 adet yürüyen merdivenin pano değişim çalışmaları için süreç devam etmektedir.

AMAÇ 6

HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

YÖNETİM SİSTEMİ DIŞ DENETİMLERİ

Entegre Yönetim Sistemi Dış Denetimleri, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, kurumsal uygulamaların başlangıcı olan süreç yönetimini, izleme ve ölçümleri, dokümantasyon yapısını, düzeltici önleyici faaliyetleri, çevre ve İSG ile ilgili temel faaliyetleri kapsamaktadır.

2023 yılı Şubat ayı içerisinde ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgelerinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2022 yılına ait 2. takip dış denetimleri gerçekleştirilecektir. 10-14 Ocak 2022 tarihleri arasında 2021 yılı için gerçekleştirilen dış denetimlerde 13 Daire Başkanlığı 52 Müdürlüğümüz denetimden geçirilmiş ve belgenin alınmasına engel olacak herhangi bir majör uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanmasında insanları, süreçleri ve bilgi sistemlerini içine alan ve üst yönetim tarafından desteklenen bir yönetim sistemidir. Bilgi varlıklarını korumak ve ilgili taraflara güven veren, yeterli ve orantılı güvenlik kontrollerini sağlamak için tasarlanmıştır.

ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standardı, bilgi teknolojileri hizmeti sunan firmaların veya birimlerin iç ve dış müşterilerinin beklentilerini karşılayabilmeleri, durumlarını ve performanslarını sürekli iyileştirme ve geliştirmeleri, ilgili operasyonlarını yönetmelerinde ve hizmet vermelerinde hangi yöntemleri uygulayacakları, nasıl uygulayacakları konularında kılavuzluk eden bir standarttır. 10-14 Kasım 2022 tarihleri arasında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20001 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi için dış denetimler gerçekleştirilmiş ve herhangi bir majör bulgu tespit edilmemiştir.

ISO 10002 Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi, öncelikle geri bildirim (şikayetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulması, alınan her bir şikayetin çözüme ulaştırılması ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi ile ilgili yönetim taahhütlerinin yerine getirilmesini öngörmektedir. Bu belgenin dış tetkiki 29-30 Eylül 2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Farklı birimde tetkikleri yapılan belgenin devamını engelleyecek herhangi bir majör ve minör uygunsuzluğa rastlanmamıştır.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi 2022 yılı 2018 versiyonu üzerinden Mayıs ayında 4 gün süresince gerçekleştirilen dış denetimlerde Genel Müdürlük binaları, Metrobüs Garaj Müdürlüğü ve Yunus Garaj Müdürlüğü denetimden geçirilmiş ve belgenin devamsızlığına sebep olacak herhangi bir majör uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi ile, İETT bünyesinde toplu taşıma hizmeti veren Taksim-Beyoğlu Nostaljik Tramvayı, Karaköy-Beyoğlu Tünel hatları ve Metrobüs sistemi için oluşturulan hizmet kalitesi kriterlerini ve bu kriterlerin izlenmesi/ölçülmesi yöntemlerinin 2021 yılı belgelendirme tetkiki Aralık/2022'de gerçekleştirilmiştir. Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğünde ve Metrobüs sisteminde dokümantasyon ve saha denetimleri gerçekleştirilmiştir. Denetimler sonucunda genel gözlemler ve geliştirme için fırsatlar raporlanmıştır.

KULLANIMI YİTİRİLMİŞ DSL BAKIR SİSTEMLERİN FİBER ALTYAPISINA DÖNÜŞTÜRÜLMESİ

DSL hatlar maliyeti yüksek olup teknik desteği yeterli değildir. Bu sebeplerden ötürü bakır teknolojisi tercih edilmemektedir ve iş sürekliliği açısından DSL hatların bulunduğu lokasyonlarımızda sürekli kesintiler yaşanmaktadır.

Kullanım ömrünü yitirmiş DSL hatların, Fiber altyapısının daha hızlı ve daha geniş veri hızı arttırılmış sistemler olması sebebiyle iç kaynaklarımızla 8 adet lokasyonda fiber altyapıya dönüştürülmesi sağlanmıştır.

VERİ TABANI GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ

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

KARAR DESTEK SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ

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

BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIM VE DESTEK HİZMETLERİ ALMAK

Mevcut anons sisteminin IP tabanlı merkezi yönetilebilir anlık anonsların yapılabildiği anons sistemi ile değişimi için çalışma başlatılmıştır. Ayrıca proje kapsamında yetersiz sayıda hoparlörlerin bulunduğu istasyonlarda ihtiyaç oranında hoparlör ilavesi yapılmıştır. Bu kapsamda 8.11.2022 tarihinde IP hoparlör ihalesi yapılmış olup proje 2023 yılı içerisinde tamamlanacaktır. Malzeme teslimi yapılmış ve Metrobüs duraklarında yeni IP hoparlör sistemini devreye alma çalışması başlamış olup devam etmektedir.

PERSONEL HİZMET ALIM

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

GARAJ VE PERON ALANLARI WİFİ SİSTEMLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Garaj ve Peron alanlarında İETT ve ÖHO Araçları Wifi üzerinden İETT sistemlerine data aktarımı yapmaktadır. Aktarılan verinin güncelliği ve kesintisiz aktarılabilmesi için sistemin sorunsuz çalışması önem arz etmektedir. Bu nedenle sorun yaşanan Wifi kapsama alanlarının belirlenerek sorunun giderilmesi, elektrik ve data altyapısının iyileştirilmesi, kapsama alanının genişletilmesi amaçlanmıştır. Mevcut sistemin 2022 yılında kendi öz kaynaklarımızla iyileştirmeleri yapılmıştır. Sorun yaşanan WiFi kapsama alanlarının belirlenerek sorunun giderilmesi, elektrik ve data altyapısının iyileştirilmesi, kapsama alanının genişletilmesi 2023 yılında da devam edecektir.

ERP TABANLI YAZILIM GÜNCELLEMESİ BAKIMI VE İYİLEŞTİRİLMESİ

Kurumsal Kaynak Planlama Sistemi sürekliliğinin sağlanması ve süreçlerin aksamadan devam edebilmesi için son kullanıcı desteği, eğitim, basis ve sunucu hizmeti, yeni ortaya çıkan sistem geliştirmelerinin sağlanması için hizmet alımı sağlanmıştır.

KURUM BÜNYESİNDEKİ YAZILIMLARIN GÜNCELLENMESİ

Entegre yönetim sistemi yazılımı, laboratuvar yazılımı, sağlık yazılımı, mevzuat ve içtihat yazılımı, hakediş ve yaklaşık maliyet yazılımı yıllık lisans kullanım hakları alınmıştır.

ARAÇ İÇİ SİSTEMLERİN BAKIMININ YAPILMASI

2022 yılı içerisinde 3.202 İETT aracının araç içi NVR, Kamera, Şoför Ekranı, Anons Sistemi ile İBB Meclis karar ile kurum bünyesine katılan 3.041 adet ÖHO aracının araç içi sistem bakımlarının yapılması için çalışma başlatılmıştır.

AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ EKİPMANLARI BAKIMI, ONARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

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

DUVAR EKRANI (VİDEOWALL) ALIM

Anadolu garajında hizmete başlayan Filo İzleme Merkezi ve Ulaşım Denetim Müdürlüğünün Anadolu garajı ve İkitelli garajında bulunan birimlerinin izleme ve denetim faaliyetlerini gerçekleştirebilmesi için duvar ekranı ihtiyacı olmuştur. Bu kapsamda LED teknolojisine sahip duvar ekranı alımı yapılmış ve devreye alınmıştır.

DDOS ATAĞ ÖNLEME HİZMETİ

DDoS (Distributed Denial of Service Attack) web siteleri, e-post sistemleri, online ödeme sistemleri gibi internete açık sistemlerin karşılayabileceğinin çok üzerinde sahte bir yoğunluk yaratılması ya da hedef sistemin kaynaklarının yüksek oranlarda tüketilmesi ile servislerin

yayınını engellemek ve işlevsiz kılmak için gerçekleştirilen siber saldırıları engellemek için DDoS hizmeti alımına ihtiyaç duyulmuştur. Sözleşme imzalanmış, hizmet alımı devam etmektedir.

OTP SMS HİZMETİ

Üçüncü kişilere internet üzerinden ve mobil cihazları üzerinden işlem yapmaya olanak sağlayan tek kullanımlık şifre ve benzeri, bir defaya mahsus olarak gönderilmesi gerekli bilgilerin iletimi için OTP SMS hizmeti temin işidir. Sözleşme imzalanmış, hizmet alımı devam etmektedir.

TÜM KURUMA RAPORLAMA SİSTEMİ HİZMETİ SAĞLAMAK

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı tüm birimlere kullandıkları uygulamalara ait verilerin veri ambarına taşınması ve iş biriminin belirlediği kurallara dayalı geçmişe yönelik sorgulayacakları raporları oluşturmak ve karar verme süreçlerini desteklemek çalışmaları yapılmaya devam etmektedir. Bu raporlardan özet raporlar hazırlanarak üst yönetim raporları oluşturulma işlemi ve bu raporların doğru hesaplanmasını sağlama işi de devam etmektedir.

METROBÜS HATTI SCADA SİSTEMİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Metrobüs hattında yer alan tüm duraklardaki donanımların Elektrik, Elektronik ve Elektromekanik Sistemlerinin uzaktan izlenmesi ve kumandasını gerçekleştirecek olan kontrol, veri toplama ve bilgi yönetim sisteminin sağlıklı çalışması amaçlanmaktadır. Elektronik sistemlerin çalışması öz kaynaklarımızla sağlanmıştır.

YÖNETİM SİSTEMLERİ İÇ TETKİKLERİ

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

Entegre Yönetim Sisteminin temelini oluşturan ISO 9001 Standardı, müşteri memnuniyetinin arttırılmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir standarttır. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi; müşteri beklentileri, müşteri ihtiyaçları ve yasal şartları karşılayarak müşteri memnuniyetinin arttırılması öngören dünyaca kabul görmüş bir kalite yönetim sistemi biçimidir. ISO 14001, bir şirketin çevresel performansının kontrol edilmesi ve geliştirilmesi oluşumunu yani sürecini tanımlayan uluslararası bir standarttır. ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi konusundaki gereklilikleri belirleyen uluslararası bir standarttır. ISO 45001, kuruluşların kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerini entegre edebilmelerini sağlamak amacıyla ISO 9001 ve ISO 14001 standartlarıyla uyumlu olacak şekilde geliştirilmiştir. Bu belgelere ait çalışmalar kapsamında birim kalite temsilcilerine yıl içerisinde farkındalık eğitimleri verilmiştir. Sistemlerin olmazsa olmazı iç tetkikler Aralık/2022 ayı içerisinde Genel Müdürlük oluru ile tüm birimlerimizi kapsayacak şekilde tamamlanmıştır. Tespit edilen uygunsuzluklar dış denetimler öncesinde kurumu hazır hale getirmiştir. İç tetkikler sonrasında ilgili yönetim sistemlerine yönelik Yönetim Gözden Geçirme toplantısı ile yöneticilerimize mevcut durum yansıtılmıştır.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi İç Tetkikleri

ISO 27001 belgesi, kuruluşların kendilerinin ve müşterilerinin gizli bilgilerini güvende tutmalarına ve yönetmelerine yardımcı olan bir ISO belgesidir. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, şirketlerin finansal verilerini, fikri mülkiyetlerini ve hassas müşteri bilgilerini korumalarına yardımcı olan uluslararası bir çerçevedir. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı ile ilgili Bilgi İşlem Dairesi başta olmak üzere tüm daire başkanlıklarında iç tetkikler gerçekleştirilmiştir. 22 adet iç tetkikçi dairelerdeki iyileştirme ve geliştirmeleri takip etmek adına görevlendirilmiş ve 10 Ekim-14 Ekim 2022 tarihleri arasında iç tetkikler gerçekleştirmiştir.

ISO 10002 Müşteri Hizmetleri Yönetim Sistemi İç Tetkikleri

ISO 10002 Müşteri Hizmetleri Yönetim Sistemi Müşteri Memnuniyeti Yönetimi ise bir işletmenin, pazar, araştırma, tasarım, üretim, bakım, satış ve servis gibi bütün ana ve yan destek süreçlerinin müşteriyi memnun edecek şekilde yapılandırılması ve her aşamada müşteri memnuniyetinin en ön planda tutulmasıdır. Her yıl olduğu gibi bu yıl da iyileştirmeye açık alanların tespit edilmesi, farkındalığın arttırılması, sürekli iyileşme ve dış denetimlere hazır olunmasının sağlanması amacıyla İETT Genel Müdürü tarafından onaylanan iç tetkik planına uygun olarak iç tetkikler yapılmıştır. Bu yıl iç tetkikler 29-30 Eylül 2022’de birimlerde tamamlanmıştır. İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklara iç tetkikçiler tarafından düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmıştır. İç tetkikler müşteriye temas eden tüm birimlerde yapılmıştır.

EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Standardı İç Tetkikleri

EN 13816 Avrupa Normuna uygun olarak Yolcu Taşıma Hizmet Kalitesi gerekliliklerinin Metrobüsün tüm sisteminde, Tünel ve Nostaljik Tramvay ’da karşılanması ve taşıma hizmet kalitesinin arttırılması amacıyla tetkikleri 09 Kasım 2022 ‘de gerçekleştirilmiş olup, eksikliklerinin tespit edilmesi, farkındalığın arttırılması, sürekli iyileşme ve dış denetimlere hazır olunması sağlanmıştır.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi izleme ve ölçümleri, dokümantasyon yapısı, düzeltici önleyici faaliyetleri, enerji ile ilgili iyileştirme ve temel faaliyetleri kapsamaktadır.

09-13 Mayıs 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen iç denetimlerde İETT’ ye ait tüm birimler EYS kapsamında tetkik edilmiştir.

IBBG FAALİYETLERİ

Kurumumuzun üyesi olduğu IBBG (Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu) tarafından her yıl ihtiyaç olarak gelişen konularda vaka çalışmaları, veri analizleri, forum yapısında soru ve cevaplama, danışmanlık ve ulaşım trendlerinin takibi yapılmaktadır. 2022 yılı içerisinde ulaşım ile ilgili birimlerle görüş alışverişinde bulunularak cevapları düzenlenmiş olup, İdaremizin toplu ulaşım alanında araştırmalarda bulunduğu konulara yönelik sorular diğer üye ülkeler tarafından

cevaplanmıştır. Pandemi sonrası dönemde ulaşım verileri, personel, planlama, eğitim, bakım ve yönetimsel işlerde konu olan vaka çalışmaları tamamlanmıştır.

Yine IBBG tarafından yıllık düzenli olarak takip edilen anahtar performans göstergesi (KPI) ve profil verilerinin 2022 yılı gerçekleştirmeleri için ilgili birimlerden veriler toplanarak KPI raporu oluşturulmuştur.

UITP OTOBÜS KOMİTESİ BULUŞMASI 2022

Pandemi sonrası ve yeni ekonomik zorluklar altında toplu taşımacılığın sürdürülmesi, iş sürekliliğinin sağlanması için kısa, orta ve uzun vadede yeni finansman çözümleri oluşturulması gerekmektedir. Bu kapsamda İETT ev sahipliğinde aşağıdaki konu başlıklarında UITP ortaklığıyla Otobüs Komitesi toplantısı 12-13-14 Haziran 2022 tarihinde gerçekleşmiştir.

- ❖ Ekonomik zorluklar ve işletme sürekliliği
- ❖ Toplu taşımacılığın finansman kaynakları
- ❖ Dijitalleşmenin iş süreçleri ve verimlilik üzerine etkileri
- ❖ Krizleri fırsata çevirme
- ❖ Toplu taşımanın idari yapılanması roller ve görevler konu başlıklarında toplantı oturumları ve sunumlar yapılmıştır.

İETT bu organizasyonda 25 farklı ülkeden 50 üst düzey yöneticiyi ağırlamıştır.

DURAK BAKIM-ONARIM ÇALIŞMALARI

Durak Bakım Çalışmaları

Kurumumuz bünyesinde yer alan duraklarımızın yolcularımıza hizmet verebilmesi için ekiplerimiz tarafından bakım ve onarım çalışmaları yürütülmektedir. Duraklarımızın, bakım, onarım, yer değişikliği, yeni durak ihdası ile ilgili, talep takip sistemimizden gelen 3.269 talep karşılanmıştır.

Durak Yer Değiştirme Çalışmaları

Durakların işletme koşullarına göre yerlerinin değiştirilmesi çalışmaları yürütülmektedir. Bu doğrultuda 100 durağın yeri değiştirilerek deplase işlemleri yapılmıştır.

AMAÇ 7

KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK

KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI

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

KURUMSAL KARNE ÇALIŞMALARI

İETT Genel Müdürlüğü 2021-2025 Stratejik Planı doğrultusunda, 2022 yılı karne göstergeleri gözden geçirilmiş, hedef belirleme talimatına uygun olarak birimler tarafından hedef ve alarmları belirlenmiştir. 2022 yılı gerçekleşme değerleri periyotlarına uygun olarak raporlanarak takip edilmiştir.

Kurumsal Karne çalışmaları dâhilinde 2022 yılı Kurum ve Başkanlık karne gerçekleştirmeleri SAP-BO uygulaması üzerinden rapor haline getirilmiş ve uygulamadan takip edilmektedir.

SAP BO üzerinde Kurumsal Karne Kurum ve Başkanlık göstergelerinden 78 gösterge dijitalleştirilmiş ve 10 gösterge için hesaplarda kullanılan verilerin bir kısmı dijitalleştirilmiştir. Ayrıca 24 adet gösterge bütçe ve satınalma yazılımları üzerinden dijital olarak alınmaktadır.

Gerçekleştirilen bu çalışmalarla yönetim karar destek sistemleri güçlendirilmiştir.

ULUSAL VE ULUSLARARASI KURULUŞ ÜYELİK VE TERCÜME İŞLEMLERİ

Kurumsal çeviri ihtiyaçlarımızın karşılanması adına tüm birimlerimizden gelen yabancı dil çeviriler İngilizce ve Felemenkçe başta olmak üzere birçok farklı dile çevrilirken, yabancı dilde gelen çeviri ihtiyaçları ise Türkçe diline çevrilmiştir.

BULUNMUŞ EŞYA

Şehir içi toplu ulaşım araçlarında (Otobüs, Metrobüs, Adabüs, Tünel, Nostaljik Tramvay, durak ve istasyonlarda) bulunan eşyaların kayıt altına alınarak, depolama, muhafaza ve sahibine teslim etme, açık artırma yöntemiyle satışı veya yardım kuruluşlarına (giyim eşyaları, kitaplar, kırtasiye vb.) bağışlanması işlemleri gerçekleştirilmiştir.

Sahibi bulunamayan elektronik eşyalar üzerinden bir yıl geçtikten sonra açık artırma yoluyla satışa sunulmaktadır.

Sahibi bulunamayan elektronik eşya dışındaki kullanılmamış ürünler ise belirli periyotlarda (3 ay bekledikten sonra) Bulunmuş Eşya Yönergesinde belirtildiği üzere İBB'ye gönderilmiştir.

ETKİNLİK, ORGANİZASYON VE HİZMETLERİMİZ

2022 yılında 16 adet etkinlik (sergi, organizasyon) gerçekleştirilmiştir. Bunlar aşağıda belirtilmiştir.

> İstanbul Tramvayları 108 Yaşında (11 Ocak)

İstanbul'un sembollerinden biri olan Nostaljik Tramvay'ın 108'inci yaşı Tünel Meydanında yapılan törenle kutlanmıştır.

> Tünel'in 147. Yıl Dönümü Etkinliği ve Sergisi (18 Ocak)

Londra'dan sonra dünyanın ikinci en eski metrosu olan tarihi Tünel'in kuruluşunun 147. Yılı'nı kutlamak için tören düzenlenmiştir.

❖ İlham Veren Adımlar Sergisi (8 Mart)

> Çanakkale 1915 Fotoğraf Sergisi

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

❖ 23 Nisan 23 Hikaye Sergisi (23 Nisan)

> 23 Nisan İBB Çocuk Karnavalı

23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı etkinlikleri kapsamında Yenikapı Etkinlik Alanında düzenlenen ve binlerce çocuğun katıldığı etkinlikte İETT 15 binden fazla çocuğu aileleriyle birlikte alana taşınmasını sağlamıştır.

> İETT'nin İsimsiz Kahramanları Sergisi (1 Mayıs)

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

❖ Samsun'dan Doğan Güneş Sergisi (19 Mayıs)

> Busworld Fuarına Katılım Sağlandı. (26-28 Mayıs)

9. Otobüs Endüstrisi ve Yan Sanayi Uluslararası İhtisas Fuarı Busworld Turkey 2022'ye Ulaşım'da 152 yıllık tarihiyle köklü ve öncü kurum olan İETT'de katıldı.

❖ İstihdam Fuarına Katılım Sağlandı. (4 Haziran)

> UITP Otobüs Komitesi (11-12-13 Haziran)

Dünyanın toplu taşıma alanındaki en büyük üst yapısı olan ve 1885 yılında kurulan Uluslararası Toplu Taşıma Birliğinin (UITP) Otobüs Komitesi toplantısı İETT'nin ev sahipliğinde İstanbul'da yapıldı.

❖ Demokrasi Şenliği (23 Haziran)

> Sosyal Medya Ödül Törenine Katılım Sağlandı. (30 Haziran)

Kara Yolları Ulaşım kategorisinde İETT Altın Ödüle layık görüldü.

❖ 30 Ağustos Sergisi Yapıldı. (30 Ağustos)

❖ 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı Sergisi Yapıldı. (29 Ekim)

❖ Tünel Ve Tramvay Yılbaşı Süslemesi Yapıldı.

SOSYAL MEDYA (KURUMSAL HESAP)

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

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

YOLCU BİLGİLENDİRME

İETT'de sahada yolcularımıza verdiğimiz hizmet hakkında olan değişiklik, aksaklık ve benzeri durumları yolcuya temas ettiğimiz mecralarda duyurmaktayız. 2022 yılında Web Sitesinde ve Mobiett'de yaptığımız duyuruların sayısı aşağıdaki gibidir.

❖ Web Sitesi Duyuru : 163

❖ MobİETT Duyuru : 157

SOSYAL MEDYA DESTEK HESABI

Sosyal medya mecralarından Twitter kullanıcılarının kurumumuzca takip edilmesi karar verilen anahtar kelimeler üzerinden tarama yapılarak yolcu ile çift yönlü iletişime geçilmektedir. Bu hesap @iettdestek hesabıdır. 2022 yılında 117.260 tweet taranmıştır. Bu tweetler başvuru türüne, konusuna, alt konusuna ve sosyal medyaya özel oluşturulan tiplere göre sınıflandırılmaktadır.

İTERAKTİF İLETİŞİM

İnteraktif iletişim faaliyetlerimiz kapsamında

❖ İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile Kurumumuz müdürlükleri arasında iletişim sağlanmaktadır. Kronik problemler, birden çok birimi ilgilendiren başvuruların sahiplendirilmesi, süresi geçmiş başvurular ve benzeri konularda çözüm üretilmektedir.

❖ Vatandaşa temas eden olağandışı önemli konuların değerlendirilerek vatandaş ile durumlara özel iletişim sürecinin yürütülmesi

❖ Anlık durumlarda ilgili birim ve personel ile iletişim kurma

❖ İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü adına İBB Başkanı, İBB Özel Kalem ve diğer yöneticilere gelen maillerin araştırma yapılarak yanıtlanması (Yıl içinde 184 e-mail yanıtlanmıştır)

❖ İBB ve İETT Özel Kalem aracılığı ile gelen telefon ile yanıtlanması gereken 'Kritik' konularda iletişim sürecinin yürütülmesi çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

YOLCU DENEYİMİ YÖNETİMİ

Yolcu İlişkileri Yönetimi süreçlerinin uçtan uca tasarlanması, süreçlerin performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi, projelerin üretilmesi ve uygulamaya geçirilmesi sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 001.001	TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİNİ ZAMANINDA SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.001.001	ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI (OTOBÜS)	69	63,27	91	9

AÇIKLAMA: 2022 yılı içerisinde Kurtköy ve Ayazağa garajlarında işletme projesi sonlandırılmış, işletme bünyesinde çalışan 1.331 adet şoför personel İsfalt kadrosuna dahil edilmiştir. Bu sayede çalışan aidiyetini yükseltmek hedeflenmiştir. Ayrıca tüm garajlarımızda performans esaslı iş atama modeline geçilerek daha kaliteli hizmet vermeye başlanmıştır. Fakat tek renk uygulaması ile tüm otoritelerin memnuniyeti hesaplanmış olup ortalama değer, hedef değerinin altında gerçekleşmiştir.

2 TAHSİSLERDEN KAYNAKLI AZALTILAN SEFER ZAYİ ORANI	10	7.8	78	22
--	----	-----	----	----

AÇIKLAMA: Tahsislerden kaynaklı sefer zayı oranımız geçen yıl 0,07265 iken bu yıl 0,067 olarak gerçekleşmiş olup %7,8'lik bir iyileşme sağlanmıştır.

3 YENİ ALINACAK OTOBÜS SAYISI	360	160	44	66
-------------------------------	-----	-----	----	----

AÇIKLAMA: Dış kredinin onaylanmamasından dolayı hedeflenen sayıda araç alınamamıştır.

4 ALINACAK ELEKTRİKLİ SOLO TİPİ ARAÇ SAYISI 14 KİŞİLİK	60	-	-	100
--	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: ASELSAN ile sözleşme yapılmış olup araçların teslimi Nisan 2024 'te olacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 001.003	TOPLU TAŞIMADA GÜVENLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.003.001	YOLCU VE ŞOFÖRLERİN ARAÇ İÇİ GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2022

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

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 001.004	YOLCU İLETİŞİMİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.004.001	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ÖLÇMEK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI (%)	85	91	100+	7

AÇIKLAMA: Gelen başvuruların % 91'i zamanında (15 gün içinde) cevaplanmıştır. Yolculara zamanında cevap verme oranı hedeflenen oranın (%85) üzerinde gerçekleşmiştir.

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

AÇIKLAMA: Yolcu Memnuniyetinin ölçülmesi için 7.541 katılımcı ile anket yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 002.001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.001	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK				
YILI	2022				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GIS YAZILIMINDA HAZIRLANAN KARAR DESTEK RAPORU SAYISI	25	25	100	-

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 002.001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.002	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI GÜNCELLENMESİ				
YILI	2022				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI YENİLEME ORANI (%)	100	-	-	100

AÇIKLAMA: Yazılımın verimli kullanılabilmesi için veri entegrasyonu çalışmaları devam etmekte olup çalışmalar tamamlandığında lisans güncellemesine gidilecektir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 002.001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK VE HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.003	TOPLU ULAŞIMIN MODELLENMESİ
YILI	2022

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

AÇIKLAMA: İlgili yazılımın yeni versiyonunun 2023 yılında yayınlanacak olması nedeniyle tasarruf amacıyla 2022'de lisans güncelleme yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 002.002	TOPLU TAŞIMADA ENTEGRASYONU VE ERIŞİLEBİLİRLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.002	METROBÜS HATTINA KOLAY ERIŞİLEBİLİRLİĞİ SAĞLAMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	104	100	96	4

AÇIKLAMA: 2022 yılı içinde işletme maliyetlerinde yaşanan aşırı fiyat artışları sonucu tedarik zincirinde ortaya çıkan problemler dolayısı ile malzeme temin edilememiş ve montajı 2023 'e sarkmıştır. Metrobüs hattında toplam 100 adet ekipman bulunmaktadır. Ekipmanlardan 36 adedi yürüyen merdiven ve 64 adedi asansördür. Toplam 100 adet ekipmana bakım ve onarım yapılmıştır. Ekipmanların konforlu ve güvenli hizmetlerinin sürdürülebilmesi için mevzuatlarda belirtilen talimatlara ve prosedürlere uygun olarak, planlı bakımlarının yapılması, oluşacak arızalarının yedek parça ve sarf malzeme bedelleri dahil giderilmesi, bakım ve arızalarla ilgili bildirim ve raporlamaların yapılması, analiz sonuçlarının sunulması, ekipman bakım - arıza müdahale öncesi ve sonrası gereken teknik temizliği, revizyon, acil müdahale, yolcu kurtarma ve vandalizm sonrası onarım işlerinin yapılması sağlanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK			
HEDEF - 003.002	KAYNAKLARI ETKİN KULLANMAK VE OPERASYONEL MALİYETİ DÜŞÜRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.001	AKARYAKIT DEPOLAMA TANKLARINI ÇALIŞIR DURUMDA TUTMAK			
YILI	2022			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PERİYODİK BAKIMI YAPILAN SİSTEM SAYISI	28	28	100	-

AÇIKLAMA: 2022 yılı içerisinde 14 garajda yılda 2'ser defa olmak üzere toplam 28 defa periyodik bakım ve tank temizlikleri yapılmıştır. Akaryakıt otomasyon sistemleri 7/24 çalışır durumda tutularak hizmet sürekliliği sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK			
HEDEF - 003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 003.004.001	KURUMDA BULUNAN SU ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİ ARTIRMAK			
YILI	2022			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ARITILAN SU MİKTARI (litre)	100.000	57.693	58	42

AÇIKLAMA: Anadolu garajı arıtma tesisinin taşıma işi ve bazı tesislerimizde meydana gelen yağ içeren parçaların yıkanması ile ortaya çıkan aşırı yağlı su ve tesise dökülen boya nedeni ile atık su tesisin arıtma ekipmanlarına zarar vereceğinden tesislerin çalıştırılmadığı zamanlar olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.004.002	ATIKLARIN GERİ KAZANILMASI SIFIR ATIK PROJESİ
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKLARIN GERİ DÖNÜŞÜM ORANI (%)	85	95	100+	11

AÇIKLAMA: Faaliyetlerimiz sonucu oluşan atıklar geri kazanım tesislerinde değerlendirilerek kazanım sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.004.003	ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZİ YAPMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIK SU ARITMA TESİSİ ANALİZ SONUÇ RAPORU ADEDİ	12	12	100	-

AÇIKLAMA: Tüm tesislerde giriş suların analizleri yapılmış arıtılan su kalitesi ölçülmüş raporlar QDMS'te yayınlanmıştır.

2 EMİSYON ÖLÇÜMÜ RAPOR ADEDİ	15	15	100	-
------------------------------	----	----	-----	---

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 004.001	YENİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.001	METROBÜS HATTINDA YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
YILI	2022				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	VIDEO ANALİTİK SİSTEMİ KURULAN İSTASYON SAYISI	42	-	-	100

AÇIKLAMA: Bu kapsamda daha önce kurulum yapılmayan 42 durak için sistem devreye alınacak olup, 2023 yılı için ihale süreci devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 004.002	ARAÇ İÇİ TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.002.002	TELEMETRİ SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI				
YILI	2022				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TELEMETRİ SİSTEMİ TAKILACAK ARAÇ SAYISI	3.000	3.000	100	-

AÇIKLAMA: Proje kapsamında hedeflenen değer olan 3.000 adet telemetri sisteminin araçlara montajı sağlanmıştır. Proje planlandığı gibi tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 004.003	YOLCU BİLGİLENDİRME KANALLARINI İYİLEŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.001	METROBÜS HATTI ANONS SİSTEMLERİNİ YENİLEMEK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ANONS SİSTEMİNİN YENİLENECEĞİ İSTASYON SAYISI	45	-	-	100

AÇIKLAMA: 8.11.2022 tarihinde IP hoparlör ihalesi yapılmış olup proje 2023 yılı içerisinde tamamlanacaktır. Malzeme teslimi yapılmış ve metrobüs duraklarında yeni IP hoparlör sistemini devreye alma çalışması başlamış olup çalışmalar devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 004.003	YOLCU BİLGİLENDİRME KANALLARINI İYİLEŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.002	YOLCU BİLGİLENDİRME YAZILIMLARINI GELİŞTİRMEK
YILI	2022

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

AÇIKLAMA: Kurumsal web sitesinin geliştirilmesi, coğrafi bilgi sistemleri uygulamasının geliştirilmesi, sefer planlama uygulamasının geliştirilmesi ve kaptan köşkü uygulamasının geliştirilmesi hedefler kapsamında sağlanmış ve ilgili faaliyet hedefleri gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 004.003	YOLCU BİLGİLENDİRME KANALLARINI İYİLEŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.004	METROBÜS ARAÇLARI YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK				
YILI	2022				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	METROBÜS ARAÇLARINDA DİJİTAL DURAK BİLGİLENDİRME SİSTEMİ KURULAN ARAÇ SAYISI	250	1	1	99

AÇIKLAMA: 2022 yılı içinde prototip olarak 1 adet araçta dijital durak bilgilendirme sistemi kurulmuştur. 60 adet araç için planlama ve keşif işlemleri yapılarak ihtiyaç listesi çıkarılmıştır. 60 adet AKİA araçlar için 2023 yılı ihale süreci devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK				
HEDEF - 005.002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.001	PERSONELE EĞİTİM VERMEK				
YILI	2022				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	4.314	100+	7

AÇIKLAMA: 2021 yılının ilk 6 ayında pandemi koşulları göz önünde bulundurularak yüz yüze eğitimler minimum düzeyde tutulmuş uzaktan eğitimlere ağırlık verilmişti. Fakat 2022 yılında tekrardan sınıf içi eğitimlere ağırlık verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPİYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.002	EĞİTİM PLANINI GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	80	96,8	100+	21

AÇIKLAMA: Kendi kendine kayıt özelliği açık olan eğitim sistemimizde eğitime ilgi ve katılım artmış, memurlarımız kendi yetkinlik alanlarını geliştirmek için bir çok eğitimi online olarak tamamlamışlardır.

2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	16	28,7	100+	79
-------------------------------------	----	------	------	----

AÇIKLAMA: İETT akademi üzerinden özellikle memurlara birçok kalite standartları eğitimleri atanmıştır. Bu eğitimlerin zorunlu eğitimler olması ve personele tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar memur eğitim saatinde de pozitif yönlü sapmaya sebebiyet vermiştir.

3 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	12,8	100+	28
------------------------------------	----	------	------	----

AÇIKLAMA: Özellikle 2022 yılında İşletme modelinden İSFALT'a geçen şoför sayısının fazla olması ve bu personellere verilen araç tanıtım, İSG ve uygulamalı hat eğitimlerinin sürelerinin uzun olması işçi eğitim saatlerinde pozitif yönlü sapmaya sebebiyet vermiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.003	FİZİKİ YAPIYI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.003.001	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI (%)	95	95	100	-

AÇIKLAMA: Bakım onarım taleplerinin gerçekleştirilmesi sonucunda olumlu geri bildirimler alınmıştır.

2 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI (%)	95	96,7	100+	1
--	----	------	------	---

AÇIKLAMA: Bakım Onarım gerektiren taleplerin beklenenden daha kısa sürede çözüldüğü için talep karşılama oranı hedefin üzerindedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.003	FİZİKİ YAPIYI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.003.003	YENİ BİNA-TESİSLER YAPMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 2022 YILINDA YENİ YAPILAN BİNALARIN TAMAMLANMA ORANI (%)	90	100	100+	11

AÇIKLAMA: 2022 yılında yapımı planlanan binalarla ilgili öngörülen aksamalar yaşanmadığı için hedefin üzerinde gerçekleştirme sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.004	ÇALIŞAN AİDİYETİNİ YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.004.001	ETKİLİ İÇ İLETİŞİMİ SAĞLAMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI (%)	80	83	100+	3

AÇIKLAMA: Aidiyeti artırmak amacıyla doğum, ölüm, vefat, kan ihtiyacı, anma ve kutlama programları, birimler hakkında dijital ortamda aylık bülten dergileri ile her birimin hizmet alanına yönelik olarak görsel ve yazılı paylaşımlar, bilgilendirmeler yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.004	ÇALIŞAN AİDİYETİNİ YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.004.002	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTIRMAK
YILI	2022

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

AÇIKLAMA: 2022 yılında Çalışan Memnuniyet Anketi yapılmamıştır.

2	PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI (%)	64	67	100+	5
---	---------------------------------------	----	----	------	---

AÇIKLAMA: İdareye ait lokasyonların iptal ve ihdasları, personel sirkülasyonu, planlama kaynaklı değişiklikler vb tüm olası durumlar göz önüne alınarak yapılan değerlendirmeler ve etkin denetimle beklentinin üzerinde gerçekleşme sağlanmıştır.

3	GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	87	87	100	-
---	--	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Her yıl gerçekleştirilen periyodik personel rotasyonu ve yeni güvenlik görevlisi alımları kurum çalışanları nezdinde memnuniyetle karşılanmış ve hedef beklenen oranda gerçekleşmiştir.

4	YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	60	54,5	90	10
---	---	----	------	----	----

AÇIKLAMA: Yaklaşık iki yıldır kaliteli malzeme temini ile Karaköy ve Hasanpaşa binalarımızda kurum personeline yemek hizmeti sunulmakta ve tüm aşamaları sıkıca denetlenmektedir. Ancak iki noktada hazırlanan yemeğin diğer noktalara taşınip ısıtılması, buna karşılık anketin sadece memur personelce doldurulması dolayısıyla algıda seçicilik kaynaklı sonuç beklentinin altında gerçekleşmiştir. Yemek yapım sürecinin etkin denetiminin yanı sıra anketin tüm personel tarafından doldurulması çalışmalarına devam edilmektedir.

5	TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	76	77	100+	1
---	--	----	----	------	---

AÇIKLAMA: Kaliteli malzeme temini ve sürekli iyileştirmelerle beklentinin üzerine çıkmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.001	BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIMI VE DESTEK FAALİYETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 FİBERE DÖNÜŞTÜRÜLEN LOKASYON SAYISI	25	8	32	68

AÇIKLAMA: Gerçekleşen noktaların bir kısmı öz kaynaklarımız ile tesis edilmiştir. Kalan noktalar ise 2023 yılında dönüştürülmeye devam edilecektir.

2 TEMİN EDİLEN SAYISAL TELSİZ CİHAZI SAYISI	450	-	-	100
---	-----	---	---	-----

AÇIKLAMA: 19.12.2022 Tarihinde sözleşme imzalanmış olup, ihale konusu malın teslim süresi 120 takvim günüdür. Malzeme sipariş süreci devam etmektedir. Proje 2023 yılı içerisinde tamamlanacaktır.

3 ERIŞİM NOKTALARININ ÇALIŞMA ORANI (%)	95	99,8	100+	5
---	----	------	------	---

AÇIKLAMA: Mevcut sistem iyileştirmeleri öz kaynaklarımızla yapılmıştır. Sorun yaşanan WiFi kapsama alanlarının belirlenerek sorunun giderilmesi, elektrik ve data altyapısının iyileştirilmesi, kapsama alanının genişletilmesi 2023 yılında planlanmıştır.

4 METROBÜS HATTI SCADA SİSTEMİ ÇALIŞMA ORANI (%)	95	95	100	-
--	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Elektronik sistemlerin çalışması öz kaynaklarımızla sağlanmıştır. Mevcut sistemlerin yenilenmeye ihtiyacı vardır fakat yüksek maliyetlerden kaynaklı olarak projenin ileriki dönemlerde yapılması planlanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.005	VERİ YÖNETİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VERİ TABANI ERIŞİBİLİRLİK ORANI (%)	100	100	100	-

AÇIKLAMA: Veritabanları 7/24 çalışır durumda tutulmuştur.

2	KARAR DESTEK SİSTEMİ LİSANSLARINI GÜNCEL TUTMA ORANI (%)	100	-	-	100
---	--	-----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Ürün değişimine gidilmesi ve ihale hazırlık sürecinin uzun sürmesi sebebi ile lisans güncelleme 2023 yılına kalmıştır.

3	KARAR DESTEK SİSTEMLERİNDEN FAYDALANAN KULLANICI SAYISI	130	140	100+	8
---	---	-----	-----	------	---

AÇIKLAMA: Kullanıcı talebinin artması sebebi ile toplam kullanıcı sayısı artmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.006	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SÜREÇLERİNİ SÜRDÜRMEK
YILI	2022

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

AÇIKLAMA: Kurumsal kaynak planlama modüllerinin aktifliği ve kullanımı her bir çeyrekte tam olarak sağlanmış ve etkinliği sürdürülerek ilgili faaliyet hedefleri gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.007	BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN DEVAMLILIĞINI SAĞLAMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIMI YAPILACAK YAZILIM ADEDİ	9	8	88	12

AÇIKLAMA: Laboratuvar Yazılımı, Sağlık Yazılımı, Entegre Yönetim Sistemi Yazılımı, Hakediş ve Yaklaşık Maliyet Yazılımı, Mevzuat ve İçtihat Yazılımı, Görselleştirme Yazılımı, 3 Boyutlu Çizim Tasarım Yazılımı, Elektronik Belge Yönetim yazılımı bakımları sağlanarak ilgili faaliyet gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.008	BİLİŞİM HİZMETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLİŞİM ÜRÜNLERİ SAYISI	750	404	53	47

AÇIKLAMA: Tablet, Dizüstü Bilgisayar, Bütünleşik Bilgisayar ve Saha Yönetim Cihazı Alımı işi ihalemiz katılım sağlanmamasından dolayı iptal olmuştur. İhale iptali sebebiyle ilgili faaliyete ait bilişim envanteri hedeflerine erişilememiştir.

2 KİRALANACAK YAZICI ADEDİ	223	-	-	100
----------------------------	-----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Yazıcı kiralama hizmeti kapatılarak yazıcılar Kurumumuz envanterine dahil edilmiştir. Bu sayede yazıcı adedi ve teknolojik portföy iyileştirilmesi sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.009	ÇALIŞMA PERFORMANSINI ARTIRMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İSTİHDAM EDİLECEK PERSONEL SAYISI	45	27	60	40

AÇIKLAMA: Bilişim alanında çalışan özel sektör skalasının idaremiz ücret politikaları ile örtüşmemesinden dolayı yetkin personel bulma sorunları sebebiyle ilgili faaliyette sapma yaşanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.010	ARAÇ İÇİ SİSTEM BİLEŞENLERİNİN TEMİNİNİN SAĞLANMASI
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SİSTEMİ YENİLENEN ARAÇ SAYISI	3.400	250	7	93
AÇIKLAMA: Tüm ÖHO araçlarındaki kamera-kayıt, ses-anons, yolcu bilgilendirme ekranları ve usb şarj üniteleri sistemleri tamamlanmıştır. 250 adet İETT aracında öz kaynaklarımızla montaj gerçekleştirilmiştir. 2022 yılında gerçekleştirilememiş araçların montajı 2023 yılında planlanmaktadır. Satınalma işlemleri için ihale çalışmalarları devam etmektedir.				
2 ARAÇ İÇİ SİSTEM BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI	6.243	6.243	100	-
AÇIKLAMA: 02.02.2022 tarihi itibarıyla İETT ve ÖHO filosuna ait araçların araç içi elektronik sistemlerinin bakım ve onarım hizmeti verilmeye başlanmıştır. Söz konusu bakım ve onarım hizmeti 22 ay boyunca devam edecektir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.002	KURUMSAL GELİŞİM SİSTEMLERİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.001	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2022

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

AÇIKLAMA: Yönetim sistemleri sürdürülebilirliği ve belgelendirme hizmetinin gerçekleştirilmesi için (ISO 9001- ISO 14001- ISO 45001- ISO 50001- ISO 10002 -ISO 27001- ISO 20000-1- EN 13816- ISO 27701) belgelerin denetimi sağlanmıştır.

2 REVİZYONU ALINACAK BELGE ADEDİ	1	-	-	100
----------------------------------	---	---	---	-----

AÇIKLAMA: Revizyonun yapılması planlanan belgenin, revizyon termini 2025 yılına kadar uzatılmış olduğundan yeni belgelendirme döneminde revizyon çalışmaları yapılacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.004.002	ARAÇLARIMIZIN BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS ARAÇLARI İÇİN ARIZAYA VARİŞ SÜRESİ (dak.)	11	10,79	100+	2

AÇIKLAMA: 2022 yılı içerisinde Yol Müdahale Hizmeti veren araç sayısı 10 adetten 11 adete yükseltildiğinden performans artışı sağlanmıştır.

2 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK OTOBÜS ORANI (%)	90	92,11	100+	2
---	----	-------	------	---

AÇIKLAMA: 2022 yılı içerisinde araç tadilatlarını içeren aksiyonlar tamamlandı-ğundan performans artışı sağlanmıştır.

3 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK METROBÜS ORANI (%)	90	90,9	100+	1
---	----	------	------	---

AÇIKLAMA: 2022 yılında 160 adet yüksek kapasiteli araç metrobüs filosuna ka-tıldığından performans artışı sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.004.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ EKİPMANLARI BAKIM, ONARIM VE GELİŞTİRİLMESİNİN YAPILMASI
YILI	2022

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

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF - 007.001	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.001	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜ KURUMA KAZANDIRMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇEVİRİLEN TOPLAM YAZI KARAKTER SAYISI	1.500.000	979.155	65	35

AÇIKLAMA: Uluslararası ve kurum içi literatürün talep edilen yabancı dilden Türkçeye veya Türkçeden ihtiyaç duyulan yabancı dile yazılı çevirilerinin yapılması işidir. Gerçekleşme değerleri birimlerin talepleri doğrultusunda değişiklik göstermektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF - 007.001	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.002	KURUMSAL İTİBAR ALGISINI ARTIRMAK
YILI	2022

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

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF - 007.002	KURUMSAL İMAJİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.002.001	BASIN ANALİZİ VE RAPORLAMASI YAPMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OLUMLU HABER ORANI (%)	90	65,41	72	28

AÇIKLAMA: İstanbul nüfusunun artışına paralel olarak gerçekleşen trafik yoğunluk artışı sefer gecikmelerinde artışa neden olmuş bu da olumlu haber oranını düşürmüştür.

2 MEDYA RAPORLARININ ADEDİ	12	12	100	-
----------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: İş sürekliliği kapsamında hizmet alımı yapılmakta olup düzenli olarak raporlamalar karar mekanizmalarına sunulmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF - 007.002	KURUMSAL İMAJI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.002.002	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLAMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BİLGİ SERVİSİ YAPILAN HABER SAYISI	30	65	100+	100

AÇIKLAMA: Kurumumuzdaki faaliyetlerin yolcularımıza ve ulusal basına duyurulması sebebi ile hedefin üstünde gerçekleşme olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF - 007.003	ORGANİZASYONEL FAALİYETLERİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.003.001	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK
YILI	2022

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON VE ETKİNLİK SAYISI	6	16	100+	100

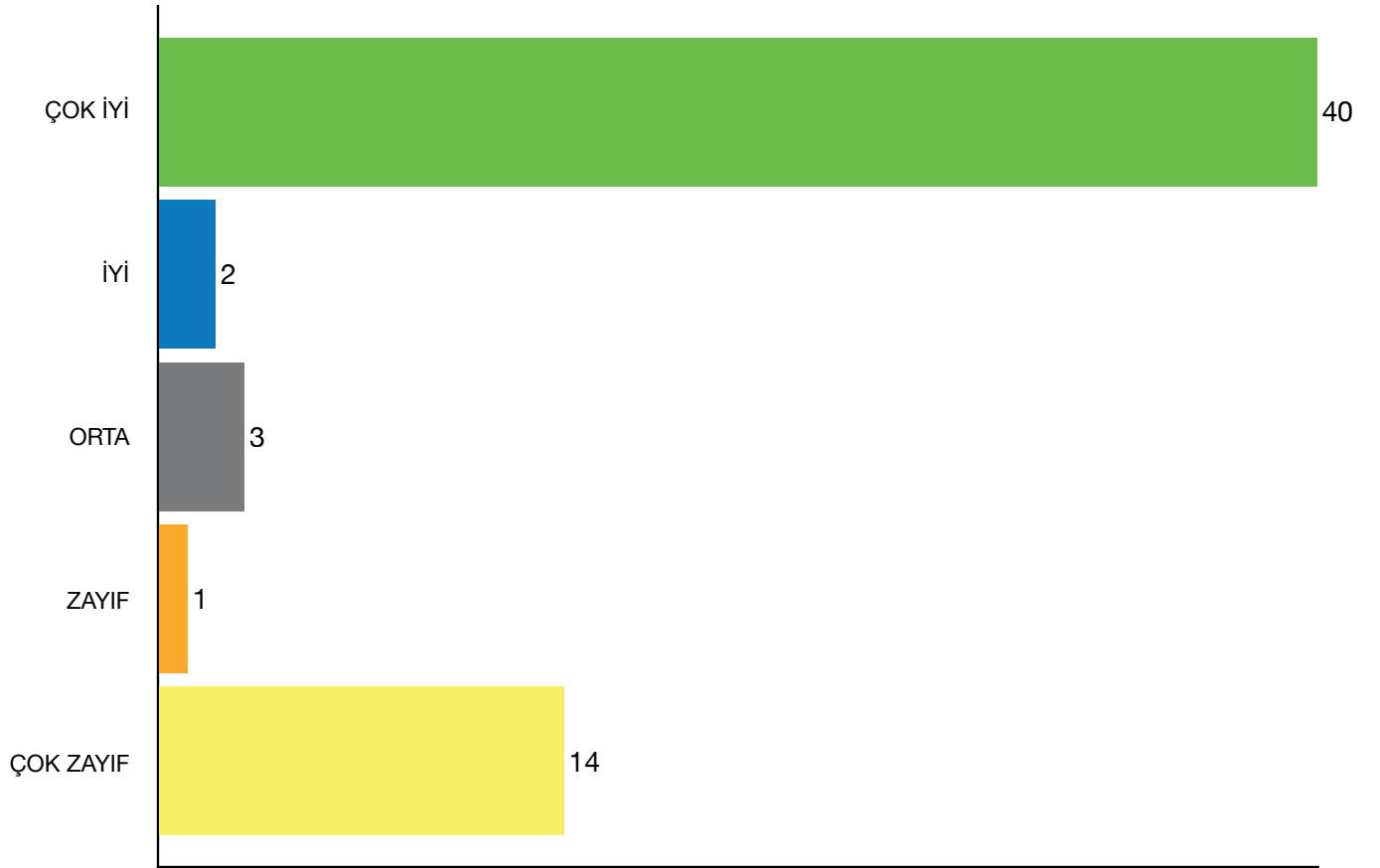
AÇIKLAMA: 2022 yılında 16 adet etkinlik (sergi, organizasyon, vb. gerçekleştirilmiştir.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI ve BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

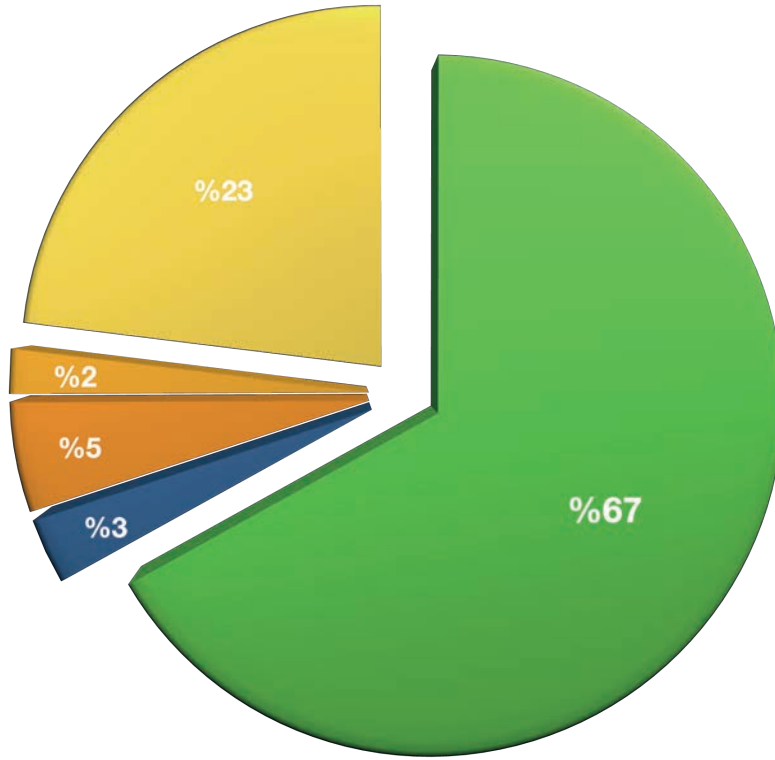
İETT Genel Müdürlüğü, 2022 Yılı İdare Faaliyet Raporunda 60 adet göstergeye yer vermiştir. Bu göstergelerin sayısal ve oransal dağılımı değerlendirme ölçeği ile birlikte aşağıdadır.



Performans Gösterge Sonuçları Sayısal Dağılım

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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



Performans Gösterge Sonuçları Oransal Dağılım

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜSTÜNLÜKLER

- ❖ 152 yıllık bilgi birikimi ve tecrübeye sahip köklü bir kurum olması.
- ❖ Güvenirliliği ve marka bilinirliği yüksek bir kurum olması.
- ❖ Şehir içi toplu taşıma sektörüne yön veren lider kurum olması.
- ❖ İstanbul’da yaygın ve büyük bir ulaşım hizmet ağına sahip olması.
- ❖ 7 gün 24 saat kesintisiz toplu taşıma hizmeti veren bir kurum olması.
- ❖ Dünyadaki teknolojik gelişmeleri ve yenilikleri yakından takip ederek uygulayan kurum olması.
- ❖ Kurumsal bilgi birikimi ve tecrübesi ile güçlü filo yönetim yeteneğine sahip olması
- ❖ Konusunda uzman, değişime ve yeniliklere açık insan kaynağına sahip olması.
- ❖ İnsana ve çevreye duyarlı, yolcu odaklı ulaşım hizmeti sunuyor olması.
- ❖ Deniz, hava ve raylı sistemler ile entegrasyonun sağlanmasında önemli bir rol üstleniyor olması.
- ❖ Modern planlama ve optimizasyon programları ile veriye dayalı planlama yapılması.
- ❖ Esnek planlama ile hızlı aksiyon alabilen kurum olması.
- ❖ Otobüs üreticilerine sağladığı geri bildirimler ve tecrübe paylaşımı ile daha kaliteli ve konforlu araçların üretilmesine katkı sağlıyor olması.
- ❖ Yolcularla iletişim konusunda etkili ve teknolojik iletişim kanallarına sahip olması.
- ❖ Dönüşüm projesi ile özel halk otobüslerinin kurumsal yapıya kavuşturulmuş olması
- ❖ İBB’ye bağlı kuruluş olması ve ihtiyaç duyulduğunda İBB tarafından gerekli desteğin sağlanıyor olması
- ❖ EFQM Mükemmellik Modeli ve Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulmuş olması.

ZAYIFLIKLAR

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

DEĞERLENDİRME

İstanbul'da 152 yıldır toplu taşıma hizmeti sunan İETT, yaşanan tüm olumsuzluklara rağmen 2022 yılında da hizmet kalitesini yükseltmek için çalışmalarına hız kesmeden devam etmiştir.

Güvenli, konforlu, çevreye duyarlı ve yüksek standartlarda toplu taşıma hizmeti sunarak yolcu memnuniyetini en üst seviyelere çıkarmak amacıyla 100 adedi 21 metre, 60 adedi de 25 metre uzunluğunda olmak üzere toplam 160 yeni metrobüs aracı öz kaynaklarla filoya kazandırarak hizmete sunulmuştur.

Telemetri cihazı takılan araç sayısı 4.000'e çıkarılmıştır. Telemetri sistemi ile 10 dakika ve üzeri rölantide çalışan araç uyarı vermekte, aracın çalıştığı konumda olan görevli personel ile iletişim kurularak çalışan araç stop ettirilmektedir. Bu sayede 2022 yılında 242.190 litre yakıt tasarrufu sağlanmıştır.

Yolcularımızın kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemesi için 454 adet kapalı durak hizmete sunulmuştur. Ayrıca durak yenileme ve yeni durak alanları oluşturma çalışmalarımız devam etmektedir.

Metrobüs hattında daha güvenli ve konforlu bir hizmet sunmak amacıyla beyaz yol çalışması başlatılmış olup 7 kilometrelik kısım tamamlanmıştır. Ayrıca hat üzerinde hizmet veren 18 asansör ve 11 adet yürüyen merdiven yenilenmiş olup asansör ve yürüyen merdiven yenileme çalışmaları devam etmektedir.

İşlettirme modeli kapsamında görev yapan şoför personelin çalışma koşullarını İBB güvencesine alarak iyileştirmek amacıyla; 2 Ağustos 2022 tarihinde 446, 1 Ekim 2022 tarihinde 850, 20 Şubat 2023 tarihinde 195 ve son olarak 8 Mart 2023 tarihinde 350 şoför olmak üzere toplam 1.841 şoför İETT ailesine katılmıştır.

Yolcularımızla birebir temasta olan ve kurumumuzun görünen yüzü olan şoför personelimize, kurum kültürüne uygun yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmeye devam edilmiştir.

2022 yılında memur ve işçi personel bazında 28 başlıkta sınıf içi, 770 başlıkta ise uzaktan eğitim verilmiştir. İETT Akademi Kataloğunda yer alan tüm eğitimlerin seçmeli olarak tüm personele açılması ile birlikte uzaktan eğitimle verilmiş eğitim sayısı artırılmıştır. Memurların 625'i, işçilerin ise 5.499'u olmak üzere toplamda 6.124 farklı personel en az 1 eğitimi tamamlamıştır. 2022'de Memurlara toplamda 19.291 saat, işçilere ise toplamda 72.253 saat eğitim verilmiştir.

Hizmet kalitesini artırmak amacıyla belirlenen 17 kriter doğrultusunda servis öncesi ve servis şartlarında denetimler gerçekleştirilmektedir. 4.852 servis öncesi denetim, 682 servis şartlarında denetim olmak üzere günlük ortalama 5.534 denetim gerçekleştirilmiştir. Bunun yanı sıra İETT denetimi ve yürütümü altında hizmet veren Özel Halk Otobüsleri ve kooperatif otobüslerinin muayene ve denetimleri de etkin bir şekilde sürdürülmektedir. Yapılan denetimlerin yolcu memnuniyetine pozitif katkı sağlaması için belli periyotlarla personele teorik ve uygulamalı eğitimler verilmektedir.

Fırsat eşitliği, sürdürülebilir bir büyüme ve kalkınma için daha fazla kadın iş gücünün olması gerektiği inancıyla istihdam edilen kadın şoförlerin sayısı artırılmıştır. Kadın şoförlerimiz başarılı bir şekilde görevlerine devam etmektedir.

İETT garajlarında uygulamaya devam edilen "Performansa Dayalı Şoför İş Atama Modeli" uygulaması, "İşlettirme Modeli" ile hizmet veren garajlarda da hayata geçirilerek uygulamada bütünlük sağlanmıştır.

Özel taşımacılık işletme sistemi ile birlikte yoğun hatlarda solo körüklü araç değişimleri veya körüklü araç ilaveleri yapılarak yolculuk konfor seviyesi artırılmış, kaynaklar daha etkin kullanılmaya başlanmıştır.

İETT, 2022 yılında filosunda bulunan toplam 3.309 araç ile 239 milyon kilometre yol kat ederek 628 milyon yolculuk hizmeti vermiştir.

ÖNERİ VE TEDBİRLER

Ölü kilometrenin en aza indirilmesi, güvenli parklanma alanlarının oluşturulması ve artan araç sayısının oluşturduğu ihtiyacın karşılanması amacıyla yeni lokasyonlarda garaj alanları oluşturulmalı ve mevcut garajların kapasiteleri artırılmalıdır.

Garajların fiziki koşullarının (altyapı, ısıtma-soğutma, havalandırma, aydınlatma vb.) sürekli iyileştirilmesi ve aktif halde tutulması önem arz etmektedir.

Filo yaş ortalamasının düşürülmesi için yeni araç alımlarına devam edilmelidir.

Sefer gerçekleşme süreçlerinin etkin yönetimi için araç bilgisayarı validatör konum bilgisi sağlayan diğer elektronik cihazların sağlıklı bir şekilde çalışması önem arz etmektedir.

Kilometre verisinin doğru bir şekilde alınabilmesi için otobüslerdeki PC ve sinyal arızalarının önüne geçilmesi önemli bir etkidir. Aynı zamanda verilerin aktığı ve raporlandığı FYS yazılımları da güvenli bir şekilde dış etkilerden korunmalı ve bilgi güvenliği sağlanmalıdır.

Hizmet kalitesini artırmak için personel eğitim faaliyetlerine devam edilmelidir.

Kurumumuzun gerçekleştirdiği toplu taşıma faaliyetlerinin aksamaması için durak alanlarındaki parklanmanın engellenmesi gerekmektedir.

Telemetri ile elde edilen verilerin analiz edilip gerekli aksiyonların oluşturulması ve bu sistemin tüm araçlarda uygulanmasıyla, sürüş performansını geliştirmesi gereken şoförlere, kurum bünyesinde bulunan ve kurum kültürüne uygun olarak sahada yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri devam ettirilmemelidir.

Kurumumuzun sahada görünen yüzü olan işletme binaları, peron alanları gibi kurum yapılarının standart ve modern hale getirilmesi çalışmalarının sürekliliği önem arz etmektedir.

Emekli olan veya işten ayrılan sürücü personel sayısı dikkate alınarak araç başına düşen şoför personel sayısının ihtiyacı karşılayacak sayıda tutulması gerekmektedir.

Toplu ulaşım sektöründeki ulusal ve uluslararası gelişmeler takip edilerek gerekli iyileştirmeler planlanmalıdır.

Kent içi toplu taşıma hizmeti veren kurumların en büyük gider kalemini akaryakıt gideri oluşturmaktadır. Toplu taşıma hizmeti veren kurum ve kuruluşların akaryakıttan alınan KDV, ÖTV ve Motorlu Taşıtlar Vergisinden (MTV) muaf tutulması sürdürülebilir bir toplu taşıma sistemi oluşturulabilmesi için büyük önem arz etmektedir.

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

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

Malı kanunlarla ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağladığımı ve danışmanlık faaliyetinde bulunduğumu bildiririm. Bu Raporun “III/A- Mali Bilgiler” bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. (İstanbul/2023)

Sevcan BİLİR
Mali Hizmetler Dairesi Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

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

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

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

Bu raporda yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu beyan ederim. (İstanbul/2023)



İrfan DEMET
Genel Müdür v.