

**İETT İŞLETMELERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

FAALİYET RAPORU 2023



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

K. Atatürk





Değerli İstanbullular,

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, bağlı kurum ve iştiraklerimizle adil, yeşil ve yaratıcı bir İstanbul hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Kısa ve uzun vadeli planlarla hemşehrilerimizin geleceğine yatırım yapıyoruz. Bir yandan güncel sorunları çözüme kavuşturuyor, diğer yandan şehrimizi daha mutlu, huzurlu, güzel yarınlara hazırlıyoruz.

Hizmete başladığımız günden bugüne kimsenin ayrıcalıklı ve imtiyazlı olmadığı, herkesin hizmetlerimize eşit şekilde erişebildiği, liyakate dayalı bir belediyecilik anlayışıyla İstanbul'a hizmet ediyoruz. Projelerimizin tüm süreçlerinde hemşehrilerimizi bilgilendiriyor, bu şehrin asıl ve nihai sahibi İstanbulluların fikirlerini önemsiyoruz.

İstanbul'un yönetimine geldiğimizde Türkiye'nin en kapsamlı katılımcı bütçesini hazırladık. Hemşehrilerimiz geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi bu yıl da İstanbul'da hayata geçecek yatırımlara proje, fikir ve oylarıyla katkıda bulundular. Dünyada ekonomik krizlerin, savaşların, iklim değişikliğinin egemen olduğu zorlu bir dönemin içerisindeyiz. Bu da, 16 milyon nüfusa sahip kentimizde sistemli bir yönetim anlayışıyla hareket etmemizi her zamankinden daha da önemli hale getiriyor.

Şehrimizin gelecek strateji ve planlarını içeren İstanbul Vizyon 2050 Strateji Belgesini hazırladık. İstanbul Vizyon 2050 Strateji Belgesi, geçtiğimiz iki yıl boyunca binlerce insanın fikri, emeği ve katkısı ile veriye dayalı analizler doğrultusunda oluştu. 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 temsilcisi ile 25 bine yakın yurttaşımızın katkıları alındı.

Yanlış ekonomi politikalarının sebep olduğu darboğaz nedeniyle hemşehrilerimizi mağdur etmemek için toplu taşımayı sübvansetmeye devam ediyoruz. Kentsel erişilebilirlik,

İstanbuluların istediği yere konforlu şekilde ulaşabilmesi İstanbul’un temel öncelikleri arasında. Devraldığımızda kimisi yarım bırakılmış kimisi henüz yapım sürecinin başlangıcında olan metro çalışmalarını yeniden harekete geçirdik. 2019’dan beri İstanbul’a 47,3 km uzunluğa sahip 5 metro hattı kazandırdık. Denizlerle çevrili İstanbul’da deniz ulaşımı erişilebilirlik, hat ve sefer sayısı gibi nedenlerle gerektiği ölçüde kullanılmıyordu. İstanbul’da deniz ulaşımını yeni hatlarla canlandırdık. Kendi öz kaynaklarımızla 252 metrobüs satın aldık.

İklim krizi, bizi bekleyen küresel tehditlerden biri. Bu sorunla başa çıkabilmek için uluslararası düzeyde girişimlere ihtiyaç olduğu muhakkak. İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak bu alandaki yatırımlarımıza devam ediyoruz. 2050 Karbon Nötr şehir hedefiyle dönüşüm ve atık bertaraf tesisleri kurduk. Dere yataklarını koruyup rehabilite ettik, İstanbul’a yaklaşık 8 milyon metrekare yeşil alan kazandırdık. Şehrimizin kronik altyapı sorunlarını çözüme kavuşturduk.

Şehrimizin kadim tarihinden parıltılı sayfalara gözümüz gibi bakıyor, hemşehrilerimiz için İstanbul’u geleceğe hazırlıyoruz. Yerebatan Sarnıcı, Müze Gazhane, Bulgur Palas, Artİstanbul Feshane, Yedikule Gazhanesi, Kara Surları dâhil 653 kültür varlığını restore ettik. 14 öğrenci yurdu, 75 Yuvamız İstanbul Çocuk Etkinlik Merkezi, 41 kütüphane, yaşam merkezleri açtık. Kültürel etkinlikleri şehrin her noktasına ulaştırdık.

Ekonomik açıdan zorlu günler yaşadığımız bu dönemde İstanbul Büyükşehir Belediyesi ihtiyaç sahiplerinin yanında. İBB tarihinde ilk defa üniversite öğrencilerimiz karşılıksız, geri ödemesiz burs alıyor; 0-4 yaş arası çocuğu olan anneler toplu taşımadan ücretsiz yararlanıyor. İhtiyaç sahibi ailelerin çocukları ücretsiz sütle buluşuyor. İstanbul’un tüm dünyaya örnek olan Askıda Fatura projesini hayata geçirdik. İhtiyaç sahibi yurttaşlarımızla hayırseverleri bir araya getirerek müthiş bir dayanışma örneği ortaya koyduk. Çiftçiler, besiciler ve balıkçılar aldıkları desteklerle maliyetlerin arttığı bu günlerde daha güçlü bir şekilde üretim yapmaya devam ediyorlar.

4 yılda İstanbul’daki yatırımlarımıza hız vermek için başladığımız hizmet maratonları ile şehrimize yüzlerce eser kazandırdık. Hemşehrilerimizin yaşamaktan mutluluk duyduğu bir İstanbul için çalışmaya devam edeceğiz. Birlikte başaracağız.

Gazi Mustafa Kemal Atatürk önderliğinde başlayan Cumhuriyet hikâyemizin yeni yüzyılına adım atıyoruz. Cumhuriyetimizin yeni yüzyılında da aynı inanç ve heyecanla çalışmaya, İstanbul’a değer katacak işler yapmaya devam edeceğiz.

Ekrem İMAMOĞLU
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI

İSTANBUL’U GELECEĞE TAŞIYORUZ



Değerli İstanbullular,

Dünyanın en güzel şehirlerinden biri olarak ifade edilen, Roma, Bizans ve Osmanlı gibi üç farklı imparatorluğa ev sahipliği yapmış, filmlere, romanlara ve şiirlere konu olmuş, kıtaları birbirine bağlayan İstanbul, gerek stratejik konumu gerekse sahip olduğu tarihi ve coğrafi zenginlikleri ile dünyanın en güzel kentlerinden biridir.

İstanbul, bugün nüfusu ile Avrupa’nın 23 ülkesinden büyük bir metropoldür. İstanbul’un toplu ulaşımında en büyük rol ise şehrin tüm otobüs ve metrobüsleri ile tarihi tünel ve nostaljik tramvayı işleten İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü’nündür.

İETT olarak, İstanbul’da 1 günde yaklaşık 60 bin farklı sefer yapıyor, günde 5 milyona yakın yolculuk gerçekleştiriyoruz. Bu yolculuklar için sadece 1 günde yaptığımız mesafe ise 1 milyon 255 bin km’dir. Yani İETT olarak 1 günde,

dünyanın en geniş yeri olan Ekvatorun çevresinin tam 32 katı mesafe yapıyor, dünyanın birçok ülkesinin nüfusundan fazla yolculuk gerçekleştiriyoruz.

Dünyanın birçok metropolünde, bu hizmet birkaç farklı kurum tarafından eş zamanlı olarak sağlanırken, İETT olarak hem bu hizmeti tek başına gerçekleştirmekte hem de sağladığımız hizmet kalitesinin her geçen gün daha iyi noktalara ulaşabilmesi için yatırımlarımızı aralıksız sürdürmekteyiz. Bu doğrultuda şehrimize 252 adet yeni, güçlü, konforlu ve yüksek yolcu kapasiteli Metrobüsleri kazandırdık. Yine aynı şekilde 150 adet yeni, yerli üretim, güçlü ve konforlu otobüsün satın alma sözleşmesi imzalandı ve araçların bir kısmı teslim alınarak hizmete sunuldu.

İstanbul’da ilk kez dizelden %100 elektrikliye otobüs dönüşümünü gerçekleştirdik ve elektrikli otobüsümüzü İstanbullular ile buluşturduk.

İETT olarak, dünyada gelişen teknolojileri yakından takip ediyor, şehrimiz için rasyonel olanları İstanbul’umuza kazandırıyoruz. Bu doğrultuda son olarak, 40 metre uzunluğunda, 420 yolcu kapasiteli, %100 elektrikli ve çevreci yeni nesil CRRC ART metrobüs aracını şehrimize getirerek test sürüşlerine başladık.

Yeni nesil araç yatırımlarımız kapsamında, Adalar’da hizmet verecek olan 50 elektrikli Adamini ve 60 adet Adabüs aracımızın filoya katılma süreci de tamamlanma aşamasına gelmiş durumda.

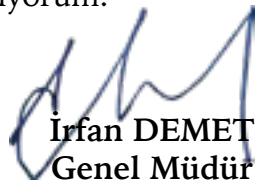
İETT’de ilk kez bu dönemde başlattığımız ve İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu’nun vizyonunu gösteren kadın şoför istihdamımız kapsamında 155 kadın şoför ve kadın vatmana ulaşmış durumdayız.

2019 yılından itibaren kadın çalışan sayımızı % 85, kadın yönetici sayımızı ise % 136 oranında artırdık. Yani artık İstanbul toplu ulaşımına kadın eli geliyor diyebiliriz.

Şehrimizin toplu ulaşımını, “her seferinde daha iyiye” taşıma hedefiyle sürdürdüğümüz işletme ve yatırımlarımızın burada sadece bir kısmını kısaca sizlerle paylaşıyorum.

2024 yılında 154. yaşına giren İETT’miz, sahip olduğu köklü geçmişi, bilgi birikimi ve kadrosu ile İstanbul’umuza her geçen gün daha iyi hizmeti sağlamak için çalışmalarına aralıksız devam ediyor.

Bu çalışmalarımızda bizlere liderlik eden İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İmamoğlu’na şükranlarımı sunuyor, tüm zorluklara rağmen üstün özveri ile çalışan tüm İETT çalışanlarımızın her birine teşekkür ediyor, çalışmalarında başarılar diliyorum.


İrfan DEMET
Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

14

GENEL BİLGİLER

Tarihçe

Misyon ve Vizyon

Yetki, Görev ve Sorumluluklar

İdareye İlişkin Bilgiler

Sunulan Hizmetler

Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

92

AMAÇ ve HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri

96

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRME

Mali Bilgiler

Performans Bilgileri

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları

Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

200

KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

208

ÖNERİ ve TEDBİRLER

212

GÜVENCE BEYANLARI

Adres : Şahkulu Mah. Erkan-ı Harp Sokak No:2 Tünel 34421 Beyoğlu/İstanbul
Telefon : 0212 372 22 22
Fax : 0212 372 38 46
E-Posta : iett@iett.gov.tr
KEP Adresi : iett@hs01.kep.tr

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2023 Faaliyet Raporu
Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı Koordinatörlüğünde Hazırlanmıştır.

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 başlayan 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 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.

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.

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

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

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

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

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



OTOBÜS

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

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

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

İstanbul halkına konforlu, ekonomik, çevreci ve yenilikçi işletmecilik anlayışı ile hizmet sunmayı misyon edinmiş olan İETT, alternatif ulaşım modellerine yatırım yapmayı sürdürürken otobüs filosunu da modernleştirmeye devam etmiştir. 2023 yılında 150 adet otobüs alımı ile ilgili sözleşme imzalanmış olup araçların bir kısmı teslim alınarak hizmete sunulmuştur.



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 2023 yılında günlük ortalama 786 bin yolculuk gerçekleşmiştir.

Metrobüs hattında kapasiteyi ve hizmet konforunu artırmak amacıyla, 2022 Nisan ayı itibari ile alınmaya başlanan ve 2023 Mayıs ayı itibari ile alımı tamamlanan 132 adet Euro VI Akia LF25 model ve 120 adet Euro VI Otokar Kent XL araç yolcularımızın hizmetine sunulmuştur.



ELEKTRİKLİ ARAÇLAR

Adalar'da atlı faytonların kaldırılmasının ardından 30 Temmuz 2020 tarihinden itibaren 40 adedi 14 kişilik, 20 adedi 4 kişilik olmak üzere toplam 60 araç ile hizmet vermeye başlanmıştır.

2021 yılında 60 adet, 2023 yılında da yerli ve tescilli 50 araç daha satın alınarak Adalarda hizmet veren araç sayısı 170'e çıkarılmıştır.

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



ULAŞIM BİLGİLERİ

**OTOBÜS
METROBÜS**

OTOBÜS

2.704	151	5,6	357
OTOBÜS	MİLYON KM	MİLYON SEFER	MİLYON YOLCULUK

METROBÜS

702	78	1,9	287
METROBÜS	MİLYON KM	MİLYON SEFER	MİLYON YOLCULUK

3.406
OTOBÜS-METROBÜS

229
MİLYON KM

7,5
MİLYON SEFER

644
MİLYON YOLCULUK

BÖLÜM I

GENEL BİLGİLER

MİSYON VİZYON
YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR
İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

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 tabii 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 işlettiirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.

ÜCRET TARİFELERİ

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

BÜTÇE VE KADROLAR

İETT 3645 sayılı Yasanın 6. maddesi gereğince her takvim yılına ait bütçesini yatırım programını, kadrosunu, Belediye Murakıpları Raporu ile 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 GARAJI	NORMAL	KAYIŞDAĞI	60.000
AVCILAR PARK GARAJI	PARK	AVCILAR	16.000
BEYLİKDÜZÜ GARAJI	PARK	BEYLİKDÜZÜ	10.000
EDİRNEKAPI GARAJI	NORMAL	EDİRNEKAPI	60.000
GÜRPINAR PARK GARAJI	PARK	BEYLİKDÜZÜ	8.250
HASANPAŞA GARAJI	NORMAL	KADIKÖY	33.862
İKİTELLİ GARAJI	NORMAL	İKİTELLİ	192.000
KAĞITHANE GARAJI	NORMAL	KAĞITHANE	60.004
KARTAL PERON ALANI	PARK	KARTAL	25.622
KURTKÖY GARAJI	NORMAL	PENDİK	46.679
SANCAKTEPE PARK GARAJI	PARK	SULTANBEYLİ	8.328
SARIGAZİ GARAJI	NORMAL	SARIGAZİ	15.376
SULTANGAZİ GARAJI	NORMAL	CEBECİ	63.780
ŞAHİNKAYA GARAJI	NORMAL	BEYKOZ	15.000
TOPKAPI GARAJI	NORMAL	TOPKAPI	17.588
YUNUS GARAJI	NORMAL	KARTAL	5.829
TOPLAM			639.158

LOJMANLAR

YERİ	ADET	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m²)
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1.180
BAŞAKŞEHİR	7	989
FATİH ŞEYH RESMİ MAH.	2	179
GÜNGÖREN	1	120
HEYBELİADA	1	120
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	223
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	95	11.306

* kullanılmıyor.

ARSALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m²)
ADALAR	PERON YERİ	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-ÇİRAĞAN	DİREK YERİ	19
ESENLER	METRO İSTASYONU	4.671
ESENLER	MENDERES MAHALLESİ	2.148
ESENLER	FEVZİ ÇAKMAK MAHALLESİ	2.407
EYÜP-GÜZELTEPE	ARSA	3.644
FATİH	TRAFO VE İNDİRİCİ MERKEZ	3.711
KADIKÖY	ARSA	6.214
KARTAL	PİLON YERİ	20
PENDİK-GÜZELYALI	TRAFO + ARSA	374
SARIYER	PLANTONLUK	245
SULTANGAZI-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 AMBARİ ALANI (m ²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARİ (m ²)	AKARYAKIT AMBARİ KAPASİTE (litre)
ANADOLU GARAJI	-	-	300.000
AVCILAR GARAJI	-	-	110.000
BEYLİKDÜZÜ GARAJI	-	-	160.000
EDİRNEKAPI GARAJI	-	-	240.000
GÜRPINAR GARAJI	-	-	40.000
HASANPAŞA GARAJI	-	-	140.000
İKİTELLİ GARAJI	2.500	400	520.000
KAĞITHANE GARAJI	-	-	20.000
KARTAL GARAJI	-	-	35.000
KURTKÖY GARAJI	-	-	250.000
SARIGAZİ GARAJI	-	-	100.000
SULTANGAZİ GARAJI	-	-	40.000
ŞAHİNKAYA GARAJI	-	-	100.000
TOPKAPI GARAJI	-	-	80.000
YUNUS GARAJI	-	-	80.000
TOPLAM	2.500	400	2.215.000

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

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

SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

AÇIKLAMA	YERİ	ADET
FUTBOL SAHASI	ANADOLU GARAJI	1
FUTBOL SAHASI	KAĞITHANE GARAJI	1
AÇIK BASKETBOL SAHASI	KAĞITHANE GARAJI	1
TENİS VE VOLEYBOL SAHASI	KAĞITHANE GARAJI	1
FİTNESS /ÇOK ALETLİ SPORTİF FAALİYETLER	KAĞITHANE GARAJI	1

OTOBÜS-METROBÜS-ELEKTRİKLİ ARAÇ FİLOSU

MARKA-TİP	EGZOZ EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
AKIA LF25	EURO VI	37	132
BMC PROCITY TR	EURO VI	26	381
OTOKAR KENT 290LF	EURO VI	29	8
OTOKAR KENT XL	EURO VI	42	120
MERCEDES CAPACITY	EURO V	42	199
MERCEDES CONECTO G	EURO V	34	389
MERCEDES CONECTO	EURO V	26	13
BMC PROCITY	EURO V	26	48
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	50
MERCEDES CITARO 0530	EURO III	29	373
MERCEDES CITARO 0530 G	EURO III	42	98
CLEANVAC EMICRO	ELEKTRİKLİ	4	50
GREEN CAR LSV 4 KABINLI	ELEKTRİKLİ	4	20
GREEN CAR S 14 KABINLI	ELEKTRİKLİ	14	40
SGMS MASTIFF M4	ELEKTRİKLİ	4	60
KARSAN AVANCITY CNG	EEV	27	245
KARSAN AVANCITY S PLUS	EEV	41	309
OTOKAR KENT 290LF	EEV	29	934
TEMSA AVENUE LF CNG	EEV	26	107
TOPLAM			3.576

3.576

OTOBÜS-METROBÜS-ELEKTRİKLİ 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)

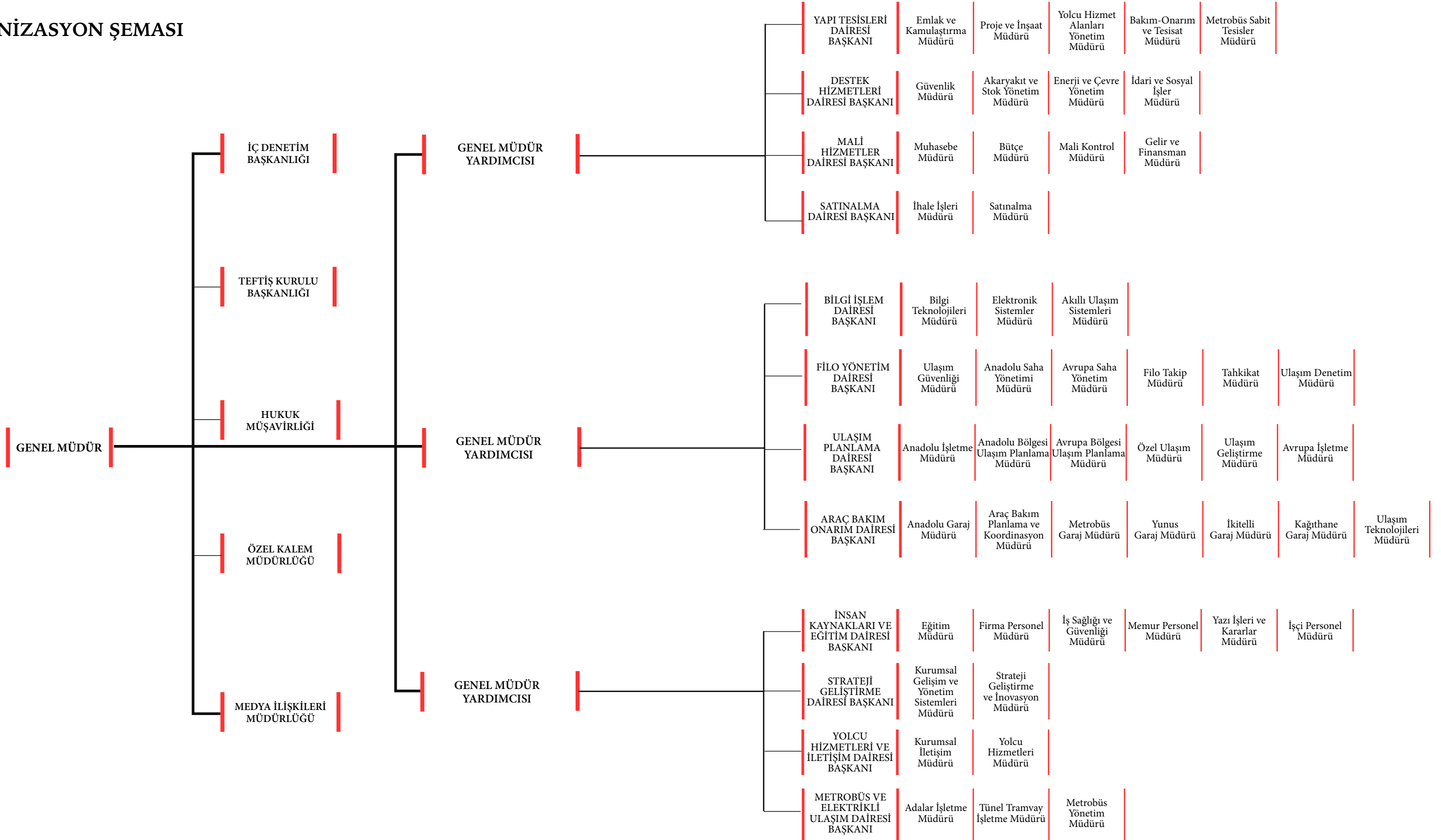
DURAK TİPLERİ	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
AÇIK DURAKLAR	3	İHTİYARİ DURAK
KAPALI DURAKLAR	2	ANA DURAK

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
2023	8.282	7.212	15.494



ORGANİZASYON ŞEMASI



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
	PRINTSERVER
	ERPWEB İZİN TALEP YÖNETİM YAZILIMI
	PKKS YAZILIMI
	MOBİL VE E-İMZA UYGULAMALARI
	NASIL GİDERİM UYGULAMASI
	SYBASE ASE VERİ TABANI
	SYBASE IQ VERİ AMBARI
	POSTGRES SQL SERVER
	ORACLE VERİ TABANI
	ORACLE CLOUD CONTROL
	BRADMARK
	MİCROSOFT SQL SERVER UYGULAMASI
	MYSQL SERVER UYGULAMASI
	ENTEGRA SERVER UYGULAMASI
	DİAGNOSTİK SERVER UYGULAMASI
	LOCATION SERVER UYGULAMASI
	TASKSERVER SERVER UYGULAMASI
	MESSAGE SERVER UYGULAMASI
	JSONSIMPLIFIER SERVER UYGULAMASI

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	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
	MEDYA YÖNETİM YAZILIMI
	SAP BUSINESS OBJECT (Raporlama Ürünü)
	SAHA TTS UYGULAMASI
	DURAK İZLEME SİSTEMİ
	ARAÇ TAKİP UYGULAMASI
	WEB SERVİS DEPO
	GSM TAKİP UYGULAMASI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SES KAYIT SİSTEMİ YAZILIMI
	ÇAĞRI YÖNETİM SİSTEMİ YAZILIMI
	EPOSTA GÜVENLİK 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 YAZILIMI
	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
	BRADMARK
	MICROSOFT SQL SERVER UYGULAMASI

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	MYSQL SERVER UYGULAMASI
	MARIADB SERVER UYGULAMASI
	ENTEGRA SERVER UYGULAMASI
	DIAGNOSTİK SERVER UYGULAMASI
	LOCATION SERVER UYGULAMASI
	TASKSERVER SERVER UYGULAMASI
	JSONSİMLİFİER SERVER UYGULAMASI
	MDM (MOBİL CİHAZ YÖNETİM) UYGULAMASI
	MESSAGE SERVER UYGULAMASI
	VEHICLEDBSERVICES SERVER UYGULAMASI
	VIOLATION SERVER UYGULAMASI
	TIMETUNNING SERVER UYGULAMASI
	ESTIMATION SERVER UYGULAMASI
	DBSERVICE UYGULAMASI
	CLIENTVERSIONMANAGER UYGULAMASI
	ARCHİVE DATA INTEGRATOR UYGULAMASI
	YOLCU BİLGİLENDİRME SERVİSLERİ
	AKILLI DURAK TAKİP SİSTEMİ
	RADIUS AYAR UYGULAMASI
	POWER DESIGNER UYGULAMASI
	MEDYA YÖNETİM YAZILIMI
	SAP DATA SERVICES (ETL Ürünü)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	PASSGATE PAROLA SIFIRLAMA UYGULAMASI
	SERVICE MANAGER(SCSM)
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
	HAKEDİŞ ANALİZ
	KULLANICI YETKİ YÖNETİM
	RİTİM
	PUANTAJ
	KAZA TAKİP SİSTEMİ
	METROBÜS YÖNETİM - METROBÜS PBS
	RAPORLAMA UYGULAMASI
	ATAYOL BAKIM UYGULAMASI
	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
	ARAÇ MUAYENE YAZILIMI
	KAZA TAKİP 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
	MEDYA 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
	İSTİHDAM TAKİP YAZILIMI
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	HUKUK İNCELEME UYGULAMASI
	MEVZUAT VE İÇTİHAT BİLGİ BANKASI PROGRAMI
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	YBS UYGULAMASI
	QDMS YAZILIMI
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA -ERP

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
	HAKEDİŞ 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

*Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı yıl içinde Ulaşım Planlama Dairesi ile birleştirilmiştir.

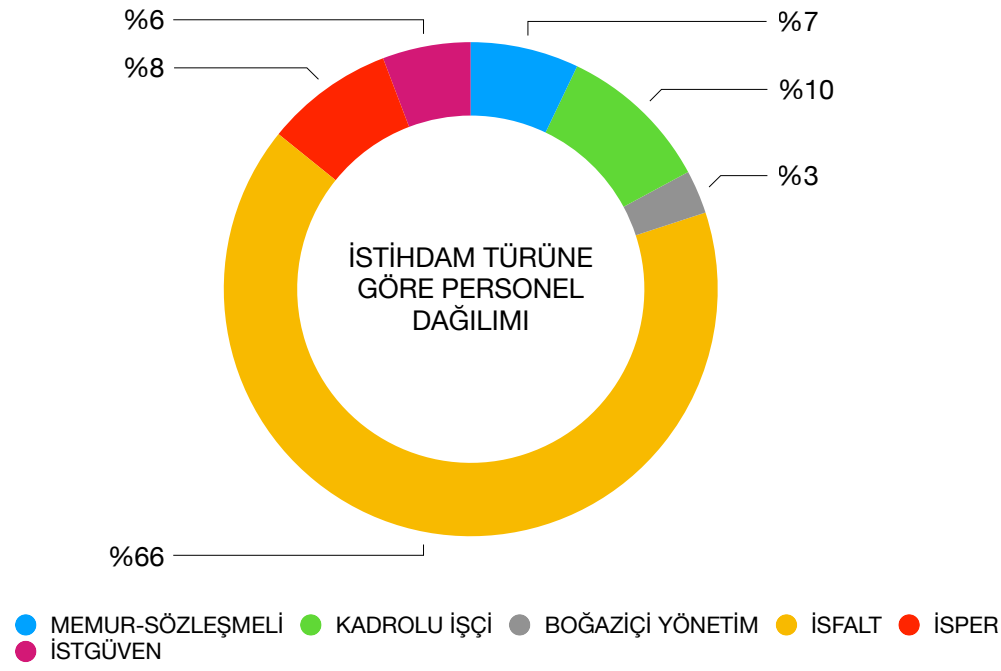
TEKNOLOJİK KAYNAKLAR-1

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
MASAÜSTÜ BİLGİSAYAR	1.864
DİZÜSTÜ BİLGİSAYAR	337
YAZICILAR	232
HİPER BÜTÜNLEŞİK SİSTEM SANAL SUNUCU	600
GÜVENLİK DUvari	3
YÜK Dengeleme Cihazı	2
YEDEKLEME ÜNİTESİ	2
KABLOSUZ YAYIN CİHAZI	310
SWİTCH SAYISI	305
SABİT KAMERALAR	1.436
PLAKA TANIMA SİSTEMİ	15
İETT FİLOSU KAMERA	31.541
ÖHO FİLOSU KAMERA	33.429
GÜVENLİ TUR SİSTEMİ	250
ARAÇ İÇİ İNTERCOM	3.291
İETT FİLOSU NVR-DVR	3.571
ÖHO FİLOSU NVR-DVR	3.039
BİNA İÇİ BİLGİLENDİRME EKRANI	230
KAMERA KAYIT STORAGE (FİZİKSEL)	21

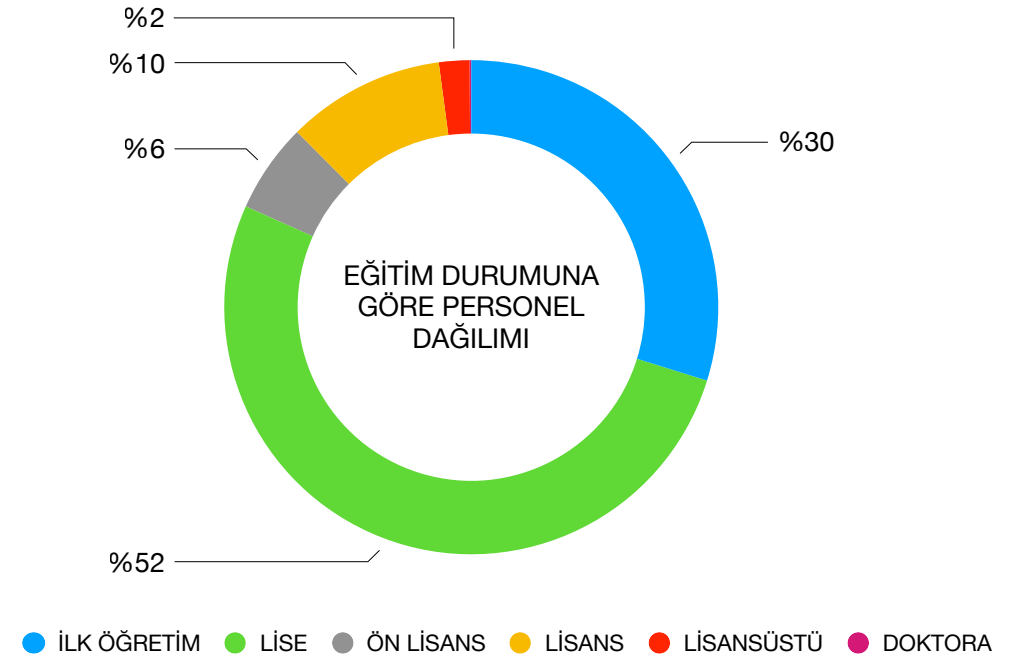
TEKNOLOJİK KAYNAKLAR-2

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
VIDEO WALL SİSTEMİ	18
FİBER ALTYAPISI (KM)	611
TELSİZ	533
RÖLE	38
TELEFON SANTRALİ	2
İP TELEFON CİHAZI	1.895

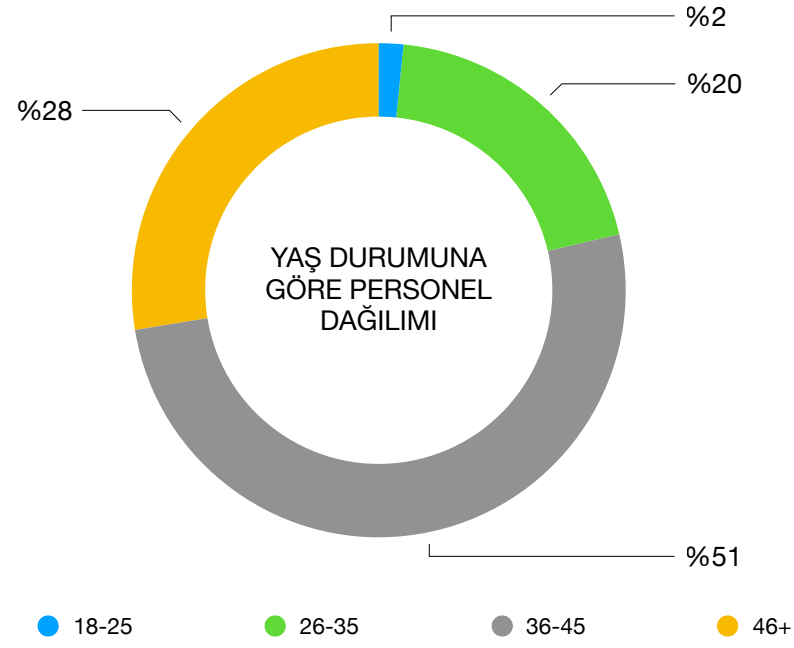
D. İNSAN KAYNAKLARI



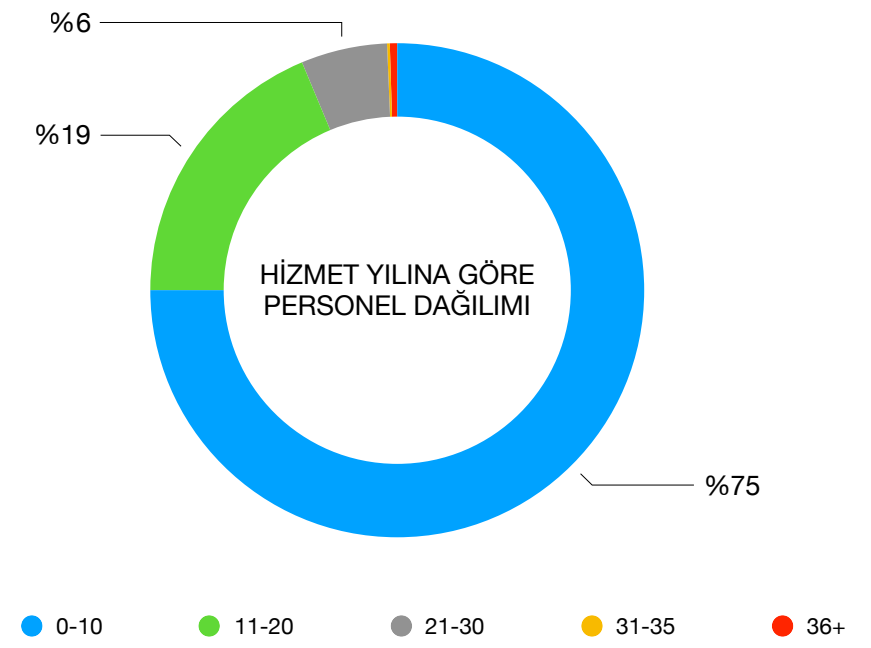
	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR/SÖZLEŞMELİ PERSONEL	173	460	633
KADROLU İŞÇİ	4	893	897
BOĞAZİÇİ YÖNETİM	23	231	254
İSFALT	121	5.757	5.878
İSPER	176	576	752
İSTGÜVEN	11	505	516
TOPLAM	508	8.422	8.930



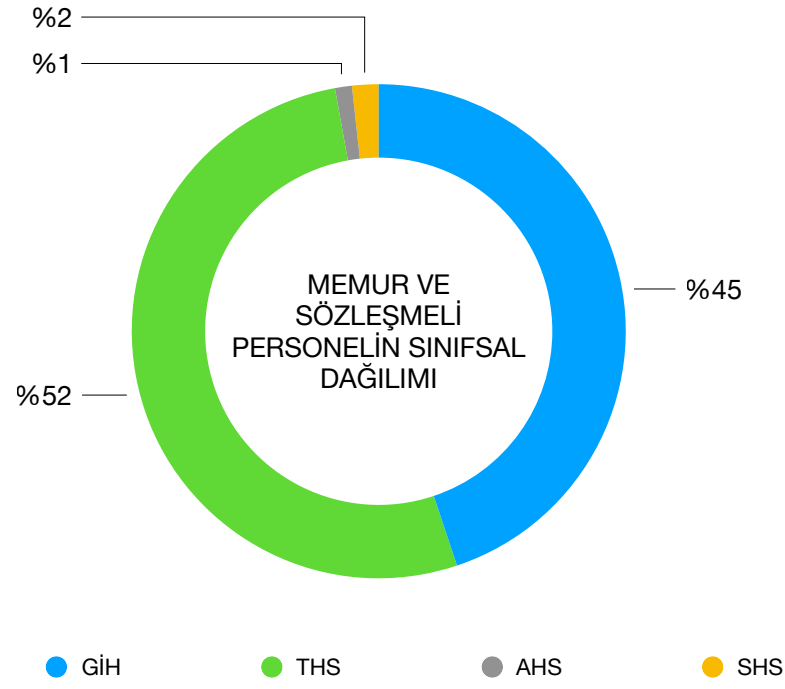
	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
MEMUR-SÖZLEŞMELİ	2	49	97	320	156	9
KADROLU İŞÇİ	136	659	36	64	2	-
BOĞAZİÇİ YÖNETİM	178	70	5	1	-	-
İSFALT	2.264	3.157	225	227	5	-
İSPER	80	254	128	276	13	1
İSTGÜVEN	1	445	31	37	2	-
TOPLAM	2.661	4.634	522	925	178	10



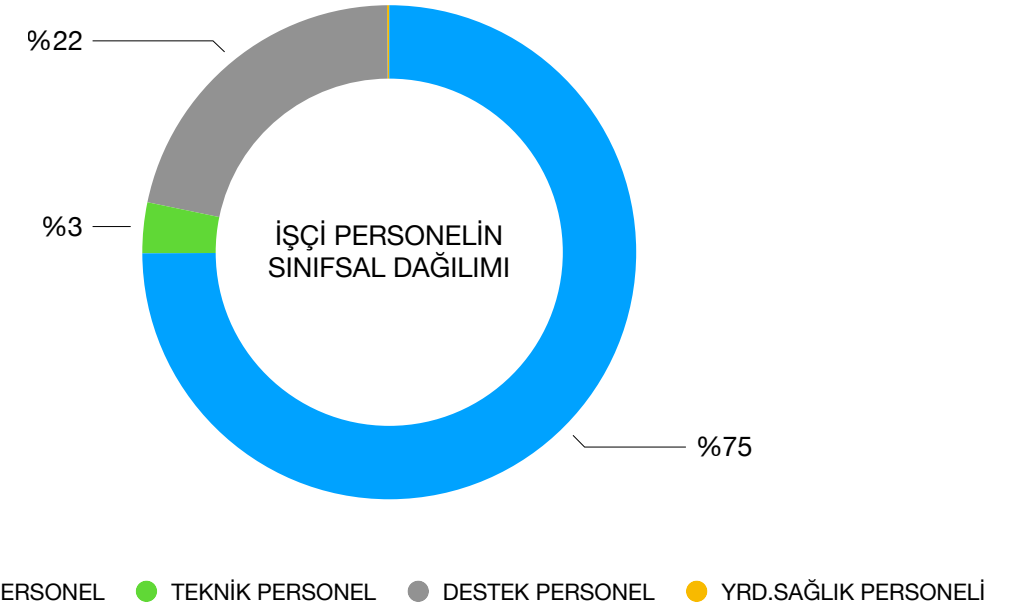
	MEMUR SÖZLEŞMELİ PERSONEL	İŞÇİ KADROLU	İŞÇİ BOĞAZIÇI YÖNETİM	İŞÇİ İSFALT	İŞÇİ İSPER	İŞÇİ İSTGÜVEN	TOPLAM
18-25	-	-	11	32	94	6	143
26-35	66	1	35	1.202	341	119	1.764
36-45	194	160	92	3.555	248	312	4.561
46+	373	736	116	1.089	69	79	2.462
TOPLAM	633	897	254	5.878	752	516	8.930



	MEMUR SÖZLEŞMELİ PERSONEL	İŞÇİ KADROLU	İŞÇİ BOĞAZIÇI YÖNETİM	İŞÇİ İSFALT	İŞÇİ İSPER	İŞÇİ İSTGÜVEN	TOPLAM
0-10	141	3	147	5.384	661	362	6.698
11-20	182	770	94	382	87	154	1.669
21-30	257	118	13	112	4	-	504
31-35	11	5	-	-	-	-	16
36+	42	1	-	-	-	-	43
TOPLAM	633	897	254	5.878	752	516	8.930



	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GENEL İDARİ HİZMETLER SINIFI	76	208	284
TEKNİK HİZMETLER SINIFI	86	245	331
AVUKATLIK HİZMETLERİ SINIFI	7	-	7
SAĞLIK HİZMETLERİ SINIFI	4	7	11
TOPLAM	173	460	633



	KADIN	ERKEK	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	124	6.093	6.217
TEKNİK PERSONEL	26	249	275
DESTEK PERSONEL	185	1.608	1.793
YRD.SAĞLIK PERSONEL	-	12	12
TOPLAM	335	7.962	8.297

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 doğrultusunda ulaşım hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini Otobüs, Metrobüs, Tünel, Tramvay, Adalardaki elektrikli araçlar ve denetimindeki Özel Halk Otobüsleri ile gerçekleştirmektedir.

ANA HİZMET BİRİMLERİ

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

Araç Alımları Yapmak

Araç Alımı Öncesi;

Güncel araç teknolojilerini takip etmek, üreticilerin talep etmesi halinde araçların testlerini yapmak, yurt içi ve yurt dışı araç ve otobüs üreticileri ile dönemsel görüşmeler yapmak, firmaların kabiliyet, üretim bilgileri ve yeni teknolojik yatırımları ve araçlardaki uygulamaları hakkında bilgi almak, firma ziyaretleri yapmak, üretimlerini görmek, değerlendirmek, raporlamak. Gerekirse araçların çalışma şartlarını görmek için kıyaslama çalışması (benchmarking) yapmak.

Araç Alımları;

İstek ve ihtiyaçlara göre araç alım teknik kriterlerini belirlemek, teknik ve idari şartnamelerini hazırlamak ve ihalelerini yapmak. İhale sonrası ihale kabul ve kontrol ekibini oluşturmak, araçların imalatını denetlemek, raporlamak, teknik şartnameye göre kabulünü yapmak. Kabulü yapılan araçların çalıştırılacağı garaj ve bölgeleri belirlemek, garanti takibini yapmak, garanti süresince teknik şartnameye uygun olarak çalıştırılmasını sağlamak.

Otobüs Bakım Onarım Hizmet Alımları Yapmak

Mevcut araçlarımızın İETT kriterlerinde çalıştırılması için araç bakım onarım hizmet ihaleleri hazırlamak. Yapılan ihalelerde araç, filo ve garaj bazlı bakım, km, personel planlamalarını belirlemek, araç bakım onarım teknik şartnamesini hazırlamak ve ihalelerini yapmak.

Garajlarımızda otobüslerin temizlik, yağ-yakıt ikmal, araç sevkiyatı gibi rutin faaliyetleri yerine getirmek, bakım kilometre ve türüne göre belirlenmiş olan bakım planı çerçevesinde otobüslerin bakımlarını yapmak, servis sonrası veya serviste arızalanan araçlara müdahale etmek ve araçları servise hazır hale getirmek.

Yol Yardım-Çekici ve Çekici-Kurtarıcı Hizmeti Verilmesi

Garaj dışında arıza, kaza gibi sebeplerden servis dışı kalan araçlara müdahale etmek, araçları servise hazır hale getirmek veya giderilemeyecek arıza ve kaza durumunda araçları talimatlarca belirlenen alanlara çekmek.

Özel Halk Otobüsleri

Filoya yeni katılacak veya tadil edilmiş ÖHO araçlarının asgari teknik özelliklerini belirlemek, İETT Genel Müdürlüğü tarafından belirlenen kriterlere göre ÖHO araçlarının Toplu Taşıma Uygunluk Kontrollerini yapmak ve raporlamak.

Planlama ve İşletme Hizmetleri

Araçların yıllık teknik muayenelerini planlamak (TÜV-TÜRK araç muayeneleri), egzoz emisyon ölçümlerini yapmak, araçların filodan çıkartılması ve hurda işlemlerini yapmak, trafik (ceza vb.) işlemlerini yapmak, araç ruhsatların çıkarılması veya iptali, zorunlu mali sorumluluk (trafik) sigortası yaptırılması hizmet alımı Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı tarafından yapılmaktadır.

ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için kendi hizmet alanı kapsamındaki kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarını dikkate alarak planlamakta ve uygulamasını sağlamaktadır. Otobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerinin yürütülmesi için hat, sefer, zaman, güzergâh, araç ve şoför planlama çalışmaları sürdürülmektedir. Bu planların dengeli, eşit ve diğer toplu taşıma türleriyle entegre bir şekilde hazırlanması hedeflenmektedir.

Hatların performansının takip edilmesi, gelen taleplerin değerlendirilmesi ve sahadaki verilerle kontrolünün sağlanması, yolcu memnuniyeti ile birlikte işletme verimliliğinin de artırılması amaçlanmaktadır. İlçe, mahalle, nüfus, yol ağı, hat ve güzergâh analizleri yapılarak, hatların etkileşiminin raporlanması, harita tasarımları ile görselleştirilmesi, yeni ulaşım modellerinin etki analizleri ve simülasyonlarının hazırlanması, erişilebilirliğin artırılması, araç ve maliyet tasarrufu sağlamak amacıyla modlar arası entegrasyon ile gelecek planlaması yapılmaktadır. Yeni ulaşım projelerinin geliştirilmesi ve toplu taşıma düzenlemelerine ilişkin UKOME süreçlerinin takibi yapılmaktadır.

Planlanan servis sayılarına göre garaj bazında şoför tespiti yapılarak, seferlerin gerçekleştirilmesi için optimum dağılım sağlanmaktadır. Şoför personelin performans puanlarının hesaplanması ve bu puanlara göre çalışacakları servislerin tercih sistemi üzerinden atamalarının yapılması sağlanmaktadır. Günlük servise verilecek araç ve şoförlerin garaj çıkış kontrollerinin yapılarak hizmete verilmesi, taraf olunan trafik kazaları ve trafik cezaları ile ilgili işlemlerin takibinin yapılması, diğer birimlerle koordineli bir şekilde yürütülmesi, kuruma gelen araç tahsis

taleplerinin değerlendirilmesi ve planlanması iş ve işlemleri sürdürülmektedir.

Yönetim, yürütüm ve denetiminde çalışan özel taşımacı işlemlerinin yönergeler ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde takibi yapılmaktadır. Performansa dayalı yönetim modeline göre hakedişlerin hesaplanması, özel taşımacılık süreç ve talimatlarının hazırlanması ve performans göstergelerinin takibinin yapılması sağlanmaktadır. Özel taşımacı araçlarının teknik muayene planının hazırlanması, yaptırım, ruhsat ve hizmet bedellerinin tahakkuk işlemleri ve tahsilinin takip edilmesi, araç yenileme, devir, taşımacılığa katılma ve taşımacılıktan çıkarma işlemlerinin yürütülmesi sağlanmaktadır. Adli işlemler ile ilgili taleplerinin kayıtlara işlenmesi, sürücü personele yönelik sertifikalandırma ve eğitim planlarının hazırlanması, sicil takibinin yapılması ve gerekli aksiyonların alınması sağlanmaktadır. Özel Ulaşım Komisyonu ve kurulunun toplanması ve görevleri ile ilgili hizmetlerde sekretarya görevi yürütülmektedir.

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, Servis Esnasında Denetim ve Kamera denetimleri olmak üzere üç 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 süreçleri takip edilmektedir. Hastane süreci devam edecek olay ve kazazede bilgileri de ilgili birimler ile paylaşılmaktadır. Meydana gelen kazalara ilişkin bilgi ve belgeler kaynağından temin ederek, tasnif ve raporlama ile kurum içi farkındalığın ve iyileştirmeye açık alanların süreci yönetilmektedir.

YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdaremizin hizmet politikası ve stratejisine uygun olarak kamuoyu 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. İETT uhdesindeki araçlar ve alanlardaki çekimler ile ilgili gelen talepleri değerlendirerek, çekim izni süreci yürütülmektedir. İETT içerisindeki personel bilgilendirmesi, kutlaması, duyuru yapılması gibi iç iletişim süreçleriyle birlikte Merkez Portal isimli intranet kanalı yönetilmektedir.

Uçtan Uca Yolcu Başvuru Süreci yönetilmekte ve işletilmektedir. Bu süreç kapsamında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı prensipleri esas alınmaktadır.

Bu sürecin etkilendiği ve etkilediği faaliyet alanlarında iş kalemleri yer almaktadır. Süreç Yönetimi, Raporlama, Başvuru Cevaplama İşlemleri, İnteraktif Sosyal Medya Yönetimi, Yolcu Deneyimi Yönetimi Projeleri, Anons Yönetimi, Kalite İşlemleri, CİMER başvuruları ve Muhtarlarla iletişim gibi iş kalemleri yürütülmektedir. Ayrıca Yolcu Başvuru Sürecinin yanında Bulunmuş Eşya Süreci de yönetilmektedir. İETT araçlarında unutulmuş eşyaların sahiplerine ulaştırılması için gerekli çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Sahibine ulaşılamayan eşyalar ile ilgili belirli kriterler kapsamında bağış ve ihale yoluyla satış süreci yürütülmektedir.

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.

İdareimiz 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 etmek ve üst yönetime raporlamaktır.

SATIN ALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdaremizin genel politikalarına uygun olarak kitle iletişim araçlarını düzenli ve etkin kullanarak yapılacak ihalelerle ilgili kamuoyunun bilgilendirilmesini sağlamaktadır. Rekabeti sağlamak amacıyla ihalelere katılımı arttırmak, isteklileri çoğaltmak ve ihalelerimizde eşitlik ve saydamlık

kriterlerine uygun hareket edilerek 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. işlemleri takip etmektedir. 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, memur personel kariyer haritalarının çıkarılması, 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

Bilgisayar ve Çevre Birimleri Yönetimi: İETT birimlerinde kullanılan bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar ve diğer çevre birimlerinin satın alınması, kurulumu, bakımı ve onarımı sağlanır.

Bu, çalışanların günlük işlerini etkin bir şekilde yerine getirebilmeleri için gereken teknolojik altyapının sağlanmasını içerir.

Yazılım Geliştirme ve Yönetimi; İETT'nin ihtiyaçlarına yönelik olarak mobil, web ve masaüstü yazılımların geliştirilmesi ve güncellenmesi sağlanır. Bu yazılımlar, kurum içi operasyonları desteklemek, verimliliği artırmak ve hizmetleri optimize etmek için kullanılır.

Erişilebilirlik Çalışmaları: İETT'nin sunduğu tüm yazılımlar, özellikle dezavantajlı gruplar için erişilebilir hale getirilir. Engelli bireylerin, yaşlıların veya diğer özel gereksinimlere sahip kullanıcıların kolayca erişebilmesi için gerekli düzenlemeler yapılır.

BT Hizmet Yönetimi Sistemi Kurulumu ve Yönetimi; TS ISO/IEC 20000-1 standartlarına uygun bir BT hizmet yönetim sistemi kurulur ve sürdürülür. Bu sistem, BT hizmetlerinin etkin bir şekilde yönetilmesini, izlenmesini ve sürekli olarak iyileştirilmesini sağlar.

Kullanıcı Desteği ve Sorun Çözümü: Son kullanıcılara 7/24 uzaktan ve yerinde destek sağlanır. Bu destek, BT sorunlarının hızlı bir şekilde çözülmesini ve kullanıcıların kesintisiz bir şekilde çalışmalarını sağlar.

Bu faaliyetler, İETT'nin bilgi teknolojileri altyapısını güçlendirmeyi, operasyonel verimliliği artırmayı ve hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlar.

Elektronik Sistemler Faaliyetleri

Sunucu, veri depolama, aktif/pasif ağ cihazları ve güvenlik donanımlarının temini, bakımı ve onarımı,

Siber güvenlik faaliyetlerinin yürütülmesi ve 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 aygıtlarının temini, bakımı ve geliştirilmesi,

Fiber optik kablolama altyapısının temini, bakımı ve geliştirilmesi,

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 ile tüm araç içi elektronik sistemlerinin temini, bakımı ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,

Elektronik sistemlerin tasarımı, kurulumu ve entegrasyonu,

Yazılım ve uygulama geliştirme hizmetleri, özelleştirme ve entegrasyon,

Elektronik sistemlerin performansının izlenmesi ve optimizasyonu,

Eğitim ve danışmanlık hizmetleri, personel için teknik destek ve eğitim programları,

Acil durum ve kesinti yönetimi, yedekleme ve kurtarma çözümleri,

Teknoloji trendleri ve yeniliklerin takibi, sistemlerin sürekli olarak güncellenmesi ve iyileştirilmesi hizmetleri sunulmaktadır.

Akıllı Ulaşım Sistemleri Faaliyetleri

Gerekli 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 Sistemi (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,

İhtiyaçlara 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 geliştirilmesinin sağlanması,

Akıllı ulaşımın optimizasyonu için veri analitiği ve yapay zekâ tabanlı çözümler geliştirilmesi,

Ulaşım ağlarının simülasyonu ve modellemesi, trafik akışının optimize edilmesi ve sürdürülebilir ulaşım stratejilerinin belirlenmesi,

Akıllı ulaşımın kullanıcı deneyimini artırmak için mobil uygulamaların ve diğer dijital araçların geliştirilmesi ve entegrasyonu,

Ulaşım güvenliği için CCTV kameralarının, acil durum butonlarının ve diğer güvenlik önlemlerinin kurulumu ve bakımı,

Çevresel etkilerin azaltılması için akıllı ulaşımın yeşil ve sürdürülebilir enerji kullanımına odaklanması ve çevre dostu ulaşım modellerinin teşvik edilmesi hizmetleri sunulmaktadır.

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; idare faaliyet raporunun hazırlanması, performans programının hazırlanması, taşınır yönetim dönemi hesabının hazırlanması, yönetim dönemi hesabı raporunun hazırlanması, kesin hesabın ve bilançonun hazırlanması ve ön mali kontrol faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi 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

Adli ve idari yargı organlarında, İdareyi temsil etmek; genel hukuk ilkeleri ve mevzuat çerçevesinde Genel Müdürlüğe hukuki konularda görüş bildirmek ve yasal düzenlemeleri takip etmektedir. Hukuksal faaliyetlerle İdarenin stratejik amaçlarının gerçekleştirilmesine azami katkıyı sağlamaktır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Genel Müdürlük Makamınca verilen teftiş hizmetleriyle ilgili diğer görevlerin yerine getirilmesi ile 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, 12 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 50 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 4857 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. 2023 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. 2023 yılı içerisinde; 79 adet “İhale Öncesi”, 71 adet de “İhale Sonrası” olmak üzere toplam 150 işlem dosyası incelenerek ön mali kontrol görüş yazısı düzenlenmiştir.

4. İÇ DENETİM

İç Denetim Başkanlığı, Genel Müdürlüğümüzün çalışmalarına değer katmak ve geliştirmek için kaynakların ekonomiklik, etkililik ve verimlilik esaslarına göre yönetilip yönetilmediğini değerlendirmekte ve rehberlik yapmaktadır. İç Denetim Başkanlığı, sistematik bir yaklaşım ve genel kabul görmüş standartlara uygun olarak üst yönetime nesnel güvence ve danışmanlık faaliyeti sağlamaktadır.

İç Denetim Başkanlığı, kurum içerisinde, etkin bir iç kontrol sisteminin var olduğuna, kurumun risk yönetimi, iç kontrol sistemi ve işlem süreçlerinin etkin bir şekilde işlediğine, üretilen bilgilerin doğruluğuna ve tamlığına, varlıklarının korunduğuna, faaliyetlerin etkili, ekonomik, verimli ve mevzuata uygun bir şekilde gerçekleştirildiğine dair kurum içine ve dışına makul güvence vermektedir.

5. DIŞ DENETİM

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

6. BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

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

BÖLÜM II

AMAÇ VE HEDEFLER

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	ENTEĞRE 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 Artırmak
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 YAPIYI 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 Güçlendirmek
Hedef 7.3	Organizasyonel Faaliyetleri Geliştirmek

BÖLÜM III

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

**MALİ BİLGİLER
PERFORMANS BİLGİLERİ**

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	2022 GERÇEKLEŞME TL	2023 BÜTÇE TL	2023 GERÇEKLEŞME TL
01		PERSONEL GİDERLERİ	666.208.318,75	1.192.732.000,00	1.362.268.932,97
01	01	MEMURLAR	123.895.365,47	240.126.000,00	238.843.006,96
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	13.121.754,70	25.991.000,00	6.038.735,18
01	03	İŞÇİLER	528.546.595,03	925.146.000,00	1.116.359.903,47
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	513.686,31	1.250.000,00	803.434,20
01	05	DİĞER PERSONEL	130.917,24	219.000,00	223.853,16
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	129.714.804,62	237.156.000,00	185.968.346,98
02	01	MEMURLAR	17.146.864,93	29.844.000,00	29.583.492,76
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	2.279.681,07	4.782.000,00	861.020,38
02	03	İŞÇİLER	110.288.258,62	202.530.000,00	155.523.833,84
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	6.179.452.427,08	10.162.665.000,00	11.241.874.458,40
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	2.972.442.724,30	4.830.130.000,00	3.817.633.751,76
03	03	YOLLUKLAR	735.348,58	2.192.000,00	6.175.631,59
03	04	GÖREV GİDERLERİ	51.651.234,96	49.474.000,00	129.589.911,48
03	05	HİZMET ALIMLARI	2.067.593.770,06	2.811.010.000,00	4.273.977.287,10
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	451.862,00	1.650.000,00	1.247.658,65
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	1.086.032.093,90	2.464.789.000,00	3.012.507.930,33
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	417.484,00	3.012.000,00	679.541,67
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	127.909,28	408.000,00	62.745,82

EKONOMİK KOD E1 E2		HESAP ADI	2022 GERÇEKLEŞME TL	2023 BÜTÇE TL	2023 GERÇEKLEŞME TL
04		FAİZ GİDERLERİ	50.030.849,82	97.875.000,00	30.119.456,48
04	02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	50.030.849,82	97.875.000,00	30.119.456,48
05		CARİ TRANSFERLER	8.533.985,27	15.692.000,00	22.724.058,24
05	01	GÖREV ZARARLARI	7.741.605,57	14.167.000,00	21.490.523,61
05	03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	3.600,00	25.000,00	13.000,00
05	06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	788.779,70	1.500.000,00	1.220.534,63
06		SERMAYE GİDERLERİ	1.896.444.088,85	2.453.880.000,00	2.042.486.523,06
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	1.841.850.782,65	1.887.780.000,00	1.612.146.960,38
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	14.943.355,14	175.500.000,00	117.458.039,23
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	3.126.608,50	15.000.000,00	4.279.426,08
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	21.602.035,77	358.200.000,00	304.465.687,88
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	14.921.306,79	17.400.000,00	4.136.409,49
09		YEDEK ÖDENEKLER		1.240.000.000,00	
TOPLAM			8.930.384.474,39	15.400.000.000,00	14.885.441.776,13

BÜTÇE GELİRLERİ

EKONO- MİK KOD E1 E2		HESAP ADI	2022 GERÇEKLEŞME TL	2023 BÜTÇE TL	2023 GERÇEKLEŞME TL
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	2.815.102.256,12	4.748.450.000,00	4.721.884.059,62
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	45.509.400,86	54.950.000,00	107.042.200,07
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	2.326.159,16	3.500.000,00	5.570.844,14
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	51.047.370,32	0,00	63.485.588,75
03	04	KURUMLAR HASILATI	2.703.699.865,54	4.380.000.000,00	4.532.589.839,85
03	06	KİRA GELİRLERİ	12.519.460,24	310.000.000,00	13.195.586,81
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	3.724.175.655,85	5.500.000.000,00	5.762.499.839,15
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR	3.719.999.975,37	5.500.000.000,00	5.762.499.839,15
04	04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIM VE BAĞIŞLAR	23.100,00	-	-
04	05	PROJE YARDIMLARI	4.152.580,48	-	-
05		DİĞER GELİRLER	170.609.236,81	183.000.000,00	429.713.737,29
05	01	FAİZ GELİRLERİ	3.716.466,96	5.400.000,00	8.604.818,90
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	551.461,32	700.000,00	999.806,54
05	03	PARA CEZALARI	73.453.093,14	75.400.000,00	146.785.655,04
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	92.888.215,39	101.500.000,00	273.323.456,81
06		SERMAYE GELİRLERİ	0,00	2.000.000.000,00	123.500.000,00
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	0,00	2.000.000.000,00	123.500.000,00
09		RED İADELER (-)	204.710,33	0,00	143.216,66
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	179.181,26	0,00	84.066,00
09	05	DİĞER GELİRLER	25.529,07	0,00	59.150,66
NET GELİR			6.709.682.438,45	12.431.450.000,00	11.037.454.419,40

AÇIK-FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2023 (TL)
I	II	III	IV		
1				İÇ BORÇLANMA	1.217.554.031,93
9				Diğer Yükümlülükler	1.217.554.031,93
		52		DİĞER BANKALARDAN	17.565.268,61
			1	Borçlanma	220.000.000,00
			2	Ödeme	-202.434.731,39
			3	Kur Farkı	0,00
		53		DİĞER	1.199.988.763,32
			1	Borçlanma	1.200.000.000,00
			2	Ödeme	-11.236,68
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					1.217.554.031,93

TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

GİDERLER

Bütçe giderleri; %10,4 personel giderleri, %75,5 mal ve hizmet alım giderleri, %0,2 faiz giderleri, %13,7 sermaye giderleri şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 14.885.441.776,13 TL olarak gerçekleşmiştir.

GELİRLER

Bütçe gelirleri ise; %43 teşebbüs ve mülkiyet gelirleri, %52 alınan bağış ve yardımlar, %1 sermaye gelirleri ve %4 diğer gelirler şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 11.037.454.419,40 TL olarak gerçekleşmiştir.

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2022	31.12.2023
I	DÖNEN VARLIKLAR	948.585.269,50	2.053.079.473,70
A	HAZIR DEĞERLER	7.059.632,95	260.645.086,79
B	FAALİYET ALACAKLARI	145.664.309,18	372.010.609,43
C	DİĞER ALACAKLAR	22.432.426,61	31.639.989,53
D	STOKLAR	92.691.847,08	158.166.036,94
E	ÖN ÖDEMELER	6.226.609,84	38.775.171,54
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	674.510.443,84	1.191.842.579,47
II	DURAN VARLIKLAR	7.031.348.290,96	90.198.655.454,79
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	91.647.712,40	2.048.832.950,17
B	FAALİYET ALACAKLARI	7.247.901,16	6.906.588,36
C	MADDİ DURAN VARLIKLAR	6.932.452.677,40	88.142.915.916,26
D	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
E	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
TOPLAM VARLIKLAR		7.979.933.560,46	92.251.734.928,49

BİLANÇO (PASİF)

PASİF		31.12.2022	31.12.2023
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	3.850.285.730,14	7.333.705.677,95
A	İÇ MALİ BORÇLAR	247.984.466,56	302.932.862,02
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	0,00	0,00
C	FAALİYET BORÇLARI	3.149.234.231,20	4.701.571.589,79
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	87.809.878,48	1.819.673.274,54
E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	70.162.937,28	140.838.856,75
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	264.869.979,73	319.435.312,89
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	30.119.456,48	49.253.781,96
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	104.780,41	0,00
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	3.335.258.773,38	5.061.179.785,07
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	2.095.576.996,00	3.258.182.632,47
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	0,00	0,00
C	DİĞER BORÇLAR	48.085,46	48.085,46
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	1.237.330.535,69	1.802.907.067,14
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	2.303.156,23	42.000,00
V	ÖZ KAYNAKLAR	794.389.056,94	79.856.849.465,47
A	NET DEĞER	4.293.013.021,57	3.872.230.951,94
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	147.174.919,49	85.667.290.911,17
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-2.079.112.719,44	-6.723.393.731,99
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-1.566.686.164,68	-2.959.278.665,65
TOPLAM KAYNAKLAR		7.979.933.560,46	92.251.734.928,49

MALİ DENETİM SONUÇLARI

İdaremizde mali faaliyet, karar ve işlemlerin dış denetimi, 6085 sayılı Sayıştay Kanunu ve Sayıştay Denetim Yönetmeliği doğrultusunda Sayıştay tarafından düzenlilik ve performans konularına göre yapılmaktadır.

Düzenlilik denetimi; kamu idarelerinin hesap ve işlemleri ile mali rapor ve tablolarının güvenilirliği ve doğruluğuna ilişkin “Mali Denetim”, kamu idarelerinin gelir, gider ve mallarına ilişkin hesap ve işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygun olup olmadığının tespiti amacıyla Uygunluk Denetiminden oluşmaktadır. Ayrıca, mali yönetim ile iç kontrol sistemleri değerlendirilmektedir. Performans denetimi ise hesap verme sorumluluğu çerçevesinde idarelerce belirlenen hedef ve göstergeler ile ilgili olarak faaliyet sonuçlarının ölçülmesini ifade etmektedir.

Denetim ve incelemeler sonucunda denetim grup başkanlıkları veya denetçiler tarafından taslak denetimraporuhazırlanarak,cevaplanmaküzere,denetlenenkurumunbaşkanlığınasunulmaktadır. Bir ay içerisinde cevaplanan taslak rapor, verilen cevaplar ile beraber değerlendirilerek denetim görüşünü de içeren denetim ve performans raporuna dönüştürülmektedir.

2022 yılı Sayıştay denetim raporunun “Denetim Görüşünün Dayanağı Bulgular” başlığı altında 5 adet bulgu, denetim görüşünü etkilemeyen “Diğer Bulgular” bölümünde ise 12 adet bulgu olmak üzere toplam 17 bulgu yer almıştır.

2022 yılı Sayıştay Denetim Raporu Denetim Görüşü; “İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) 2022 yılına ilişkin yukarıda belirtilen ve kamu idaresi tarafından sunulan geçerli finansal raporlama çerçevesi kapsamındaki mali rapor ve tablolarının, “Denetim Görüşünün Dayanağı Bulgular” bölümünde belirtilen hesap alanları hariç tüm önemli yönleriyle doğru ve güvenilir bilgi içerdiği kanaatine varılmıştır.” şeklindedir.

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

PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1
YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

METROBÜS HATTI İÇİN 92 ADET YÜKSEK KAPASİTELİ ARAÇ ALIMI

Yerli üretim olan araçlarla milli sanayiye destek sağlanmıştır. 8,5 olan metrobüs filo yaşı 8,13' e indirilmiştir. Dışa açılır; metro tipi kayar kapılar sayesinde, yolcu sirkülasyon kolaylığı sağlanmıştır. Yüksek yolcu kapasitesi sayesinde toplam kapasite %2,62 artmış olup, tek seferde taşınan yolcu sayısı daha fazla olmuştur. Yüksek klima gücü kapasitesi sayesinde konforlu yolculuk yapılmasına katkı sağlanmıştır.



YOLCU MEMNUNİYETİ ANKETİ

Yolcularımızın araçlarımızdan memnuniyet düzeylerini, memnun oldukları ve olmadıkları yönleri tespit etmek ve yolcu memnuniyetini artıracak bulgulara ulaşmak üzere 2023 yılında Yolcu Memnuniyet Araştırması yapılmıştır.

Araştırma kapsamında; otobüs yolcuları ile 5.091, metrobüs yolcuları ile 1.462, adabüs/adamini 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. 2023 yılı memnuniyet puanı 73,8 olarak ölçülmüştür.

Yapılan araştırma sonucunda 62 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.

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

ADALAR ARAÇ ALIMI

Adalarda hizmet vermek üzere 50 adet 4 kişilik elektrikli araç daha filoya kazandırılarak hizmete sunulmuştur.



KAPALI DURAK ALIMI VE MONTAJ ÇALIŞMALARI

Yolcularımızın kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemesi için 2023 yılında 360 adet kapalı durak montajı tamamlanarak hizmete sunulmuştur.



BAYRAK DURAK ÇALIŞMALARI

Bayrak durak yenileme çalışmaları ve yeni durak oluşturma kapsamında 750 adet bayrak durak montajı yapılmıştır.



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 2023 yılında sürdürülmüştür. Metrobüs, Planlama ve Bilgi İşlem alanları ile ilgili gelen başvuruların cevaplanma performans ve değerlendirme süreçleri yürütülmektedir.

2023 yılında bu birimlere gelen başvurular için yaptığımız cevaplama sayıları aşağıdaki gibidir.

- ❖ Ulaşım Planlama Cevaplanan Başvuru Sayısı: 65.865
- ❖ Bilgi İşlem Cevaplanan Başvuru Sayısı: 56.526
- ❖ Metrobüs Cevaplanan Başvuru Sayısı: 5.220

ADALAR TOPLU TAŞIMA HİZMETİNDE YAPILAN YENİLİKLER

İETT olarak elektrikli araçlar ile Büyükada, Heybeliada, Burgazada ve Kınalıada’da toplu taşıma hizmeti vermekteyiz. Yolcularımıza daha iyi hizmet verebilmek için aşağıdaki yenilikler yapılmıştır.

- ❖ AdaMinilerde kredi kartı ile ödeme sistemine geçildi.
- ❖ Büyükadada 7/24 AdaMini hizmeti devreye alındı.
- ❖ Rezervasyonlu BA-2 hizmete alınarak ada.iett.istanbul sitesinden BA-2 hattı için rezervasyon sistemi başladı.
- ❖ Filo Yönetim Merkezi kurularak FYS üzerinden araç ve şoför takibi yapılmaya başlandı.
- ❖ Denetim Amiri uygulaması devreye alındı.
- ❖ Düzenli olarak haftalık en az 1 şoför toplantısı ve aylık olarak amir toplantısı yapılmaya başlandı.
- ❖ Filoya eklenen yeni araçlar için şoför personele eğitim verildi.
- ❖ Durak tabelaları yenilendi.
- ❖ Heybeliada’daki seferlere Burak Reis deparı eklendi.
- ❖ Araçlara “Yolcu Bilgilendirme” ve “Girilemeyen Sokaklar Listesi” asıldı.

❖ Adalar yolculuk sisteminde kullanılan AdaMini tarzı araçlarda yol bilgisayarı ve araç yön tayini bulunmadığından FYS (Filo yönetim Sistemi) ile entegrasyon sağlanamadığı için WEB tabanlı yazılım ile AdaMinilerin girebileceği ve giremeyeceği sokakların düzenlemesi yapıldı.

METROBÜS İÇİN TELEMETRİ SİSTEMİ

Şoförlerin denetlenmesi, yakıt tasarrufu, karbon emisyonunun azaltılması, yolcu güvenliği ve konforunun artırılması, şerit ihlali ve takip mesafesi uyarıları ile kazaların oluşmadan önlenmesi amaçlanmaktadır. Telemetri sistemi ile araçların rölanti süreleri ve yakıt tüketimleri sistemsel olarak takip edilmeye devam etmektedir.

Telemetri sisteminde 10 dakika ve üzeri rölantide çalışan araç otomatik stop etmektedir. Bu sayede 2023 yılında 344.801 litre yakıt tasarrufu sağlanmıştır. 2023 yılı akaryakıt maliyeti yıllık ortalama 28.8 TL olarak gerçekleşmiştir. Rölanti takibi sayesinde 2023 yılında toplamda 9.930.268,80 TL tasarruf edilmiştir.

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.

DEZAVANTAJLI GRUPLAR İÇİN OTOBÜS İÇİ QR PROJESİ

Bütçe Senin projeleri kapsamında uygulanabilir projeler arasına giren “Dezavantajlı Vatandaşlar İçin Braille Etiket ve QR Etiket “projesi tamamlandı. Braille QR Kapı Numarası Levhası ile İETT otobüslerine ilişkin öneri ve şikayetler kapı numarası üzerinden alınmaktadır. Otobüslerimize yerleştirdiğimiz Braille alfabe ve kabartmalı latin alfabeli levhalarla otobüs kapı numarasını görme engelli vatandaşlarımızın da erişimine sunmuş bulunuyoruz.

Levhalarda aynı zamanda QR kod’lar bulunmaktadır. Otobüsüm Nerede uygulaması ile de uyumlu çalışan bu etiketler ile yolcularımız araç takibi yapabilmekte, şikâyet ve önerilerde bulunabilmekte ve yolculuklarıyla ilgili duyurulara anlık olarak erişebilmektedir. Özellikle

engelli yolcularımız araç içerisindeki anons sistemi ve ekran çalışmasa dahi telefonları üzerinden Otobüsüm Nerede? uygulaması ile bu bilgileri görebilmektedir. Ayrıca QR etiketleri okutarak aracın temizlik durumu, şoförün sürüş performansı gibi durumları yolcularımız anlık olarak değerlendirebilmektedir.

SÜHÂ – SÜRDÜRÜLEBİLİR HAREKETLİLİK EĞİTİM MERKEZİ PROJESİ

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

Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA); ziyaret ettiği okullarda ve meydanlarda mini bir eğitim merkezi işlevi görerek, öğrencilere ve gençlere ya da kendisini genç hissedenlere sürdürülebilir ulaşım, kentsel mobilite, alternatif ulaşım modları ve yaya olma bilinci ile ilgili bilgiler aktarılmasını sağlayarak, İETT’nin faaliyetlerini ve İstanbul halkının daha rahat yaşam sürmesi için gerçekleştirdiği projelerin anlatılmasına katkı sunmaktadır.

Sürdürülebilir Hareketlilik Eğitim Merkezi (SÜHA) projesi İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından Çocuklar ve Gençler Mali Destek Programı kapsamında %78.42’lik hibe ile gerçekleştirilmiştir. Bugüne kadar 48 okulda 5.407 öğrenciye ulaşan SÜHA okul ziyaretlerine devam etmektedir.

AMAÇ 2

İNTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

VISSUM YAZILIM BAKIMI

Toplu ulaşım sistemleri talep modellemesi ve planlaması, mevcut hatların optimizasyonu, yeni hat ve güzergâhların tasarımı, trafik operasyonları analizi ve simülasyonları oluşturma ihtiyaçlarını gidermek amacıyla alınmış olan PTV VISUM ve VISSIM lisanslarının 23.0 ve 24.0 versiyonlarına güncelleme yapılmıştır.

ATAYOL YAZILIMININ GELİŞTİRİLMESİ

Akıllı Taşımacılık Yolcu Sistemi (ATAYOL), İETT tarafından yönetilen yaklaşık 6.400 araçlık filonun daha verimli kullanılması ve 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 yeni nesil bir mimari ile projenin back-end tarafındaki süreçlerin sorunsuz ilerlemesi sağlanmıştır. Toplu ulaşım veri standartlarına uygun yolcu bilgilendirme sistemi servisleri, uygulama programlama ara yüzleri kullanılarak iç kaynaklarla geliştirilmiştir. Toplu ulaşım verilerinin durak ve sefer bazında zaman çizelgeleri ile geometrilerinin birlikte kullanılarak işlenmesinden elde edilen GTFS (General Transit Feed Specification) standardında veriler kuruma kazandırılmış ve servis olarak sunulmuştur.

ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN PERİYODİK BAKIMLARININ YAPILMASI

Metrobüs Hattı Üzerinde 75 asansör 39 yürüyen merdiven olmak üzere toplam 114 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 Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığına bağlı Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Yüklenici firma günlük ortalama 15 teknik personel ile 06.00-24.00 saatleri arasında, tüm bakım ve onarım çalışmalarını, kurumumuz teknik personeli refakatinde gerçekleştirmektedir. Florya-Beylikdüzü Son Durak (TÜYAP) arası ve Şirinevler - Fikirtepe arası olmak üzere 2 farklı ekip hizmet vermektedir. Metrobüs hattında 7/24 asansör ve yürüyen merdiven arıza onarım ekibi

bulunmaktadır. İstasyonlarımızdaki tüm asansörler 7/24 esaslı çalışırken, yürüyen merdivenler 06:00-00:00 saatleri arasında aktiftir.

Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından işletilen 114 adet ekipmanın performansı %98,2 seviyelerindedir. Günlük saha kontrolleri, çalışma durumları, arızalara müdahale ve periyodik bakımlar 2023 yılı içerisinde de yapılmış ve devam etmektedir.

T5 TRAMVAY ENTEGRASYONU

Eminönü – Alibeyköy Cep Otogarı arasında hizmet veren T5 tramvay hattı ile uzun mesafe paralel giden otobüs hatları yeniden planlanarak, güzergah üzerindeki trafik yoğunluğunun azaltılması ve yüksek maliyetli raylı sistem hattı ile otobüs hatları arasında rekabeti engelleyerek kamu kaynaklarının en verimli şekilde kullanılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda bölgeye hizmet veren hatlarımız ana bağlantı noktası olan Alibeyköy Metro peron alanında kısaltılmış, peron alanından mahallelere hizmet verecek besleme hatlar oluşturulmuştur.

EMİNÖNÜ PERON ALANI REORGANİZASYONU

Eminönü Peron Alanının reorganizasyonu kapsamında perondan kalkış yapan hatlarımız Haliç Metro İstasyonunun yanında düzenlenen yeni alana taşınmıştır. T5 Alibeyköy Cep Otogarı-Eminönü Tramvay hattının açılması ile birlikte Alibeyköy bölgesinden peron alanımıza hizmet vermekte olan hatlarımız tramvaya aktarma imkanı sağladığı noktada kısaltılarak peron alanımızda tasarruf sağlanmıştır.

M4 METRO HATTI SABİHA GÖKÇEN UZATMASI

M4 Metrosunun uzatması olan Tavşantepe – Sabiha Gökçen Havalimanı etabının açılması ile aynı güzergahta hizmet veren otobüs hatlarımızın entegrasyon ve optimizasyon çalışmaları neticesinde araç tasarrufu sağlanmış, trafikte bekleme ve sefer süreleri kısaltılmış ve emisyon salınımı azaltılmıştır.

DENİZ ULAŞIMI İLE ENTEGRASYON ÇALIŞMALARI

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

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 belirlenerek sefer sıklıkları tespit edilmiştir. Lastik tekerlekli araçlar için belirlenen güzergahlardan yolcu alan deniz hatlarının yolculuk sayıları analiz edilerek yeni deniz hatları hizmete sunulmuştur.

BEYLİKDÜZÜ - İBB SOSYAL TESİSLERİ DURAĞI BEYAZ YOL ÇALIŞMASI

Beylikdüzü - İBB Sosyal Tesisler durakları arası 11.500 metre olup geliş-gidiş çift yön olarak 23.000 metre beyaz yol yapımı hedeflenmiştir. 08.11.2023 tarihi itibarıyla hedefin tamamı gerçekleştirilmiştir.

CEVİZLİBAĞ - ZİNCİRLİKUYU ARASI BEYAZ YOL ÇALIŞMASI

6.500 metre mesafeden oluşmaktadır. Geliş gidiş çift yön 13.000 metre imalat hedeflenmiştir. 08.11.2023 itibarıyla %100 tamamlanmıştır.

AĞIR HASAR BARIYERİ VE BACA, FİBER VE RÖGAR KAPAKLARININ YENİLENMESİ

Sivil araç ve yaya kazalarını önlemek amacıyla başlanan ağır hizmet bariyer yapım çalışması 2021 itibarıyla tamamlanmıştır. Bununla birlikte dönem içinde gerekli bakım onarım işlemleri Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Dairesi Başkanlığının ilgili birimleri ile Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğünün ortak çalışmasıyla icra edilmektedir.

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

Mevcut yol kotuna uygun seviyede ve etrafına dayanıklı beton dökülerek veya asfaltlama suretiyle imalat yapılmaktadır. 2023 yılında 45 adet rogar kapağı, 33 adet yağmur suyu mazgalı, 11 adet farklı ebatlarda fiber kapağı yenilenmiştir.

15 TEMMUZ ŞEHİTLER KÖPRÜSÜ METROBÜS İSTASYONUNUN ÖTELENMESİ

15 Temmuz Şehitler Köprüsü Metrobüs İstasyonunda öteleme çalışması yapılmış, istasyona 3 adet asansör yapılarak engelli erişimine uygun hale getirilerek hizmete sunulmuştur.

15 Temmuz Şehitler Köprüsü istasyon içinde araç kalması durumunda araçlarımız D100

karayolundan Söğütlüçeşme'ye kadar gitmek zorunda kalmaktayken, istasyon öteleme çalışması sonucu peron alanındaki Metrobüs yolu çift şeride çıkarılmıştır. Bu sayede istasyon bölgesinde araç kalsa dahi ikinci şeritten araçlar seferine devam etmektedir.

METROBÜS HATTI GENEL BAKIM ONARIM FAALİYETLERİ

Metrobüs hattı üzerinde, 4'ü ana hat başı istasyon (Beylikdüzü, Avcılar, Edirnekapı ve Söğütlüçeşme) olmak üzere toplamda 44 istasyon bulunmaktadır. Bu istasyonlarda gerekli olan ufak çaplı bakım onarım faaliyetleri Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü ekipleri tarafından yapılmaktadır. Bu onarım faaliyetleri; tesisat işleri, sundurma onarım, yönlendirme tabelası montaj ve onarım işleri, mobo içi tefrişat bakım ve onarımları, bilgilendirme panolarının bakım ve onarımları ile istasyonlarda bulunan yolcu korkuluklarını bakım ve onarım faaliyetlerini kapsamaktadır.

ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN YENİLEME ÇALIŞMASI

2023 yılı Mart ayında başlatılan çalışma ile 13 adet asansör ve 7 adet yürüyen merdivenin yenileme çalışması Ağustos ayında tamamlanmıştır.

2023 yılı Ekim ayı itibarı ile 17 adet asansör ve 5 adet yürüyen merdiven yenileme çalışması başlamıştır. Proje kapsamında 2023 yılında 4 adet asansör yenilenmiştir. 3 adet asansör ve 1 adet yürüyen merdiven ile ilgili çalışma devam etmektedir.

KÜÇÜKÇEKMECE METROBÜS İSTASYONUNUN ENGELLİ ERİŞİMİNE UYGUN HALE GETİRİLMESİ

Engelli erişimine uygun olmayan Küçükçekmece Metrobüs istasyonuna bağlantısı bulunan üst geçide 3 adet asansör yapılarak engelli erişimine uygun hale getirilmiştir.

AMAÇ 3

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİ

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

Akaryakıt otomasyon sistemi bakımı ve onarımı işi süreklilik arz ettiği ve 2022 yılında imzalanan sözleşme süresinin 06.09.2023 tarihinde tamamlanması nedeniyle 22.08.2023 tarihinde 12 ay süreli “Akaryakıt Otomasyon Sistemi Kurulumu ve Bakım Onarımı” ihalesine çıkılmış ve 18.09.2023 tarihinde yüklenici firma ile sözleşme imzalanmıştır.

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 1 defa bütün akaryakıt tank temizlikleri yapılmakta ve dispenser pompa kalibrasyonları da kontrol edilerek gerekli görülmesi durumunda yenilenmektedir.

3 ADET MOBİL AKARYAKIT TANKI ALIM VE MONTAJI

Proje kapsamında Gürpınar park alanındaki otobüslerin yakıt ihtiyacının yerinde karşılanması ve metrobüs hattı için kritik öneme sahip Avcılar ile Beylikdüzü garajlarının yakıt kapasitelerinin artırılması amacıyla yüklenici firma ile 28.12.2022 tarihinde sözleşme imzalanmış ve kurulumlar tamamlanmıştır. Yapılan çalışma ile Gürpınar park garajındaki otobüslerin ölü kilometrelerinin tamamen sıfırlanması ile tasarruf sağlanmaya başlamıştır.

SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Down Sendromlu Çocuklarla Sergi ve Gezi Etkinliği

21 Mart Dünya Down Sendromu Farkındalık gününde İETT sürpriz bir etkinlik gerçekleştirerek, Down Sendromlu çocukların ulaşım temalı resimlerinin yer aldığı sergiyi açtı ve çocuklarla özel bir gezi düzenlendi.



23 Nisan 23 Hikaye

Bilinmeyen tarihi hikâyelerin yer aldığı “23 NİSAN 23 HİKÂYE” sergisi Tünel Karaköy durağında yolcularımızın beğenisine sunulmuştur.



23 Nisan İBB Çocuk Karnavalı

İstanbulullular 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nı Yenikapı Etkinlik Merkezi'nde düzenlenen karnavalla kutladı. Binlerce çocuk, Türk bayrakları ve balonlarıyla alana akın etti. Gün boyu düzenlenen birbirinden farklı aktivitelerle bayramın tadını doyasıya çıkardı. İETT 15 binden fazla çocuğu, aileleriyle birlikte etkinlik alanına taşıdı.



KOMPAZASYON TESİSLERİNİN REVİZYON BAKIM VE TAKİBİ

Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliğinin 18. maddesinin birinci fıkrasında “Dağıtım şirketi ve kullanıcı, mevzuat hükümleri uyarınca tesislerinde uygun kompanzasyon tesislerini kurmakla yükümlüdür.” hükmü yer almaktadır. Bu madde kapsamında kompanzasyon yapılması gereken idari bina ve garajlarımızdaki kompanzasyon sistemlerinin kurulumu, denetimi ve sorumluluğu Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığıca sürdürülmektedir. Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğümüz tarafından yapılan çalışma ile kompanzasyon yapılma zorunluluğu olan tüm garaj ve idari birimlerimizde yapılan denetimler neticesinde acil olarak yapılması gereken düzeltmeler yapılmıştır. Yüklenici firma ile yapılan sözleşme kapsamında kompanzasyon panolarının bakım, onarım çalışmaları ve bu tesislerin anlık takibi yapılmaya başlanmıştır.

ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN YÖNETİLMESİ

İETT, Anadolu yakasında 7, Avrupa yakasında 5 adet olmak üzere 12 adet garajında araçlarına bakım, onarım, ikmal, yıkama ve temizlik gibi birçok hizmet vermektedir. Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için en temel ihtiyaç sudur. Su kaynakları bakımından birçok ülkeye oranla iyi durumda olmamıza rağmen nüfus artışı, su kaynaklarının kirlenmesi ve yıllık yağış ortalamasının düşüşü kaynakların daha dikkatli kullanılmasını ve kirliliği önlemeye yönelik tedbirlerin alınmasını gerektirmektedir. Bu nedenle, garajlarda 2001-2018 yılları arasında toplam 7 adet endüstriyel atık su arıtma tesisi, 4 adet yağ tutucu ünite, 2 adet paket arıtma olmak üzere 13 adet tesis yapılmıştır. Ayazağa Garajının faaliyetine son verilmiştir. Güncel 12 adet arıtma tesisi mevcuttur. 2023 yılında açılan Sultangazi Garajında arıtma tesisi kurulum çalışmaları devam etmektedir. Faaliyetler sonucu oluşan atık 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. 6 garajda yıkama ve bakım faaliyetleri sonucu oluşan atık suların geri kazanımı sağlanarak, araç alt ve üst yıkamalarında kullanılmaktadır.

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. Bu sayede geri kazanımı sağlanan su miktarı debimetre ile günlük olarak “0” hata ile tespit edilebilmektedir. 2023 yılında toplam 58.698 m³ atık su geri kazanımı sağlanmıştır.

YENİ ATIK SU ARITMA TESİSİ PROJE ÇALIŞMASI

2010 yılından bu yana faaliyet gösteren tesislerin ekonomik ömrünü tamamlaması, ünite ekipmanlarının yıpranması nedeniyle zaman içerisinde yağ ve çamur yükünün artması su geri kazanım verimini düşürmektedir. Arıtma Tesisi Yeniden Kurulum Projesi pilot çalışması İkitelli Garajı arıtma tesisinde başlamış olup, çalışmalar devam etmektedir. Kimyasal arıtma olmayan tesislerde de yeni kurulum yapılacak olup geri kazanılan atık su miktarlarında artış hedeflenmektedir.

❖ Anadolu, İkitelli ve Kağıthane garajlarında aylık ortalama 25.000 adet araç yıkanmaktadır. Anadolu, İkitelli ve Kağıthane garajlarında yıllık geri kazanımı arttırmak amacıyla yeni tesisler kurulacaktır.

❖ Sarıgazi ve Şahinkaya garajlarında aylık ortalama 8.000 adet araç yıkanmaktadır. Sarıgazi ve Şahinkaya garajı fiziksel ve kimyasal arıtmanın birlikte yapıldığı sisteme dönüştürülerek yeni tesisler kurulacaktır.

❖ Garajlarda önceki yıllara göre arıtma veriminin düştüğü gözlenmiştir. Arıtma geri kazanım verimini artırmak için tesisler tamamen yenilenecek ve arıtma verimi artırılacaktır.

❖ Kartal garajında yapılacak kapasite artışı ile geri kazanım verimi artacaktır.

❖ Edirnekapı garajında alt yıkamanın yenilenmesi ile yıllık geri kazanım verimi artacaktır.

❖ Topkapı, Yunus ve Avcılar garajlarında yapılacak yenileme ile yağlı atık su çıkışları mevzuata uygun ve daha kolay yönetilebilir olacaktır.

❖ Hasanpaşa, Kurtköy garajlarında yağ sıyırıcı ünitelerde yapılacak yeni tesis ile atık su veriminin artması ve koku, leke ve şikayetler ile karşılaşılması hedeflenmektedir.

ATIK BERTARAF HİZMET ALIMI

Atık yönetim süreci, faaliyetlerimiz sonucu oluşan atıkların tespiti, ayrıştırılması, toplanması, taşınması çevreye zarar vermeyecek şekilde geri kazanım ve bertaraf işlemlerini kapsamaktadır. İdaremizde oluşan atıklar mevzuata uygun olarak inşa edilen geçici atık depolama sahalarında, mevzuatın koyduğu miktarlar aşılmayacak şekilde depolanarak bertaraf ve geri kazanım firmalarına teslim edilmektedir. İdaremiz faaliyetleri 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. Tehlikeli atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken ilgili mevzuat doğrultusunda Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Mobil Atık Takip Sistemine (MoTAT) girişleri yapılmaktadır. Tehlikesiz atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken, tehlikesiz inert atık beyan formu doldurulmaktadır. Mevzuatın dışında QDMS programında 4 yıldır aktif olarak kullanılan atık yazılım programına atıklarımızın miktarı,

gönderildikleri lisanslı firmalar, atığın tehlikeli ve tehlikesizliği vb. özellikleri yer alacak şekilde veri girişi yapıp aylık raporlar çıkarılmaktadır.

2019 yılı itibarıyla EÇBS (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) tüm lokasyonlarımızda aktifleştirilmiş olup e-devlet şifresi üzerinden atık vb. çevre uygulamalarını veri giriş ve raporlamaları kolaylıkla yapılmaktadır.

2023 yılında İdaremiz faaliyetleri sonucu ortaya çıkan 3.090 ton atık bertaraf ve geri kazanım tesislerine gönderilmiştir. Faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıklardan gerçekleşen geri kazanım oranı % 99, bertaraf oranı % 1'dir.

SERA GAZLARININ HESAPLANMASI VE RAPORLANMASI

İETT'nin vizyonu, temel değerleri, stratejik amaçları ve TS ISO 14064-1 Standardının 7.3.1 maddesi gereği olarak 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 verilere 2012 yılında ulaşılabildiğinden dolayı 2012 yılı temel yıl olarak belirlenmiş ve temel yıla ait bir sera gazı envanteri oluşturulmuştur. 2023 yılı ilk 4 çeyrekte gerçekleşen sera gazı emisyon hesabı mevcut veriler değerlendirilerek yapılmış olup emisyon salımı 407.194,97t CO₂-e olarak gerçekleşmiştir. Yolcu km başına gerçekleşen CO₂ emisyonu 0,058 t CO₂-e'dir.

ÇEVRE ÖLÇÜM VE ANALİZ

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

Garajlarımızda arıtma tesislerinden kaynaklanan arıtma çamurları proses değişmediği

durumlarda başlangıçta 1 defa olmak üzere çamur analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucu 1. Sınıf Depolama Tesislerinde bertaraf edilebilir ve tehlikeli atık sınıfında yer almaktadır. İdari bina ve garajlarımızda ısınmadan kaynaklı baca gazı emisyon ölçümleri yapılmış ve raporlanmıştır. Baca gazı emisyon raporlarında emisyon çıkışları yasal mevzuatın gerektirdiği parametreleri sağlamaktadır.

Aritma tesislerimizin işletildiği 12 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 yönelik önlemler alındıktan sonra analiz yenilenmektedir

SIFIR ATIK PROJESİ

Sıfır atık israfın önlenmesini, kaynakların daha verimli kullanılmasını, oluşan atık miktarının azaltılmasını, etkin toplama sisteminin kurulmasını, atıkların geri dönüştürülmesini kapsayan atık önleme yaklaşımı olarak tanımlanan bir hedeftir.

#SıfırAtık, projesi ile İdareimiz bünyesinde bulunan idari bina ve garajlarımıza sıfır atık belgesi başvurusunda bulunulmuştur. İkitelli, Kurtköy, Topkapı, Hasanpaşa, Yunus ve Sarıgazi garaj müdürlüklerimize sıfır atık belgeleri alınmış olup diğer tesislerimizin başvuru süreçleri devam etmektedir.

TEHLİKELİ MADDE GÜVENLİK DANIŞMANLIĞI

Tehlikeli madde faaliyet belgesi sahibi olan işletmeler ile toplam araç taşıma kapasitesi elli ton ve üzerinde olan taşımacılık işletmeleri ile TMGD Tebliği kapsamındaki tehlikeli maddeleri geçici olarak depolayan işletmeler aynı Tebliğin 27. Maddesine göre tehlikeli madde güvenlik danışmanlığı hizmeti almakla yükümlüdür.

Bu Tebliğ kapsamında olan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, akaryakıt tüketimi ve faaliyetleri gereği birimlerinden çıkan atıklar nedeniyle TMGD hizmeti almaya 2023 yılında da devam etmiştir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne bağlı 15 tesise, yirmi dört aylık (19.01.2022/02.02.2024) hizmet süresi içerisinde iki danışman ile tehlikeli madde güvenlik danışmanlığı hizmeti alınmıştır.

TEHLİKELİ MADDE FAALİYET BELGELERİ

Tehlikeli madde faaliyetleri olan kuruluşlar bu kapsamda tehlikeli madde faaliyet belgesi almakla yükümlü olduğundan, İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü 15 tesis için ilk faaliyet belgelerini 31.12.2019 tarihinde almıştır. Geçen süre zarfında alınan Tehlikeli Madde Güvenlik Danışmanlığı hizmeti, gelişen mevzuat ve Kurtköy Garajının açılmasıyla birlikte 15 tesis için Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı İstanbul Birinci Bölge Müdürlüğüne tehlikeli madde faaliyet belgesi başvurusu yapılmıştır. Bakanlıkla yapılan yoğun görüşmeler neticesinde mevzuatın gerektirdiği resmi işlemler yerine getirilmiş ve 15 tesis için tehlikeli madde faaliyet belgeleri alınmıştır.

AMAÇ 4

AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK

TELEMETRİ SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI

Şoförün sürüş performansı ve aracın performansının ölçülmesini sağlayan telemetri cihazları ile kurulan yazılım sistemini içermektedir. Tüm ÖHO ve metrobüs araçlarında dijital dönüşüm pojesi kapsamında telemetri sistemi kurulmuştur. Araçlarda meydana gelen anomalilerin tespit edilebilmesi için büyük veri destekli iş zekâsı ve raporlama çalışmaları başlatılmıştır. İETT'nin tüm filosuna yaygınlaştırılması yönünde çalışmalar devam etmektedir.

METROBÜS İSTASYONLARI ANONS SİSTEMİ ALINMASI

Metrobüs sistemi kurulduğu tarihten bu güne kadar kullanılmakta olan ve artık ihtiyaca cevap veremeyen, teknolojik ömrünü tamamlamış analog anons sistemi, merkezi, yönetilebilir, IP tabanlı anons sistemi ile yenilenmiştir. Ayrıca proje kapsamında yetersiz sayıda hoparlörlerin bulunduğu istasyonlarda ihtiyaç oranında hoparlör ilavesi yapılmıştır. İETT bünyesinde metrobüs duraklarımız, garajlarımız ve altyapısı uygun olan peron alanlarımızda kullanılmak üzere 707 adet IP hoparlör temin edilmiştir. Kurulan hoparlörler ile İstanbul'u uçtan uca kapsayarak sistemi aktif kullanılabilmektedir.

COĞRAFI TABANLI UYGULAMA, MOBİL UYGULAMA, WEB UYGULAMALARI VE SENKRON UYGULAMALARI GELİŞTİRMESİ

Kurum bünyesinde kullanılacak haritalama, coğrafi analizler, veri güncelleme, veri yönetimi ve görüntüleme işlemlerini gerçekleştirebileceğimiz entegre bir coğrafi bilgi sistemi kurulmuştur. İdarenin belirlemiş olduğu kısıtlar, kurallar, alternatif çözüm planlarını bağımlı veya bağımsız olacak şekilde farklı çözümler üretilmesine imkan tanıyacak şekilde sefer planlama çözümleri uygulaması geliştirilmiştir.

Kurumsal web ve mobil uygulamaların güncel teknolojilere uyumlu bir şekilde geliştirilmesi ve entegrasyonlarının sağlanması, yolcuların ve şoförlerin daha iyi bir kullanıcı deneyimi ve performans artışının sağlanmasını amaçlayan mobil ve web uygulamaları ve elektrikli otobüs dönüşüm projesi gerçekleştirilmiştir. Coğrafi Bilgi Sistemi Tabanlı Yönetim Portalı Geliştirilmesi işi tamamlanmıştır.

AMAÇ 5

ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

ONLINE EĞİTİMLER

Online Eğitim Sistemi; fiziksel bir mekan ya da zaman sınırı olmayan, eğitmen ile personelimizin aynı yerde olmadığı, internet erişimine sahip olan herkesin kendi seçtiği ortamda akıllı telefon, tablet, bilgisayar ya da akıllı televizyon gibi araçlarla eğitim alabildiği sistemdir. Personelimize mesleki ve teknik online eğitim hizmetleri sunulduğu gibi birçok farklı alanda kişisel gelişimi destekleyici ve öğretici eğitimler de mevcuttur. Tüm personelimizin kullanımına açık olan online eğitim hizmetinden 2023 yılında 10.500 personelimiz faydalanmış olup, 650 premium katalog kullanıcısı bulunmaktadır.

EĞİTİM TEDARİK SİSTEMİ

İETT personelinin yetkinlik ve becerilerini artırmak için mesleki, teknik, kurumsal, profesyonel gelişim ve motorlu taşıtlar mevzuatındaki eğitimlerin verilmesini sağlamak amacıyla çalışanlarımıza yıl içerisinde çeşitli eğitimler verilmiştir.

BEYAZ YAKA EĞİTİMLERİ

Lider Eğitimleri

Liderlik eğitimi, yöneticilerimize liderlik becerilerini geliştirme ve liderlik rolünü etkili bir şekilde yerine getirme konularında rehberlik eden bir eğitim programı olup, personelimizi en doğru şekilde yönlendirme, ilham verme, motive etme ve hedeflere ulaşmasına katkı sağlamaktadır. Yönetim yeteneklerinin geliştirilmesi amacıyla Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Daire Başkanları olmak üzere toplam 30 yönetici eğitimlere katılmıştır.

ISO 39001 Yol Ve Trafik Güvenliği Eğitimi

ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi, bir yol trafik güvenliği yönetim sisteminin asgari ihtiyaçlarını belirleyen bir standarttır. ISO 39001 Yol ve Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi, toplu ulaşım hizmeti veren İdaremizde, yol trafik güvenliği sistemi görevleri ve etkileşimleri konusunda uluslararası kabul gören bir anlayış sunmaktadır. Yönetim sistemi gereklerinin etkin bir şekilde yerine getirilmesi amacıyla 33 personele eğitim verilmiştir.

İç Tetkikçi Eğitimleri

İETT Genel Müdürlüğünde kurulan kalite yönetim sistemlerinin sürekliliğinin sağlanması amacıyla iç tetkikler gerçekleştirilmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek gerekli önlemler alınmaktadır. İç tetkiklerin yönetim sistemlerini karşılayacak şekilde gerçekleştirilebilmesi amacıyla 22 personele eğitim verilmiştir.

ISO 14064-1 Sera Gazı Hesaplama Ve Doğrulama Yönetim Sistemi Eğitimi

ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardının bir gereği olarak sera gazı emisyonları periyodik olarak hesaplanmakta ve hesaplama raporları akredite kuruluş tarafından doğrulanmaktadır. ISO 14064-1 sera gazı hesaplama ve doğrulanmasına ilişkin hesaplama metodolojisinde yapılan güncellemelerle ilgili olarak 4 personele eğitim verilmiştir.

Phyton Eğitimi

Phyton Eğitimi ile İdaremizde web gelişimi ve veri analizi sistemlerinin doğru ve etkin bir şekilde geliştirilmesi hedeflenmiştir. 2023 yılında 17 personele Phyton eğitimi verilmiştir.

Kamu İhale Kanunu Eğitimi

İhale süreçlerinin ilgili mevzuata uygun ve sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla toplam 215 personele Kamu İhale Kanunu eğitimi verilmiştir.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Eğitimi

Uluslararası standartların ve uygulamaların üzerine yapılandırılan en yeni ve en iyi uygulamaları İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün enerji politikasını geliştirmesine ve uygulamasına yardımcı olmak, enerji tüketimindeki önemli alanları belirleyerek maliyetleri azaltmak, enerji yönetimi araçlarını, hedeflerini ve programlarını saptamak amacıyla 99 personele ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Eğitimi verilmiştir.

MAVİ YAKA EĞİTİMLERİ

Forklift Eğitimleri

Kaldırma - Yükleme - İstifleme (Forklift) Tipi İş Makinesinin yaptığı iş ve özelliğe uygun emniyetli ve verimli bir şekilde kullanma, iş makinesinin çalışma öncesi ve çalışma sonrası kontrol, bakım ve ayarlarını yapabilmesi için 9 operatöre garaj içi forklift eğitimi verilmiştir.

Motorize ve Denetim Personeli Temel ve Teknik Bilgi Eğitimi

İETT otobüslerinin sefer sırasında oluşabilecek maddi ve manevi kayıplarının en aza

indirgenmesi, sefer zayıfların azaltılması, olayların büyümesinin engellenmesi, şoförlere hızlı



destek sağlanması, hızlı ve doğru bilgi akışının sağlanması, kurum imajının olumsuz etkilenmesinin önüne geçilmesi ve yolcu mağduriyetinin en aza indirgenmesi amacı ile Motorlu Acil Durum Ekibi oluşturulmuştur.

Motorlu Acil Durumu Ekibinde görev yapan 19 personele yönelik olarak 13-17 Kasım tarihleri arasında düzenlenen eğitimlerde, ikna odaklı etkili iletişim, otobüs arızaları temel bilgileri, kaza süreç ve ilk yardım ile ileri motosiklet sürüş uygulama eğitimleri verilmiştir.

Saha Personeli Temel Ve Teknik Bilgi Eğitimi

İETT ve yüklenici teknik personeline yönelik sertifikalı araç temel sistemleri ve arıza tespit yöntemlerinin yer aldığı teknik eğitimlerin ilki 08-12 Mayıs 2023 tarihleri arasında İkitelli Garajında 120 personele, ikincisi 17-21 Temmuz 2023 tarihleri arasında Anadolu Garajında 75 teknik personele verilmiştir. Eğitimler, özel tasarlanmış “şeffaf otobüs” kullanılarak sistemlerin çalışma prensipleri hakkında teorik ve uygulamalı olarak BMC Teknik Eğitim Birimi eğitmenleri tarafından verilmiştir

Telsiz Cihazları Son Kullanıcı Eğitimi

Telsiz haberleşme altyapısı bulunan kurumumuzda 132 personele telsiz disiplini, telsiz haberleşmesi ve telsiz kullanımı konularında yetkinlik kazanmasını sağlamak için eğitim verilmiştir.

Yüksekte Güvenle Çalışma Eğitimi

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliğinde “seviye farkı bulunan ve düşme sonucu yaralanma ihtimalinin oluşabileceği her türlü alanda yapılan çalışma; yüksekte çalışma olarak kabul edilir” şeklinde yükseklikten bağımsız olarak yaralanma ihtimalinin geçerli olduğu her seviye yükseklik olarak tanımlanmıştır. Yüksekte Güvenli Çalışma Eğitimlerinin amacı, her türlü çalışma alanında çalışma ekipmanlarının doğru kullanımı, bakımı ve kontrolünü sağlamanın yanı sıra mevcut tehlike ve risklere karşı farkındalık oluşturmaktır. Yüksekte montaj, demontaj, bakım-onarım ve temizlik işleri yapacak çalışanların bu eğitimi alması yasal zorunluluktur. Eğitimin amacı, yüksekte yapacakları çalışmalarda güvenli bir şekilde çalışmalarını tamamlamaları için gerekli olan asgari yüksekte güvenli çalışma metotları konusunda bilgilendirmektedir. İdareimizde bu tür işlerde çalışan 79 personelimize Yüksekte Güvenle Çalışma Eğitimi verilmiştir.

ŞOFÖR EĞİTİMLERİ

Yangın Güvenlik Eğitimi

Araçlarda oluşabilecek yangınlara etkin bir şekilde müdahale edilebilmesi amacıyla 3.616 şoför personele Yangın Güvenlik Eğitimi verilmiştir.

İş Sağlığı Ve Güvenliği Eğitimi

Personeli iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilgilendirerek bu alandaki hataları en aza indirmek ve personelin daha güvenli çalışmasını sağlamak amacıyla 1.480 personelimize;

- ❖ Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı
- ❖ Meslek Hastalığı ve Ergonomi
- ❖ İş Sağlığı ve Güvenliği Sırasında Oluşabilecek Kazalardan Engelleme Yöntemleri
- ❖ Hijyen ve İlk Yardım

Konularında İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi verilmiştir.

Adabüs Teknik Eğitimleri

Adalar’da elektrikli araçlarla sunulan hizmet kalitesini ve yolcu memnuniyetini artırmak amacıyla taşıt güvenliği, iletişim, öfke kontrolü, stres yönetimi ve kaza süreci konularında toplam 117 personele eğitim verilmiştir.

Saha Deneyimleme Eğitimi

Şoförlerimize, yolcu memnuniyetinin arttırılması, mevcut ve gelecekteki başarı seviyelerinin yükseltilmesi, yaptıkları işe karşı duygu düşünce ve davranışlarının olumlu bir zemine oturtulmasının sağlanması amacıyla “Saha Deneyimleme Eğitimi” verilmeye başlanmıştır. İETT Kağıthane Garajı Eğitim Müdürlüğü Simülasyon biriminde kapalı gruplar halinde gerçekleştirilen eğitimlerle; olası bir vakanın krize dönüşmeden engellenmesi, her türlü engellemeye karşı krize dönüşen vakaların nasıl yönetileceği konusunda personel düşünsel olarak hazırlanmaktadır. CRM sistemine düşen yolcu şikâyetleri ve sahadan gelen olumsuz durumlar dikkate alınarak hazırlanan örnek vakalarda her şoförün rol alması sağlanmaktadır.

Simüle edilen bir vakada rol alan şoför diğer katılımcı şoförler ve eğitmenler tarafından izlenmekte vaka sonrası grupla birlikte genel bir değerlendirme yapılarak soru cevap bölümüyle eğitim tamamlanmaktadır. Böylelikle katılımcının bizzat bir vakada rol alarak gelişmesi arzulanan yönlerinin kendisi tarafından fark edilmesi sağlanmaktadır.

Eğitim tekniği, personelin zihinsel yetenekleri ile bilgilerini geliştirmesinin yanında oyundaki mevcut rollerinin duygusal içeriğini de anlamasını sağlamaktadır. 2023 yılında 441 personele Saha Deneyimleme eğitimi verilmiştir.

Karanlıkta Ve Sessizlikte Empati Eğitimi

Karanlıkta diyalog deneyimi ile çalışanlarımız karanlık ortamda, görme duyuları yerine diğer duyularını keşfedip geliştirerek hareket etmeleri konusunda görme engelli rehberlerce eşlik edilip yönlendirilmektedir. Görme engelli rehberler, 30 dakikalık parkurda çalışanlarımızın dokunarak, koklayarak ve duyarak “yeni ve farklı” bir biçimde görmelerine yardım etmektedir. Karanlıkta Diyalog’un asıl amacı, görme engellilerin yeteneklerinden faydalanmaktır ve onların penceresinden gerçek yaşantıyı deneyimlemektir.

Sessizlikte Diyalog Deneyimi ile çalışanlarımızın özel bir alanda işitme engelli rehberler ile birlikte, tamamen sessiz bir ortamda sözsüz iletişimi deneyimleme imkanı bulmaktadır. Empati kurma yeteneği ile birlikte farkındalığın da artmasını sağlayan özel bölümlerden oluşan Sessizlikte Diyalog sergisinde, yüz ifadelerinin ve vücut dilinin nasıl etkin kullanılabileceği ve işitme dışındaki duyular ile neler başarabileceğini katılımcılara tecrübe ettirmektedir. Sessizlikte

Diyalog, çalışanlarımızın zorlukları fırsata dönüştürme yeteneğini güçlendirirken, kendi ve çevresiyle ilgili tüm önyargılarını sonsuza dek geride bıraktırmayı amaçlamaktadır. 2023 yılında 3.611 personelimize Karanlıkta ve Sessizlikte diyalog eğitimi verilmiştir.

Şoför Personel PGS Çalıştayı

Şoför personelimizin aylık olarak iş seçmede kullandığı performans puanlarının belirlendiği Şoför Performans Sisteminin iyileştirilmesine yönelik çalışma başlatılmış olup, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi amacıyla 31.05.2023 tarihinde şoförler ile 06.06.2023 tarihinde de işletme şefleri ile çalıştaylar düzenlenmiştir. Çalıştaylara Avrupa ve Anadolu İşletme Müdürlüğünde görev yapan işletme şefleri ve 41 şoför personel katılmıştır.

Tramvay Vatmanları Mesleki Yeterlilik Sertifika Programı

Nostaljik Tramvayda görev yapan 8 personele demiryolu terimleri ve makinistlik kültürü üzerine ortak bir dil oluşturulması amacıyla Tren Sürücüsü MYK Belgesi eğitimi verilmiştir. Ayrıca yeni Vatman yetiştirilmesi amacıyla METRO A.Ş’ ye bağlı Metro Akademi’ de eğitici eğitimi almaları sağlanmıştır.

Bisiklet Farkındalık Eğitimi

Trafikte bisiklet kullanıcılarının ne hissettiklerini şoförlerimizin bizzat yaşayarak öğrenmeleri ve bisiklet sürücülerine daha saygılı davranmaları konusunda farkındalık oluşturmak amaçlanmıştır. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak 2 aşamada gerçekleştirilmekte; bir saatlik teorik eğitimden sonra şoförler yol kenarındaki aparatlara yerleştirilen bisikletler üzerinde pedal çevirirken bu esnada çok yakınlarından hızla geçen araçların yoğun korna seslerine maruz bırakılmaktadır. Trafikte bir an için kendini bisikletli yerine koyan şoför personel bisikletlilerin yaşadığı zorlukları yaşayarak görme fırsatı bulmaktadır.

2023 yılında şoför, bisiklet ve motosiklet konusunda alınan şikayetler doğrultusunda; bisiklet farkındalığını artırmak, çevre bilincini oluşturmak ve trafikte büyük araç sürücülerinin bisiklet kullanıcılarının yolda nasıl gittiğine dair empati kurması amacı ile 174 şoföre eğitim verilmiştir.

Sertifikalı Temel İlk Yardım Eğitimi

Toplu taşıma hizmeti veren kurumumuzda yaşanması muhtemel kazalarda ve doğal afetlerde yolcularımızın ve personelimizin sağlığını tehdit eden durumlarda sağlık görevlilerinin olay

yerine ulaşması zaman alabilir. Bu gibi durumlarda uygulanan ilk yardım uygulamaları hastanın kötüleşmesini önleyebildiği için hayat kurtarır nitelikte olmaktadır. İlk yardım eğitimlerimiz ilk sertifikasyon ve güncelleme+OED eğitimi olmak üzere 2 şekilde verilmektedir. Eğitimler Avrupa Yakası için İkitelli Garajı Eğitim salonumuzda Anadolu yakası için Hasanpaşa Garajı Eğitim salonumuzda olmak üzere 2 ayrı lokasyonda verilmektedir. 2023 yılında 36 personele İlk yardım eğitimi verilmiştir.

İleri Sürüş Teknikleri

İdaremizde İleri sürüş teknikleri; çeşitli parkurlar kurarak şoförlerimizin gelişen ani ve farklı durumlarda yaşayabileceği olumsuz durumları yaşatarak becerilerini geliştirmek, kullandıkları otobüsleri ve kendi limitlerini öğrenmesini sağlayan tekniklerdir. 2023 yılında 2.130 şoför personele uygulamalı İleri Sürüş Teknikleri eğitimi verilmiştir.

Kazası Yüksek Olan Şoförlere Ulaşımında Güvenlik Eğitimi

Şoförlerimizi kaza sonrası ölüm veya ciddi biçimde yaralanmaları önlemek için kullanılan yöntem ve sorumluluklar ile etkileşimleri konusunda bilinçlendirmek; ulaşım güvenliği eğitiminin çağın gereklerine uygun şekilde yenilenmesi ve etkinleştirilmesini sağlamak ve ulaşım güvenliği kültürünü oluşturmak amacıyla kaza yapma sayısı yüksek olan 90 şoför personele eğitim verilmiştir.

Aday Şoför Oryantasyon ve Uygulamalı Hat Eğitimi

İş sağlığı ve güvenliği ile çevreyi koruma yönünden gerekli tedbirlerin alınmasını sağlayarak personelin buna uygun çalışmasını; gerekli kayıtların tutulmasını ve bildirimlerin yapılmasını sağlamak amacıyla 1.723 aday şoföre sahada uygulamalı olarak hat eğitimi verilmiştir.

ARAZİ SATINALMA İŞLEMLERİ

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

İKİTELLİ GARAJI HANGAR GİRİŞLERİNDE BULUNAN MAZGALLARIN YENİLENMESİ

İkitelli garajı Bakım Hangarları girişinde bulunan deforme olmuş mazgallar yenilenerek kullanıma açılmıştır.

BÜYÜKADA' DA BULUNAN AT AHIRLARININ DÖNÜŞÜMÜ

Büyükkada' da bulunan at ahırlarının, adalarda başlatılan elektrikli araçla toplu taşıma projesine geçiş kapsamında şarj istasyonu ve park alanı oluşturulması işinin ilk etabı bitirilerek hizmete açılmıştır.

SULTANGAZİ CEBECİ GARAJI HANGAR YAPILMASI

Ayazağa garajı taşınma sürecinde bakım onarım faaliyetlerinin eksiksiz yürütülebilmesi için yapılacak garaj alanına hangar binası yapılarak hizmete alınmıştır.

ANADOLU GARAJI ALT YAPI YENİLEME ÇALIŞMALARI

Enerji verimliliği kapsamında Anadolu Garajı alt yapı ve kazan dairesi yenilenerek hizmete alınmıştır.

PERİYODİK BAKIMLARIN YAPILMASI

İdaremiz bünyesinde bulunan jeneratör, asansör, ups (kesintisiz güç kaynağı), yangın algılama sistemi, otomatik kapı, klima, kazan, kombi, su deposu rutin periyodik bakımları ilgili mevzuata uygun uygun olarak yapılmıştır.

SULTANGAZİ CEBECİ GARAJI YAPIMI İŞİ



İstanbul halkına, uluslararası standartlarda, insan merkezli, sürdürülebilir kaliteli bir ulaşım hizmeti verebilmek için şehrin muhtelif semtlerinde yerleşik birimler oluşturulmuştur. Sultangazi Cebeci'de tahsisi yapılan alanda, ulaşım hizmetlerini aksatmadan sürekli olarak güvenli bir biçimde

verebilmek için lastik tekerlekli ulaşım araçlarının parklanma, temizlik, güvenlik ve lojistik ihtiyaçlarını karşılanabileceği tesis inşa edilmiştir.

METROBÜS GARAJ HANGARLARININ UZATILMASI VE TADİLATI

Hasanpaşa ve Edirnekapı Garajlarında bulunan hangarlar, mevcutta hizmet veren 21 metrelik araçlar için yapılmıştır. Süreç içerisinde araç filomuzu yenilemek amacıyla 25 metrelik yeni araçlar alınmıştır. Söz konusu garajlarda kullanılan hangar yapıları yeni araçlar için yetersiz kaldığından dolayı bakım yapılarının 25 metre araca uygun olacak şekilde uzatılması ve yeni yapıların inşaatı devam etmektedir.

PERON AMİRLİKLERİNİN YAPILMASI

Kent içi toplu taşıma hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi için bina ve tesislerin faal halde tutulması, çalışanların ihtiyaç durumuna göre önceliklerin belirlenerek ivedilikle karşılanması gerekmektedir. Bu kapsamda İdaremiz bünyesinde bulunan İşletme ve Hareket Amirlikleri binalarında proje çalışmalarının akabinde inşaatları da tamamlanmış bulunmaktadır.

PERON ALANLARI PROJELENDİRİLMESİ

Gelen talepler doğrultusunda uygun görülen alanlara peron alanı projelendirilmesi yapılmıştır. Projesi yapılan alanlar; Kağıthane Seyrantepe Peron Alanı, Büyükçekmece Çakmaklı Peron Alanı, Beylikdüzü Kavaklı Peron Alanı, Pendik Palmiye Peron Alanı, Eyüp Akşemsettin Peron Alanı, Esenyurt Esenkent Peron Alanı, Sancaktepe Samandıra Metro Peron Alanı, Beyoğlu Hasköy Peron Alanıdır.

BAŞAKŞEHİR KAYABAŞI GARAJI

İstanbul halkına, uluslararası standartlarda, insan merkezli, sürdürülebilir kaliteli bir ulaşım hizmeti verebilmek için İstanbul'un muhtelif semtlerinde yerleşik birimler oluşturulmuştur. Başakşehir Kayabaşı'nda tahsisi yapılan alanda, ulaşım hizmetlerini aksatmadan sürekli olarak güvenli bir biçimde verebilmek için lastik tekerlekli ulaşım araçlarının parklanma, temizlik, güvenlik ve lojistik ihtiyaçlarını karşılanabileceği tesisin yapımı projelendirilmiştir.

ÇALIŞAN MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI

30 Mart- 14 Nisan 2023 tarihleri arasında 6.369 İETT çalışanının katılımı ile Çalışan Memnuniyet Araştırması gerçekleştirilmiştir. EFQM Modeline göre 'Çalışanlar' başlığı altında tanımlanmış 7 ayrı kriter özelinde değerlendirme sağlanmaktadır. Bu algılamalar; çalışanlar açısından kuruluşun çalışanlara yönelik stratejileri, bu stratejileri destekleyen politikalar ve süreçlerin uygulanmasının ve yayılımının etkinliğinin açıkça anlaşılabilmesini sağlamalıdır.

- ❖ Tatmin, katılım ve bağlılık
- ❖ Gurur duyma ve potansiyelini kullanma
- ❖ Liderlik ve yönetim
- ❖ Hedef belirleme, performans yönetimi
- ❖ Yetkinlik, eğitim ve kariyer geliştirme
- ❖ Etkili iletişim
- ❖ Çalışma koşulları

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ÇALIŞTAYLARI

Kurumumuz çalışanlarına yönelik olarak yapılan Çalışan Memnuniyeti Anketi sonrasında elde edilen bulgular ışığında, iyileştirilmesi beklenen alanların mavi ve beyaz yakalı çalışanlar arasında derinlemesine görüşülerek olası aksiyonların belirlenmesi amacıyla 75 şoför, 11 işçi ve 34 firma personeli ile çalıştaylar düzenlenmiştir.

ÖZEL GÜVENLİK HİZMETİ

01.05.2023 tarihinden itibaren 44 Metrobüs istasyonunda 24 saat güvenlik hizmeti verilmeye başlamıştır. Genel Müdürlük hizmet binalarında (Metrohan, Karaköy, Gümüşsuyu, Esenler ve Büyükkada İdari binası) Toplam 32 özel güvenlik personeli görev yapmaktadır.

TEMİZLİK HİZMETİ

Metrohan, Karaköy, Esenler ve Gümüşsuyu hizmet binalarının yanı sıra 11 garaj, 5 park garaj ve 44 metrobüs istasyonunda 178 personel ile temizlik hizmeti sunulmaktadır.

YEMEK HİZMETİ

İdaremiz bünyesinde çalışan personelimize yemek hizmeti sunulması amacıyla 2 yemekhanemizde üretim yapılmakta, 11 yemekhanemizde ise yemek hizmeti verilmektedir. Toplam 13 yemekhanede 55 personel ile standartlara uygun yemek hizmeti sunulmaktadır.

17 KALEM ŞOFÖR KİYAFET ALIMI

Toplu İş Sözleşmesi gereği şoför personele yazlık ve kışlık kıyafet temin edilerek yıl içerisinde dağıtımı sağlanmıştır.

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM MALZEMESİ ALIMI

İdaremize bağlı tüm birimlerin kişisel koruyucu ekipmanlarının temini ve dağıtımı yapılmaktadır. Metrobüs ve diğer saha birimleri için toplamda 775 Adet reflektörlü mont alınarak, 2022 ve 2023 yıllarında ilgili personele dağıtımı gerçekleştirilmiştir.

AMAÇ 6

HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK

TEKNOLOJİK ÖMRÜNÜ TAMAMLAMIŞ DSL BAKIR SİSTEMLERİN FİBER ALTYAPISINA DÖNÜŞTÜRÜLMESİ

Fiber altyapısının daha hızlı ve daha geniş veri hızı artırılmış sistemler olması sebebiyle mevcut altyapının fiber altyapıya dönüştürülmesi amaçlanmıştır. Kartal Sahil Peron Amirliği, Pendik İşletme Saha Yönetim, Maltepe etkinlik Alanı, Harem Peron amirliği, Kadıköy Rıhtım İşletme, Uzunçayır İşletme, Arnavutköy İşletme, Fenertepe, Cebeci, Sultangazi, Zeytinburnu Peron Amirlikleri, Sultangazi Garajı, Taksim Tramvay Atölyesi, Eminönü İşletme (Yeni) Şefliği olmak üzere 14 lokasyonda dönüşüm işlemi öz kaynaklarımızla tamamlanmıştır. Diğer losyonların dönüşüm ve hız güncellemeleri ise 2024 yılı içerisinde başlanması planlanmıştır.

TELSİZ CİHAZLARININ SAYISALA DÖNÜŞTÜRÜLMESİ

İBB tarafından ASELSAN ile yürütülen proje kapsamında telsiz altyapısının sayısal sisteme geçilme kararı alınmış olup bu yönde çalışmalar yapılmıştır. Sayısal telsiz sistemine geçildiğinde kurum sahalarında kullanılan analog telsizlerimiz çalışmayacağından ve mevcut analog telsiz cihazlarımız ekonomik ömrünü tamamlamış olduğundan, malzeme temini oldukça zor olduğundan sayısal telsiz sistemine uygun aynı zamanda analog altyapıda da çalışabilen hibrid yapıda telsiz cihazlarının alımı yapılmıştır. Proje kapsamında 483 adet el telsizi ve 50 adet sabit merkez telsizi olmak üzere toplam 533 adet telsiz cihazı, 300 adet kulaklık ve diğer sistem bileşenleri temin edilmiştir.

GARAJ, PERON, İŞLETME VE DİĞER KURUM LOKASYONLARI İÇİN KAMERA ALIM

Sabit tesislerimizde bulunan mevcut analog kameralarının teknolojik ve ekonomik ömrünü tamamlamış olması nedeniyle IP teknolojisine sahip kameralar ile değişim sağlanacaktır. Ayrıca yeni açılan/açılacak garaj, peron ve işletmeler için ihtiyaç duyulan kameraların temin edilmesi nedeniyle yedek parça, alt yapı, montaj dahil kamera alımı işidir. Kurumumuzda mevcutta teknolojik ömrünü yitirmiş tüm analog kameralar çözünürlüğü yüksek IP kamera ile yenilenmektedir. Ayrıca proje kapsamında metrobüs gibi önemli lokasyonların ek kamera ihtiyaçları karşılanacaktır. 8 adet 196 TB kapasiteli video depolama ünitesi Başakşehir DC ye kurulumu gerçekleştirilmiştir.

Metrobüs hattına talep edilen kamera ve altyapının %80 i tamamlanmıştır. Ayrıca İBB Trafik kamera direklerine Metrobüsün kör noktalarının görüntülenebilmesi için 5 adet kamera montajlanmıştır. Montaj işlemleri devam etmektedir. Anadolu Garajında devreye alma işlemleri devam etmektedir. Şahinkaya Garajı Altyapı işlemleri tamamlanmış ve devreye alma işlemleri devam etmektedir. Harem Peron Alanı Altyapı işlemleri tamamlanmıştır ve kamera takılıp devreye alınacaktır. Tamamlanan Garajlarımız; Yunus, Kağıthane, Avcılar, Edirnekapi, Topkapı ve Hasanpaşa' dır. Proje kapsamında 1.130 adet kamera temin edilmiştir. Kurulumlar devam etmektedir.

İLAVE SUNUCU VE VERİ DEPOLAMA SİSTEMİ TEKNOLOJİK GÜNCELLEME VE DİSK ALIM

İBB Başakşehir veri merkezinde 15 adet Node'un kurulumu sağlanarak, mevcut ortamın geçişi bir kesinti yaşanmadan tamamlanmıştır. Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) için Esenler yerleşkesinde 5 Node'luk sistemin fiziksel kurulumu Eylül ayı içerisinde tamamlanmıştır. Disaster senaryoları test edilmektedir. Acil ve Felaket durumlar için Disaster Sistemi önce Esenler Veri Merkezinde daha sonra ME Fiber üzerinden Ankara da aktif hale getirilerek coğrafi yedeklilik sağlanacaktır. Merkez sistem için 2.1 THZ CPU 17 TB Memory 630 TIB all flash SSD altyapı sağlanmıştır. FKM için ise 599 GHZ CPU 5 TB Memory planlanmıştır. Storage altyapısı için ise harici olarak 600 TIB'lik bir alan sağlanmıştır. Yedekleme altyapısı da yine bu proje kapsamında tamamen yenilenmiş olup 259818.5 GIB 'lik bir yedekleme sistemi kurulumu sağlanmıştır.

Yerel ve Global bakım, destek garanti süresi 5 yıldır. Sözleşme kapsamda iş artışı yapılmış olup merkez sistem için toplam CPU kapasitesi 3.1 THz CPU 23 TB memory 1.2 PB all flash SSD disk olarak upgrade edilecektir.

VERİ TABANI GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü veri tabanı katmanında bulunan Oracle, MsSQL, SAP Sybase - Sybase ASE, Sybase IQ, MySQL, Postgres, MariaDb ve MongoDB veri tabanı yönetim sistemlerinden alınan hizmetlerin sözleşme süresince sürekliliğinin sağlanması, kullanıma alacağı tüm databaselere bakım hizmetleri, 7/24 süresince izlenmesi, hizmetlerin zamanında ve

kaliteli olmasının temini, sistemlerde bulunan veri tabanlarının yönetimi ve yapılması gereken düzenlemelerin yerine getirilmesi, veri tabanları uygulamalarının güncellemelerinin yapılması, üzerinde oluşabilecek sorunların çözülmesi, gerekli düzenlemelerin yapılması ve güvenliği sağlanmıştır.

TAŞIMACILIK İŞ ZEKASI ÇÖZÜM LİSANS ALIMINI VE İŞ ZEKASI HİZMETİ

Yeni veri ambarı modeli Power Designer Programı üzerinde oluşturulmuş ve raporlamaya ihtiyaç duyulan veriler için uygulamaların sahipleri ile toplantılar yapıp ilgili tabloların bilgileri alınarak veri tabanlarından ETL ile veri aktarımları tamamlanmıştır. Veri sözlüğü çalışması tamamlanmıştır. Üst yönetim raporları hazırlanmıştır. İş birimlerine kendi raporlarını hazırlayabilecekleri düzeyde BO eğitimleri verilmiştir. İş Zekâsı ve Raporlama Şefliği 'ne ETL ve Raporlama için teknik eğitimler tamamlanmıştır.

ERP TABANLI YAZILIM GÜNCELLEMESİ BAKIMI VE İYİLEŞTİRİLMESİ

İdare kurumsal kaynak planlama uygulamasının düzenli bakım ve destek hizmetlerinin sağlanması devam ettirilmektedir. Zaman içerisinde idare de değişim gösteren SAP PM (bakım) süreçlerinin revizyonu, SAP S/4 HANA gelişmiş ve hızlandırılmış veri tabanı yönetimi sağlanması, SAP FI/FM (Muhasebe ve Bütçe) süreçlerinin standardizasyonu sağlanması hedeflenmektedir. İdaremizde kullanılan Kurumsal Kaynak Planlama (SAP) uygulaması 8 modül (HR, MM, AA, FI, FM, PO, WM, BASIS) aktif olarak kullanımı sağlanmıştır. Uygulama kapsamında bakım, destek ve geliştirme süreçleri kesintisiz olarak devam etmektedir.

KURUM BÜNYESİNDEKİ YAZILIMLARIN GÜNCELLENMESİ

Kurum bünyesinde kullanılan elektronik belge yönetim sistemi, laboratuvar yazılımı, sağlık yazılımı, istihdam takip, araç muayene gibi yazılımların güncelliği sağlanmıştır.

BİLİŞİM ÜRÜNLERİ ALIMINI VE DESTEK HİZMETİ

2023 yılında Bilişim Ürünleri Alımı ve Destek Hizmetleri faaliyeti altında iki adet ihale yapılmıştır. Tablet, Dizüstü Bilgisayar, Bütünleşik Bilgisayar ve Saha Yönetim Cihazı Alımı işi kapsamında 10 adet dizüstü bilgisayar, 6 adet all in one pc, 30 adet saha yönetim cihazı ve 500 adet tablet alımı

yapılmıştır. Bilişim Ürünleri Alımı ve Destek Hizmetleri işi kapsamında ise 300 adet bilgisayar kasası alımı ve çeşitli sarf malzeme (ssd hard disk, usb bellek, kulaklık, klavye, mouse, ram bellek, çeşitli dönüştürücüler vb.) yapılmıştır. Ayrıca bu ihale kapsamında çeşitli hizmetlerin (parola sıfırlama hizmeti, bilişim cihazları bakımı) alımı yapılmıştır.

PERSONEL HİZMET ALIMINI

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının yetki ve sorumlulukları kapsamında yürütülecek yazılım, mobil yazılım, siber güvenlik, veri tabanı, sistem, network, son kullanıcı desteği, 7/24 sahada yaşanan sorunlara yerinde destek ve çağrı merkezi hizmetlerinin aksamaması ve devamlılığının sağlanması maksadıyla personel ihtiyacı karşılanmıştır.

ARAÇ İÇİ SİSTEMLERİN BAKIMININ YAPILMASI (İETT)

İETT filosuna ait 3.322 adet aracın araç içi elektronik sistemlerine bakım ve onarım hizmeti verilmesi kapsamında; kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, usb şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, ups, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

ARAÇ İÇİ SİSTEMLERİN BAKIMININ YAPILMASI(ÖHO)

ÖHO araçlarının İBB Meclis kararı ile kurum bünyesine katılmasıyla birlikte ÖHO filosuna ait 3.041 adet aracın araç içi elektronik sistemlerine bakım ve onarım hizmeti verilecektir. Bu kapsamda kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, usb şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, ups, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

YAZILIM, İŞ VE SÜREÇ GELİŞTİRME HİZMETİ ALIMINI

İdare kurumsal süreçlerinin analizi, yeni ortaya çıkan ihtiyaçların belirlenmesi, mevzuat ve toplu iş sözleşmeleri kapsamında değişen uyarlamaların sağlanması, enflasyon farkı düzenlemelerinin yapılması kapsamında analiz bakım ve destek yürütülmüştür.

İETT DİJİTAL DÖNÜŞÜM OFİSİ KURULMASI

İSTKA Destekli, İstanbul Ticaret Üniversitesi ortaklığı ile İETT Dijital Dönüşüm Ofisi İETT Bilgi İşlem Dairesi Esenler Yerleşkesi içerisinde kurulmuştur. Bu kapsamda; İETT ‘nin mevcut verilerinin ve paydaşlardan alınacak verilerin analiz edilmesi, bu verileri kullanacak büyük veri platformunun kurulması, sürüş ve yolculuk güvenliğinin sağlanması, ulaşım planlama ve yolcu bilgilendirme sistemlerine destek verilmesi amaçlanarak çalışmaları tamamlanmıştır.

50 adet araç için Özel Halk Otobüslerinin dijital dönüşümünde kullanılan;

- ❖ Yolcu Sayma Sistemi,
- ❖ Telemetri Sistemi,
- ❖ Şoför Hareket Analiz Sistemi

Bu kapsamda;

- ❖ İnteraktif Şoför Uyarı ve Denetim Sistemi Yazılımı,
- ❖ Veri Analizi Yazılımı,
- ❖ Cihaz Yönetim Yazılımı,
- ❖ Yazılım Geliştirme Platformu,
- ❖ API Yönetim Platformu alımı yapılmıştır.

Araç bilgisayar yazılımında işletim sistemi düzeyinde “Wireless Mesh Network” mimarisi kullanılacaktır. Tüm İETT filosunda bu sistemin yazılım ayağı hazır olmuş olacaktır.

Araç bilgisayar yazılımında ilave fonksiyonların eklenmesi merkezi uygulamalarla entegrasyonun sağlanması amacıyla 2024 yılında İETT Dijital Dönüşüm Merkezi işinin geliştirilmesi hedefi oluşturulmuştur.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İÇİN LİSANS ALIMI

Bilgi teknolojilerini güçlendirmek adına alanında ihtiyaç duyulan yazılımlar ve bu yazılımlara ait lisans alımı yapılması amaçlanmıştır. Redhat Linux işletim sisteminin sunucu ve kullanıcı erişim yazılımlarına ait lisanslar temin edilmiştir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ İÇ ve DIŞ TETKİKLERİ

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 2023 yılına ait 2. takip dış denetimleri gerçekleştirilmiştir.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet 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.

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. 20-24 Kasım 2023 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 20000-1:2018 dış denetimine ait 1 adet minör bulgu tespit edilmiştir.

ISO 10002 Müşteri Hizmetleri Yönetim Sistemi

Öncelikle geri bildirime (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi ile ilgili yönetim taahhütlerinin yerine getirilmesini öngörmektedir. Bu belgenin dış tetkiki 07 Kasım 2023 tarihinde yapılmıştır. Farklı birimde tetkikleri yapılan belgenin devamını engelleyecek herhangi bir majör ve minör uygunsuzluğa rastlanmamıştır.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi 2023 yılı 2018 versiyonu üzerinden 29 Mayıs-1 Haziran 2023 tarihleri arasında gerçekleştirilen dış denetimlerde Genel Müdürlük binaları, Kağıthane, Anadolu,

İkitelli Garaj Müdürlükleri denetimden geçirilmiş ve belgenin devamsızlığına sebep olacak herhangi bir majör uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Standardı

İETT bünyesinde toplu taşıma hizmeti veren Taksim-Beyoğlu Nostaljik Tramvayı, Karaköy-Beyoğlu Tünel hatları ve Metrobüs sistemi için oluşturulan hizmet kalitesi kriterlerini ve bu kriterlerin izlenmesi/ölçülmesi yöntemlerinin 2. takip tetkiki 15-16 Aralık 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğünde ve Metrobüs sisteminde dokümantasyon ve saha denetimleri gerçekleştirilmiştir. Denetimler sonucunda genel gözlemler ve geliştirme için fırsatlar raporlanmıştır. EN13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi belgelendirme denetimi 2024 yılı ocak ayı içerisinde gerçekleştirilecek şekilde planlanmıştır.

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi

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

02-05 Mayıs 2023 tarihleri arasında gerçekleştirilen iç denetimlerde İETT' ye ait tüm birimler Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında tetkik edilmiştir.

ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi kuruluşumuzda faaliyet göstermekte olan Metrobüs hizmeti kapsamındaki alanlarda yol – trafik güvenliğini sağlamaktadır. Metrobüs hattında kaza riskini ve hasarı en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Kurumumuzda çalışmakta olan personele 8 Haziran 2023 tarihinde ilk defa eğitimi verilmiştir. 24-26 Ekim 2023 tarihleri arasında iç tetkikler yapılmıştır.

YOL YARDIM HİZMETİ

Yaşanması muhtemel kaza ve arızalara en kısa sürede müdahale ederek hem trafiğin hem de sunulan hizmetin aksamaması amacıyla 12 çekici araç, 41'i mobil vinç operatörü, 22 tamirci personel ve 4 kaza kayıt personeli olmak üzere toplam 67 personel ile yol yardım hizmeti sunulmaktadır.

ARAÇLARIN SERVİSE HAZIRLANMASI ÇALIŞMALARI

TÜV-Türk Muayeneleri

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

Araç Muayene İstasyonları

Anadolu, Edirnekapı, Hasanpaşa, İkitelli, Kağıthane, Kurtköy, Sarıgazi, Sultangazi, Şahinkaya, Topkapı ve Yunus garajlarımızda 2023 yılında toplam 17.211 aracın teknik denetimi gerçekleştirilmiştir.

AMAÇ 7

KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK

ULUSAL VE ULUSLARARASI KURULUŞ ÜYELİKLERİ VE TERCÜME İŞLEMLERİ

Birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda talep edilen çeviri hizmeti sağlanarak; İngilizce ve Felemenkçe başta olmak üzere yabancı dilden Türkçeye, Türkçeden yabancı dile çevrilmiştir.

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. Araştırmanın iki yılda bir yapılması kararı alınmıştır.

SOSYAL MEDYA (KURUMSAL HESAP)

Sosyal Medya üzerinde İETT ile etkileşim halinde olan hedef kitleye 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 amacıyla kurumsal Facebook, Twitter (X), Youtube, LinkedIn, Instagram hesapları oluşturulmuştur. Twitter (X) @iettdestek hesabı dışında tüm sosyal medya hesaplarımızda kurumsal itibar içerikleri paylaşılmaktadır. Bu iletişim tek yönlüdür. @iettdestek hesabı ile çift yönlü iletişime geçilerek müşteri ilişkileri süreçlerimiz yürütülmektedir.

SOSYAL MEDYA DESTEK HESABI

Sosyal medya mecralarından Twitter'da oluşturulan @iettdestek hesabı üzerinden yolcu ile çift yönlü iletişime geçilerek 2023 yılda toplam 86.252 tweet taranmıştır. Bu tweetler başvuru türüne, konusuna, alt konusuna ve sosyal medyaya özel oluşturulan tiplere göre sınıflandırılmaktadır.

GRAFİK TASARIM ÇALIŞMALARI

İdaremize ait iç ve dış iletişim araçlarında kullanmak üzere yıl içerisinde yüzlerce çalışma, birimlerin ihtiyaçları ve yaklaşan etkinliklere yönelik görsel imaj ve video çalışmaları kurumsal kimlik bütünlüğü içerisinde tamamlanmaktadır. 2023 yılında; 3 e-dergi, 7 sunum, 58 logo çalışması, 11 araç giydirme tasarımı, 19 video, 2 sahne ve stand tasarımı, 115 pano, 145 afiş tasarımı, 61 basılı iş, 97 fotoğraf çekimi, 158 web site duyuruları, 21 e-mailing, 2 fotoğraf sergisi tasarımları hazırlanmıştır.

DÜZENLENEN ORGANİZASYONLAR

Çanakkale 1915 Fotoğraf Sergisi (18 Mart)

İETT Genel Müdürlüğü'nün Beyoğlu Tünel çıkışında Çanakkale 1915 Fotoğraf Sergisi düzenlendi. İETT üst yöneticileri, daire başkanları, birim müdürleri ve çalışanlarının katıldığı açılışa vatandaşlar da yoğun ilgi gösterdi.



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)

Tünel istasyonlarında “19 Mayıs, Samsun'dan Doğan Güneş Sergisi” düzenlendi.

**Zafere Giden 15 gün Sergisi (30 Ağustos)**

İETT Tünel istasyonlarında 30 Ağustos Zafer Bayramı dolayısıyla “Zafere Giden 15 Gün” sergisi düzenlendi.

**29 Ekim Cumhuriyet Bayramı Kutlamaları Yapıldı**

İETT, Cumhuriyetimizin 100. Yılına adına yakışır şekilde kutladı. Bu önemli günde İETT otobüsleri, Metrobüsler, Adabüs ile Adamini'ler, Nostaljik Tramvay ve Tarihi Tünel Türk

Bayrakları ile süslendi. İstanbul'un göz bebeği Nostaljik Tramvay, gün boyu İstiklal Caddesinde marşlar eşliğinde sefer gerçekleştirdi.

**Atatürk'ü Anma Töreni (10 Kasım)**

İETT'de 10 Kasım bu yıl da saygı ve minnet dolu bir anmayla başladı. Cumhuriyetimizin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk, vefatının 85. yıl dönümünde saat 09.05'te tüm yurttaki olduğu gibi İETT'nin garajlarında ve Genel Müdürlük binalarında saygıyla anıldı.



IBBG FAALİYETLERİ

Kurumumuzun üyesi olduğu IBBG (Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu) tarafından her yıl çeşitli konularda vaka çalışmaları, veri analizleri, forum yapısında soru ve cevaplama ve ulaşım eğilimlerinin takibi yapılmaktadır. 2023 yılı içerisinde ulaşım ile ilgili birimlerle görüş alışverişinde bulunulmuş ve idaremizin toplu ulaşım alanında araştırmalarda bulunduğu konulara yönelik sorular diğer üye ülkeler tarafından cevaplanmıştır. Pandemi sonrası dönemde ulaşım verileri, personel, planlama, eğitim, bakım ve yönetsel işlerde konu olan vaka çalışmaları tamamlanmıştır. Yine IBBG tarafından yıllık düzenli olarak takip edilen KPI (key performance indicator-temel performans göstergesi) ve profil verilerinin 2023 yılı gerçekleştirmeleri için ilgili birimlerden veriler toplanarak KPI raporu oluşturulmuştur.

UITP DİPLOMA PROGRAMI 2023

İstanbul'da 24-27 Eylül 2023 tarihinde İETT ev sahipliğinde gerçekleşen diploma programında, Belçika, Hollanda, Almanya, İngiltere, İsveç, Norveç ve Fil Dişi gibi 15 farklı ülkeden toplu ulaşım kurumlarının önde gelen isimlerinin katıldığı eğitimlerde birçok farklı eğitmen tarafından dünyada toplu ulaşım sistemleri, ulaşım sektöründeki yeni gelişmeler ve teknolojiler gibi farklı konular ele alındı. İETT adına Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları ile pek çok yöneticinin katıldığı 3 gün süren eğitim programında, alanında uzman eğitmenler, deneyimli toplu taşıma uzmanları ve profesyonel yöneticiler deneyimlerini paylaşmıştır.

KURUMSAL KARNE ÇALIŞMALARI

İETT Genel Müdürlüğü 2021-2025 Stratejik Planı doğrultusunda, 2023 yılı karne göstergeleri gözden geçirilmiş, hedef belirleme talimatına uygun olarak birimler tarafından hedef ve alarmları belirlenmiştir. 2023 yılı gerçekleştirme değerleri periyotlarına uygun olarak raporlanarak takip edilmiştir. SAP BO üzerinde Kurumsal Karne Kurum ve Başkanlık göstergelerinden 56 gösterge dijitalleştirilmiş ve 10 gösterge için hesaplarda kullanılan verilerin bir kısmı dijitalleştirilmiştir. Ayrıca 18 adet gösterge bütçe ve satınalma yazılımları üzerinden dijital olarak alınmaktadır. Gerçekleştirilen bu çalışmalarla yönetim karar destek sistemleri güçlendirilmiştir.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI (OTOBÜS)	70	71,7	100+	2,43

AÇIKLAMA: 2022 yılı içerisinde Kurtköy ve Ayazağa garajlarında, 2023 yılı Şubat ayı itibarıyla İkitelli 1 ve İkitelli 2 İşletme projeleri sonlandırılmış olup işletme bünyesinde çalışan şoför personel İSFALT kadrosuna dâhil edilmiştir. Ayrıca tüm garajlarımızda performans esaslı iş atama modeline geçilerek daha kaliteli hizmet vermeye başlanmıştır.

2 ALINACAK İŞ TEVZİ PERSONELİ SAYISI	20	26	100+	30
--------------------------------------	----	----	------	----

AÇIKLAMA: Yolcularımıza daha iyi hizmet verebilmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için 26 adet iş tevzi personeli alımı yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 001.002	TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.002.001	KAPALI DURAK SAYIMIZI ARTIRMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ DURAK ALIM	600	360	60	40

AÇIKLAMA: Yolcu talepleri dikkate alınarak 600 adet kapalı durak alımı planlanmış iken, engelli geçişi veya yaya geçişine uygun şekilde kapalı durak montajı yapılabilecek kaldırım ve platform alanı uygun olan 360 alan tespit edildiğinden planlanan sayı kadar kapalı durak montajı yapılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 001.002	TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.002.002	OTOBÜS ALIMI YAPARAK TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ ALINACAK OTOBÜS SAYISI	182	142	78	22

AÇIKLAMA: Yüklenici firmanın teslimat sürecinin gecikmesinden dolayı kalan adetler 2024 yılına ertelenmiştir.

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	2023

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

AÇIKLAMA: Ferdi kaza sigortası maliyeti, yolcuların yıl içerisinde kullanmış olduğu tutarın üzerinde gerçekleştiği için kamu kaynağının verimli kullanılması amacıyla alınan karar gereği hizmet alımı yapılmamıştır.

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	2023

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

AÇIKLAMA: Başvuruların ne kadar sürede cevaplandırıldığı ölçülmektedir. Hedefimiz başvurulara en geç 15 günde cevap vermektir. Zamanındalık 15 günü ifade etmektedir. Başvuruların %91'ine zamanında cevap verilmiştir.

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

AÇIKLAMA: 2023 yılı içerisinde yapılması planlanan yolcu memnuniyet araştırması gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 001.004	YOLCU İLETİŞİMİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.004.002	DEZAVANTAJLI GRUPLAR İÇİN OTOBÜS İÇİ QR PROJESİ OLUŞTURMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 QR KODLU LEVHA TAKILAN ARAÇ SAYISI	6.400	6.400	100	-

AÇIKLAMA: Bütçe Senin projeleri kapsamında uygulanabilir projeler arasına giren "Dezavantajlı Vatandaşlar İçin Braille Etiket ve QR Etiket" projesi tamamlanmıştır. Braille QR Kapı Numarası Levha ile İETT otobüslerine ilişkin öneri ve şikayetler kapı numarası üzerinden alınmaktadır. Otobüslerimize yerleştirdiğimiz Braille alfabe ve kabartmalı latin alfabeli levhalarla otobüs kapı numarası, görme engelli vatandaşlarımızın da erişimine sunulmuştur.

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	2023

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

AÇIKLAMA: Toplu ulaşım sistemleri talep modellemesi ve planlaması, mevcut hatların optimizasyonu, yeni hat ve güzergâhların tasarımı, trafik operasyonları analizi ve simülasyonları oluşturma ihtiyaçlarını gidermek amacıyla alınmış olan programların lisans güncellemeleri ve bakımları 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 - 002.001.004	TOPLU ULAŞIMIN OPTİMİZASYONU
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VISUM SİMÜLASYON MODELİNDE BAŞARILI SENARYO ÇALIŞMASI	12	12	100	-

AÇIKLAMA: 2023 yılında 12 adet başarılı senaryo çalışması gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 002.002	TOPLU TAŞIMADA ENTEGRASYONU VE ERİŞİLEBİLİRLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.002	METROBÜS HATTINA KOLAY ERİŞİLEBİLİRLİĞİ SAĞLAMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS HATTINDAKİ YÜRÜYEN MERDİVEN VE ASANSÖRLERİN ÇALIŞMA PERFORMANSI ORANI	95	98,14	100+	3,31

AÇIKLAMA: Metrobüs hattında bulunan asansör ve yürüyen merdivenlerin iyileştirilmesi, arıza ve güvenlik zaafiyeti risklerinin minimuma indirilebilmesi için gerekli önlemler alınmaktadır. Ekipmanın konforlu ve güvenli hizmetlerinin sürdürülebilmesi için mevzuatlarda belirtilen talimatlara ve prosedürlere uygun bakım ve onarımı yapılarak, hizmet performansının maksimum düzeyde tutulması sağlanmıştır.

2 METROBÜS HATTI İÇİN TURNİKE ALIM	10	-	-	100
------------------------------------	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Metrobüs hattımızdaki istasyonlarımıza yaya ulaşımını sağlayan üst geçitlerin genişletilmesi ve iyileştirilmesi projeleri İBB tarafından yürütülecektir. İstasyonlarımıza giriş ve çıkışlardaki dar alanları genişletmek için alımı planlanan turnike ve iade cihazları, hat üstündeki üst geçit projelerinin devam etmesinden dolayı yapılamamıştır.

3 METROBÜS HATTI İÇİN İADE CİHAZI ALIM	10	-	-	100
--	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Metrobüs hattımızdaki istasyonlarımıza yaya ulaşımını sağlayan üst geçitlerin genişletilmesi ve iyileştirilmesi projeleri İBB tarafından yürütülecektir. İstasyonlarımıza giriş ve çıkışlardaki dar alanları genişletmek için alımı planlanan turnike ve iade cihazları, hat üstündeki üst geçit projelerinin devam etmesinden dolayı yapılamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 002.002	TOPLU TAŞIMADA ENTEGRASYONU VE ERİŞEBİLİRLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.003	ATAYOL YAZILIMI GELİŞTİRMEK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATAYOL YAZILIM GELİŞTİRME,GÜNCELLEME TAMAMLANMASI ORANI	100	85	85	15

AÇIKLAMA: Hedeflenen ve gerçekleşen arasında oluşan sapma oranı, iş birimleri tarafından yeni taleplerin iletilmesi ve uygulamalar üzerinde son kullanıcı adımlarındaki iş akışı/süreci ile ilgili değişikliklerden kaynaklanmaktadır.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PERİYODİK BAKIMI YAPILAN SİSTEM SAYISI	28	28	100	-

AÇIKLAMA: İdaremiz bünyesinde hizmet veren 14 adet garajda bulunan ve her biri yılda 2'şer kez olmak üzere toplamda 28 periyodik bakımı sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilen akaryakıt otomasyon sistemleri 7/24 çalışır durumda tutularak hizmet sürekliliği sağlanmıştır.

2 YENİ ALINACAK MOBİL AKARYAKIT TANKI SAYISI	3	3	100	-
--	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: 2023 yılı içerisinde aktif olarak kullanılmaya başlanan 3 adet garajımızda planlanan mobil akaryakıt tankı temin edilmiş ve hizmete başlamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 003.003	SOSYAL SORUMLULUK BİLİNCİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.001	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLECEK SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	5	3	60	40

AÇIKLAMA: Şubat ayında meydana gelen deprem dolayısıyla sosyal sorumluluk odağı bu yönde gerçekleşti ve büyük oranda İBB tarafından yürütüldü. Bu odağın dışındaki süreçte de maddi ve organizasyonel imkanlar dahilinde 3 faaliyet gerçekleştirildi. Özellikle "Down Sendromlu Çocuklar" ile birlikte gerçekleştirilen sergi ve gezi etkinliği pozitif geri bildirimler sağladı.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENECEK ARITMA TESİSİ SAYISI	2	-	-	100

AÇIKLAMA: Proje hazırlanarak pilot çalışma yapılmış, 2024 yılı içinde tamamlanması planlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.004.002	ATIKLARIN GERİ KAZANILMASI VE SIFIR ATIK PROJESİ
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKLARIN GERİ DÖNÜŞÜM ORANI	89	99,5	100+	11,80

AÇIKLAMA: Faaliyetlerimiz sonucu açığa çıkan atıklarımızdan geri kazanım tesislerine gönderilenlerin miktarlarındaki artış nedeni ile geri kazanım oranı bertaraf oranına göre artmıştır. Tesislerden çıkan atıkların kontamine olmadan doğru ayrıştırılması ve geri kazanım olarak değerlendirecek lisanslı tesislere verilmesi nedeniyle hedeflenenin üstünde gerçekleştirme 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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKSU ARITMA TESİSİ ANALİZ SONUÇ RAPORU ADETİ	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 - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.004.004	TEHLİKELİ MADDELERİN UYGUN ŞARTLARDA MUHAFAZASINI SAĞLAMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OLUŞTURULAN TMGD RAPOR SAYISI	180	180	100	-

AÇIKLAMA: Belirli lokasyonlarda ve tekrar adetlerinde planlanan TMGD raporu oluşturularak hedefe ulaşılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.004.005	KOMPAZASYON SİSTEMLERİNİN BAKIM ONARIMINI YAPMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KOMPAZASYON YAPILACAK PANO SAYISI	60	61	100+	1,67

AÇIKLAMA: İdaremiz bünyesindeki birimlerde yer alan ve reaktif ceza sorumluluğu olan kompozasyon tesisine ait panoların revizyon, bakım ve takibi yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 004.001	YENİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.001	METROBÜS HATTINDA YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VIDEO ANALİTİK SİSTEMİ KURULAN İSTASYON SAYISI	42	-	-	100

AÇIKLAMA: Metrobüs istasyonlarda görüntü işleme yazılımı ve kameralar ile anlık durak yoğunluğunun tespit edilerek ek sefer yönlendirilmesi, sarı çizgi ihlali, şüpheli nesne, paket vb. işlemlerin yapılabilmesi için duraklara kurulacak video analitik sistemine bağlı yapay zeka sisteminin işletilmesi işi çalışmalarıdır. Bu kapsamda 2021 yılında Avcılar, Mecidiyeköy, Zeytinburnu duraklarında çalışma yapılmış ve beklenen başarı sağlanmıştır. Bunun üzerine kalan duraklar için de aynı çalışma yapılması planlanmış ancak bütçe kısıtlarından dolayı 2023 yılında gerçekleştirilememiştir.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TELEMETRİ SİSTEMİ TAKILACAK ARAÇ SAYISI	3.000	3.000	100	-

AÇIKLAMA: Şoförün sürüş performansı ve aracın performansının ölçülmesini sağlayan telemetri cihazları ile kurulan yazılım sistemini içermektedir. 2023 yılında 3.000 adet Özel Halk Otobüsü aracına montaj 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 - 004.003.001	METROBÜS HATTI ANONS SİSTEMLERİNİ YENİLEMEK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ANONS SİSTEMİNİN YENİLENECEĞİ İSTASYON SAYISI	44	44	100	-

AÇIKLAMA: Metrobüs hattımızda bulunan 44 istasyonda metrobüs sistemi ilk kurulum tarihinden beri kullanılmakta olan teknolojik ömrünü yitirmiş, istenen hizmeti sağlayamayan analog anons sistemi bulunmaktaydı. Mevcut sistem; merkezi, yönetilebilir, IP tabanlı anons sistemi ile yenilenmiştir. Ayrıca proje kapsamında yetersiz sayıda hoparlörlerin bulunduğu istasyonlarda ihtiyaç oranında hoparlör ilavesi yapılmıştır. Metrobüs duraklarımız, garajlarımız ve altyapısı uygun olan peron alanlarımızda kullanılmak üzere 707 adet IP hoparlör temin edilmiştir.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	3	3	100	-

AÇIKLAMA: İstihdam Takip Sistemi, Araç Muayene Uygulaması, Hat Tabela Kodu Uygulamasının geliştirilmesi yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.001	PERSONELE EĞİTİM VERMEK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	4.270	100+	6,75

AÇIKLAMA: 2023 yılında İETT akademi üzerinden tüm personele atanan zorunlu eğitimlerin fazla olması ve bu eğitimlerin personele tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar hedefin üzerinde bir gerçekleşme sağlamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.002	EĞİTİM FAALİYETLERİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTIRMAK VE EĞİTİMİ YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.002	EĞİTİM PLANINI GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	83	94,8	100+	14,22

AÇIKLAMA: 2023 yılında İETT akademi üzerinden tüm personele atanan zorunlu eğitimlerin fazla olması ve bu eğitimlerin personele tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar hedefin üzerinde bir gerçekleşme sağlamıştır.

2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	17,5	20,13	100+	15,03
-------------------------------------	------	-------	------	-------

AÇIKLAMA: 2023 yılında memur sınıf içi eğitimlerinin çok olması, kendi kendine kayıt özelliği ile tüm memurların İETT Akademideki tüm online eğitimlerden faydalanabilmesi, zorunlu eğitimlerin tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar hedefin üzerinde bir gerçekleşme sağlamıştır.

3 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	43,4	100+	100+
------------------------------------	----	------	------	------

AÇIKLAMA: Tüm şoförlerimiz için 2023 yılında “Yangın Güvenlik” ve “Karanlıkta ve Sessizlikte Empati” gibi eğitim programları düzenlendi. Ayrıca uzaktan eğitimle tüm personele zorunlu eğitimler atanarak eğitimlerin tamamlanması noktasında aksiyonlar alındı. Bu durum uzaktan eğitim ile eğitim alan personel sayısı ve eğitim verilen personel oranı göstergelerinde pozitif yönlü sapmalara sebep olmuştur. EYT yasası ile birlikte kurumdan birçok şoför emekli olmuştur. Yeni işe alımı yapılan yaklaşık 2.000 şoföre 4 gün teorik, ortalama 14 gün de uygulamalı olarak oryantasyon eğitimleri düzenlenmiştir. Bu da işçi başı eğitim saatinde hedefin çok üstünde gerçekleşme sağlamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK VE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.003	FİZİKİ YAPIYI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.003.001	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI	95	95	100	-

AÇIKLAMA: 2023 yılı içerisinde yapılan personel alımları neticesinde personel sayımız artmış, personel artışları talep takip oranına olumlu yansımaları neticesinde %100 'lük gerçekleşme oranı sağlanmıştır.

2 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI	95	95	100	-
------------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: 2023 yılı içerisinde talep takip karşılama oranı %100 olmasından dolayı iş memnuniyetine olumlu yansımaları olmuştur.

3 PERİYODİK BAKIM ONARIM PLANINA UYUM ORANI	98	100	100+	2,04
---	----	-----	------	------

AÇIKLAMA: İhtiyaçların karşılanması ve periyodik bakım onarım planlarında aksama olmaması için gerçekleştirilen periyodik bakım ihaleleri sonucunda periyodik bakımlarda gerçekleşme oranı %100 olmuştur.

4 BASİT BAKIM ONARIM TADİLATLARINI KARŞILAMA ORANI	90	90	100	-
--	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: 2023 yılı içerisinde yapılan bakım onarım ihalesi sonucunda basit bakım onarım tadilatlarının karşılanma oranı %100 olmuştur.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	BU YIL YENİ YAPILAN BİNALARIN TAMAMLANMA ORANI	95	95	100	-

AÇIKLAMA: Sultangazi Peron Amirliği, Sultangazi Garaj Hangarları, Bağcılar Yeni Mahalle Peron Amirliği, Başakşehir Metrokent Peron Amirliği, Başakşehir Boğazköy Peron Amirliği, GOP M7 İstasyonu Peron Amirliği, Küçükçekmece KSS Peron Amirliği binaları yapılmıştır.

2	AMİRLİK BİNASI YAPILACAK TOPLAM ALAN	1.000	980	98	2
---	--------------------------------------	-------	-----	----	---

AÇIKLAMA: Proje değişikliği sebebiyle 20 m² küçülme olmuştur.

3	PROJELENDİRİLECEK HİZMET TESİSİ SAYISI	1	1	100	-
---	--	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: Hedeflenen tüm hizmet tesisleri projelendirilmiştir.

4	KAMULAŞTIRILACAK ARAZİ ADETİ	1	1	100	-
---	------------------------------	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: Sultangazi İlçesi Cebeci Mahallesi 3972 Ada 13 Parsel'de kamulaştırma gerçekleşmiştir

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ KATILIM SAYISI	6.000	6.370	100+	6,17

AÇIKLAMA: 2023 yılında 6.370 personel ile çalışan memnuniyet anketi yapılmış olup, sonuçları raporlandırılmıştır.

2	PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI	65	71,42	100+	9,88
---	-----------------------------------	----	-------	------	------

AÇIKLAMA: İptal veya ihdas edilen noktalarda hızlı aksiyon alınması, olası personel sirkülasyonlarının önceden planlanması vb. durum değerlendirmelerinin yanı sıra etkin saha denetimleriyle beklentinin üzerinde gerçekleşme sağlanmıştır.

3	GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	87	88,29	100+	1,48
---	--	----	-------	------	------

AÇIKLAMA: Her yıl gerçekleştirilen periyodik personel rotasyonu ve yeni güvenlik görevlisi alımları kurum çalışanları nezdinde memnuniyetle karşılanmış ve hedefin üzerine çıkmıştır.

4	YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	60	81,48	100+	35,80
---	---	----	-------	------	-------

AÇIKLAMA: Yaklaşık üç yıldır kaliteli malzeme temini ile Karaköy ve Hasanpaşa binalarımızda kurum personelince yemek hizmeti sunulmakta ve tüm aşamaları titizlikle denetlenmektedir. 2023 yılı itibarıyla ÇMA yerine QDMS platformundan yapılan anket sonucu memnuniyet oranı hedef değer in üzerinde çıkmıştır.

5	TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	77	76,05	98,77	1,33
---	--	----	-------	-------	------

AÇIKLAMA: Kaliteli malzeme temini ve sürekli iyileştirmelere rağmen 2023 yılı hedefinin biraz altında kalmıştır.

6	BÜRO MOBİLYALARI TALEP KARŞILAMA ORANI	60	-	-	100
---	--	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: DMO alımlarında bazı kalemlerin minimum sipariş bedeli altında kalması, kuruma yeni katılan ve katılacak olan personel vb. hususlarda dikkate alınarak 2024 yılında yapılmasının uygun olacağı kanaatine varılarak söz konusu alımlar iptal edilmiştir.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 FİBERE DÖNÜŞTÜRÜLEN LOKASYON SAYISI	20	14	70	30

AÇIKLAMA: Fiber altyapısının daha hızlı ve daha geniş veri hızına sahip olması sebebiyle mevcut altyapının fiber altyapıya dönüştürülmesi amaçlanmıştır. Kartal Sahil Peron Amirliği, Pendik İşletme Saha Yönetim, Maltepe etkinlik alanı, Harem Peron amirliği, Kadıköy Rıhtım İşletme, Uzunçayır İşletme, Amavutköy İşletme, Fenertepe, Cebeci, Sultangazi, Zeytinburnu Peron Amirlikleri, Sultangazi Garajı, Taksim Tramvay Atölyesi, Eminönü İşletme (yeni) Şefliği olmak üzere 14 lokasyonda dönüşüm işlemi kuruma ek bütçe yükü yansıtılmadan yapılmıştır. Kalan lokasyonlar için dönüşüm ve hız güncellemelerinin 2024 yılı içerisinde yapılması planlanmıştır.

2 TEMİN EDİLEN SAYISAL TELSİZ CİHAZ SAYISI	450	533	100+	18,44
--	-----	-----	------	-------

AÇIKLAMA: İBB tarafından ASELSAN ile yürütülen proje kapsamında telsiz altyapısının sayısal sisteme geçilme kararı alınmış olup bu yönde çalışmalar yapılmıştır. Sahada denetim yapan personel sayısının artması nedeniyle hedeflenen değerden daha fazla telsiz cihazı temin edilmiştir.

3 BAKIMI YAPILAN AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ EKİPMANLARININ ÇALIŞMA ORANI	100	100	100	-
--	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: Hedeflenen lisans alımları ve bakımları gerçekleşmiştir. Yeni veri ambarı modeli oluşturulmuş ETL aktarımları tamamlanmıştır. Raporlama sistemi için eğitimler verilmiş ve üst yönetim raporları oluşturulmuştur.

4 GARAJ VE HİZMET BİNALARINDA KURULAN KAMERA SAYISI	980	1.130	100+	15,31
---	-----	-------	------	-------

AÇIKLAMA: Kurumumuzda teknolojik ömrünü yitirmiş tüm analog kameralar çözünürlüğü yüksek IP kamera ile yenilenmektedir. Yeni lokasyonların açılması nedeniyle hedeflenen değerden daha fazla kamera cihazı temin edilmiş olup, Yunus, Kağıthane, Avcılar, Edirnekapi, Topkapı ve Hasanpaşa garajlarımızda kurulumlar tamamlanmış ve geri kalan lokasyonlarda da kurulumlar devam etmektedir.

5 TEMİN EDİLEN AĞ CİHAZ SAYISI	100	-	-	100
--------------------------------	-----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Garaj, Peron vb. yeni yapılan lokasyonlar için hedeflenen ağ cihazı temin edilmesi işi tasarruf tedbirleri kapsamında gerçekleştirilememiştir. 2024 yılı içerisinde ağ cihazı temini planlanmıştır.

6 YENİLENEN SUNUCU SAYISI	15	26	100+	73,33
---------------------------	----	----	------	-------

AÇIKLAMA: SAP HANA vb. yüksek kaynak tüketen sistemlerin dahil edilmesi nedeniyle 5 yıllık plan dahilinde sunucu hedeflenen değerden daha fazla sayıda temin edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.003	BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 LİSANSI ALINAN YAZILIM SAYISI	4	1	25	75

AÇIKLAMA: İhtiyaç duyulan yazılımların ve demo süreçlerinin detaylı olarak incelenmesi nedeniyle kalan lisansların temini 2024 yılında planlanmıştır.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VERİ TABANI ERİŞİBİLİRLİK ORANI	100	100	100	-

AÇIKLAMA: İETT veri tabanı katmanında bulunan Oracle, MsSQL, SAP Sybase, Sybase ASE, Sybase IQ, MySQL, Postgres, MariaDb ve MongoDB veri tabanı yönetim sistemlerinden alınan hizmetlerin sözleşme süresince bakımları yapılmıştır.

2 KARAR DESTEK SİSTEMİ LİSANSLARINI GÜNCEL TUTMA ORANI	100	100	100	-
--	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: Yeni veri ambarı modeli Power Designer Programı üzerinde oluşturulmuş ve raporlamaya ihtiyaç duyulan veriler için uygulamaların sahipleri ile toplantılar gerçekleştirilerek ilgili tabloların bilgileri alınmış, veri tabanlarından ETL ile veri aktarımları tamamlanmıştır.

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	2023

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

AÇIKLAMA: İdareimizde kullanılan Kurumsal Kaynak Planlama (SAP) sisteminin 8 modülünün (HR, MM, AA, FI, FM, PO, WM, BASIS) aktif olarak kullanımı sağlanmıştır. Uygulama kapsamında bakım, destek ve geliştirme süreçleri kesintisiz olarak devam etmektedir.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIMI YAPILACAK YAZILIM ADEDİ	9	9	100	-

AÇIKLAMA: EBYS, QDMS, Laboratuar Yazılımı, Sağlık Yazılımı, Hakediş ve Yaklaşık Maliyet Yazılımı, Mevzuat ve İçtihat Yazılımı, OCR Lisansı, Parola Sıfırlama Uygulaması, Çizim Programları lisansları alınarak, ihtiyaç duyan birimlerin hizmetine sunulmuştur.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLİŞİM ÜRÜNLERİ SAYISI	750	855	100+	14

AÇIKLAMA: İdare ihtiyaçları doğrultusunda yeni personelin işe başlaması ve ömrünü tamamlayan cihazların dönüşümünden dolayı hedef üzerinde ihtiyaç oluşmuştur. 9 adet bütünselik bilgisayar, 10 adet Dizüstü Bilgisayar, 500 adet tablet, 36 adet saha yönetim cihazı, 300 adet bilgisayar kasası temin edilmiştir.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İSTİHDAM EDİLECEK PERSONEL SAYISI	45	57	100+	26,67

AÇIKLAMA: Personel ihtiyacının olmasından dolayı istihdam artırılarak yılın son çeyreğinde alınan personel ile birlikte yıl sonu gerçekleştirmesi hedefin üzerinden gerçekleşmiştir.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SİSTEMİ YENİLENEN ARAÇ SAYISI	3.322	-	-	100

AÇIKLAMA: Bütçe kısıtları nedeniyle 2024 yılına ertelenmiş olup 1.250 adet aracın sistem yenilemesi için planlama yapılmıştır.

2 ARAÇ İÇİ SİSTEM BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI (İETT)	3.322	3.322	100	-
---	-------	-------	-----	---

AÇIKLAMA: Filomuza ait 3.322 adet aracın araç içi elektronik sistemlerine bakım ve onarım hizmeti verilmesi kapsamında kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, usb şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

3 ARAÇ İÇİ SİSTEM BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI (ÖHO)	3.039	3.041	100+	0,007
--	-------	-------	------	-------

AÇIKLAMA: ÖHO araçlarının İBB Meclis kararı ile İETT bünyesine katılmasıyla birlikte ÖHO filosuna ait 3.041 adet aracın araç içi elektronik sistemlerine bakım ve onarım hizmeti verilecektir. Bu kapsamda kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, ups, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.011	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YAZILIM İŞ, SÜREÇ ANALİZ VE İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HİZMET VERİLEN KATEGORİ SINIFLANDIRILMASI	100	80	80	20

AÇIKLAMA: İdarenin saha operasyonlarının yönetilmesi aşamalarında kullanılan planlama, rotasyon, güzergah oluşturma ve iş yazım uygulamalarında ihtiyaçların belirlenmesi, toplu iş sözleşmeleri kapsamında değişen uyarlamaların sağlanması, analiz bakım ve destek süreçleri yürütülmüştür. İstihdam edilen personelin idare saha operasyonlarının planlama, iş yazım uygulamalarında geliştirici ve entegrasyon görevlerini etkin bir şekilde yönetmesi, analiz ve bakım süreçlerinin bu sayede bir kısmının devralınmasından dolayı ilgili performans hedefi iç kaynak personeli tarafından karşılanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.012	VERİ TABANI DONANIM ALIMI YAPMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DONANIM ALIMI	1	-	-	100

AÇIKLAMA: Oracle Veri Tabanı Sisteminin Donanımının yenilenmesi (Oracle Data Appliance {ODA}), kurulum ve kurgulama, mevcut olan sistemin geçişi ve yenilenen versiyonlara yükseltilmesi, tüm güncellemelerini yapılması ve sistemin güvenliğini kapsamaktadır. Maliyetlerdeki aşırı artış neticesinde Oracle Data Appliance Ürünü alımı yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	BİLGİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARINI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.013	GÜVENLİ SÜRÜŞ SİSTEMLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK (İSTKA PROJESİ)
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İNTERAKTİF ŞOFÖR UYARI SİSTEMLERİ ENTEGRASYONUNUN UYGULANACAĞI ARAÇ SAYISI	50	50	-	100

AÇIKLAMA: Şoför uyarı ve denetim sistemi, IP kameralar, Araç Bilgisayarı ve Telemetri sistemleri kurulu olan 50 adet ÖHO araçlarında, İETT Dijital Dönüşüm Merkezi Kurulması işi kapsamında; İnteraktif Şoför Uyarı ve Denetim Sistemi Yazılımı, Veri Analizi Yazılımı, Cihaz Yönetim Yazılımı, Yazılım Geliştirme Platformu, Şoför Navigasyonu, API Yönetim Platformu geliştirmeleri yapılmıştır.

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 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ SAĞLAMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DENETLENEN BELGE ADEDİ	8	8	100	-

AÇIKLAMA: 2023 yılında Yönetim sistemleri sürdürülebilirliği ve belgelendirme faaliyetleri planlandığı gibi tamamlanmıştır. (ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45001 - ISO 50001 - ISO 10002 - ISO 27001 - ISO 20000-1 - EN 13816)

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS ARAÇLARI İÇİN ARIZAYA VARİŞ SÜRESİ (dk.)	11	8,46	100+	30

AÇIKLAMA: Metrobüs hattının akışının bozulmaması için en uygun lokasyonlara konan çekicilerle olası arızalara varış süresi kısaltılmıştır.

2 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK OTOBÜS ORANI	93	93	100	-
---	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Arıza analizleri yapıp bakım kalitesi yükseltilerek, servise hazır hale getirilecek otobüs oranının hedeflenen düzeyde gerçekleşmesi sağlanmıştır.

3 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK METROBÜS ORANI	90	90	100	-
---	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Arıza analizleri yapıp, bakım kalitesi yükseltilerek servis oranı hedeflenen seviyelerde gerçekleşmiştir.

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 GELİŞTİRİLMESİ YAPILMASI
YILI	2023

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

AÇIKLAMA: Araç içi kamera, görüntü, ses ve şarj üniteleri sistemlerinin bakım onarımları 40 kişilik Akıllı Ulaşım Sistemleri bakım personeli ile SLA sürelerine uygun olarak hedeflenen şekilde gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF - 006.004	BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.004.004	TÜNEL VE TRAMVAY HATTI BAKIM VE ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TÜNEL SEFER GERÇEKLEŞTİRME ORANI	100	98	98	2

AÇIKLAMA: Toplumsal olaylar nedeni ile tünelin kapatılması yönünde alınan kararlar nedeniyle sefer gerçekleştirmelerinde sapma olmuştur.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇEVİRİLEN TOPLAM YAZI KARAKTERİ SAYISI	1.500.000	69.039	4,60	95,40

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	2023

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

AÇIKLAMA: İETT'nin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin ilgili tüm paydaşları nezdinde oluşan kurumsal algının ve kurum itibar puanının ölçülerek, iyileştirmeye açık alanların tespiti ve bu doğrultuda gerekli çalışmaların yapılması amacıyla planlanan Kurumsal İtibar Anketi gerçekleştirilmiştir.

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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OLUMLU HABER ORANI	90	78	86	14

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: 2023 yılında 353 farklı basın raporu hazırlanmıştır. Hazırlanan raporlar düzenli olarak karar mekanizmalarına sunulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	KURUMSAL İLETİŞİMİ ARTIRMAK
HEDEF - 007.002	KURUMSAL İMAJİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.002.002	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLAMAK
YILI	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BİLGİ SERVİSİ YAPILAN HABER SAYISI	30	73	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	2023

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON VE ETKİNLİK SAYISI	7	17	100+	100+

AÇIKLAMA: Çanakkale Zaferi, 23 Nisan, 1 Mayıs, 19 Mayıs, 30 Ağustos, 29 Ekim gibi önemli günler ile ilgili sergiler düzenlendi. Ayrıca hem kurum içerisinde etkinlikler düzenlendi hem de kurum dışındaki etkinliklere katılım sağlandı.

PERFORMANS BİLGİLERİ

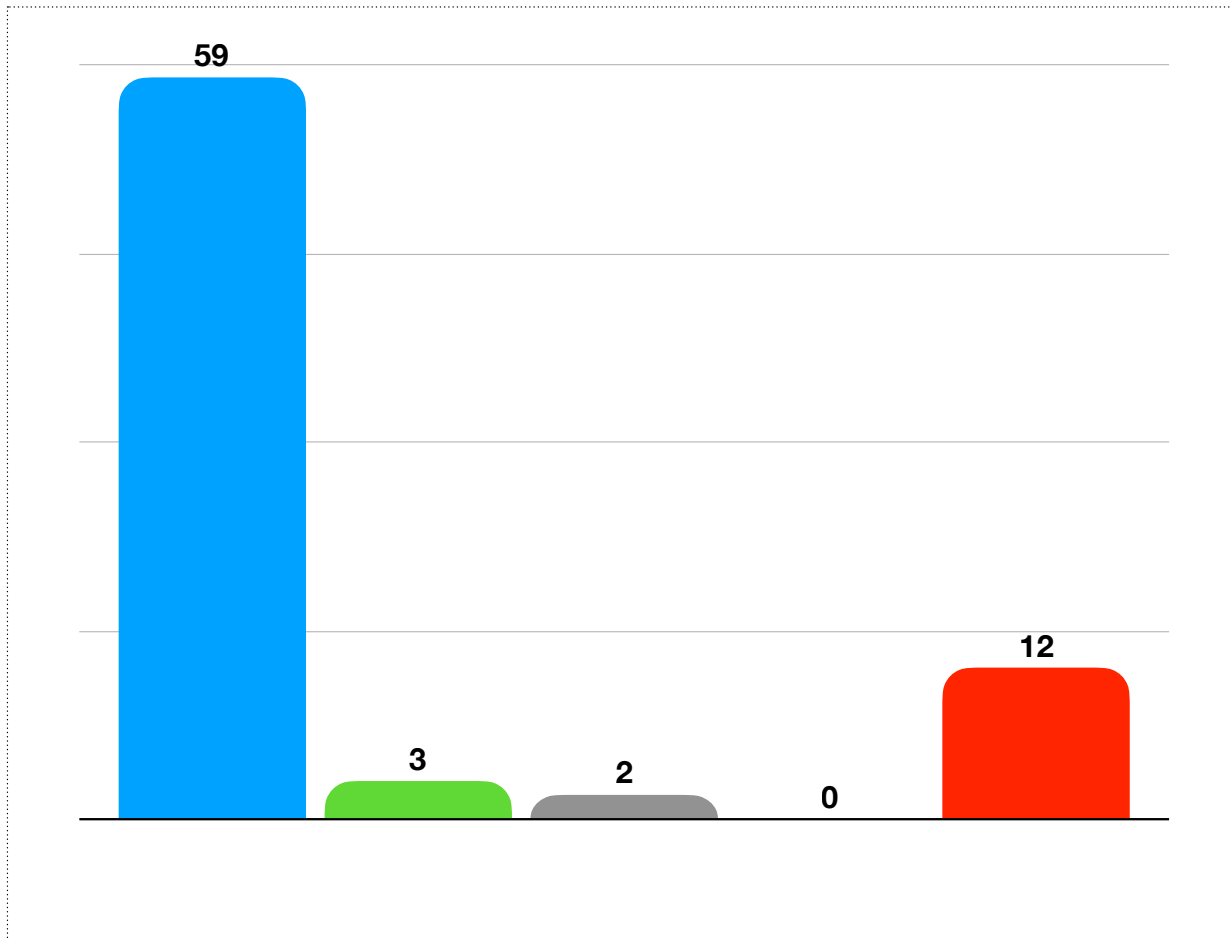
PERFORMANS SONUÇLARI VE BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

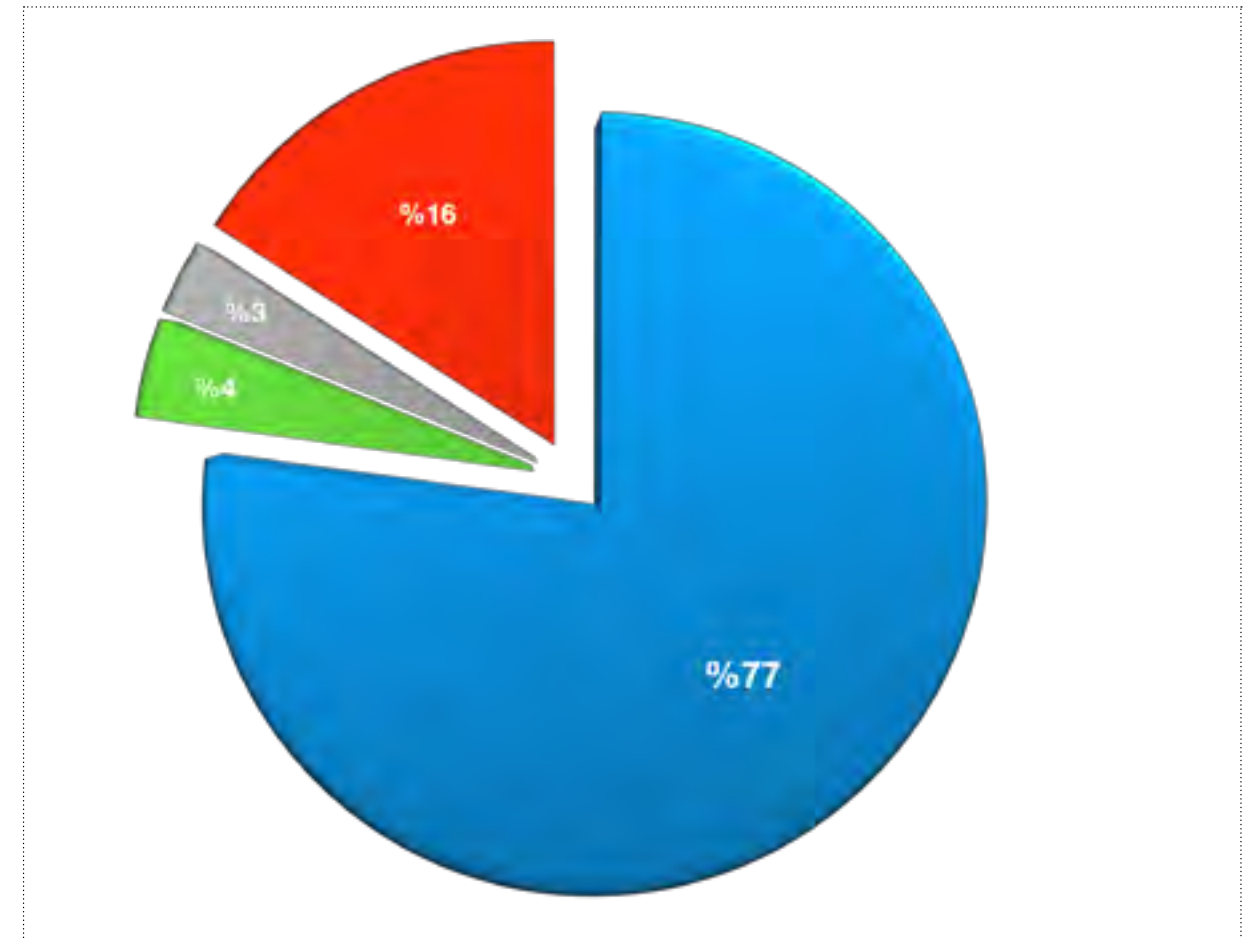
İETT Genel Müdürlüğü, 2023 Yılı İdare Faaliyet Raporunda 76 adet göstergeye yer vermiştir. Bu göstergelerin sayısal ve oransal dağılımı değerlendirme ölçeği ile birlikte aşağıdadır.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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



Performans Gösterge Sonuçları Sayısal Dağılım



Performans Gösterge Sonuçları Oransal Dağılım

BÖLÜM IV

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜSTÜNLÜKLER
ZAYIFLIKLAR
DEĞERLENDİRME

ÜSTÜNLÜKLER

- ❖ 153 yıllık tecrübe ve bilgi birikimine sahip, sektörüne yön veren lider kurum olması.
- ❖ İstanbul’da yaygın ve büyük bir ulaşım hizmet ağına sahip olması ve 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veriyor olması.
- ❖ Marka bilinirliği yüksek, güvenilir bir kurum olması.
- ❖ Kentin günlük yaşamında üstlendiği rol nedeniyle İstanbul ile özdeşleşmiş bir kurum olması.
- ❖ Kurumsal bilgi birikimi ve tecrübesi ile hızlı aksiyon alabilen güçlü filo yönetim yeteneğine sahip olması.
- ❖ Yüksek kapasiteli, çevreye duyarlı ve modern araç filosuna sahip olması.
- ❖ Tecrübeli, konusunda uzman, değişime ve yeniliklere açık, eğitim seviyesi yüksek insan kaynağına sahip olması.
- ❖ Deniz, hava ve raylı sistemler ile entegrasyonun sağlanmasında önemli bir rol üstleniyor olması.
- ❖ Değişim ve kriz yönetimi becerisi ile insana ve çevreye duyarlı, yolcu odaklı ulaşım hizmeti sunuyor olması.
- ❖ Modern planlama ve optimizasyon programları ile veriye dayalı planlama yapılması.
- ❖ 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.
- ❖ Ulusal ve uluslararası gelişmeleri takip eden ve iş birlikleri geliştiren kuruluş 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 veya yapılamaması.
- ❖ Araç alım maliyetlerinin artması nedeniyle filo yenilemesi için gerekli finansman ihtiyacının artması.
- ❖ Filoya yeterli sayıda yeni araç alımı yapılamaması nedeniyle filo yaş ortalamasının da artıyor olması.
- ❖ 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.
- ❖ Emekli olan şoför personel çokluğu nedeniyle tecrübeli şoför personel ihtiyacının ortaya çıkması.

DEĞERLENDİRME

İstanbul'da 153 yıllık bilgi birikimi ve tecrübesi ile 7/24 toplu taşıma hizmeti sunan İETT, bünyesinde bulunan Özel Halk Otobüsleri ile günde 1 milyon 255 bin kilometre kat ederek, yaklaşık 5 milyon yolculuk gerçekleştiriyor.

İETT, güvenli, konforlu, çevreye duyarlı ve yüksek standartlarda toplu taşıma hizmeti sunarak yolcu memnuniyetini en üst seviyeler çıkarma hedefi doğrultusunda 2022-2023 yılları arasında 252 yeni metrobüs aracını öz kaynaklarla filoya kazandırarak hizmete sunmuştur.

Metrobüs istasyonlarındaki teknolojik ömrünü yitirmiş analog anons sistemi, merkezi, yönetilebilir, İP tabanlı anons sistemi ile yenilenmiş, yetersiz sayıda hoparlörlerin bulunduğu istasyonlara ihtiyaç oranında hoparlör ilavesi yapılmıştır. Metrobüs istasyonları, garajlar ve altyapısı uygun olan peron alanlarında kullanılmak üzere 707 adet İP hoparlör kurulmuştur. Ayrıca Metrobüs hattına ihtiyaç duyulan kamera ve altyapının %80 i tamamlanmış, ayrıca İBB Trafik kamera direklerine Metrobüsün kör noktalarının görüntülenebilmesi için 5 adet kamera yerleştirilmiştir.

Metrobüs hattında bulunan 75 adet asansör ve 39 adet yürüyen merdivenin, arıza ve güvenlik zafiyeti risklerinin minimuma indirilebilmesi için gerekli önlemler alınmış; ekipmanların konforlu, güvenli ve kesintisiz hizmet verebilmesi için ilgili mevzuatta belirtilen talimatlara ve prosedürlere uygun bakım ve onarımı yapılarak, hizmet performansının maksimum düzeyde tutulması sağlamıştır.

Metrobüs hattında daha güvenli ve konforlu bir hizmet sunmak ve olumsuz yol koşulları kaynaklı bakım onarım maliyetlerini azaltmak amacıyla 2022 yılında başlatılan beyaz yol çalışması kapsamında bugüne kadar gidiş dönüş olmak üzere toplam 54.1 kilometre betonlama yapılmıştır. 2024 yılında kalan 32 kilometrelik bölümün de tamamlanması ile tüm Metrobüs güzergâhında “beyaz yol” uygulaması gerçekleştirilmiş olacaktır.

2023 yılında Metrobüs hattında hizmet veren 20 adet asansör ve 8 adet yürüyen merdiven yenilenmiş, ihtiyaç duyulan istasyonlara yeni yürüyen merdivenler hizmete sunulmuştur. 2023 yılında Şükrübey ve Küçükçekmece İstasyonunu yenilenmiş, Beylikdüzü Son Durak İstasyonuna

yeni üst geçit yapılmıştır. Beşyol İstasyonu üstgeçit yenileme çalışmaları tüm hızıyla devam etmekte olup 2024 yılında Yenibosna ve İncirli üst geçitleri ile 10 adet asansör ve 4 adet yürüyen merdivenin daha yenilenerek hizmete sunulması hedeflenmektedir.

İdare genelinde teknolojik ömrünü yitirmiş tüm analog kameralar çözünürlüğü yüksek İP kameralar ile yenilenmeye başlanmıştır. Bu kapsamda 8 adet 196 TB kapasiteli Video Depolama Ünitesinin Başakşehir DC' ye kurulumu gerçekleştirilmiştir. Yunus ve Kağıthane Garajlarında çalışmalar tamamlanmıştır. Anadolu Garajı, Şahinkaya Garajı, Harem Peron alanı ile ilgili işlemler tamamlanmış olup sistemi devreye alma işlemleri devam etmektedir.

Tüm ÖHO ve metrobüs araçlarında dijital dönüşüm projesi kapsamında şoförün sürüş performansı ve aracın performansının ölçülmesini sağlayan telemetri sistemi kurulmuştur. ÖHO filosuna ait 3.041 adet aracın kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, ups, sigorta panosu gibi cihazlara bakım ve onarım sağlanmıştır.

Şoför uyarı ve denetim sistemi, İP kameralar, Araç Bilgisayarı ve Telemetri sistemleri kurulu olan 50 adet ÖHO aracına İnteraktif Şoför Uyarı ve Denetim Sistemi Yazılımı, Veri Analizi Yazılımı, Cihaz Yönetim Yazılımı, Yazılım Geliştirme Platformu, Şoför Navigasyonu, ve API Yönetim Platformu geliştirmeleri yapılmıştır.

Fiber altyapısının daha hızlı ve daha geniş veri hızına sahip olması sebebiyle mevcut altyapının fiber altyapıya dönüştürülmesi çalışmaları kapsamında, Kartal Sahil Peron Amirliği, Pendik İşletme Saha Yönetim, Maltepe etkinlik alanı, Harem Peron amirliği, Kadıköy Rıhtım İşletme, Uzunçayır İşletme, Arnavutköy İşletme, Fenertepe, Cebeci, Sultangazi, Zeytinburnu Peron Amirlikleri, Sultangazi Garajı, Taksim Tramvay Atölyesi, Eminönü İşletme (yeni) Şefliği olmak üzere 14 lokasyonda dönüşüm işlemi öz kaynaklar ile tamamlanmıştır. Diğer lokasyonların dönüşüm ve hız güncellemeleri ile ilgili çalışmalar devam etmektedir.

Yolcularımızın kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemesi için yolcu talepleri dikkate alınarak, engelli geçişi veya yaya geçişine uygun şekilde kapalı durak montajı yapılabilecek

kaldırım ve platform alanları tespit edilerek 360 kapalı durak montajı gerçekleştirilmiş, 2020 yılında %35,60 olan kapalı durak oranı 2023 yılında %46,50'ye yükseltilmiştir. Durak yenileme ve yeni durak alanları oluşturma çalışmaları devam etmektedir.

İşletirme modeli kapsamında görev yapan şoför personelin çalışma koşullarını İBB güvencesine alarak iyileştirmek amacıyla, 2022 yılı içerisinde Kurtköy ve Ayazağa garajlarında, 2023 yılı şubat ayı itibarıyla de İkitelli Garajında İşletirme Projeleri sonlandırılmış olup taşeron firma bünyesinde çalışan toplam 1.841 şoför personel İETT ailesine katılmıştır. Ayrıca tüm garajlarımızda performans esaslı iş atama modeline geçilerek daha kaliteli hizmet vermeye başlanmıştır.

“Dezavantajlı Vatandaşlar İçin Braille Etiket ve QR Etiket “projesi tamamlanarak, Braille alfabe ve kabartmalı Latin Alfabeli levhalarla otobüs kapı numaraları görme engelli vatandaşların erişimine sunulmuştur. Braille QR Kapı Numarası Levha ile İETT otobüslerine ilişkin öneri ve şikâyetler kapı numarası üzerinden alınmaktadır.

Toplu ulaşımın çevreye olumsuz etkilerini azaltmak için Elektrikli Otobüs Dönüşüm projesi başlatılmış ve ilk olarak 2006 model dizel yakıtlı bir otobüs İSBAK AŞ. ile birlikte %100 elektrikli otobüse dönüştürülerek, 28T Topkapı-Beşiktaş hattında halkımızın hizmetine sunulmuştur. 50 adet dizel aracın daha %100 elektrikli araca dönüştürülmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

İstanbul Kalkınma Ajansı İş birliği ile “Yenilikçi İstanbul Dönüşüm Programı Kapsamında” Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuş, proje kapsamında 50 adet otobüse yolcu sayım sistemleri, acil durum bildirimi, telemetri, şoför navigasyon, şoför davranış analiz sensörleri gibi donanımların entegrasyonu yapılarak sürüş güvenliği daha da artırılmıştır. Filodaki tüm otobüslerin bu sistemlerle donatılmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.

2023 yılında İETT akademi üzerinden toplam 4.270 personele eğitim verilmiştir. Kurumun görünen yüzü olan şoför personele, kurum kültürüne uygun yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri vermeye devam edilmiştir. Tüm personelin kullanımına açık olan online eğitim hizmetimizden 2023 yılında toplam 11.587 Personel faydalanmıştır.

2023 yılında memur ve işçi personel bazında 30 başlıkta sınıf içi, 806 başlıkta ise uzaktan eğitim

verilmiştir. İETT Akademi Kataloğunda yer alan tüm eğitimlerin seçmeli olarak tüm personele açılması ile uzaktan eğitimle verilmiş eğitim sayısı artırılmıştır. Memurların 578'i, işçilerin ise 6.458'i olmak üzere toplamda 7.036 farklı personel en az 1 eğitimi tamamlamıştır. 2023'te Memurlara toplamda 12.744 saat, İşçilere ise toplamda 294.611 saat eğitim verilmiştir. 2.000'e yakın yeni şoförün işe alınması ve bunların oryantasyon ve uygulamalı eğitimleri işçi eğitim saatlerini yükseltmiştir.

Hizmet kalitesini artırmak amacıyla belirlenen kriterler doğrultusunda servis öncesi ve servis şartlarında denetimler gerçekleştirilmiştir. Ayrıca tüm yöneticilerin katılımı ile saha denetimleri gerçekleştirilerek tespit edilen iyileştirmeye açık alanlarla ilgili aksiyonlar alınmıştır. Belli aralıklarla tüm yöneticilerin katıldığı saha denetim faaliyetleri devam etmektedir.

İETT, fırsat eşitliğini sağlamak için ve daha fazla kadın iş gücünün olması gerektiği inancıyla otobüs şoförü, vatman, güvenlik görevlisi, garaj amiri ve saha denetim amiri gibi alanlarda kadın personel sayısını artırmaya devam ederek kadın istihdamına katkı sağlamıştır.

2023 yılında; Özel Halk Otobüsü, Kooperatif Otobüsleri ve İETT Otobüsleri olmak üzere toplam 17.211 adet aracın muayene işlemi İETT Garajlarında kurulan TUVTÜRK standartlarındaki muayene istasyonlarında gerçekleştirilmiştir. Araç içi yolcu bilgilendirme ekranlarından fren sistemlerine kadar pek çok parametrede gerçekleştirilen denetimler sayesinde sefer sırasında oluşabilecek arızaların önüne geçilerek, 2018 yılında %96 olan sefer gerçekleşme oranı %98,1 ulaşmıştır.

İETT, ülkemizde 6 Şubat tarihinde gerçekleşen depremin yaralarının bir an evvel sarılmasına destek olmak amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından Hatay'da yürütülen çalışmalara destek vermiş, Hatay'ın İskenderun İlçesinde kurulan mobil mutfak ile günde 2 öğün olmak üzere toplam 3.000 kişiye yemek desteği sağlamıştır. Ayrıca Hatay'da görev yapan tüm yardım personellerinin ulaşım ihtiyaçlarını karşılamak üzere 5 yolcu otobüsünü İskenderun'da görevlendirmiştir.

Dünyanın en kalabalık ve en hareketli metropollerinden biri olan İstanbul'da 7/24 kesintisiz hizmet veren İETT, önceki yıllarda olduğu gibi 2023 yılında da güvenli, konforlu, hızlı, erişilebilir, ekonomik, entegre ve sürdürülebilir toplu taşıma hizmet bilinci ve sorumluluğu içerisinde faaliyetlerine devam etmiştir.

BÖLÜM V

ÖNERİ VE TEDBİRLER

ÖNERİ VE TEDBİRLER

- ❖ Ölü kilometrenin en aza indirilmesi, güvenli parklanma alanlarının oluşturulması ve artan araç sayısının oluşturduğu ihtiyacın karşılanması amacıyla yeni lokasyonlarda garaj alanları oluşturulması ve mevcut garaj kapasitelerinin artırılması.
- ❖ Garajların fiziki koşullarının (altyapı, ısıtma-soğutma, havalandırma, aydınlatma vb.) iyileştirilmesi.
- ❖ Filo yaş ortalamasının düşürülmesi için yeni araç alımlarına devam edilmesi.
- ❖ Sefer gerçekleştirme süreçlerinin etkin yönetimi için araç bilgisayarı validatör konum bilgisi sağlayan diğer elektronik cihazların sağlıklı bir şekilde çalışmasının sağlanması.
- ❖ Hizmet sektöründe faaliyet gösterildiği için personel eğitim faaliyetlerine devam edilmesi.
- ❖ Telemetri ile elde edilen verilerin analiz edilip gerekli aksiyonların oluşturulması ve bu sistemin tüm araçlarda uygulanması; sürüş performansını geliştirmesi gereken şoförlere, kurum bünyesinde bulunan ve kurum kültürüne uygun olarak sahada yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmeye devam edilmesi.
- ❖ Hizmet kalitesinin daha da artırılması için servis öncesi ve servis sonrası saha denetimlerine devam edilmesi.
- ❖ İşletme binaları, peron alanları, metrobüs istasyonları ve otobüs duraklarının standart ve modern hale getirilmesi çalışmalarına devam edilmesi.
- ❖ Emekli olan veya işten ayrılan sürücü personel sayısı dikkate alınarak araç başına düşen şoför personel sayısının ihtiyacı karşılayacak sayıda tutulması.
- ❖ Toplu ulaşım sektöründeki ulusal ve uluslararası gelişmeler takip edilerek gerekli iyileştirmelerin planlanması.

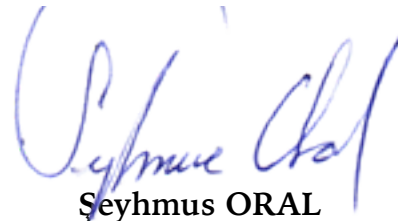
- ❖ Toplu taşıma faaliyetlerinin aksamaması için durak ve peron alanlarındaki paklanmanın engellenmesi.
- ❖ Kent içi toplu taşıma hizmeti veren kurumların en büyük gider kalemini akaryakıt gideri oluşturmaktadır. Toplu taşıma hizmeti veren kurum ve kuruluşların akaryakıttan alınan KDV, ÖTV ve Motorlu 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.

Mali 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/2024)



Seyhmus ORAL
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/2024)



İrfan DEMET
Genel Müdür