

# 2025

## FAALİYET

## RAPORU





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

*H. Atatürk*





Değerli İstanbullular;

Sizlere Silivri'den en sıcak selamlarımı ve sevgilerimi sunuyorum. İstanbul'u ve hemşerilerime hizmet etmeyi çok özledim. Adaletin yerini bulduğu özgür günlerde yeniden bir araya geleceğimize yürekten inanıyorum. Özgürlüğümden mahrum olsam da İstanbul'u ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni yakından takip ediyorum. Hücremde kentimiz ve ülkemiz için çalışmaya devam ediyorum. İstanbul'un muhafızı olan çalışma arkadaşlarımın; bu zor koşullarda hizmetlerimizi eksiksiz sürdürmesinden, yeni yatırımlarla kentimizi geleceğe taşımasından büyük memnuniyet duyuyorum. Liyakat sahibi kadrolar ve çözüm odaklı iş süreçleri kurmayı başardığımızın en önemli kanıtı; İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin siyasi baskılar ve ekonomik kriz kısılcacında çalışmaya, üretmeye devam edebilmesidir.

2019 yılında göreve başladıktan bu yana adil, yeşil ve yaratıcı İstanbul hedefiyle çalıştık. 39 ilçemize, 16 milyon İstanbulluya eşit hizmet sunduk. Hiç kimseyi birbirinden ayırmadık. Şeffaflık, katılımçılık, liyakat en çok önem verdiğimiz değerlerimiz oldu.

Sosyal demokrat ve halkçı belediyeçilik anlayışının en güzel örneklerinden birini ortaya koyduk. İstanbul'u ortak akılla, İstanbullularla birlikte yönettik.

İstanbul tarihiyle, kültürüyle, nüfusuyla, ekonomisiyle dünyanın en önemli metropollerinden biri. Bu kente hizmet etmek çok büyük bir gurur kaynağı olduğu kadar önemli bir sorumluluktur. Bu sorumluluğumuzun bilinciyle İstanbul'un bütçesini sadece İstanbulluların gerçek ihtiyaçları için kullandık.

Toprakları iki kıtaya uzanan; kentsel hareketliliğin yoğun, nüfusun yüksek olduğu İstanbul'da ulaşım en önemli gündem maddelerinin başında geliyor. İstanbul'da ulaşımı düzenlemek titiz bir çalışma ve büyük bir deneyim gerektiriyor. Otobüs ve metrobüs sisteminin yanı sıra tarihi tüneller ve nostaljik tramvay hattımızı da işleten İETT; İstanbul'un ulaşımında en kritik rolü oynuyor. 155 yıllık köklü bir geçmişle alanında sadece Türkiye'nin değil dünyanın da en yetkin ve deneyimli kurumları arasında yer alıyor. Kurulduğu günden bu yana birçok ilkin altına imza atan, sektöründe öncü bir rol üstlenen

İETT; bugün de yeni teknolojilerle kendini geliştirmeye, kentin ve çağın gereksinimlerine uygun çözümler geliştirmeye devam ediyor.

Teknolojide yaşanan gelişmeler ve akıllı kent uygulamaları birçok alanda olduğu gibi ulaşımında da önemli fırsatlar sunuyor. Küresel iklim değişikliğinin etkilerini daha güçlü şekilde hissettiğimiz bugünlerde, yakıt tasarrufu ve karbon salımının azaltılması küresel ölçekte öne çıkan konu başlıkları arasında yer alıyor. İETT olarak araç filomuzu gençleştirerek, elektrikli araçlarla genişleterek yolcularımızın konforunu artırırken çevreye de yatırım yapıyoruz. İstanbul'un sıfır karbon hedefi doğrultusunda ilerleyen yıllarda filomuzun tamamının elektrikli araçlardan oluşmasını hedefliyoruz. Süreçlerimizi dijitalleştirerek kullanıcı ve doğa dostu çözümler sunuyoruz.

2025 yılında yeni otobüslerimizin, kapalı ve akıllı duraklarımızın, Dijital Muayene Sistemimizin yanı sıra bir ilke imza atmanın da gururunu yaşadık. İETT bünyesinde ilk kez ulusal standartlarda motor

test merkezimizi kurduk. Türkiye'nin en modern motor test merkezinde İETT uzmanlığıyla kurum dışı hizmet vermeye de başladık. Kurtköy ve Başakşehir'deki garajlarımız bu yıl içerisinde tamamlandığında otobüslerimizin sefere hazırlanması, bakımlarının yapılması ve parklanması için iki yeni garajı daha hizmete almış olacağız.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi; bağlı kurumları ve işbirlikleriyle birlikte, liyakatli kadrolarla tam yolları gitmeye devam ediyor. Tüm bu çalışmaların hayata geçmesinde emeği olan değerli çalışma arkadaşlarıma tüm kalbimle teşekkür ediyorum.

Sevgi ve saygılarımla.

*Ekrem*  
**İMAMOĞLU**  
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı



Kıymetli İstanbullular,

İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak, 2019'dan bu yana seçilmiş Belediye Başkanımız Ekrem İmamoğlu'nun vizyonu doğrultusunda hem projelerimizi hem de yönetim zihniyetimizi değiştirdik. Geçmiş dönemlerin kapalı, merkezi ve sınırlı denetime açık yapısı yerine; veriye dayalı karar alan, performansı ölçen ve kamuoyuna hesap veren bir yönetim modeli hayata geçirdik.

Bu dönüşümün en belirgin yansımalarından biri İETT'de gerçekleşti. İstanbul'un en önemli ihtiyaçlarından olan daha kapsamlı bir toplu ulaşım ağı için çalışmalarımızı gününbirlik çözümlerle değil,

bütüncül bir ulaşım politikası çerçevesinde ele aldık.

Filo yenileme ve bakım kapasitesinin güçlendirilmesi, hat optimizasyonu, zamanında sefer oranlarının artırılması ve dijital izleme sistemlerinin yaygınlaştırılması gibi adımlarla hizmet kalitesini kalıcı biçimde yükseltmeyi hedefledik. Yolcu güvenliği, herkes için ulaşım ve verimlilik temel önceliklerimiz oldu.

Ekrem Başkanımızın ortaya koyduğu halkçı belediyecilik anlayışıyla 39 ilçemizin tamamında ulaşım hizmetini eşitlik ilkesiyle planladık. İhtiyaçları

sahada; yolcularımızın, sürücülerimizin, teknik ekiplerimizin, yani İstanbulluların deneyimleri üzerinden tespit ettik. Kaynak kullanımında mali disiplin ve şeffaflık esasını gözeterek, her yatırımın toplumsal karşılığını ölçtük.

Elinizdeki İETT 2025 Faaliyet Raporu, yıl boyunca yürüttüğümüz operasyonel iyileştirmelerin, mali performans sonuçlarının ve kurumsal kapasite artışının somut bir belgesidir. Aynı zamanda, neyi neden yaptığımızı ve önümüzdeki dönemde hangi stratejik önceliklerle ilerleyeceğimizi açık biçimde ortaya koymaktadır.

Burada yer alan hedefler birer temenni değil; ölçülebilir, denetlenebilir ve sorumluluğu üstlenilmiş taahhütlerdir. İstanbul'un toplu ulaşım sistemini daha güvenli, daha sürdürülebilir ve daha erişilebilir hâle getirme irademizin açık ifadesidir.

İstanbul'u ortak akıl, eşitlik ve adalet temelinde yönetmeye; büyük sorumluluğumuzun gereklerini kararlılıkla yerine getirmeye devam edeceğiz.

  
Nuri ASLAN

**İstanbul Büyükşehir Belediye Başkan Vekili**



Değerli İstanbullular,

Medeniyetlerin beşiği olmuş, üç farklı imparatorluğa ev sahipliği yapmış, İstanbul dünyanın en güzel kentlerinden biridir.

Bu büyük metropol, günümüzde nüfusu ile Avrupa'nın 23 ülkesinden büyük bir nüfusa sahiptir. Şehrimizin turizm ve ticaret gibi günlük hareketliliği aktif nüfus sayısını daha da artırmaktadır. Böylesine önemli bir kentin toplu ulaşımında en büyük rol ise tüm otobüs ve metrobüs sisteminin yanı sıra tarihi tünel ve nostaljik tramvayı işleten İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nündür.

İETT olarak, İstanbul'da 1 günde yaklaşık 66 bin farklı sefer yapıyor, günde 5 milyon yolculuk gerçekleştiriyoruz. Bu yolculuklar için sadece bir günde yaptığımız mesafe ise 1 milyon 400 bin km'dir. Yani İETT olarak bir günde, dünyanın en geniş yeri olan

Ekvator'un çevresinin tam 35 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 yeni ve konforlu araçlar kazandırmak, günlük sefer sayımızı artırmak, yolcularımızın sefer dışındaki konforunu da yükseltmek amacıyla kapalı ve akıllı durak sayımızı artırmak, yalnızca gündüz değil gece seferlerimizi de çoğaltmak ve filomuza katılacak yeni araçların sefere hazırlanması ile park edilmesi için çevreci garaj sayımızı artırmak üzere hızla çalıştık ve çalışmaya devam ediyoruz.

2025 yılında İstanbullulara çok daha konforlu bir toplu ulaşım hizmeti verilebilmesi için İstanbul Büyükşehir Belediyemizin maddi desteği ile 344 tanesi sıfır km olmak üzere toplam 566 adet alınarak özel halk otobüsleri bünyesinden hizmet vermeye başlaması sağlandı.

İETT olarak İstanbul'un her noktasına erişebiliyoruz. Ortalama her 500 metrede bir İETT durağımızla hizmetteyiz. Ancak bununla yetinmiyoruz ve hizmetlerimizi artırıyoruz. Bu kapsamda, 9 yeni hattı daha hizmete aldık. Gece seferleri sayımızı 120'ye çıkardık. 5 yeni peron alanını hizmete aldık ve yolcularımızın konforunu artırmak ve iklim koşullarından minimum düzeyde etkilenmelerini sağlamak için son beş yılda

2 bin 350 adet kapalı durağı ve son bir yılda 321 akıllı durağımızı hizmete alarak kapalı durak oranımızı %47'ye çıkardık.

Dünyadaki tüm gelişmiş kentleri ve oralarda uygulanan modelleri sürekli inceliyoruz ve rasyonel olanları şehrimizde uyguluyoruz. Bu kapsamda yol ve yolcu güvenliği için tüm araçlarımızdaki maksimum hızı 70 km/s olarak belirledik ve uygulamaya başladık.

İETT olarak şehrimizin mirasına da gözümüz gibi bakıyoruz. İstanbul'un ve ülkemizin en önemli simgelerinden olan Taksim İstiklal Caddesi'nde 1928 yılından beri hizmet veren nostaljik tramvayımızı aslına birebir uygun olarak yeniledik ve geleceğe emin adımlarla ilerlemesini sağladık.

İETT tarihinde ilk olarak, ulusal standartlarda motor test merkezimizi kurduk, bu tesisimiz aynı zamanda kamunun da en modern motor test merkezi olarak sadece İETT'ye değil diğer kurumlara da hizmet verebilmeye başladı.

Çağımızın teknolojilerini kullanarak hem modernizasyon ve verimliliğe hem de tasarrufa büyük önem veriyoruz. Bu kapsamda, tüm garajlarımızda, muayene işlemlerinin tüm aşamalarının anlık olarak kaydedildiği, dijital olarak arşivlendiği hassas ve güvenilir Dijital Muayene Sistemine geçtik. Böylece yılda 100 bin sayfa kâğıt tasarrufunu da sağlamış olduk.

Şehrimize yeni araçları kazandırırken, onların sefere hazırlanması, bakımlarının yapılması ve parklanabilmesi için 2 yeni garaj inşaatımızda sona geldik. Kurtköy ve Başakşehir'de bu yıl hizmete alınacak olan 2 garajımız toplam 64 bin metrekare alanda yaklaşık 500 otobüsümüze hizmet verebilecek.

Sevgili İstanbullular,

İETT olarak İstanbul'umuz için "her seferinde daha iyiye hedefiyle" çalışıyoruz. Yeni yılda hedefimiz şehrimize elektrikli ve çevreci araçlardan metrobüslere kadar farklı modellerde toplam 662 yeni aracı daha kazandırmak.

İstanbul Büyükşehir Belediyemizin 155 yıllık köklü geçmişe sahip kurumu olan İETT, emin adımlarla İstanbul için çalışmaya devam ediyor.

Bu çalışmalarımızda bize her daim destek veren İstanbul Büyükşehir Belediyesi ailemize ve tüm zorluklara rağmen üstün özveri ile çalışan tüm İETT çalışanlarımızın her birine teşekkür ediyor, çalışmalarında başarılar diliyorum.

  
İrfan DEMET  
Genel Müdür

15  
GENEL BİLGİLER

Tarihçe
Misyon ve Vizyon
Yetki, Görev ve Sorumluluklar
İdareye İlişkin Bilgiler
Sunulan Hizmetler
Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

91  
AMAÇ VE HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri
----------------------------

95  
FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

Mali Bilgiler
Performans Bilgileri
Faaliyet ve Proje Bilgileri
Performans Sonuçları
Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

199  
KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ211  
ÖNERİ VE TEDBİRLER214  
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 2025 Faaliyet Raporu  
Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı Koordinatörlüğünde Hazırlanmıştır.

**TASARIM**

Süleyman TELLİ  
Meryem Pınar İYİĞÜN



155 YILLIK TARİHİYLE İETT,  
İSTANBUL'UN MODERN TARİHİNİN  
EN GÜÇLÜ TANIKLARINDAN BİRİDİR.

## TARİHÇE

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

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

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

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



## ELEKTRİK

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

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

16 Haziran 1939'da millileştirilen 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 ceyran 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.



## 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.



## 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.

İstanbul'un tarihi ve kültürel mirasının önemli bir parçası olan ve Karaköy-Beyoğlu arasında hizmet veren Tünel, 2025 yılında 61.433 sefer ile 35.202 km kat ederek 2 vagonu ile yolcularına hizmet vermektedir.



## TRAMVAY

İlk atlı Tramvay 1871 yılında Azapkapı-Beşiktaş hattında çalışmaya başlamış, daha sonra bu hat Ortaköy'e kadar uzatılmış olup ardından Azapkapı-Aksaray, Aksaray Yedikule, Aksaray-Topkapı hatları hizmete açılmıştır. İlk işletme yılında 430 at kullanılarak 4,5 milyon yolcu taşınmıştır.

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

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

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

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

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

Beyoğlu'nun tarihi dokusunu yansıtan önemli simgelerden biri olan nostaljik tramvay hattında hizmet vermek üzere aslına uygun, çevreci "Yeni Nesil Elektrikli Tramvay" temin edilerek 2024 yılında hizmete sunulmuştur.

Nostaljik Tramvay, 2025 yılında 24.062 sefer ile 39.461 km kat ederek 4 tramvay ile yolcularına hizmet vermektedir



## 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 tarihinde 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, Bussing 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 toplu ulaşımı için yeni ve inovatif yatırımlarımızı sürdürdüğümüz 2024 yılında araç filosunu yenilemek, filo yaşını gençleştirmek ve yeni ulaşım teknolojilerini araçlarımıza entegre etmek için akıllı ulaşım sistemlerine sahip, güçlü ve konforlu, 12 metre uzunluğunda, 100 yolcu kapasiteli, dijital kamera aynalara ve yolcu konforunu artıran özelliklere sahip yerli üretim 150 adet AKIA Ultra LF12 otobüsün alımı gerçekleştirilip İstanbul halkının hizmetine 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 75 dakika olup 2025 yılında günlük ortalama 748 bin yolculuk gerçekleşmiştir.

Metrobüs hattında kapasiteyi ve hizmet konforunu artırmak amacıyla, 2022 Nisan itibari ile alınmaya başlanan ve 2023 Mayıs 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 SGMS, 2023 yılında da yerli ve tescilli 50 adet CLEANVAC EMICRO araç daha satın alınarak Adalarda hizmet veren araç sayısı 170'e çıkarılmıştır.

2024 yılında, Adalar ilçesinde sunulan toplu ulaşım hizmeti kapsamında T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Sanayi İş birliği Projesi kapsamında ASELSAN ve KARSAN'ın ortak üretimi olan lisanslı, elektrikli, güvenlik donanımlarına sahip 60 adet E-JEST model araç alınmıştır.

Adalar ilçesinde Ada Taksi olarak kullanılacak olan 10 adet CLEANVAC EMICRO ile 10 adet PİLOT CAR PREMIUM PC-4 SL elektrikli araç hizmete sunulmuştur.

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

# ULAŞIM BİLGİLERİ

OTOBÜS  
METROBÜS  
ELEKTRİKLİ ARAÇ

## SEFER SAYISI

### OTOBÜS

6 milyon

### METROBÜS

2 milyon

### ELEKTRİKLİ ARAÇ

310 bin

## GERÇEKLEŞEN KM

### OTOBÜS

155 milyon

### METROBÜS

77 milyon

### ELEKTRİKLİ ARAÇ

1.2 milyon

## YOLCULUK SAYILARI

### OTOBÜS

369 milyon

### METROBÜS

273 milyon

### ELEKTRİKLİ ARAÇ

2.7 milyon

## ARAÇ SAYISI

### OTOBÜS

2.814

### METROBÜS

702

### ELEKTRİKLİ ARAÇ

250



**8,3**

**MİLYON SEFER**

**233**

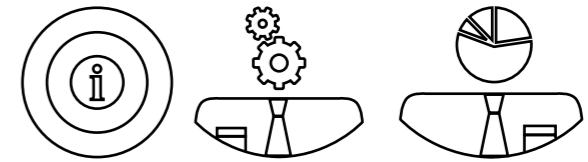
**MİLYON KM**

**645**

**MİLYON YOLCULUK**

**3.766**

**OTOBÜS-METROBÜS-  
ELEKTRİKLİ ARAÇ**



# GENEL BİLGİLER

MİSYON VİZYON  
TEMEL DEĞERLERİMİZ  
YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR  
İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER  
YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ

# Misyon

Tarihsel Gelişimi ve Yenilikçi Yaklaşımları İle Erişilebilir,  
Ekonomik, Çevreye Duyarlı, Yolcu Odaklı Toplu Ulaşım Hizmeti  
Sunan Lider Kuruluş.



# Vizyon

Sürdürülebilir ve Entegre Toplu Ulaşım Çözümleri ile  
Yolcu Memnuniyetini Artırmak.



# TEMEL DEĞERLERİMİZ

## YOLCU ODAKLI

İETT, faaliyetlerinin merkezine yolcu 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 görürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.

### ÜCRET TARİFELERİ

Genel Müdürlük toplu taşımacılık ile ilgili ücret tarifelerini İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi 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

#### İdari Binalar

YERİ	AÇIKLAMA	OTURUM ALANI (m <sup>2</sup> )	TOPLAM ALAN (m <sup>2</sup> )
Metrohan Genel Müdürlük	Genel Müdürlük Binası	897	7.162
Karaköy Hizmet Binası	Ek Hizmet Binası	1.058	7.995
Gümüşsuyu Hizmet Binası	Ek Hizmet Binası	1.224	2.050
Esenler Hizmet Binası	Ek Hizmet Binası	800	1.560
<b>TOPLAM</b>		<b>3.979</b>	<b>18.767</b>

#### Garajlar

GARAJ ADI	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALAN (m <sup>2</sup> )
Adalar (Büyükkada)	Normal	Adalar	840
Anadolu Garajı	Normal	Ataşehir	60.000
Avcılar Park Garajı	Park	Avcılar	16.000
Beylikdüzü Garajı	Park	Beylikdüzü	10.000
Edirnekapı Garajı	Normal	Eyüpsultan	60.000
Gürpınar Park Garajı	Park	Beylikdüzü	8.250
Hasanpaşa Garajı	Normal	Kadıköy	33.862
Heybeliada Garajı	Park	Adalar	1.000
İkitelli Garajı	Normal	Başakşehir	192.000
Kağıthane Garajı	Normal	Kağıthane	60.004
Kartal Peron Alanı	Park	Kartal	25.622
Kurtköy Garajı	Normal	Pendik	46.679
Sancaktepe Park Garajı	Park	Sancaktepe	8.328
Sarıgazi Garajı	Normal	Sancaktepe	15.376
Sultangazi Garajı	Normal	Sultangazi	63.780
Şahinkaya Garajı	Normal	Beykoz	15.000
Topkapı Garajı	Normal	Fatih	17.588
Yunus Garajı	Normal	Kartal	5.829
<b>TOPLAM</b>			<b>640.158</b>

## Lojmanlar

YERİ	ADET	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m <sup>2</sup> )
Anadolu 1 Garajı Kayışdağı Mahallesi	10	1.180
Başakşehir 4.-5. Etap	7	989
Beşiktaş Bebek *	4	369
Beyoğlu Tozkoparan Han Evliya Çelebi Mahallesi *	9	952
Beyoğlu Kuloğlu Mahallesi *	1	100
Beyoğlu Tophane Tramvayhan Hacımimi Mahallesi	12	1.116
Fatih Balat Mahallesi Mismarcı Yokuşu *	2	174
Fatih Şeyh Resmi Mahallesi	2	179
Fatih Kuka Nevbahar Mahallesi *	2	163
Fatih Küçük Ayasofya Mahallesi	1	102
Güngören GOP Caddesi	1	120
Heybeliada Refah Şehitleri Caddesi	2	230
İkitelli Atatürk Mahallesi	13	1.362
İstinye Reşitpaşa Mahallesi	2	218
Kadıköy Altıyol Rasim Paşa Mahallesi	6	670
Kadıköy Uhuvvet Sokak İkbaliye Mahallesi	9	1.218
Poligon Sadabad Caddesi	8	900
Sarıyer Yeni Mahalle	1	101
Yeniköy Yeniköy Mahallesi *	1	129
Ziya Gökalp Mahallesi Seyrantepe Caddesi Bayrak Sokak A-1 Blok	39	3.081
<b>TOPLAM</b>	<b>132</b>	<b>13.353</b>

\*kullanılmıyor

## Arsalar

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZ ÖLÇÜMÜ (m <sup>2</sup> )
Adalar	Peron Yeri	163
Alibeyköy	Yeşil Alan	2.878
Avclar	Peron Yeri	676
Bağcılar	İstasyon Arsası	848
Bakırköy	Ataköy Peron	174
Başakşehir-İkitelli	İstasyon Arsası	493
Beşiktaş-Çırağan	Direk Yeri	19
Esenler	Metro İstasyonu	4.671
Esenler	Menderes Mahallesi	2.146
Esenler	Fevzi Çakmak Mahallesi	2.407
Eyüp-Güzeltepe	Arsa	3.644
Fatih	Trafo ve İndirici Merkez	3.711
Kadıköy	Arsa	6.214
Kartal	Pilon Yeri	20
Pendik-Güzelyalı	Trafo + Arsa	374
Sarıyer	Plantonluk	245
Sultangazi-Cebeci	Peron Alanı	8.716
Şişli	Trafo	521
Üsküdar	Paşalimanı Sosyal Tesisleri	1.611
Üsküdar	Plantonluk	62
Zeytinburnu	Yeşil Alan	10.576
<b>TOPLAM</b>		<b>50.171</b>

## Depolama Amaçlı Binalar

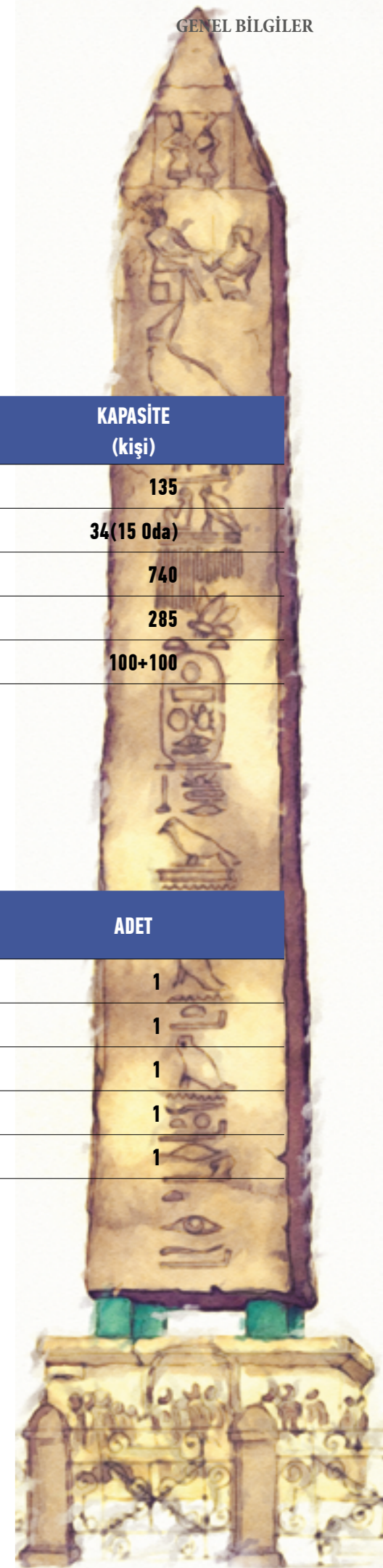
GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBAR ALANI (m <sup>2</sup> )	KIRTASIYE ve MELBUSAT AMBARI (m <sup>2</sup> )	AKARYAKIT AMBARI (litre)
Anadolu Garajı			300.000
Avcılar Garajı			110.000
Beylikdüzü Garajı			160.000
Edirnekapı Garajı			240.000
Gürpınar Garajı			40.000
Hasanpaşa Garajı			140.000
İkitelli Garajı	2.500	450	520.000
Kağıthane Garajı			20.000
Kartal Garajı			80.000
Kurtköy Garajı			250.000
Sarıgazi Garajı			100.000
Sultangazi Garajı			240.000
Şahinkaya Garajı			100.000
Topkapı Garajı			80.000
Yunus Garajı			80.000
<b>TOPLAM</b>	<b>2.500</b>	<b>450</b>	<b>2.460.000</b>

## Sosyal ve Kültürel Amaçlı Binalar

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (kişi)
Konferans Salonu	Kağıthane Garajı	135
Misafirhane	Kağıthane Garajı	34 (15 Oda)
Konferans Salonu	Bağlarbaşı Kültür Merkezi	740
Toplantı Salonu	Bağlarbaşı Kültür Merkezi	285
Sinema Salonu (Zadet)	Bağlarbaşı Kültür Merkezi	100+100

## Spor Amaçlı Bina ve Tesisler

AÇIKLAMA	YERİ	ADET
Futbol Sahası	Anadolu Garajı	1
Futbol Sahası	Kağıthane Garajı	1
Açık Basketbol Sahası	Kağıthane Garajı	1
Tenis ve Voleybol Sahası	Kağıthane Garajı	1
Fitness/Çok Aletli Sportif Faaliyetler	Kağıthane Garajı	1



## Otobüs-Metrobüs-Elektrikli Araç Filosu

MARKA	MODEL	EGZOS EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
AKIA	LF25	EURO VI	37	132
AKIA	ULTRA LF12	EURO VI	26	150
BMC	PROCITY TR	EURO VI	26	381
OTOKAR	KENT XL	EURO VI	42	120
BMC	PROCITY	EURO V	26	48
MERCEDES	CAPACITY	EURO V	42	199
MERCEDES	CONECTO G	EURO V	34	389
MERCEDES	CONECTO	EURO V	26	13
MERCEDES	CAPACITY	EURO IV	42	50
MERCEDES	CITARO 0530	EURO III	29	355
MERCEDES	CITARO 0530 G	EURO III	42	88
CLEANVAC	EMICRO	ELEKTRİKLİ	3	60
GREEN CAR	LSV 4 KABINLI	ELEKTRİKLİ	3	20
GREEN CAR	S 14 KABINLI	ELEKTRİKLİ	13	40
KARSAN	E-JEST	ELEKTRİKLİ	10	60
MERCEDES	CITARO 0530	ELEKTRİKLİ	29	1
PILOT CAR	PREMIUM PC-4 SL	ELEKTRİKLİ	3	10
SGMS	MASTIFF M4	ELEKTRİKLİ	3	60
KARSAN	AVANCITY CNG	EEV	27	245
KARSAN	AVANCITY S PLUS	EEV	41	305
OTOKAR	KENT 290LF	EEV	29	933
TEMSA	AVENUE LF CNG	EEV	26	107
<b>TOPLAM</b>				<b>3.766</b>



"Toplam uzunluğu 52 kilometre olan ve 44 istasyondan oluşan Beylikdüzü-Söğütluçeşme metrobüs hattında bir günde taşınan yolcu sayısı 6 Ekim 2025 tarihinde 1.005.025 yolcu ile rekor seviyeye ulaşmıştır.

## Nostaljik Araç Filosu

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
<b>TOPLAM</b>			<b>10</b>

## Hizmet Araç Filosu

HİZMET ARACI	ADET
Otobüs	5
Kamyon	2
Kamyonet	1
Binek	1
Jeep	1
Kangoo	1
<b>TOPLAM</b>	<b>11</b>

## Raylı Sistemler

RAYLI SİSTEMLER	HAT UZUNLUĞU (m)	ARAÇ SAYISI
Taksim-Tünel Meydanı	1.640	4
Tünel-Karaköy	573	2

## Duraklar

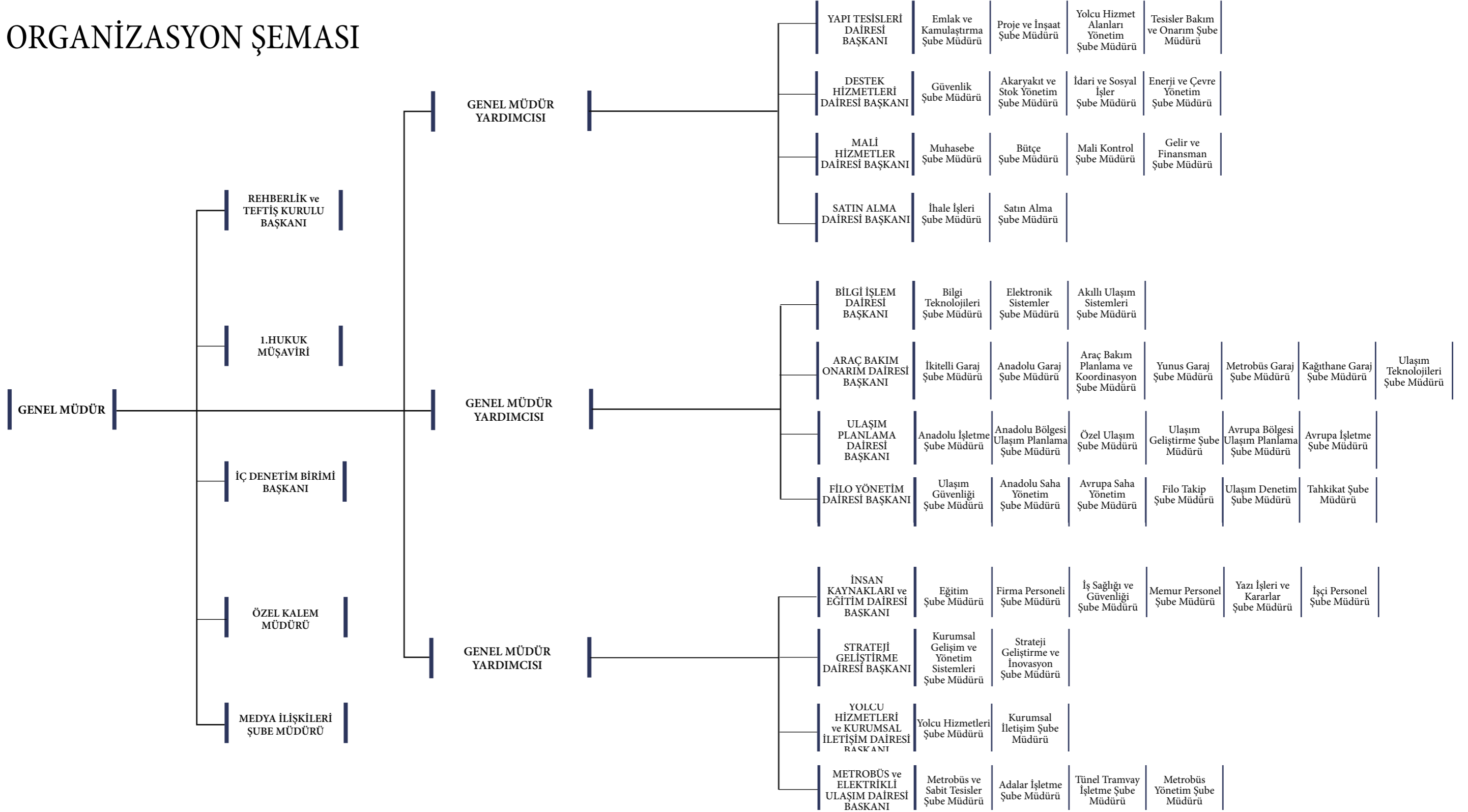
### Nostaljik Tramvay Durakları

DURAK TİPLERİ	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
Açık Duraklar	3	İhtiyari Durak
Kapalı Duraklar	2	Ana Durak

### Açık ve Kapalı Duraklar

YILLAR	AÇIK DURAKLAR	KAPALI DURAKLAR	TOPLAM
2019	8.739	4.969	<b>13.708</b>
2020	9.285	5.137	<b>14.422</b>
2021	8.731	6.398	<b>15.129</b>
2022	8.542	6.852	<b>15.394</b>
2023	8.282	7.212	<b>15.494</b>
2024	8.500	7.304	<b>15.804</b>
2025	8.815	7.319	<b>16.134</b>

## B. ORGANİZASYON ŞEMASI



## C. BİLGİ ve TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

### Yazılımlar 1/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	Santral Sistemi Yazılımı
	Çağrı Kayıt Sistemi Yazılımı
	Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı
	Robot Operatör Sistemi Yazılımı
	Bina ve Saha Kameraları İzleme Yazılımı
	Araç İçi Kamera İzleme Yazılımı
	E-Posta Yazılımı
	Disk Şifreleme Yazılımı
	Veri Sızıntısı Engelleme Yazılımı
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
	TYS (Toplantı Yönetim Sistemleri)
	Merkez Portal
	Kurumsal Web Sitesi
	Otobüsüm Nerede
	Bilgi İşlem Talep Takip Sistemi
	Anti-Virüs Yazılımı
	Mail Koruma Yazılımı
	SMS ile Parola Sıfırlama
	Dosya Sunucu Hizmeti
Disk Şifreleme	
Mobil Cihaz Yönetimi	

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	Printserver
	ERPWEB İzin Talep Yönetim Yazılımı
	PDKS Yazılımı
	Mobil ve E-imza Uygulamaları
	Nasıl giderim Uygulaması
	Sybase ASE Veri Tabanı
	Yolcu Bilgilendirme Servisleri
	Akıllı Durak Takip Sistemi
	Saha Yönetim Backend
	AYS Backend - İYS Backend - KTS Backend
	Radius Ayar Uygulaması
	Power Designer Uygulaması
	Medya Yönetim Yazılımı
	ETL Uygulaması
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Saha TTS Uygulaması
	Durak İzleme Sistemi
	Araç Takip Uygulaması
	WebServisDepo
	Kullanıcı Yetki Yönetimi
Filo Yönetim Sistemi	
Saha Yönetim Sistemi	

## Yazılımlar 2/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	Arıza Yönetim Sistemi
	ATAYOL Anasayfa
	Araç Karnesi - Sicil Karnesi
	Raporlama Uygulaması
	Filo Takip
	Özel Taşımacılık Sistemi
	Kaza Takip Sistemi
	Metrobüs PBS
	ATAYOL Bakım - ATAYOL Hakediş
	Metrobüs Yönetim
	Bildirim
	İşletme Yönetim Sistemi
	Yöneticiler Sahada Uygulaması
	Karbon Ayak İzi Sayfası
	Anket Yönetim Yazılımı
	Doktor Randevu Yazılımı
	Basın Raporu Uygulaması - Medya Arşiv Yazılımı
	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)	
Ses Kayıt Sistemi Yazılımı	
Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı	
E-posta Güvenlik Yazılımı	
Güvenlik Duvarı Loglama ve Raporlama Yazılımı	
Web Uygulama Güvenlik Yazılımı	

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	Yük Dengeleme Yazılımı
	Kimlik Doğrulama Yazılımı
	Sanallaştırma Yazılımı
	Dosya Transfer Yazılımı
	Linux Sunucu Yönetim Merkezi Yazılımı
	Şifre Saklama ve Bağlantı Yazılımı
	Merkezi Log Yönetim Yazılımı
	Sistem İzleme Yazılımı
	Sistem Odası İzleme Yazılımı
	İki Aşamalı Kimlik Doğrulama Yazılımı
	Siber Tehdit İstihbarat Yazılımı
	Sybase Ase Veri Tabanı
	Sybase Iq Veri Ambarı
	Postgresql Server
	Oracle Veri Tabanı
	Bradmark
	Microsoft SQL Server Uygulaması
	Mysql Server Uygulaması
	Mariadb Server Uygulaması
	Entegra Server Uygulaması
Diagnostik Server Uygulaması	
Location Server Uygulaması	
Taskserver Server Uygulaması	
Jsonsimplicifier Server Uygulaması	

## Yazılımlar 3/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
<b>BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Message Server Uygulaması
	VehicleDbServices Server Uygulaması
	Violation Server Uygulaması
	TimeTuning Server Uygulaması
	Estimation Server Uygulaması
	DbService Uygulaması
	ClientVersionManager Uygulaması
	ArchivedDataIntegrator Uygulaması
	Yolcu Bilgilendirme Servisleri
	Akıllı Durak Takip Sistemi
	Radius Ayar Uygulaması
	Powers Designer Uygulaması
	Medya Yönetim Yazılımı
	ETL Uygulaması
	MDM (Mobil Cihaz Yönetim) Uygulaması
	Passgate Parola Sıfırlama Uygulaması
	Service Manager (SCSM)
	System Center Configuration Manager (SCCM)
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	<b>MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI</b>
Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)	
<b>SATIN ALMA DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	İhale Takip Sistemi

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
<b>İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Sağlık Otomasyonu
	Laboratuvar Yazılımı
	Kütüphane Uygulaması
	Memur ve Sözleşmeli Personel Performans Gelişim Sistemi
	İşçi Personel Performans Gelişim Sistemi
	Cevapla Anlık Sınav Yazılımı
	İstihdam Takip Yazılımı
	İşletme Yönetim Sistemi (İYS)
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
<b>STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	YBS Uygulaması
	EYS- QDMS Yazılımı
	Proje Takip Uygulaması
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
<b>HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ</b>	Hukuk İnceleme Uygulaması
	Mevzuat ve İçtihat Bilgi Bankası Programı
	Kaza Takip Sistemi (KTS)
	İşletme Yönetim Sistemi (İYS)
<b>METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Metrobüs Talep Takip Yazılımı
	ORER Uygulaması
	Kaptan Köşkü Mobil Uygulaması
	İşletme Yönetim Sistemi

## Yazılımlar 4/5

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Arıza Takip Sistemi
	Saha Yönetim Sistemi
	Filo Yönetim Sistemi
	Hakediş Analiz
	ATAYOL
	Kullanıcı Yetki Yönetim
	Ritim
	Puantaj
	Kaza Takip Sistemi
	Telemetry
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	ATAYOL Bakım
	Metrobüs PBS (Personel Bilgilendirme Sistemi)
	Metrobüs Yönetim Sistemi
YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Yapı Bakım Talep Takip Sistemi
	Hakediş ve Yaklaşık Maliyet Programı
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Yemekhane Programı
	Akaryakıt Otomasyonu
	Ziyaretçi Takip Programı
	Berber Randevu Sistemi
	Destek Hizmetleri Talep Takip Sistemi
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Web Sitesi ve Alt Siteleri
	Dijital Arşiv Yönetim Sistemi
	Ekran İçerik Yönetim Yazılımı
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Ses Kayıt Sistemi Yazılımı
	Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı
	Filo Takip Sistemi
	İşletme Yönetim Sistemi
	Bulunmuş Eşya Yazılımı
	Yöneticiler Sahada Uygulaması
	İşletme Yönetim Sistemi
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Medya Yönetim Uygulaması
	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI
Acil Müdahale Yazılımı	
Araç Zimmet Uygulaması	
Hasar Yazılımı	
Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)	
Arıza Takip Sistemi	
Talep Takip Sistemi	
İşletme Yönetim Sistemi	
Telemetry Sistemi	
Araç Muayene Yazılımı	
SAP Business Objects (Raporlama Programı)	

## Yazılımlar 5/5

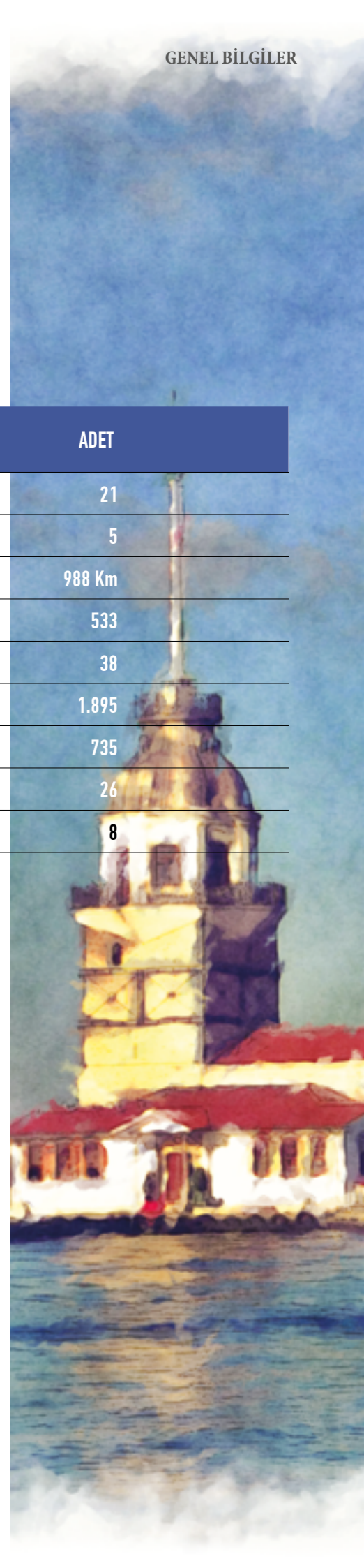
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
FİLO YÖNETİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Ses Kayıt Sistemi Yazılımı
	Çağrı Yönetim Sistemi Yazılımı
	Saha Yönetim Sistemi
	Arıza Takip Sistemi
	Filo Yönetim Sistemi
	Hakediş Analiz
	ATAYOL Bakım Uygulaması
	Özel Taşımacılık Yönetim Sistemi
	İşletme Planlama Yazılımı
	Kullanıcı Yetki Yönetim Yazılımı
	Kaza Takip Sistemi
	Puantaj Uygulaması
	Raporlama Uygulaması
	E-Şoför
	İşletme Yönetim Sistemi
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Araç Karne
	Sicil Karne
	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI
Araç Takip (arac.iETT.gov.tr)	
İşletme Planlama Yazılımı	
Güzergâh Yönetim Yazılımı	
OAŞ ve ÖHO Hakediş Yazılımı	

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI	ORER Uygulaması
	Özel Taşımacılık Yönetim Sistemi (ÖTS)
	Kurumsal Kaynak Planlama (ERP)
	Geoserver Analiz Yazılımı
	WebServis64 Raporlama Yazılımı
	Araç İçi Yolcu Bilgilendirme Uygulaması
	Filo Yönetim Sistemi
	Visum (Ulaşım Planlaması ve Trafik Optimizasyonu Simülasyon Yazılımı)
	Atayol Bakım Uygulaması
	SAP Business Objects (Raporlama Programı)
	Taşıtlar Liste Uygulaması
	Hat Bilgileri Uygulaması
	Rotasyon Uygulaması
	Km Takip Uygulaması
	İş Tevzi Uygulaması
	Hat Analizi Uygulaması
	Dış İş Tevzi Uygulaması
	Ruhsat Bölgesel Uygulaması
	Kaptan Köşkü Mobil Uygulaması
	Saha Yönetim Sistemi
	İşletme Yönetim Sistemi
	Puan Uygulaması
	Puantaj Uygulaması
	E-şoför Uygulaması
	Araç PC Yazılımı
ATAYOL Sistemi	

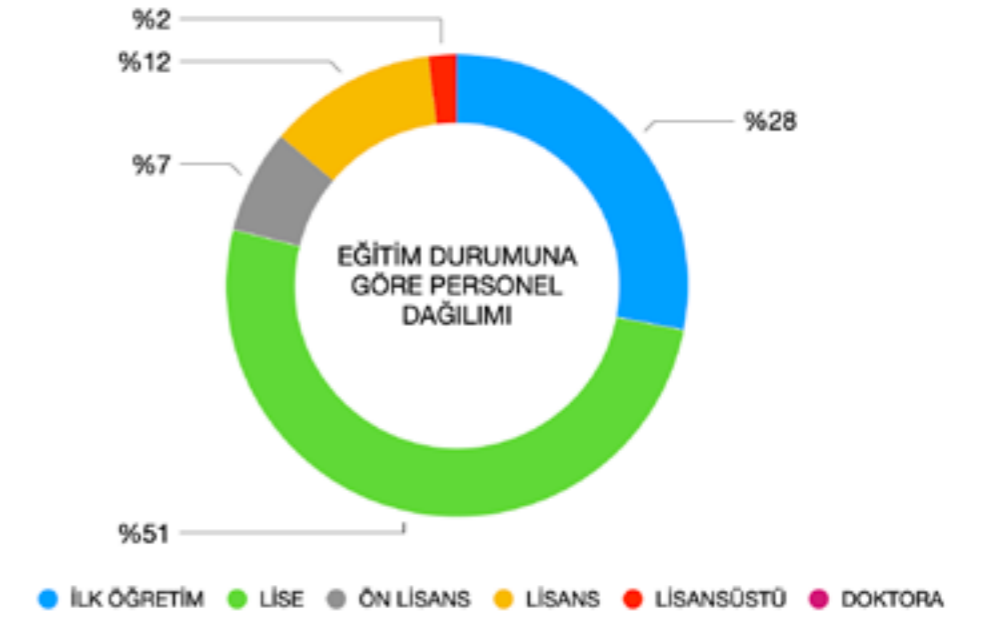
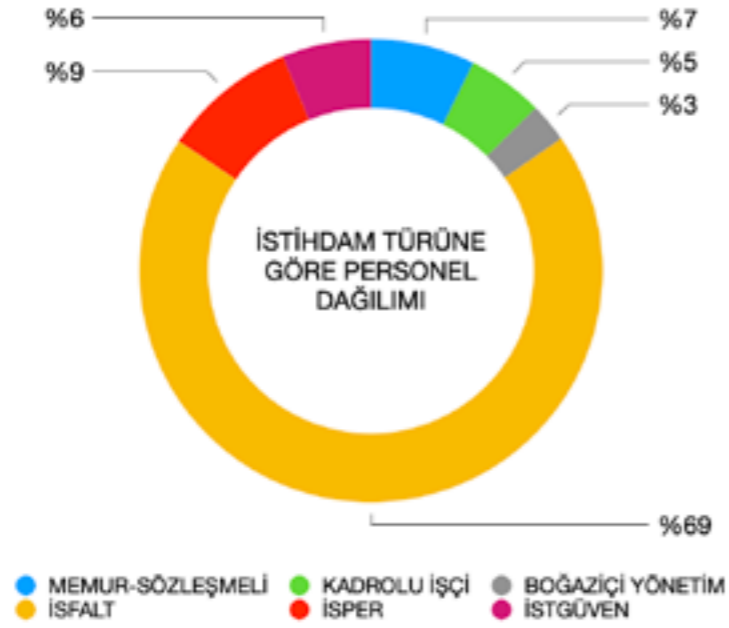
## Teknolojik Kaynaklar

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
Masaüstü Bilgisayar	2.036
Dizüstü Bilgisayar	500
Yazıcılar	223
Tablet	710
Hiper Bütünleşik Sistem Sanal Sunucu	26
Güvenlik Duvarı	3
Sanal Sunucu	509
Depolama Ünitesi	1
Güvenlik Duvarı	3
VPN Güvenlik Duvarı	2
Yük Dengeleme Cihazı	2
Yedekleme Ünitesi	2
Kablosuz Yayın Cihazı	362
Switch Sayısı	467
Sabit Kameralar	1.812
Plaka Tanıma Sistemi	14
İETT Filosu Kamera	38.203
ÖHO Filosu Kamera	32.941
Güvenlik Tur Sistemi	250
Araç İçi İntercom	4.252
İETT Filosu NVR-DVR	3.766
ÖHO Filosu NVR-DVR	3.040
Bina İçi Bilgilendirme Ekranı	222

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
Kamera Kayıt Cihazı (Fiziksel)	21
Video Wall Sistemi	5
Fiber Alt Yapısı	988 Km
Telsiz	533
Röle	38
IP Telefon Cihazı	1.895
IP Hoparlör	735
Sistem Odası	26
Router	8



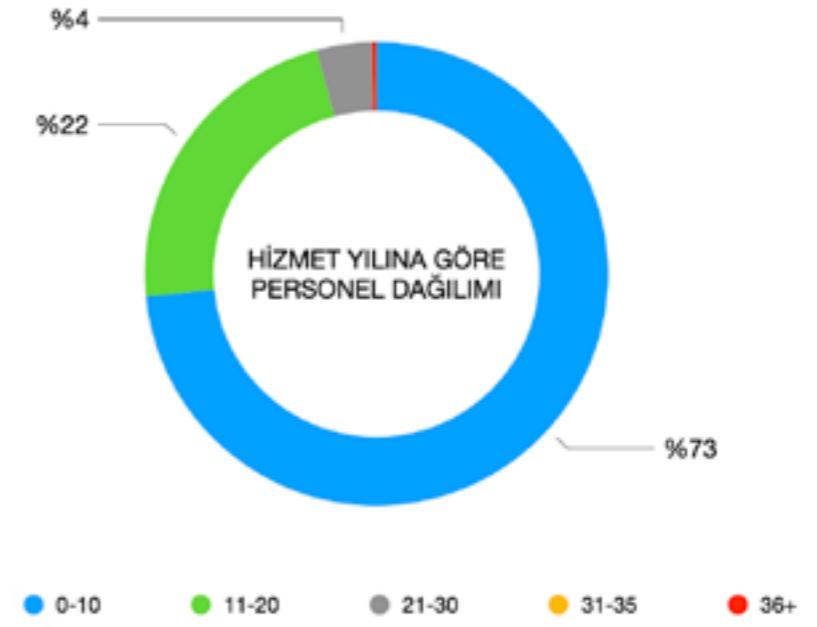
## D. İNSAN KAYNAKLARI 1/3



TÜR-CİNSİYET	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Memur-Sözleşmeli Personel	199	491	690
Kadrolu İşçi	2	502	504
Boğaziçi Yönetim	31	227	258
İSFALT	164	6.385	6.549
İSPER	240	646	886
İSTGÜVEN	10	578	588
<b>TOPLAM</b>	<b>646</b>	<b>8.829</b>	<b>9.475</b>

TÜR-CİNSİYET	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
Memur-Sözleşmeli Personel	1	34	100	387	159	9
Kadrolu İşçi	47	389	20	47	1	-
Boğaziçi Yönetim	181	72	2	3	-	-
İSFALT	2.370	3.579	337	255	8	-
İSPER	62	264	175	374	10	1
İSTGÜVEN	1	476	52	57	2	-
<b>TOPLAM</b>	<b>2.662</b>	<b>4.814</b>	<b>686</b>	<b>1.123</b>	<b>180</b>	<b>10</b>

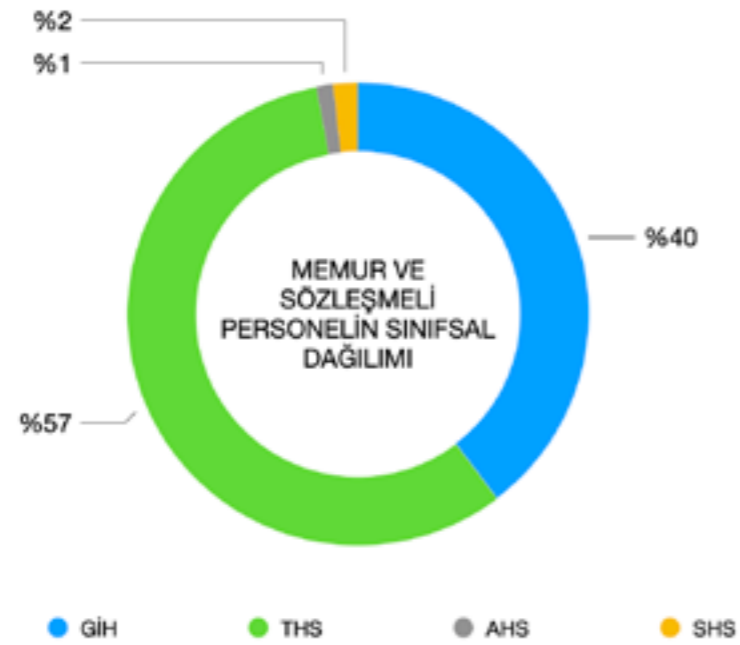
## D. İNSAN KAYNAKLARI 2/3



YAŞ ARALIĞI	MEMUR SÖZLEŞMELİ PERSONEL	İŞÇİ KADROLU	İŞÇİ BOĞAZIÇI YÖNETİM	İŞÇİ İSFALT	İŞÇİ İSPER	İŞÇİ İSTGÜVEN	TOPLAM
18-25	10		4	31	49	7	101
26-35	103		36	1.089	462	150	1.840
36-45	215	43	90	3.997	299	337	4.981
46+	362	461	128	1.432	76	94	2.553

HİZMET YILI	MEMUR SÖZLEŞMELİ PERSONEL	İŞÇİ KADROLU	İŞÇİ BOĞAZIÇI YÖNETİM	İŞÇİ İSFALT	İŞÇİ İSPER	İŞÇİ İSTGÜVEN	TOPLAM
0-10	173	2	146	5.433	768	438	6.960
11-20	242	452	87	1.077	112	150	2.120
21-30	245	49	25	39	6	-	364
31-35	2	-	-	-	-	-	2
36+	28	1	-	-	-	-	29

## D. İNSAN KAYNAKLARI 3/3



SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Genel İdari Hizmetler Sınıfı	83	191	274
Teknik Hizmetler Sınıfı	106	290	396
Avukatlık Hizmetleri Sınıfı	6	2	8
Sağlık Hizmetleri Sınıfı	4	8	12
<b>TOPLAM</b>	<b>199</b>	<b>491</b>	<b>690</b>

SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Şoför Personel	134	6.062	6.196
Teknik Personel	34	220	254
Destek Personel	279	2.045	2.324
Yrd. Sağlık Personeli	-	11	11
<b>TOPLAM</b>	<b>447</b>	<b>8.338</b>	<b>8.785</b>

## SUNULAN HİZMETLER

İETT, tarihsel gelişimi ve yenilikçi yaklaşımları doğrultusunda; konforlu, zamanında, güvenli, ekonomik ve kapsayıcı toplu taşıma hizmeti sunarak yolcu memnuniyetini artırma misyonunu sürdürmektedir. Teknolojik ve sürdürülebilir çözümlerle İstanbul'u uluslararası alanda yenilikçi ve entegre toplu taşımacılığın öncüsü yapma vizyonu doğrultusunda ulaşım hizmetleri yürütülmektedir.

Bu hizmetler; otobüs, metrobüs, tünel, tramvay, Adalar'da kullanılan elektrikli araçlar ve denetimindeki özel halk otobüsleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

### Ana Hizmet Birimleri

#### Metrobüs ve Elektrikli Ulaşım Dairesi Başkanlığı

Yolculuk sayıları analiz edilerek hazırlanan araç ve zaman planlaması doğrultusunda servislere şoför personel ataması yapılmaktadır. Servise tahsis edilen araçlar, belirlenen noktalardan şoför personel tarafından alınarak 52 km'lik güzergâh üzerinde planlanan hatlarda 7/24 esasına göre hizmet sunulmaktadır.

Saha yönetim ve filo yönetim merkezlerinde görevli amir personel, özellikle acil durumlar başta olmak üzere hatta gerekli müdahalelerde bulunarak kesintisiz toplu ulaşım hizmeti sağlamaktadır.

#### Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı

##### Araç Alımları Öncesi Test

Güncel araç teknolojileri takip edilmekte; üreticilerin talep etmesi halinde araç testleri yapılmaktadır. Yurt içi ve yurt dışı araç ve otobüs üreticileri ile dönemsel görüşmeler gerçekleştirilmekte; firmaların kabiliyetleri, üretim bilgileri, yeni teknolojik yatırımları ve araçlardaki uygulamaları hakkında bilgi alınmaktadır. Firma ziyaretleri yapılarak üretimler görülmekte, değerlendirilmekte ve raporlanmaktadır. Gerekli hallerde araçların çalışma şartlarını görmek amacıyla kıyaslama çalışmaları yapılmaktadır.

##### Araç Alımları

İstek ve ihtiyaçlara göre araç alım teknik kriterleri belirlenmekte; teknik ve idari şartnameler hazırlanarak ihaleler gerçekleştirilmektedir. İhale sonrası kabul ve kontrol ekibi oluşturulmakta; araçların imalatı denetlenmekte, raporlanmakta ve teknik şartnameye uygun olarak kabulü yapılmaktadır.

Kabulü yapılan araçların çalıştırılacağı garaj ve bölgeler belirlenmekte; garanti takibi yapılmakta ve garanti süresince teknik şartnameye uygun olarak çalıştırılması sağlanmaktadır.

##### Otobüs Bakım ve Onarım Hizmetleri

Mevcut araçların İETT kriterlerine uygun şekilde çalıştırılması için bakım ve onarım hizmet ihaleleri hazırlanmaktadır. İhalelerde araç, filo ve garaj bazlı bakım, kilometre ve personel planlamaları belirlenmekte; bakım-onarım teknik şartnameleri hazırlanarak ihaleler yapılmaktadır. Garajlarda otobüslerin temizlik, yakıt ikmali ve araç sevkiyatı gibi rutin faaliyetleri yerine getirilmektedir. Belirlenen bakım planı çerçevesinde otobüslerin bakımları yapılmakta; servis sonrası veya serviste arızalanan araçlara müdahale edilerek servise hazır hâle getirilmektedir.

##### Yol Yardım ve Çekici Hizmetleri

Garaj dışında arıza veya kaza nedeniyle servis dışı kalan araçlara müdahale edilmekte; araçlar servise hazır hâle getirilmektedir. Yerinde giderilemeyen durumlarda ise ihtiyaç duyulması hâlinde araçlar, talimatlarla belirlenen alanlara kontrollü şekilde sevk edilmektedir.

##### Özel Halk Otobüsleri

Filoya yeni katılacak veya tadil edilmiş ÖHO araçlarının asgari teknik özellikleri belirlenmekte; İETT Genel Müdürlüğü tarafından belirlenen kriterlere göre Toplu Taşıma Uygunluk Kontrolleri yapılmakta ve raporlanmaktadır.

##### Planlama ve İşletme Hizmetleri

Araçların yıllık teknik muayeneleri (TÜV-TÜRK), egzoz emisyon ölçümleri, filodan çıkarılma ve hurda işlemleri gerçekleştirilmektedir. Trafik işlemleri (ceza vb.) yürütülmekte; araç ruhsatlarının çıkarılması veya iptali yapılmaktadır. Zorunlu mali sorumluluk (trafik) sigortası hizmet alımları Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir.

## Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı

### Ulaşım Planlama ve Uygulama

İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak amacıyla, kent içi toplu taşımacılık ihtiyacı mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumları dikkate alınarak planlanmakta ve uygulanmaktadır. Otobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerinin yürütülmesi için hat, sefer, zaman, güzergâh, araç ve şoför planlama çalışmaları sürdürülmekte; bu planların dengeli, eşit ve diğer toplu taşıma türleriyle entegre şekilde hazırlanması hedeflenmektedir.

### Hat ve Güzergâh Yönetimi

Hatların performansı takip edilmekte, gelen talepler değerlendirilmektedir. Sahadan elde edilen verilerle kontrol sağlanarak yolcu memnuniyetinin artırılması ve işletme verimliliğinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. İlçe, mahalle, nüfus, yol ağı, hat ve güzergâh analizleri yapılmakta; hatların etkileşimi raporlanmakta ve harita tasarımları ile görselleştirilmektedir. Yeni ulaşım modellerinin etki analizleri ve simülasyonları hazırlanmakta; erişilebilirliğin artırılması, araç ve maliyet tasarrufu sağlanması için modlar arası entegrasyonla gelecek planlaması yapılmaktadır. Yeni ulaşım projeleri geliştirilmekte ve toplu taşıma düzenlemelerine ilişkin UKOME süreçleri takip edilmektedir.

### Servis ve Personel Planlaması

Planlanan servis sayılarına göre garaj bazında şoför tespiti yapılmakta; seferlerin gerçekleştirilmesi için optimum dağılım sağlanmaktadır. Şoför personelin performans puanları hesaplanmakta ve bu puanlara göre çalışacakları servislerin tercih sistemi üzerinden atamaları yapılmaktadır. Günlük servise verilecek araç ve şoförlerin garaj çıkış kontrolleri gerçekleştirilmekte; trafik kazaları ve cezaları ile ilgili işlemler takip edilmekte ve diğer birimlerle koordineli şekilde yürütülmektedir. Kuruma gelen araç tahsis talepleri değerlendirilmekte ve planlanmaktadır.

### Özel Taşımacılık Yönetimi

Yönetim, yürütüm ve denetiminde çalışan özel taşımacı işlemleri yönergeler ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde takip edilmektedir. Performansa dayalı yönetim modeli kapsamında hakedişler hesaplanmakta; özel taşımacılık süreç ve talimatları hazırlanmakta ve performans göstergeleri izlenmektedir. Özel taşımacı araçlarının teknik muayene planları yapılmakta; yaptırım, ruhsat ve hizmet bedellerinin tahakkuk ve tahsil işlemleri yürütülmektedir. Araç yenileme, devir, taşımacılığa katılma ve taşımacılıktan çıkarma işlemleri gerçekleştirilmektedir. Adli işlemlerle ilgili talepler kayıtlara işlenmekte; sürücü personele yönelik sertifikalandırma ve eğitim planları hazırlanmakta, sicil takibi yapılmakta ve gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Özel Ulaşım Komisyonu ve Kurulu'nun toplanması ve görevleri ile ilgili hizmetlerde sekretarya görevi yürütülmektedir.

## Filo Yönetim Dairesi Başkanlığı

### Filo Takip Sistemi

Filo takip sistemi ile otobüs hizmetlerinin kesintisizliği ve seferlerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğine dair veriler sağlanmaktadır. Filo takip süreci, aracın garajdan çıkışından gün sonunda tekrar garaja girişine kadar olan süreci kapsamaktadır. Takip işlemleri, planlanmış zaman çizelgesi, hat ve güzergâh bilgisi ile araç-şoför atamasına göre yürütülmektedir. Avrupa ve Anadolu bölgelerindeki araçların takibi ve idaresi, İkitelli ve Anadolu Garajlarında bulunan Filo Takip Merkezleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

### Saha Yönetim Faaliyetleri

Saha yönetim faaliyetleri kapsamında İETT, ÖHO ve KOOPERATİF araçlarının hizmet kalitesi, İdare tarafından belirlenen kriterler, ilgili yönergeler ve mevzuat çerçevesinde gözetilmekte; gözetim sonuçları raporlanmaktadır.

### Saha Yönetim Sistemi

Saha Yönetim Sistemi, sahada yürütülen faaliyetlerin etkin ve verimli şekilde kayıt altına alınabilmesi, ölçülebilmesi, raporlanabilmesi ve yönetilebilmesi için web tabanlı cihazlar kullanılmaktadır. Bu sistem, İETT bünyesindeki tüm araçların mevzuata uygun ölçütlere göre objektif denetimini sağlayarak:

- Aksaklıkların giderilmesini, gerekli iyileştirmelerin yapılmasını,
- İETT, ÖHO ve KOOPERATİF otobüslerinin performans ve hizmet kalitesinin izlenebilmesi için gerekli bilginin üretilmesini,
- Gelişime açık yönlerin tespit edilmesini ve düzeltilmesini sağlayarak yolcuya sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesini amaçlamaktadır.

Denetimler; Servis Öncesi Denetim, Servis Esnasında Denetim ve E-Denetim olmak üzere üç farklı şekilde yapılmaktadır.

### Kaza Yönetim Süreci

Kaza yönetim süreci ile toplu taşıma hizmeti esnasında meydana gelen kaza ve olaylara müdahale konusunda ilgili birimlerle gerekli koordinasyon sağlanmaktadır. Tanımlanan kaza/olay süreçleri başlangıç aşamasından kazazedenin hastaneye intikali ve hastanedeki süreçlerin takibine kadar tüm bileşenleriyle yürütülmektedir. Hastane süreci devam eden olay ve kazazede bilgileri ilgili birimlerle paylaşılmaktadır. Meydana gelen kazalara ilişkin bilgi ve belgeler kaynağından temin edilmekte, tasnif edilmekte ve raporlanmaktadır. İyileştirmeye açık alanlar belirlenerek olası kazaların önlenmesine yönelik gerekli tedbirler alınmaktadır.

## Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı

### Tanıtım ve İletişim Faaliyetleri

Plan, proje ve faaliyetlerin yolculara duyurulması amacıyla afiş ve broşürler hazırlanmakta; kurum tarihi ile toplu ulaşım konularında prestij kitapları bastırılmaktadır. Faaliyetlerin daha geniş kitlelere ulaşması için ulusal ve uluslararası fuarlara katılım sağlanmaktadır. Ayrıca, resmi kurumlar, özel kuruluşlar ve sivil toplum örgütleriyle iş birliği yapılarak sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmektedir.

### Dijital ve İç İletişim Yönetimi

İdarenin sosyal medya hesapları yönetilmekte; İETT uhdesindeki araçlar ve alanlarda yapılan çekim talepleri değerlendirilmekte ve bu talepler doğrultusunda çekim izni süreci yürütülmektedir. İç iletişim kapsamında personel bilgilendirmeleri, kutlamalar ve duyurular gerçekleştirilmektedir. Merkez Portal adlı intranet kanalı da yönetilmektedir.

### Yolcu Başvuru Süreci

Uçtan uca Yolcu Başvuru Süreci ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı prensiplerine uygun olarak yürütülmektedir. Bu kapsamda süreç yönetimi, raporlama, başvuru cevaplama işlemleri, interaktif sosyal medya yönetimi, yolcu deneyimi projeleri, anons yönetimi, kalite işlemleri, CİMER başvuruları ve muhtarlarla iletişim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

### Bulunmuş Eşya Süreci

Yolcu Başvuru Süreci ile birlikte Bulunmuş Eşya Süreci de yönetilmektedir. İETT araçlarında unutulmuş eşyaların sahiplerine ulaştırılması için gerekli çalışmalar yapılmakta; sahibine ulaşılamayan eşyalar belirlenen kriterlere göre ihale yoluyla satılmakta veya İhtiyaç sahiplerine ulaştırılmak üzere İBB'ye bağışlanmaktadır.

## Destek Hizmet Birimleri

### Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

#### Temizlik ve Sosyal Hizmetler

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 hizmetleri yürütülmektedir. Personel için hijyen kurallarına uygun, kaliteli ve lezzetli yemek hizmeti sağlanmakta ve denetimleri yapılmaktadır. Kuruma ait sosyal tesislerin (misafirhane, çay ocakları, spor salonları vb.) işletilmesi gerçekleştirilmektedir.

### Güvenlik Hizmetleri

5188 sayılı Kanununun 7. maddesinde verilen yetkiler kapsamında özel güvenlik hizmeti alınarak kurumun korunması, çalışan personelin ve hizmet almak için gelen ziyaretçilerin can ve mal güvenliği sağlanmaktadır. Güvenlik hizmetleri kapsamında canlı izleme ve geriye dönük kamera kayıtlarının incelenmesi yapılmakta; talep edilmesi halinde ilgili kayıtlar adli mercilerle paylaşılmaktadır. İl sınırları dahilinde afet koordinasyon merkezlerinde (AFAD, AKOM) çözüm ortağı olarak görev alınmaktadır.

### Malzeme Depolama ve Dağıtım

Malzemeyi temin eden birim teknik personeli başkanlığında; termin planına göre ilgili malzemelerin muayene ve kabulü ile stok giriş işlemleri yapılmakta, yedek parça ve malzemelerin istiflenmesi ve muhafazası sağlanmaktadır. Temin edilen malzeme ve yedek parçaların kullanıcı birimlere dağıtımını gerçekleştirilmektedir.

### Akaryakıt Yönetimi

Akaryakıt ihtiyaç miktarı geçmiş veriler ışığında tespit edilerek ihale işlemleri gerçekleştirilmektedir. Teslim alınan ve tüketilen akaryakıt miktarları, Akaryakıt Otomasyon Sistemi üzerinden anlık olarak takip edilmekte; teslim alınan akaryakıtın muayene ve kabul işlemleri yapılmaktadır. Akaryakıt nakliyesini gerçekleştiren tankerler uzaktan izleme sistemiyle takip edilmekte, dolum öncesi ve sonrası denetimleri titizlikle yürütülmektedir. Ayrıca belirli periyotlarla akaryakıt tanklarının temizliği ve dispenser pompaların kalibrasyonu yapılmaktadır.

### Çevre Yönetimi

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında; atık yönetimi faaliyetleri (geçici atık depolama izni, emisyon izni, atık ayrıştırma, atıkların bertarafı ve geri kazanımı, İstanbul Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğüne yapılacak beyanlar) yürütülmektedir. Sera gazı emisyonları periyodik olarak hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Çevre ölçümleri (atık su analizi, arıtma çamuru analizi, atık yağ analizi, baca gazı emisyon ölçümleri, çevresel gürültü ölçümleri) gerçekleştirilmektedir.

### Enerji Yönetimi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi çalışmaları yürütülmektedir. Elektrik tüketimlerinde meydana gelebilecek reaktif enerji tüketimi izlenmekte ve kontrol altında tutulmaktadır. Enerji verimliliği konusunda kurum çalışanlarına farkındalık eğitimleri verilmektedir. Kurumun enerji tüketimi düzenli olarak izlenmektedir.

## Satın Alma Dairesi Başkanlığı

İdaremizin genel politikalarına uygun olarak kitle iletişim araçları düzenli ve etkin biçimde kullanılmakta; yapılacak ihalelerle ilgili kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. İhale süreçlerinin adil, şeffaf ve rekabetçi bir şekilde mevzuata uygun yürütülmesine özen gösterilmekte; kurum kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması temin edilmektedir.

## Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı

### Gayrimenkul ve İnşaat Yönetimi

İdareimiz, tüm birimlere ait hizmet binaları, tesisler ve lojmanların bakım, onarım ve kontrol çalışmalarını yürütmektedir. Yapılması planlanan binalar ile ilave tesislerin proje ve keşifleri hazırlanmakta, inşaatları gerçekleştirilmektedir. İdareeye ait tüm gayrimenkuller, Genel Müdür adına idare edilmekte; kamulaştırma işlemleri yapılmakta ve her türlü tapu, vergi gibi resmi işlemler takip edilmektedir.

### Durak ve Peron Hizmetleri

İdareimize ait kapalı duraklar ve bayrak durakların bakım ve onarım çalışmaları yapılmakta; yeni durakların ihdas ve montaj işlemleri gerçekleştirilmektedir. Kurum hizmetleri kapsamında yeni peron alanları hizmete açılmaktadır.

## İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

### Özlük Hakları

Personel özlük işleri, bordrolama, iş gücü planlaması ve işe alım süreçleri yürütülmektedir. Personel performans değerlendirmesi yapılmakta; norm kadro çalışmaları doğrultusunda organizasyon yapısı güncellenmektedir. Memur personelin kariyer haritaları çıkarılmakta, kadro standartları belirlenmekte ve güncellenmektedir.

### Sağlık Hizmetleri

İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatına uygun olarak işlerin yürütülmesi ve koruyucu önlemlerin alınması sağlanmaktadır. Personelin sağlık hizmetlerinden yararlanması amacıyla uzman hekim ve laboratuvar hizmetleri sunulmaktadır.

### Eğitim Hizmetleri

Çalışanların eğitimine ilişkin planlamalar yapılmakta; ihtiyaç duyulan eğitimler personele verilmektedir.

## Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı

### Bilgi Teknolojileri Faaliyetleri

Bilgi teknolojileri altyapısının etkin, güvenli ve sürdürülebilir bir şekilde işletilmesi kapsamında; kişisel bilgisayarlar ve bunlara bağlı çevre donanımlarının kesintisiz çalışması sağlanmakta, bakım ve servis süreçleri düzenli olarak yürütülmektedir. Altyapı, kurum ihtiyaçlarına uygun biçimde tasarlanarak verimlilik odaklı bir yaklaşım benimsenmekte; bakım sürelerini azaltan, maliyet tasarrufu sağlayan ve süreçleri modernize eden yenilikçi yöntemler uygulanmaktadır. Aynı zamanda bilgi teknolojilerindeki gelişmeler yakından takip edilerek mevcut sistemlere entegre edilmekte ve hizmet kalitesinin sürekliliği güvence altına alınmaktadır.

Yazılım geliştirme ve uygulama yönetimi çerçevesinde; mobil, web ve masaüstü platformlara yönelik çözümler geliştirilmekte, temin edilmekte ve belirlenen standartlara uygun şekilde yönetilmektedir. Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) ve Elektronik Belge Yönetim Sistemleri gibi kritik sistemlerin bakım, destek ve geliştirme faaliyetleri sürdürülürken, mevcut sistemlerin entegrasyonu ile verimlilik artırılmaktadır. Kullanıcı dostu arayüzlerin geliştirilmesi, uygulama analizlerinin yapılması ve sürekli iyileştirme çalışmalarının yürütülmesiyle birlikte dijital dönüşüm hedeflerine katkı sağlanmaktadır. Ayrıca elektronik imza süreçleri etkin şekilde yönetilmekte ve kurumsal işleyişin dijital ortamda güvenli biçimde sürdürülmesi desteklenmektedir.

Kullanıcı destek hizmetleri ve veri yönetimi alanında ise; yardım masası ve servis yönetim sistemleri aktif olarak işletilmekte, kullanıcılara uygulama desteği sağlanmakta ve kurum içi bilgi paylaşımını destekleyen dosya sunucu hizmetleri sunulmaktadır. Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) kapsamında mobil uygulamalar geliştirilerek saha personelinin kullanımına uygun çözümler üretilmekte, saha verileri dijital ortama aktararak düzenli şekilde güncellenmektedir. Bununla birlikte ileri seviye analizler, karar destek sistemleri ve yapay zekâ projeleriyle süreçler optimize edilmekte; harita tabanlı raporlama, güzergâh planlama ve web tabanlı servislerin performans iyileştirilmesi gibi çalışmalarla operasyonel verimlilik artırılmaktadır.

### Elektronik Sistemler Faaliyetleri

Araç içi ve saha iletişim sistemlerinin kesintisiz, güvenli ve verimli şekilde işletilmesi kapsamında; kamera ve kayıt sistemleri, ses ve anons sistemleri, bilgilendirme ekranları, araç içi bilgisayarlar, USB şarj üniteleri ve akıllı duraklar gibi donanımların temini, kurulumu, bakım ve onarım süreçleri bütüncül bir yaklaşımla yürütülmektedir. Aynı şekilde ses, görüntü, iletişim ve network hizmetlerinin sürdürülebilirliği için gerekli altyapı ve ekipmanlar sağlanmakta; genel müdürlük binaları, saha birimleri, peron alanları ve metrobüs hattı gibi farklı lokasyonlarda bulunan tüm sistemlerin etkin çalışması temin edilmektedir. Kurumsal iletişim altyapısı kapsamında telefon santralleri, otomatik yönlendirme

sistemleri, veri ve iletişim hatları ile telsiz ve benzeri araçların yönetimi gerçekleştirilirken, lisanslı hizmet sağlayıcılarla olan süreçler de koordineli şekilde yürütülmektedir.

Ağ ve sistem yönetimi çerçevesinde; kurum birimlerinin kesintisiz ağ erişimi sağlanmakta, veri hatları temin edilerek işlerliği sürekli kılınmakta ve felaket kurtarma merkezleri ile yedekleme sistemlerinin güvenli ve etkin çalışması garanti altına alınmaktadır. Dizin hizmetleri, e-posta ve koruma sistemleri, DNS, DHCP, antivirüs, yük dengeleme, kimlik doğrulama, veri kaybı önleme ve sanallaştırma gibi kritik sistemlerin yönetimi sağlanırken, güvenlik duvarı ve diğer ağ bileşenleri üzerinden sistemlerin erişim ve güvenliği kontrol edilmektedir. Ayrıca sistemlerde düzenli güvenlik taramaları yapılmakta, erişim kayıtları ilgili mevzuatlara uygun şekilde merkezi sistemlerde toplanmakta ve gelişmiş analiz araçlarıyla izlenerek olası tehditlere karşı proaktif önlemler alınmaktadır.

Bununla birlikte zayıf akım altyapılarının tasarım, kurulum ve işletim süreçleri yürütülmekte; akıllı şehircilik vizyonu doğrultusunda görüntü işleme, yapay zekâ ve benzeri ileri teknolojilere dayalı çözümler geliştirilerek pilot projeler hayata geçirilmektedir. Kurum ihtiyaçları düzenli olarak analiz edilmekte, teknolojik gelişmeler yakından takip edilerek yeni çözümler kuruma kazandırılmakta ve ilgili birimlerle koordinasyon içinde çalışmalar yürütülmektedir. Tüm sistemler için gerekli emniyet tedbirleri alınırken, tedarik ve ihale süreçleri organize edilmekte, yüklenici firmaların faaliyetleri denetlenmekte ve operasyonların belirlenen standartlara uygun şekilde sürdürülmesi sağlanmaktadır.

#### **Akıllı Ulaşım Sistemleri Faaliyetleri**

Toplu ulaşım yönetim sistemlerinin etkin şekilde işletilebilmesi amacıyla gerekli bilişim altyapısı kurulmakta, yönetilmekte ve sürdürülebilirliği sağlanmaktadır. Bu kapsamda kurumsal veri tabanları, veri ambarı ve sunucu altyapıları etkin ve verimli biçimde yönetilmekte; uygulama yazılımlarının geliştirilmesi ile birlikte bakım ve servis süreçleri yürütülmektedir. Akıllı ulaşım sistemlerine yönelik teknolojiler yakından takip edilmekte, yeni nesil araç teknolojileri ve donanımlar araştırılarak uygulanmakta, akıllı ulaşım standartları doğrultusunda projeler geliştirilmektedir. Özellikle Akıllı Taşımacılık Yolcu Sistemi (ATAYOL) ve benzeri platformların sürekli iyileştirilmesi sağlanarak toplu ulaşım hizmetlerinin kalite ve erişilebilirliği artırılmaktadır.

Veri yönetimi ve iş zekâsı faaliyetleri kapsamında; farklı kaynaklardan elde edilen veriler veri ambarında toplanmakta, temizlenmekte ve analiz edilerek sürdürülebilir bir yapı oluşturulmaktadır. Veri bütünlüğü ve doğruluğu düzenli kontrollerle sağlanırken, veri modelleme, veri sözlüğü oluşturma ve veri kütüphanesi geliştirme çalışmaları yürütülmektedir. İş birimlerinin ihtiyaç duyduğu veriler belirli kurallar çerçevesinde üretilmekte; özet tablolar, ETL süreçleri ve veri katmanları aracılığıyla hızlı ve

doğru raporlama imkânı sunulmaktadır. Ayrıca iş zekâsı araçları kullanılarak veriler analiz edilmekte, karar destek mekanizmalarını güçlendirecek raporlar, dashboard'lar ve görselleştirmeler hazırlanmakta; kullanıcılara eğitim ve destek hizmetleri sağlanmaktadır.

Bununla birlikte veri ambarı ve iş zekâsı teknolojilerinin güncel tutulması, sistemlerin entegrasyonu ve kullanıcı yetkilendirme süreçlerinin yönetimi sağlanmaktadır. Kurum içi ve dışı veri paylaşımları, web servisleri ve uygulamalar arası entegrasyonlar etkin şekilde yürütülürken, akademik çalışmalar için uygun verilerin paylaşımı da desteklenmektedir. Tüm bu süreçlerde ihtiyaç analizleri yapılmakta, ihale ve tedarik süreçleri organize edilmekte, yüklenici firmaların faaliyetleri denetlenmekte ve sistemlerin kesintisiz, güvenli ve standartlara uygun şekilde çalışması temin edilmektedir.

## **Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı**

### **Mali İşlemler ve Bütçe Yönetimi**

İdare bütçesinin, stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak hazırlanması sağlanmaktadır. Mevzuat çerçevesinde tahakkuk ettirilen idare gelir ve giderlerine ilişkin takip, tahsil ve ödeme işlemleri yürütülmektedir.

### **Raporlama ve Hesap Yönetimi**

İdare faaliyet raporu, performans programı, taşınır yönetim dönemi hesabı, yönetim dönemi hesabı raporu, kesin hesap ve bilanço hazırlanmakta; ön mali kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

## **Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı**

### **Stratejik Planlama ve Koordinasyon**

Kurumun beş yıllık amaç ve hedeflerini içeren stratejik planın hazırlanması için gerekli koordinasyon sağlanmaktadır. İETT'nin stratejik planında yer alan amaç ve hedeflere uygun projelerin oluşturulması ve yönetilmesinde etkin rol üstlenilmektedir. Kurum karnesi, süreçlerle yönetim ve kurumda inovasyon kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülmektedir. İç kontrol sistemine ilişkin çalışmaların koordinasyonu sağlanmakta; kalite standartlarının İETT bünyesine kazandırılması ve gerekli sistemlerin kurulması gerçekleştirilmektedir.

### **Hizmet Kalitesi ve Araştırma Faaliyetleri**

İETT'nin temel görevi olan hizmet sunumunun kalitesini artırmak, ölçmek ve kontrol etmek amacıyla faaliyetler yürütülmektedir. İstatistiksel veriler toplanmakta, derlenmekte, yorumlanmakta ve yayınlanmaktadır. Araştırma ve geliştirme kapsamında etüt ve raporlar hazırlanmakta veya hazırlanmaktadır.

dır. Ulusal ve uluslararası kuruluşlarla ilişkiler yürütülmekte, yabancı heyetlerin karşılanması sağlanmaktadır. Ayrıca çalıştaylar düzenlenmekte ve sürdürülebilirlik raporu hazırlanmaktadır.

### **İç Kontrol ve Raporlama**

İç kontrol sisteminin etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar kapsamında; İç Kontrol Eylem Planları, İç Kontrol Eylem Planı Gerçekleşme Raporu, İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu, Kurumsal Risk Raporu ve Stratejik Plan Değerlendirme Raporları hazırlanmakta ve uygulanmaktadır.

## **Danışma ve Denetim Birimleri**

### **Hukuk Müşavirliği**

Adli ve idari yargı organlarında İdarenin temsili sağlanmaktadır. Genel hukuk ilkeleri ve mevzuat çerçevesinde Genel Müdürlüğe hukuki konularda görüş bildirilmekte ve yasal düzenlemeler takip edilmektedir. Hukuksal faaliyetler, İdarenin stratejik amaçlarının gerçekleştirilmesine azami katkı sağlamak amacıyla yürütülmektedir.

### **Rehberlik ve Teftiş Kurulu Başkanlığı**

Genel Müdürlük Makamınca verilen teftiş hizmetleriyle ilgili görevler yerine getirilmektedir. Teftiş Kurulu Başkanlığı Yönetmeliğinde belirtilen görev ve yetkiler çerçevesinde inceleme, soruşturma ve teftiş işlemleri yürütülmektedir. Bu faaliyetler, idarenin mevzuata, stratejik amaç ve hedeflere uygun çalışmasını sağlamak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Gerekli öneriler hazırlanarak üst yönetime sunulmaktadır.

### **İç Denetim Birim Başkanlığı**

İç Denetim Birim Başkanlığı, İETT Genel Müdürlüğünün tüm birimlerinin yönetim süreçleri, iç kontrol ve risk yapılarını denetlemektedir. Bu faaliyetler, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda belirlenen usul ve esaslar ile iç denetim standartları çerçevesinde yürütülmektedir. Başkanlık, kurumun etkin, verimli ve mevzuata uygun şekilde çalışmasını sağlamak amacıyla iç denetim hizmeti sunmaktadır.

# YÖNETİM ve İÇ KONTROL SİSTEMİ

## 1. Yönetim Sistemi

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, 16 Haziran 1939 tarihli ve 3645 sayılı “İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilat ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun” ile kurulmuş; İstanbul il sınırları içerisinde kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan, İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı ve müstakil bütçeli bir kamu kuruluşudur. Anılan kanun ile daha önce çeşitli imtiyazlar ve yabancı sermayeli özel şirketler aracılığıyla yürütülen elektrik, tramvay, tünel ve havagazı hizmetleri millileştirilerek İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir.

Organizasyon yapısı, 22 Şubat 2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmî Gazete’de 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 uygun şekilde kadro yapısına göre şekillendirilmekte ve güncellenmektedir. Mevcut organizasyon yapısı; 1 Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, 1 Medya İlişkileri Müdürü, 1 Rehberlik ve Teftiş Kurulu Başkanlığı, 1 İç Denetim Birim Başkanlığı, 1 Hukuk Müşavirliği, 12 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 50 Şube Müdürlüğünden oluşmaktadır. Dinamik bir yapıya sahip olan Genel Müdürlük, ortaya çıkan yeni ihtiyaçları karşılamak ve çağın gereklerini yerine getirmek amacıyla organizasyon yapısını düzenli olarak gözden geçirmekte ve güncel koşullara uyum sağlamaktadır.

Personel yapısı bakımından; memur kadrosu 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun ek geçici 9. ve 21. maddeleri ile bu kanunla ilişkilendirilmiş olup, işçi kadrosu ise 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine ve Toplu İş Sözleşmelerine tabidir.

## 2. İç Kontrol Sistemi

İç kontrol, idarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli biçimde yürütülmesini; varlık ve kaynakların korunmasını; muhasebe kayıtlarının doğru ve eksiksiz tutulmasını; mali ve yönetim bilgilerinin zamanında ve güvenilir şekilde üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçlerle iç denetimi kapsayan mali ve diğer kontroller bütünüdür (5018 sayılı Kanun, Madde 55).

İç kontrol sisteminin etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar, “İç Kontrol Eylem Planları” aracılığıyla yürütülmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak gerçekleştirilen “İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri” ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte; iyileştirmeye açık alanlar belirlenerek gerekli eylem planları oluşturulmaktadır.

2025 yılı içerisinde iç kontrol kapsamında aşağıdaki faaliyetler yürütülmüştür;

- Kurumsal Risk Raporu hazırlanarak üst yöneticiye sunulmuştur.
- 2025 yılında yayımlanan “Kamu İç Kontrol Yönetmeliği” doğrultusunda “İETT İç Kontrol Yönergesi” hazırlanmıştır.
- 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 Mali Kontrol Faaliyetleri

İç Kontrol sisteminin bir unsuru olan ön mali kontrol faaliyetleri, ilgili mevzuat çerçevesinde harcama birimleri ve Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığınca yürütülmektedir.

İdarenin gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerine ilişkin mali karar ve işlemleri; idarenin bütçesi, bütçe tertibi, kullanılabilir ödenek tutarı, ayrıntılı harcama programı, finansman programı, merkezi yönetim bütçe kanunu ile tasarruf genelgesi ve diğer mali mevzuat hükümlerine uygunluğu yönlerinden kontrol edilerek ön mali kontrol görüş yazıları düzenlenmektedir.

05 Mart 2025 tarihinde yayımlanan Kamu Ön Mali Kontrol Yönergesi doğrultusunda “İETT Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi” hazırlanmış, prosedürler güncellenmiştir. Ayrıca her bir ön mali kontrole tabi iş ve işlem için Ön Mali Kontrol Listeleri oluşturulmuştur. Ön mali kontrole tabi iş ve işlemler 01.01.2026 tarihinden itibaren hazırlanan bu kontrol listeleri doğrultusunda kontrol edilmeye başlanmıştır. Ön mali kontrol görüş yazıları ve kontrol listeleri ilgili işlem dosyalarına eklenmektedir.

Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığınca 2025 yılında; 60 ihale öncesi, 42 ihale sonrası olmak üzere toplam 102 ihale dosyası; 55 ödenek aktarma işlemi, 1 Yan Ödeme Cetveli ve 1 adet de Yurtdışı Geçici Görev Harcırah ödemesi incelenerek Ön Mali Kontrol Görüş Yazısı düzenlenmiştir.

### 4. İç Denetim

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

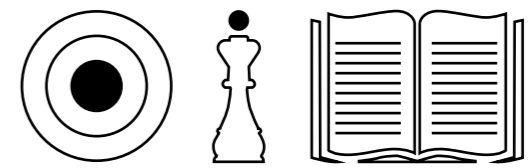
Kurum içerisinde etkin bir iç kontrol sisteminin varlığını, risk yönetimi, iç kontrol mekanizmaları ve işlem süreçlerinin etkin şekilde işlediğini; üretilen bilgilerin doğruluğunu ve eksiksizliğini; varlıkların korunduğunu; faaliyetlerin etkili, ekonomik, verimli ve mevzuata uygun biçimde yürütüldüğünü temin ederek kurum içi ve dışına makul güvence sağlamaktadır.

### 5. Dış Denetim

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

### 6. Belediye Meclis Denetimi

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



# 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

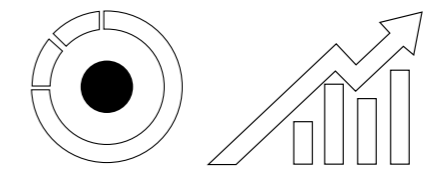
AMAÇ 3	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
Hedef 3.1	Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak
Hedef 3.2	Kaynakları Etkin Kullanmak ve Operasyonel Maliyeti Düşürmek
Hedef 3.3	Sosyal Sorumluluk Bilincini Artırmak
Hedef 3.4	Çevresel Etkileri Azaltmak

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



# FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

MALİ BİLGİLER  
PERFORMANS BİLGİLERİ

# FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER -1

## MALİ BİLGİLER

Bütçe Giderleri

Bütçe Gelirleri

Açık-Fazlanın Finansmanı

Bilanço

Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Mali Denetim Sonuçları

## PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri

Performans Sonuçları Tablosu

Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi

## Bütçe Giderleri

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2024 GERÇEKLEŞME TL	2025 BÜTÇE TL	2025 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
<b>01</b>		<b>PERSONEL GİDERLERİ</b>	<b>1.731.475.744,89</b>	<b>2.633.784.000,00</b>	<b>1.981.655.272,12</b>
01	01	MEMURLAR	504.657.228,56	731.917.000,00	633.530.031,50
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	912.051,79	1.373.000,00	1.081.990,79
01	03	İŞÇİLER	1.224.387.315,62	1.895.869.000,00	1.344.359.851,12
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	1.123.236,28	4.050.000,00	2.165.509,67
01	05	DİĞER PERSONEL	395.912,64	575.000,00	517.889,04
<b>02</b>		<b>SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ</b>	<b>287.381.297,29</b>	<b>668.423.000,00</b>	<b>284.723.385,70</b>
02	01	MEMURLAR	51.387.973,78	75.150.000,00	67.282.273,63
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	130.654,84	186.000,00	155.203,29
02	03	İŞÇİLER	235.862.668,67	593.087.000,00	217.285.908,78
<b>03</b>		<b>MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ</b>	<b>25.301.004.472,31</b>	<b>36.601.923.000,00</b>	<b>36.511.059.034,03</b>
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	5.890.805.337,49	7.505.211.000,00	6.879.477.999,87
03	03	YOLLUKLAR	3.373.524,62	14.110.000,00	3.757.714,33
03	04	GÖREV GİDERLERİ	207.384.352,67	450.954.000,00	407.264.335,39
03	05	HİZMET ALIMLARI	12.387.778.926,94	17.270.324.000,00	18.276.074.761,41
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	2.017.062,66	2.750.000,00	2.606.348,63
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	6.809.575.566,45	11.358.274.000,00	10.941.870.309,77
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	59.590,00	-	-
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	10.111,48	300.000,00	7.564,63

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2024 GERÇEKLEŞME TL	2025 BÜTÇE TL	2025 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
<b>04</b>		<b>FAİZ GİDERLERİ</b>	<b>185.683.538,50</b>	<b>436.760.000,00</b>	<b>399.863.211,77</b>
04	02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	185.683.538,50	436.760.000,00	399.863.211,77
04	03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	-	-	-
<b>05</b>		<b>CARİ TRANSFERLER</b>	<b>39.141.652,70</b>	<b>38.660.000,00</b>	<b>42.143.336,41</b>
05	01	GÖREV ZARARLARI	36.833.465,95	35.500.000,00	38.849.739,93
05	03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	124.589,86	36.000,00	632.604,44
05	06	YURT DIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	2.183.596,89	3.124.000,00	2.660.992,04
<b>06</b>		<b>SERMAYE GİDERLERİ</b>	<b>3.053.182.750,81</b>	<b>16.420.450.000,00</b>	<b>1.071.627.098,45</b>
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	2.303.328.086,70	13.992.400.000,00	353.567.837,38
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	138.571.915,56	272.500.000,00	137.181.948,00
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	116.650,00	50.000.000,00	83.055.580,02
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	591.269.974,58	1.567.400.000,00	497.821.733,05
06	06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	-	495.000.000,00	-
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	19.896.123,97	43.150.000,00	-
<b>08</b>		<b>BORÇ VERME</b>	<b>4.566.662,75</b>	<b>-</b>	<b>200.000,00</b>
08	01	YURTİÇİ BORÇ VERME	4.566.662,75	-	200.000,00
<b>09</b>		<b>YEDEK ÖDENEK</b>	<b>-</b>	<b>4.000.000.000,00</b>	<b>-</b>
<b>TOPLAM</b>			<b>30.602.436.119,25</b>	<b>60.800.000.000,00</b>	<b>40.291.271.338,48</b>

## Bütçe Gelirleri

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2024 GERÇEKLEŞME TL	2025 BÜTÇE TL	2025 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
<b>03</b>		<b>TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ</b>	<b>7.860.114.632,08</b>	<b>15.113.200.000,00</b>	<b>13.015.768.671,47</b>
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	242.359.538,36	647.800.000,00	585.602.569,95
03	02	MALLARIN KULLANMA VEYA FAALİYETTE BULUNMA İZİNİ GELİRLERİ	87.007,26	165.200.000,00	106.340,00
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	22.447.913,10	4.000.000,00	3.757.941,08
03	04	KURUMLAR HASILATI	7.567.738.428,26	13.641.200.000,00	12.115.421.582,99
03	06	KİRA GELİRLERİ	27.481.745,10	655.000.000,00	310.880.237,45
<b>04</b>		<b>ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER</b>	<b>11.520.462.607,92</b>	<b>25.500.000.000,00</b>	<b>16.921.875.433,02</b>
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR	11.515.599.376,83	25.500.000.000,00	16.921.847.171,17
04	04	KURUMLARDAN ve KİŞİLERDEN ALINAN YARDIM ve BAĞIŞLAR	-	-	28.261,85
04	05	PROJE YARDIMLARI	4.863.231,09	-	-
<b>05</b>		<b>DİĞER GELİRLER</b>	<b>599.225.422,11</b>	<b>1.286.800.000,00</b>	<b>1.371.635.213,33</b>
05	01	FAİZ GELİRLERİ	13.045.413,66	53.700.000,00	11.300.671,61
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	1.731.734,91	6.300.000,00	2.356.705,02
05	03	PARA CEZALARI	281.577.519,35	865.100.000,00	616.245.192,15
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	302.870.754,19	361.700.000,00	741.732.644,55
<b>06</b>		<b>SERMAYE GELİRLERİ</b>	<b>0,00</b>	<b>4.500.000.000,00</b>	<b>85.200,00</b>
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	-	4.500.000.000,00	85.200,00
<b>09</b>		<b>RED İADELER (-)</b>	<b>540.031,73</b>	<b>-</b>	<b>1.010.847,20</b>
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	143.023,36	-	965.240,82
09	05	DİĞER GELİRLER	397.008,37	-	45.606,38
<b>NET GELİR</b>			<b>19.979.262.630,38</b>	<b>46.400.000.000,00</b>	<b>31.308.353.670,62</b>

## Açık-Fazlanın Finansmanı

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2025 (TL)
I	II	III	IV		
<b>1</b>				<b>İÇ BORÇLANMA</b>	<b>4.511.519.755,75</b>
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	4.511.519.755,75
		52		DİĞER BANKALARDAN	-318.425.575,36
			1	BORÇLANMA	313.000.000,00
			2	ÖDEME	-631.425.575,36
			3	KUR FARKI	0,00
		53		DİĞER	4.829.945.331,11
			1	BORÇLANMA	5.000.000.000,00
			2	ÖDEME	-170.054.668,89
<b>2</b>				<b>DIŞ BORÇLANMA</b>	<b>-</b>
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-
		51		YABANCI BANKALAR	-
			1	BORÇLANMA	-
			2	ÖDEME	-
			3	KUR FARKI	-
<b>GENEL TOPLAM</b>					<b>4.511.519.755,75</b>

## Bilanço (Aktif)

AKTİF			31.12.2024	31.12.2025
<b>I</b>	<b>DÖNEN VARLIKLAR</b>		<b>4.052.329.744,16</b>	<b>5.345.842.168,80</b>
1	10	HAZIR DEĞERLER	190.236.196,24	234.389.960,18
1	12	FAALİYET ALACAKLARI	970.535.923,53	1.142.212.213,23
1	14	DİĞER ALACAKLAR	82.420.853,86	102.054.724,89
1	15	STOKLAR	480.822.944,36	341.306.936,98
1	16	ÖN ÖDEMELER	20.529.868,17	29.632.435,27
1	19	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	2.307.783.958,00	3.496.245.898,25
<b>II</b>	<b>DURAN VARLIKLAR</b>		<b>116.987.996.556,68</b>	<b>60.166.020.430,87</b>
2	22	FAALİYET ALACAKLARI	7.469.030,13	6.800.222,36
2	24	MALİ DURAN VARLIKLAR	1.190.969.385,30	1.194.394.382,36
2	25	MADDİ DURAN VARLIKLAR	115.789.558.141,25	58.964.825.826,15
2	26	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	-	-
2	29	DİĞER DURAN VARLIKLAR	-	-
<b>TOPLAM VARLIKLAR</b>			<b>121.040.326.300,84</b>	<b>65.511.862.599,67</b>

## Bilanço (Pasif)

PASİF			31.12.2024	31.12.2025
<b>III</b>	<b>KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR</b>		<b>14.657.307.347,94</b>	<b>18.468.522.961,49</b>
3	30	İÇ MALİ BORÇLAR	569.036.522,47	-
3	31	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	-	-
3	32	FAALİYET BORÇLARI	9.797.593.819,68	12.677.541.151,91
3	33	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	3.122.864.722,71	5.025.609.610,53
3	34	ALINAN AVANSLAR	-	-
3	36	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	284.802.123,27	402.129.793,70
3	37	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	537.016.693,20	363.242.405,35
3	38	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKKUKLARI	345.993.466,61	-
3	39	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	-	-
<b>IV</b>	<b>UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR</b>		<b>9.669.513.396,06</b>	<b>16.035.682.828,12</b>
4	40	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	7.098.359.810,00	12.178.916.088,22
4	41	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	-	-
4	43	DİĞER BORÇLAR	48.085,46	-
4	47	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	2.493.352.210,43	3.779.055.449,73
4	48	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	77.753.290,17	77.711.290,17
<b>V</b>	<b>ÖZ KAYNAKLAR</b>		<b>96.713.505.556,84</b>	<b>31.007.656.810,06</b>
5	50	NET DEĞER	4.019.405.871,43	305.116.200,59
5	57	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	111.411.335.200,95	111.733.669.693,72
5	58	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-9.954.008.161,98	-71.614.495.239,76
5	59	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-8.763.227.353,56	-9.416.633.844,49
<b>TOPLAM KAYNAKLAR</b>			<b>121.040.326.300,84</b>	<b>65.511.862.599,67</b>

## Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

### Giderler

Bütçe giderleri; %5,62 personel giderleri, %90,62 mal ve hizmet alım giderleri, %0,99 faiz giderleri, %0,10 cari transferler, %2,66 sermaye giderleri şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 40.291.271.338,48 TL olarak gerçekleşmiştir.

### Gelirler

Bütçe gelirleri ise; %41,57 teşebbüs ve mülkiyet gelirleri, %54,05 alınan bağış ve yardımlar ve %4,38 diğer gelirler şeklinde dağılım göstermiş ve toplamda 31.308.353.670,62 TL olarak gerçekleşmiştir.

### Sapma Nedenleri

İstanbul'da lastik tekerlekli toplu taşıma hizmeti sunan İETT'nin temel gelir kaynağını yolcu taşımacılığında elde edilen hasılat oluşturmaktadır. Son yıllarda ülkemizde yaşanan ekonomik gelişmeler doğrultusunda akaryakıt, personel, bakım-onarım ve benzeri tüm gider kalemlerinde önemli artışlar meydana gelmiştir. Ancak sunulan hizmetin kamu hizmeti niteliği taşıması nedeniyle maliyetlerdeki yükseliş, bilet ücretlerine aynı ölçüde yansıtılamamıştır. Bu durum sonucunda gelirlerin giderleri karşılama oranı yaklaşık %30 seviyelerinde gerçekleşmektedir.

Gelir-gider dengesi arasındaki açık, İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) tarafından sağlanan finansman desteği ile sağlanmaktadır. Mevcut ekonomik koşullar, artan yaşam maliyetleri ve trafik yoğunluğu gibi etkenler toplu taşımaya olan talebin artış eğilimini sürdüreceğine işaret etmektedir.

Dünyada veya ülke gündeminde pandemi benzeri olağanüstü bir durum yaşanmadığı sürece yolculuk gelirlerinde önemli bir azalma beklenmemektedir. Bununla birlikte devam eden savaşlar nedeniyle petrol ve döviz kurlarındaki dalgalanmalar tüm maliyet kalemlerinde artış yaşanmasına neden olacaktır. Maliyetlerde yaşanan artışların bilet fiyatlarına aynı oranda yansıtılamaması, gelir-gider dengesinin seyrini etkilemeye devam edecektir.

Stratejik planda belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda mevcut kaynakların etkin ve verimli kullanımını, sürdürülebilir bir mali yapının tesis edilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

### Mali Denetim Sonuçları

İdaremizin mali faaliyet, karar ve işlemleri; 6085 sayılı Sayıştay Kanunu ile Sayıştay Denetim Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde, Sayıştay tarafından düzenlilik ve performans konuları kapsamında denetlenmektedir.

Düzenlilik denetimi; kamu idaresinin hesap ve işlemleri ile mali rapor ve tablolarının doğruluğu ve güvenilirliğine ilişkin mali denetimi, ayrıca gelir, gider ve mallara ilişkin hesap ve işlemlerin mevzuata uygunluğunun incelendiği uygunluk denetimini kapsamaktadır. Bu süreçte mali yönetim ve iç kontrol sistemleri de değerlendirilmektedir. Performans denetimi ise hesap verme sorumluluğu kapsamında, idare tarafından belirlenen hedef ve göstergeler doğrultusunda faaliyet sonuçlarının ölçülmesi ve değerlendirilmesini ifade etmektedir.

Denetim ve incelemeler sonucunda denetim grup başkanlıkları veya denetçiler tarafından hazırlanan taslak denetim raporu, cevaplandırılmak üzere idare başkanlığına iletilmektedir. İdare tarafından bir ay içinde verilen cevaplar doğrultusunda taslak rapor yeniden değerlendirilmekte ve denetim görüşünü de içeren denetim ve performans raporu oluşturulmaktadır.

2024 yılı Sayıştay Denetim Raporu'nda, "Denetim Görüşünün Dayanağı Bulgular" başlığı altında 6 bulgu, denetim görüşünü etkilemeyen "Diğer Bulgular" bölümünde ise 62 bulgu, "Kamu İdaresine Bildirilecek Hususlar" başlığı altında da 1 bulgu yer almıştır.

2024 yılı Sayıştay Denetim Raporu Denetim Görüşü; "İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün 2024 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
Açık-Fazlanın Finansmanı
Bilanço
Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar
Mali Denetim Sonuçları

## PERFORMANS BİLGİLERİ

Faaliyet ve Proje Bilgileri
Performans Sonuçları Tablosu
Performans Sonuçları ve Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi

## PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYET ve  
PROJE BİLGİLERİ



## CİMER Başvurularının Kurum İçi Dağıtımı ve Koordinasyonu

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) üzerinden İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ile ilgili tüm başvuruların kurum genelinde dağıtımı yapılmaktadır. Yolcu Hizmetleri Müdürlüğü, CİMER Koordinatörlüğü görevini yürüttüğünden Valilik ve İBB CİMER birimiyle paydaş olarak çalışmaktadır.

## Muhtarlık Taleplerine İlişkin Faaliyetler

2020 yılında kurulan birimimiz aracılığıyla muhtarlarla iletişim sağlanmakta, saha ziyaretleri gerçekleştirilerek muhtarların vatandaş adına talepleri dinlenmektedir. Kurumumuza muhtarlar tarafından yapılan ziyaretlerde kurumumuzun temsil görevi yerine getirilmektedir.

2025 yılında bu birim tarafından gerçekleştirilen faaliyetler aşağıdaki gibidir:

- Yüz yüze Muhtar Ziyareti: 667
- İBB Yönetişim ve Valilik Toplantısı: 65
- Muhtar Talepleri: 722
- Çözümlenen Muhtar Talepleri Oranı: %29
- CRM Başvuruları: 972

## İnteraktif İletişim Faaliyetleri

İnteraktif iletişim faaliyetlerimiz kapsamında; İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile kurumumuz müdürlükleri arasında iletişim sağlanmakta, kronik problemler, birden çok birimi ilgilendiren başvuruların sahiplendirilmesi, süresi geçmiş başvurular ve benzeri konularda çözüm üretilmektedir. Kritik konuların çözüm süreçleri yürütülmektedir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü adına İBB Başkanı, İBB Özel Kalem ve diğer yöneticilere gelen e-postalar araştırılarak yanıtlanmaktadır. (Yıl içinde 71 e-posta yanıtlanmıştır.) İBB ve İETT Özel Kalem aracılığıyla gelen telefonlar üzerinden yanıtlanması gereken kritik konularda iletişim süreci yürütülmektedir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü adına WhatsApp kanalı üzerinden iletilen İBB Meclis Üyelerine gelen talepler ilgililerine iletilerek yanıtlanmaktadır.

## Yolcu İletişim Süreçlerinin Merkezi Yönetimi (CRM Projesi)

2020 yılında başlatılan CRM Projesi kapsamında, İETT'de her başvurunun konusuna göre ilgili birimler tarafından cevaplanma süreçlerinin merkezi bir yapı altında yönetilmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda çalışmalar 2025 yılında da sürdürülmüş; yolcu iletişim süreçlerinin etkin şekilde yürütülmesi ve başvurulara ilişkin veri analizi çalışmalarının geliştirilmesi sağlanmıştır. Metrobüs, Planlama ve Bilgi İşlem alanlarına ilişkin gelen başvuruların cevaplanma performansı ve değerlendirme süreci Müdürlüğümüz tarafından takip edilmektedir.

## Yolcu İletişim ve Analiz Birimi Çalışmaları

Yolcu İlişkileri Yönetimi süreçlerinin uçtan uca tasarlanması, süreç performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi, projelerin üretilmesi ve uygulamaya geçirilmesi görevleri yerine getirilmiştir.

2025 yılında Yolcu İletişim ve Analiz Birimi tarafından gerçekleştirilen çalışmalar aşağıdaki gibidir:

- CRM Re-organizasyon Projesi
- Yolcu İlişkileri ve Hizmet İyileştirme Kurulu
- Haftalık Koordinasyon Raporu
- Teşekkür Başvuruları
- Haftanın Hatları
- Zayi Raporu
- Gülümseten Teşekkürler
- ISO 10002 İç Tetkik
- Otomatik Raporlar
- İlçe Belediyeleri Genel Ziyaret Sunumları
- Muhtarlık Ziyaretleri Koordinasyonu
- Sunumlar
- Raporlama ve Analiz

## Usulsüz Kart Kullanımlarının Önlenmesine Yönelik Çalışmalar

Usulsüz kart kullanımlarının önlenmesine yönelik olarak düzenli denetim ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmiş, tespit edilen uygunsuzluklar hakkında ilgili mevzuat çerçevesinde işlem tesis edilmiştir. Bu kapsamda, sistemin adil ve etkin kullanımının sağlanmasına yönelik çalışmalar sürdürülmüştür. Yapılan çalışmalar sonucunda 148.874 usulsüz kart kullanımının önüne geçilerek sistemin adil, güvenli ve etkin şekilde işletilmesi sağlanmıştır.

## Bulunmuş Eşya Yönetimi ve Bağış Faaliyetleri

Şehir içi toplu ulaşım araçlarında (otobüs, metrobüs, adabüs, tünel, nostaljik tramvay, durak ve istasyonlarda) bulunan eşyaların kayıt altına alınması, depolanması, muhafazası ve sahibine teslim edilmesi; ayrıca ihale ile açık artırma yöntemiyle satışı veya yardım kuruluşlarına (giyim eşyaları, kitaplar, kırtasiye vb.) bağışlanması işlemleri yürütülmektedir.

Bulunmuş Eşya Merkez Bürosu, Karaköy binası asma katta hizmet vermekte olup Anadolu ve Avrupa Yakası'nda toplam 27 noktada faaliyetlerini sürdürmektedir. Ofis dağılımı, vatandaşların kayıp eşya başvurularına hızlı, etkin ve erişilebilir şekilde yanıt verebilmek amacıyla planlanmış, yaygın bir hizmet ağı ile çalışmalar yürütülmektedir.

Bulunmuş eşya süreçleri, ilgili mevzuat ve yönerge hükümleri doğrultusunda yürütülmektedir. Sahibi tespit edilemeyen elektronik eşyalar, yasal bekleme süresinin (1 yıl) tamamlanmasının ardından açık artırma ihale yöntemiyle satışa sunulmaktadır. Elektronik eşya dışındaki kullanılmamış ürünler ise üç aylık bekleme süresi sonrasında, Bulunmuş Eşya Yönergesi kapsamında Genel Müdürlük Oluru ile İBB'ye bağışlanmaktadır.

Bu uygulamalarla hem mevzuata uygunluk sağlanmakta hem de kamu kaynaklarının etkin ve şeffaf yönetimi temin edilmektedir. 2025 yılında toplam 272 paket eşya bağışı gerçekleştirilmiştir.

### Şoför Teşekkürleri ve Ödüllendirme Çalışmaları

Yolcularımızdan gelen şoför teşekkürlerinin kurum içinde ve şoför düzeyinde farkındalık yaratması amacıyla çalışmalar yürütülmüştür. Bu kapsamda ilk aşamada, hafta içi her gün günlük olarak şoför teşekkürleri ilgili yöneticilere e-posta yoluyla iletilmiş, farkındalık düzeyi yeterli seviyeye ulaştıktan sonra günlük paylaşımlar sonlandırılmıştır.

İkinci aşamada haftalık olarak teşekkür başvuruları derlenmiş ve görsel destekli e-postalar Yolcu Hizmetleri Müdürlüğü tarafından daire başkanları, müdürler ve şeflere iletilmiştir. Yıl boyunca tüm teşekkürler okunarak 2025 yılında gelen başvurular dokuz kategoride sınıflandırılmıştır:

■Saygılı ■Yardımsaver ■Titiz ■Prezantabl ■Dikkatli ■Güleryüzlü ■Kibar ■Güvenilir ■Sabırlı.



Teşekkür alan şoförler plaket ile ödüllendirilmekte, plaket üzerinde ilgili kategorilerin rozetleri yer almaktadır. Bir şoför yeni bir kategoride teşekkür aldığı anda, sonraki törende bu kategorinin rozeti kendisine takdim edilmektedir.

2024 yılı verileri baz alınarak yapılan 2025 organizasyonunda 56 şoföre plaket, 15 şoföre rozet verilmiştir. 2025 verilerine göre ise 99 şoför plaket, 28 şoför rozet almaya hak kazanmıştır. Söz konusu organizasyonun 2026 yılı içerisinde gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

### Şoför İş Atama ve Rotasyon Projesi

Şoförlerin çalıştıkları hatlar, mahalle ve bölgelere göre zorluk ve kolaylık açısından farklılık göstermektedir. Örneğin, D-100 karayolu veya minibüs yolu olarak tabir edilen, insan ve araç trafiğinin yoğun olduğu akslarda çalışmak çoğu şoför tarafından tercih edilmezken, köylere çalışan hatlara talep oldukça fazladır. Mevcut sistemde hangi şoförün kolay ya da zor hatta çalışacağını belirleyen bir kriter bulunmamaktadır. Bu nedenle rotasyon uygulaması gerçekleştirilmektedir.

Kent içi toplu ulaşım hizmetinin 7 gün 24 saat sunuluyor olması, şoförler için bazı sıkıntıları beraberinde getirmektedir. Birçok şoför, aileleriyle zaman geçirebilmek için tatil gününün özellikle Cumartesi veya Pazar olmasını talep etmektedir. Ancak hafta sonları servis sayısı düşse de bazı şoförlerin çalışması zorunlu olmaktadır. Bu durumda hangi şoförün tatilini hafta içi veya hafta sonu kullanacağını belirleyen bir kriter mevcut sistemde bulunmamaktadır.

Projede, Ulaşım Planlama Operasyon sürecindeki gerçekleşme verileri kullanılarak performans kriterleri belirlenmiş ve bu doğrultuda şoför personel yetkinlik puanları oluşturulmuştur. Eşit ve adil iş dağıtımı için yetkinlik puanlarına bağlı olarak şoför personelin çalışacakları görevler, kendilerinin tercih yapmasına olanak sağlayacak algoritmalarla yeni bir yazılım geliştirilmiş ve ilk defa "Kendi işini kendin seç" mantığı ile personel iş ataması gerçekleştirilmiştir.

Projenin sağlıklı bir şekilde uygulanabilmesi için İETT'nin önemli paydaşlarından olan işçi sendikası ile toplantılar yapılmış, fikir alışverişinde bulunulmuş ve sistemin işleyişi hakkında bilgilendirmeler gerçekleştirilmiştir. Daha sonra şoför personel için eğitim planları oluşturulmuş, grupların on kişiyi geçmemesine özen gösterilmiştir. Eğitimlerde personele, yeni sistemin hem çalışanlara hem de kuruma katacağı faydalar anlatılmıştır.

### Yolcu Memnuniyeti Araştırması

İETT tarafından İstanbul genelinde sunulan otobüs, metrobüs, adabüs, tünel ve nostaljik tramvay hizmetlerine ilişkin yolcu beklenti ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla 2025 yılında, 2024 yılına ait Yolcu Memnuniyeti Araştırması gerçekleştirilmiştir.

EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Standardı esas alınarak yürütülen çalışma kapsamında; hizmet kalitesi, erişilebilirlik, bilgilendirme, süre, müşteri hizmetleri, konfor, güvenlik ve çevresel etkiler olmak üzere sekiz ana kriter üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır.

İstanbul genelini temsil edecek şekilde belirlenen örneklem doğrultusunda, yüz yüze yöntemle toplam 3.000 yolcu ile gerçekleştirilen araştırmada farklı zaman dilimleri, yolcu profilleri ve hat türleri dikkate alınarak kapsamlı veri elde edilmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirmeye açık alanlar tespit edilmiş; kısa, orta ve uzun vadeli aksiyon planlarının oluşturulmasına yönelik analizler yapılmış ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik karar alma süreçlerine önemli katkı sağlanmıştır.

### Raporlama ve Analiz Çalışmaları

Yolcu İlişkileri Yönetimi süreçlerinin uçtan uca tasarlanması, süreç performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi, projelerin üretilmesi ve uygulamaya geçirilmesi görevleri yerine getirilmiştir. Haftalık koordinasyon raporları hazırlanmış, ilçe belediyeleri genel ziyaret sunumları ve muhtarlık ziyaretleri koordinasyonu kapsamında sunumlar yapılmıştır. Zayi raporu, otomatik raporlar ve diğer raporlama faaliyetleri yürütülmüştür.

### ISO 10002 İç Tetkik ve Otomatik Raporlar

ISO 10002 standardı kapsamında iç tetkik faaliyetleri gerçekleştirilmiş, yolcu şikayetleri ve teşekkürleri kalite yönetimi çerçevesinde değerlendirilmiştir. Otomatik raporlar ile süreç takibi ve performans ölçümü desteklenmiştir.

### M5 Üsküdar – Samandıra Metro Hattı Entegrasyon Çalışmaları

M5 Üsküdar Samandıra Metro Hattına yolcu ulaşımının sağlanması amacıyla metro entegreli yeni hatlar açılmış, mevcut hatlarda düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda bölgedeki mahallelerden gelen ulaşım talepleri doğrultusunda yeni hatlar planlanarak hizmete sunulmuştur. Metro hattına paralel güzergahta hizmet veren 1 hattın güzergahı değiştirilmiş ve Samandıra Metro İstasyonu'nda sonlandırılmıştır.

### 500T Hattı Yeniden Yapılandırma Çalışmaları

500T Tuzla Şifa Mahallesi Cevizlibağ hattında yaşanan operasyonel sorunlara çözüm bulmak ve hattı daha verimli hale getirmek amacıyla yeniden yapılandırmaya gidilmiştir. Hizmet kalitesinin artırılması ve operasyonel sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla yapılan kapsamlı değerlendirmeler sonucunda, 500T hattı Cevizlibağ yerine 4. Levent'te sonlandırılmıştır. 4. Levent – Cevizlibağ arasında ise 500L hattı hizmet vermekte olup, bu hatlar arasında ücretsiz entegrasyon sağlanmıştır.

### 4 Levent – Mecidiyeköy Aksı Simülasyon ve Optimizasyon Çalışmaları

4 Levent – Mecidiyeköy aksında artan yolcu talebi ve peron alanı verimliliğini artırmak amacıyla makro ve mikro ölçekli simülasyonlar ile mevcut işletme koşulları analiz edilmiştir. M2 Metro entegrasyonunu destekleyen hat ve peron optimizasyon senaryoları geliştirilmiştir. Mikro simülasyon sonuçları; peron kullanımı, bekleme süreleri ve yaya hareketliliği açısından ölçülebilir ve uygulanabilir iyileştirmeler sağlamıştır.

### Toplu Ulaşım Planlama ve Analiz Çalışmaları

Toplu ulaşım planlama çalışmalarına altlık teşkil etmesi amacıyla; nüfus ve ulaşılabilirlik analizleri, yol ve hat ağı analizleri gerçekleştirilmiş; lokasyon bazlı ihtiyaç tespiti ve haritalandırma çalışmaları yapılmıştır.

### Recep Tayyip Erdoğan Eğitim Külliyesi Sefer Düzenlemeleri

Yaklaşık 10.400 öğrencinin giriş ve çıkış saatine uygun planlama çalışmaları yapılarak bölgeye hizmet veren mevcut seferlere ek olarak 177 depar sefer planlanmıştır. Belediye ve kaymakamlık iş birliğiyle kavşak ve yol düzenlemeleri tamamlanmıştır.

### Metrobüs Hattı Asansör ve Yürüyen Merdiven İşletme ve Bakım Faaliyetleri

Metrobüs hattı üzerinde 87 asansör ve 39 yürüyen merdiven olmak üzere toplam 126 ekipman bulunmaktadır. İşletmesi başlangıçta İBB tarafından yürütülen bu ekipmanların servis ve bakım faaliyetleri, 15.11.2014 tarihinde İdaremize devredilmiş olup, söz konusu faaliyetler Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Yüklenici firma tarafından günlük ortalama 17 teknik personel ile 06.00–24.00 saatleri arasında tüm bakım ve onarım çalışmaları, kurumumuz teknik personeli refakatinde gerçekleştirilmektedir.



Avcılar–Tüyap ve Şükrübey–Fikirtepe arası olmak üzere iki farklı ekip hizmet vermektedir. Tüyap, Beykent, Beylikdüzü, Haramidere, Avcılar, Şirinevler, Cevizlibağ ve Zincirlikuyu istasyonlarındaki asansörlerimiz, 24 saat güvenlik hizmeti ile engelli vatandaşlarımızın kullanımına açık tutulmaktadır. Gece 23:00–07:00 saatleri arasında açık olan ekipmanlar için ayrıca acil müdahale ekibi görevlendirilmiştir. Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından işletilen 126 ekipmanın performansı %99 seviyesinde olup, günlük saha kontrolleri, arızalara müdahale ve periyodik bakım çalışmaları 2025 yılı içerisinde de yapılmış ve devam etmektedir.

### Metrobüs Hattı Jeneratör Bakım ve Onarım Çalışmaları

İstasyonlardaki enerji besleme hattının, aydınlatma hattından beslenmesi ve şebeke kaynaklı arızalar nedeniyle sık sık enerji kesintileri meydana gelmektedir. Metrobüs hattında enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede yüksek güçlü jeneratörler bulunmaktadır. 2025 yılı içerisinde tüm istasyonlarda bulunan toplam 46 adet jeneratörün bakım ve onarımı gerçekleştirilmiştir.



### ATAYOL Yönetim Sistemleri Uygulamaları

ATAYOL, İETT'nin toplu taşıma hizmetlerinin yönetilmesine yönelik kullanılan yönetim sistemleri uygulamalarının bütünüdür. Filo Yönetim Sistemi, Kaza Takip Sistemi, Özel Taşımacılık Sistemi ve Arıza Yönetim Sistemi başta olmak üzere, toplu taşıma hizmetlerinin planlanması, izlenmesi ve etkin şekilde yürütülmesine katkı sağlayan birçok uygulamayı bünyesinde barındırmaktadır. ATAYOL yazılımlarının (Araç PC, Backend ve Frontend) geliştirme ve bakım faaliyetleri tamamlanmış olup, sistemin 7/24 kesintisiz ve sürdürülebilir şekilde çalışabilirliği sağlanmıştır. ATAYOL yazılımı özelinde herhangi bir yatırım faaliyeti gerçekleştirilmemiş, bakım ve geliştirme süreçleri İETT'nin iç kaynakları kullanılarak yürütülmeye devam edilmiştir.

### Gerçekleştirilen Kültürel ve Sosyal Etkinlikler

#### Törenler ve Sergiler

İETT tarafından 2025 yılı içerisinde çeşitli kültürel ve sosyal etkinlikler düzenlenmiştir. Bu etkinlikler sergi, tören ve organizasyonlar aracılığıyla hem kurum kültürünün güçlendirilmesine hem de toplumsal değerlerin yaşatılmasına katkı sağlamıştır.

#### Gerçekleştirilen etkinlikler:

- Tünel ve Nostaljik Tramvay Yıl Dönümü Kutlama Töreni – İstiklal Caddesi'nde tören ve canlı müzik eşliğinde tramvay turu.



- Özel Halk Otobüsü Hizmete Alım Töreni – İkitelli Garajı'nda düzenlenen törenle yeni araçların hizmete alınması.



- Performans Gelişim Sistemi (PGS) Ödül Töreni – 214 çalışanın ödüllendirilmesi, 1453 Çırpıcı Sosyal Tesisleri.
- Çanakkale Şehitleri Fotoğraf Sergisi – 18 Mart, tarih bilinci ve milli değerlerin yaşatılması.

- 23 Nisan 23 Hikâye Sergisi – Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı kapsamında tarihi hikâyelerin sergilenmesi.



- 23 Nisan Otobüs Boyama Etkinliği – Çocukların hayallerini otobüs boyama etkinliğiyle ifade etmesi.
- İETT'nin İsimli Kahramanları Sergisi – 1 Mayıs Emek ve Dayanışma Günü, 48 fotoğrafla 28 emekçinin hikâyesi.



- Samsun'dan Doğan Güneş Sergisi – 19 Mayıs, Tünel istasyonlarında düzenlenen sergi.
- 19 Mayıs Otobüs Boyama Etkinliği – Çocukların yaratıcılıklarını sergilediği etkinlik.
- Karne Şenliği – Kemerburgaz Kent Ormanı'nda otobüs boyama ve SÜHA Teknoloji Otobüsü etkinliği.
- 9'da 9 Plaket Töreni – Örnek davranışlarıyla öne çıkan kaptan şoförlerin onurlandırılması.



- Zafere Giden 15 Gün Sergisi – 30 Ağustos Zafer Bayramı kapsamında Tünel istasyonlarında düzenlenen sergi.
- Ata'nın En Büyük Mirası Sergisi – 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı kutlamalarından karelerin sergilenmesi.



- 10 Kasım Atatürk'ü Anma Programı – Metrohan 'da düzenlenen anma programı, saygı duruşu ve Cumhuriyet Anıtı'na karanfil bırakılması.



### Sosyal Sorumluluk Projeleri

İETT tarafından 2025 yılında toplam 4 sosyal sorumluluk projesi hayata geçirilmiş olup, bu projeler toplum yararına gerçekleştirilen faaliyetler olarak ön plana çıkmaktadır.

#### Gerçekleştirilen projeler:

- Darülaceze Sakinlerinin İETT Ziyareti – 1 Ekim Dünya Yaşlılar Günü kapsamında Darülaceze sakinleri İETT Genel Müdürlüğü'nü ziyaret ederek yemek, sohbet ve nostaljik tramvay turu ile anlamlı bir gün geçirmiştir.



- Dünya Yaşlılar Günü Ziyareti – İETT yöneticileri, Darülaceze'deki büyükleri ziyaret ederek sohbet etmiş, el emeği ürünlerini incelemiş ve onların mutluluklarına ortak olmuştur.
- Dünya Down Sendromu Farkındalık Günü Etkinliği – 21 Mart'ta düzenlenen etkinlikte miniklerle bir araya gelinerek farkındalık ve sevgi duygusu paylaşılmıştır.
- Özel Gereksinimli Misafirler Buluşması – Down sendromlu misafirler ağırlanmış; boyama etkinliği ve nostaljik tramvay turu ile keyifli bir buluşma gerçekleştirilmiştir.

### Telemetri Sistemi ve Yakıt Tasarrufu Çalışmaları

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

2025 yılında Telemetri sistemi ile birlikte araçların rölanti süreleri ve yakıt tüketimleri sistemsel olarak takip edilmeye devam etmiştir. Telemetri sisteminde 10 dakika ve üzeri rölantide çalışan araçlar, Metrobüs Filo Yönetim Şefliği izleme amirleri aracılığıyla Metrobüs Hareket Yönetim Şefliği hareket amirleri tarafından stop ettirilerek tasarruf sağlanmıştır.

Bu uygulama sayesinde 2025 yılında:

- 509.404 litre yakıt tasarrufu sağlanmıştır.
- Rölanti takibi sayesinde toplamda 25.477.083 TL tasarruf edilmiştir.

### Akaryakıt Alım ve Kontrol Faaliyetleri

İdaremiz otobüslerinde 2025 yılı içerisinde kullanılmak üzere ihtiyaç duyulan 130.000.000 litre motorin temin edilmesi amacıyla, 25.02.2025 tarihinde "2 Kalem Akaryakıt (130.000.000 litre Motorin ve 250.000 litre Kurşunsuz Benzin 95 Oktan) Alımı" ihalesi yapılmıştır.

25.03.2025 tarihinde başlanan motorin alımları, 31.12.2025 tarihi itibarıyla %80 oranında gerçekleşmiş olup, alımlar devam etmektedir. Motorin ihtiyacı yükleniciye günlük sipariş geçilmekte, yakıtlar ADR'li tankerler ile garajlarımıza sevk edilmektedir.

Bu işlemlerin yanı sıra:

- Her ay 4 garajdan numune alınarak akredite bir laboratuvarında analiz yapılmaktadır.
- Ayrıca her ay bir defaya mahsus Ulusal Marker kontrolü gerçekleştirilmektedir.

### Akaryakıt Otomasyon Sistemi Kurulumu ve Bakım Faaliyetleri

Kurumumuz 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 için 10.09.2024 tarihinde 36 ay süreli "Akaryakıt Otomasyon Sistemi Kurulumu ve Bakım Onarımı" ihalesi gerçekleştirilmiştir.

İhale kapsamında:

- Yılda bir defa tüm akaryakıt tank temizlikleri yapılmaktadır.
- Dispenser pompa kalibrasyonları kontrol edilmekte, gerekli görüldüğü durumlarda yenilenmektedir.

### Kurtköy Garajı Akaryakıt Altyapı Revizyonu

İdaremize bağlı Kurtköy Garajındaki 6 adet yeraltı akaryakıt tankının bulunduğu zeminde yıllar içerisinde oluşan çökme, akaryakıt tanklarının dolmuş ve sump menholleri için tehlike arz etmektedir. Yeraltı akaryakıt tesisatlarında oluşabilecek herhangi bir arıza, çevresel olumsuz etkilere neden olabilecektir.

Akaryakıt ikmal faaliyetlerinin İSG kuralları çerçevesinde sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için revizyon ve tadilat işlemleri yapılması amacıyla 22.10.2025 tarihinde “Kurtköy Garajı Akaryakıt Altyapı Revizyonu” ihalesine çıkılmış, 14.11.2025 tarihinde yüklenici firma ile sözleşme imzalanarak altyapı revizyon işine başlanmıştır.

### Madeni Yağ ve AdBlue Temini

Metrobüs ve Elektrikli Ulaşım Dairesi'ne bağlı Tünel Tramvay İşletme Müdürlüğü ve Adalar İşletme Müdürlüğü'nün 2025 yılı madeni yağ talepleri ile İdaremizde kullanılmakta olan hizmet araçları için talep edilen Adblue ihtiyacı karşılanmıştır.

### Kompanzasyon İzleme ve Bakım Faaliyetleri

Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğümüz tarafından yapılan çalışma ile kompanzasyon izleme yapılma zorunluluğu olan tüm garaj ve idari birimlerimizde uygulamalar gerçekleştirilmiştir. 2025 yılında toplam 62 adet kompanzasyon izleme yapılmıştır.

İhale kapsamında kompanzasyon panolarının bakım ve onarım çalışmaları ile bu tesislerin anlık takibi yapılmaya başlanmıştır.

### Atık Su Arıtma ve Geri Kazanım Faaliyetleri

İETT, Anadolu yakasında 6 ve Avrupa yakasında 6 olmak üzere toplam 12 garajında araçlarına bakım, onarım, ikmal, yıkama ve temizlik hizmetleri vermektedir. Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için en temel ihtiyaç sudur. Su kaynaklarının korunması ve sürdürülebilir kullanımı amacıyla, 2025 yılında 12 garajın arıtma tesislerini yenileme ve geri kazanım oranını artırmaya yönelik Atık Su Arıtma Tesisleri Yapımı projesi tamamlanmıştır.

2025 yılı süresince:

- 100.000 m<sup>3</sup> atık su geri kazanımı sağlanmıştır.
- Yaklaşık 5.000.000 TL tasarruf elde edilmiştir.

### Atık Yönetimi ve Geri Kazanım Faaliyetleri

Garajlarımızda oluşan atıklar, geçici depolama sahalarında mevzuatın koyduğu sınıra ulaşmadan bertaraf edilmek üzere geri kazanım firmalarına teslim edilmektedir. Tehlikeli atıklar lisanslı firmalara teslim edilmekte olup, mevzuat gereği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Mobil Atık Takip Sistemi (MoTAT) üzerinden kullanıcı adı ve şifre ile girişler yapılmaktadır.

2019 yılı itibarıyla EÇBS (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) tüm lokasyonlarımızda aktifleştirilmiş olup, e-devlet şifresi üzerinden atık ve çevre uygulamalarına ilişkin veri girişleri ve raporlamalar kolaylıkla yapılabilmektedir.

2025 yılı faaliyetleri sonucunda:

- 2.915.101 kg atık bertaraf ve geri kazanım tesislerine gönderilmiştir.
- Atıklardan elde edilen geri kazanım oranı %99, bertaraf oranı ise %1 olarak gerçekleşmiştir.

### Metal Atık Yönetimi ve Geri Kazanım Faaliyetleri

İdaremize bağlı garajlarımızda faaliyetler sonucu oluşan metal atıkların teslimi Makine Kimya Endüstrisi (MKE) tarafından yapılmaktadır. 2025 yılında MKE'ye yaklaşık 6.741.941 TL tutarında metal atık satışı gerçekleştirilerek tasarruf sağlanmıştır.

MKE'ye teslim edilen atık türleri:

Ağır vasıflı demir çelik; Orta vasıflı demir çelik; Hafif vasıflı demir çelik; Demir çelik dışı metal hurdaları; Alüminyum grubu; Elektrik motorları; Kurşunlu piller; Akümülatörler.

2025 yılında MKE'ye teslim edilen toplam 1.836.241 kg metal atıktan, 1.178.866,72 kWh enerji tasarrufu sağlanmasına katkı sunulmuştur.

### Atık Yağ Yönetimi ve Geri Kazanım Faaliyetleri

Tehlikeli bir atık olan atık yağların çevre ve insan sağlığına olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi, bu yağların rafinasyon tesislerinde katma değeri yüksek ürünlere dönüştürülerek ithalata bağımlılığın azaltılması ve kurumumuz için ilave katma değer oluşturulması hedeflenmektedir.

İdaremiz envanterine kayıtlı otobüslerin bakım ve onarım faaliyetlerinden kaynaklı ortaya çıkan yıllık ortalama 400.000 kg atık yağın rafine edilerek geri kazanımı sağlanmıştır.

### Sıfır Atık Projesi ve Uygulamaları

Sıfır atık; israfın önlenmesini, kaynakların daha verimli kullanılmasını, oluşan atık miktarının azaltılmasını, etkin toplama sisteminin kurulmasını ve atıkların geri dönüştürülmesini kapsayan bir atık önleme yaklaşımıdır. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından sürdürülebilir

kalkınma ilkeleri çerçevesinde hayata geçirilen “Sıfır Atık Projesi” Eylem Planı doğrultusunda çalışmalar başlatılmıştır.

İdaremiz bünyesinde bulunan idari bina ve garajlar için sıfır atık belgesi başvuruları yapılmış olup; İkitelli, Kurtköy, Topkapı, Hasanpaşa, Kağıthane, Anadolu, Yunus ve Sarıgazi garaj müdürlükleri sıfır atık belgesine sahiptir. 2025 yılında Edirnekapı ve Sultangazi garajlarına da sıfır atık belgesi alınmıştır. Sıfır atık projesi kapsamında 2025 yılında 88.105 kg. atık toplanmıştır.

### Plastik Kapak Toplama Kampanyası

İETT, Türkiye Omurilik Felçliler Derneği'nin yürüttüğü plastik kapak toplama kampanyasına destek vererek 50 noktaya kutular yerleştirmiştir. Bu kapsamda yıl sonu itibarıyla yaklaşık 5.000 kapak toplanmıştır. Kampanya halen devam etmektedir. Bu faaliyet hem çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamakta hem de sosyal sorumluluk kapsamında ihtiyaç sahiplerine destek olmaktadır.



### Adabüs Projesi

2025 yılı Eylül ayından itibaren Yenikapı-Beyazıt hattında haftanın 7 günü, günlük 15 sefer (90 km) olmak üzere 1 adet Adabüs (elektrikli) aracı çalıştırılmaya başlanmıştır.

Bu proje ile:

- Yakıt maliyetinden yaklaşık %70 oranında tasarruf sağlanmıştır.
- Tasarruf miktarı yaklaşık 40.000 TL olarak gerçekleşmiştir.

### Sera Gazı Emisyon Hesaplamaları

Kurumumuzun vizyonu ve stratejik amacı olan “Çevreye Duyarlı” temel değeri gereği, sosyal sorumluluk ve çevre bilinci ile TS ISO 14064-1 Standardının 7.3.1 maddesi kapsamında faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan emisyonlar hesaplanmakta ve doğrulanmaktadır.

2025 yılında mevcut veriler değerlendirilerek yapılan sera gazı emisyon hesabı sonucunda:

- Toplam emisyon salımı: 423.531 ton CO<sub>2</sub>-e
- Yolcu kilometre başına gerçekleşen CO<sub>2</sub> emisyonu: 0,069 t CO<sub>2</sub>-e

olarak gerçekleşmiştir.

### Braille ve QR Kod Uygulamaları

Görme engelli bireylerin toplu taşıma erişimini kolaylaştırmak amacıyla yürütülen proje kapsamında, 2025 yılı itibarıyla İstanbul genelinde bulunan 12.426 adet durağa Braille alfabeli yönlendirme ve QR kod içeren etiketlerin montajı tamamlanmıştır.

Bu etiketler sayesinde yolcular:

- Mobil cihazları üzerinden durak bilgilerine erişebilmektedir.
- Bağımsız hareket kabiliyetleri artırılmaktadır.
- Toplu taşıma hizmetlerinden daha eşit ve erişilebilir şekilde yararlanabilmektedir.

### Dijitalleşme ve Operasyonel Verimlilik Çalışmaları

Ulaşım ağında coğrafi veri tabanlı güzergâh analizleri yapılmış, saha personelinin bilgilendirilmesine yönelik mobil çözümler geliştirilmiştir. Yolcu iletişim platformları (web/mobil) güncellenmiş, toplu taşıma yönetim sistemindeki operasyonel süreçler dijitalleşme ve verimlilik odaklı geliştirmeler ile güçlendirilmiştir.

Bu çalışmalar sayesinde:

- Güzergâh planlamalarında veri tabanlı analizler kullanılmaya başlanmıştır.
- Saha personeline mobil çözümlerle hızlı ve etkin bilgi akışı sağlanmıştır.
- Yolcu iletişim platformları güncellenerek erişilebilirlik artırılmıştır.
- Operasyonel süreçlerde dijitalleşme ile verimlilik yükseltilmiştir.

### Yolcu Bilgilendirme Sistemleri Geliştirme Çalışmaları

“Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin Geliştirilmesi ve Bakımı Hizmeti Alımı” kapsamında Otobüsüm Nerede Uygulaması için geliştirme ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

2025 yılı içerisinde:

- Tahminleme algoritmasının altyapısı kurum içi kaynaklarla tamamen yenilenmiştir.
- Mevcut kural tabanlı yapıdan vazgeçilerek, makine öğrenmesi destekli yeni bir tahminleme modeli geliştirilmiştir.
- Modelin yapay zekâ destekli ve kendini sürekli geliştirebilen bir yapıya kavuşturulması hedeflenmiştir.
- Veri doğruluğunun artırılması için çalışmalar yapılmıştır.
- Yoğun kullanılan hatlara özel tahminleme modelleri oluşturulmuştur.

Yolcu geri bildirimlerinin sisteme entegre edilmesiyle tahminleme performansının sürekli iyileştirilmesi amaçlanmıştır.

### Metrobüs Hattı Zemini Bakım ve Onarım Çalışmaları

52 kilometre uzunluğunda ve 44 istasyondan oluşan Metrobüs hattı, 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir. Hava şartları, kazalar ve araçların ağır tonajlı olması gibi sebeplerden dolayı hat zemindeki asfalt zamanla zarar görmektedir.

Normal şartlarda büyük çaplı asfalt serimi bahar ve yaz aylarında yapılmakla birlikte, asfalt onarım işleri dört mevsim boyunca her ay devam edebilmektedir.

2025 yılı içerisinde başta Mustafa Kemal Paşa, Saadetdere, Zeytinburnu, Okmeydanı ve Edirnekapı istasyonları olmak üzere birçok noktada:

- Bakım ve onarım çalışmaları,
- Beton uygulamaları,
- Asfalt yama işlemleri,
- Plaka söküm ve yenileme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.



### Metrobüs Hattı Kapak ve Bariyer Yenileme Çalışmaları

Metrobüs hattı boyunca asfalt yol üzerinde bozulmuş, çökmüş veya kırılmış durumdaki fiber hatları, baca kapakları, rögar kapakları ve baca hatları yenileri ile değiştirilmiştir. Mevcut yol kotuna uygun seviyede imalat yapılmış, etrafına dayanıklı beton dökülerek veya asfaltlama suretiyle uygulamalar gerçekleştirilmiştir.

2025 yılı itibarıyla yapılan yenilemeler:

- 43 adet rögar kapağı ▪16 adet yağmur suyu mazgalı ▪9 adet farklı ebatlarda fiber kapağı

Sivil araç ve yaya kazalarını önlemek amacıyla başlanan ağır hizmet bariyer yapım çalışması 2021 yılında tamamlanmıştır. Bununla birlikte 2025 yılı içerisinde gerekli bakım ve onarım işlemleri, Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Dairesi Başkanlığı ilgili birimleri ile Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü'nün ortak çalışmasıyla icra edilmektedir.



### AKIA Marka Çift Körüklü Araç Eğitimleri

Metrobüs hattı için özel olarak üretilmiş Akia marka çift körüklü, 25 metre uzunluğundaki aracın teknik özellikleri ile kumanda paneli ve kullanımına ilişkin bilgiler eğitim kapsamında aktarılmıştır.



Teorik eğitimin ikinci bölümünde ise İleri ve Güvenli Sürücülük kuralları ele alınmıştır. Bu kapsamda:

- Araç kontrolleri ve sürüşe hazırlık süreçleri,
- Kazalara sebep olan davranışlar ve ihmaller,
- Her türlü yol ve doğa koşulunda güvenli ve defansif sürüş esasları ayrıntılı şekilde anlatılmıştır.

2025 yılı içerisinde toplam 331 şoför personelimize eğitim verilmiş olup, sürüş güvenliği ve profesyonel araç kullanımına ilişkin bilgi ve beceriler geliştirilmiştir.

### Sürüş Yeterliliği Eğitimleri

Sürüş Yeterliliği Eğitimi; sürücü personelimizin araç kullanım becerilerini geliştirmek ve trafik ile yolcu güvenliğini artırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Eğitim kapsamında:

- Araç hâkimiyeti,
- Defansif sürüş kuralları,
- Risk algısı,
- Doğru fren ve direksiyon teknikleri,
- Acil durumlarda doğru tepki verme becerileri teorik ve uygulamalı olarak ele alınmıştır.

Eğitim sonunda yapılan değerlendirmelerle sürücülerin yeterlilik seviyeleri belirlenmiş, gerekli görülen alanlarda gelişim planlaması yapılmıştır. 2025 yılında toplam 21 personelimize sürüş yeterliliği eğitimi verilmiştir.



### ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Eğitimleri

ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi'ne uyum kapsamında binek araç sürücülerine yönelik yeni bir eğitim programı hayata geçirilmiştir. Eğitimler, 15, 21 ve 22 Nisan tarihlerinde İkitelli Garajında gerçekleştirilmiştir. Eğitimlere kurumda görev yapan 17 hizmet aracı şoförü katılmıştır.

Teorik oturumlarda:

- Defansif sürüş,
- Güvenli sürüş ilkeleri,
- Ekonomik araç kullanımı konularında bilgilendirmeler yapılmıştır.

Pratik uygulamalarda ise sürücülere zorlu senaryolarda araç kontrolü eğitimi verilmiştir. Eğitim sahasında gerçekleştirilen uygulamalar arasında:

- Slalom sürüşü,
- Kuru zeminde panik freni,
- Engelden kaçma manevraları,
- Islak zeminde tek ve çift aşamalı kaçış teknikleri yer almıştır.

Bu kapsamlı eğitimler ile sürücülerin yol güvenliği standartlarını yükseltmeleri ve ileri sürüş becerilerini geliştirmeleri hedeflenmiştir.

### Güvenli ve İleri Sürüş Eğitimleri ile Trafik Güvenliği Etkinlikleri

Toplu ulaşım hizmetlerinde can ve mal güvenliğinin en üst seviyede sağlanması, sürüş kalitesinin artırılması ve trafik risklerinin en aza indirilmesi amacıyla İETT bünyesinde görev yapan sürücülere yönelik Güvenli ve İleri Sürüş Teknikleri Eğitimi düzenlenmiştir. 2025 yılında toplam 470 şoför personelimize bu eğitim verilmiştir.



Toplu ulaşımında trafik güvenliği kültürünün güçlendirilmesi, iyi uygulamaların yaygınlaştırılması ve mesleki farkındalığın artırılması amacıyla Örnek Şoförler Buluşması ve Trafik Güvenliği Etkinliği TTKÖD ve İETT işbirliği ile gerçekleştirilmiştir.

### Kış Şartlarında Güvenli Sürüş Eğitimleri

Kış mevsiminin getirdiği zorlu hava ve yol koşullarında trafik güvenliğini en üst seviyede tutmak amacıyla İETT şoförlerine “Kış Şartlarında Araç Kullanımı ve Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar” eğitimi düzenlenmiştir.

Bu eğitimle şoförlerimizin kış şartlarında daha bilinçli, dikkatli ve kontrollü araç kullanmaları hedeflenmiş; yolcu ve trafik güvenliğinin sürekliliği öncelik olarak vurgulanmıştır.

Kurumsal sorumluluk anlayışıyla gerçekleştirilen bu çalışma, güvenli ve kesintisiz toplu ulaşım hizmetinin sürdürülebilirliğine önemli katkı sağlamaktadır.



### Garaj İçi Güvenli Sürüş Eğitimleri

Eğitim kapsamında sürücülerin; doğru koltuk ve sürüş pozisyonu, uygun direksiyon tutuş teknikleri, hız kontrolü ve genel araç hâkimiyeti konularında farkındalık kazanmaları hedeflenmiştir.

Bunun yanı sıra, özellikle garaj içi riskli durumlara yönelik olarak:

- Islak zeminde etkin frenleme,
- Engelden kaçma manevraları,
- Slalom uygulamaları,
- İleri ve geri manevra teknikleri pratik çalışmalarla desteklenmiştir.

Uygulamalı olarak gerçekleştirilen eğitim ile katılımcıların:

- Dar alanlarda güvenli manevra kabiliyeti kazanmaları,
- Araç ve çevre güvenliğini artırmaları,
- Olası kazaların önlenmesine yönelik refleks ve kontrol becerilerini geliştirmeleri amaçlanmıştır.

Aynı zamanda, garaj içi trafik düzenine uyum, disiplinli sürüş ve kurumsal sorumluluk bilinci ön plana çıkarılmıştır.



### Acil Durum Motorize Ekipler Güvenli ve Defansif Sürüş Eğitimleri

Acil durum motorize ekiplerinin görevlerini etkin, hızlı ve güvenli bir şekilde yerine getirebilmeleri amacıyla Güvenli ve Defansif Sürüş Eğitimi düzenlenmiştir. Eğitim, sahada görev yapan personelin sürüş becerilerini geliştirmeyi, risk algısını artırmayı ve olası trafik kazalarının önlenmesini hedeflemiştir.

Eğitim kapsamında ele alınan başlıca konular:

- Acil durumlarda doğru sürüş teknikleri
- Defansif sürüş prensipleri
- Trafik içinde risk analizi
- Ani manevralarda araç hâkimiyeti
- Güvenli takip mesafesi ve hız yönetimi
- Zor yol koşullarında sürüş stratejileri
- Dikkat ve refleks yönetimi
- Stres altında doğru karar verme
- Diğer yol kullanıcılarıyla güvenli etkileşim

Teorik bilgilendirmelerin yanı sıra uygulamalı çalışmalarla desteklenen eğitim sayesinde, motorize ekip personelinin sürüş sırasında karşılaşılabileceği tehlikeleri önceden öngörmesi, savunmacı sürüş yaklaşımıyla hareket etmesi ve görev esnasında hem kendi can güvenliğini hem de toplum güvenliğini en üst seviyede koruması amaçlanmıştır.



## Kaza Önleme ve Risk Yönetimi Eğitimleri

Eğitim sürecinde; kazaya etki eden sürücü, araç, yol ve çevresel faktörler bütüncül bir yaklaşımla ele alınmış; hatalı sürüş alışkanlıkları, riskli davranışlar ve ihmal unsurları değerlendirilmiştir.

Ayrıca;

- Defansif sürüş teknikleri,
- Doğru hız ve mesafe kontrolü,
- Dikkat ve algı yönetimi,
- Güvenli sürüş davranışlarının güçlendirilmesine yönelik uygulamalara yer verilmiştir.

Bu eğitim ile katılımcıların:

- Farkındalık düzeylerinin artırılması,
- Sürüş becerilerinin geliştirilmesi,
- Güvenli sürüş kültürünün kalıcı hale getirilmesi hedeflenmiştir.

Kurumsal düzeyde ise; kaza oranlarının azaltılması, can ve mal güvenliğinin korunması ve sürdürülebilir trafik güvenliğinin sağlanması amaçlanmıştır.

## Uzaktan Eğitim ve E-Learning Faaliyetleri

Eğitim Müdürlüğü tarafından hazırlanan sistem; fiziksel bir mekân veya zaman sınırlaması olmaksızın, eğitmen ile personelin aynı ortamda bulunmasını gerektirmeden, internet erişimi olan herkesin akıllı telefon, tablet, bilgisayar veya akıllı televizyon gibi dijital araçlar üzerinden eğitim almasına imkân sağlamaktadır.

2025 yılı içerisinde:

- Personele 38 adet zorunlu eğitim atanmıştır.
- Bu eğitimlerden 18 tanesi tüm personeli kapsayacak şekilde uygulanmıştır.

Zorunlu eğitimlerin tamamlanması için alınan aksiyonlar ve personelin yoğun ilgisi sayesinde, e-learning göstergelerinde pozitif yönlü sapmalar gerçekleşmiştir.

Sistem kapsamında mesleki ve teknik online eğitimlerin yanı sıra, kişisel gelişimi destekleyici eğitimler de sunulmuştur. Toplam 7.359 personel online eğitim hizmetinden yararlanmıştır.

## İletişim ve Takım Çalışması Eğitim Programı

Kurumsal gelişim ve olumlu değişimin temel unsuru bireyin kendini tanımasıdır. Bireyleri öğrenmeye teşvik etmek, başarılı bir kurumsal değişimin gerçekleştirilmesinde en önemli faktörlerden biridir.

Bu doğrultuda, Kemerburgaz Kent Ormanı'nda "İletişim ve Takım Çalışması Eğitim Programı" düzenlenmiştir. Eğitim programında kurgulanan aktiviteler aracılığıyla çalışanların yaşayarak öğrenmeleri sağlanmış; her senaryoda günlük hayattan bir parça bularak kendilerini keşfetmeleri ve takım olmanın gereklerini deneyimlemeleri amaçlanmıştır.



Program, çalışanların:

- Kendi potansiyellerini tanımalarını,
- Takım ruhunu hissetmelerini,
- İş birliği ve iletişim becerilerini geliştirmelerini desteklemiştir.

## Duygusal Dayanıklılık ve İletişim Becerileri Eğitim Programı

"İş Yaşamında Duygusal Dayanıklılık ve İletişim Becerileri Eğitimi", çalışanların yoğun iş temposu, stres, değişim ve belirsizlik koşulları karşısında psikolojik sağlamlıklarını güçlendirmeyi; aynı zamanda etkili, açık ve yapıcı iletişim becerileri kazanmalarını amaçlayan bütüncül bir gelişim programı olarak uygulanmıştır.

Bu eğitim sayesinde çalışanların:

- İş yaşamındaki değişim ve zorluklara daha uyumlu yaklaşmaları,
- İletişim kazalarını azaltmaları,
- Ekip içi güven ve iş birliğini artırmaları,
- Kurumsal hedeflere daha güçlü bir bağlılık geliştirmeleri beklenmektedir.

Program, sürdürülebilir performansın artırılması, çalışan memnuniyetinin yükseltilmesi ve kurumsal verimliliğe katkı sağlanmasını hedeflemiştir.

### **Kadın Şoförler İçin Stresle Başa Çıkma Eğitim Programı**

Toplu taşıma hizmetlerinde önemli bir sorumluluk üstlenen kadın şoförlerimizin, yoğun çalışma temposu ve trafik kaynaklı baskılar karşısında daha güçlü ve dengeli bir duruş sergileyebilmelerini desteklemek amacıyla stresle başa çıkma konulu eğitim programı hayata geçirilmiştir.

Eğitim ile katılımcıların:

- İş yaşamında karşılaştıkları zorlayıcı durumları doğru şekilde analiz edebilmeleri,
- Stresin olumsuz etkilerini azaltmaları,
- Mesleki performanslarını sürdürülebilir biçimde korumaları hedeflenmiştir.

Program boyunca stresin bedensel ve zihinsel yansımaları ele alınmış, günlük çalışma hayatında uygulanabilir yöntemler üzerinde durulmuştur.

Eğitim içeriği:

- Stresin kaynakları ve iş yaşamına etkileri
- Trafik ortamında sakin ve kontrollü kalma yöntemleri
- Duygusal dayanıklılık ve farkındalık geliştirme
- Yolcu iletişimde yapıcı ve güven verici yaklaşım
- Zorlayıcı durumlarda çözüm ve denge odaklı davranış modelleri



Gerçekleştirilen bu eğitimle kadın şoförlerimizin mesleki sorumluluklarını daha sağlıklı bir ruh haliyle yerine getirmeleri, güvenli sürüş alışkanlıklarının güçlendirilmesi ve hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmıştır. Kurumumuz, çalışanlarının psikososyal iyi oluşunu destekleyen eğitim faaliyetlerine önümüzdeki süreçte de kararlılıkla devam edecektir.

### **“Kaptanım, Yanımdayım!” Mentor Eğitim Programı**

İETT'nin yolcu odaklı, güvenli ve sürdürülebilir hizmet anlayışını güçlendirmek amacıyla hayata geçirilen “Kaptanım, Yanımdayım!” Mentor Eğitim Programı, kaptanlarımız ile şef ve üzeri yöneticiler arasında güçlü bir rehberlik ve destek köprüsü kurmayı hedeflemektedir.

Program; deneyim paylaşımı, etkin iletişim ve karşılıklı güven temelli bir mentorluk yaklaşımıyla kaptanlarımızın mesleki gelişimini ve kurumsal aidiyetini desteklemektedir.

Mentorluk süreci boyunca:

- Etkili iletişim,
- Empati,
- Problem çözme,
- Stresle başa çıkma,
- Mesleki farkındalık konularında birebir destek sağlanmaktadır.

Düzenli görüşmeler ve geri bildirim mekanizmaları sayesinde kaptanlarımızın motivasyonlarının artırılması, güvenli sürüş kültürünün pekiştirilmesi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi hedeflenmektedir. Aynı zamanda süreç, yönetici-saha ilişkisini güçlendirerek karşılıklı anlayış ve koordinasyonu artırmaktadır.

“Kaptanım, Yanımdayım!”, İETT’de mentorluk anlayışını kurumsal kültürün bir parçası haline getiren, birlikte gelişmeyi ve dayanışmayı merkeze alan bir yaklaşım olarak öne çıkmaktadır. Program, insan odaklı yönetim anlayışının sahaya yansıyan güçlü bir örneği olarak hem çalışan memnuniyetine hem de yolcuya sunulan hizmetin niteliğine değer katmaktadır.

### **Filo Çalışanları İçin Stres, Zaman ve Kriz Yönetimi Eğitimleri**

Eğitim kapsamında öncelikle stresin tanımı, kaynakları ve iş performansına etkileri ele alınmış; sürücüler ve filo çalışanlarının sahada karşılaştıkları stres faktörleri örneklerle değerlendirilmiştir. Katılımcılara stresle başa çıkma yöntemleri, duygusal kontrol, dikkat ve odaklanma teknikleri aktarılmış; özellikle trafik, yolcu ilişkileri ve operasyonel baskı altında doğru davranış biçimleri üzerinde durulmuştur.

Zaman yönetimi başlığı altında; vardiya düzeni, görev önceliklendirme, planlı çalışma, gecikme ve aksaklıkların minimize edilmesi konuları işlenmiştir. Etkin zaman kullanımını sayesinde hem bireysel iş yükünün dengelenmesi hem de filo operasyonlarının verimliliğinin artırılması hedeflenmiştir.

Kriz yönetimi bölümünde ise; kaza, arıza, ani yol ve hava koşulları, yolcu kaynaklı sorunlar ve beklenmeyen operasyonel riskler gibi durumlarda izlenmesi gereken doğru adımlar ele alınmıştır. Kriz anında soğukkanlılık, hızlı ve doğru karar alma, iletişim becerileri ve kurumsal prosedürlere uygun hareket etmenin önemi vurgulanmıştır.

Bu eğitim sayesinde filo personeli:

- Stresli ve baskılı durumlarda kontrollü davranma,
- Zamanı etkin ve planlı kullanma,
- Kriz anlarında doğru ve güvenli karar alma,
- İş güvenliği ve hizmet kalitesini artırma konularında farkındalık kazanmış ve mesleki yetkinliğini geliştirmiştir.

Stres, Zaman ve Kriz Yönetimi Eğitimi, filo operasyonlarında güvenliği, sürekliliği ve kurumsal başarıyı destekleyen önemli bir eğitim programı olarak uygulanmıştır.

### İngilizce Dil Eğitim Programı

Eğitimler hem çevrim içi (online) hem de yüz yüze olmak üzere Hasanpaşa ve Adalar Eğitim Salonu'nda yürütülmüştür. Bu yıl gerçekleştirilen programda A2 seviyesinde İngilizce eğitimi verilmiş; katılımcıların günlük iletişimde İngilizceyi daha akıcı ve doğru kullanabilmeleri hedeflenmiştir.

Toplamda 165 personelimiz eğitim programına katılım sağlamıştır.

Bu çalışma ile saha personelinin:

- Mesleki gelişimine katkı sağlanması,
- İletişim yetkinliklerinin artırılması,
- Personelin özgüveninin güçlendirilmesi, kurumsal temsil becerilerinin geliştirilmesi
- Uluslararası yolcu profiline daha donanımlı şekilde hizmet sunulması amaçlanmıştır.

### Yangın Güvenlik Eğitimleri

Olası yangın risklerine karşı bilinç düzeyini artırmak ve can-mal güvenliğini en üst seviyede sağlamak amacıyla İETT bünyesinde görev yapan personele yönelik Yangın Güvenlik Eğitimi gerçekleştirilmiştir.

Bu eğitim ile personelin olası bir yangın durumunda soğukkanlı, bilinçli ve koordineli şekilde hareket

edebilmesi hem kendi güvenliğini hem de yolcu ve çalışma alanlarının güvenliğini koruyabilmesi hedeflenmiştir.

Kurum genelinde iş sağlığı ve güvenliği kültürünün güçlendirilmesine katkı sağlayan bu çalışma, güvenli hizmet anlayışının önemli bir parçası olarak hayata geçirilmiştir.

2025 yılı içerisinde toplam 3.353 personelimize eğitim verilmiş olup, eğitimlerin 2026 yılında da devam ettirilmesi planlanmaktadır.

### İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri (Genel Personel)

Eğitim kapsamında; iş sağlığı ve güvenliğinin temel prensipleri, çalışanların yasal sorumlulukları, risk faktörlerinin tanınması, güvenli çalışma yöntemleri, kişisel koruyucu donanımların doğru kullanımı ve acil durumlarda uygulanması gereken temel kurallar ele alınmıştır.

Ayrıca;

- İş kazalarının nedenleri,
- Alınması gereken önleyici tedbirler,
- Güvenlik kültürünün çalışma hayatındaki önemi üzerinde durulmuştur.

2025 yılı içerisinde toplam 2.496 personele İSG eğitimi verilmiş olup, eğitimlerin 2026 yılında da devam ettirilmesi planlanmaktadır.



### İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri (Memur Personel)

Eğitim programı kapsamında; iş sağlığı ve güvenliğinin temel ilkeleri, çalışanların hak ve sorumlulukları, iş kazalarının nedenleri ve önleyici tedbirler, acil durumlarda yapılması gerekenler, yangın ve tahliye prosedürleri ile ergonomi ve ofis ortamında güvenli çalışma konuları detaylı şekilde ele alınmıştır.

Katılımcıların günlük çalışma hayatında karşılaşılabileceği riskler örneklerle açıklanmıştır. Bu eğitim ile memur personelin İSG mevzuatı konusunda bilinç düzeyinin artırılması, risklere karşı farkındalık kazanması ve güvenli çalışma kültürünün güçlendirilmesi hedeflenmiştir.

Kurumsal düzeyde ise; iş kazalarının azaltılması, verimliliğin artırılması ve çalışan sağlığının korunmasına katkı sağlanması amaçlanmıştır. Gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi, kurumun önleyici yaklaşımı ve çalışan odaklı yönetim anlayışının önemli bir göstergesi olup, düzenli olarak sürdürülmesi planlanmaktadır.



### Temel İlk Yardım ve Acil Müdahale Eğitimleri

Eğitim kapsamında; temel ilk yardım uygulamaları, bilinç kaybı, solunum ve dolaşım bozuklukları, kanamalar, kırık-çıkık-burkulmalar, boğulma vakaları ve ani gelişen sağlık durumlarında yapılması gereken doğru müdahale yöntemleri ele alınmıştır.

Güncel ilk yardım mevzuatı ve uygulama standartları doğrultusunda, doğru müdahalenin hayati önemi vurgulanmıştır.

Bu eğitim ile katılımcıların:

- İlk yardım bilgilerini tazelemeleri,

- Acil durumlarda soğukkanlı ve bilinçli hareket etmeleri,
- Doğru müdahale refleksi kazanmaları hedeflenmiştir.

Kurumsal düzeyde ise; iş sağlığı ve güvenliği kültürünün güçlendirilmesi ve güvenli çalışma ortamının sürdürülebilirliği amaçlanmıştır.



### Adalar Elektrikli Araç Tanıtımı ve Sürüş Eğitimi

Adalar'da kullanımına başlanan elektrikli araçların güvenli, etkin ve mevzuata uygun şekilde kullanılmasını sağlamak amacıyla Adalar Elektrikli Araç Tanıtımı ve Sürüş Eğitimi düzenlenmiştir.



Eğitim kapsamında:

- Elektrikli araçların teknik ve donanımsal özellikleri,
- Şarj süreçleri ve enerji verimliliği,
- Bakım ve kullanım esasları,
- Sürüş güvenliği ve trafik kuralları,
- Çevreye duyarlı kullanım prensipleri,
- Olası arıza ve acil durumlarda izlenecek prosedürler hakkında kapsamlı bilgilendirme yapılmıştır.

Teorik eğitimin ardından katılımcıların edindikleri bilgileri pekiştirmeleri amacıyla uygulamalı sürüş eğitimi gerçekleştirilmiştir.

2025 yılı içerisinde toplam 101 personelimize eğitim verilmiş olup, elektrikli araç kullanımına ilişkin bilgi, beceri ve farkındalık düzeylerinin artırılması hedeflenmiştir. Eğitimler sayesinde iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun, güvenli ve kontrollü sürüş alışkanlıkları kazandırılmış; çevre dostu ulaşım anlayışının kurumsal düzeyde benimsenmesine katkı sağlanmıştır.

### Çevresel Farkındalık ve Sürdürülebilir Ulaşım Eğitimleri

Bu eğitim ile katılımcıların çevreye duyarlı davranış geliştirmeleri, çevresel sorumluluk bilincini güçlendirmeleri ve sürdürülebilir ulaşım anlayışına katkı sunmaları hedeflenmiştir.

İETT'nin çevre dostu uygulamaları destekleyen kurumsal vizyonu doğrultusunda, eğitim programı kapsamında:

- Çevresel farkındalığın artırılması,
- Atık yönetimi süreçlerinin etkinleştirilmesi,
- Kurumsal düzeyde sürdürülebilirlik kültürünün güçlendirilmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışma hem çalışanların bireysel farkındalıklarını geliştirmekte hem de kurumun çevreye duyarlı hizmet anlayışını pekiştirmektedir.

### Toplu Taşıma Hizmetleri Eğitim Programı ve Sertifikasyon

İETT tarafından, Özel Halk Otobüsleri (ÖHO) bünyesinde görev yapan sürücülere yönelik düzenlenen eğitim programını başarıyla tamamlayan katılımcılara Toplu Taşıma Sertifikası verilmektedir.

Bu kapsamda gerçekleştirilen Toplu Taşıma Hizmetleri Eğitim Programı ile personelin:

- Toplu taşıma mevzuatı,
- Güvenli ve defansif sürüş teknikleri,

- Yolcu iletişimi,
- Kriz ve stres yönetimi,
- Hizmet etiği,
- Kurumsal sorumluluk bilinci konularında yeterlilik kazanmaları sağlanmıştır.

Eğitim sonunda sertifika verilerek sürücülerin bu alanlardaki yetkinlikleri belgelendirilmiştir.

### ADR İlk Bilinçlendirme Eğitimleri

Tehlikeli maddelerin taşınması sırasında oluşabilecek risklerin azaltılması, çalışanların güvenliğinin sağlanması ve mevzuata uyumun güçlendirilmesi amacıyla ADR (Tehlikeli Malların Karayoluyla Uluslararası Taşınmasına İlişkin Anlaşma) İlk Bilinçlendirme Eğitimi gerçekleştirilmiştir.

Bu eğitim ile personelin:

- Tehlikeli maddelerin taşınmasına ilişkin farkındalığının artırılması,
- Risklerin önceden tanınması,
- Hatalı uygulamaların önlenmesi,
- Güvenli çalışma kültürünün geliştirilmesi hedeflenmiştir.

ADR İlk Bilinçlendirme Eğitimi, çalışanların görevlerini daha bilinçli, kontrollü ve mevzuata uygun şekilde yerine getirmelerine katkı sağlamaktadır.

### Bilirkişilik Eğitim Programı

Söz konusu eğitim; kurum çalışanlarımız, firma ve iştirak şirketi çalışanları ile birinci derece yakınlarının, eğitim ücretini kendilerinin karşılaması koşuluyla katılımına açık olarak düzenlenmiştir.



Program kapsamında; bilirkişiliğin hukuki dayanakları, bilirkişinin görev ve sorumlulukları, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkeleri, etik kurallar ile bilirkişi raporlarının hazırlanma usulleri ayrıntılı şekilde ele alınmıştır. Uygulamalı örnek çalışmalarla katılımcıların analitik değerlendirme ve raporlama becerilerinin geliştirilmesi hedeflenmiştir.

Bu eğitim ile birlikte katılımcıların adli ve idari süreçlerde daha donanımlı ve etkin şekilde görev almaları amaçlanmıştır.

### İç Kontrol Mevzuat Değişikliği Eğitimi

Eğitim kapsamında katılımcılara; iç kontrol sisteminin temel amaç ve ilkeleri, mevzuat değişikliklerinin kapsamı, görev, yetki ve sorumluluklara etkileri, risk yönetimi, kontrol faaliyetleri, izleme ve raporlama süreçlerindeki güncellemeler detaylı olarak aktarılmıştır. Değişikliklerin kurum içi işleyişe yansımaları uygulamaya yönelik örnekler üzerinden ele alınmıştır.

Gerçekleştirilen İç Kontrol Mevzuat Değişikliği Eğitimi, kurumun iyi yönetim, mali disiplin ve kurumsal güvenilirlik anlayışı doğrultusunda yürüttüğü eğitim faaliyetlerinin önemli bir parçası olarak değerlendirilmiştir. Eğitimlerin güncel mevzuat doğrultusunda periyodik olarak devam etmesi planlanmaktadır.

### Kamu Mevzuatı Eğitimi

18-19-20 Kasım 2025 tarihlerinde Kağıthane Garajı Konferans Salonu'nda Kamu Mevzuatı Eğitimi düzenlenmiştir. Üç gün süren eğitim programına toplam 116 personel katılım sağlamıştır.

Eğitimler Günay Sezer tarafından verilmiş; kamu alımlarına ilişkin mevzuatın doğru anlaşılması ve uygulamada mevzuata uygunluğun güçlendirilmesi hedeflenmiştir.

Program kapsamında aşağıdaki başlıklarda kapsamlı ve uygulamaya yönelik anlatımlar yapılmıştır:

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu (Ortak Hükümler)
- Kamu Alımlarının Elektronik Ortamda Yapılmasına İlişkin Uygulama Yönetmeliği
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu (Ortak Hükümler)
- Doğrudan Temin Usulü

### Önleyici Hukuk Eğitimi

Hukuk Müşavirliğimizin talepleri doğrultusunda planlanan ve toplam 7 gün süren “Önleyici Hukuk” eğitimi, 3 oturum halinde tamamlanmıştır. Eğitim programı, kurumsal faaliyetlerde hukuki risklerin oluşmadan önce tespit edilmesi ve etkin şekilde yönetilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Eğitime; daire başkanları, Hukuk Müşavirliği avukatları, müfettişler, iş sağlığı ve güvenliği uzmanları,

işyeri hekimleri, insan kaynakları birimi ile garaj işletme şefliklerinden katılımcılar yer almıştır. Kurumun farklı birimlerinin sürece dâhil edilmesiyle, ortak bir hukuki bakış açısının geliştirilmesi amaçlanmıştır.



Gerçekleştirilen Önleyici Hukuk Eğitimi ile kurum genelinde:

- Hukuki farkındalığın artırılması,
- Olası uyuşmazlıkların önlenmesi,
- İdari ve mali risklerin azaltılması,
- Kurumsal işleyişin mevzuata uygunluğunun güçlendirilmesi sağlanmıştır.

Eğitim, önleyici hukuk yaklaşımının kurumsal kültürün bir parçası haline getirilmesi açısından önemli bir adım olarak değerlendirilmiştir.

### Taşınır Mal Yönetimi Eğitimi

Eğitim sürecinde; taşınır kayıt ve kontrol yetkililerinin görev, yetki ve sorumlulukları, harcama birimleri ile iş ve işlemler, yıl sonu sayım ve hesap kapatma süreçleri ile Sayıştay denetimlerinde dikkat edilmesi gereken hususlar üzerinde durulmuştur. Uygulamada sıkça karşılaşılan hatalar ve bu hataların önlenmesine yönelik tedbirler, örnek olaylar üzerinden katılımcılarla paylaşılmıştır. Program kapsamında taşınır işlemlerinin doğru, şeffaf ve izlenebilir şekilde yürütülmesinin kurumsal mali disiplin ve hesap verebilirlik açısından taşıdığı önem vurgulanmıştır.

Eğitimin sonunda gerçekleştirilen değerlendirme ve soru-cevap bölümünde, katılımcıların tereddüt yaşadığı konular açıklığa kavuşturularak uygulamaya yönelik pratik bilgiler aktarılmıştır. Bu eğitimle taşınır kayıt işlemlerinin mevzuata uygun, düzenli ve etkin şekilde yürütülmesi hedeflenmiş;

kurumumuzda taşınır mal yönetimi süreçlerinin daha sağlıklı ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulmasına katkı sağlanmıştır.

### Dijital Ödeme Sistemleri Eğitimleri

Eğitim sürecinde; POS cihazlarının doğru ve etkin kullanımı, ödeme alma işlemleri, işlem iptal ve düzeltmeleri, gün sonu alma, raporlama süreçleri ve sistemsel işleyişe ilişkin temel uygulamalar ele alınmıştır.

Ayrıca, dijital ödeme altyapısının sağladığı:

- Operasyonel kolaylıklar,
- İşlem güvenliği,
- Kayıt düzeni konularında uygulamalı çalışmalar yapılmıştır.

Bu eğitim ile katılımcıların:

- Dijital sistemlere uyum sağlamaları,
- Hizmet süreçlerinde hız ve doğruluk kazanmaları,
- Hata oranlarının azaltılması,
- Mali işlemlerin izlenebilirliğinin artırılması hedeflenmiştir.

İETT'nin kurumsal dönüşüm ve dijitalleşme vizyonu doğrultusunda, kantin ve çay ocaklarında sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesi amaçlanmıştır.

### Yeni Nesil Performans Yönetimi – OKR Eğitimi

Kurum personeline yönelik olarak düzenlenen Yeni Nesil Performans Yönetimi – OKR (Objectives and Key Results) Eğitimi başarıyla gerçekleştirilmiştir. Eğitimde, geleneksel performans değerlendirme yaklaşımlarının ötesine geçen OKR metodolojisinin temel prensipleri, kurumsal hedeflerle bireysel hedeflerin uyumlaştırılması ve ölçülebilir sonuçların elde edilmesi ayrıntılı şekilde ele alınmıştır.

Program kapsamında; hedef belirleme süreçlerinde şeffaflık, önceliklendirme, çeviklik ve sürekli geri bildirim mekanizmalarının performans yönetimine katkısı ayrıntılı biçimde aktarılmıştır. OKR sisteminin stratejik planlama, birimler arası koordinasyon ve çalışan motivasyonu üzerindeki etkileri örnek uygulamalar ve vaka analizleriyle desteklenmiştir.

Eğitim süresince ayrıca; doğru hedef yazımı, anahtar sonuçların ölçülebilir şekilde tanımlanması, izleme ve değerlendirme döngülerinin etkin yönetilmesi ile kurum kültürüne OKR yaklaşımının

entegre edilmesine ilişkin iyi uygulama örnekleri paylaşılmıştır. Katılımcıların aktif katılımıyla yürütülen uygulama bölümlerinde, günlük iş süreçlerine OKR sisteminin nasıl uyarlanabileceği konusunda pratik bilgiler aktarılmıştır.

Bu eğitim ile kurumumuzda performans yönetiminin daha stratejik, sonuç odaklı ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulması; kurumsal hedeflere ulaşmada ortak bir anlayış ve dil oluşturulması hedeflenmiştir.



### SAP BO (BusinessObjects) ile Veri Analizi Eğitimi

Kurum personeline yönelik olarak düzenlenen SAP BO (BusinessObjects) ile Veri Analizi Eğitimi başarıyla tamamlanmıştır. Eğitim programında, SAP BusinessObjects platformu üzerinden veri analizi ve raporlama süreçlerinin etkin şekilde yürütülmesine ilişkin temel ve ileri düzey konular ele alınmıştır.

Gerçekleştirilen bu eğitimle; kurumumuzda veri odaklı karar alma kültürünün güçlendirilmesi, raporlama süreçlerinin daha hızlı ve güvenilir hale getirilmesi ve personelin analitik yetkinliklerinin artırılması amaçlanmıştır.

### Kış Hastalıklarından Korunma Yolları Semineri

18 Aralık 2025 Perşembe günü Metrohan 1. Kat'ta gerçekleştirilen seminerde, çalışanların sağlık konusunda farkındalıklarının artırılması ve kış aylarını daha bilinçli şekilde geçirmelerine katkı sağlanması amaçlanmıştır.

### Labirent Yürüyüşü ve Meditasyonu Etkinliği

İETT müdürlerinden oluşan katılımcılar, 6 Kasım 2025 tarihinde Metrohan 1. Kat'ta düzenlenen etkinlikte bir araya gelmiştir. Yoğun iş temposu içerisinde çalışanların zihinsel farkındalık kazanmaları, içsel dengeyi yeniden kurmaları ve ruhsal olarak yenilenmeleri hedeflenmiştir. Katılımcılar, etkinliği sakinleştirici ve farkındalık artırıcı bir deneyim olarak değerlendirmiştir.

### İETT 2024 Yılı Performans Gelişim Sistemi Ödül Töreni

25 Şubat 2025 tarihinde 1453 Çırpıcı Sosyal Tesisleri'nde düzenlenen törende, Performans Gelişim Sistemi kapsamında en yüksek puanı alan 214 çalışan ödüllendirilmiştir. Çalışanların başarısını görünür kılan bu organizasyon, motivasyonu artırarak kurumsal gelişimi desteklemiştir.

### 2025–2026 Lise Kış Stajı Öğrenci Oryantasyon Programı

Program kapsamında öğrencilere; mesleki bilgilendirme, kurum tanıtımı, iletişim, iş sağlığı ve iş güvenliği konularında sunumlar yapılmıştır. Öğrenciler, İETT'nin kurumsal yapısı ve çalışma kültürü hakkında kapsamlı bilgi edinerek staj süreçlerine daha bilinçli başlamıştır.

### Trafikte Saygı Semineri

İETT İkitelli Garajı'nda özel halk otobüsü şoförlerine yönelik düzenlenen seminerde, Trafikte Haklarım Derneği Kurucu Başkanı Yasemin Usta konuşmacı olarak yer almıştır. Katılımcılar, alkol simülasyon gözlüğü ile uygulamalı deneyim yaşayarak alkollü sürüşün etkilerini gözlemlemiştir. Etkinlik, sürücü davranışlarının iyileştirilmesi ve trafik güvenliğinin artırılmasına katkı sağlamıştır.

### Mutluluk Öğrenilebilir mi? Semineri

İETT Akademi tarafından 24 Aralık 2025 Çarşamba günü Kağıthane Garajı Konferans Salonu'nda düzenlenen seminerde, çalışanların iyi oluşunu ve iş yaşamındaki mutluluğunu desteklemeye yönelik farkındalık çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

### İETT ve Türk Kanser Derneği'nden 23 Nisan'a Anlamlı Dokunuş

İETT ile Türk Kanser Derneği iş birliğiyle gerçekleştirilen sosyal sorumluluk çalışmasında, kanser hastası çocukların talep ettikleri hediyeler Dilek Otobüsü aracılığıyla kendilerine ulaştırılmıştır. Etkinlikte bayram coşkusu paylaşılmış, çocukların moral ve motivasyonlarının artırılması sağlanmıştır.

### Miniklere Evden Okula Güvenli Yolculuk Eğitimi

Çocuklarda erken yaşta trafik bilinci oluşturmak amacıyla düzenlenen eğitimde, güvenli yolculuğun yalnızca kuralları bilmekle değil, bu kuralları alışkanlık haline getirmekle mümkün olduğu vurgulanmıştır. Minik katılımcılar, evden okula yolculuklarında daha bilinçli ve güvenli hareket etmenin önemini kavramıştır.



### Çalışan Sağlığı Hizmetleri ve Periyodik Muayeneler

Kurumumuz, çalışan sağlığını ve iş güvenliğini önceleyen yaklaşımı doğrultusunda, İşyeri Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı kapsamında koruyucu ve önleyici sağlık hizmetlerini kesintisiz olarak sürdürmektedir.

Bu kapsamda çalışanlarımız, kurum bünyesinde işyeri hekimi olarak görevlendirilen hekimler tarafından düzenli ve periyodik sağlık muayenelerinden geçirilmektedir.

Sağlık Servislerimizde Yürütülen Hizmetler

- Poliklinik hizmetleri
- Revir hizmetleri
- İlk değerlendirme, yönlendirme ve takip süreçleri

Bu hizmetler düzenli ve etkin bir şekilde yürütülmektedir.

2025 yılı içerisinde kurum genelinde toplam 15.053 sağlık hizmeti işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu işlemlerin büyük bir bölümünü poliklinik muayeneleri ve periyodik sağlık muayeneleri oluşturmuştur.

## İç Sağlık Kurulu Çalışmaları

Kurumumuz bünyesinde faaliyet gösteren İç Sağlık Kurulu, çalışanların sağlık durumlarının görev gerekleri açısından değerlendirilmesi, özellikle şoförlük yapabilirlik kriterlerinin tespiti ve iş sağlığı ile güvenliği açısından risk oluşturabilecek durumların önlenmesi amacıyla düzenli çalışmalar yürütmektedir.

### Toplantı ve Uygulama Verileri

- Kurul toplantılarına 22 Ağustos 2023 tarihinde başlanmıştır.
- 31 Aralık 2025 itibarıyla toplam 57 toplantı gerçekleştirilmiştir.
- Bu toplantılarda 382 personelin sağlık durumu değerlendirilmiş,
- Toplam 718 muayene işlemi yapılmıştır.

### Kurumsal Katkıları

- Çalışanların görevlerini yerine getirmelerinde sağlık açısından risklerin önlenmesi,
- Şoförlük yapabilirlik durumlarının objektif kriterlerle belirlenmesi,
- Kurum genelinde iş sağlığı ve güvenliği kültürünün güçlendirilmesi sağlanmıştır.

## İş Sağlığı ve Güvenliği Ölçüm ve Kontrol Faaliyetleri

Kurumumuzda, İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı kapsamında çalışanların sağlık ve güvenliğini korumak, mesleki riskleri önceden tespit etmek ve güvenli çalışma ortamlarının sürekliliğini sağlamak amacıyla 2025 yılı boyunca kapsamlı ölçüm, kontrol ve test faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

Yapılan ölçümler; çalışma ortamındaki fiziksel, kimyasal ve ergonomik risk etmenlerinin belirlenmesi, maruziyet düzeylerinin tespiti ve gerekli iyileştirici/önleyici tedbirlerin alınmasına yönelik olarak planlanmış ve yetkili birimlerce uygulanmıştır.

2025 yılı içerisinde gerçekleştirilen ölçüm ve kontrol faaliyetleri aşağıda başlıklar halinde sunulmuştur:

### Ortam ve Maruziyet Ölçümleri:

- Ortam Havası Ölçümü
- Ortam Havası Maruziyet Ölçümü
- Ortamda Gaz Ölçümü
- Ortamda Gaz Maruziyet Ölçümü
- Ortamda VOC (Uçucu Organik Bileşikler) Ölçümü
- Ortamda VOC Maruziyet Ölçümü

- Ortamda Partikül Madde Ölçümü
- Ortamda Partikül Madde Maruziyet Ölçümü

### Fiziksel Risk Etmenleri Ölçümleri:

- İç Ortam Gürültü Ölçümü
- Gürültü Maruziyet Ölçümü
- Titreşim Ölçümü
- Termal Konfor Ölçümleri (Sıcaklık, Nem, Hava Akım Hızı)

### Elektrik, Makine ve Ekipman Kontrolleri:

- Elektrik Topraklama Ölçümleri
- Paratoner Ölçümleri
- Kaldırma Ekipmanları Testleri
- Basınçlı Kap Kontrolleri

### Yangın ve Acil Durum Sistemleri Kontrolleri:

- Yangından Korunma Sistemleri Kontrolleri
- Yangın Algılama Sistemleri Kontrolleri
- Otomatik Yangın Söndürme Sistemleri Kontrolleri

### Diğer Teknik ve Çevresel Ölçümler:

- Elektromanyetik Alan Ölçümleri
- Havalandırma Tesisatı Kontrolleri

## Temizlik Hizmetleri

Metrohan, Karaköy, Esenler ve Gümüşsuyu hizmet binalarının yanı sıra 13 garaj ve 44 metrobüs istasyonunda toplam 205 personel ile temizlik hizmeti sunulmaktadır.

## Yemek Hizmetleri

İdareimiz bünyesinde çalışan personelimize yemek hizmeti sağlanmaktadır.

- 3 yemekhane: Hem üretim hem yemek hizmeti verilmektedir.
- 9 yemekhane: Yemek hizmeti sunulmaktadır.

Toplam 12 lokasyonda faaliyet gösteren yemekhanelerde 51 personel ile standartlara uygun yemek hizmetinin etkililik, verimlilik ve ekonomiklik yönünden sürdürülebilirliği sağlanmaktadır.

Ramazan ayı boyunca:

- 4 iftar programı,
- 3 sahur programı,

Kurum personeline toplam 152.000 adet iftarlık kumanya dağıtımını gerçekleştirilmiştir.

### Güvenlik Hizmetleri

- 44 metrobüs istasyonunda, 63 noktada toplam 315 personel 24 saat güvenlik hizmeti vermektedir.
- Genel Müdürlük, hizmet binaları ve garajlar dâhil 28 lokasyonda ise 264 personel görev yapmaktadır.

Toplamda 579 personel ile güvenlik hizmeti sürdürülmektedir.

### Taşınmaz Satın Alma İşlemleri

Sultangazi İlçesi, Cebeci Mahallesi, 3972 ada, 13 parsel sayılı taşınmazın malik hisselerine yönelik olarak kurumumuz tarafından satın alma işlemleri gerçekleştirilmiştir.

### Garaj ve Peron Alanı Tahsisleri

Kurumumuz bünyesinde yeni garaj alanı olarak 11 adet garaj alanı tahsisi alınmıştır. Ayrıca, Avrupa yakasında 1 adet ve Anadolu yakasında 1 adet olmak üzere toplam 2 adet peron alanı kullanıma açılmıştır.

### Peron Amirlik Binaları

Yenibosna, Alibeyköy ve Gaziosmanpaşa (GOP) Yenimahalle bölgelerinde modern peron amirlik binalarının inşası tamamlanarak operasyona dahil edilmiştir.



### İş Tevzi Ofisleri

İkitelli, Kağıthane ve Sarıgazi garajlarında bulunan 3 adet iş tevzi ofisi, çalışma koşullarını iyileştirecek şekilde modernize edilerek yeniden kullanıma açılmıştır.



### Yeni Hangar Yapımı

Edirnekapı Garajı'nda, filoya yeni katılan 25 metrelik araçların teknik ihtiyaçlarını karşılamak üzere 12 kanallı yeni bir hangar yapısı inşa edilmiştir.



### Yangın Güvenliği İyileştirmeleri

Sarıgazi, Kağıthane, Edirnekapı Anadolu ve Kurtköy garajlarında yangın güvenliği standartlarını yükseltmek amacıyla hidrant sistemleri yeniden kurulmuştur. Bu kapsamda;

- Mevcut hidrantların kullanım ömrünü doldurması,
- Su basıncı ve debi yetersizlikleri,
- Acil müdahale sürelerinin kısaltılması, Ulusal yangın güvenliği yönetmeliklerine uyum gereklilikleri doğrultusunda tüm altyapı yenilenmiş, daha güvenli ve sürdürülebilir bir sistem oluşturulmuştur.

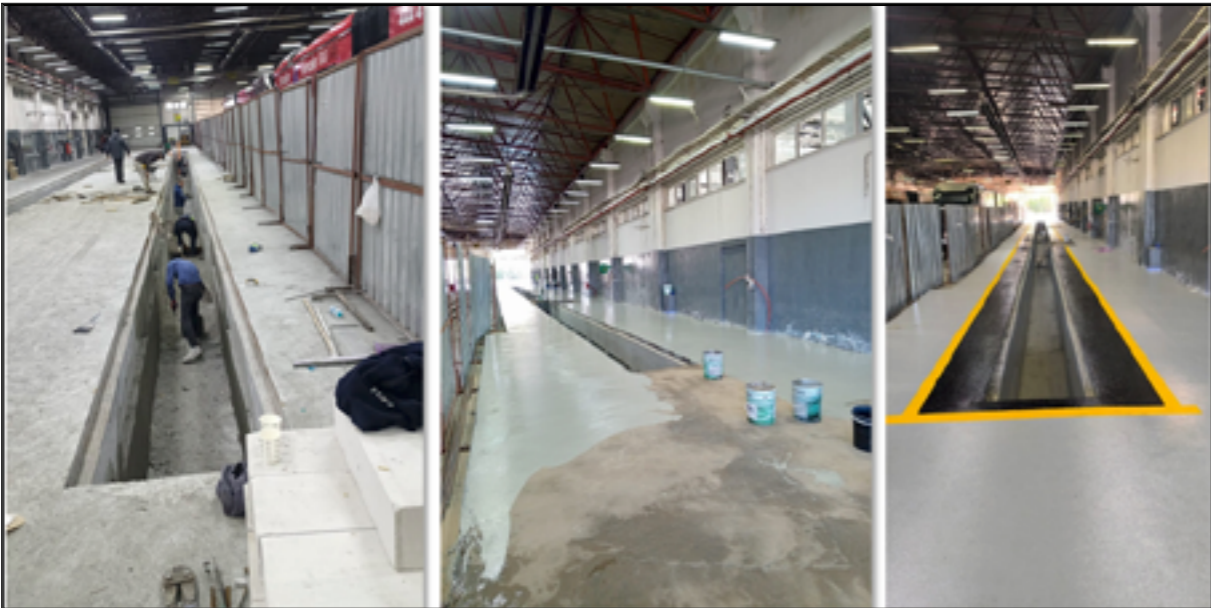
### Çatı Yenileme Çalışmaları

İkitelli Garajında bulunan Motor Yenileme binasının 8.500m<sup>2</sup> çatısı tamamen yenilenmiştir. Mevcut çatının yıpranmış ve riskli durumu göz önünde bulundurularak yapılan bu müdahale ile içeride yürütülen çalışmaların sağlıklı ve kesintisiz şekilde devam etmesi amaçlanmıştır.



### Hangar İçi Kanalların Kapasite Artışı

Edirnekapı Garajı'nda bulunan metrobüs bakım kanalları, filo yapımıza yeni eklenen 25 metre uzunluğundaki araçların bakım ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli ölçülere sahip değildi. Mevcut metrobüs bakım kanallarında gerçekleştirilen kapsamlı tadilat ve boy uzatma çalışmalarıyla, yeni nesil araçlara uygun hale getirilen alanlarda %50 kapasite artışı sağlanmıştır.



### Yeni Peron Alanı Projelendirmeleri

Gelen talepler doğrultusunda uygun görülen alanlarda peron alanı projelendirilmiştir. Projesi yapılan alanlar:

- Çekmeköy Nişantepe Peron Alanı
- Çekmeköy Merkez Peron Alanı
- Eyüpsultan Alibeyköy Peron Alanı
- Gaziosmanpaşa Yenimahalle Peron Alanı
- Kadıköy Uzunçayır Peron Alanı

### Durak Temizlik Çalışmaları

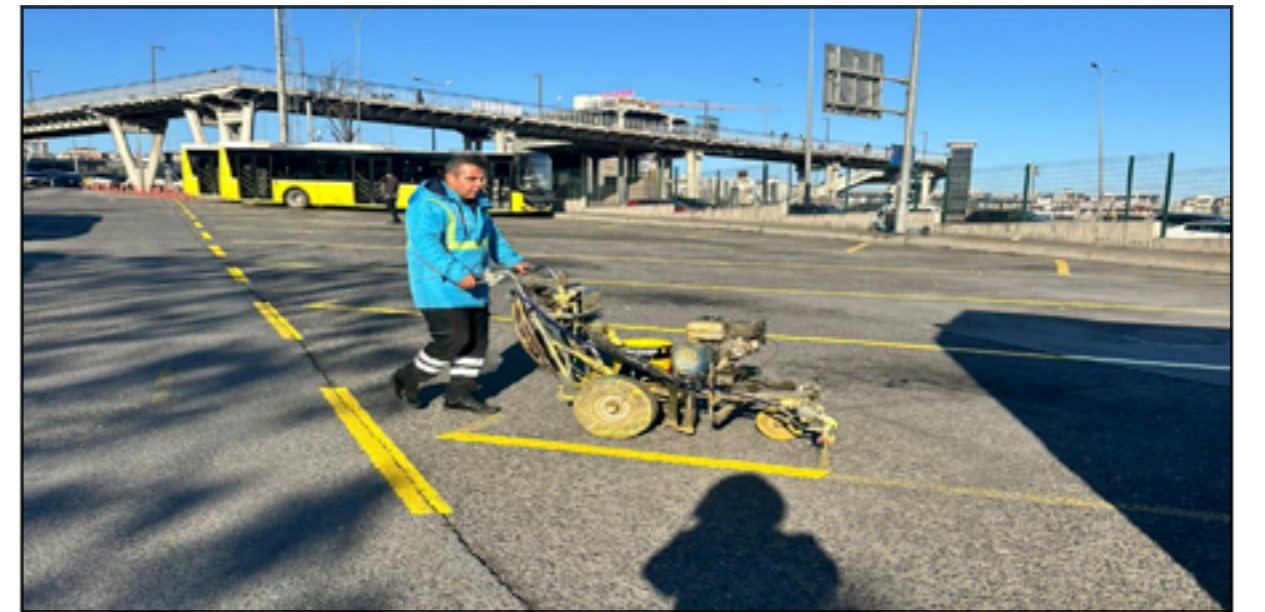
Durak Temizleme Çalışmaları kapsamında 88.400 adet kapalı durak temizliği yapılmıştır.

### Durak Bakım ve Onarım Çalışmaları

Kurumumuz bünyesinde yer alan durakların yolcularımıza hizmet verebilmesi için ekiplerimiz tarafından düzenli bakım ve onarım çalışmaları yürütülmektedir. Durakların bakım, onarım, yer değişikliği ve yeni durak ihdası ile ilgili olarak talep takip sistemimizden gelen 2.529 talep karşılanmıştır.

### Yer Çizgi Çalışmaları

Kurumumuzun alanlarında yer çizgi çalışmalarını yürütmek amacıyla Yol Çizgi Ekibi kurulmuştur. Bu kapsamda, 25 Peron alanımızın yer çizgi çalışması gerçekleştirilmiştir.



### Entegre Yönetim Sistemi (EYS)

EYS projesi kapsamında; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi süreç yönetimi, izleme ve ölçümler, dokümantasyon yapısı, düzeltici-önleyici faaliyetler ile çevre ve iş sağlığı güvenliği konularındaki temel uygulamaları kapsamaktadır. Bu sistemlerin belgelerinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2025 yılı Haziran ayında 1. takip tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

### Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, kurumsal bilgi güvenliğini sağlamak amacıyla insanları, süreçleri ve bilgi sistemlerini kapsayan, üst yönetim tarafından desteklenen bir sistemdir. Bilgi varlıklarının korunması ve güvenlik kontrollerinin uygulanması için tasarlanmıştır. Belgelerin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2025 yılı Eylül ayında 1. takip tetkikleri yapılmıştır.

### Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi

ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standardı, bilgi teknolojileri hizmeti sunan birimlerin iç ve dış paydaş beklentilerini karşılaması, performanslarını sürekli iyileştirmesi ve operasyonlarını yönetmesine kılavuzluk eden bir standarttır. Belgelerin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2025 yılı Eylül ayında 1. takip tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

### Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi

ISO 10002 Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi, yolcu odaklı bir ortamın oluşturulmasını, geri bildirimlerin (şikâyetler dâhil) çözüme ulaştırılmasını ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesini öngörmektedir. Belgenin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2025 yılına ait 1. takip tetkikleri yapılmıştır.

### Enerji Yönetim Sistemi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, enerji performansının kritik yönlerini ele alan ve kuruluşlara enerji yönetim planı geliştirmede kanıtlanmış bir yaklaşım sunan uluslararası standarttır. Belgelerin devamının tasdik edilmesi amacıyla 2025 yılına ait 1. takip tetkikleri gerçekleştirilmiştir.

### Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi

EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi kapsamında, İETT bünyesinde toplu taşıma hizmeti veren Taksim-Beyoğlu Nostaljik Tramvayı ve Karaköy-Beyoğlu Tünel hatları için hizmet kalitesi kriterlerinin belgelendirme denetimi 2025 yılı Nisan ayında yapılmıştır.

### Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO 39001 Yol Trafik Güvenliği Yönetim Sistemi, metrobüs hizmeti kapsamındaki alanlarda yol-trafik güvenliğini sağlamak, kaza riskini ve hasarı en aza indirmek amacıyla uygulanmaktadır. Belgelendirme denetimi 2025 yılı Nisan ayında gerçekleştirilmiştir.

### Genel Saha Denetimleri

Kurum hizmetlerinin etkinliğinin artırılması, hizmet kalitesinin sürdürülebilir şekilde iyileştirilmesi ve sahada karşılaşılan sorunların yerinde tespit edilerek çözüm üretilmesi amacıyla, kurumumuz bünyesindeki tüm üst yöneticiler, şefler ve amirlerin katılımıyla kapsamlı saha denetimleri gerçekleştirilmiştir.

Toplam 3.264 saha denetimi yapılmış, tespit edilen eksiklikler doğrultusunda 719 aksiyon tanımlanarak ilgili birimlerin sorumluluğuna atanmıştır. Açılan aksiyonlar, belirlenen süreler ve önceliklendirme kriterleri çerçevesinde takip altına alınmıştır.

### Araç Denetimleri

Hizmet sunumunda kullanılan araçların teknik durumu, temizlik ve hijyen koşulları, donanım yeterliliği, güvenlik unsurları ve mevzuata uygunluğu incelenmiştir. Araç içi düzen, bilgilendirme sistemleri ve sürüş güvenliğini etkileyen unsurlar değerlendirilmiş; eksikliklere yönelik iyileştirme aksiyonları oluşturulmuştur.

### Durak Denetimleri

Yolcu kullanımına açık durakların fiziki durumu, temizlik, aydınlatma, erişilebilirlik, bilgilendirme panoları ve çevresel düzenlemeleri kontrol edilmiştir. Özellikle engelli ve yaşlı bireylerin erişimini kolaylaştıracak unsurlar öncelikli olarak değerlendirilmiş; eksikliklerin giderilmesi amacıyla ilgili birimlere aksiyonlar atanmıştır.

### Peron Denetimleri

Peron alanlarının düzeni, yönlendirme ve bilgilendirme sistemleri, yolcu sirkülasyonu, güvenlik tedbirleri ve operasyonel işleyiş gözden geçirilmiştir. Yolcu yoğunluğunun etkin yönetilmesi, karışıklıkların ve güvenlik risklerinin azaltılması amacıyla mevcut durum analiz edilmiş; iyileştirmeye açık alanlar için aksiyonlar oluşturulmuştur.

### Arızalı Araç Denetimleri

Arıza türleri, oluş nedenleri, müdahale süreleri ve çözüm süreçleri incelenmiştir. Tekrarlayan arızaların önlenmesi ve bakım-onarım süreçlerinin etkinliğinin artırılması amacıyla bakım planlarının iyileştirilmesine yönelik aksiyonlar tanımlanmıştır.

## Hat Denetimleri

Hat güzergâhları, sefer düzeni, zamanlama, yolcu yoğunluğu ve hizmet sürekliliği değerlendirilmiştir. Sahadan elde edilen gözlemler doğrultusunda operasyonel aksaklıklar tespit edilmiş; hizmet kalitesini artırmaya yönelik düzenleyici ve iyileştirici aksiyonlar açılmıştır.

## Sonuç ve Takip Mekanizması

Gerçekleştirilen denetimler sonucunda elde edilen bulgular, empati.iett.gov.tr üzerinden sisteme kayıt altına alınmakta; ilgili birimlere iletilerek gerekli düzeltici ve iyileştirici aksiyonların alınması sağlanmaktadır.

## Zamanındalık ve Sefer Gerçekleştirme Oranı Analizi

Otobüs servis gerçekleştirme sürecinin yönetiminde filo takibi büyük önem taşımaktadır. Sunulan hizmetin yolcuya zamanında ve düzenli olarak ulaşması, filo takip sürecinin en önemli başarı göstergelerinden biridir.

2025 yılında sürecin başarısını gösteren temel performans kriterlerinden bazıları şunlardır:

- Sefer Gerçekleştirme Oranı: Yolcuya ilan edilen seferlerin eksiksiz olarak gerçekleştirilmesi
- Zamanındalık: İlan edilen zaman çizelgesine göre araçların (-1, +5 dakika aralığında) hareket etmesi.

Her yıl hizmet kalitesini artırmak amacıyla, önceki yıla göre performans hedefleri yükseltilmekte ve iyileştirilebilir alanlar için aksiyonlar planlanmaktadır. Yeni projeler ile yolcu memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir.

## Kaza Takip ve İhlal Yönetim Sistemleri

Tüm kazalar, Kaza Takip Sistemi (KTS) ve İhlal Yönetim Sistemi (İYS) üzerinde kayıt altına alınmakta, sonuçlar irdelenmekte ve kaza ile olayların azaltılması için aksiyonlar planlanmaktadır. Ayrıca, Güvenli Ulaşım Kurulu'nda kaza ve olaylar değerlendirilerek iyileştirme yapılacak alanlar belirlenmektedir.

Güvenli Ulaşım Kurulunda İncelenen Veriler;

- Yaralanmalı kaza tipleri (yoldan çıkma, yolcu düşürme, yayaya çarpma vb.),
- Aylık kaza sayılarının azaltılması,
- Ölümlü kaza sayıları ve ölü sayısı,
- Yaralanmalı kaza sayıları ve yaralı sayıları,

- Kazaların oluştuğu yerler: Alt yapı veya yol şartlarından kaynaklanan durumlarda düzeltici önlemler alınması,
- Hasarlı kaza tipleri (yoldan çıkma, yolcu hasarı, yolcu düşürme, yayaya çarpma vb.),
- Kazaların zayı sefer sayılarına etkisi,
- Yangın, taciz, darp gibi olaylar,
- IBBG grubundaki şehirler ile kaza verilerinin karşılaştırılması.

Bu çalışmalar ile kazaların ve olayların sistematik şekilde kayıt altına alınması, analiz edilmesi ve gerekli düzeltici-önleyici aksiyonların alınması sağlanmaktadır.

## Filo Takip Merkezleri

Avrupa ve Anadolu Filo Takip Merkezleri, anlık müdahaleleri ile planlanan hat, araç, güzergâh, durak ve zaman çizelgesine göre toplu taşımacılık hizmetlerinin yürütülmesine katkı sağlamıştır. Yolcuya ilan edilen zaman çizelgesinde değişiklik olması durumunda alternatif güzergâh planlaması yapılmış ve kullanılabilir tüm iletişim kanallarına gerekli bilgi akışı sağlanmıştır.

Aylık performans verileri hazırlanarak Entegre Yönetim Sistemine girilmiştir. 2025 yılında yeni bir performans göstergesi olarak “Filo Müdahale Oranı” tanımlanmıştır.

Bu oran, Filo Takip Merkezi tarafından günlük yaklaşık 55.000 planlı seferin ne kadarına müdahale edildiğini göstermektedir. Parametreler:

- Ek sefer tanımlanması,
- Planlanan saatlerde değişiklik yapılması,
- Zayı (iptal/gerçekleşmeme) kodlarının değiştirilmesi.

## Haber ve Acil Durum Yönetimi

Haber Yönetim Merkezi tarafından, kurumumuzu ilgilendiren olaylar (kaza, acil durum vb.) kayıt altına alınmakta ve takip edilmekte; ilgili birimlere SMS, telefon ve e-posta yoluyla bilgilendirme yapılmaktadır.

Olaylara müdahale edilerek tanımlama ve sınıflandırma işlemleri gerçekleştirilmektedir. Araçlardan gelen iletişim talepleri izlenmekte ve gerekli koordinasyon sağlanmaktadır.

Tüm kazalar KTS ve İYS üzerinde kayıt altına alınmakta, sonuçları irdelenmektedir. İhlaller ise İYS üzerinden elektronik kayıtlarla ilgili birimlere sevk edilmektedir.

## Mesaj Okuma Süresi Performansı

2025 yılı boyunca filo takip personelinin mesaj okuma süresi sürekli iyileşme göstermiştir. Yıl başında ortalama 3 dakika olan mesaj okuma süresi, yıl sonunda 2,10 dakikaya düşmüştür. Bu iyileşme ile süreç performansında yaklaşık %30 artış sağlanmıştır.

## Yönetici Arıza Denetimleri ve Filo Takip Çalışmaları

2025 yılında Yönetici Arıza Denetimleri kapsamı genişletilerek kazalı araçlar ve motorlu acil durum ekipleri de sürece dahil edilmiştir. Bu doğrultuda, Filo Takip Merkezi kritik durumda olan; yolda kalmış, trafik güvenliğini tehlikeye atabilecek arızalı veya kazalı İETT ve Özel Taşıma araçlarına dair bilgileri denetim yapacak kişilere konum, araç ve şoför iletişim bilgileri ile birlikte anlık olarak iletmiş, geri bildirimleri takip ederek olumsuzluklarla ilgili gerekli aksiyonları almıştır.

2025 yılı içerisinde denetlenmesi için Filo Takip Merkezi tarafından toplam 42.285 araç bildirim yapılmıştır. Bu çalışmalar, araç güvenliğinin artırılması, operasyonel sürekliliğin sağlanması ve yolcu güvenliğinin korunmasına önemli katkılar sunmuştur.

## Dijital Denetim ve Hizmet Kalitesi İzleme

Toplu taşıma hizmetlerinin mevzuata, hizmet standartlarına ve kurum talimatlarına uygunluğunu sağlamak amacıyla, e-denetim sistemleri üzerinden elde edilen dijital veriler yolcu perspektifiyle izlenmiş ve denetlenmiştir.

## Araç Bakım Operasyonları ve Garaj İşletim Modeli

Filoda bulunan tüm araçların bakım operasyonları, “Araç Alım Modeli” ve “KM Bakım Hizmeti Alım Modeli” kapsamında outsource edilmektedir. Bu kapsamda tüm yükleniciler, oluşturulan Garaj İşletim Modeli çerçevesinde bakım faaliyetlerini kurumumuz garajlarında yürütmektedir.

## Operasyonel Süreklilik için Yol Yardım Yönetimi

Filomuzdaki otobüslerin servis esnasında ortaya çıkan arıza ve olumsuz durumlarının yönetimi, güçlü bir mobil yol yardım altyapısı ile sağlanmaktadır.

Araç kapasitesi:

- 7 adet Mobil Yol Yardım Çekici Araç
- 2 adet 30 ton kapasiteli Mobil Vinç
- 2 adet 60 ton kapasiteli Mobil Vinç
- 4 adet kısa şase, kompakt ölçülerde, yüksek manevra kabiliyetine sahip Mobil Çekici-Kurtarıcı Araç

Personel yapısı:

- 36 Yol Yardım Personeli (Tamirci)
- 22 Yol Yardım Personeli (Şoför)
- 39 Çekici-Kurtarıcı Personeli (Mobil Vinç Operatörü)
- 5 Yol Yardım Kontrolörü

Bu kapsamlı yapı sayesinde, servis sırasında ortaya çıkan arızalara ve olumsuz durumlara hızlı müdahale edilmekte, operasyonel süreklilik ve yolcu güvenliği sağlanmaktadır.

## Kurumsal Dijital Altyapı Modernizasyonu

Birimlerden iletilen gereksinimler doğrultusunda, kurumumuzun dijital altyapısının modernizasyonu için ihtiyaç duyulan uygulama çözümleri tedarik edilmiş, mevcut sistemlerin stabil çalışmasını sağlayacak teknik bakım süreçleri yürütülmüştür.

Bu çalışmalar sayesinde;

- Dijital altyapının güncel, güvenilir ve sürdürülebilir şekilde işletilmesi,
- Sistemlerin kesintisiz hizmet sunması,
- Kullanıcı ihtiyaçlarına yönelik uygulama çözümlerinin hayata geçirilmesi sağlanmıştır.

## Nitelikli İş Gücü Temini

Kurumun operasyonel kabiliyetini ve hizmet kalitesini korumak, sunulan kamu hizmetlerinin kesintisiz bir şekilde sürdürülebilirliğini garanti altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan nitelikli iş gücü temin edilmiştir.

Bu süreç, hizmetlerin sürekliliğini güvence altına alırken aynı zamanda kurumun stratejik hedeflerine ulaşmasında kritik bir rol oynamıştır.

## Yazılım Geliştirme ve Süreç İyileştirme Faaliyetleri

Dijital sistemlerin tüm fonksiyonlarıyla kullanıcı dostu, güvenli ve yüksek performanslı çalışmasını sağlamak amacıyla; iş birimlerinin faaliyetlerinde aksama yaşanmaması için gerekli olan sistem analizi, yazılım geliştirme, teknik destek ve süreç optimizasyonu çalışmaları yürütülmüştür.

Bu kapsamda:

- Sistemlerin kesintisiz hizmet sunması garanti altına alınmıştır.
- Kullanıcı deneyimi açısından erişilebilirlik ve güvenlik artırılmıştır.

- Yazılım geliştirme ve optimizasyon süreçleriyle performans iyileştirmeleri sağlanmıştır.

Teknik destek faaliyetleriyle iş birimlerinin operasyonel sürekliliği korunmuştur.

### Toplu Taşıma Sistemlerinde Bakım ve Malzeme Alımı

2025 yılı içerisinde, İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü sorumluluğunda hizmet sunan toplu taşıma araçları, duraklar, garajlar ve peron alanlarında bulunan sistemlere ilişkin bakım, onarım, tamir ve yeni ürün tahsisine yönelik malzeme alımı faaliyeti, Elektronik Sistemler Müdürlüğü'nün görev ve sorumluluk alanına devredilmiştir.

Söz konusu hizmet alımı işi tamamlanmış olup; bakımı yapılan cihazların SLA sürelerine göre çalışma oranı, bazı araçlarda yaşanan enerji problemleri gibi nedenlerle %99,8 olarak gerçekleşmiştir.

### Özel Halk Otobüsü Filosu Araç İçi Sistem Bakımları

2025 yılı boyunca Özel Halk Otobüsü filosuna ait 3.040 araçta, aşağıdaki sistemlerin bakım ve onarım hizmetleri sağlanmıştır:

- Kamera-kayıt sistemleri
- Ses-anons sistemleri
- Yolcu bilgilendirme ekranları
- USB şarj ünitesi sistemleri
- Telemetri
- İntercom
- UPS
- Sigorta panosu

Bu proje süreklilik arz eden bir çalışma olup, araç içi sistem bakımlarına 2026 yılında da devam edilecektir.

### Araç İçi Elektronik Sistem Bakım ve Onarım

İETT filosuna ait 3.500 aracın araç içi elektronik sistemlerine yönelik bakım ve onarım hizmeti sağlanmaktadır. Bu kapsamda; kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj ünitesi sistemleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu gibi cihazların düzenli bakım ve onarımları yapılmaktadır. Proje süreklilik arz ettiğinden, araç içi sistem bakımlarına 2026 yılında da devam edilecektir.

### Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) Sistem Yönetimi

Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) sisteminin kurumun üretkenlik hedefleriyle uyumlu hale getirilmesi amacıyla; yeni modül ve fonksiyonların entegrasyonu sağlanmış, değişen kullanıcı ihtiyaçları karşılanmış, sistem sürekliliği için son kullanıcı eğitimleri düzenlenmiş, teknik destek süreçleri yürütülmüş, sistem analizi ve optimizasyon çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Bu faaliyetler sayesinde ERP sistemi, kurumun operasyonel verimliliğini artıracak şekilde modernize edilmiş ve kullanıcı dostu bir yapıya kavuşturulmuştur.

### Toplu Taşıma Araçlarında Teknolojik Yenileme Çalışmaları

Filomuzda bulunan araçlarda teknolojik ömrünü yitirmiş ve yedek parçası temin edilemeyen analog kamera sistemleri, yeni teknolojiye uygun kamera sistemleri ile değiştirilmiştir. Yeni sistemler sayesinde; yolcu sayım, şoför yüz tanıma, şoför davranış analizi, intercom sesli görüşme gibi fonksiyonlar kazanılmıştır.

Proje kapsamında ayrıca araç içinde bulunan USB şarj üniteleri, yolcu bilgilendirme ekranları, hoparlörler ve UPS cihazları da temin edilmiştir.

2024 ve 2025 yıllarında toplam 1.260 aracın montajı tamamlanmış olup, dönüşümü yapılmamış araçların bir kısmının dönüşümüne 2026 yılında da devam edilecektir.

### Veri Tabanı Yönetimi ve İş Zekâsı Uygulamaları

2025 yılı itibarıyla başlatılan çalışmalar kapsamında; Sybase ASE ve Sybase IQ veri tabanı yönetim sistemlerine ilişkin hizmetlerin sürekliliği sağlanmış, sistemler 7/24 esasına göre izlenmiş ve hizmetlerin kesintisiz, zamanında ve kaliteli sunulması temin edilmiştir.

Bu kapsamda:

- Veri tabanlarının yönetimi, bakım, iyileştirme ve düzenlemeleri yapılmıştır.
- Veri tabanı uygulamalarının güncellemeleri uygulanmıştır.
- Sistemler üzerinde oluşabilecek teknik sorunlara müdahale edilerek çözüme kavuşturulmuştur.
- Sistem ve bilgi güvenliği sağlanmış, Yüksek Erişilebilirlik, Felaket Kurtarma ve Yedeklilik çözümleri kurulmuş ve bakım faaliyetleri yürütülmüştür.

Ayrıca, SAP firması tarafından temin edilen teknoloji ürünleri üzerine geliştirilmiş taşımacılık iş zekâsı uygulaması kapsamında; ofis içi kalıcı mevcut veri ambarı, veri aktarımı, veri modelleme ve raporlama araçlarına ait lisansların güncel sürüm kullanım hakları temin edilmiştir. 2026 yılı boyunca bu ürünlerin güncellemeleri ve bakım faaliyetleri sürdürülmektedir.

## Oracle ve Diğer Veri Tabanı Yönetim Sistemleri

Mevcut Oracle Veri Tabanı Yönetim Sistemi (VTYS) uygulamaları için güncel sürüm kullanım hakları temin edilerek sistemlerin desteklenen ve güvenli sürümlerle çalışması sağlanmıştır.

Bununla birlikte, kurum bünyesinde kullanılmakta olan Oracle, MSSQL, MySQL, PostgreSQL, MongoDB ve diğer NoSQL veri tabanı yönetim sistemleri için;

- 7/24 kesintisiz hizmet sağlanmıştır.
- Bilgi güvenliği sürekliliği garanti altına alınmıştır.
- Gerekli bakım ve güncelleme çalışmaları yürütülmüştür.
- Sözleşme süresince teknik destek hizmetleri alınmıştır.

## Oracle VTYS Donanım Modernizasyonu ve Güvenlik Çalışmaları

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem altyapısında kullanılmakta olan Oracle veritabanı sistemlerinde yaşanan donanım yetersizliklerinin giderilmesi amacıyla Oracle Data Appliance (ODA) donanımı temin edilmiştir.

Bu kapsamda:

- ODA donanımının kurulum, yapılandırma ve kurgulama çalışmaları gerçekleştirilmiştir.
- İdarenin ihtiyaçları doğrultusunda sistem üzerinde gerekli güncellemeler yapılmıştır.
- Kurulan altyapı üzerinde oluşabilecek teknik sorunlara müdahale edilmiş ve çözüme kavuşturulmuştur.
- Sistemlerin bilgi ve erişim güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli önlemler hayata geçirilmiştir.
- Bu çalışmalar sayesinde Oracle veri tabanı altyapısı daha güçlü, güvenli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulmuştur.

## Dijital Altyapı Güçlendirme Çalışmaları

2025 yılında kurumun bilgi işlem altyapısına yönelik iki ayrı ihale gerçekleştirilmiştir:

- Mobil Cihaz Yönetim Yazılımı Lisans Alımı (MDM): 600 adet cihaz için 3 yıllık kullanım lisansı temin edilmiştir. Mobil cihazların güvenli, merkezi ve etkin yönetimi sağlanmıştır.
- Bütünleşik Bilgisayar Alımı: 50 adet bütünleşik bilgisayar alımı yapılmıştır. Kurumun dijital altyapısının güçlendirilmesi ve kullanıcı ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmiştir.

## Sosyal Medya Platformları

İETT, sosyal medya platformları aracılığıyla hedef kitleyle etkileşim kurmakta, hizmetlerini tanıtmakta ve yeni hizmetler hakkında bilgilendirme yaparak marka bilinirliğini artırmaktadır. Bu sayede vatandaşın kuruma olan güven duygusu güçlendirilmekte ve sosyal medya üzerinden kurumsal itibar yönetimi sağlanmaktadır.

Kurumsal hesaplarımızın bulunduğu sosyal medya mecraları:

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn
- Instagram

Twitter platformunda @iettdestek hesabı dışında tüm sosyal medya hesaplarımızda paylaşımlar tek yönlü olup kurumsal itibar içeriklerine odaklanmaktadır. @iettdestek hesabı ise çift yönlü iletişime olanak sağlayarak Müşteri İlişkileri süreçlerimizin yürütülmesine hizmet etmektedir.

## Sosyal Medya İçerik Üretimi

2025 yılı içerisinde kurumsal sosyal medya mecralarımızda toplam 348 içerik hazırlanmış ve ilgili platformlarda yayınlanmıştır.

Bu içerikler;

- Kurum hizmetlerinin tanıtımı,
- Yeni hizmetler hakkında bilgilendirme,
- Marka bilinirliğinin artırılması,
- Kurumsal itibar yönetimi amaçlarına hizmet etmiştir.

## Yolcuya Yönelik Duyurular

İETT'de sahada yolcularımıza verdiğimiz hizmetlerde meydana gelen değişiklik, aksaklık ve benzeri durumlar, yolcuya temas ettiğimiz dijital mecralarda duyurulmaktadır.

2025 yılı içerisinde yapılan duyuruların sayısı şu şekildedir:

Duyuru Kanalı	Duyuru Sayısı
Web Sitesi	146
Otobüsüm Nerede Uygulaması	146

## Kurumsal İç İletişim ve Çalışan Destek Faaliyetleri

Kurum içi gelişmeler hakkında bilgilendirme yapılmakta ve çalışanlarımızın iyi günlerinde (doğum günü, eğitim, organizasyon vb.) ile zor günlerinde (cenaze, sağlık, kan bağıışı vb.) yanında olmak amacıyla çeşitli iletişim çalışmaları yürütülmektedir.

İç iletişimi iyileştirme ve geliştirme kapsamında kullanılan mecralar:

- İntranet Haber
- SMS
- E-mailing
- e-Dergi
- Kurumsal Duyurular

Bu faaliyetler sayesinde çalışanların kuruma olan bağlılığı güçlendirilmekte, kurum içi iletişim daha etkin ve sürdürülebilir hale getirilmektedir.

## 2025 Yılı Tematik Otobüs Giydirme Çalışmaları

2025 yılında İETT filosuna 18 adet tematik otobüs kazandırılarak, toplu ulaşım araçları görsel ve kültürel açıdan zenginleştirilmiştir.



## @iettdstek Sosyal Medya İletişim Süreçleri

İETT, sosyal medya mecralarından X (Twitter) ve Instagram kullanıcılarının kurumumuzca takip edilmesi karar verilen anahtar kelimeler üzerinden tarama yaparak yolcularla çift yönlü iletişime geçmektedir. Bu süreçler @iettdstek hesabı üzerinden yürütülmektedir.

2025 yılı içerisinde: 60.423 bildirim taranmıştır.

Bildirimler; başvuru türü, konusu, alt konusu ve sosyal medyaya özel oluşturulan tipler üzerinden sınıflandırılmıştır.

@iettdstek Instagram hesabı üzerinden yolculara doğrudan yanıt verilmiş, sosyal medya iletişim süreçleri etkin ve eş zamanlı şekilde sağlanmıştır.

Bu faaliyetler sayesinde yolcularla daha hızlı iletişim kurulmuş, kurumsal şeffaflık ve güven artırılmıştır.

## IBBG (International Bus Benchmarking Group) Faaliyetleri

İETT'nin üyesi olduğu IBBG tarafından her yıl ihtiyaç olarak gelişen konularda vaka çalışmaları, veri analizleri ve forum yapısında soru-cevap oturumları gerçekleştirilmektedir. Ayrıca IBBG'nin global ölçekte hazırladığı eğitimlerin takibi yapılmaktadır.

2025 yılı içerisinde:

- Ulaşım ile ilgili birimler ile görüş alışverişinde bulunulmuş, İETT'nin toplu ulaşım alanındaki araştırmalarına yönelik sorular diğer üye ülkeler tarafından cevaplanmıştır.
- Ulaşım verileri, personel, planlama, eğitim, bakım ve yönetsel işlerde konu olan vaka çalışmaları tamamlanmıştır.
- Yıllık düzenli olarak takip edilen KPI ve profil verilerinin 2025 yılı gerçekleştirmeleri için ilgili birimlerden veriler toplanarak KPI raporu oluşturulmuştur.
- Huddle platformunda toplam 63 soru sorulmuş, bunların 3 tanesi İETT tarafından sorulmuş ve platformdaki tüm sorulara yanıt verilmiştir.

2025 Yılında Yayınlanan Raporlar;

►Final Raporlar (Vaka Analizleri):

- Planmamış Devamsızlıkların Yönetimi
- Maaş ve Yan Haklar
- Bataryalı Elektrikli
- Otobüs (BEB) Bilgi Yönetim Sistemleri

►Özet Rapor (Express Vaka Analizi):

- Sürücü Çalışma Saatleri, Oranları ve Politikaları
- 2025 Grup Toplantıları: Barcelona, Lizbon

### UITP (International Association of Public Transport) Faaliyetleri

İETT'nin üyesi olduğu UITP aracılığıyla tüm toplu taşıma paydaşları ve sürdürülebilir ulaşım türlerinde meydana gelen gelişmeler düzenli olarak takip edilmektedir.

#### Üyelikten Sağlanan Katkılar:

- Sürdürülebilir ulaşım, dijitalleşme, yenilikçi teknolojiler, operasyonel verimlilik ve yolcu memnuniyeti konularında dünya genelindeki güncel bilgi ve deneyimlere erişim sağlanmıştır
- Uluslararası etkinlikler, eğitimler ve çalışma grupları aracılığıyla kurumsal kapasite geliştirilmiştir
- UITP'nin çevrimiçi kütüphane hizmeti ve bilgi arşivi sayesinde toplu ulaşım alanında ihtiyaç duyulan araştırmalara erişim sağlanmıştır.
- Üyelik, kurumun uluslararası görünürlüğünü artırarak küresel iş birlikleri ve proje geliştirme fırsatlarının önünü açmıştır.

#### 2025 Katılım Sağlanan Etkinlikler:

- İETT ev sahipliğinde yapılan UITP e-BRT Genel Kurul Toplantısı-İstanbul (22-23 Ekim 2025)
- Büyük Etkinlikler için Toplu Taşıma Konferansı-İstanbul (3-5 Aralık 2025)
- UITP Avrasya Konferansı-Kocaeli (9-10 Aralık 2025)

### Kurumsal Karne ve Yönetim Karar Destek Sistemleri

İETT Genel Müdürlüğü 2021-2025 Stratejik Planı doğrultusunda, 2025 yılı karne göstergeleri gözden geçirilmiş ve hedef belirleme talimatına uygun olarak birimler tarafından hedefler ile alarmlar tanımlanmıştır.

2025 yılı gerçekleşme değerleri periyotlarına uygun şekilde raporlanarak takip edilmiştir. Kurumsal Karne çalışmaları kapsamında Kurum ve Başkanlık karne gerçekleştirmeleri raporlanmış ve takip edilmiştir. SAP BO üzerinde Kurumsal Karne Kurum ve Başkanlık göstergelerinden 101 gösterge dijitalleştirilmiştir. QDMS, SAP ERP, bütçe ve satın alma yazılımları kaynak olarak kullanılmıştır.

Bu çalışmalarla yönetim karar destek sistemleri güçlendirilmiş, kurumun stratejik hedefleri doğrultusunda daha etkin bir izleme ve değerlendirme mekanizması oluşturulmuştur.

### İETT 2026-2030 Stratejik Planı Hazırlanması

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar ve Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı rehberleri doğrultusunda 2026-2030 Dönemi İETT Stratejik Planı hazırlanmıştır.

Üst politika belgeleri, kalkınma planları, Cumhurbaşkanlığı yıllık programları, İstanbul Büyükşehir Belediyesi stratejik planı ve ilgili mevzuat hükümleri esas alınmıştır. Kurumsal amaç, vizyon ve temel değerler gözden geçirilmiştir. Mevcut durum analizi, kurumsal kapasite değerlendirmesi, paydaş analizi, SWOT (GZFT) çalışmaları, risk ve ihtiyaç analizleri gerçekleştirilmiştir.

İETT'nin 2026-2030 dönemine ilişkin stratejik amaç ve hedefleri belirlenmiştir. Bu hedeflere ulaşılmasını sağlayacak stratejiler, performans göstergeleri ve izleme-değerlendirme mekanizmaları kurgulanmıştır. Plan, performans esaslı bütçeleme yaklaşımı ile uyumlu hale getirilmiş; kaynak tahsisleri stratejik önceliklerle ilişkilendirilmiştir.

#### Misyon ve Vizyon

Misyon: “Konforlu, zamanında, güvenli, ekonomik ve kapsayıcı toplu taşıma hizmeti sunarak yolcu memnuniyetini artırmak.”

Vizyon: “Teknolojik ve sürdürülebilir çözümlerle İstanbul’u uluslararası alanda yenilikçi ve entegre toplu taşımacılığın öncüsü yapmak.”

Güncellenen misyon ve vizyon, stratejik amaç ve hedeflerin oluşturulmasında temel referans noktası olarak kullanılmış; kurum faaliyetlerinin bütüncül bir anlayışla yürütülmesine rehberlik etmesi amaçlanmıştır.



# 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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YÜZ BIN YOLCULUK BAŞINA ŞİKÂyet ORANI	5	5	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Şoför kaynaklı şikâyet sayısı yapılan iyileştirmeler ve alınan aksiyonlar neticesinde iyileştirilmiş ve hedef tutturulmuştur.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ DURAK ALIMI	300	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kapalı durak konulabilmesi için kaldırım genişletme ve platform oluşturma çalışmaları, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Ulaşım Dairesi Başkanlığı ile birlikte yürütülmektedir. Bu çalışmalar ve altyapı faaliyetleri devam ettiği için, kapalı durak alımı 2026 yılına ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.002	TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-001.002.002	ARAÇ ALIMI YAPARAK TOPLU TAŞIMA KONFORUNU ARTIRMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ ALINACAK ARAÇ SAYISI	555	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf tedbirleri kapsamında yeni araç alımları 2026 yılı programına alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.003	TOPLU TAŞIMADA GÜVENLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-001.003.002	TARİHİ TÜNEL SİSTEMİNDE YOLCU GÜVENLİĞİNİ ARTIRMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TÜNEL YOLCU MEMNUNİYET ORANI	70	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tarihi Tünel hattının duvar ve zeminine yönelik yapısal güçlendirme çalışmaları için ilgili birimlerle yazışmalar yapılmıştır. Güçlendirme çalışmaları sonrasında yolcu güvenliği ve memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI	85	90,25	100+	6

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Başvuruların cevaplanma süreleri düzenli olarak ölçümlenmekte olup, İETT'nin hedefi başvuruların 15 gün içerisinde yanıtlanmasıdır. Zamanlılık kriteri 15 gün olarak belirlenmiş olup, başvuruların %90,25'ine hedef süre içerisinde cevap verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-001	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-001.004	YOLCU İLETİŞİMİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-001.004.003	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2025

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılında planlanan yolcu memnuniyet araştırması, 2025 yılında tamamlanmıştır.

2 ADALAR İŞLETME İÇİN ALINACAK PERSONEL SAYISI	135	136	100	-
--	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Adalar halkına daha iyi hizmet verebilmek amacıyla 136 personel alınmış ve Adalar halkına hizmet edilmeye başlanmıştır.

3 ALINACAK PERSONEL SAYISI	20	1	5	95
----------------------------	----	---	---	----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kentiçi toplu ulaşım ağının geliştirilmesi, sefer ve hat planlaması ile şoför, araç, hat ve servis eşleşmelerinin yapılmasının ardından otobüslerin çalışma planına göre garajdan çıkışı için 20 adet Planlama Uzmanı ve İş Tevzi Personeli alımı planlanmıştır. Ancak geri hizmet alan personel arasından eğitim düzeyi ve yetkinliği uygun olanlar iş tevzilerde değerlendirilerek ihtiyaç iç kaynaklarla karşılanmıştır. Bununla birlikte, Kamu Personeli Seçme Sınavı ile memur personel istihdamı sağlandığından alıma gerek kalmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF-002.001	ULAŞIM AĞINI GELİŞTİRMEK ve HAREKETLİLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002.001.005	TOPLU ULAŞIM SİMÜLASYON EĞİTİMİYLE TOPLU ULAŞIM OPTİMİZASYONU SAĞLAMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1   SİMÜLASYON EĞİTİMİNE KATILACAK KİŞİ SAYISI	25	25	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Planlama Personeline VISUM simülasyon yazılımı eğitimi iç kaynaklarla verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF-002.002	TOPLU TAŞIMADA ENTEGRASYONU VE ERİŞİLEBİLİRLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002.002.002	METROBÜS HATTINA KOLAY ERİŞİLEBİLİRLİĞİ SAĞLAMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1   METROBÜS HATTINDAKİ YÜRÜYEN MERDİVEN ve ASANSÖRLERİN ÇALIŞMA PERFORMANSI ORANI	98	98	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2025 yılı içerisinde asansör ve yürüyen merdiven performans ölçümleri yapılmış, planlanan gerçekleştirme hedefine ulaşılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-002	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF-002.002	TOPLU TAŞIMADA ENTEGRASYONU VE ERİŞİLEBİLİRLİĞİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ-002.002.003	ATAYOL YAZILIMINI GELİŞTİRMEK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1   ATAYOL YAZILIM GELİŞTİRME, GÜNCELLEME TAMAMLANMASI ORANI	100	100	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: ATAYOL kapsamında yürütülen tüm geliştirme, güncelleme ve iyileştirme çalışmaları tamamen İETT bünyesindeki iç kaynaklar kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Filo Yönetim Sistemi, Kaza Takip Sistemi, Özel Taşımacılık Sistemi, Arıza Yönetim Sistemi, Kullanıcı Yetki Yönetimi ve İşletme Yönetim Sistemi gibi kritik uygulamaların bakım, geliştirme ve entegrasyon süreçleri kurum içi yazılım ekipleri tarafından başarıyla tamamlanmıştır. Bu çalışmalar sonucunda sistemlerin sürdürülebilirliği, güvenilirliği ve performansı artırılmış; dış kaynak kullanımına gerek kalmadan tüm geliştirmeler kurum içi imkânlarla sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.001	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.001.001	GÜNEŞ ENERJİSİ SİSTEMİ KURMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1   KURULUMU PLANLANAN GÜNEŞ ENERJİSİ GÜÇ MİKTARI (kwp)	1.268	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Çalışmalar, dağıtım seviyesinden transformator merkezi bazlı tahsis edilen lisanssız üretim kapasiteleri ile güncellenen kapasiteler doğrultusunda yürütülmekte olup süreç düzenli olarak takip edilmektedir.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 AKARYAKIT TANKLARINI YENİLEME ORANI	100	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf tedbirleri kapsamında işin 2026 yılına bırakılması kararlaştırıldı.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLECEK SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	7	7	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Belirlenen sosyal sorumluluk proje sayısı hedefi dönem sonunda eksiksiz olarak gerçekleştirilmiş, planlanan tüm projeler ilgili takvim doğrultusunda başarıyla hayata geçirilmiştir. Süreç boyunca paydaş iş birliklerinin etkin şekilde yürütülmesi ve kaynakların verimli kullanılması, hedefe ulaşılmasında önemli rol oynamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.004.001	KURUMDA BULUNAN ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİ ARTIRMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENECEK ARITMA TESİSİ SAYISI	12	12	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Proje kapsamında Anadolu, İkitelli, Edirnekapı, Kağıthane, Topkapı, Sarıgazi, Şahinkaya, Hasanpaşa, Kurtköy, Avclar, Sultangazi ve Yunus garajları yenilenmiştir.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKLARIN GERİ DÖNÜŞÜM ORANI	99	99,9	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Atıkların geri dönüşüm oranı hedefine başarıyla ulaşılmıştır.

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	2025

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Su analizleri yaptırılması hedefine başarıyla ulaşılmıştır.

2 EMİSYON ÖLÇÜMÜ RAPOR ADEDİ	18	17	94,44	5,56
------------------------------	----	----	-------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Mevcutta baca gazı ölçümü yapılacak garaj ve idari binaların toplam sayısı 17 olup tamamı gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-003	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF-003.004	ÇEVRESEL ETKİLERİ AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ-003.004.006	GEÇİCİ ATIK DEPOLAMA ALANI YAPIMI ve REVİZYONU
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GEÇİCİ ATIK DEPOLAMA ALANI YAPIM ADEDİ	5	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Geçici atık depolama alanı yapım işi tasarruf tedbirleri kapsamında 2026 yılına ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-004	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK ve GELİŞTİRMEK
HEDEF-004.001	YENİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-004.001.004	ELEKTRİKLİ OTOBÜS SİSTEMLERİNİ YAYGINLAŞTIRMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ELEKTRİKLİ DÖNÜŞÜMÜ YAPILAN ARAÇ SAYISI	50	-	-	100

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Mevcut proje, elektrikli araç alımı projesine dönüştürülmüştür.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİ GELİŞTİRİLEN ve MODERNİZE EDİLEN UYGULAMA SAYISI	4	4	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kurumumuz bünyesinde iç kaynaklarla geliştirilen ve modernize edilen dört uygulama sayesinde operasyonel süreçler dijitalleştirilerek hızlandırılmıştır. Şoförlerin iş atamaları, özlük hakları, izin ve taleplerini cep telefonu üzerinden yönetebildikleri Kaptan Köşkü Mobil Uygulaması, halk otobüslerinin teknik muayene süreçlerini mobil ortamda adım adım yürüten TMS, araçların planlı bakımlarını, parça durumlarını ve arıza raporlarını detaylı metriklerle işleyen Bakım Onarım Yazılımı ile kurum içi hizmet araçlarının kilometre, yakıt, HGS geçişleri ve trafik cezalarını takip ederek kaynakların doğru kullanımını sağlayan Hizmet Araçları Takip Yazılımı devreye alınmış; böylece kurumun operasyonel işleyişi büyük ölçüde dijitalleşmiş, hız ve verimlilik artışı sağlanmıştır.

2 BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİ İÇİN GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	5	2	40	60
---	---	---	----	----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Otobüsüm Nerede mobil uygulamasının geliştirme ve güncelleme çalışmaları gerçekleştirilmiş olup, 'Tahmin Algoritması' kurum içi kaynaklarla sıfırdan geliştirilerek canlı ortama alınmış ve yolcu bilgilendirme sistemlerinde kullanılmaya başlanmıştır.

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-004.003.006	DEZAVANTAJLI GRUPLAR İÇİN DURAK QR PROJESİ
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 QR KODLU LEVHA TAKILAN DURAK SAYISI	7.000	12.426	100+	77,5

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** Toplu taşıma ile seyahat eden, özellikle dezavantajlı yolcuların talep ve isteklerini hızlı ve etkin bir şekilde iletebilmelerini sağlamak amacıyla hayata geçirilen QR projesi kapsamında, İstanbul genelinde 12.426 adet durağa QR kodlu bilgilendirme etiketlerinin montajı gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK ve ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.001	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN ve VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005.001.001	PERSONELE OKR EĞİTİMİ VERMEK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OKR EĞİTİMİ VERİLEN PERSONEL SAYISI	1.000	1.039	100+	3,90

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** OKR Yeni Nesil Performans Sistemi kapsamındaki eğitimler, sınıf içi ve uzaktan eğitim yoluyla ilgili hedef kitleye verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-005	ORGANİZASYONEL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK ve ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF-005.001	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN ve VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ-005.001.002	İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMA SÜRECİNİ YÖNETMEK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TEMİN EDİLEN PERSONEL SAYISI	60	49	81,7	18,3

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında İnsan Kaynakları Personel Temini Dosyasında kadro sayısı 60 olarak planlanmıştır. Personelin görev değişiklikleri, işe alımlar ve işten çıkışlar sonucunda yıl sonu personel sayısı 49 olmuştur.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	7.359	100+	84

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında personele uzaktan eğitim yoluyla 38 zorunlu eğitim atanmıştır. Bu eğitimlerden 18'i tüm personeli kapsayacak şekilde uygulanmıştır. Zorunlu eğitimlerin tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar ve personelin eğitimlere yoğun ilgisi, e-learning ile eğitim alan personel sayısı ve eğitim verilen personel oranı göstergelerinde pozitif yönde sapmalara neden olmuştur.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATI	10,5	22,21	100+	100+

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2025 yılında yaklaşık 200 şoför personel alımı yapılmış ve bu personele 4 gün teorik, ortalama 14 gün uygulamalı olmak üzere oryantasyon eğitimleri düzenlenmiştir. İşçi eğitim saatlerinin yüksek çıkmasındaki en önemli faktör, söz konusu şoför oryantasyon eğitimleridir.

2 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	85	98,6	100+	16
-------------------------------------	----	------	------	----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2025 yılında personele uzaktan eğitim yoluyla 38 zorunlu eğitim atanmıştır. Bu eğitimlerden 18'i tüm personeli kapsayacak şekilde uygulanmıştır. Zorunlu eğitimlerin tamamlanması noktasında alınan aksiyonlar eğitim verilen personel oranının yükselmesinde etkili olmuştur.

3 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATI	18,5	57,6	100+	100+
-------------------------------------	------	------	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2025 yılının son çeyreğinde 97 yeni memur alımı yapılmış ve bu personele yönelik Kasım ve Aralık aylarında yoğun bir oryantasyon programı düzenlenmiştir.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PERİYODİK BAKIM ONARIM PLANINA UYUM ORANI	98	100	100+	2

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Planlanan tüm bakımların eksiksiz ve zamanında tamamlanması, operasyonel sürekliliği güvence altına alırken arıza kaynaklı duruş sürelerini minimuma indirmiştir.

2 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI	95	97,75	100+	2,89
------------------------------------	----	-------	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Hem süreç yönetiminde hem de birimlerle olan iletişimde yakalanan ivmenin önümüzdeki yıl da sürdürülmesi amaçlanmaktadır.

3 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI	98	98,5	100+	-
--------------------------------------	----	------	------	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yıl boyunca birimlerden gelen tüm bakım ve onarım talepleri, operasyonel süreçlere uygun şekilde titizlikle yönetilmiştir. Teknik müdahaleler standartlara uygun olarak ve zamanında tamamlanmıştır.

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yıl boyunca birimlerden gelen tüm bakım ve onarım talepleri, operasyonel süreçlere uygun şekilde titizlikle yönetilmiştir. Teknik müdahaleler standartlara uygun olarak ve zamanında tamamlanmıştır.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 AMİRLİK BİNASI YAPILACAK TOPLAM METREKARE	8.000	5.910	73,9	26,1

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 yılı içerisinde yayımlanan Kamu Tasarruf Tedbirleri Genelgesi ve kurum içi bütçe optimizasyonu çalışmaları doğrultusunda, öncelikli olmayan bazı hizmet binalarının tamamı veya belirli bölümlerinin yapım faaliyetleri geçici olarak durdurulmuş ya da izleyen mali yıla ertelenmiştir. Bu kapsamda, başlangıçta 8.000 m<sup>2</sup> olarak belirlenen hizmet binası yapım hedefinin yıl sonu itibarıyla 5.910 m<sup>2</sup>'si gerçekleştirilebilmiştir. Hedef ile gerçekleşme arasındaki fark; kamu tasarruf politikaları, bütçe disiplini ve planlı erteleme kararlarından kaynaklanmaktadır.

2 KAMULAŞTIRILACAK ARAZİ ADEDİ	1	1	100	-
--------------------------------	---	---	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kamulaştırma tamamlanarak hedef gerçekleştirilmiştir.

3 PROJELENDİRİLECEK HİZMET TESİSİ SAYISI	2	2	100	-
--	---	---	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Anadolu Garajı İdari Binası ve Fulya Genel Müdürlük Binası projelendirmeleri tamamlanmıştır. Süreç, İBB Etüd ve Projeler Daire Başkanlığı ile ortak yürütülmüştür.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI	70	68,07	97,24	2,76

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Genel itibarıyla hedefe az bir farkla ulaşılmış olup, iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

2 GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	87	86,64	99,59	-
--	----	-------	-------	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Genel itibarıyla hedefe az bir farkla ulaşılmış olup, iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

3 YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	80	78,23	97,79	2,21
---	----	-------	-------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Genel itibarıyla hedefe az bir farkla ulaşılmış olup, iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

4 TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	78	77,14	98,90	1,10
--	----	-------	-------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Genel itibarıyla hedefe az bir farkla ulaşılmış olup, iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

5 BÜRO MOBİLYALARI TALEP KARŞILAMA ORANI	80	-	-	100
--	----	---	---	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 17.05.2024 tarih ve 32549 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Tasarruf Tedbirleri Genelgesi uyarınca; alımı mücbir sebep gerektirmeyen ve hâlen kullanılabilir durumda olan demirbaşlar değiştirilmemiştir. Bu nedenle, İdare'de yeni hizmete başlayan aday memurların talepleri dâhil olmak üzere yeni ihtiyaçların 2026 yılında karşılanmasının uygun olacağı kanaatiyle planlanan hedefe ulaşılamamıştır.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIMI YAPILAN AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ EKİPMANLARININ ÇALIŞMA ORANI	100	99,80	99,80	-

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** Söz konusu hizmet alımı işi tamamlanmış olup; bakımı yapılan cihazların SLA sürelerine göre çalışma oranı, bazı araçlarda yaşanan enerji problemleri gibi nedenlerle %99,8 olarak gerçekleşmiştir.

2 TEMİN EDİLEN AĞ CİHAZ SAYISI	50	-	-	100
--------------------------------	----	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında yapılması planlanan proje, mevcut finansal kısıtlamaların proje gereksinimlerinin etkin şekilde karşılanmasını zorlaştırması nedeniyle 2026 yılında projelendirilmek üzere ertelenmiştir.

3 GÖRÜNTÜ İŞLEME SİSTEMİ KURULAN İSTASYON SAYISI	30	-	-	100
--	----	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında yapılması planlanan proje, mevcut finansal kısıtlamaların proje gereksinimlerinin etkin şekilde karşılanmasını zorlaştırması nedeniyle 2026 yılında projelendirilmek üzere ertelenmiştir.

4 İÇ VE DIŞ YOLCU BİLGİLENDİRME YAPILAN ARAÇ SAYISI	400	-	-	100
---	-----	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılı içerisinde planlanan iç ve dış yolcu bilgilendirme kurulumlarına ilişkin ihale hazırlık süreçlerinin devam etmesi nedeniyle, söz konusu kurulumlar gerçekleştirilememiştir.

5 OPTİK ZOOM KAMERA KURULAN İSTASYON SAYISI	40	-	-	100
---	----	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** Metrobüs istasyonlarına optik zoom kamera teminine yönelik faaliyet, mevcut kamera sistemlerinde yapılan açılı optimizasyonları ve ilave kamera kurulumlarıyla ihtiyacın etkin şekilde karşılanması üzerine yeniden değerlendirilmiş; bu kapsamda söz konusu yatırımın 2025 yılı içinde gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulmamıştır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
6 KURULUM YAPILAN DİJİTAL EKРАН SAYISI	200	-	-	100

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında yapılması planlanan proje, mevcut finansal kısıtlamaların proje gereksinimlerinin etkin şekilde karşılanmasını zorlaştırması nedeniyle 2026 yılında projelendirilmek üzere ertelenmiştir.

7 DEVREYE ALINAN FİBER HAT UZUNLUĞU (km)	50	-	-	100
--	----	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında yapılması planlanan proje, mevcut finansal kısıtlamaların proje gereksinimlerinin etkin şekilde karşılanmasını zorlaştırması nedeniyle 2026 yılında projelendirilmek üzere ertelenmiştir.

8 KURULUMU YAPILAN TELSİZ KULE SAYISI	25	-	-	100
---------------------------------------	----	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** İBB'nin sayısal telsiz sistemi altyapısının kullanılması planlandığından, Acil Durum Telsiz Haberleşme Sistemi projesi iptal edilmiştir.

9 YENİLENEN VİDEOWALL SİSTEM SAYISI	1	-	-	100
-------------------------------------	---	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında yapılması planlanan proje, mevcut finansal kısıtlamaların proje gereksinimlerinin etkin şekilde karşılanmasını zorlaştırması nedeniyle 2026 yılında projelendirilmek üzere ertelenmiştir.

10 ELEKTRONİK VE NETWORK KURULUM YAPILAN BİNA SAYISI	1	-	-	100
--	---	---	---	-----

**AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ:** 2025 yılında Genel Müdürlük hizmet binalarında herhangi bir yer değişikliği gerçekleştirilmediğinden, elektronik ve network altyapı kurulumu yapılmamıştır.

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	2025

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2025 yılında yapılması planlanan proje, mevcut finansal kısıtlamaların proje gereksinimlerinin etkin şekilde karşılanmasını zorlaştırması nedeniyle 2026 yılında projelendirilmek üzere ertelenmiştir.

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	2025

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Veri tabanı sistemleri yüksek erişilebilirlik mimarisi ile çalıştırılmakta, 7/24 izleme, düzenli bakım ve yedekleme süreçleri ile kesintisiz hizmet sağlanmaktadır. Bu sayede veri tabanı erişilebilirlik oranı %100 seviyesinde sürdürülebilmektedir.

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Karar destek sistemi kapsamında kullanılan yazılım lisansları düzenli olarak takip edilmekte ve yenileme süreçleri planlı şekilde yürütülmektedir. Mevcut lisansların geçerliliği 09.03.2025 tarihinde güncellenmiş olup bu tarihten itibaren 2 yıllık olarak lisans güncelliği sağlanacaktır.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	10	10	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kurumumuzda operasyonlar, birbirine entegre çalışan 10 modül üzerinden dijital ortamda kesintisiz koordine edilmektedir. Bu modüller; HR (özlük ve bordro), FI/CO (muhasabe ve maliyet), MM (satınalma ve stok), PM (bakım ve arıza), WM (depo hareketleri), AA (demirbaş ve amortisman), PS (projeler ve bütçe), FM (kurumsal bütçe), PO/PI (dış entegrasyon) ve BASIS (altyapı ve güvenlik) işlevlerini kapsayarak süreçlerin uçtan uca entegre yürütülmesini sağlamaktadır.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BAKIMI YAPILACAK YAZILIM ADEDİ	10	10	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İç kaynak yazılımcılar ile 10 adet bakımı yapılacak yazılım adedi yapılmıştır.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SATIN ALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLİŞİM ÜRÜNLERİ SAYISI	1.100	415	37,73	62,27

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Cumhurbaşkanlığı Tasarruf Tedbirleri gereği yalnızca zaruri ihtiyaçlar için bilişim ürünleri alımı yapılmıştır. Bu sebeple gerçekleştirme oranı %38 olarak gerçekleşmiştir.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İSTİHDAM EDİLECEK PERSONEL SAYISI	80	23	28,75	71,25

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf Tedbirleri gereğince gerçekleştirme oranı %28,75 olarak 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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SİSTEMİ YENİLENEN ARAÇ SAYISI	1.600	580	36,25	63,75

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: 2024 ve 2025 yıllarında toplam 1.260 aracın montajı tamamlanmıştır. Filodaki araç içi kamera, görüntü, ses ve şarj üniteleri dönüşümü henüz yapılmamış araçların bir kısmının dönüşümüne 2026 yılında da devam edilecektir.

2 ARAÇ İÇİ SİSTEM BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI (ÖHO)	3.020	3.040	100+	-
--	-------	-------	------	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Özel halk otobüsü filosuna ait 3.040 aracın (kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj üniteleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu vb. cihazlar) bakım ve onarım hizmeti sağlanmıştır. Proje süreklilik arz ettiğinden, araç içi sistem bakımlarına 2026 yılında da devam edilecektir.

3 ARAÇ İÇİ SİSTEM BAKIMI YAPILAN ARAÇ SAYISI (İETT)	3.500	3.500	100	-
---	-------	-------	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: İETT filosuna ait 3.500 aracın araç içi elektronik sistemlerine (kamera-kayıt sistemleri, ses-anons sistemleri, yolcu bilgilendirme ekranları, USB şarj üniteleri, telemetri, intercom, UPS, sigorta panosu vb. cihazlar) bakım ve onarım hizmeti sağlanmıştır. Proje süreklilik arz ettiğinden, araç içi sistem bakımlarına 2026 yılında da devam edilecektir.

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 İYİLEŞTİRMESİNİ SAĞLAMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HİZMET VERİLEN KATAGORİ SINIFLANDIRILMASI	100	100	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kurumumuzda yazılım geliştirme süreçleri, bilgi güvenliği standartları temel alınarak yürütülmekte; canliya geçiş öncesinde sistemler kapsamlı güvenlik testleri ve zafiyet taramalarından geçirilmektedir. Süreçler sürekli bir döngü olarak ele alınmakta, kodlama standartları ile kurum içi kaynakların verimli kullanımı sağlanmaktadır. Güncel yazılım dilleri tercih edilmekte, versiyon takibi düzenli yapılmakta ve tüm uygulamalar sürdürülebilir, güvenli, teknolojik gelişmelere uyumlu bir yapıda tutulmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.002	KURUMSAL GELİŞİM SİSTEMLERİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ-006.002.001	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜREBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DENETLENEN BELGE ADEDİ	10	10	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EN 13816, ISO 10002, ISO 20000, ISO 27001, ISO 50001, ISO 14064 ve ISO 39001 Yönetim Sistemleri için belgelendirme hizmeti tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.003	DENETİM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.003.001	HİZMET KALİTESİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ELEKTRONİK DENETİM SAYISI	200.000	373.352	100+	86,68

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Denetim sistemleri üzerinden gerçekleştirilen iyileştirmeler sonucunda verimlilik artırılmıştır.

2 SERVİS ESNASINDA YAPILAN DENETİM SAYISI	164.250	354.916	100+	100+
---	---------	---------	------	------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Denetim sistemleri üzerinden gerçekleştirilen iyileştirmeler sonucunda verimlilik artırılmıştır.

3 SERVİS ÖNCESİ DENETİM SAYISI	1.095.000	1.763.974	100+	61,09
--------------------------------	-----------	-----------	------	-------

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Denetim sistemleri üzerinden gerçekleştirilen iyileştirmeler sonucunda verimlilik artırılmıştır.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS ARAÇLARI İÇİN ARIZAYA VARİŞ SÜRESİ (dk)	8	7,96	100	-

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Hedeflenen sürenin altında bir sürede gerçekleştirme sağlanmış olup hedef gerçekleştirilmiştir.

2 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK OTOBÜS ORANI	95	95,2	100	-
---	----	------	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Servise hazır hale getirilen otobüs oranı hedeflenen seviyeye ulaşmış olup, %100 başarı ile performans hedefi gerçekleştirilmiştir.

3 CNG DOLUM İSTASYONU REVİZYONU VE YENİLENMESİ TAMAMLANMA ORANI	100	-	-	100
---	-----	---	---	-----

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Tasarruf tedbirleri kapsamında bu projenin bütçesi gelecek yıla aktarılmış olup, proje 2026 yılına ertelenmiştir.

4 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK METROBÜS ORANI	85	85,4	100	-
---	----	------	-----	---

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Servise hazır hale getirilen metrobüs oranı hedeflenen seviyeye ulaşmış olup, %100 başarı ile performans hedefi gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ-006	HİZMET KALİTESİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK
HEDEF-006.004	BAKIM ve ONARIM FAALİYETLERİNİ İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ-006.004.005	ADALAR REZERVASYON SİSTEMİ BAKIMI ve GÜNCELLENMESİ
YILI	2025

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Yeni versiyon geliştirmeleri iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

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	2025

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

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Kurumsal İtibar Anketi iki yılda bir yapılmaktadır. Bu sebeple 2025 yılında herhangi bir çalışma gerçekleştirilmemiştir.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SOSYAL MEDYA ETKİLEŞİM ORANI	2,5	14,4	100+	100+

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: Etkileşim oranı; beğeni, yorum, paylaşım ve diğer geri bildirimlerin içeriklerimize ulaşan kişi sayısına oranlanmasıyla hesaplanmaktadır. İçerik planlamasında en uygun zaman dilimleri, paylaşım sıklığı ve önemli günler dikkate alınarak stratejik bir yaklaşım benimsenmiş, bu sayede hedeflerin üzerinde bir etkileşim oranına ulaşılmıştır.

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	2025

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HAZIRLANAN BİLGİLENDİRME DOKÜMAN SAYISI	30.000	30.500	100+	1,67

AÇIKLAMA/SAPMA NEDENİ: "Belirlenen hedef doğrultusunda yolcuları bilgilendirmek amacıyla duraklar ve otobüslerde kullanılmak üzere planlanan bilgilendirme dokümanlarının tamamı hazırlanarak uygulamaya alınmıştır. Çalışmalar, hizmet kalitesinin artırılması ve yolcu memnuniyetinin güçlendirilmesi amacıyla ilgili birimler arasında koordinasyon içerisinde yürütülmüştür.

# PERFORMANS BİLGİLERİ

## PERFORMANS SONUÇLARI ve BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### PERFORMANS GÖSTERGELERİ

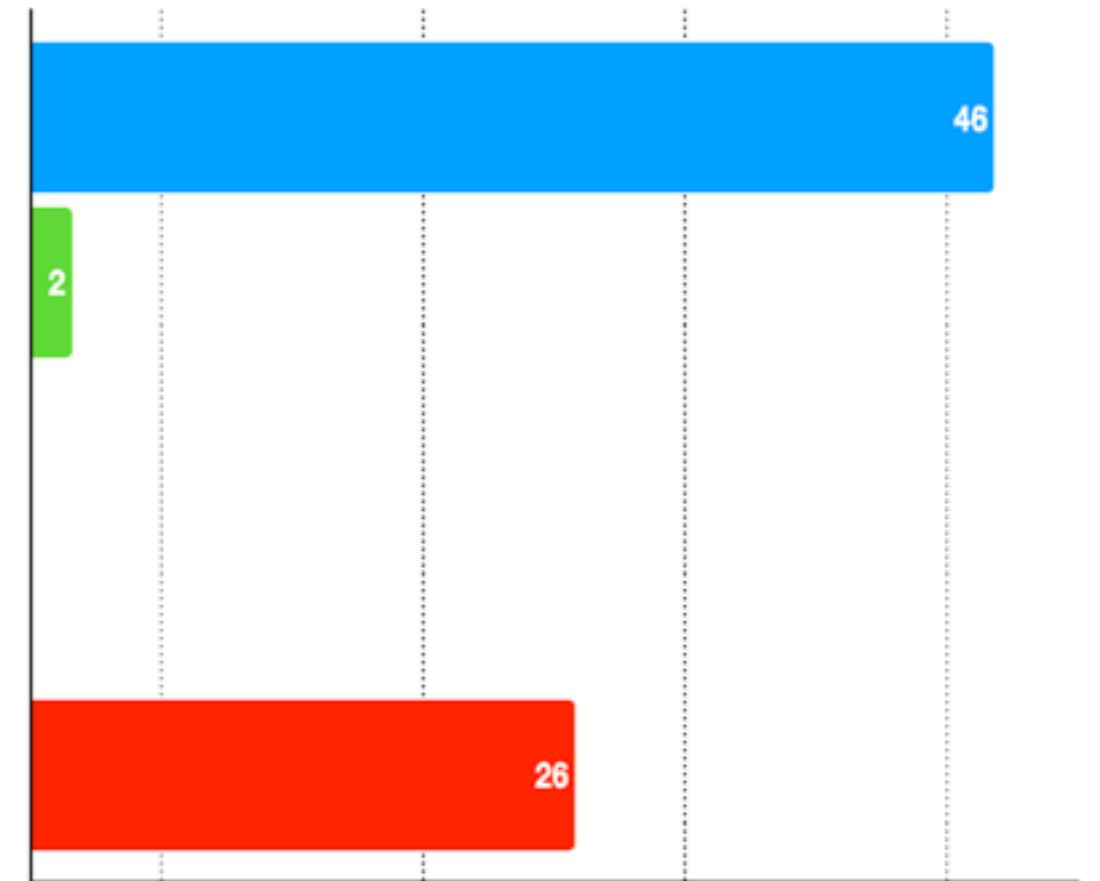
İETT Genel Müdürlüğü, 2025 Yılı İdare Faaliyet Raporunda 74 adet göstergeye yer vermiştir. Bu göstergelerin sayısal ve oransal dağılımı değerlendirme ölçeği ile birlikte aşağıdadır.



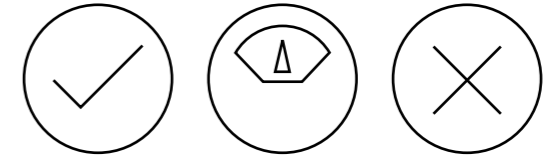
Performans Göstergeleri Oransal Dağılım

### DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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



Performans Göstergeleri Sayısal Dağılım



# KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜSTÜNLÜKLER  
ZAYIFLIKLAR  
DEĞERLENDİRME

## ÜSTÜNLÜKLER

Köklü geçmişimiz, güçlü kurumsal yapımız ve şehirle bütünleşmiş kimliğimizle kent içi toplu ulaşımda öncü bir rol üstlenen İdaremiz; sahip olduğu bilgi birikimi, yaygın hizmet ağı ve gelişmiş teknolojik altyapısı sayesinde hizmet kalitesini sürekli olarak geliştirmektedir. Akıllı ulaşım sistemleri, veriye dayalı yönetim anlayışımız ve etkin filo planlamamız ile operasyonel verimliliğimizi artırırken; yolcu odaklı yaklaşımımız, çok kanallı iletişim yapımız ve yüksek hizmet standartlarımız ile kullanıcı memnuniyetini ön planda tutmaktayız. Nitelikli insan kaynağımız, güçlü paydaş ilişkilerimiz ve ulusal ve uluslararası gelişmeleri yakından takip eden vizyonumuz doğrultusunda, sürdürülebilir, entegre ve güvenilir bir toplu ulaşım sistemi sunma kapasitemizi her geçen gün daha da ileri taşımaktayız.

Bu güçlü yapımız doğrultusunda sahip olduğumuz başlıca üstünlükler aşağıda detaylı olarak sunulmaktadır:

- 155 yıllık tecrübe ve kurumsal bilgi birikimine sahip, marka bilinirliği yüksek, güvenilir ve şehir içi toplu taşımada lider bir kurum olması.
- İstanbul geneline yayılmış yaygın ve güçlü ulaşım ağı sayesinde 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunabilmesi. İstanbul'un günlük yaşamında önemli bir yere sahip olup kentle özdeşleşmiş bir kurum olması.
- Güçlü bilgi teknolojileri altyapısı, akıllı ulaşım sistemleri ve veriye dayalı planlama yetkinliği sayesinde araçların anlık izlenmesi, gerçek zamanlı bilgilendirme, güvenli ulaşım, kriz yönetimi ve operasyonel verimlilik sağlanabilmesi.
- Gelişmiş filo yönetimi, denetim ve kriz yönetimi yeteneği sayesinde hızlı ve etkili aksiyon alma kapasitesine sahip olması.
- Yolcu odaklı hizmet anlayışı doğrultusunda, yolcularla iletişim ve şikâyet yönetimi için etkili ve çok kanallı iletişim sistemlerine sahip olması.
- Otobüs filosu yüksek kapasiteli, modern ve çevreye duyarlı araçlardan oluşması.
- İETT otobüsleri ile diğer ulaşım türleri arasında elektronik kart entegrasyonunun bulunması, ulaşım sistemleri arasında bütünleşik hizmet sunulmasını sağlaması.
- Tecrübeli, alanında uzman, eğitim seviyesi yüksek, değişime ve yeniliklere açık insan kaynağına ve yönetim anlayışına sahip olması.
- Paydaş ilişkilerinin güçlü olması, kurumun hizmet sunum kapasitesini ve koordinasyon kabiliyetini artırması.
- Ulusal ve uluslararası gelişmeleri takip eden, iş birlikleri geliştiren ve sektöre yön veren bir kurum olması.
- EFQM Mükemmellik Modeli, kalite yönetim sistemleri ve diğer yönetim sistemlerinin kurulmuş olması kurumsal kapasiteyi güçlendirmesi.
- Otobüs üreticilerine sağlanan geri bildirimler ve tecrübe paylaşımı sayesinde daha kaliteli ve konforlu araçların geliştirilmesine katkı sunması.
- Kapalı durak oranının yüksek olması.
- Atık geri kazanım oranlarının yüksek olması, hizmet kalitesi ve çevresel duyarlılığa sahip olması.
- İBB'ye bağlı bir kuruluş olması nedeniyle ihtiyaç duyulduğunda kurumsal destek alma imkânına sahip olması.

## ZAYIFLIKLAR

Köklü geçmişimiz ve güçlü operasyonel yapımıza rağmen, hızla değişen ekonomik koşullar, artan maliyet baskıları ve kentsel dinamikler, hizmet sunum süreçlerimizi farklı açılardan zorlayabilmektedir. Gelir-gider dengesinde yaşanan yapısal sorunlar, filo yapısına ve teknolojik dönüşüme ilişkin kısıtlar ile şehirleşme ve trafik kaynaklı dış etkenler; operasyonel verimliliğimizi ve hizmet kalitemizi doğrudan etkileyen başlıca unsurlar arasında yer almaktadır.

Bununla birlikte, kurumsal yapımızın çok paydaşlı bir yönetim süreci içerisinde faaliyet göstermesi, karar alma ve uygulama süreçlerinde zaman zaman koordinasyon zorluklarını da beraberinde getirmektedir. Tüm bu unsurlar, mevcut durumun gerçekçi bir şekilde değerlendirilmesini ve iyileştirme alanlarının doğru tespit edilmesini gerekli kılmaktadır.

Bu çerçevede, geliştirilmesi gereken başlıca zayıf yönlerimiz aşağıda detaylı olarak sunulmaktadır:

- Mevcut gelirlerin uzun süredir operasyonel giderleri karşılayamaması.
- Başta akaryakıt, enerji ve personel giderleri olmak üzere temel maliyet kalemlerindeki sürekli artışın; ayrıca döviz kurlarındaki yükselişin bakım, onarım, teknoloji yenileme ve yatırım maliyetlerini artırması, gelirin gideri karşılama oranını azaltması.
- Filonun büyük kısmının dizel araçlardan oluşması, alternatif yakıtlı araç oranının yetersiz kalması ve eski araçlarda sürüş güvenlik sistemlerinin bulunmaması.
- Filoya yeterli sayıda yeni araç alımı yapılamaması nedeniyle filo yaş ortalamasının da artıyor olması.
- Mevcut filo kapasitesinin, etkin filo yönetimi için ihtiyaç duyulan yedek araç sayısını karşılamada yetersiz kalması ve operasyonel esnekliği azaltması.
- Teknolojinin hızlı gelişimine karşılık mevcut bazı eski teknoloji yazılımların yeni nesil sistemlerle entegrasyonunun zaman alması ve yüksek maliyet oluşturması, kurumsal dönüşümü zorlaştırması.
- Yenilenebilir enerji kurulu gücünün artırılmasında bazı binaların statik yapısının uygun olmaması,
- İstanbul'daki trafik yoğunluğu; sefer sürelerini, işletme hızını ve kaza oranlarını olumsuz etkilemekte, kurumun trafik yoğunluğunu azaltma konusunda doğrudan sınırlı etkiye sahip olması,
- İstanbul'un coğrafi yapısı, tarihi ve kültürel dokusu ile plansız kentleşme garaj, peron, durak cebi, yaya ve engelli erişimine uygun alan planlamasını zorlaştırması, ulaşım çözümlerinin geliştirilmesini güçleştirilmesi.
- Gelişen dış çeperlerde garaj sayısının az olması ve Genel Müdürlük binasının yetersizliği ile hizmet birimlerinin farklı noktalara dağılmış olması koordinasyon ve hizmet yönetimi açısından zorluk yaratması.
- Zirve saatlerde kapasitenin üzerinde yolcu talebinin oluşmasının hizmet kalitesini olumsuz etkilemesi,
- Kurum faaliyetlerini gerçekleştirirken karar alma süreçlerinde farklı otoriteler (İETT, UKOME, Bakanlıklar vb.) arasında görüş ayrılıkları nedeniyle süreçlerin uzaması,
- Kamu kurum ve kuruluşlarından, karşılanabilecek kapasitenin üzerinde tahsis talebi gelmesi, planlama ve kaynak yönetimini zorlaştırması,
- Özel taşımacıların kurumsal bir yapıya sahip olmaması, sistem bütünlüğü açısından zayıflık oluşturması,
- Emekli olan şoför personel çokluğu nedeniyle tecrübeli şoför personel ihtiyacının ortaya çıkması.

## DEĞERLENDİRME

İETT, 155 yıllık bilgi birikimi ve tecrübesi ile İstanbul'da 7/24 toplu taşıma hizmeti sunmaktadır. Dünyanın en büyük otobüs filolarından birine sahip olan İETT, bünyesinde bulunan özel halk otobüsleri ile birlikte günde ortalama 1.4 milyon km yol kat ederek yaklaşık 5 milyon yolculuk gerçekleştirmektedir.

İETT, böylesine büyük ve kapsamlı bir operasyonu yönetirken; trafik sorunu, filo yenileme ihtiyacı, tecrübeli şoför personel ihtiyacı, kapasitenin üzerinde yolculuk talebi, finansal zorluklar, altyapı eksiklikleri, gelişen teknolojilere uyum gibi birçok zorlukla da mücadele ederek hizmet sunmaktadır.

### Trafik Sorunu

İETT'nin en önemli stratejik amaçlarından biri Yolcu Memnuniyetini Artırmaktır. Mega kentlerin birçoğunda olduğu gibi İstanbul'da yaşanan trafik sorunu bu hedefin gerçekleştirilmesini olumsuz yönde etkilemeye devam etmektedir.

Trafik sorunu, kent içi toplu taşıma hizmetini olumsuz etkilemekte; planlanan ve yolcuya duyurulan seferlerin gecikmeli yapılmasına veya zayıf seferlere neden olmaktadır. Trafikte bekleme süresi arttıkça yolcu memnuniyeti olumsuz yönde etkilenmekte, ayrıca birim başına yolculuk maliyeti de artmaktadır.

Aksayan veya zayıf olan seferler nedeniyle daha çok yolcuyu, planlanandan daha az sayıda sefer ve otobüs ile taşıma durumunda kalınmakta; bu durum hizmet kalitesi ve konforunun düşmesine yol açmaktadır.

- 2025 yılında İstanbul genelinde EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi standardı esas alınarak 3.000 yolcu ile yüz yüze yöntemle Yolcu Memnuniyeti Araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında hizmet kalitesi, erişilebilirlik, bilgilendirme, süre, müşteri hizmetleri, konfor, güvenlik ve çevresel etkiler olmak üzere sekiz ana kriter değerlendirilmiştir.
- Filodaki araçların daha verimli çalışabilmesi için akıllı ulaşım sistemleri etkin şekilde kullanılmaktadır. Bu sistemler, araçların konumlarını takip etmeyi, sefer sıklığını düzenlemeyi ve trafik yoğunluğunu yönetmeyi sağlamaktadır.
- Otobüsüm Nerede mobil uygulamasının geliştirme ve güncelleme çalışmaları gerçekleştirilmiş olup, 'Tahmin Algoritması' kurum içi kaynaklarla sıfırdan geliştirilerek canlı ortama alınmış ve yolcu bilgilendirme sistemlerinde kullanılmaya başlanmıştır.
- Filo takip personelinin mesaj okuma süresi 2025 yılı boyunca sürekli iyileşme göstermiştir. Yıl başında ortalama 3 dakika olan mesaj okuma süresi yıl sonunda 2,10 dakikaya düşmüş; süreç performansında yaklaşık %30 artış sağlanmıştır.

- İstanbul toplu taşıma sisteminin önemli ulaşım modlarından bir olan 52 km uzunluğunda ve 44 istasyondan oluşan Metrobüs hattı, trafik yoğunluğundan etkilenmeden 24 saat kesintisiz hizmet sunmaktadır.

### Filo Yenileme İhtiyacı

İETT, İstanbul gibi kalabalık ve hareketli bir kentin toplu taşımasında en önemli ana aktörlerden biridir. Özellikle sabah ve akşam saatlerinde etkisini gösteren aşırı yolculuk talebi nedeniyle araçlarda ve duraklarda yoğunluk yaşanmaktadır. Yolculuk talebini karşılayabilmek için filonun güçlendirilmesi önem arz etmektedir.

İstenilen düzeyde yeni araç alınamamış olması bakım onarım maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır. Bakım onarım süreçleri nedeniyle servise verilen araç oranı düşmektedir. Mevcut imkanlarla filonun en etkin ve verimli bir şekilde kullanılması için gereken planlamalar yapılmakta ve İstanbul'un günlük yaşamında önemli bir yere sahip olan toplu ulaşım hizmetinin kalitesini ve kapasitesini en üst seviyelere getirmek için büyük çaba harcanmaktadır.

İETT hem hizmet kalitesini artırmak hem de bakım onarım maliyetlerini azaltmak amacıyla sürekli olarak araç filosunu yenilemeyi hedeflemektedir. Ancak son yıllarda yaşanan maliyet artışları, filodaki araçların yenilenmesi için gereken finansman ihtiyacını artırmıştır. Bu koşullara rağmen 2025 yılında önemli adımlar atılmıştır.

- 2025 yılında yeni Özel Halk Otobüsleri İkitelli Garajı'nda düzenlenen törenle hizmete alınmıştır. Bu araçların filoya kazandırılmasıyla kapasite ve hizmet kalitesi önemli ölçüde artırılmıştır.
- Filodaki araçların teknolojik ömrünü yitirmiş analog kamera sistemleri; yolcu sayım, şoför yüz tanıma, şoför davranış analizi ve intercom sesli görüşme gibi yeni fonksiyonlara sahip kameralar ile değiştirilmiştir. 2024 ve 2025 yıllarında toplam 1.260 aracın montajı tamamlanmış olup dönüşüm çalışmaları devam etmektedir.
- Adalar ilçesinde çevre dostu elektrikli araçlarla toplu taşıma hizmeti sunulmaya devam edilmektedir. 2025 yılı Eylül ayından itibaren Yenikapı-Beyazıt hattında elektrikli Adabüs aracı çalıştırılmaya başlanmıştır; bu projede yakıt maliyetinden yaklaşık %70 oranında tasarruf sağlanmıştır.

## Kapasitenin Üzerinde Yolculuk Talebi

Kapasitenin üzerinde yolculuk talebi, özellikle işe gidiş ve dönüş saatlerinde araçlarda ve duraklarda yolcu yoğunluğu yaşanmasına ve yolculuk konforunun düşmesine neden olmaktadır.

Kapasite sorununun çözümü için hat ve güzergâh planlamaları gözden geçirilerek optimizasyon çalışmaları yapılmaktadır. Aynı zamanda teknolojik gelişmeler yakından takip edilerek akıllı ulaşım sistemleri çalışmalarına hız verilmiş, operasyonel yetenekler artırılarak daha etkin bir kapasite kullanımı sağlanmaya devam edilmiştir.

- M5 Üsküdar-Samandıra Metro Hattına yolcu ulaşımını sağlamak amacıyla metro entegreli yeni hatlar planlanarak hizmete sunulmuştur. Metro hattına paralel güzergahta hizmet veren 1 hattın güzergahı Samandıra Metro İstasyonu'nda sonlandırılmıştır.
- 500T Tuzla Şifa Mahallesi-Cevizlibağ hattında yaşanan operasyonel sorunlara çözüm bulmak amacıyla hat yeniden yapılandırılmış; 500T hattı Cevizlibağ yerine 4. Levent'te sonlandırılmış, 4. Levent – Cevizlibağ arasında ise 500L hattı hizmet vermekte olup, bu hatlar arasında ücretsiz entegrasyon sağlanmıştır.
- 4 Levent-Mecidiyeköy aksında artan yolcu talebini yönetmek amacıyla makro ve mikro ölçekli simülasyonlar ile peron optimizasyon senaryoları geliştirilmiştir. Simülasyon sonuçları peron kullanımı, bekleme süreleri ve yaya hareketliliği açısından ölçülebilir iyileştirmeler sağlamıştır.
- Recep Tayyip Erdoğan Eğitim Külliyesi'nde yaklaşık 10.400 öğrencinin giriş ve çıkış saatine uygun planlama yapılarak bölgeye 177 depar sefer planlanmıştır.

## Finansal Zorluklar

İETT'nin ana gelir kalemi yolculuk gelirleridir. Yolculuk gelirleri BELBİM A.Ş tarafından yönetilen İstanbul kart vasıtasıyla toplanmaktadır.

Usulsüz kart kullanımı, kaçak geçişler gibi ihlaller, ücretsiz ve indirimli taşıma ile kamu kurumlarından gelen tahsis talepleri gelir kayıplarına yol açmaktadır.

İETT'nin en büyük gider kalemini akaryakıt, personel ve bakım onarım giderleri oluşturmaktadır. Akaryakıt ve diğer tüm maliyetlerdeki aşırı artışlar gelir gider arasındaki makasın açılmasına yol açmakta, daha fazla ek finansman ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır

Kamu hizmeti sunuluyor olması nedeniyle maliyetlerdeki artış aynı oranda bilet fiyatlarına yansıtılamamaktadır. Ortaya çıkan finansman açığı İBB tarafından sağlanmaktadır.

▪ Usulsüz kart kullanımlarının önlenmesine yönelik düzenli denetim ve kontrol faaliyetleri sürdürülmüş; yapılan çalışmalar sonucunda 148.874 usulsüz kart kullanımının önüne geçilerek sistemin adil, güvenli ve etkin şekilde işletilmesi sağlanmıştır.

▪ Telemetri sistemi ile araçların rölanlı süreleri ve yakıt tüketimleri sistemsal olarak takip edilmiş; 2025 yılında 509.404 litre yakıt tasarrufu sağlanarak toplamda 25.477.083 TL tasarruf edilmiştir.

▪ Atık yağ geri kazanımı ile metal atık satışları önemli tasarruf kalemleri oluşturmuştur. 2025 yılında MKE'ye yaklaşık 6.741.941 TL tutarında metal atık satışı gerçekleştirilerek tasarruf sağlanmıştır. İdareimiz envanterine kayıtlı otobüslerin bakım ve onarım faaliyetlerinden kaynaklı ortaya çıkan yıllık ortalama 400.000 kg atık yağın rafine edilerek geri kazanımı sağlanmıştır.

▪ Atık su arıtma ve geri kazanım çalışmaları kapsamında 100.000 m<sup>3</sup> atık su geri kazanımı sağlanarak yaklaşık 5.000.000 TL tasarruf elde edilmiştir.

## İnsan Kaynağı ve Tecrübeli Şoför Personel İhtiyacı

Personel kapasitesi ve kalitesi, özellikle yolcu taşımacılığı ve servis sürekliliği açısından kritik bir öneme sahiptir. İETT, eğitimli ve deneyimli personel ile hizmet kalitesini sürekli artırmayı hedef edinmiş ve bu doğrultuda faaliyetlerini sürdürmektedir. Şoförlerin yoğun trafik şartlarında çalışmaları nedeniyle stres, motivasyon kaybı gibi faktörler personel verimliliğini olumsuz etkilemekte, her ne kadar şoförlerin ihtiyaç duyduğu eğitimler, psikolojik destekler veriliyor olsa da şoför kaynaklı yolcu şikayetleri yaşanabilmektedir.

Tecrübeli şoför personel açığını gidermek ve yeni personelin yetkinliğini artırmak amacıyla 2025 yılında kapsamlı eğitim programları hayata geçirilmiştir. Kuruma yeni katılan şoför personelin kuruma adaptasyonu ve deneyim kazanması için gereken teorik ve uygulamalı eğitimler verilmeye devam edilmiştir.

▪ Tüm personele açık online eğitim hizmetinden 2025 yılında 7.359 personel yararlanmıştır. Personele 38 adet zorunlu eğitim atanmış, bunların 18 tanesi tüm personeli kapsayacak şekilde uygulanmıştır.

▪ Güvenli ve İleri Sürüş Teknikleri Eğitimi kapsamında 2025 yılında toplam 470 şoför personeline eğitim verilmiştir. AKİA marka çift körüklü araç eğitimleri kapsamında 331 şoför personelimize eğitim verilmiş olup, sürüş güvenliği ve profesyonel araç kullanımına ilişkin bilgi ve beceriler geliştirilmiştir.

▪ Kadın şoförler için ayrı stresle başa çıkma eğitimi programı hayata geçirilmiş; kadın çalışanların mesleki dayanıklılıklarını ve güvenli sürüş alışkanlıklarını geliştirmeleri desteklenmiştir.

- "Kaptanım, Yanındayım!" adıyla hayata geçirilen Mentor Eğitim Programı ile kaptanlar ve şef/üzeri yöneticiler arasında deneyim paylaşımı ve destek köprüsü kurulmuştur.
- Şoför İş Atama ve Rotasyon Projesi kapsamında performans kriterleri belirlenerek şoför yetkinlik puanları oluşturulmuş Eşit ve adil iş dağıtımı için yetkinlik puanlarına bağlı olarak şoför personelin çalışacakları görevler, kendilerinin tercih yapmasına olanak sağlayacak algoritmalarla yeni bir yazılım geliştirilmiş ve ilk defa "Kendi işini kendin seç" mantığı ile personel iş ataması gerçekleştirilmiştir.
- Yangın Güvenlik Eğitimleri kapsamında 3.353 personele, İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri kapsamında ise 2.496 personele eğitim verilmiştir.

### Plansız Kentleşme ve Altyapı Eksiklikleri

Plansız kentleşme İstanbul'da toplu ulaşımı olumsuz etkilemeye devam etmektedir. Yolların ve durak alanlarının yetersiz olması, hatların düzenlenmesinde yaşanan sorunlar ve birçok yolun otobüs ulaşımına uygun olmaması gibi altyapı eksiklikleri, İETT'nin hizmet kalitesini olumsuz etkileyen faktörler arasında yer almaktadır.

Bütün bu zorluklara rağmen, İstanbul'daki toplu taşıma sisteminin bel kemiğini oluşturan İETT, 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunmak ve hizmet kalitesini her geçen gün artırmak için 2025 yılında da birçok projeyi hayata geçirmiştir.

- Metrobüs hattında 2025 yılı içerisinde başta Mustafa Kemal Paşa, Saadetdere, Zeytinburnu, Okmeydanı ve Edirnekapı istasyonları olmak üzere birçok noktada bakım ve onarım çalışmaları, asfalt yama, beton uygulama ve plaka yenileme çalışmaları gerçekleştirilmiştir.
- Metrobüs hattı boyunca 43 adet rögar kapağı, 16 adet yağmur suyu mazgalı ve 9 adet farklı ebatlarda fiber kapak yenilemesi gerçekleştirilmiştir.
- Kurtköy Garajındaki 6 adet yeraltı akaryakıt tankının bulunduğu zeminde yıllar içerisinde oluşan çökme nedeniyle revizyon ihalesi gerçekleştirilmiş ve altyapı revizyon çalışmaları başlatılmıştır.
- Görme engelli bireylerin toplu taşımaya erişimini kolaylaştırmak amacıyla İstanbul genelinde bulunan 12.426 adet durağa Braille alfabeli yönlendirme ve QR kod içeren etiketlerin montajı tamamlanmıştır.

### Yeni Teknolojilere Uyum Oranı

Toplu taşıma hizmetlerini sürdürülebilir ve verimli hale getirmek için eskiyen teknolojileri düzenli olarak yenilemek hem yolcu konforunu artırmak hem de işletme maliyetlerini optimize etmek açısından büyük önem arz etmektedir.

İETT, yeni teknolojilere uyum sağlayarak daha etkin ve verimli hizmet sunmak amacıyla 2025 yılında da teknolojik altyapısını güçlendirmeye devam etmiştir.

- "Otobüsüm Nerede" uygulamasının tahminleme algoritması kurum içi kaynaklarla tamamen yenilenmiş; kural tabanlı yapıdan makine öğrenmesi destekli, kendini sürekli geliştirebilen yeni bir modele geçilmiştir. Yoğun kullanılan hatlara özel tahminleme modelleri oluşturulmuştur.
- ATAYOL yazılımlarının (Araç PC, Backend ve Frontend) geliştirme ve bakım faaliyetleri tamamlanmış olup, sistemin 7/24 kesintisiz ve sürdürülebilir şekilde çalışabilirliği sağlanmıştır. Bakım ve geliştirme süreçleri İETT'nin iç kaynakları kullanılarak yürütülmeye devam edilmiştir.
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 20000 BT Hizmet Yönetim Sistemi, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ve ISO 50001 kapsamındaki belgelerin devamlılığı 2025 yılı tetkikleriyle yapılmıştır.
- Kurumun BT altyapısına yönelik Mobil Cihaz Yönetim Yazılımı (600 cihaz için 3 yıllık lisans) ve 50 adet bütünleşik bilgisayar alımı gerçekleştirilmiştir. Bilgi İşlem altyapısında kullanılmakta olan Oracle veritabanı sistemlerinde yaşanan donanım yetersizliklerinin giderilmesi amacıyla Oracle Data Appliance (ODA) donanımı temin edilmiştir.
- Sera gazı emisyon hesaplamaları TS ISO 14064-1 Standardı kapsamında doğrulanmıştır. 2025 yılı toplam emisyon salımı 423.531 ton CO<sub>2</sub>-e; yolcu kilometre başına gerçekleşen CO<sub>2</sub> emisyonu 0,069 t CO<sub>2</sub>-e olarak gerçekleşmiştir.

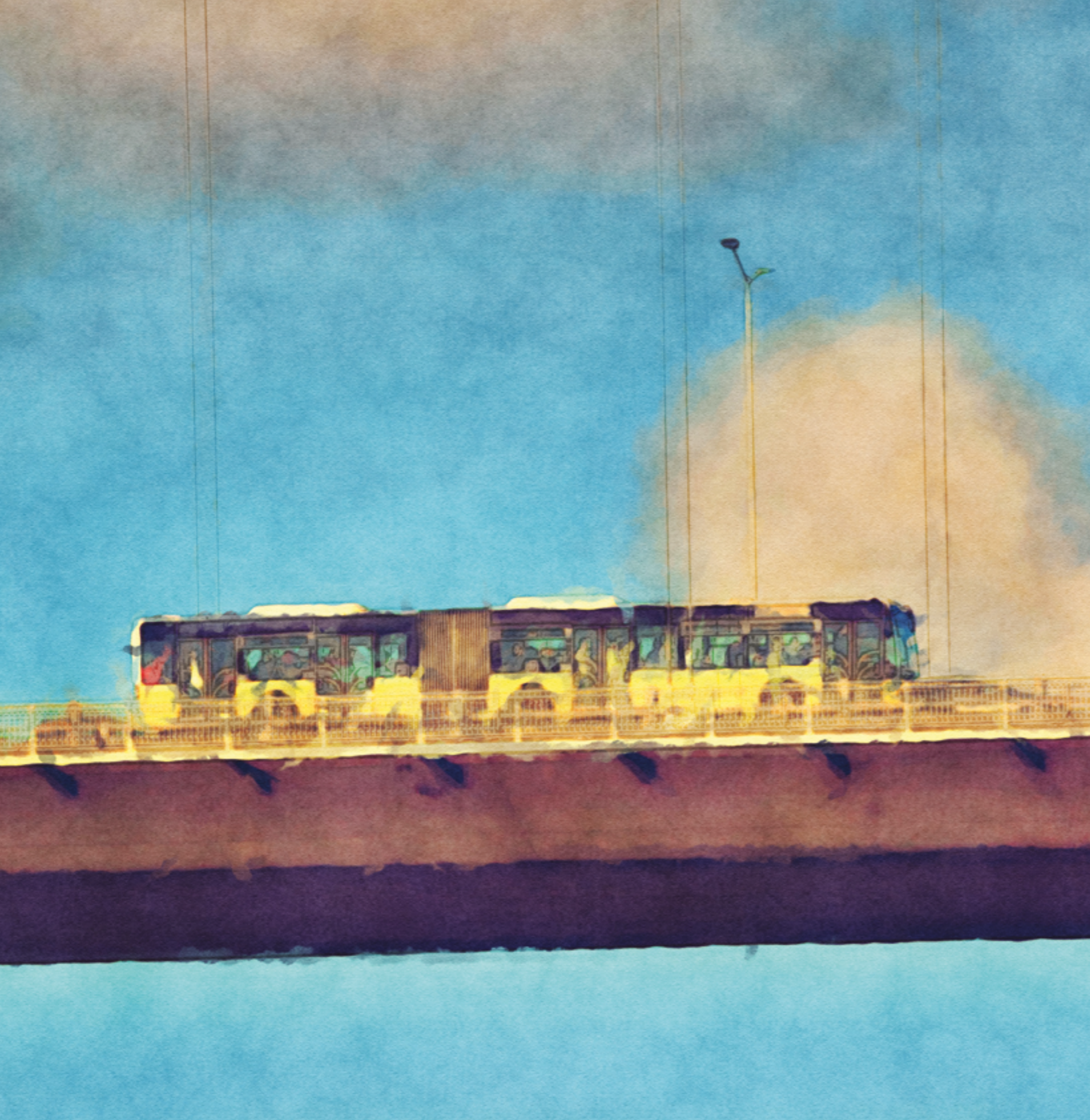
### Sosyal ve Kültürel Yaşama Katkı

İETT, sadece ulaşım hizmeti sağlayan bir kurumu olmanın ötesine geçerek, halkla bütünleşen ve şehre değer katan bir yapı olmayı hedeflemektedir.

Bu doğrultuda her yıl birçok sosyal ve kültürel faaliyet gerçekleştirilmektedir. İETT, ulaşım, çevre bilinci, trafik güvenliği gibi konularda öğrencilere yönelik çeşitli projeleri hayata geçirmiş, ayrıca kentte düzenlenen birçok etkinliğe (Teknofest, fuarlar vs.) ulaşım desteği sunmuştur.

Engelli bireylerin ulaşımını kolaylaştıracak özel projeler hayata geçirilmiştir. Toplumsal ve kültürel değerlere saygı duyan İETT, toplumun gönlünde yer etmiş bilim, kültür ve sanat dünyamızın değerli insanların görselleri ile giydirilen otobüslerle kültürel değerlerimizin yaşatılmasına katkı sunmuştur.

Plan, proje ve faaliyetlerin yolculara duyurulması amacıyla afiş ve broşürler hazırlanmakta; kurum tarihi ile toplu ulaşım konularında prestij kitapları bastırılmaktadır. Faaliyetlerin daha geniş kitlelere ulaşması için ulusal ve uluslararası fuarlara katılım sağlanmaktadır. Ayrıca, resmî kurumlar, özel kuruluşlar ve sivil toplum örgütleriyle iş birliği yapılarak sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmektedir.



# ÖNERİ VE TEDBİRLER

ÖNERİLER  
TEDBİRLER

## ÖNERİ ve TEDBİRLER

Kent içi toplu taşıma hizmetlerinin sürdürülebilirliği ve verimliliği için kurumumuzun geliştirdiği öneriler, geleceğe dönük yol haritasının en önemli unsurlarını oluşturmaktadır. Araç filosunun yenilenmesi, garaj kapasitelerinin artırılması, altyapı koşullarının iyileştirilmesi, personel eğitimlerinin sürdürülmesi ve telemetri verilerinin etkin kullanımı gibi öneriler, hizmet kalitesini yükseltmeye yönelik somut adımlar olarak öne çıkmaktadır. Bunun yanında, maliyetlerin azaltılması ve ulusal-uluslararası gelişmelerin takip edilerek gerekli tedbirlerin alınması, toplu ulaşım sisteminin daha modern ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşmasını sağlayacaktır.

Bu doğrultuda, “Öneri ve Tedbirler” başlığı altında sıralanan hususlar, kurumumuzun önümüzdeki dönemde hayata geçirmeyi planladığı temel önerileri ve bunlara eşlik eden tedbirleri ortaya koymaktadır.

- 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 parklanmanın 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, idaremiz harcama birimlerinin sorumluluğunda yürütülen iç kontrol sisteminin oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarında gerekli koordinasyonun sağlandığını, eğitim ve rehberlik hizmeti verildiğini, uygulama sonuçlarının izlendiğini, değerlendirildiğini ve sonuçların harcama yetkililerine ve üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

Mali kanunlar ve ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağladığımı ve danışmanlık faaliyetinde bulunduğumu beyan ederim.

Faaliyet Raporunun "III/A-Mali Bilgiler" bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. (İstanbul-2026)

**Şeyhmus ORAL**  
Mali Hizmetler Dairesi Başkanı

## İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak; idaremin bütçesinin kalkınma planına, yıllık programlara, stratejik plan ve performans programları ile hizmet gereklerine uygun olarak hazırlanmasını ve uygulanmasını, kaynakların etkili, ekonomik ve verimli şekilde elde edilmesini, kullanılmasını ve kayıp ve suistimale karşı korunmasını sağlamaktan ve harcama birimlerinde mali yönetim ve iç kontrol sisteminin işleyişini izlemekten ve gerekli tedbirleri almaktan sorumluyum.

Bu çerçevede idarem bünyesinde oluşturulan ve uygulanan iç kontrol sisteminin; faaliyetlerin belirlenmiş amaç ve politikalar doğrultusunda, mevzuata uygun etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesine, her türlü usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesine, varlık ve kaynakların korunmasına, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasına, mali bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesine ilişkin yeterli ve makul güvenceyi sağladığını beyan ederim.

İdaremin stratejik planında ve performans programında açıklanan amaç ve hedeflere yönelik kurumsal risklerin belirlendiğini, değerlendirildiğini, risklerin kabul edilebilir düzeye indirilmesi için ilave risk yönetimi faaliyetlerinin uygulandığını ve raporlandığını bildiririm.

Bu güvence, gözetim sorumluluğum çerçevesinde edindiğim bilgi ve değerlendirmelere, harcama yetkilileri tarafından sunulan birim faaliyet raporlarına ve iç kontrol güvence beyanlarına, mali hizmetler birimince sunulan iç kontrol sistemi değerlendirme raporu ile mali hizmetler birim yöneticisinin beyanına ve iç denetim raporları ile iç denetim biriminin kapsamlı görüşüne dayanmaktadır.

Bu raporda yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu beyan ederim. (İstanbul-2026)

**Irfan DEMET**  
Genel Müdür

