



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





Değerli İstanbullular,

İstanbul gibi bir dünya kentine hizmet etmenin haklı gururunu yaşıyor, bu bilinç ve sorumluluk duygusuyla her alanda başlatmış olduğumuz yeni yaklaşımlarla, hedeflerimize doğru emin adımlarla ilerliyoruz.

“16 milyon için çalışıyoruz” ifadesi aynı zamanda İstanbul halkına vermiş olduğumuz bir söz. Bu sözün gereği olarak, yetki ve sorumluluğumuzda olan tüm alanlardaki hizmet kalitemizi her geçen gün daha da artırma yönünde ilerliyoruz.

Göreve geldiğimiz günden itibaren İstanbul halkına güvenli, konforlu, erişilebilir, entegre bir toplu ulaşım hizmeti sunmak amacıyla, birçok projeyi hayata geçirdik. İstanbul’un en önemli konularından birisi olan toplu ulaşımı, bütüncül bir bakış açısı ile entegre toplu ulaşım sistemi oluşturarak çözüme yolunda önemli adımlar attık. Yaygın bir metro ağı oluşturmak için çalışmalar hızla ilerliyor.

Yeni metro hatları hizmete girdikçe, metro hatlarını besleyen lastik tekerlekli toplu taşıma araçları ve deniz ulaşımına yönelik planlarımızı da güncelliyoruz. Bu kapsamda birçok yeni otobüs hattı oluşturuldu, pek çok hattın da sefer sayıları ve sefer saatleri yeniden düzenlendi.

İstanbul ve özellikle Adalar'da yaşayan hemşehrilerimizin beklentileri doğrultusunda, Adalar İlçesi'nde faytonların yerine, elektrikli araçlarla hizmet vermeye başladık.

Metrobüs filosunu yenileme hedefimiz doğrultusunda almayı planladığımız ve İBB Meclisimizin de onay vermiş olduğu 300 adet yeni otobüs alımı ile ilgili süreç devam ediyor. Bu yatırım için gereken Cumhurbaşkanlığı onay sürecinin tamamlanmasının ardından, yeni araçlarımızı bir an önce filomuza katarak daha da konforlu ve güvenli bir ulaşım hizmeti vereceğiz.

Bunlarla birlikte, "Özel Halk Otobüslerinin Dönüşümü" projesini de hayata geçirdik. Özel Halk Otobüsleri, artık daha esnek bir planlama ve daha kaliteli bir ulaşım anlayışı ile İETT çatısı altında hizmetlerine devam edecek.

İçinde bulunduğumuz zorlu pandemi şartlarında, gece-gündüz demeden fedakârca görev yapan İETT yönetici ve çalışanlarına teşekkür eder, başarılarının devamını dilerim.

Ekrem İMAMOĞLU
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI



Değerli İstanbullular,

İETT, 150 yıllık tecrübe ve bilgi birikimi ile 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunarak, her gün milyonlarca İstanbulluyu ulaşmak istedikleri yerlere güvenle ulaştırıyor. İstanbullunun günlük yaşamında çok önemli bir yere sahip olan İETT, adeta İstanbul ile özdeşleşmiş köklü ve büyük bir kurumdur. Kent içi toplu ulaşım alanında birçok yeniliğe imza atarak sektöre daima öncülük etmiş olan böylesine önemli bir kurumda hizmet veriyor olduğumuzun bilinci ve sorumluluğu ile çalışmalarımıza durmaksızın devam ediyoruz.

2019 yılı sonlarında ortaya çıkan ve tüm dünyayı etkileyen Covid-19 salgınının olumsuz etkileri nedeniyle 2020 yılı hepimiz için zorlu bir yıl oldu. Salgınla mücadele kapsamında alınan önlemler ve kısıtlamalar nedeniyle yolculuk sayılarımızda ve yolculuk gelirlerimizde çok büyük düşüşler yaşandı. Bunun yanı sıra salgınla mücadele kapsamında birçok önlemler almak ve ek maliyetler üstlenmek durumunda kaldık. 2020 yılı içerisinde Covid-19 ile mücadele kapsamında hem çalışmalarımızı hem de yolcularımızı salgından koruyabilmek amacıyla birçok faaliyet gerçekleştirdik. Gelirlerimizin azalmış, maliyetlerimizin artmış olmasına rağmen, İstanbul Büyükşehir Belediyemizin de katkıları ile sefer sayılarımızı artırarak hizmetlerimizi aksatmadan sürdürdük.

Duraklarımızı iyileştirme ile ilgili çalışmalarımız devam ediyor. Bu kapsamda alınan yeni kapalı duraklar ile kapalı durak sayımızı artırdık. Duraklarımızı ve peron alanlarımızı engelli erişimine uygun hale getirmeye yönelik çalışmalar yaptık. Hizmet standardizasyonunu sağlamak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla Özel Halk Otobüsleri ile ilgili çok önemli bir dönüşüm projesini 2020 yılı sonu itibari ile hayata geçirmiş olduk. Adalar ilçemizde elektrikli araçlarla hizmet vermeye başladık.

Daha kaliteli hizmet verebilmek amacıyla çalışanlarımıza yönelik eğitim faaliyetlerimiz 2020 yılında da devam etti. Bu dönemde özellikle uzaktan eğitim ve mobil eğitimler ile çalışanlarımızın ihtiyaç duyduğu eğitimleri almalarını sağladık.

Önümüzdeki dönemde filomuza katacağımız yeni araçlarımızla birlikte operasyonel kapasitemizi daha ileri seviyelere taşımayı hedefliyoruz. Araç içi kameralar ve sensörler yardımıyla anlık araç içi yolcu sayılarını daha doğru olarak tespit etmiş olacağız. Böylece, pandemi döneminde zaman zaman yaşadığımız yoğunlukla ilgili problemlerin de üstesinden gelmiş olacağız. Bu konuda yürüttüğümüz çalışmalar tamamlandığında, İETT toplu ulaşımdaki liderliğini daha da güçlendirmiş olacaktır.

Bu vesileyle, salgından etkilenerek hayatlarını kaybeden fedakâr çalışma arkadaşlarımızı minnet ve saygıyla anıyor, kendilerine Allah'tan rahmet, kederli ailelerine sabırlar diliyorum.

Başta İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İMAMOĞLU olmak üzere, bizlere desteğini esirgemeyen İBB Meclis üyelerimize ve İBB yöneticilerimize, her türlü zorluğa rağmen fedakârca görev yapan şoförlerimiz ile tüm diğer çalışanlarımıza en içten teşekkürlerimi sunuyorum.


Alper BİLGİLİ
Genel Müdür



İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2020 FAALİYET RAPORU

KATKIDA BULUNANLAR

Alper BİLGİLİ

Dr. Hasan ÖZÇELİK

Sevcan BİLİR

Mehmet Akif ALKAN

Süleyman TELLİ

Meryem Pınar İYİGÜN

TASARIM

Süleyman TELLİ

Meryem Pınar İYİGÜN

İÇİNDEKİLER

10

GENEL BİLGİLER

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

68

AMAÇ VE HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri

80

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

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

156

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

164

ÖNERİ VE TEDBİRLER

168

GÜVENCE BEYANLARI

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.





Resmî törenlerle kutlanan İETT'nin millileşmesi, Taksim Meydanı
(16 Haziran 1939).

NOSTALJİ





ELEKTRİK



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

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

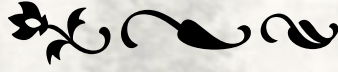
16 Haziran 1939’da kurulan İETT İşletmeleri Umum Müdürlüğü, elektrik üretim ve dağıtım işini üstlenmiştir. 1952 yılına kadar üretim ve dağıtımı bir arada yürüten İETT, bu tarihten sonra Etibank’tan ceyran almaya başlamıştır. 1970 yılında çıkarılan Türkiye Elektrik Kurumu Yasası ile elektrik dağıtımından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





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

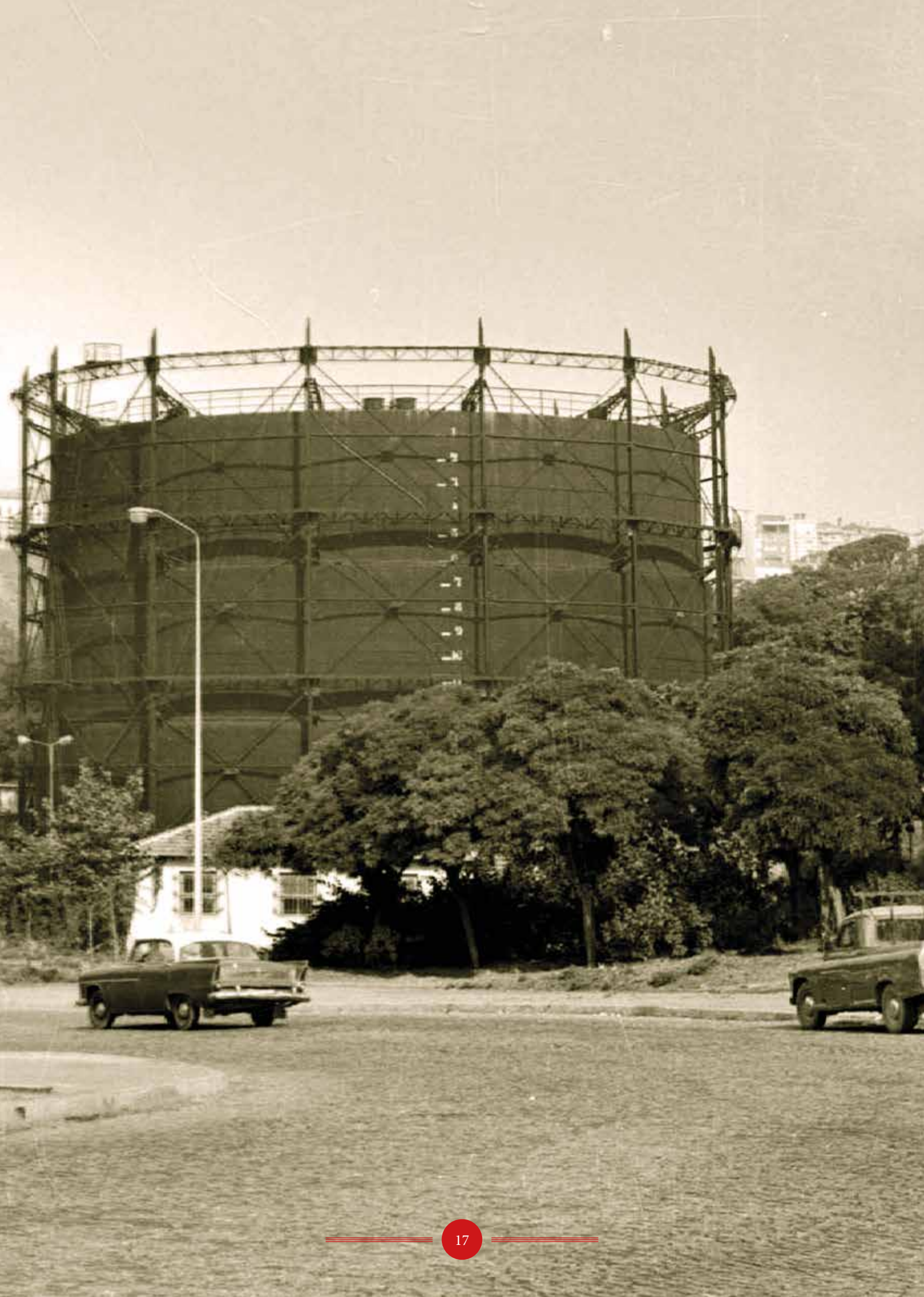
HAVAGAZI



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

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





İETT işçileri tarafından 1968 yılında Şişli Garajında 5 ay süren çalışma sonucunda üretilen ilk Türk trolleybüsü Tosun, 45 yıl aradan sonra bu kez İkitelli Garajında, tamamen orijinaline sadık kalınarak 3 ayda yenilenmiş olup Kasım 2013'te IV. Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamında düzenlenen fuarda sergilenmiştir. Yenilenen Tosun, 2014 yılı başından beri 87 numaralı Edirnekapı-Taksim hattında hizmet vermektedir.



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.

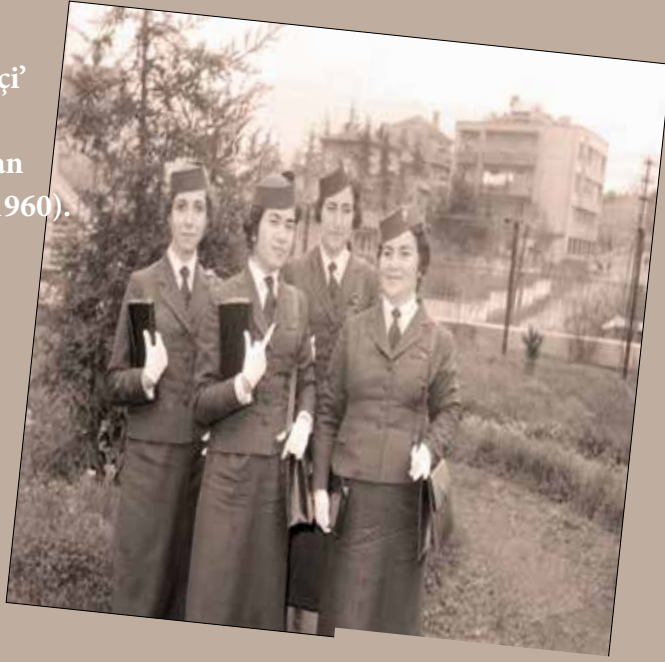
Güç beslenmesi çift havai elektrik hattından sağlanan trolleybüsler için ilk hat Topkapı-Eminönü arasında döşenmiş olup 27 Mayıs 1961'de hizmete girmiştir. Toplam uzunluğu 45 kilometre olan şebeke, 6 kuvvet merkezi ve 100 trolleybüslük işletmenin maliyeti, o günün rakamıyla 70 milyon lirayı bulmuştur. 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.





Kadro tanımları 'hostes biletçi' olan ve ağırlıklı olarak Şişli-Levent bölgesinde görev yapan kadın biletçiler, Şişli garajı (1960).



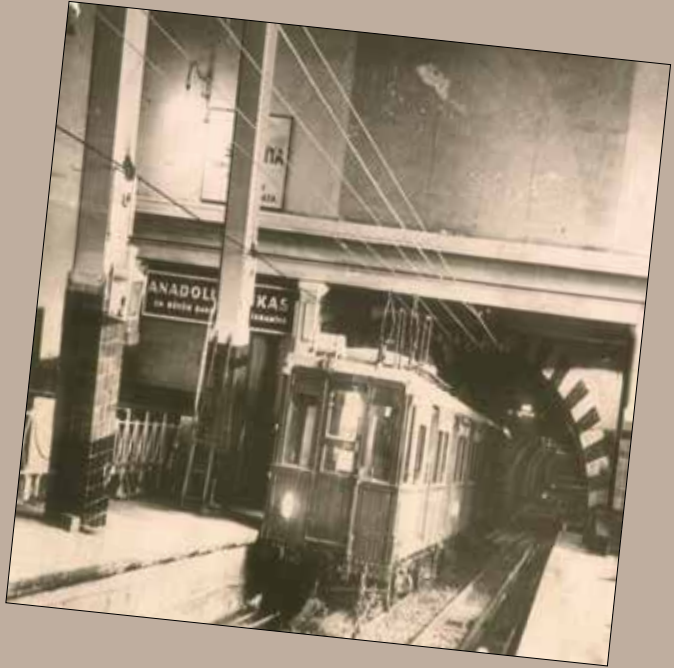
Kadın biletçiler, uygulamanın fikir babası Genel Müdür Sedat Erkoğlu'nun katıldığı törenle göreve başladı (1959).



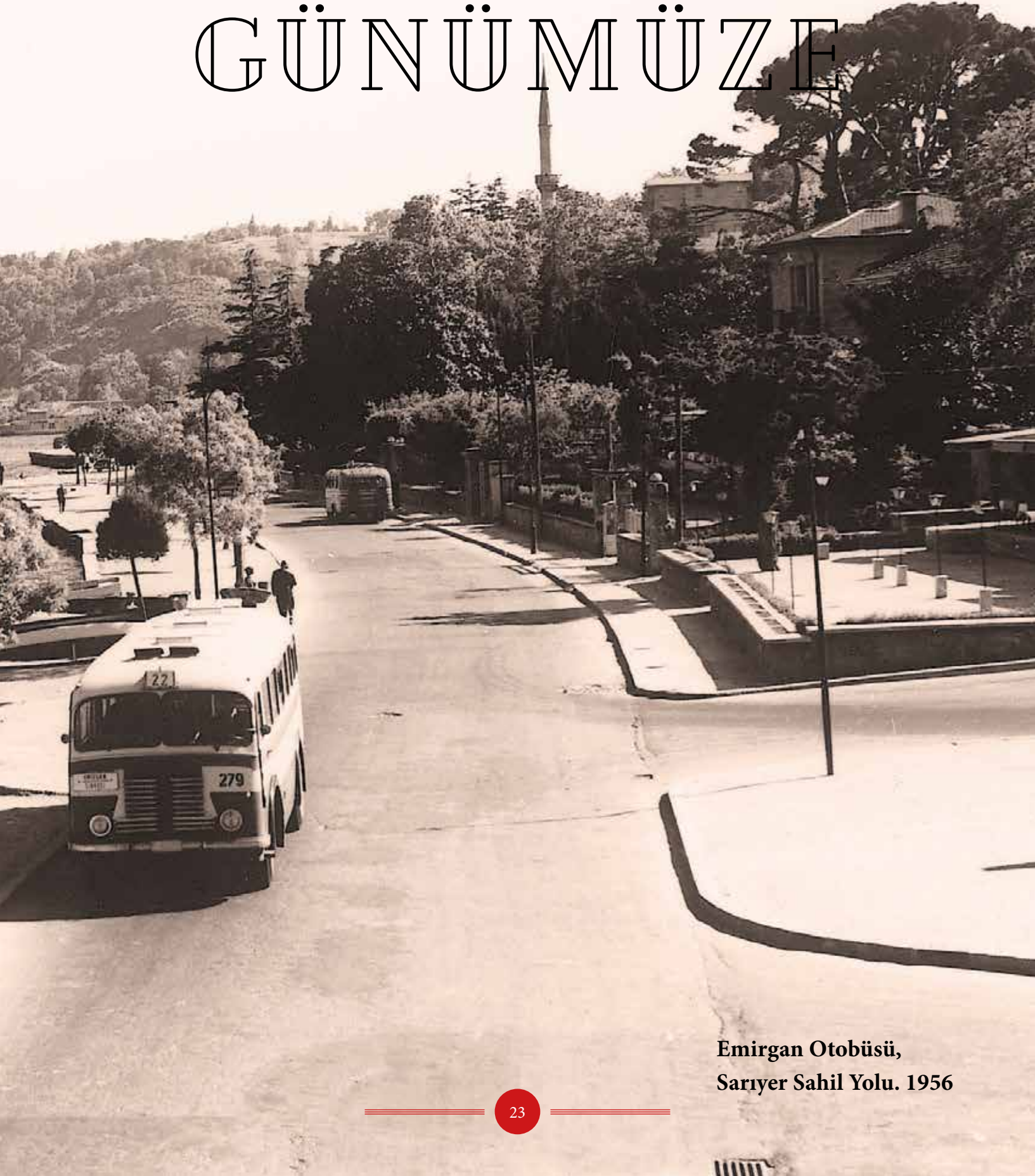
Kadın biletçi Ayşe Tuncalılar, elektronik makineyle kıt'a esaslı bilet kesiyor (1962).



Tünel Meydanı. 1910



GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE



Emirgan Otobüsü,
Sarıyer Sahil Yolu. 1956

TÜNEL



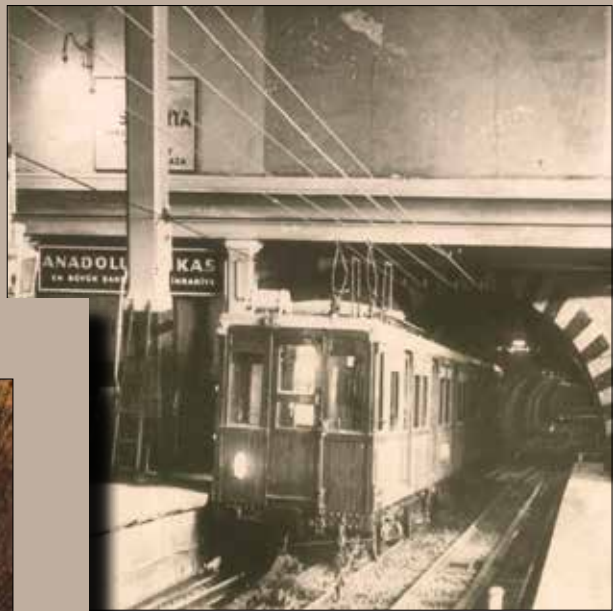
1867 yılında Fransız mühendis Henry Gavand, gözlemleri sonucu Galata-Beyoğlu arasında ulaşım aracı ihtiyacını belirlemiş ve bunun en uygun çözümünün asansör tipinde demiryolu olduğu kanısına varmış ve uzun müzakereler sonunda Padişah Abdülaziz'den 6 Kasım 1869 tarihinde Tünel yapma imtiyazını almıştır.

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

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

Yılda 64.800 sefer yaparak 37.066 km kat eden Tünel bugün Karaköy-Tünel arasında 2 vagonu ile yolcularına hizmet vermektedir.





TRAMVAY



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

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

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

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

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

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





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

OTOBÜS



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

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

Kısa bir süre sonra Belediyenin girişimi ile 12 adet Twin Couch, 2 adet Chevrolet, 1 adet Fargo marka olmak üzere 16 otobüslük filo 1955 yılına kadar hizmet vermiştir.

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

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

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



2013 yılında 1.440 adet yerli üretim otobüs alınmıştır. 2015 yılında 126 adet, 2016 yılında 44 adet ve 2017 yılında 375 adet otobüs alınmış 2020 yılında uhdemize geçen 130 adet otobüs ile eskiyen otobüslerin de filodan çekilmesiyle otobüs filosu 2.685 adet olmuştur.

2.685 ARAÇ

**185 MİLYON
YOLCULUK**

**155 MİLYON
KM**

**5.5 MİLYON
SEFER**

METROBÜS



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

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

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

Hattın Avcılar-Beylikdüzü güzergâhının temeli 15 Mart 2011 günü törenle atılmış, hattın resmi açılışı 19 Temmuz 2012 tarihinde gerçekleşmiştir. Toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 44 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup hatta 603 araçla hizmet verilmektedir.



603 ARAÇ

44 İSTASYON

52 KM

83 DK



168 MİLYON
YOLCULUK

68 MİLYON
KM

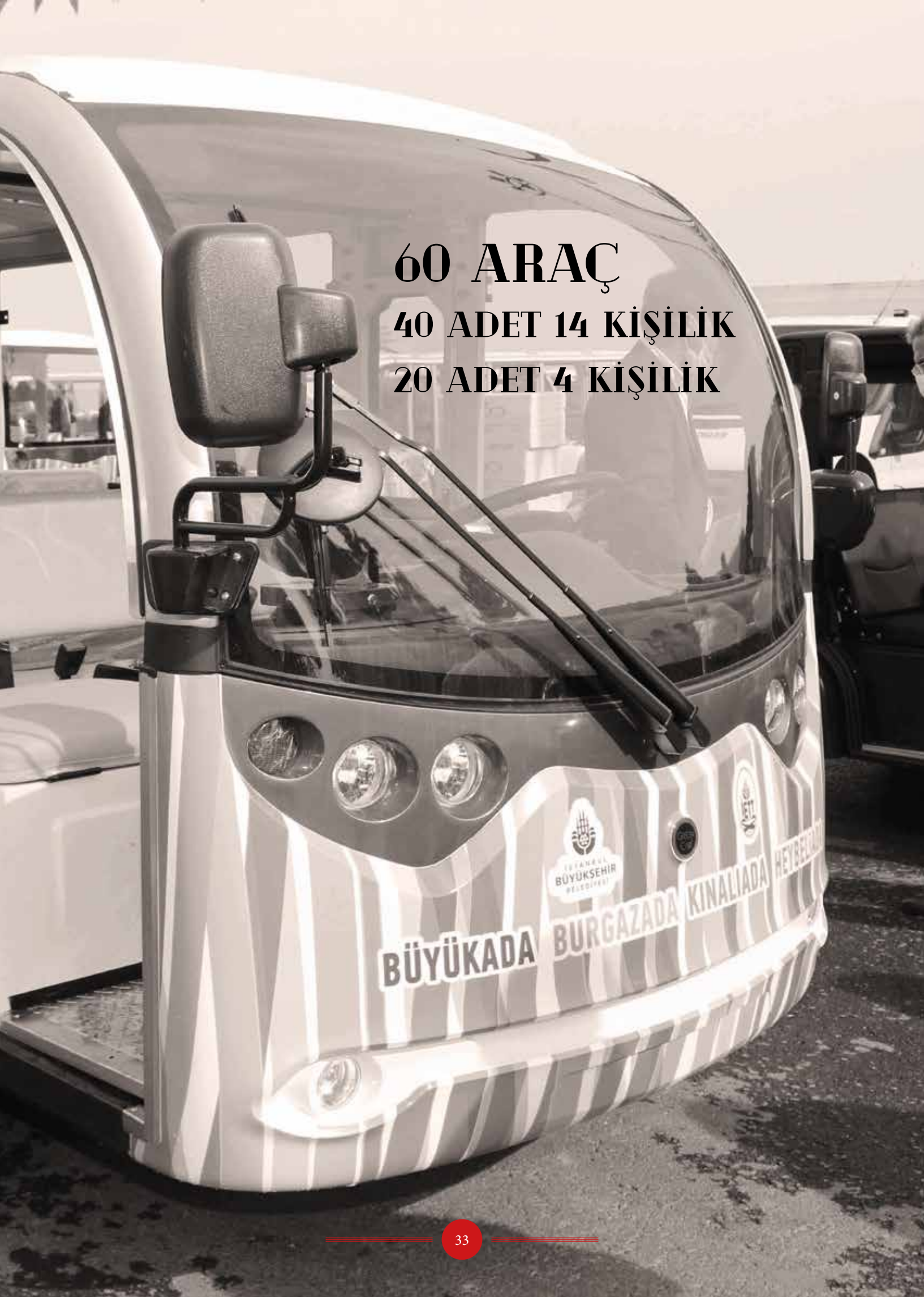
2.2 MİLYON
SEFER

ELEKTRİKLİ ARAÇLAR



İstanbul Adalar'da atlı faytonların kaldırılmasının ardından 30 Temmuz 2020 tarihinde 40 adedi 14 kişilik, 20 adedi 4 kişilik olmak üzere toplamda 60 adet elektrikli araç hizmete alınmıştır. İETT, elektrikli araçlar ile Büyükkada, Heybeliada, Burgazada ve Kınalıada'da toplu taşıma hizmeti vermektedir.





60 ARAÇ

40 ADET 14 KİŞİLİK

20 ADET 4 KİŞİLİK

BÜYÜKADA BURGAZADA KINALIADA HEYBELİADA

MİSYON
&
VİZYON

MİSYON

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

VİZYON

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

TEMEL DEĞERLERİMİZ

YOLCU ODAKLI

İETT, faaliyetlerinin merkezine yolcuyla 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.

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 arttırmak 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 arttırmak ve maliyetlerini düşürmek için teknolojik gelişmelere ayak uydurur; değişim ve yeniliklere öncülük eder.

ÇEVİK

İETT, elinde bulunan verileri etkin karar alma ve hızlı sonuçlara 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.

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

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

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

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

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

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

- A) Kendisine intikal eden menfaatleri istifa ve tahmil edilen vecibeleri ifa etmek,
- B) (Değişik: 28/2/2006-5466/ 1 md.) İstanbul'un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalar'da elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını ve elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayrimenkulleri istimal etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işletmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.

ÜCRET TARİFELERİ

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

BÜTÇE VE KADROLAR

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

KESİN HESAP

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

İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

A. FİZİKSEL YAPI

İDARİ BİNALAR

YERİ	AÇIKLAMA	OTURUM ALANI (m ²)	TOPLAM ALAN (m ²)
METROHAN GENEL MÜDÜRLÜK	GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI	897	7.162
KARAKÖY HİZMET BİNASI	EK HİZMET BİNASI	1.058	7.995
GÜMÜŞSUYU HİZMET BİNASI	EK HİZMET BİNASI	1.224	2.050
TOPLAM		3.179	17.207

GARAJLAR

GARAJ ADI	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALAN(m ²)
ADALAR	NORMAL	BÜYÜKADA/ ADALAR	840
ANADOLU	NORMAL	KAYIŞDAĞI/ ATAŞEHİR	60.000
AVCILAR	PARK	AVCILAR/ AVCILAR	16.000
AYAZAĞA	NORMAL	AYAZAĞA/ SARIYER	50.771
BEYLİKDÜZÜ	PARK	BEYLİKDÜZÜ/ BEYLİKDÜZÜ	10.000
ÇOBAN ÇEŞME	NORMAL	GÜZELTEPE/ EYÜPSULTAN	8.700
EDİRNEKAPI	NORMAL	EDİRNEKAPI/ FATİH	60.000
GÜRPINAR	PARK	BEYLİKDÜZÜ/ BEYLİKDÜZÜ	8.250
HASANPAŞA	NORMAL	KADIKÖY/ KADIKÖY	33.862
İKİTELLİ	NORMAL	İKİTELLİ/ KÜÇÜKÇEKMECE	196.322
KÂĞITHANE	NORMAL	KÂĞITHANE/ KÂĞITHANE	60.004
KARTAL PERON	PARK	KARTAL/ KARTAL	25.622
KURTKÖY	NORMAL	PENDİK/ PENDİK	46.679
SANCAKTEPE	PARK	SANCAKTEPE/ SANCAKTEPE	8.328
SARIGAZİ	NORMAL	SARIGAZİ/ SANCAKTEPE	15.376
ŞAHİNKAYA	NORMAL	BEYKOZ/ BEYKOZ	15.000
TOPKAPI	NORMAL	TOPKAPI/ FATİH	17.588
YUNUS	NORMAL	KARTAL/ KARTAL	5.829
TOPLAM			639.171

Eminönü'nden Galata'ya Bir Bakış
(1948)

ARSALAR

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

LOJMANLAR

ADI/YERİ	SAYISI	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1.180
AYAZAĞA CENDERE YOLU	10	1.350
BAŞAKŞEHİR	7	989
BEBEK	4	369
BEYOĞLU EVLİYA ÇELEBİ MAH.	9	952
BEYOĞLU KULOĞLU	1	100
CİBALİ	2	884
ÇİFTE FABRIKA	1	152
FATİH MİSMARCI YOKUŞU	2	174
FATİH ŞEYH RESMİ MAH.	2	179
GÜLHANE	2	282
GÜNGÖREN	1	120
HEYBELİADA	2	230
İKİTELLİ	12	1.332
İSTİNYE	20	2.238
K.AYASOFYA	1	102
KADIKÖY ALTIYOL RASİM PAŞA MAH.	6	670
KADIKÖY UHUVVET SOKAK	9	1.218
KUKA	2	163
POLİGON SADABAD CAD.	8	900
SARIYER	1	101
TOPHANE HACİMİMİ MAH.	12	1.119
YENİKÖY	1	129
TOPLAM	125	14.933

Emirgan Otobüsü, Sarıyer Sahil Yolu
(1956)

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

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

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

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

SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

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

Kadıköy Kuşdili Tramvay Deposu
(1939)

OTOBÜS-METROBÜS FİLOSU

MARKA-TİP	EGZOZ EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
MERCEDES CİTARO 0530	EURO III	29	388
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO III	42	98
MERCEDES 0345 Solo	EURO III	37	34
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	50
MERCEDES CAPACITY	EURO V	42	199
MERCEDES CONNECTO G	EURO V	41	389
APTS-PHILEAS	EURO IV	52	44
OTOKAR KENT 290 LF	EURO V EEV	29	934
KARSAN B. AVANCİTY+CNG	CNG	27	247
KARSAN B. AVANCİTY	EURO V	41	309
TEMSA AVENUE LF CNG	CNG	27	107
GREEN CAR SHUTTLE14	ELEKTRİKLİ	14	40
GREEN CAR LSV4	ELEKTRİKLİ	4	20
BMC PROCİTY	EURO V	27	48
BMC PROCİTY TR	EURO VI	27	381
TOPLAM			3.288

3.288

OTOBÜS-METROBÜS FİLOSU

NOSTALJİK ARAÇ FİLOSU

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

HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	ADET
OTOBÜS	6
KAMYON	2
KAMYONET	1
BİNEK	1
JEEP	1
KANGOO	1
TOPLAM	12

RAYLI SİSTEMLER

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

DURAKLAR

Nostaljik Tramvay Durakları (Taksim-Tünel)

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

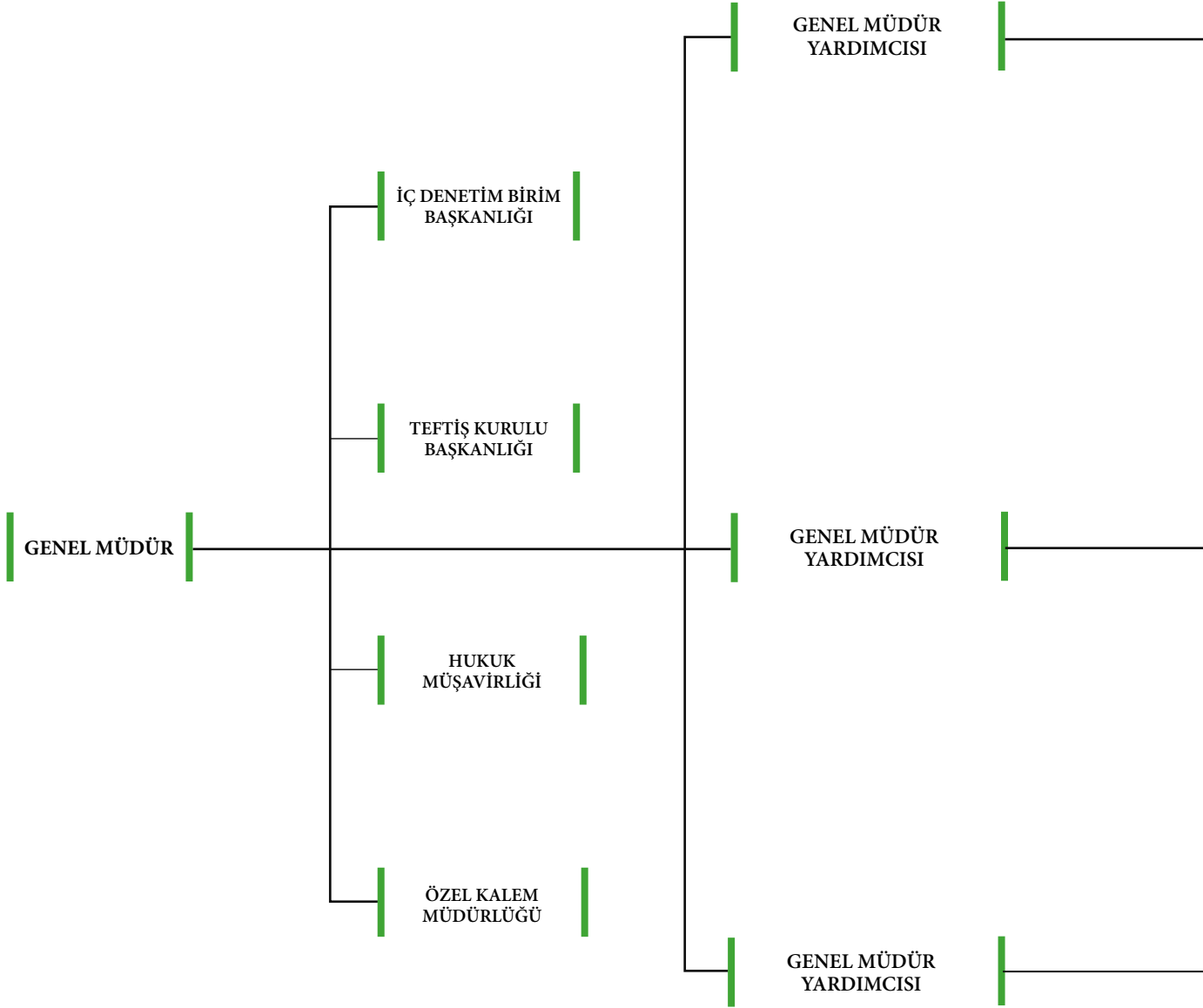
Açık ve Kapalı Duraklar

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



Eminönü, Yeni Camii Karşısı
Kapalı Durak (1920)

B. ORGANİZASYON ŞEMASI



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

C. BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SAP BUSSİNES OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)
	TOPLANTI YÖNETİM SİSTEMLERİ (TYS)
	NASIL GİDERİM
	MERKEZ PORTAL
	WEB SİTESİ
	MS OFİS PROGRAMLARI / İŞLETİM SİSTEMLERİ
	İETT YÖNETİM MOBİL UYGULAMA
	MOBİETT
	POSTA SUNUCU HİZMETİ
	KABLOSUZ AĞ SİSTEMLERİ
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SAĞLIK OTOMASYONU VE LABORATUAR YAZILIMI
	EBYS
	PGS - PDKS
	KÜTÜPHANE
ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SAP BUSSİNES OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	AKARYAKIT OTOMASYONU
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	ACİL MÜDAHALE YAZILIMI
	ARAÇ ZİMMET - HASAR YAZILIMI
	SAP BUSSİNES OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	HAT BİLGİLERİ - ORER - HAT ANALİZİ
	TAŞITLAR LİSTE
	ROTASYON
	KM TAKİP
	İŞ TEVZİİ - DIŞ TEVZİİ - SEYİR CETVELİ
	AMİRLİK
	RUHSAT BÖLGESEL
	ŞOFÖR İŞ SEÇİM
	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	REKLAM
	AVAYA
	I-CALL
	İETT CRM YAZILIMI - CMS SUPERVİSOR
	EKRAN İÇERİK YÖNETİM YAZILIMI
	ENTERPRİSE MANAGER
	WALLBOARD
	SOSYAL MEDYA
	DİJİTAL ARŞİV YÖNETİM SİSTEMİ
	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	APK HAT ANALİZİ - APK RAPORLARI
	YBS UYGULAMASI
	EYS - QDMS YAZILIMI
	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SYBASE VTYS (DATA SERVER) - MS SQL SERVER (VERİ TABANI)
	POWERBUILDER (RAPORLAMA)
	SAP BUSINESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	SYBASE IQ VERİ AMBARI - ETL MODÜLLERİ - POSTGRESQL
	E-POSTA GÜVENLİK SİSTEMİ
	STORAGE VERİ DEPOLAMA SİSTEMLERİ - YEDEKLEME YAZILIMI
	GRAFANA AÇIK KAYNAK ANALİZ VE İZLEME
	GÜVENLİK DUVARI LOGLAMA VE RAPORLAMA
	DOSYA SUNUCU HİZMETİ - DİSK ŞİFRELEME - PRINTSERVER
	BİLGİ İŞLEM TALEP TAKİP SİSTEMİ
	ZABBIX AĞ, SUNUCU, UYGULAMA, SERVİS İZLEME VE ALARM OLUŞTURMA YAZILIMI
	ANTİ VİRÜS UYGULAMASI
	SMS İLE PAROLA SIFIRLAMA - MOBİL CİHAZ YÖNETİMİ
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
SATINALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	SYBASE ASE VERİ TABANI - ORACLE VERİ TABANI
	MAP EXTREME - MAP İNFO (GİS VERİSİ ÜRETİM PROGRAMI)
	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI - GÜZERGÂH YÖNETİM YAZILIMI
	ORACLE ENTERPRİSE MANAGER - ORACLE CLOUD CONTROL
	ARAÇ TAKİP - ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME
	QR KOD YAZILIMI - DATAWATCH
	FYS YAZILIMI

KULLANICI BİRİM (DİĞER)	YAZILIM
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	HUKUK YAZILIMI
	MEVZUAT VE İÇTİHAT PROGRAMI
YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	YAPI BAKIM VE TALEP TAKİP
	HAKEDİŞ VE YAKLAŞIK MALİYET HESAPLAMA PROGRAMI
	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	YEMEKHANE PROGRAMI
	SAP BUSSİNESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ÖZEL ULAŞIM ve DENETİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ
	İHLAL YÖNETİM SİSTEMİ
	SAHA YÖNETİM SİSTEMİ

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	ADET
MASAÜSTÜ BİLGİSAYAR	1.221
DİZÜSTÜ BİLGİSAYAR	223
YAZICILAR	116
PROJEKSİYON	11
FOTOKOPİ MAKİNESİ	3
FAKS	8
FOTOĞRAF MAKİNESİ	5
KAMERALAR	56
BARKOD OKUYUCU	21
BASKI MAKİNESİ	40
TELEVİZYONLAR	36
TARAYICILAR	27
MİKROSKOPLAR	2
DVD	4
TOPLAM	1.773

D. İNSAN KAYNAKLARI

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

İSTİHDAM TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	160	486	646
SÖZLEŞMELİ MEMUR	32	27	59
KADROLU İŞÇİ	7	1.941	1.948
İŞÇİ (İSFALT)	30	2.101	2.131
TOPLAM	229	4.555	4.784

EĞİTİM DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
MEMUR	5	76	99	308	153	5
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	3	39	17	-
KADROLU İŞÇİ	486	1.335	50	73	4	-
İŞÇİ (İSFALT)	1.127	895	43	66	-	-
TOPLAM	1.618	2.306	195	486	174	5

YAŞ DURUMUNA GÖRE PERSONEL SAYISI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
18-25	-	-	-	-	-
26-35	109	45	2	377	533
36-45	162	12	811	1.100	2.085
46+	375	2	1.135	654	2.166

HİZMET YILINA GÖRE PERSONEL SAYISI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
0-10	203	59	5	1.644	1.911
11-20	52	-	1.641	487	2.180
21-30	275	-	294	-	569
31+	116	-	8	-	124

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	79	235	314
THS	99	272	371
AHS	8	-	8
SHS	6	5	11
EÖHS	-	1	1

İŞÇİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF TİPİ	KADROLU İŞÇİ KADIN	İSFALT İŞÇİ KADIN	KADROLU İŞÇİ ERKEK	İSFALT İŞÇİ ERKEK	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	26	1.409	1.920	3.355
TEKNİK PERSONEL	-	-	147	-	147
DESTEK PERSONEL	7	4	369	181	561
YRD. SAĞLIK PERSONELİ	-	-	16	-	16

4.784
TOPLAM PERSONEL SAYISI

SUNULAN HİZMETLER

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

ANA HİZMET BİRİMLERİ

OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Planlanan sayıda servisin çıkartılması için şoför ve araç atamalarının gerçekleştirilmesi, işletme yöneticisi ve amirlerimizin sahadaki gözlemleri ile hat ve güzergâh üzerindeki değişiklikler ilgili birimlere yönlendirilir. Servise verilmesi gereken araçların şoför atamalarının yapılabilmesi için şoför çalışanların çalışma ve dinlenme saatleri, rotasyon grupları planlanır. Dış kaynak hizmeti aldığımız garajlardaki otobüslerin periyodik bakımları, arıza ve hasar onarımları, garaj içi parklanmaları, servise hazır olması için ikmal ve temizlenmeleri, yol yardım hizmetleri, garaj açık-kapalı alanların temizlikleri, araçların ikmal işlemleri ve çalışma planına göre garajdan çıkışı yüklenicilere yaptırılır.

METROBÜS VE ELEKTRİKLİ ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

ARAÇ BAKIM VE ONARIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

SUNULAN HİZMETLER

ANA HİZMET BİRİMLERİ

- Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı
- Metrobüs ve Elektrikli Ulaşım Dairesi Başkanlığı
- Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı
- Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
- Yolcu Hizmetleri ve İletişim Dairesi Başkanlığı
- Özel Ulaşım ve Ulaşım Denetleme Dairesi Başkanlığı
- Filo Yönetim Dairesi Başkanlığı

DESTEK

HİZMET BİRİMLERİ

- Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
- Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
- İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
- Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı
- Satınalma Dairesi Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı

DANIŞMA VE DENETİM BİRİMLERİ

- Hukuk Müşavirliği
- Teftiş Kurulu Başkanlığı
- İç Denetim Başkanlığı

ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

ÖZEL ULAŞIM VE ULAŞIM DENETİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Haklarında rapor tutulan araçlar hakkında inceleme yapılması için tahkikat işlemleri yürütülür. Özel Taşımacı İşletme Sistemi'nin yürütülmesi ve aylık hakediş hesaplamalarının yapılması, saha denetimleri, e-denetimler, gizli denetimler, Anadolu ve Avrupa yakasındaki Özel Halk Otobüsleri'nin ruhsatlandırma ve ruhsat yenileme işlemlerinin yapılması, yıllık araç muayene ve uygunluk işlemlerinin takibinin yapılması, hizmet bedellerinin tahakkuk ve tahsilinin yapılması, araç yenileme ve araç devir işlemlerinin yapılması, özel toplu ulaşım otobüslerinin sertifika işlemlerinin kontrol edilmesi, özel taşımacılık faaliyetleri ile ilgili bilgi ve verilerin toplanarak bunların istatistikî analiz

çalışmalarının yapılması Özel Ulaşım ve Ulaşım Denetim Dairesi Başkanlığının uhdesindedir.

YOLCU HİZMETLERİ VE İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdaremizin hizmet politikası ve stratejisine uygun olarak kamuoyu ve basın ile ilişkileri yürütmektedir. İdare hakkında medyada yer alan haberlere cevap verilmesi işlemlerini koordine etmektedir. Plan, proje ve faaliyetlerimizi vatandaşlarımıza duyurmak için haber bülteni, afiş ve broşürler ve kurum tarihi ve toplu ulaşım üzerine prestij kitaplar hazırlamakta ve bastırmaktadır. Faaliyetlerimizin daha geniş kitlelere duyurulması amacıyla ulusal ve uluslararası fuarlara katılmaktadır. Resmi, özel ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliğine giderek birlikte sosyal ve kültürel etkinlikler icra etmektedir. İdaremize ait sosyal medya hesapları yönetilmektedir.

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metrohan binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi binası ve Metrobüs istasyonlarının açık ve kapalı alanlarının malzemeli genel temizliği hizmetlerini yürütmektedir. İdare bünyesinde personelimize tahsis edilmiş lojmanların takibi, tahsisi, tadilatı, taşınır kayıt işlemleri, tahlieleri ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Personelimize yemek hizmeti sağlamaktadır. Güvenlik Müdürlüğümüz 5188 sayılı kanunun 7. Maddesinde verilen yetkiler kapsamında özel güvenlik hizmeti olarak kurumumuzun korunması, çalışan personelimizin ve hizmet almak için

gelen ziyaretçilerimizin can ve mal güvenliğinin sağlanması için titizlikle görev yapmaktadır.

► **Malzeme Muayene ve Kabulü**

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

► **Malzeme Depolama ve Dağıtım**

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

► **Akaryakıt Yönetimi**

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

► **Çevre Yönetimi**

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

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

► **Enerji Yönetimi**

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

YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İdaremizin tüm birimlerini kapsayan hizmet binaları, hizmet tesisleri ve lojmanların bakım, onarım ve kontrollerini yapmak. Yapılması planlanan binaların ve ilave tesislerin proje ve keşiflerini hazırlamak ve inşaatlarını yaptırmak. İdareye ait tüm gayrimenkulleri Genel Müdür adına idare etmek, kamulaştırma yapmak ve her türlü (Tapu, vergi vs.) işlemlerini takip etmek. İdaremize ait kapalı durak, bayrak durakların bakım, onarım çalışmalarını yapmak, yeni durakların ihdas ve montaj işlemlerini gerçekleştirmek. Kurumumuz hizmetleri kapsamında, yeni peron alanlarının hizmete açılmasını sağlamak dairenin görevlerindendir.

**İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM
DAİRESİ BAŞKANLIĞI**

► **Özlük Hakları**

Personel özlük işleri, bordrolama, işgücü planlama ve işe alım, personel performans değerlendirmesi, norm kadro ve buna bağlı olarak organizasyon yapısının güncellenmesi ve memur personel kariyer

haritalarının çıkarılması ve kadro standartlarının belirlenmesi, güncellenmesi dairenin görevleri arasındadır.

► Sağlık Hizmetleri

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

► Eğitim Hizmetleri

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

BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

Telefon, telsiz, faks vb. iletişim araçlarıyla ilgili Uzak Mesafeli Telefon Hizmetleri (UMTH) lisanslı hizmet sağlayıcılar ile tüm işlemlerin yürütülmesini ve koordinesini sağlamak, yerel alan ağı (LAN) sistemleri ile cihazların etkin ve verimli çalışmasını sağlamak, sistemsel hataları takip etmek, yedeklemelerin düzenli olarak yapılmasını ve güvenli ortamlarda saklanmasını sağlamak. Toplu Ulaşım Yönetimi Sistemini bilgisayar destekli takip ve kontrolü için gerekli bilişim altyapısını kurmak, yönetmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak, toplu ulaşım araçlarında veri bütünlüğünü sağlayacak şekilde araç, sinyalizasyon, altyapı ve iletişim ihtiyaçlarına teknolojik çözümler geliştirmek, toplu ulaşım sistemlerinde sefer bilgilerinin yolculara ulaştırılması ile ilgili her

türlü web ve mobil uygulamaları geliştirmek, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (ISO 27001) ve Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi (ISO 20000 – 1) kapsamındaki çalışmaları yürütmek.

MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

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

SATIN ALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI

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

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kurumun Stratejik Planının hazırlanmasında koordinasyon sağlayarak misyon, vizyon, temel değerler, amaç ve hedeflerin tüm birimlerin katılımıyla belirlenmesini sağlamak; yıllık hazırlanan temalara göre planlanan projeleri toplamak ve gerçekleştirmelerini izlemek; Kurumsal Karne

uygulaması ile kurumun performansını ölçmek ve iyileştirmeye açık alanları belirlemek; Entegre Yönetim Sistemi ile süreçlerle yönetimi sağlamak; kalite belgelerinin sürekliliğini sağlayarak iyileştirmeye açık alanları belirlemek;ulusal ve uluslararası iş birliği yapmak; öneri ve inovasyon süreçlerini yürüterek sürekli iyileştirmeye katkı sağlamak görevlerini yürütmektedir.

DANIŞMA VE DENETİM BİRİMLERİ

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

İdareimizin hukuki danışmanlık ve avukatlık hizmetlerini sunmaktadır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

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

İÇ DENETİM BAŞKANLIĞI

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

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ

1. YÖNETİM SİSTEMİ

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

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere

uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1.Hukuk Müşavirliği, 14 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 51 Şube Müdürlüğünden teşekkül eden bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması amacıyla hizmetlerin ve çağın gereklerini yerine getirmek için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte ve değişikliğe uyum sağlamaktadır.

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

2. İÇ KONTROL SİSTEMİ

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

İç kontrol sisteminin etkinliği ve etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar “İç Kontrol Eylem Planları” ile takip edilmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak “İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri” ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem planları oluşturulmaktadır. 2020 yılı içerisinde iç kontrol kapsamında aşağıdaki faaliyetler yürütülmüştür;

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

3. ÖN MALİ KONTROL FAALİYETLERİ

İç kontrol sisteminin bir unsuru da ön mali kontrol faaliyetleridir. İdareimizde, 2013 yılından bu yana “ihale öncesi” ve “ihale sonrası” olmak üzere iki aşamalı bir

ön mali kontrol faaliyeti yürütülmektedir. 2020 yılı içerisinde; 111’i “İhale Öncesi”, 73’ü de “İhale Sonrası” olmak üzere toplam 184 dosya incelenerek görüş yazısı düzenlenmiştir.

4. İÇ DENETİM

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

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

5. DIŞ DENETİM

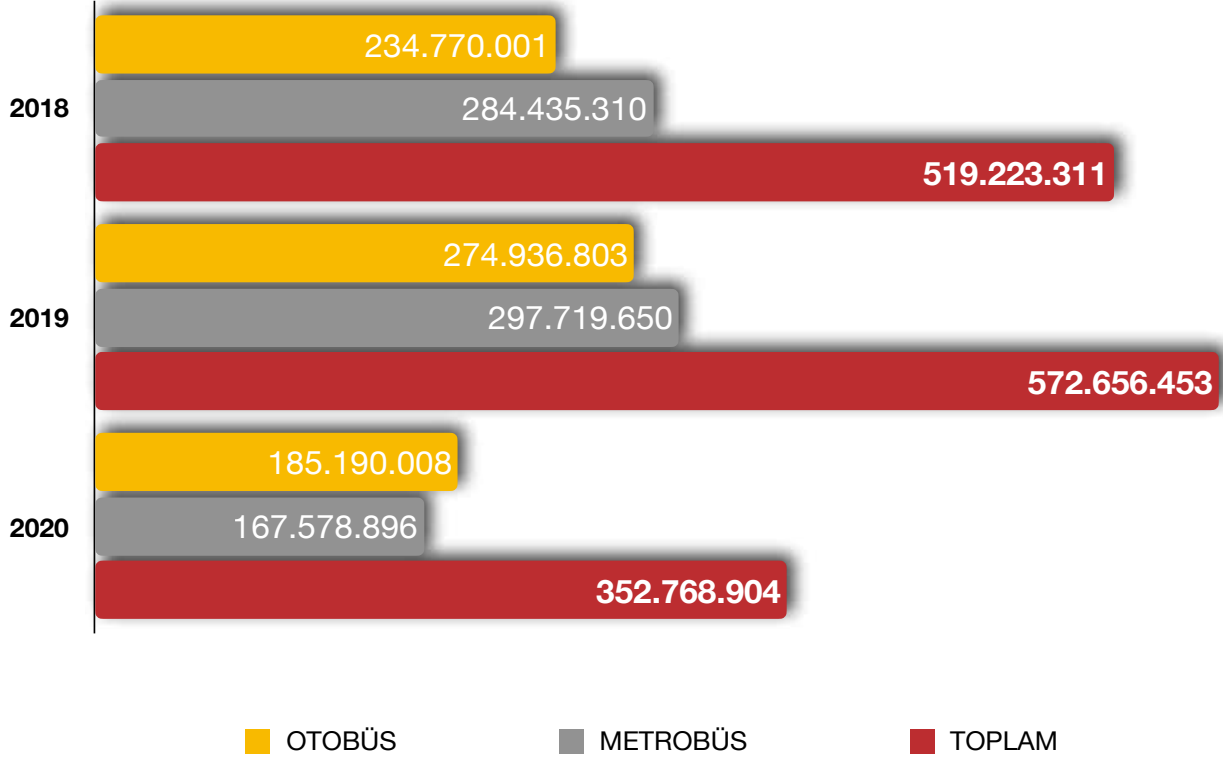
5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında idareimizin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir.

6. BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

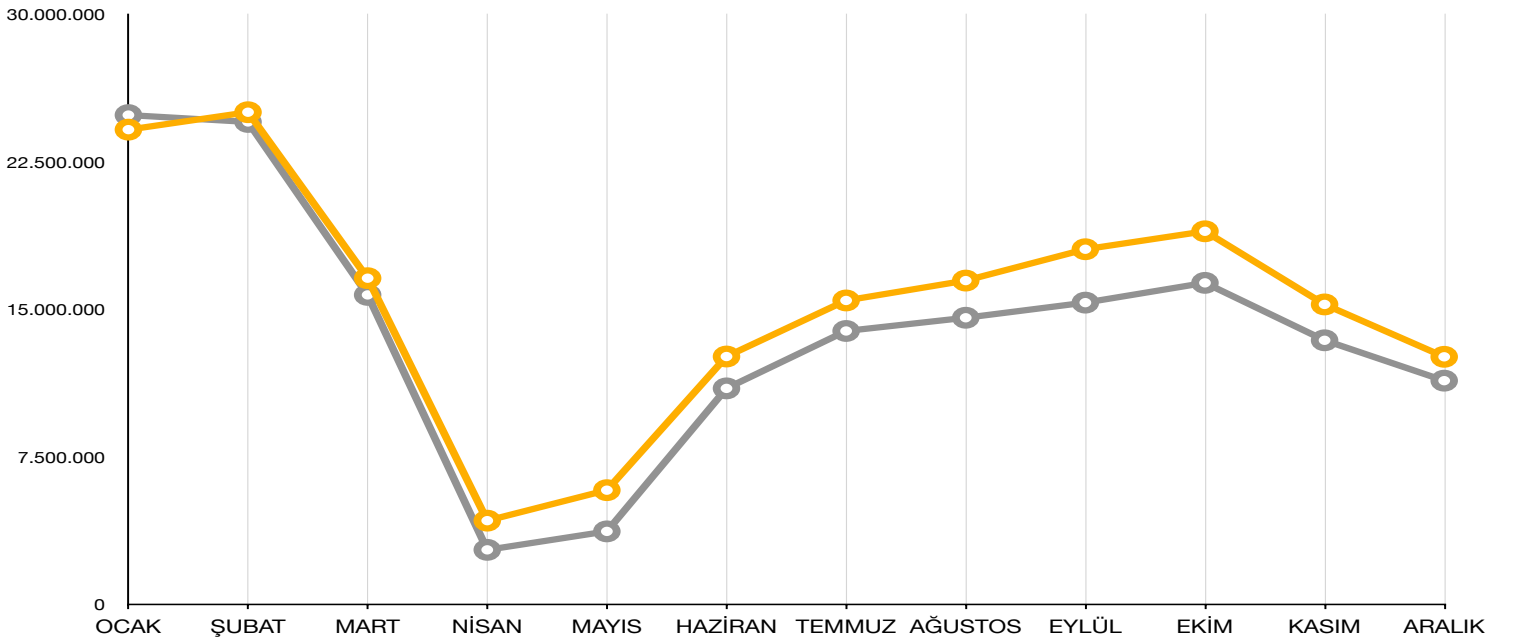
İdareimiz Mali karar ve işlemleri 3645 sayılı yasa gereği İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından seçilen 2 adet murakıp tarafından incelenmekte, hazırlanan rapor Büyükşehir Belediye Meclisine sunulmaktadır.

YOLCULUK BİLGİLERİ

YOLCULUK SAYILARI



2020 AYLIK YOLCULUK SAYILARI



AMAC
VE
HEDEFLER

AMAÇ 1	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK
Hedef 1.1	Ulaşımında Tam Entegrasyonu Sağlamak
Hedef 1.2	Toplu Ulaşımında Etkin Denetim Sistemini Kurmak
Hedef 1.3	Toplu Ulaşımında Taleplerin Yönetimini Sağlamak
Hedef 1.4	Özel Taşımacılığın Kurumsallaşmasına Katkı Sağlamak
AMAÇ 2	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK
Hedef 2.1	Finansal Kaynakları Etkin ve Verimli Yönetmek
Hedef 2.2	Kaynakların Gelişmesini Sağlamak
AMAÇ 3	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
Hedef 3.1	Toplu Ulaşımında Standardizasyonu Sağlamak
Hedef 3.2	Müşteri Memnuniyetini Artırmak
Hedef 3.3	Güvenli Toplu Ulaşım Sistemini Geliştirmek
AMAÇ 4	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
Hedef 4.1	Toplu Ulaşım Bilincini Geliştirmek
Hedef 4.2	Alternatif Enerji Kaynaklarının Kullanımını Artırmak
Hedef 4.3	Paydaş İlişkilerini Geliştirmek
Hedef 4.4	Sektörde Yerli Üretimi Desteklemek
AMAÇ 5	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
Hedef 5.1	Çalışanların Aidiyet Duygusunu ve Çalışma Koşullarını Geliştirmek
Hedef 5.2	İnsan Kaynağını Etkin ve Verimli Bir Şekilde Yönetmek
AMAÇ 6	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
Hedef 6.1	İnovasyon Faaliyetlerini Etkinleştirmek
Hedef 6.2	İş Zekâsı Uygulamalarını Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak
Hedef 6.3	Akıllı Ulaşım Sistemlerini Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak
AMAÇ 7	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK
Hedef 7.1	Kurumsal Kalitenin Sürekli İyileştirilmesini Sağlamak
Hedef 7.2	İSG Sistemini Geliştirmek

AMAÇ 1

ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK

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

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

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

Stratejiler;

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

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

HEDEF 1.1 ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK

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

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

İETT'nin ulaşım tam entegrasyonu sağlama hedefi doğrultusunda, özel taşımacılıkta hizmet kalite unsurlarının yönetilebilirliğinin artırılması için özel taşımacılık yazılımının geliştirilmesine, toplu ulaşım ağında ana hat-besleme hat modelinin oluşturulmasına, farklı ulaşım modları arasında yolcu aktarımının sağlanmasını kolaylaştıracak entegre transfer merkezi planlamalarında bulunulmasına ve yolcuların güvenli ve konforlu seyahatler gerçekleştirebilmeleri için sürücü yönetim sistemi kapsamında sürücü sicil ve performans

takip modelinin kurulmasına karar verilmiş ve 2018-2022 stratejik planı süresince bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi planlanmıştır.

HEDEF 1.2 TOPLU ULAŞIMDA ETKİN DENETİM SİSTEMİNİ KURMAK

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

HEDEF 1.3 TOPLU ULAŞIMDA TALEPLERİN YÖNETİMİNİ SAĞLAMAK

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

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

Toplu ulaşım ağının kapsama alanının genişletilmesi, talep analizi çerçevesinde hat planlarının güncellenmesi, ulaşım a yönelik altyapı projeleri ve kent planlama önerilerinin hazırlanması, Metrobüs sistemlerinin geliştirilmesi

ve yaygınlaştırılması, gece seferlerinin artırılması gerçekleştirmeyi düşündüğü faaliyetlerin bir kısmıdır.

HEDEF 1.4 ÖZEL TAŞIMACILIĞIN KURUMSALLAŞMASINA KATKI SAĞLAMAK

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

AMAÇ 2

MALİ YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK

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

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

Stratejiler;

- Mal ve hizmet alımında yerli firmaların tercih edilmesi yoluyla maliyetleri azaltırken ülke

ekonomisine de katkıda bulunmak.

► Bilinirlik ve marka değerini ticarileştirmek (ekonomik getiri sağlayacak yeni ürün ve faaliyetler sunmak için kullanmak).

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

HEDEF 2.1 FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN ve VERİMLİ YÖNETMEK

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

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

güncellenmesine karar verilmiş ve stratejik plan döneminde bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi planlanmıştır.

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

HEDEF 2.2 KAYNAKLARIN GELİŞMESİNİ SAĞLAMAK

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

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

AMAÇ 3

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

Kendine özgü coğrafyası, yoğun nüfusu ve sürekli göç alan yapısıyla megapol özelliği taşıyan

İstanbul'da hizmet veren İETT, şehir içi toplu ulaşımında yolculara kaliteli ve etkin bir hizmet verme amacındadır.

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

Hizmet kalitesini geliştirme amacı doğrultusunda belirlenen stratejiler aşağıdadır. Stratejiler;

- Tüm müşteri temas noktalarında uluslararası standartlarda hizmet vermek.

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

HEDEF 3.1 TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK

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

kriterlerine göre kalite ölçümlerini gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

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

HEDEF 3.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

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

İETT her yıl müşteriye tanımak, müşterinin ihtiyacını anlamak, ihtiyaca uygun hizmetler geliştirmek ve sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyini ölçümlemek için müşteri memnuniyeti araştırmaları düzenlemektedir.

Müşteri memnuniyet araştırmalarından elde edilen sonuçlar kurumun güçlü yönlerinin ve iyileştirmeye açık alanlarının belirlenmesinde yol gösterici olmaktadır. İETT'nin müşterilerine verdiği önemin bir diğer göstergesi ise kurulan Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemidir. Müşteriler tarafından İBB Beyaz Masa, YardımıİETT, İETT web sitesi, sosyal medya vb. kanallardan gelen bilgi edinme, şikayet, istek/öneri vb. başvurular CRM sistemine aktararak değerlendirilmektedir.

İETT, müşteri bilgilendirilmelerinin artırılması için toplu ulaşım haritaları ve bilgilendirmeleri geliştirmeyi, İstanbulkart dolum makinalarına erişimi kolaylaştırmayı ve elektronik bilet hizmetleri hakkında bilgilendirme görselleri hazırlamayı, müşterinin yolculuk süresince güvenli olarak seyahat etmesi için sürücü sicil uygulamasının tüm özel ulaşım operatörlerde uygulamayı ve gizli müşteri

denetimlerini geliştirmeyi 2018-2022 stratejik planı sürecinde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

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

HEDEF 3.3 GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

İETT, yolcuların emniyetli bir şekilde seyahat edebilmesi için 2018-2022 Stratejik Planı'nda güvenli toplu ulaşım sistemini geliştirme hedefine yer vermiş olup, belirlediği çeşitli faaliyetlerle bu hedefe ulaşmayı planlamaktadır.

Bu hedefi gerçekleştirmek için bulunduğu faaliyetlerden biri de filoda kara kutu mekanizmasının artırılmasıdır.

Kara kutu projesi ile şoförün emniyetli sürüş teknikleri ile araç kullandığının kontrolü yapılmakta olup, yolcu güvenlik seviyesi maksimize edilmek istenmektedir.

AMAÇ 4

TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

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

Sürdürülebilir kalkınmanın devamlılığının doğal kaynakların korunmasından, sosyal ve ekonomik ilişkilerin geliştirilmesinden geçtiğini bilen İETT,

sosyal ve çevre koşullarını bir arada ele almayı planlamış ve birçok hedef geliştirmiştir. Belirlediği hedefleri gerçekleştirerek, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliği etkin kılmayı amaçlamıştır.

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

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

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

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

HEDEF 4.1 TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK

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

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

HEDEF 4.2 ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARININ KULLANIMINI ARTIRMAK

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

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

HEDEF 4.3 PAYDAŞ İLİŞKİLERİ GELİŞTİRMEK

Dünya standartlarında kaliteli hizmet verebilmenin, paydaşlarla güven ilişkisine dayalı iş birliği içerisinde faaliyetlerde bulunulmasından geçtiğini bilen İETT, paydaş ilişkilerini geliştirmek için her yıl paydaş toplantıları düzenleyerek paydaşların kurumu yakından tanımasını ve ileriye dönük projeler hakkında bilgi sahibi olmalarını hedeflemektedir. Ayrıca İETT 2018-2022 stratejik plan sürecinde, paydaş ilişkilerini geliştirme hedefine binaen

kuruma yönelik paydaşların algılarını ölçmek için kurumsal itibar araştırmaları düzenlemeyi, özel taşımacılık operatörleriyle çalıştaylar gerçekleştirmeyi, tedarikçi günleri düzenlemeyi ve özel taşımacılık operatörleri şoförlerine sürüş tekniklerine yönelik eğitimler düzenlemeyi hedeflemektedir.

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

HEDEF 4.4 SEKTÖRDE YERLİ ÜRETİMİ DESTEKLEMEK

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

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

AMAÇ 5

ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK

Çalışan mutluluğunun ve bağlılığının, bir organizasyonun sağlığını ölçmede önemli göstergelerden biri olduğunu bilen İETT, 2018-

2022 stratejik plan dönemi içerisinde çalışan yetkinliğini ve kurumsal aidiyeti artırmayı amaç olarak belirlemiştir. İETT, stratejik amaçlarla ilişkili stratejiler belirlemiş ve bu stratejiler doğrultusunda stratejik hedeflerini oluşturmuştur.

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

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

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

HEDEF 5.1 ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

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

Ayrıca periyodik bilgilendirme çalışmaları düzenleyerek, personelin kurumda gerçekleştirilen çalışmalarla ilgili bilgilendirilmesine ve önerilerinin

alınmasına karar vermiş olup, faaliyetleri uygulayarak çalışan aidiyet duygusunu geliştirmek istemektedir. Tüm bu faaliyetlerin yanında İETT, çalışanına verdiği değere binaen bina, tesis ve garaj koşullarında iyileştirmelerde bulunarak çalışanın konfor şartlarını artırmayı stratejik plan döneminde faaliyet olarak gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

HEDEF 5.2 İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK

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

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

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

AMAÇ 6

AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK

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

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

Strateji;

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

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

HEDEF 6.1 İNOVASYON FAALİYETLERİNİ ETKİNLEŞTİRMEK

İETT, sektörün gelişmesi ve yolcuların İstanbul'da güvenli, konforlu ve zamanında seyahat edebilmeleri için 2018- 2022 Stratejik Plan dönemi içerisinde inovasyon faaliyetlerini etkinleştirmeyi hedef olarak belirlemiştir. İnovasyon faaliyetlerini etkinleştirmek

için belirlemiş olduğu projelerden biri sektörel olarak inovatif fikirlerin paylaşılacağı gerek yurtiçi, gerekse yurtdışı paydaşlarla gerçekleştirilecek inovasyon çalıştaylarıdır. Ayrıca İETT, sürücüsüz araç olarak da adlandırılan tam otonom veya yarı otonom araçlar üzerinde araştırmalarda bulunmayı ve İstanbul'un altyapısı ile otonom araçların adaptasyonu üzerinde çalışmalar gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

HEDEF 6.2 İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK

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

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

HEDEF 6.3 AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK

Akıllı ulaşım sistemlerini geliştirmeyi ve yaygınlaştırmayı hedefleyen İETT, kara kutu projesini filoda yaygınlaştırarak emniyetli sürüş kontrollerini uzaktan gerçekleştirmeyi ve yolcu güvenliğini sağlamayı, kişiselleştirilmiş müşteri iletişim desteği sağlayarak müşteri memnuniyet

düzeyini artırmayı, akıllı bilgilendirme sistemlerini tüm araçlarda yaygınlaştırarak ve Open Data uygulamasını tüm kullanıcılara sunarak yolcu bilgilendirme seviyesini artırmayı, 2018-2022 stratejik planı kapsamında faaliyet olarak belirlemiştir. Ayrıca İETT, aynı dönem içerisinde ulaşım planlama dijital karar destek altyapısını oluşturarak ve GPS ve CBS sistemlerinde iyileştirme çalışmalarında bulunarak sefer planlamalarını optimize etmeyi hedeflemektedir.

AMAÇ 7

ORGANİZASYON MÜKEMMELLİĞİNİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK

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

Strateji;

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

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

HEDEF 7.1 KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK

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

HEDEF 7.2 İSG SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

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



FAALİYETLERE
İLİŞKİN
BİLGİ VE
DEĞERLENDİRMELER

MALİ BİLGİLER PERFORMANS BİLGİLERİ

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

BÜTÇE GİDERLERİ

EKONOMİK KOD E1 E2	HESAP ADI	2019 GERÇEKLEŞME	2020 BÜTÇE	2020 GERÇEKLEŞME
01	PERSONEL GİDERLERİ	379.428.719	450.665.000	383.614.611
01 01	MEMURLAR	59.365.718	66.327.000	67.484.686
01 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	6.245.450	7.260.000	6.833.000
01 03	İŞÇİLER	313.451.873	376.572.000	308.999.885
01 04	GEÇİCİ PERSONEL	303.775	436.000	227.899
01 05	DİĞER PERSONEL	61.902	70.000	69.141
02	SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	74.603.999	89.314.000	72.681.778
02 01	MEMURLAR	8.343.546	9.423.000	9.553.984
02 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	1.056.885	1.191.000	1.159.849
02 03	İŞÇİLER	65.203.569	78.700.000	61.967.945
03	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.674.796.726	1.995.023.000	1.887.991.733
03 02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	533.276.928	460.107.000	439.623.670
03 03	YOLLUKLAR	623.348	1.361.000	375.939
03 04	GÖREV GİDERLERİ	21.944.664	24.473.000	23.969.403
03 05	HİZMET ALIMLARI	878.647.516	1.127.831.000	1.100.367.816
03 06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	1.895.895	1.250.000	2.487.818
03 07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	237.629.134	376.701.000	319.958.260
03 08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	775.130	3.100.000	1.013.575
03 09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	4.112	200.000	195.253
04	FAİZ GİDERLERİ	818.457	-	3.045.511
04 02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	-	-	3.045.511
04 03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	818.457	-	-
05	CARİ TRANSFERLER	7.530.358	5.834.000	6.661.390
05 01	GÖREV ZARARLARI	6.937.348	5.165.000	6.229.360
05 03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	246.925	279.000	2.100
05 06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	346.085	390.000	429.930
06	SERMAYE GİDERLERİ	23.530.772	284.164.000	76.398.732
06 01	MAMUL MAL ALIMLARI	10.472.050	265.170.000	68.860.034
06 03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	10.072.970	12.594.000	3.431.276
06 04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	484.892	1.500.000	10.500
06 05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	482.141	750.000	1.523.174
06 07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	2.018.717	4.150.000	2.573.747
09	YEDEK ÖDENEKLER	-	155.000.000	-
TOPLAM		2.160.709.031	2.980.000.000	2.430.393.756

BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2019 GERÇEKLEŞME	2020 BÜTÇE	2020 GERÇEKLEŞME
E1	E2				
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.331.660.381	2.528.000.000	1.350.751.749
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	72.628.249	105.300.000	66.349.743
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	1.761.885	3.200.000	2.627.726
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	3.569.134	-	-
03	04	KURUMLAR HASILATI	1.043.288.133	2.145.000.000	892.753.763
03	06	KİRA GELİRLERİ	210.412.980	274.500.000	389.020.517
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	1.158.400.000	300.000.000	833.600.000
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	1.158.400.000	300.000.000	833.600.000
05		DİĞER GELİRLER	77.536.692	102.000.000	91.181.658
05	01	FAİZ GELİRLERİ	1.497.822	3.780.000	1.784.652
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	469.159	750.000	369.081
05	03	PARA CEZALARI	31.526.406	18.320.000	47.074.697
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	44.043.305	79.150.000	41.953.228
09		RED VE İADELER(-)	540.092	-	956.524
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	91.791	-	496.548
09	05	DİĞER GELİRLER	448.301	-	459.976
NET GELİR			2.567.056.981	2.930.000.000	2.274.576.884

TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

GİDERLER

2020 yılında 2.980.000.000 TL olarak onaylanan gider bütçesi, %82'lik gerçekleşme oranıyla 2.430.393.756 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari giderlerin gerçekleşme oranı ise %93'dür. Bütçe giderlerinin dağılımı; %19'u Personel ve SGK Giderleri, %78'i Mal ve Hizmet Alım Giderleri, %3'ü Sermaye Giderleri şeklinde olmuştur.

GELİRLER

2020 yılında 2.930.000.000 TL olarak tahmin edilen gelir bütçemiz, %78'lik gerçekleşme oranıyla 2.274.576.884 TL olarak gerçekleşmiştir. Cari gelir gerçekleşmesi %55 olarak gerçekleşmiştir. Gelir bütçesinin dağılımı ise %59'u Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri (yolculuk gelirleri vb.), %37'si Alınan Bağış ve Yardımlar, %4'ü Diğer Gelirler şeklinde olmuştur.

AÇIK - FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2020 (TL)
I	II	III	IV		
1				İÇ BORÇLANMA	155.816.872,27
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	155.816.872,27
		52		DİĞER BANKALARDAN	94.351.822,93
			1	Borçlanma	100.000.000,00
			2	Ödeme	-5.648.177,07
			3	Kur Farkı	0,00
		53		DİĞER	61.465.049,34
			1	Borçlanma	562.563.002,00
			2	Ödeme	-501.097.952,66
2				DIŞ BORÇLANMA	0,00
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	0,00
		51		YABANCI BANKALAR	0,00
			1	Borçlanma	0,00
			2	Ödeme	0,00
			3	Kur Farkı	0,00
GENEL TOPLAM					155.816.872,27

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2019	31.12.2020
I	DÖNEN VARLIKLAR	223.388.459,62	363.487.832,58
	A HAZİR DEĞERLER	31.713.850,96	60.413.767,91
	B FAALİYET ALACAKLARI	141.633.785,39	145.015.403,96
	C DİĞER ALACAKLAR	15.388.498,67	27.697.851,50
	D STOKLAR	16.561.192,02	27.952.360,40
	E ÖN ÖDEMELER	2.189.417,37	2.659.879,49
	F DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	15.901.715,21	99.748.569,32
II	DURAN VARLIKLAR	5.979.128.940,47	5.901.225.770,73
	A MALİ DURAN VARLIKLAR	90.398.212,33	90.398.212,33
	B FAALİYET ALACAKLARI	1.008.898,42	1.104.946,27
	C MADDİ DURAN VARLIKLAR	5.887.721.829,72	5.809.722.612,13
	D MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
	E DİĞER DURAN VARLIKLAR	0,00	0,00
TOPLAM VARLIKLAR		6.202.517.400,09	6.264.713.603,31

BİLANÇO (PASİF)

PASİF		31.12.2019	31.12.2020
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.233.552.981,05	1.465.990.081,01
A	İÇ MALİ BORÇLAR	112.015.436,14	73.651.679,18
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	0,00	0,00
C	FAALİYET BORÇLARI	987.284.189,73	1.235.425.387,91
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	68.335.724,23	62.890.894,13
E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	29.605.774,15	28.968.787,96
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	36.144.856,80	48.523.642,66
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	167.000,00	16.283.549,30
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0,00	246.139,87
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	950.007.779,49	1.229.609.926,00
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	613.927.208,81	860.024.109,14
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	0,00	0,00
C	DİĞER BORÇLAR	48.085,46	48.085,46
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	335.486.485,22	355.885.930,08
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	546.000,00	13.651.801,32
V	ÖZ KAYNAKLAR	4.018.956.639,55	3.569.113.596,30
A	NET DEĞER	5.210.178.815,28	5.265.572.229,69
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	55.298.798,47	147.174.919,49
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-1.393.695.893,69	-1.393.695.893,69
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	147.174.919,49	-449.937.659,19
TOPLAM KAYNAKLAR		6.202.517.400,09	6.264.713.603,31

MALİ
DENETİM
SONUÇLARI

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

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

Denetim ve incelemeler sonucunda denetim grup başkanlıkları veya denetçiler tarafından taslak denetim raporu hazırlanarak, cevaplanmak üzere, denetlenen kurumun başkanlığına sunulmaktadır. Bir ay içerisinde cevaplanan taslak rapor, verilen cevaplar ile beraber değerlendirilerek denetim görüşünü de içeren denetim ve performans raporuna dönüştürülmektedir.

İdaremiz 2020 yılı içerisinde Sayıştay denetimine tabi tutulmamıştır.

PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

AMAÇ 1

ENTEGRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK

İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI YAYGINLAŞTIRILMASI

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

İşletme planlama yazılımı alımı ile İstanbul genelinde işletme planlama sorumluluğu İdare yönetiminde bulunan tüm toplu ulaşım unsurlarının ve mevcut insan kaynağının, işletme kısıtları dikkate alınarak entegre planlanmasıyla işletme planlarının (garaaj, araç, şoför ve zaman eşleşmesi) optimum şekilde hazırlanması ve özel aktivite (maç, spor müsabakası, milli ve dini bayramlar vb.) günlerinde ve farklı yoğunluk senaryolarında olası en iyi işletme planlarının oluşturulabilmesinin sağlanması işlerini kapsamaktadır.

Mevcutta İETT araçları ile optimizasyon yapabilme yeteneğine sahip olan yazılım Özel Halk Otobüsleri'nin de İETT filosuna katılması sebebiyle lisansın kapsamı arttırılmıştır.

İSTASYON YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULMASI YAYGINLAŞTIRILMASI

İETT bünyesinde bulunan Metrobüs duraklarına yerleştirilecek kameralar üzerinden elde edilecek görüntülerin, görüntü işleme yazılımlarının yapacağı analizler sayesinde metrobüs duraklarındaki anlık yoğunluk takibinin analizi yapılmıştır. Metrobüs durakları içinde yer alan Zeytinburnu durağında demo çalışması yapılmıştır. Proje sonuçları değerlendirildikten

sonra yolcu sayım sistemi tüm metrobüs istasyonlarına yayılacaktır.

ANA HAT-BESLEME HAT ÇALIŞMASI

Metro İstanbul ile yeni açılan metro hatlarında besleme hatlar eklenerek ulaşım modları arasında entegrasyon sağlanmıştır. Ayrıca yeni açılan raylı sistem hatlarının yolcu tahminlerini yapabilmek amacıyla simülasyon çalışmaları yapılmıştır.

TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI

Yeni açılan ve mevcut otobüs hatlarının deniz yolu ve raylı sistem operatörleri ile entegrasyonu, ayrıca yeni yerleşim yerlerinin ulaşım talebine yönelik hatların açılmasıyla da yolcularımızın toplu taşımaya erişim oranı artırılmıştır.

AMAC 2

MALİ YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK

ENTEĞRE EDİLECEK MODÜLLERİN TAMAMLANMASI

Faaliyet kapsamında idare içerisinde kullanılan kurumsal kaynak planlama uygulamasının entegre çalışma işlemleri tamamlanmıştır. Söz konusu çalışmayla diğer idare uygulamaları ile entegrasyon sağlanarak kaynak veri tekilleştirilmesine hız verilmiştir. Bu kapsamda kaynak verilerin tüm uygulamalar eş zamanlı olarak güncelliğinin sağlanması amaçlanmış ve uygulanmıştır.

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİ

Kurumumuz filosundaki araçların akaryakıt tüketimi akaryakıt otomasyon sistemi ile takip edilmekte olup, akaryakıt tanklarındaki tüm hareketler (dolum, boşaltım, sıcaklık vb.) online olarak izlenebilmektedir. Otomasyon sistemi sayesinde garajlarda akaryakıt tanklarına yapılan dolumların miktarları seviye ölçerler tarafından otomatik olarak görülerek kabul işlemleri yapılmakta, ayrıca otobüslerin yakıt depolarında bulunan çipler vasıtasıyla araç bazlı yakıt ikmalleri anlık olarak takip edilebilmektedir. Akaryakıt sistemlerinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla arızalara 7/24 müdahale için 4 kişilik ekip hazır olarak bekletilmektedir. Akaryakıt otomasyon sistemi hizmet alımı ihalesi kapsamında yılda 2 defa bütün akaryakıt tank temizlikleri yapılmakta ve dispenser pompa kalibrasyonları da kontrol edilerek gerekli görülmesi durumunda yenilenmektedir.

MOTORİN TEDARİĞİ

İdareimiz otobüslerinin motorin ihtiyaçları her yıl yapılan açık ihaleler ile karşılanmaktadır.

Motorin ihtiyacımız yükleniciye günlük sipariş geçilmekte, teknik şartname gereği yalnızca İdareye çalışan ADR'li tankerler ile garajlarımıza sevk edilmektedir. Gelen her tankerden numune alınarak gerekli kontroller yapılmakta ve dolum işlemleri tamamlanmaktadır. Bu işlemlerin yanı sıra her ay 2 garajdan numune alınarak akredite bir laboratuvarında analiz ettirilmektedir. Yine her ay 1 defaya mahsus Ulusal Marker kontrolü yaptırılmaktadır.

KOMPAZASYON TESİSLERİNİN REVİZYON BAKIM VE TAKİBİ

Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliği Madde 18- 1 "Dağıtım şirketi ve kullanıcı, mevzuat hükümleri uyarınca tesislerinde uygun kompanzasyon tesislerini kurmakla yükümlüdür." Bu madde kapsamında kompanzasyon yapılma zorunluluğu olan tüm garaj ve idari birimlerimizde yapılan denetimler neticesinde acil olarak yapılması gereken düzeltmeler yapılmıştır. 57 adet kompanzasyon tesisimizin 2021 yılı bakım onarımı için ise 30.12.2020 tarihlerinde kompanzasyon tesislerinin takibi ihalesi gerçekleştirilmiştir.

PARSEL SATINALIMI

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

PERON ALANI ÇALIŞMALARI

Avrupa yakasında 2 adet ve Anadolu yakasında 4 adet olmak üzere toplam 6 adet peron alanı kullanıma alınmıştır.

ŞİŞLİ İLÇESİ MECİDİYEKÖY TRUMP TOWER AVM ARKASI OTOYOL ALANININ İBB'DEN TAHSİSİ

Şişli ilçesi Mecidiyeköy Trump Tower AVM arkası otoyol alanı kurumumuza İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından tahsis edilmiştir.



AMAC 3

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

GARAJ BAKIM ONARIM FAALİYETLERİNİN DENETİMİ

İdarenin tüm faaliyet alanlarında; üçüncü taraflarca yürütülen bakım ve onarım faaliyetlerinin ilgili teknik şartnamelere uygun yapıp yapılmadığının üçüncü taraf garaj bakım ve onarım faaliyetlerinin denetim çalışması Makine Mühendisleri Odası (MMO) ile gerçekleştirilmiştir.

TÜV-TÜRK MUAYENELERİ

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

GARAJ İŞLETİM MODELİ

Filoda bulunan tüm araçların bakım operasyonu “Araç Alım Modeli” ve “KM Bakım Hizmeti Alım Modeli” kapsamında dış kaynak kullanımına gidilmiştir.

Tüm yükleniciler; oluşturulan “Garaj İşletim Modeli” çerçevesinde bakım faaliyetlerini garajlarımızda yürütmektedirler.

Yürütülen faaliyetleri kontrol teşkilatındaki kişiler denetlemektedir.

YOL YARDIM HİZMETİ

6 adet Yol-Yardım Çekici Araç, 4 adet Kurtarıcı-Çekici Araç ve 40 Mobil Vinç Operatörü, 16 Tamirci Personel ve 4 Arıza Kayıt Personeli olmak üzere toplam 60 Personel ile hizmet verilmektedir. Bu hizmetle en kısa sürede araçlara müdahale etmek ve müşteri memnuniyeti sağlamak amaçlanmıştır.

KM ÖDEMELİ BAKIM MODELİ

Bu model kapsamında garantisi biten araçların;

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

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAYA YÖNELİK YAPILAN İŞLER

- Pandemi nedeniyle getirilen toplu ulaşımda kapasite sınırlaması da göz önünde bulundurularak bir önceki yıl 535 olan sefere çıkan Metrobüs araç sayısı 575'e çıkarılmıştır. Böylelikle sefer başı yolculuk 125'ten 56'lara düşürülmüş ve mümkün olduğunca il hıfzısıhha kurulunun aldığı kararlara uyulmaya gayret edilmiştir.
- Pandemi nedeniyle Metrobüs duraklarında ihtiyaç duyulan 100 adet dezenfektan aparatı yapılmış ve istasyonlarda kullanılmaya başlanmıştır.
- Adalarda çalışan 40 adet elektrikli araca akü kızıkları, şoför koruma perdesi ve 4 adet akü taşıma arabası yapılmıştır.
- Adalarda hizmet veren 20 adet Elektrikli taksinin kapı kasaları güçlendirilerek mika cam takılmış, ayrıca şoför koruma perdesi takılmıştır

- 2020 yılı içerisinde İETT Öz kaynakları (personel ve malzeme) kullanılarak 30 adet APTS- PHILEAS marka metrobüs aracı servise hazır hale getirilmiştir.

METROBÜS HATTI FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

ASFALT BAKIM-ONARIM ÇALIŞMASI

Yenileme çalışmaları dışında kalan bölgeler için yama ve asfalt serimi olarak 2 farklı yöntemle çalışmalar yürütülmektedir. Acil müdahale gereken yerlere yama yapılmakta, yama ile çözilemeyen problemlili zeminlerde önce freze yapıp zemin kazılmakta, ardından iki aşamalı asfaltlama çalışması yapılmaktadır.

2020 yılında hat genelinde küçük tamiratlar için 15 kg'lık 498 kova ile toplam 7.470 kg soğuk asfalt ile 15 istasyonu içeren genel tamiratlar içinse 18.480 ton asfalt serimi yapılmıştır.

BACA, FİBER VE RÖGAR KAPAKLARININ YENİLENMESİ

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

Mevcut yol kotuna uygun seviyede ve etrafına dayanımlı beton dökülerek imalat yapılmaktadır. 2020 yılı itibariyle yapılan kapak baca fiber kapak yenilemeleri aşağıdaki şekildedir.

- 44 Adet rögar kapağı
- 23 Adet yağmur suyu mazgalı
- 10 Adet farklı ebatlarda adet fiber kapağı

PANEL ÇİT ONARIM ÇALIŞMALARI

Metrobüs hattı üzerindeki hasarlı panel çitlerin söküm, tamirat ve montajları gerçekleştirilmektedir. Tüyap- Avcılar istasyonları arası 38 farklı noktada 115 metre panel çit tamir veya değişimi yapılmıştır. Tüyap- Avcılar arasındaki her bir istasyonunun başlangıç ve bitişine göre 50 metre olan panel çit uzunluğu 100 metreye tamamlanarak toplamda 3.800 metre ek panel çit montajı yapılmıştır.

EDİRNEKAPI ÜST GEÇİT ÇALIŞMASI

Edirnekapi istasyonundaki mevcut üst geçit yolcu sirkülasyonu açısından yetersiz kaldığından istasyonun Söğütlüçeşme yönündeki kısmına İBB Fen İşleri Dairesi Başkanlığınca engelli rampası bulunan yeni bir üst geçit yapılmıştır.

Yeni yapılan üst geçit engelli erişimine uygun, istasyona giriş ve çıkışlarda yolcu sirkülasyonunun rahatça sağlanabileceği genişliktedir. Ayrıca üst geçite 10 adet turnike, 7 adet iade cihazı ve 3 adet biletmatik montajı yapılmıştır.

YOL İŞARETİ BOYAMA ÇALIŞMALARI

Metrobüs güzergâhında 52 km içerisinde seyir güvenliğini sağlama amaçlı yol çizgi ve boyamaları, bakım onarım ve yenileme çalışmaları yürütülmektedir.

ASANSÖR & YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM ONARIM ÇALIŞMALARI

Metrobüs Hattı Üzerinde 59 asansör 36 yürüyen merdiven olmak üzere toplam 95 adet ekipman bulunmaktadır. İşletmesi İBB tarafından yürütülen Metrobüs hattı asansör ve yürüyen

merdivenlerin servis ve bakım faaliyetleri 15.11.2014 tarihinde İdaremize devredilmiştir. Söz konusu tarihten itibaren ilgili tüm ekipmanın bakım, onarım ve işletme faaliyetleri yürütülmektedir.

Ayrıca 10.10.2019 tarihinde 24 aylık bakım onarım ihalesi yapılarak 2019 yılı içerisinde devri sağlanan ekipmanlar ile birlikte toplamda 95 adet ekipmanın 2020 ve 2021 yılı Eylül ayını kapsayan bakım onarım hizmeti sürdürülmektedir.

KIŞ ÇALIŞMALARI

Metrobüs hattı karla mücadele için Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Dairesi Başkanlığına bağlı ekipler, AKOM'dan gelen bilgiler doğrultusunda kış aylarında güzergahı açık tutmak için 24 saat hizmet verecek şekilde hazır beklemektedirler.

Güzergah boyunca oluşturulan tuz stok alanları, tuzlama araçlarına gerekli ikmali yapacak şekilde hazır bekletilmektedir. UNIMOG tipi araçlarla hatta kar küreme ve tuzlama çalışmaları yapılmakta, solüsyon tankerleri ile belirlenen güzergâhta buzlanmaya karşı asfalt üzerine solüsyon uygulaması yapılmaktadır. İBB yetkili birimleri ile birlikte Metrobüs istasyonlarında yer alan ilgili alanlarda da kar küreme ve tuzlama çalışmaları yürütülmektedir.

PANDEMİ DÖNEMİ ÇALIŞMALARI

Ülkemizde ilk Covid-19 vakasının görüldüğü 11 Mart'tan itibaren, Metrobüs araçları, istasyonları, yönetim binaları vb. alanlarda önlemler alınmış ve mücadele için çalışmalar yapılmıştır. Araç ve istasyonlara dezenfekte makinaları

eklenmiştir. Araç ön kapılarından yolcu iniş-binişi yasaklanmış ve şoför kabinleri bulaş riskini azaltmak için şeffaf brandalar ile çevrilmiştir. Araçlarda maskesiz yolculuk yasaklanmış, ikili koltuklardan birisi boş bırakılmış, araç kapasitesinin 1/3'ü oranında ayakta yolcu alınmış ve duracakları yerler araç tabanına işaretlenmiştir. İstasyonlarımızda sosyal mesafenin korunması yönünde uyarılar yapıştirilmiştir. İdari binalar dezenfekte edilmiş, ortak kullanım alanlarında oturma ve bir arada olma faaliyetleri kısıtlanmıştır.

PANDEMİ DÖNEMİ ARAÇ, SEFER VE ŞOFÖR DÜZENLEMESİ

Covid-19 pandemisi nedeniyle; ulusal düzeyde alınan hafta içi belirli saatler arası seyahat kısıtlamaları ve hafta sonları genel sokağa çıkma yasakları kapsamında servis optimizasyonuna gidilmiştir. Uygulama ile birlikte bulaş riskinin azaltılması ve hatların etkin kullanımı amaçlanmıştır.

Hafta sonu yasaklarında hizmet verilmesi gereken zorunlu servisler göz önüne alındığında hafta içi maksimum sayıda servis verilmesi için hattımıza araç takviyesi yapılmış sefere Metrobüs araç sayısı 535'ten 575'e çıkarılarak %7 civarında artış kaydedilmiştir. Ayrıca Metrobüs hattında çalışan tüm şoförlerin reposu hafta sonu olarak değiştirilerek; hafta içi seyahat kısıtlaması olmayan 05:00-21:00 saatleri aralığında tüm personelin çalışmasıyla işgücü kaynağının daha etkin kullanımı sağlanmıştır.

ÇAĞRIYA DAYALI ŞOFÖR PERSONEL HİZMET ALIMI-METROBÜS

Pandemi döneminde şoför personelin 312 adedi pozitif vakalı, 243 adedi kronik rahatsızlığından dolayı idari izinli olmak üzere 555 şoför personele ilave olarak temaslı olup karantina altında olan personel çalıştırılmamıştır. Seferlerin aksamaması, il hıfzıssıhha kurulunun aldığı karar gereği kapasite kısıtlamalarına uyulması amaçlarıyla Nisan ayından itibaren çağrıya dayalı personel hizmet alımına başlanmıştır.

ÇAĞRIYA DAYALI HİZMET ALIMI-OTOBÜS

İBB, Valilik ve Sivil Toplum Kuruluşlarından gelen tahsis taleplerinin karşılanması için araç ve şoför görevlendirmeleri yapılarak söz konusu talepler karşılanmaktadır. Toplu ulaşım hizmetinin aksatılmadan yürütülebilmesi ve gelen tahsis taleplerinin karşılanabilmesi için, Çağrı Üzerine Çalışma usulü ile idareye ait otobüs tahsis taleplerinde kullanılmak üzere 60.000 adam-gün ihalesine çıkmıştır. Tahsis talepleri ihaleyi alan firmanın temin ettiği şoförler tarafından gerçekleştirilmekte olup, tahsis hizmetini gerçekleştirirken oluşan sefer zayi ve yolcu mağduriyetinin önüne geçilmiştir.

YOLCU MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

İstanbul sınırları içerisinde Otobüs, Metrobüs ve Tünel yolcularının beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek amacıyla yolcu memnuniyet araştırması yapılmıştır.

TÜNEL-TRAMVAY ARAÇ VE İSTASYONLARDA PANDEMİ ÖNLEMLERİ

Tünel, Tramvay araç ve istasyonlarda Pandemi nedeni ile İl Hıfzıssıhha genelgesi gereği gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Yolcu sayılarına kısıtlamalar getirilmiş, tünel istasyonlarına ve tramvay araçlarına dezenfektanlar konulmuştur.

TÜNEL ARAÇLARI TEKERLEK PORYA RULMANLARININ YENİLENMESİ

Tünel araç tekerleklerinin dönmesini sağlayan ve her araçta 16 adet bulunan tekerlek poryası içerisindeki Konik Makaralı Rulmanlar, ekonomik ömrünü tamamladığından iş programına alınarak yenileri ile değiştirilmiştir.

TÜNEL SEYİR YOLU BETON LONJİNLERİ VE RAY DEĞİŞİMİ

Tünel galeri içinde bozulmuş ve deforme olmuş Lonjinler her gün gözle kontrol edilmekte değişmesine karar verilenler iş programına alınarak yenileri ile değiştirilmektedir. Sefer saatlerinin aksamaması ve zamanında ve güvenli şekilde yapılabilmesi için Tünel galeri içi ray kontrol ve bakımları periyodik olarak yapılmakta olup kontrollerde sorun olduğu tespit edilen raylar yenileri ile değiştirilmiştir.

TÜNEL ARAÇLARI AKIM ALMA ARABALARI DEĞİŞİMİ

Tünel İşletim sisteminde havai hattın aldığı enerjiyi araçlara ileterek, araçların hareketini sağlayan sinyal sistemini ve araç içi aydınlatmayı sağlayan akım alma arabalarının periyodik bakımları yapılarak aşınan parçalar yenileri ile değiştirilmiştir.

TÜNEL ARIZALARININ GİDERİLMESİ

Tünel'in elektronik ve mekanik bakımları müdürlük personeli tarafından periyodik olarak yapılmaktadır. Tünel sisteminde oluşan elektrik kaynaklı arızalar, elektronik kart odasının kontrolü ve proje destekli çalışma ile tespit edilerek çözülmektedir. Mekanik arızalar sorunlu parçanın yenisi ile değişmesi ya da tamiri ile giderilmektedir.

KAPALI DURAK MONTAJ ÇALIŞMALARI

Yolcularımızın kötü hava koşullarından olumsuz etkilenmemesi için 175 adet kapalı durak montajı yapılmıştır.

BAYRAK DURAK ÇALIŞMALARI

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

DURAK BAKIM ÇALIŞMALARI

Kurumumuz bünyesinde yer alan duraklarımızın yolcularımıza hizmet verebilmesi için ekiplerimiz tarafından bakım ve onarım çalışmaları yürütülmektedir. Kurumumuzun sorumluluk alanında olan duraklarla ilgili bakım, onarım, yer değişikliği, yeni durak ihdası ile ilgili olarak talep takip sistemi üzerinden gelen 3.153 talep ekiplerimiz tarafından karşılanmıştır.

DURAK DEPLASE ÇALIŞMALARI

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

CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER) BAŞVURULARI

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

YOLCU BAŞVURULARI

Yolcu Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı tarafından İETT 2019 CRM Raporu hazırlanmıştır. Kurumumuza müşteri başvurularının yapıldığı SİEBEL yazılımından elde edilen verilerle 2019 yılına ait bilgi istemi, şikâyet ve istek başvurularının detaylı incelemesinin yapıldığı rapor kitap haline getirilmiştir. Rapor, kitap şeklinde basılarak Birim Yöneticilerine, birim temsilcilerine ve paydaşlarımıza dağıtılmıştır.

OTOBÜS İŞLETTİRME MODELİ

İETT'ye ait otobüslerin belirlenen noktalardan işletmeci şirketin otobüsü olarak kurumun talimat ve yönergelerine uygun olarak planlı ve plansız her türlü otobüs servis hizmetini gerçekleştirip servis sonunda aracı kurumun belirlemiş olduğu noktalara teslim edilmesi ve söz konusu araçların teslim alınarak personel, bakım ve yakıt dâhil km esaslı olarak işlettilmesi olarak tasarlanmıştır. Bu uygulama ile birlikte ilk etapta, İstanbul genelinde 406 araçla 4.605 sefer artışı sağlanmış, Aylık ortalama 2 milyon fazla yolcuya hizmet verilmeye başlanmıştır. Yapılan hat ilaveleri ve sefer

artırımları ile vatandaşların talepleri karşılanmış ve memnuniyet sağlanmıştır. İhtiyaçlar kapsamında öncelikle Ayazağa Garajında başlayan proje ikinci olarak Kurtköy Garajında uygulanmıştır. 2020 yılında ise İkitelli Garajının bir bölümü (Körüklü araçlar) ve Çobançeşme Garajı işletirme modeli kapsamında toplamda 1.013 araçla hizmet sunmaya devam etmektedir.

ADALAR TOPLU TAŞIMA HİZMETİ

Faytonlara alternatif olarak, toplu ulaşım hizmetinin egzoz salınımını engellemek amacıyla elektrikli araçlar ile İETT çatısı altında toplu ulaşım hizmeti verilmesine karar verilmiş ve Ağustos ayından itibaren elektrikli araçlar adalarda yolcularımıza hizmet vermeye başlamıştır.

YOLCULARIMIZA FERDİ KAZA SİGORTA HİZMETİ YAPILMASI

İETT araçlarında (otobüs, metrobüs, tünel, nostaljik tramvay) araçlar hareket halindeyken, araçlara inip binerken, durakta beklerken ve taşımacılık hizmetinden başlangıcından bitimine kadar, meydana gelebilecek her türlü kaza ve terör olayları neticesinde araçta bulunan tüm yolcuların ve araç sürücüsünü kapsayan sigortadır.

DEZENFEKTAN ÜNİTESİ YERLEŞTİRİLMESİ

Covid-19 pandemi hastalığının ülkemizde ilk görüldüğü günden itibaren kurum bünyesinde bulaşın önlenmesi ve hastalığın yayılmasını önlemek, ama en önemlisi yolcularımızın ve çalışan personelimizin sağlığını korumak amacı ile hijyen kuralları çerçevesinde tedbirler

alınmıştır. Metrobüs duraklarında, tünelde ve şoför dinlenme salonlarında kullanılmak üzere kendi bünyemizde üretilen 100 adet dezenfektan ünitesi planlaması yapılmıştır. İkitelli motor yenileme atölyesinde üretimi gerçekleştirilen dezenfektan üniteleri, yolcu sirkülasyonunun yoğunluğu düşünülerek dezenfektan haznelerini 10 kg lık olarak planlamış, sensörlü ve püskürtmeli teknik özelliklerini gerçekleştirerek kullanım konforundan ödün vermeden hem yolcularımıza hem de çalışan personellerimize daha iyi hizmet verilmeye başlanmıştır. Kendi bünyemizde üretilmesi, arıza ve teknik bakımlarının kendi teknik personelimizle yapılması ile maliyetler düşürülmüş kurum bütçesine de kazanımlar sağlanmıştır. Aynı zamanda dış mekânlarda hizmet veren makinaların zorlu hava şartlarına karşı korunması amacı ile dayanıklı, giydirmeli ve özel dikim brandalar yaptırılarak makinaların korunması sağlanmıştır. Pandemi sürecinde;

- ▶ 300 bin adet maske dağıtımı
- ▶ 7 bin adet dezenfektan cihaz alımı
- ▶ 110 ton alkol bazlı el dezenfektanı alımı
- ▶ Otobüs ve Metrobüs için 90 ton hava ve ortam temizleme maddesi alımı
- ▶ 500 bin adet fiziki mesafe korunması için sticker uygulaması yapılmıştır.

TELEMETRİ SİSTEMİNİN KURULMASI VE YAYGINLAŞTIRILMASI

Telemetri sistemi ile şoförlerin denetlenmesi, yakıt tasarrufu, karbon emisyonunun azaltılması, yolcu

güvenliği ve konforunun artırılması, şerit ihlali ve takip mesafesi uyarıları ile kazaların önlenmesi amaçlanmaktadır.

2020 Yılı başında Telemetri sistemi ile birlikte araçların rölanti süreleri ve yakıt tüketimleri sistemsal olarak takip edilmeye başlanmıştır. Tam raporlama ve takip Nisan ayı ile başlamıştır.

Telemetri istemi ile uyumlu olarak sistemde hizmet veren tüm araçlar izlenmekte ve araçta bulunan sensörler aracılığı ile sisteme anlık olarak tüm araç bilgileri (motor ısısı, motor devri, yakıt durumu vb.) iletilmektedir. Araç bilgileri manuel olarak sorgulanabildiği gibi araçta meydana gelen olay, sorun, kriz vb. uyarılar anlık olarak kırmızı görselle ve sesli uyarıyla kriz bildirim ekranına düşmektedir. Bu sayede araçta meydana gelen ısınma, arıza, yakıt azalması vb. olumsuz olgular ekranda uyarı olarak görülmektedir.

KAZA ÖNLEME FAALİYETLERİ

KAZA ANALİZ VE DEĞERLENDİRME TOPLANTILARI

Metrobüs hattı üzerinde kazalara neden olan faktörler analiz edilerek, Metrobüs Yönetim Müdürlüğü, Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü, Metrobüs Garaj Müdürlüğü, İSG uzmanı, Kaza bürosu şefliği ve kaza yapan şoför personelin yer aldığı “Kaza Analiz ve Değerlendirme” toplantıları yapılmaktadır. Toplantılarda kaza kök neden analizi yapılarak, kazaya neden olan faktör (yol, araç, personel vb.) ile ilgili olumsuzluğun giderilmesi için ilgili birimler ile kararlar alınmaktadır.

AĞIR HİZMET TİPİ BARIYER UYGULAMASI

Metrobüs güzergahında sivil araç ve yaya kazalarını önlemek amacıyla başlanan ağır hizmet bariyer yapım çalışması tamamlanmıştır. Bununla birlikte dönem içinde gerekli bakım onarım işlemlerinin koordinasyonu birimlerimiz tarafından sağlanmıştır.

KARA KUTU SİSTEMİNİN GÜNCELLENMESİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü sorumluluğunda hizmet veren toplu taşıma araçlarının bir kısmında bulunan kara kutu özellikli telemetri cihazları kurulmuştur. Tüm filo yayılmasının sağlanması, mevcut sunucu ve web yazılımının güncellenmesi, sisteminin performansının iyileştirilmesi ve sistemin çalışır halde sürekliliğinin sağlanması imkânı oluşmuştur. Karakutu yazılımının yeni araç bilgisayarları ile ATAYOL yazılımına ekleme üzerinde çalışmalar belli oranlarda yapılmıştır.

AMAÇ 4
TOPLUMSAL
VE ÇEVRESEL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ
ETKİN KILMAK

ULUSLARARASI VE KURUMSAL LİTERATÜRÜN YABANCI DİL-TÜRKÇE YAZILI ÇEVİRİSİ

İhtiyaç duyulan uluslararası literatürün Türkçeye veya Türkçe literatürün yabancı dile çevirilmesi sağlanmıştır.

SOSYAL MEDYA HESAPLARININ YÖNETİLMESİ

Sosyal Medya üzerinde İETT ile etkileşim halinde olan hedef kitle karşısında hizmetlerimizin tanıtımının yapılması, yeni hizmetlerimizle ilgili bilgilendirmeleri paylaşmak suretiyle marka bilinirliğinin artırılması, vatandaşın kuruma güven duygusunun yükseltilerek sosyal medya üzerinde İETT'nin itibar yönetiminin sağlanması adına kurumsal hesaplarımız bulunmaktadır. Sosyal medya üzerinde kullandığımız mecralar şu şekildedir. Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Instagram. Twitter @iettdetek hesabı dışında tüm sosyal medya hesaplarımızda kurumsal itibar içerikleri paylaşmaktadır. Bu iletişim tek yönlüdür. @iettdetek ise çift yönlü iletişime geçilerek Müşteri İlişkileri süreçlerimiz yürütülmektedir.

	Yapılan Paylaşım	Erişim Sayısı	Takipçi
Facebook	417	4.186.675	33.060

	Yapılan Paylaşım	Görüntüleme	Takipçi
Twitter	425	15.930.000	337.320

KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI

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

ETKİNLİK, ORGANİZASYON VE HİZMETLERİMİZ

TÜNEL'İN 145. NOSTALJİK TRAMVAYIN 106. YILI TÖRENLE KUTLANDI

Dünyanın ikinci metrosu olan Karaköy Tüneli'nin 145'inci, İstiklal Caddesi'nin vazgeçilmezi Nostaljik Tramvay'ın ise 106'ıncı doğum günü kutlandı.

İETT, EN GÜZEL 23 NİSAN VİDEOLARINA ÖDÜL VERDİ

Büyük Meclis'imizin kuruluşunun 100. yılına denk gelen 23 Nisan 2020'de Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı pandemi nedeniyle evlerde kutlandı. İETT 20 Nisan'da çocuklara çağrı yaptı, “evde kutladığınız 23 Nisan'ın videolarını çekin gönderin, hediye kazanın” dedi. Bu kapsamda 23 Nisan etkinliğini evinde yapıp videosunu gönderen çocuklarımıza hediyeleri teker teker teslim edildi.

ATIK SERGİSİ KARAKÖY TÜNEL'DE SERGİLENDİ

Çevresel farkındalığı artırmak için 2018 yılında İETT bünyesindeki atıkların değerlendirilmesi amacıyla bir yarışma düzenlendi. O yarışmada başarı elde eden ürünler gördüğü yoğun ilgi üzerine “Bring Your Waste to Life” adıyla

projelendirildi ve “Avrupa Atık Azaltım Haftası 2020” etkinliğine başvuru yapıldı. Projede başarı elde eden 17 ürün Karaköy Tünel girişinde sergilendi.

ARA GÜLER’İN ANISINA RESİM SERGİSİ DÜZENLENDİ

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

POP – UP, BANNER, AFİŞ VE TASARIM ÇALIŞMALARI

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

KURUMUZU ZİYARET EDEN YURT İÇİ VE YURT DIŞI HEYETLERİN KARŞILANMASI

2020 yılında kurumumuz faaliyetlerini yakından görmek ve bilgi alışverişinde bulunmak amacıyla çeşitli ülkelerden heyet gelmiştir. Covid-19 Salgını nedeniyle yurt dışı ve yurt içi gelen misafirlerde azalma görülmüştür. Gelen heyetlere ilgili birimlerle veya Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı bünyesinde sunum yapılarak brifing verilmiş, saha ziyaretleri ile teknik geziler planlanarak gerçekleştirilmiştir.

ATIKLARIN BERTARAFI

Atık yönetim süreci, bünyemizde faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan atıkların tespiti, ayrıştırılması, toplanması, taşınması çevreye zarar

vermeyecek şekilde geri kazanım ve bertaraf işlemlerini kapsamaktadır. İdaremizde oluşan atıklar mevzuata uygun olarak inşa edilen geçici atık depolama sahalarında, mevzuatın koyduğu miktarlar aşılmayacak şekilde depolanarak bertaraf ve geri kazanım firmalarına teslim edilmektedir. İdaremiz faaliyetler sonucu ortaya çıkan ömrünü tamamlamış lastik, atık motor yağları vb. atıklar, içeriğinde yer alan geri kazanılabilen maddeler dolayısı ile hammadde olarak endüstride kullanılmaktadır. Böylelikle atıkların değerlendirilmesi sağlanarak hem çevreye verilecek olan zarar minimuma indirilmekte hem de son ürünlerin maddi değerinin yüksek olması nedeniyle ülke ekonomisine katkı sağlamaktadır.

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ile işletmelerin çevreye verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için geliştirilen yönetim sistemi olan atık yönetim süreci çeşitli dokümanlar ile periyodik olarak kontrol edilmektedir.

Garajlarımızda oluşan atıklarımız geçici atık depolama sahalarımızda miktarları mevzuatın koyduğu sınıra gelmeden bertaraf ve geri kazanım firmalarına atıklar teslim edilmektedir. Tehlikeli atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken mevzuatın gereği olan Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Mobil Atık Takip Sistemine (MoTAT) girişler alınan kullanıcı adı ve şifreler ile yapılmaktadır. Tehlikesiz atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken tehlikesiz inert atık beyan formu doldurulmaktadır. Mevzuatın dışında QDMS

programında 3 yıldır aktif olarak kullanılan atık yazılım programına atıklarımızın miktarı, gönderildikleri lisanslı firmalar, atığın tehlikeli ve tehlikesizliği vb. özellikleri yer alacak şekilde veri girişi yapıp aylık raporlar çıkarılmaktadır.

İdaremiz faaliyetleri sonucunda 2020 yılı 947 ton atık bertaraf ve geri kazanım tesislerine gönderilmiştir. Faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan atıklardan gerçekleşen geri kazanım oranı %90, bertaraf oranı ise %10'dur.

ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN YÖNETİLMESİ

İETT, Anadolu yakasında 6, Avrupa yakasında 7 adet olmak üzere 13 adet garajında araçlarına bakım, onarım, ikmal, yıkama ve temizlik gibi birçok hizmet vermektedir. Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için en temel ihtiyaç sudur. Su kaynakları bakımından birçok ülkeye oranla iyi durumda olmamıza rağmen nüfus artışı, su kaynaklarının kirlenmesi ve yıllık yağış ortalamasının düşüşü kaynakların daha dikkatli kullanılmasını ve kirliliği önlemeye yönelik tedbirlerin alınmasını gerektirmektedir. Bu nedenle, garajlarda 2001-2018 yılları arasında toplam 7 adet endüstriyel atık su arıtma tesisi, 4 adet yağ tutucu ünite, 2 adet paket arıtma olmak üzere 13 adet tesis yapılarak arıtma işlemleri gerçekleştirilmektedir.

Faaliyetler sonucu oluşan kirli su, fiziksel ve kimyasal arıtma işleminden geçirilerek geri dönüşümle tekrar kullanıma verilmekte, geri kazanılamayan kısmı ise İSKİ'nin "Atık Suların Kanalizasyona Deşarj Kontrol Yönetmeliği'nde

belirtilen parametrelere uygun olarak şebekeye deşarj edilmektedir

İdaremiz bünyesindeki tüm arıtma tesislerinin periyodik bakım ve onarımının sağlanması, arıza halinde müdahale ve onarım dâhil her türlü teknik servis hizmetinin verilmesi ile tesislerin 7/24 hizmet verebilecek şekilde hazır halde bulundurulması ve arıtma tesislerimizde atık sularının maksimum verimle geri kazanımı sağlanması amacıyla bakım hizmeti alınmıştır.

Hizmet ile geri kazanımı sağlanan su miktarı debimetre ile günlük olarak "0" hata ile tespit edilebilecektir.

2020 yılında 80.310 m³ atık su geri kazanımı sağlanmış 361.369 TL maliyet azaltılmıştır.

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

ÇEVRE ÖLÇÜM VE ANALİZ

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kurulmuştur. Bu çalışma kapsamında çevreye yayılan emisyonların, atık su kalitesinin, atık yağların ve arıtma çamuru analizlerinin ilgili mevzuatlara uygun şekilde ve periyodik olarak yapılmaktadır. Garajlarımızda arıtma tesislerinden kaynaklanan arıtma çamurları proses değişmediği durumlarda başlangıçta 1 defa olmak üzere çamur analizi yapılmıştır.

Garajlarımızda ortaya çıkan artıma çamuru, 1.Sınıf Depolama Tesislerinde bertaraf edilebilir ve tehlikeli atık sınıfında yer almaktadır.

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

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

SIFIR ATIK PROJESİ

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

Bakanlığı'nca hayata geçirilen, sürdürülebilir kalkınma ilkeleri çerçevesinde atıkların kontrol altına alınması gelecek nesillere yaşanabilir bir Türkiye bırakabilmek doğrultusunda Çevre ve Şehircilik Bakanlığı "Sıfır Atık Projesi" Eylem Planı çalışmaları başlatılmıştır.

#SıfırAtık, projesi ile İdareimiz bünyesinde açığa çıkan geri dönüştürülebilir atıkların yeniden dönüşüm halkasının içine katılması amacı ile 5 Haziran Çevre Haftası kutlamaları kapsamında düzenlenen Çevre yarışmasında personelimizin ürettiği Atık Hava Filtreleri dönüştürülerek Atık Kutuları tasarlanmış olup yapılan çalışma ile geri dönüşüme katkı ve farkındalığın artırılması için atık kutularının üretimi yapılmıştır.

Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü #SıfırAtık projesi kapsamında Ulaşım Teknolojileri Daire Başkanlığınca atıkların kaynağında etkin ayrıştırılması amacı ile masa altı çöp kovaları kaldırılmış, temini yapılan Hava Filtresinden Dönüşüm Atık Kutuları personelin kolayca ulaşabileceği noktalara uygun aralıklarla konulmuştur. Diğer idari binalarımıza kutuların dağıtım çalışmaları önümüzdeki günlerde gerçekleşmiştir. İdareimize bağlı 33 adet idari binada kullanılmak üzere 100 adet sıfır atık kutusu imalatı yapılmış uygun noktalara yerleştirilmiştir.

SERA GAZLARININ HESAPLANMASI VE RAPORLANMASI

Kuruluşumuzun vizyonu ve stratejik amacı "Çevreye Duyarlı", temel değeri gereği sosyal sorumluluk ve çevre bilinci ile TS ISO 14064-1

Standardının 7.3.1 maddesine, faaliyetlerimiz kapsamında akaryakıt, elektrik, doğalgaz, klima gazları vb. tüketimlerimiz sonucu açığa çıkan emisyonlar hesaplanmakta ve doğrulanması gerçekleştirilmektedir.

Sera gazı emisyon hesabı yapılırken, İETT bünyesinde yer alan tüm idari binalar, garajlar ve işletme faaliyetleri Kapsam 1, dışarıdan tedarik edilerek tüketilen elektrik, sera gazı emisyonu Kapsam 2 olarak değerlendirilmektedir. Hesaplanması ve raporlanması gönüllü olan Kapsam 3 emisyonları ele alınmamıştır.

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

2020 yılına ait sera gazı emisyon hesabı mevcut veriler değerlendirilerek yapılmış olup emisyon salımı 333.561,32t CO₂-e gerçekleşmiştir. Yolcu km başına gerçekleşen CO₂ emisyonu 0,098 t CO₂-'dir.

KAROSER VE MOTOR YENİLEME İŞLEMLERİ

Karoser Atölyemizde araçlarımızın şasi yenileme ve boya işlemleri yapılmaktadır. 2020 yılında daha önce trafikten çekilen 75 adet aracın mekanik bakımı yapıp TÜV TÜRK muayeneden geçirilmiştir. Pandemi nedeniyle 32 adet araca şoför koruma perdesi yapılarak bu araçlar servise verilmiştir. 2020 yılında İstanbul içinde 5 adet, İstanbul dışında ise 19 adet kullanım dışı kalmış olan otobüs, talep yapan belediyelere yardım olarak gönderilmiştir.

AMAÇ 5
ÇALIŞANLARIN
YETKİNLİĞİNİ VE
KURUMSAL AİDİYETİNİ
ARTIRMAK

İŞ KİYAFETİ TEMİNİ

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

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM VE DİĞER MALZEME TEMİNİ

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

BİNA, TESİS VE GARAJLARIN BAKIM VE ONARIMLARI

İdaremize ait bina, tesis ve garajların, hareket amirlikleri ve işletmelerin, lojmanların inşaat, mekanik ve elektrik işlerinin bakım ve onarım işleri Talep Takip Sistemi üzerinden gelen talepler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Söz konusu taleplerin bir kısmı kendi işçi personelimizce bir kısmı ihale yöntemiyle yüklenici firmalar tarafından yaptırılmıştır.

MUHTELİF BİRİMLERDEKİ BAKIM ONARIM TADİLAT ÇALIŞMALARI

İkitelli ve Şahinkaya Garajında toplam 250 m yağmur suyu ve galeri kanallarının yenileme işlemi yapılmıştır.

İKİTELLİ GARAJI VE MUHTELİF PERON AMİRLİKLERİNİN ÇATILARININ YENİLENMESİ

İkitelli Garajı İdari Binalar ve Bakım Hangarı, Büyük ada ve Burgaz adada yer alan hizmet binalarımızın ve muhtelif peron amirliklerimizin çatı onarım ve tadilat çalışmaları yürütülmüştür.

PERON ALANLARI PROJELENDİRİLMESİ

Gelen talepler doğrultusunda uygun görülen alanlara peron alanı projelendirilmesi yapılmıştır.

Eyüp Çırçır Peron Alanı, Şehir Hastanesi Peron Alanı, Avcılar Yeşilkent Peron Alanı, Bahçeşehir Kurban Kesim Yeri Peron Alanı, Uğur Mumcu Peron Alanı, Maltepe Cep Peron Alanı, Ümraniye Bereket Sitesi Peron Alanı, Sancaktepe Peron Alanı projelendirmeleri yapılmıştır.

PERON AMİRLİKLERİNİN YAPILMASI

Toplu taşıma hizmetlerinin aksamadan yürütülebilmesi için bina ve tesislerin devamlı faal halde tutulması, ihtiyaç durumuna göre önceliklerin belirlenerek hızlı bir şekilde karşılanması zorunluluk arz eden bir durumdur. Bu nedenle İdaremiz bünyesinde bulunan Hareket Amirlikleri binalarının ihtiyaçları iş sağlığı ve güvenliği kanunu da göz önünde bulundurularak tespit edilmiştir. Yapılan incelemeler sonucunda; Kartal ve Maltepe İşletme Binaları yenilenmiştir.

Kağıthane ilçesinde uygulaması tamamlanmış olan peron alanı M7 Metro hattı ile entegre çalışacaktır. Kağıthane Peron Amirliği binası olarak işletme çalışanları ve şoför personelin

ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla 70 m² amirlik binası tarafımızdan projelendirilmiş ve hizmete açılmıştır.

BÜYÜKÇEKMECE GARAJ PROJESİ

Büyükçekmece ilçesinde bulunan 19 dönüm arazi garaj olarak planmış olup, projesi tarafımızdan tamamlanmıştır.

GÜRPINAR GARAJ PROJESİ

Ulaşım hizmetlerinin aksamadan sürekli ve güvenli bir biçimde verilebilmesi için İdaremiz bünyesindeki bina ve tesislerin faal halde tutulması, ihtiyaçlarının zamanında ve hızlı bir biçimde giderilmesi gerekmektedir.

Beylikdüzü ilçesinde bulunan 10 dönüm arazide parklanma hizmeti vermek amacıyla peron alanı yapılmış olup, şoför personelin ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla 164m² bina amirlik binası tarafımızdan projelendirilmiş ve hizmete açılmıştır.

ADALAR HİZMET BİNALARININ TADİLATININ YAPILMASI

Adalar İşletme – Müdürlüğü'nün kurulması sebebiyle ofis alanı ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Buna istinaden kurumumuza ait Heybeliada lojmanının bu amaç doğrultusunda yenilenerek ivedilikle hazır hale getirilmesi gerekli olmuştur. Sonuç olarak Heybeliada İşletme Müdürlüğü binasının tadilatı yapılmış ve kullanıma hazır hale getirilmiştir. Ayrıca, Adalar İlçesi Araba Meydanı ve Burgazada'da bulunan amirlik binaları tadilatları yapılarak hizmete açılmıştır.

ULAŞIM AKADEMİSİ PROJESİ

İETT Ulaşım Akademisi, tasarımı iyi yapılmış bir eğitim merkezinde, yol güvenliği farkındalığını artırıcı, yaşamı ve çevreyi koruyan, sürücülerin tehlikeli durumlardan kaçınmalarını deneyimleyerek, doğru sürüş uygulamalarını pratikleştiren, deneyerek öğrenme temeline dayalı, Ar-Ge destekli, AB standartlarında sertifikasyon veren, yeni tip bir eğitim ve aktivasyon merkezini gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

Bu bağlamda, proje alanı için İETT adına tahsis edilen Arnavutköy Deliklikaya 237 parselde bulunan toplam 113.400 m² arsa üzerine bir akademi yapısı projelendirilmesi işi tamamlanmıştır.

İÇ İLETİŞİM ÇALIŞMALARI

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

PERFORMANSA DAYALI ŞOFÖR İŞ ATAMA MODELİ

Projede Otobüs İşletme 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 personellerin çalışacakları görevler kendilerinin tercih yapmasına olanak sağlayacak

algoritmalarla yeni bir yazılım geliştirilmiş ve ilk defa “kendi işini kendin seç” mantığı ile personel iş ataması gerçekleştirilmiştir. Projenin sağlıklı bir şekilde uygulanabilmesi için İETT’nin önemli paydaşlarından olan işçi sendikası ile toplantılar yapılmış, fikir alışverişinde bulunulmuş ve sistemin işleyişi hakkında bilgilendirmeler yapılmıştır. Daha sonra şoför personel için eğitim planları oluşturulmuştur. Planlanan eğitimlerde konunun iyi bir şekilde kavranabilmesi için on kişilik grupları geçmemesine özen gösterilmiştir. Bu eğitimlerde personele, yeni sistemin hem personel hem de kuruma katacağı faydalar anlatılmıştır.

TEMİZLİK HİZMETİ

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

GÜVENLİK HİZMETİ

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

Zabıta ile işbirliği yapılarak hırsızlıklar ve seyyar satıcılarla mücadele edilmektedir.

YEMEK HİZMETİ

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

İdare olarak;

- Müşteri memnuniyetini esas alarak, teknik şartnameye uygun yemek üretimini sağlamak ve denetimini yapmak,
- Yemekhane personelinin; hijyen kurallarına uygunluğunu, üretilen yemeğin ve gıda ürünlerinin kalitesini ilgili standartlara göre kontrolünü gerçekleştirerek uygunluğunu sağlamak,
- Sunulan hizmetin etkililik, verimlilik ve ekonomiklik yönünden sürdürülebilirliğini sağlamak vb. hizmetlerini yerine getirmekteyiz.

COVID-19 EK TEDBİRLER

SIVI SABUNLUK SİSTEMLERİ

Kurumumuzun temizlik hizmetini yürütülmesi kapsamında temizlik malzemesi temini, temizlik işleri ve temizlik hizmetini veren personellerin çalışma planlamalarının uygulanması ve takibi yapılırken hem hizmette aksamaların önüne

geçilmesi hem de temizlik hizmeti konforundan ödün vermeden israfın önüne geçilmesi, kurum bütçesine sağlanacak tasarruflarda göz önüne alınarak, kullanımının yoğun olduğu lokasyonlarda sıvı sabun sistemleri kurulmuştur. Yapılan denetimlerle sıvı köpük makinalarının sürekli kırıldığı gözlemlenmiş ve zaman zaman temizlik hizmetlerinin aksamasına neden olduğu kanaatine varılmıştır. Bu kapsamda ilk önce yoğun olan Eminönü saha yönetim şefliğinde kullanımı denenen sıvı sabunluk sistemlerinin hem sıvı sabun malzemesinde %30 hem de sıvı köpük makinalarında %25 tasarruf sağladığı görülmüştür. Kullanımının daha pratik işçiliğinin de az olduğu tespiti yapılmıştır. Bu faaliyetin diğer yoğun lokasyonlarımızda da uygulama planlaması yapılmış çalışmaları devam etmektedir.

ATIK MASKE VE ELDİVEN ÇÖP KUTULARI

Metrobüs toplu taşıma hizmetini kullanan yolcularımızın atık maske ve eldivenlerini hijyen ve covid-19 tedbirleri kapsamında atabilecekleri uygun çöp kovaları ve bildirim levhaları hazırlanarak hizmete sunulmuştur.

UZAKTAN EĞİTİM SİSTEMİ

Ulaşım Akademisi projesi kapsamında İETT Eğitim Müdürlüğüne kurulan E-Learning (Uzaktan Öğrenme) Sistemi 4 Nisan 2014 tarihinde hizmete açılmıştır. Özellikle İETT gibi çalışanlarının geniş bir alana yayıldığı kurumlarda eğitim programlarının çalışanlara uzaktan eğitim yöntemleriyle ulaştırılması büyük önem taşımaktadır. Kurulan Uzaktan Öğrenme sistemiyle tüm çalışanlarımız modern

teknolojinin imkânlarından en iyi şekilde yararlanarak mesleki gelişimlerini sağlama imkânı bulmaktadır. Sistemle, alanında lider e-öğrenme kuruluşlarının kapsamlı eğitim içeriklerinin yanı sıra, 2 Ekim 2017 tarihinde şoförlerimiz için İETT'ye özel olarak geliştirilmiş mobil eğitim programları da çalışanlarımızın hizmetine sunulmaya başlanmıştır.

ADALARDA GÖREV YAPACAK YENİ ŞOFÖR PERSONEL İÇİN ORYANTASYON EĞİTİMİ

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü tarafından Adalar'da yeni hizmete alınan ve tamamen çevreci elektrikli araçlarda görev alacak şoförler için "Yeni Şoför Oryantasyon Eğitim Programı" düzenlenmiştir. Eğitimler Kurum bünyesinde görev yapan iç eğitimcilerimiz tarafından 08-09-10 Haziran 2020 tarihleri arasında, pandemi önlemleri nedeniyle sınıf içi yoğunluğu azaltmak için 2 ayrı grup olmak üzere toplam 70 personelin katılımıyla İkitelli Garajı Eğitim Uygulama Merkezi'nde gerçekleştirilmiştir.

GENÇ YETENEK GELİŞİM PROGRAMI

Genç Yetenek Gelişim Programı ile kurumumuzda personel olarak görev yapan katılımcılara eğitimci ve konuşmacılar tarafından eğitim, seminer ve motivasyon amaçlı çalışmalar yapılmıştır. Yapılan sunumlarda kurumsal olarak kamu kurumlarındaki uygulamalardan örnekler verilmiş; makale, kitap özeti, videolarla da kişisel gelişim alanında eğitim ve bilgiler verilmiştir.

YOL BAKIM PERSONELİ İÇİN MESLEKİ YETERLİLİK VE GELİŞİM EĞİTİMLERİ

Kurumumuz işbirliği ile İBB Yol Bakım ve Altyapı Koordinasyon Dairesi Başkanlığı bünyesinde görevli Şoför ve Operatör personeline, İstanbul halkına verilen ana ulaşım, yol ağı, meydanlar ve yaya alanlarında belediyecilik hizmetlerinin daha kaliteli, hızlı ve sorunsuz bir şekilde sunulabilmesi amacıyla “Mesleki Yeterlilik ve Gelişim Eğitimleri” verilmiştir.

30 Haziran 2020 tarihinde başlayan eğitim programı 28 Temmuz 2020 tarihine kadar devam etmiş, eğitimler, her hafta salı-çarşamba ve perşembe günlerinde sabah ve öğleden sonra olmak üzere 09:00-12:30 ile 13:00-16:30 saatleri arasında toplam 12 ayrı lokasyonda düzenlenmiştir.

İETT GÜVENLİ VE DEFANSİF SÜRÜŞ EĞİTİMLERİ

Toplu taşıma hizmeti görevini icra eden şoförlerimizin, toplu taşıma faaliyetini yürütürken uyması gereken kurallar hakkında bilinçlendirilmesi, sürücü kaynaklı trafik kazalarının önlenmesi, güvenli ve ekonomik araç kullanımının sağlanması amacıyla bu zamana kadar bütçeden kaynak harcanarak hizmet alımı yapılmaktaydı. Bundan sonraki güvenli sürüş eğitimlerinin, kurumumuzun köklü geçmişinden gelen tarihi tecrübesine ve kurum kültürüne uygun olarak sahada yetişmiş olan uzman şoför eğitimcileri ile yapılmaya başlanması, ekonomik ve insan kaynaklarımızın etkin kullanılması bakımından oldukça önemli olmuştur.

İETT'DEN MARDİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ŞOFÖRLERİNE EĞİTİM DESTEĞİ

İETT, Mardin il sınırları içerisinde çalışan otobüs, minibüs, servis ve ticari taksi şoförlerinin hizmet kalitesini artırmak için, Mardin Büyükşehir Belediyesi tarafından 11-12 Şubat 2020 tarihleri arasında düzenlenen toplu taşıma eğitimlerine alanında uzman eğitmen desteği sağladı. İki gün süreli eğitim programına toplam 232 şoför katıldı.

Şehir genelindeki toplu taşıma sisteminde çalışan şoförlerin yolcularla daha etkili ve doğru iletişim kurabilmeleri ve yolcuların seyahatleri sırasında daha güvenli ve huzurlu yolculuk yapmalarını sağlamak amacıyla düzenlenen eğitimler, kurumumuz iç eğitmenleri tarafından gerçekleştirildi.

TRAFİKTE TEMEL İLK YARDIM VE SAĞLIK EĞİTİMİ

Kurumumuz İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ve Ugetam A.Ş. işbirliği ile İstanbul Ulaşım A.Ş. şoförlerine yönelik olarak “Trafikte Temel İlk Yardım ve Sağlık” konusunda eğitim verildi. İSKİ Genel Müdürlüğü Konferans Salonunda verilen eğitim, iç eğitmenlerimizden İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürlüğü sağlık personeli Fatih Ekici tarafından gerçekleştirildi.

CİMER KULLANICI VE CEVAP ONAYCI EĞİTİMİ VERİLDİ

Eğitim programı kapsamında sistemin işleyişi, sistemde yaşanan aksaklıkların giderilmesi ile 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu, 6698 sayılı Kişisel Verilerin

Korunması Kanunu ve vatandaş başvurularına ilişkin Cumhurbaşkanlığı'nın 11 Ekim 2018 tarih ve 2018/13 sayılı Genelgesi hakkında detaylı şekilde bilgilendirilme yapıldı. Kağıthane Konferans Salonunda, 09 Ocak 2020 tarihinde 2 grup halinde gerçekleştirilen eğitim toplam 141 personel katılım sağladı.

KORONAVİRÜS HAKKINDA BİLİNÇLENDİRME EĞİTİMLERİ

2020 yılında ortaya çıkan ve tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgınına karşı alınması gereken önlemler konusunda bilinçlendirme eğitimi yapıldı.

ONLINE TEMEL AFET BİLİNCİ EĞİTİMLERİ

AFAD – İETT işbirliği ile Online Temel Afet Bilinci Eğitimi gerçekleştirildi. Eğitimde bireylerin yaşadıkları ortamda ve çevrelerindeki tehlikelerin ve buna bağlı risklerin farkına varmaları, afetlere hazırlık, korunma ve müdahale konularında atılacak adımların neler olduğu konusunda bilgi sahibi olmaları hedeflenmiştir.

BİLGİ GÜVENLİĞİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMLERİ 2020 EĞİTİMİ

Bu eğitimle kurum personelinin ve yöneticilerin güvenlik risklerini anlaması, geçmişte ve günümüzde sıklıkla karşılaşılan saldırı teknikleri hakkında bilgilenip, kurum/kişisel hedefli saldırılara karşı korunma yöntemleri hakkında bilinçlenmesi hedeflenmiştir.

SİMÜLATÖRLÜ SÜRÜŞ EĞİTİMLERİ

16 Aralık 2013'te faaliyete geçen Simülasyon Merkezinin bünyesinde 3 adet otobüs simülatörü, 2 adet binek oto simülatörü, eğitim sınıfları, dinlenme odası ve eğitim odaları bulunmaktadır. Eğitimlerde, ilk olarak sınıflarda teorik anlatım yapılmakta ve anlatılanların simülatörde iç eğitimlerimiz tarafından 20 dakikalık sürüş ile pratiğinin yapılması sağlanmaktadır. İkinci derste tekrar sınıfta teorik anlatım ve bunu takiben tekrar simülatör kullanımı yaptırılarak 18 kişinin eğitimi bir tam günde tamamlanmış olmaktadır. Sürüşlerden sonra yapılan hatalar briefing odasında şoförlere bu hataların ileride tekrarlanmaması adına tavsiye amaçlı olarak aktarılmaktadır. Simülatör eğitimleri sayesinde hem ileri ve güvenli sürüş teknikleriyle yolcuların daha güvenli seyahat etmeleri sağlanmakta hem de maliyet düşürücü sürüş teknikleriyle kuruma ekonomik katkı sağlanmaktadır.

METROBÜS ŞOFÖRLERİ VE ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA OTOBÜS ŞOFÖRLERİNİN ULUSAL YETERLİLİKTE BELGELENDİRİLMELERİNE BAŞLANDI

Kurumumuz şoförlerinin belgelendirme hizmeti sayesinde Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından ulusal yeterlilikte belgelendirilmesi amaçlanmış ve mesleki yeterliliklerini belgelendirmelerine yönelik gerekli olan teorik sınavların ve performans sınavlarının yapılması başlanmıştır.

Ulusal yeterlilik sistemi ile nitelikli ve belgeli işgücü istihdamının artması sonucu daha kaliteli

hizmet sunumunu yaygınlaştırarak yaşam standartlarımızın yükselmesinin desteklenmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, ulusal yeterlilikler sayesinde işin gerektirdiği bilgi ve becerilere sahip, değişen koşullara ayak uydurabilen kişilerin istihdam edilmesi sonucu doğru insan kaynağı planlaması ile zaman ve para kaybı engellenmiş olması da amaçlanmaktadır.

Toplamda 3.600 olacak şekilde 1.184 adet metrobüs şoförü, 2.416 adet şehir içi toplu taşıma otobüs şoförünün ulusal yeterliliklere göre belgelendirilmesine Ağustos 2020 tarihi itibariyle başlanmış olup 2021 yılında da şoförlerimizin belgelendirilmesi devam ederek sürecin tamamlanması planlanmaktadır.

AMAC 6

AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK

VERİ TABANI LİSANS GÜNCELLEME VE DESTEK

Kurumun Mevcut olan Oracle(x2), MySQL(x1), MSSQL(x5), Sybase ASE(x1), Sybase IQ(x1) 7/24 destek alınarak Veri tabanlarının kesintisiz hizmet verilmesi sağlanmıştır. Ek olarak MySQL Veri tabanının Cluster Mimarisi kurulmuş olup ilgili birimlerin geçiş yapılması beklenmektedir.

KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA

ERP sisteminde, yeni iş süreçlerinin kurumun üretkenliğine ve verimliliğine katkı sağlayacak şekilde geliştirilmiştir.

- İsfalt personel grubuna ait maaş ve bordro yapısı sisteme entegre edilmiştir.
- Sistem mimarilerinin uygulamaları ile SAP entegrasyonu sağlanmıştır.
- Personel zimmet hareket işlemleri ve bilgilendirme alt yapısı oluşturulmuştur.
- SAP – AD arasında entegrasyonda ek geliştirmeler sağlanmıştır.

TÜM KURUMA RAPORLAMA SİSTEMİ HİZMETİ SAĞLAMAK

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

AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ

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

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü sorumluluğuna eklenen Özel Halk Otobüsleri için de araç bilgisayarları bakım-onarım-kurulum ile bu sistemlere ait yazılımların geliştirilme çalışmaları bir kısmı yapılmıştır.

AMAÇ 7

ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK

2021-2025 STRATEJİK PLANIN HAZIRLANMASI

2021-2025 Stratejik Plan çalışmaları planlanan süreç içerisinde tamamlanmış olup, gerekli onaylar alınarak yürürlüğe girmiştir. Bu çalışmalar kapsamında hedeflenen 4 anket türü (Genel Paydaş, İç Paydaş, Kurum Kültürü, Vatandaş-Yolcu) covid-19 salgını nedeniyle online platformda iletilmiş olup, geri bildirimlerle alınan paydaş beklentileri Stratejik Plana yansıtılmıştır. Salgın nedeniyle kontrollü bir şekilde ilerleyen çalıştay, toplantılar ve analizler hedef süreye uyum içerisinde gerçekleşmiş olup 2020 yılı Kasım ayı içerisinde Stratejik Plan, İBB Meclisi ve Başkanlık Makamı tarafından onaylamıştır.

YÖNETİM SİSTEMLERİ İÇ TETKİKLERİ

ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ, ISO 14001 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ, ISO 45001 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

Entegre Yönetim Sisteminin temelini oluşturan ISO 9001 Standardı, müşteri memnuniyetinin arttırılmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir standarttır. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi; müşteri beklentileri, müşteri ihtiyaçları ve yasal şartları karşılayarak müşteri memnuniyetinin arttırılması öngören dünyaca kabul görmüş bir kalite yönetim sistemi biçimidir. ISO 14001, bir şirketin çevresel performansının kontrol edilmesi ve geliştirilmesi oluşumunu yani sürecini tanımlayan uluslararası bir standarttır. ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi

konusundaki gereklilikleri belirleyen uluslararası bir standarttır. ISO 45001, kuruluşların kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerini entegre edebilmelerini sağlamak amacıyla ISO 9001 ve ISO14001 standartlarıyla uyumlu olacak şekilde geliştirilmiştir. Bu belgelere ait çalışmalar kapsamında birim kalite temsilcilerine yıl içerisinde farkındalık eğitimleri verilmiştir. Sistemlerin olmazsa olmazı iç tetkikler Kasım ve Aralık ayı içerisinde Genel Müdürlük oluru ile tüm birimlerimizi kapsayacak şekilde tamamlanmıştır. Tespit edilen uygunsuzluklar dış denetimler öncesinde kurumu hazır hale getirmiştir. İç tetkikler sonrasında ilgili yönetim sistemlerine yönelik Yönetim Gözden Geçirme toplantısı ile yöneticilerimize mevcut durum yansıtılmıştır.

ISO 27001 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ VE ISO 20000 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ İÇ TETKİKLERİ

ISO 27001 belgesi, kuruluşların kendilerinin ve müşterilerinin gizli bilgilerini güvende tutmalarına ve yönetmelerine yardımcı olan bir ISO belgesidir. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, şirketlerin finansal verilerini, fikri mülkiyetlerini ve hassas müşteri bilgilerini korumalarına yardımcı olan uluslararası bir çerçevedir. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı ile ilgili Bilgi İşlem Dairesi başta olmak üzere tüm daire başkanlıklarında iç tetkikler gerçekleştirilmiştir. 18 adet iç tetkikçi dairelerdeki iyileştirme ve geliştirmeleri takip etmek adına görevlendirilmiş ve 20

Ekim – 22 Ekim tarihlerinde iç tetkikleri gerçekleştirmişlerdir.

ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standardı, bilgi teknolojileri hizmeti sunan firmaların veya birimlerin iç ve dış müşterilerinin beklentilerini karşılayabilmeleri, durumlarını ve performanslarını sürekli iyileştirme ve geliştirmeleri, ilgili operasyonlarını yönetmelerinde ve hizmet vermelerinde hangi yöntemleri uygulayacakları, nasıl uygulayacakları konularında kılavuzluk eden bir standarttır. ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standardı ile ilgili 22 Ekim tarihinde Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığına gidilmiş ve kuruma vermiş oldukları hizmetler hakkında iç tetkik gerçekleştirilmiştir.

ISO 10002 MÜŞTERİ HİZMETLERİ YÖNETİM SİSTEMİ İÇ TETKİKLERİ

ISO 10002 Müşteri Hizmetleri Yönetim Sistemi Müşteri Memnuniyeti Yönetimi ise, bir işletmenin, pazar, araştırma, tasarım, üretim, bakım, satış ve servis gibi bütün ana ve yan destek süreçlerinin müşteriye memnun edecek şekilde yapılandırılması ve her aşamada müşteri memnuniyetinin en ön planda tutulmasıdır. Her yıl olduğu gibi bu yıl da iyileştirmeye açık alanların tespit edilmesi, farkındalığın artırılması, sürekli iyileşme ve dış denetimlere hazır olunmasının sağlanması amacıyla İETT Genel Müdürü tarafından onaylanan iç tetkik planına uygun olarak iç tetkikler yapılmıştır. Bu yıl iç tetkikler pandemi sürecinden dolayı online olarak Ekim ayında birimlerde tamamlanmıştır.

İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklara iç tetkikçiler tarafından düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmıştır. İç tetkikler müşteriye temas eden tüm birimlerde yapılmıştır.

YÖNETİM SİSTEMİ DIŞ DENETİMLERİ

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi belgelerinin yenilenmesi amacıyla belge yenileme denetimleri gerçekleştirilmiştir. 1-4 Aralık 2020 tarihleri arasında yapılan dış denetimlerde belgelerimizin devamını engelleyecek herhangi bir majör uygunsuzluğa rastlanılmamıştır. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile ilgili 1 adet minör, ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi ile ilgili de 1 adet minör uygunsuz tespit edilmiştir. İETT'nin tüm daire başkanlıklarında ve garajlarında pandemi nedeniyle online dış denetimler gerçekleşmiştir.

ISO 10002 Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi, öncelikle geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi ile ilgili yönetim taahhütlerinin yerine getirilmesini öngörmektedir. Bu belgenin dış tetkiki kasım ayında online olarak yapılmıştır. Farklı birimde tetkikleri yapılan belgenin devamını engelleyecek herhangi bir majör ve minör uygunsuzluğa rastlanmamıştır.

ISO 50001 ENERJİ YÖNETİM SİSTEMİ DANIŞMANLIK HİZMETİ

Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü tarafından ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi 2018 versiyonu üzerinden belgelendirmeye hazır

hale getirilmesi için danışmanlık hizmeti ihalesi yapılmıştır. 19/03/2020 tarihinde imzalanan sözleşme pandemi nedeniyle 01/09/2020 tarihine ertelenmiş, bu tarihten itibaren garajlara saha ziyaretleri planlanmış, ISO 50001 EnYS açısından mevcut durum analizleri yapılmış, eğitimler tamamlanmış, standarda uyum açısından gerçekleştirilmesi beklenen aksiyonlar alınmıştır. 2021 yılı Mart ayı içerisinde yapılması öngörülen ISO 50001 EnYS 2018 versiyonuna geçiş için belgelendirme tetkiklerine Kurumumuz hazır hale getirilmiştir.

İETT'YE ELEKTRİKLİ ARAÇLAR İÇİN ÖDÜL VERİLDİ

Bu yıl 11'inci kez düzenlenen "Atlas Lojistik Ödülleri" sahiplerini buldu. İETT'ye, "Adalar İlçesi'nde Elektrikli Araçların Hizmete Alınması" nedeniyle Jüri Özel Ödülü verildi.

İETT'YE ALTIN ÖDÜL

Marketing Türkiye ve BoomSonar tarafından her yıl düzenlenen ve Türkiye'nin en kapsamlı sosyal medya ödülleri olan Social Media Awards Turkey 2020'de Altın Ödül İETT'nin oldu.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 001	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 001.001	ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 001.001.001	AKTARMALI TOPLU ULAŞIM SİSTEMİ OLUŞTURMAK			
YILI	2020			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BESLEME HAT SAYISI	75	55	73	27
AÇIKLAMA: Metro İstanbul ile yeni açılan metro hatlarında ücretsiz entegrasyonun bazı bölgelerde sağlanamaması sebebiyle hedef değer in altında gerçekleşme sağlanmıştır.				
2 GERÇEKLEŞTİRİLEN HAT SİMÜLYONU SENARYO SAYISI	12	15	100+	25
AÇIKLAMA: Yeni açılan raylı sistem hatlarının yolcu tahminlemesini yapabilmek amacıyla senaryo simülasyon çalışmaları tamamlanarak hedeflenen değerin üzerine çıkmıştır.				
3 HİZMETE VERİLEN YOL AĞI ORANI/500m(%)	72	73	100+	1
AÇIKLAMA: Duraklardan 500 m' de erişilen yol km' sinin , İstanbul toplam yol km'sine oranıyla bulunur. Yeni yerleşim yerlerine ulaştırılan toplu taşıma hizmeti ile hedeflenen değerin üzerine çıkmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 001	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 001.001	ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 001.001.003	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞMASINI SAĞLAMAK			
YILI	2020			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 NÜFUSA ERİŞİM ORANI/500m(%)	96	96	100	-
AÇIKLAMA: Yeni açılan ve mevcut otobüs hatlarının denizyolu ve raylı sistem operatörleri ile entegrasyonu ayrıca yeni yerleşim yerlerinin ulaşım talebine yönelik hatların açılması ile İstanbul'da yaşayan vatandaşların toplu taşımaya erişim oranı artırılmıştır.				
2 BO SİSTEMİNDE HAZIRLANAN KARAR DESTEK RAPORU SAYISI	4	15	100+	100+
AÇIKLAMA: Toplu taşımaya yönelik hat ve güzergah planlamaları yapılırken veriye dayalı karar verebilmek için BO sisteminde raporlar tasarlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 001	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 001.001	ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 001.001.004	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMINI GÜNCELLEMEK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI YENİLENME ORANI(%)	100	-	-	100

AÇIKLAMA: Lisans yenileme hizmeti kullanıcı birimin talebi ile ertelenmiştir. Yazılım mevcut lisans ile kullanılmaya devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 001	ENTEGRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 001.003	TOPLU ULAŞIMDA TALEPLERİN YÖNETİMİNİ SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 001.003.001	METROBÜS SEFERLERİNDEKİ SEFER ZAYIINI AZALTMAK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YOLCU YOĞUNLUĞU TESPİTİ YAPILACAK İSTASYON SAYISI	44	1	2	98

AÇIKLAMA: Doğru sonuçlar alabilmek için sistem 1 istasyona kuruldu ve arge çalışmaları devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.001	GARAJLARIMIZDAKİ AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMLERİNİN BAKIM VE ONARIMINI YAPMAK
YILI	2020

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

AÇIKLAMA: Garajlardaki akaryakıt otomasyon sistemleri ve ikmalle ilgili tüm ekipmanların 7/24 çalışır vaziyette tutulması amacıyla periyodik bakımları gerçekleştirilmiştir. 14 Adet garaja yılda 2' şer defa olmak üzere; tank temizliği, dispenser pompa bakımları ve kalibrasyonları yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.004	KURUMSAL MİMARİ ALT YAPISINI OLUŞTURMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DAHİL EDİLEN MODÜL SAYISI	4	4	100	-

AÇIKLAMA: Kurumumuzda kullanılan kurumsal kaynak planlama uygulamasının entegre çalışma işlemleri tamamlanmıştır. Söz konusu çalışmayla kurumumuzun diğer uygulamaları ile entegrasyon sağlanarak kaynak veri tekilleştirilmesine hız verilmiştir. Bu kapsamda kaynak verilerin tüm uygulamalar ile eş zamanlı olarak güncelliğinin sağlanması amaçlanmış ve uygulanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK				
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.005	YERLİ UYGULAMALARI YAYGINLAŞTIRMAK VE KULLANMAK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	SİSTEME DAHİL EDİLEN KULLANICI ORANI(%)	50	-	-	100

AÇIKLAMA: Yapılan demo çalışmaları neticesinde mevcut sistemlerimizle uyumluluk sorunları olduğundan dolayı projeden vazgeçilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK				
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.007	PANOLARA BAKIM ONARIM KAPSAMINDA KOMPAZASYON YAPMAK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KOMPAZASYON YAPILACAK PANO SAYISI	50	55	100+	10

AÇIKLAMA: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun 08.01.2014 tarihli 284/2 kararı gereğince belirlenen reaktif enerjilerin yasal sınırlarının altında kalınmaması amacıyla kompanzasyon yapılması amaçlanmıştır. Hedefin 5 üstünde kompanzasyon panosu uygulanması ihtiyacı gerekli olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK
HEDEF - 002.002	KAYNAKLARIN GELİŞMESİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.002.002	YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KAMULAŞTIRILAN VEYA SATIN ALINAN PARSEL ALANI(m ²)	500	12	2	98

AÇIKLAMA: Vatandaşların anlaşma yolu yerine mahkeme yolu ile satış yapmak istemesinden dolayı, belirlenen hedefe ulaşamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.001	TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.002	ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI	100	100	100	-

AÇIKLAMA: 2020 yılı içerisinde HKÖM denetimi yerine denetim iç kaynaklarımızla gerçekleştirilmiştir.

2 HKÖM AYLIK RAPOR SAYISI	12	12	100	-
---------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: 2020 yılı içerisinde HKÖM denetimi yerine denetim iç kaynaklarımızla gerçekleştirilmiştir.

3 3. TARAF AYLIK RAPOR SAYISI	12	-	-	100
-------------------------------	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Pandemi nedeniyle 2020 yılı içerisinde HKÖM ve toplu taşıma araçlarının 3. taraf denetimleri için hizmet alımı yapılmamıştır.

4 DENETİM PLANINA UYUM ORANI	100	100	100	-
------------------------------	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: 2020 yılı içerisinde HKÖM denetimi yerine denetim iç kaynaklarımızla gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.001	TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.001.005	HAT ŞEBEKESİ FİZİKİ VERİLERİNİN GÜNCELLENMESİ
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OTOMATİK ALINAN COĞRAFİ TABANLI RAPOR SAYISI	5	9	100+	80

AÇIKLAMA: Toplu ulaşım planlama çalışmalarına altlık teşkil eden; sayısal karar destek için ihtiyaç duyulan CBS tabanlı raporlar hazırlanmıştır.

2 FREKANSLI PLANLANAN HAT SAYISI	10	17	100+	70
----------------------------------	----	----	------	----

AÇIKLAMA: Yolcu yoğunluğunun yüksek olduğu noktalar tespit edilerek bu alanlara sefer aralığı sık hatlar oluşturulmuştur.

3 ORTALAMA SEFER SIKLIĞI/İŞ GÜNÜ	15,80	14,22	100+	9
----------------------------------	-------	-------	------	---

AÇIKLAMA: Hafta içi günlerde ortalama 14,22 dakikada bir sefer düzenlenerek yolcu talebi karşılanmıştır.

4 PLANLAMA YAZILIMINA GİRİLEN AVRUPA BÖLGESİ HATLARI SEFER ORANI(%)	100	100	100	-
---	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: Avrupa bölgesinde mevcut otobüs ve şoför kaynağının en verimli şekilde kullanılması sağlanarak tam kapasite ile hizmet sağlanmıştır.

5 PLANLAMA YAZILIMINA GİRİLEN ANADOLU BÖLGESİ HATLARI SEFER ORANI(%)	100	100	100	-
--	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: Anadolu bölgesinde mevcut otobüs ve şoför kaynağının en verimli şekilde kullanılması sağlanarak tam kapasite ile hizmet sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.003	METROBÜS HATTININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	82	95	100+	15

AÇIKLAMA: 2019 yılı sonunda 82 adet olan ekipman sayısı, 2020 yılında İBB'nin ilave 13 ekipmanı devretmesi nedeniyle 95 adede çıkmıştır. Asansör ve yürüyen merdivenlerin bakım ve onarımları müşteri memnuniyetini artırmak hedefi kapsamında yürütülmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.004	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI(%)	85	85	100	-

AÇIKLAMA: Pandemi sürecinin başladığı aylarda sefer artırılması ile ilgili yoğun bir şekilde başvuru gelmiştir. Başvurulara anlık olarak müdahale edilmesi adına günlük raporlar ilgili daireler ile paylaşılarak hızlı aksiyon alınması sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.005	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILAN YOLCU ORANI(%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Araçlarımız ile seyahat eden yolcularımızın seyahat esnasında olası kaza durumlarında karşılaşılabilecekleri zararları telafi etmek için ferdi kaza sigortası yapmıştır.				
2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
AÇIKLAMA: Müşterilerimizin sunduğumuz hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardı ve EFQM kriterlerine uygun olarak ölçmek, değerlendirmek ve arttırmak amaçlanmaktadır.				
3 ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI(%)	65	67,5	100+	3
AÇIKLAMA: 2020 yılı içerisinde yapılan anket çalışmalarında şoför kaynaklı müşteri memnuniyet oranı hedeflenen değerden yüksek çıkmıştır.				
4 SEFER ZAYİ ORANINI AZALTMAK(%)	5	5	100	-
AÇIKLAMA: Çağrıya dayalı çalışma yöntemi ile personel yokluğundan kaynaklanan sefer zayi oranının azaltılması hedeflenmiştir.				
5 TÜNEL SEFER GERÇEKLEŞME ORANI(%)	97	92,23	95	5
AÇIKLAMA: Pandemi nedeni ile alınan önlemler kapsamında Tünel ve Tramvay sefer saatlerinde güncellemeler yapıldığından gerçekleşen sefer hedeften %5 oranında sapmıştır.				
6 TÜNEL MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ORANI(%)	74	83,7	100+	13

AÇIKLAMA: Tünel kullanıcılarımız ile yaptığımız anket çalışmaları sonucunda memnuniyet oranımız hedeflenen değerden fazla gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.005	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
7 KLİMA MONTAJI YAPILACAK TOSUN ARAÇ SAYISI	1	-	-	100

AÇIKLAMA: Tosun marka aracımızın elektrikli olmasından kaynaklı mevcut batarya gücü kapasitesinde oluşan kısıtlamalar düşünüldüğünde, yapılan araştırmalarda araç üzerinde diğer güç tüketici sistemlerle uyumlu şekilde verimli çalışabilecek bir ısıtma-soğutma sistemi bulunamamıştır. Ayrıca klima eklenmesinin aracın diğer güç ekipmanlarının sağlıklı çalışmasında risk oluşturacağı tespit edildiğinden faaliyet gerçekleştirilememiştir.

8 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK OTOBÜS ORANI(%)	90	92,3	100+	2,6
--	----	------	------	-----

AÇIKLAMA: Arıza analizleri yapılarak otobüslerin servise hazırlanma sürelerinde hedeflenenin üstünde gerçekleştirme sağlanmıştır.

9 SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK METROBÜS ORANI(%)	90	90	100	-
--	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Arıza analizleri yapılarak metrobüslerin servise hazırlanma sürelerinde hedeflenen gerçekleştirme sağlanmıştır.

10 YENİ ALINACAK SOLO TİP OTOBÜS SAYISI	130	130	100	-
---	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: 107 adet TEMSA ve 23 adet Otokar araç İETT bünyesine geçmiştir.

11 TÜV MUAYENESİNE GİRECEK ARAÇ SAYISI	3.070	3.138	100+	2,21
--	-------	-------	------	------

AÇIKLAMA: 2020 yılı içerisinde 75 adet Mercedes 0345 aracın tahsislerde kullanılmak üzere tekrardan filomuza eklenmesi ve 7 aracın ise filomuzdan ayrılmasından dolayı TÜV muayenesine giren araç sayısında toplam 68 adet araç artış meydana gelmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.002	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.002.005	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
12 TRAFİK İŞLEMLERİ YAPILACAK ARAÇ SAYISI	3.070	3.268	100+	6
AÇIKLAMA: 2020 yılı içerisinde filomuza yeni katılan 130 adet (107 adet Temsa ve 23 adet Otokar) araca ve filomuza katılan Mercedes O 345 marka 75 araca trafik işlemleri (egzos pulu, hasar işlemleri, ogs,hgs) yapılmıştır. Filomuzdan 7 araç ayrılmıştır. Bu sebeple trafik muayenesi yapılan araç sayısında 198 araç artış meydana gelmiştir.				
13 MÜDAHALE EDİLECEK ARAÇ SAYISI	3.070	3.268	100+	6
AÇIKLAMA: 2020 yılı içerisinde filomuza yeni katılan 130 adet (107 adet Temsa ve 23 adet Otokar) araca ve filomuza katılan Mercedes O 345 marka 75 araca müdahale edilmiştir. Filomuzdan 7 araç ayrılmıştır. Bu sebeple müdahale edilen araç sayısında 198 araç artış meydana gelmiştir.				
14 YENİ ALINACAK KAPALI DURAK SAYISI	100	175	100+	75
AÇIKLAMA: İstanbul genelinde artan yolcu, muhtar, ilgili kamu kurum ve kuruluşlar aracılığı ile gelen talepler neticesinde, belirlenen hedefin üzerinde noktaya kapalı durak çalışması yapılmıştır.				
15 YENİ ALINACAK KÖRÜKLÜ ARAÇ SAYISI	50	-	-	100

AÇIKLAMA: 2021 yılı için 300 adet olarak revize edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.004	KARAKUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	KARAKUTU UYGULANACAK ARAÇ SAYISI	1.500	-	-	100

AÇIKLAMA: Yeni bir donanım alımı yerine araç bilgisayarları üzerinden karakutu verilerinin alınabilmesi konusunda Ar-Ge çalışmaları sürdürülmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 003.003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.007	ARAÇLARIMIZDAKİ KARAKUTU (TELEMETRİ) CİHAZLARININ AKTİF TUTULMASI				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	SİSTEMDEKİ AKTİF TELEMETRİ CİHAZ ORANI(%)	92	-	-	100

AÇIKLAMA: Söz konusu faaliyetler yaşanan pandemi nedeniyle 2021 yılına ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.001	TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.001	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜ KURUMA KAZANDIRMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇEVİRİLEN TOPLAM YAZI KARAKTERİ SAYISI	2.000.000	771.070	38	64

AÇIKLAMA: 2020 yılında ihtiyaç duyulan çeviri hizmeti hedeflenen yazı karakterinden daha az gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.001	TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.002	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLANMASI
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BASTIRILAN KİTAP SAYISI	8	2	25	75

AÇIKLAMA: Dünyada ve ülkemizde yaşanan Covid salgını nedeniyle etkinlikler ileri tarihi ertelendiğinden film ve kitap sayısında öngörülen hedefe ulaşılamamıştır.

2 HAZIRLANAN FİLM SAYISI	4	2	50	50
--------------------------	---	---	----	----

AÇIKLAMA: Dünyada ve ülkemizde yaşanan Covid salgını nedeniyle etkinlikler ileri tarihi ertelendiğinden film ve kitap sayısında öngörülen hedefe ulaşılamamıştır.

3 HAZIRLANAN BİLGİLENDİRME DOKÜMANI SAYISI	15.000	200.000	100+	100+
--	--------	---------	------	------

AÇIKLAMA: Ülkemizde yaşanan Covid salgını nedeniyle araç, durak ve istasyonlarımızda bilgilendirmeye yönelik broşür, afiş ve sticker çalışmaları yapılmıştır. Bu nedenle öngörülen hedefin oldukça üzerinde bir sayıya ulaşılmıştır.

4 BİLGİ SERVİSİ YAPILAN HABER SAYISI	30	111	100+	100+
--------------------------------------	----	-----	------	------

AÇIKLAMA: Ülkemizde yaşanan Covid salgını nedeniyle tüm mecralarımızda yolcumuzu bilgilendirmeye yönelik haber içerik çalışmaları yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.001	TOPLU ULAŞIM BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.001.003	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GELİŞTİRMEK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLECEK SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	3	1	33	67

AÇIKLAMA: Dünyada ve ülkemizde yaşanan Covid salgını nedeniyle etkinlikler ileri tarihe ertelendiğinden öngörülen hedefe ulaşamamıştır.

2 HİBE EDİLEN ARAÇ SAYISI	80	24	30	70
---------------------------	----	----	----	----

AÇIKLAMA: Mercedes 0345 araçların tahsis planlamasından dolayı hibe edilen araç sayılarında hedeflenen sayı gerçekleştirilememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.002	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARININ KULLANIMINI ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.002.002	KURUMDA BULUNAN ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİN ARTIRILMASI VE EMİSYON ÖLÇÜMLERİNİN YAPILMASI
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ARITILAN SU MİKTARI	100.000	80.311	80	20

AÇIKLAMA: Anadolu Garajı'nda araç temizlikleri sonrası arıtma tesisine daha yağlı suların gelmesi ve mevcut tesisin bulunduğu alandan metro çalışması sebebiyle taşınması planlandığından tesisin çalışma performansı hedeflenen ölçüde gerçekleşmemiştir.

2 ATIK SU ARITMA TESİSİ ANALİZ SONUÇ RAPORU ADEDİ	12	12	100	-
---	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Çevre mevzuatına uyum ve su sarfiyatının minimum düzeyde tutularak maksimum geri kazanım elde etmek amacıyla arıtma tesislerine giren ve çıkan suyun kalitesini analiz etme amacıyla gerçekleştirilen faaliyetler.

3 EMİSYON ÖLÇÜMÜ RAPOR ADEDİ	15	15	100	-
------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Çevre mevzuatına uyumun sağlanması için İETT bünyesinde yer alan tüm garajlar ve genel müdürlük binalarında yer alan ısıtma kaynaklı baca gazı ölçümlerinin yapılması işidir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.002	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARININ KULLANIMINI ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.002.003	ATIKLARIN GERİ KAZANILMASI VE SIFIR ATIK PROJESİ
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ATIKLARIN GERİ DÖNÜŞÜM ORANI(%)	80	90	100+	13

AÇIKLAMA: Araç bakım onarım faaliyetleri sonucu açığa çıkan atıkların geri kazanım oranları bakım, onarım vb. faaliyet birimlerinin yoğun olduğu dönemler ve kaynağında ayrıştırmanın kalitesine göre geri kazanım oranı değişiklik göstermiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.003	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.001	KURUMSAL İTİBAR ALGISINI ARTIRMAK
YILI	2020

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

AÇIKLAMA: İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü hizmetlerimizden faydalanan müşterilerin ve paydaşlarımızın toplum nezdindeki kurumsal itibar ve algısının analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi ve aksiyonların tespiti.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 004	TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK
HEDEF - 004.003	PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 004.003.005	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON VE ETKİNLİK SAYISI	6	2	33	67

AÇIKLAMA: Toplu ulaşım ile ilgili Tünel ve Nostaljik Tramvay etkinliği 11 Şubat tarihinde düzenlenmiştir. 149. yıl etkinliğimiz ise 7 Ağustos tarihinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca ülkemizde yaşanan Covid salgını nedeniyle etkinlikler ileri tarihi ertelendiğinden öngörülen hedefe ulaşamamıştır.

2 KATILINAN FUAR SAYISI	3	-	-	100
-------------------------	---	---	---	-----

AÇIKLAMA: Yaşanan Covid-19 pandemisi sebebiyle fuarlara katılım sağlanamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.001	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTIRMAK
YILI	2020

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

AÇIKLAMA: Anket çalışmaları pandemi sonrasına ertelenmiştir.

2 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI(%)	60	-	-	100
--	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Anket çalışmaları pandemi sonrasına ertelenmiştir.

3 GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	70	86	100+	22
--	----	----	------	----

AÇIKLAMA: İETT' ye bağlı tüm lokasyonlarda görev yapan güvenlik personelinin tavır, davranış ve sorumluluklarının ölçüldüğü, kurum memur personeline QDMS üzerinden açılan anket sonucudur. 3 aylık çeyrekler halinde ölçülür. 2020 gerçekleştirmeleri yüksek olduğu için 2021 yılı için hedef de yükseltilmiştir.

4 YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	60	55	91	9
---	----	----	----	---

AÇIKLAMA: Yemek hizmeti memnuniyeti pandemi tedbirleri sebebiyle kapalı paket hazır sandviç dağıtımı sebebiyle negatif bir sapma göstermiştir.

5 TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK	65	75	100+	15
--	----	----	------	----

AÇIKLAMA: Temizlik hizmetinden duyulan memnuniyet oranı pandemi tedbirleri ve hijyen denetimleri sebebiyle pozitif yönde bir artış göstermiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.002	ETKİLİ İÇ İLETİŞİMİ SAĞLAMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI(%)	80	84	100+	5

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.003	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YAPIM TERMİNİNE UYUM ORANI(%)	90	91,63	100+	2

AÇIKLAMA: İdaremize ait yeni bina ve yapım işleri çalışmalarının terminlerinde %91,63'lük uyum oranı yakalanmıştır

2 BAKIM-ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI(%)	95	93,73	98	2
---	----	-------	----	---

AÇIKLAMA: İdaremize ait idari bina, garaj, peron ve peron amirlik binalarımızın bakım onarım ve yenileme işleri yapılmış olup, bu işlerin yürütülmesinde %93,73 talep karşılama oranı sağlanmıştır.

3 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI(%)	95	97,70	100+	2
---------------------------------------	----	-------	------	---

AÇIKLAMA: İdaremize ait idari bina, garaj, peron ve peron amirlik binalarımızın bakım onarım ve yenileme işlerinde talep açan kişilerin çalışmalardan duyduğu memnuniyet hedefimizi aşarak %97,70'e ulaşmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.004	ÇALIŞMA KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 MEFRUŞATI ALINAN OFİS SAYISI	2	2	100	-

AÇIKLAMA: Yeni hizmete açılan Adalar ve Gürpınar işletmelerimizde kullanılmak üzere mefruşat alımı yapılmıştır.

2 MEFRUŞATI ALINAN ATÖLYE SAYISI	1	-	-	100
----------------------------------	---	---	---	-----

AÇIKLAMA: Yaşanan pandemi sürecinde mali tedbirler kapsamında mefruşat alımı yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.005	PERSONELE KIYAFET VE KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TEMİN ETMEK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA TESLİME HAZIR KIYAFET ORANI	90	99	100+	10

AÇIKLAMA: Çalışanlarımız için hazırlanan yazlık ve kışlık kıyafetler zamanında teslim edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.001	ÇALIŞANLARIN AİDİYET DUYGUSUNU VE ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.001.008	YENİ BİNA-TESİSLER YAPILMASI
YILI	2020

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

AÇIKLAMA: Yapımı yeni tamamlanan Gürpınar Park Garajımıza idari bina ve şoför dinlenme alanı, Kağıthane Peron Alanına da amirlik binası yapılmıştır. Ayrıca Ulaşım Akademisi binası proje işi yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.001	PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.000	5.054	100+	26

AÇIKLAMA: 2020 yılında ortaya çıkan Covid-19 koronavirüs pandemisi nedeniyle sınıfıçi eğitimlerin yerine uzaktan eğitim üzerinden daha fazla personele eğitim verilmesi sebebiyle istenilen hedefin üzerinde orana ulaşılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.002	EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI(%)	80	83	100+	3

AÇIKLAMA: Uzaktan eğitim üzerinden daha fazla personele eğitim verilmesi sebebiyle istenilen hedefin üzerinde orana ulaşılmıştır.

2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	20	4,41	22	78
-------------------------------------	----	------	----	----

AÇIKLAMA: 2020 yılında ortaya çıkan Covid-19 koronavirüs pandemisi nedeniyle eğitim programlarında meydana gelen ertelemeler nedeniyle personelimizin sınıf içi eğitimi istenilen oranda yapılamamış ve hedefe ulaşamamıştır.

3 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	5,89	58	42
------------------------------------	----	------	----	----

AÇIKLAMA: 2020 yılında ortaya çıkan Covid-19 koronavirüs pandemisi nedeniyle eğitim programlarında meydana gelen ertelemeler nedeniyle personelimizin sınıf içi eğitimi istenilen oranda yapılamamış ve hedefe ulaşamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 005	ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK
HEDEF - 005.002	İNSAN KAYNAĞINI ETKİN VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 005.002.003	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALT YAPISINI GÜÇLENDİRMEK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SLA UYUM ORANI(%)	95	92,3	97	3

AÇIKLAMA: Mevcut son kullanıcı destek personelinin farklı birimlerde görevlendirilmesi ve yeni personelin görevi devralması sürecinde SLA oranında negatif sapma yaşanmıştır.

2 KİRALAMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNDE BULUNAN BİLGİSAYAR SAYISI	440	440	100	-
---	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: 2020 yılında hedeflendiği şekilde 440 adet bilgisayar kiralatarak kullanıma sunulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.001	İNOVASYON FAALİYETLERİNİ ETKİNLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.001.001	SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ DONANIM VE OTONOM YAZILIM GELİŞTİRMELERİ
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OTONOM SÜRÜŞ İÇİN GÜNCELLENECEK YAZILIM SAYISI	1	-	-	100

AÇIKLAMA: 2020 yılında pandemiden kaynaklı mali tasarruf tedbirleri kapsamında söz konusu faaliyetlerde harcama yapılmamıştır. Dolayısıyla faaliyet gerçekleştirilmesi olmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.001	VERİ YÖNETİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİNİ KURMAK
YILI	2020

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

AÇIKLAMA: Mevcut kullanımda olan Oracle ve Sybase Ase veritabanlarının kullanım haklarının devamı ve güncellemesi destek hizmetleri alınmıştır

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.003	VERİ GÜVENLİĞİNİ ARTIRMAK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KAPASİTESİNİN ARTIRILMASI ORANI(%)	40	-	-	100

AÇIKLAMA: Pandemi koşullarından dolayı 2021 yılı içerisinde yapılması planlanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.004	BİLİŞİM SİSTEMİNE GELEBİLECEK SİBER TEHDİT VE SALDIRILARI ÖNLEMEK				
YILI	2020				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YENİLENEN SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ ORANI(%)	25	-	-	100

AÇIKLAMA: Pandemi koşullarından dolayı 2021 yılı içerisinde yapılması planlanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.002	İŞ ZEKASI UYGULAMALARINI GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.002.005	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	7	7	100	-

AÇIKLAMA: Kurumsal Kaynak Planlama açısından kullanılan modül sayısı yıl sonu gerçekleştirilecek şekilde tam uyumla sağlanmıştır.

2 YENİ GELİŞTİRİLEN SİSTEM SAYISI	2	-	-	100
-----------------------------------	---	---	---	-----

AÇIKLAMA: Pandemi koşullarından dolayı ihale yapılamamıştır. 2021 yılı içerisinde değerlendirilecektir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 006	AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 006.003	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİ GELİŞTİRMEK VE YAYGINLAŞTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 006.003.001	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM VE DONANIM) BAKIM VE ONARIM İŞİNİN YAPILMASI
YILI	2020

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

AÇIKLAMA: Akıllı ulaşım sistemlerine ilişkin ihtiyaç halinde bakım-onarım-kurulum ile bu sistemlere ait yazılımların geliştirilmesi yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.001	BASIN ANALİZİ VE RAPORLANMASI			
YILI	2020			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OLUMLU HABER ORANI(%)	90	73	81	19

AÇIKLAMA: İdareimiz hakkında yazılı ve görsel medyaya yansıyan haberler Kurumsal İletişim Müdürlüğü bünyesinde takip edilmektedir. Her ay sonunda bir önceki aya ait İETT hakkında basına yansıyan haberler raporlanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK			
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.002	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2020			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DENETLENEN BELGE ADEDİ	9	3	33	67

AÇIKLAMA: Yönetim sistemlerinin sürdürülebilirliği ve belgelendirmelerin yapılması ayrıca EFQM süreci sürdürülebilirliğinin sağlanması amaçlanmaktadır. 2020 yılı gerçekleşmesi 3 belgede tamamlanabilmiştir. Pandemi dolayısıyla tetkiklerin yapılması ertelenmiş olup, gerçekleşen 3 belgelendirme de online olarak yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.004	İDAREYE AİT GELİŞMELERİN MEDYADA NE KADAR YER ALDIĞININ VE DEĞERİNİN RAPORLANMASI
YILI	2020

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

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

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 007.002	İSG SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.002.001	İSG ORTAM GÖZLEM ÖLÇÜMLERİ YAPILMASI
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ÖLÇÜM YAPILAN LOKASYON SAYISI	17	17	100	-

AÇIKLAMA: İş Sağlığı ve Güvenliği için belirlenen tüm lokasyonlarda ölçümler yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 007.002	İSG SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.002.002	SAHADAKİ PERSONELE KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TEMİNİ
YILI	2020

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLARA GELEN TALEBİN TEMİN EDİLME ORANI(%)	90	90	100	-

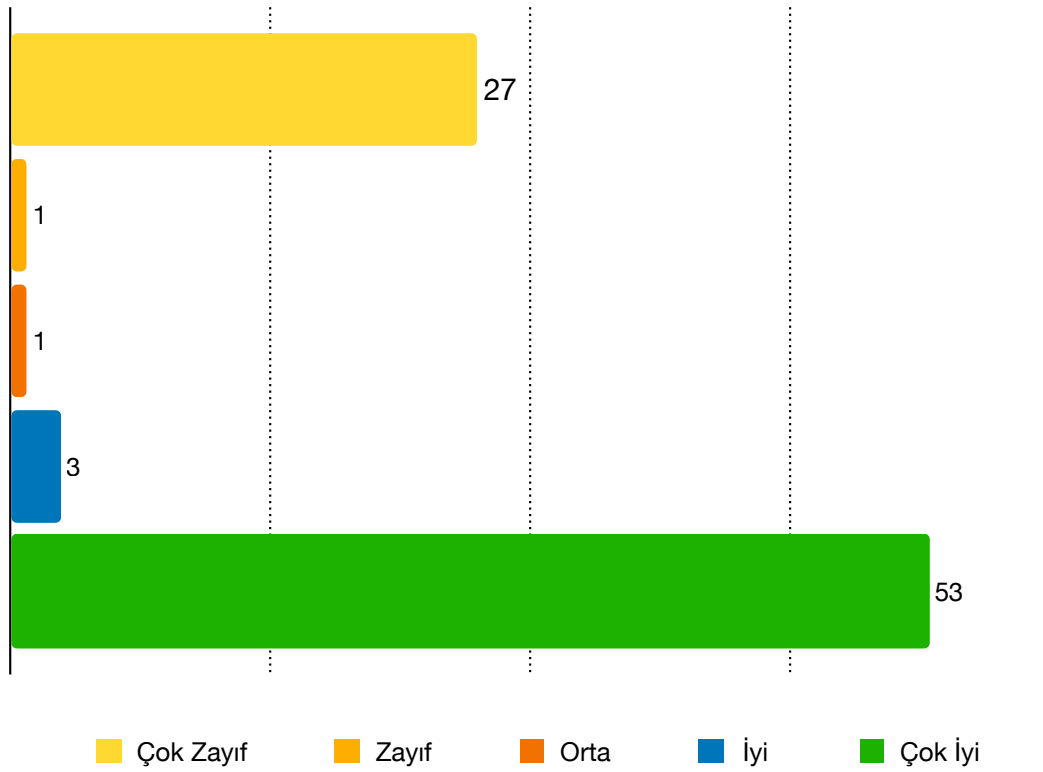
AÇIKLAMA: Çalışanlarımızdan gelen tüm talepler değerlendirilmiş ve gerçekleştirilmiştir.

PERFORMANS BİLGİLERİ

PERFORMANS SONUÇLARI ve BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

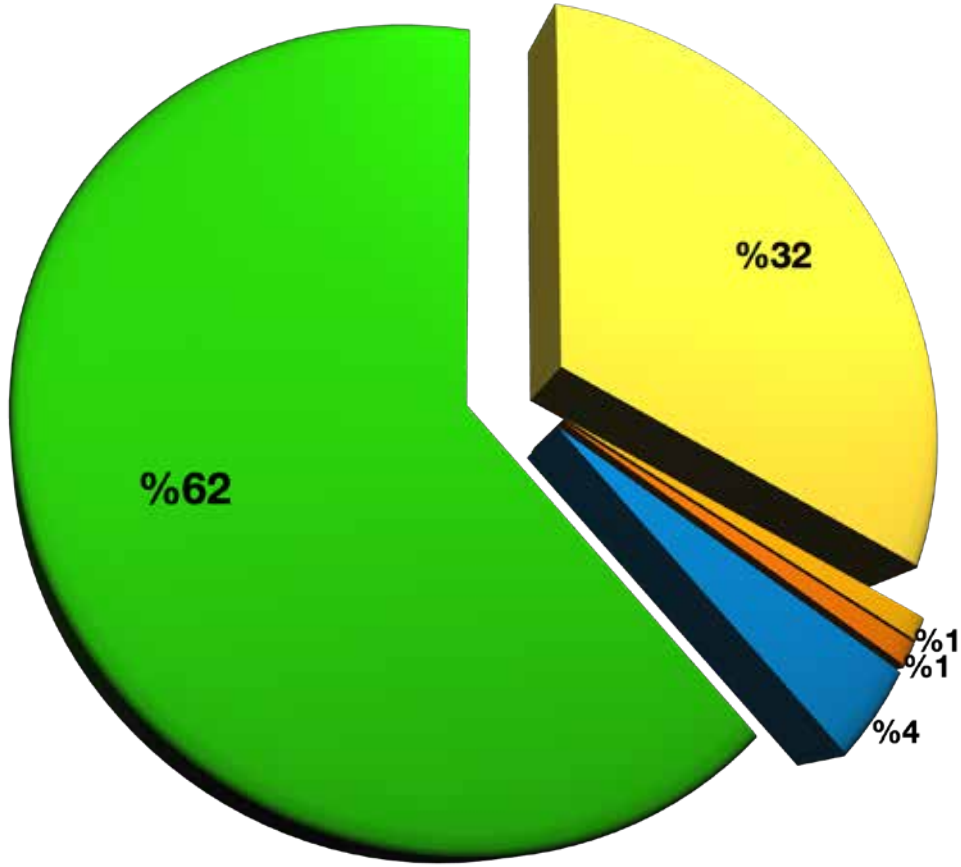
PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İETT Genel Müdürlüğü 2020 Yılı İdare Faaliyet Raporunda **85 adet** göstergeye yer vermiştir. Bu göstergelerin sayısal dağılımı ve grafiksel gösterimi değerlendirme ölçeği ile birlikte aşağıdadır.



DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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



Çok Zayıf | Zayıf | Orta | İyi | Çok İyi

KURUMSAL
KABİLİYET VE
KAPASİTENİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜSTÜNLÜKLER ZAYIFLIKLAR DEĞERLENDİRME

ÜSTÜNLÜKLER

- ▶ 150 yıllık köklü geçmişe sahip, bilgi birikimi, tecrübesi, güvenilirliği ve marka bilinirliği yüksek bir kurum olması.
- ▶ Güçlü kurum kültürüne sahip olması.
- ▶ Yaygın ulaşım ve hizmet ağına sahip olması.
- ▶ Değişime ve yeniliklere açık insan kaynağına sahip olması.
- ▶ Değişim ve kriz yönetim becerisinin olması.
- ▶ Şehir içi ulaşım sektöründe ilk akla gelen lider kurum olması.
- ▶ Güçlü filo yönetim yeteneğine sahip olması.
- ▶ Teknolojiyi sürekli takip eden ve toplu ulaşım hizmetlerini de etkin olarak kullanan kurum olması.
- ▶ Planlama, uygulama ve işletmecilikte deneyimli bir kurum olması.
- ▶ Paydaşlarıyla kesintisiz iletişim kurması.
- ▶ 7 Gün 24 saat hizmet veren bir kurum olması.
- ▶ Yolcularla etkili ve teknolojik iletişim kanallarına sahip olması.
- ▶ Ulusal ve uluslar arası gelişmeleri takip eden ve işbirlikleri geliştiren kurum olması.
- ▶ Çevreye duyarlı, kaliteli ve yüksek kapasiteli genç araç filosu ile hizmet sunması.
- ▶ Dönüşüm projesi ile birlikte özel halk otobüslerinin kurumsal yapıya kavuşturulmuş olması.

ZAYIFLIKLAR

- ▶ Gelirlerinin operasyonel giderleri karşılamaması.
- ▶ Kurum faaliyetlerini gerçekleştirirken karar alma süreçlerinde farklı otoriteler (İETT, UKOME, İBB, Bakanlıklar vb.) arasında oluşabilecek görüş ayrılıkları.
- ▶ Trafik yoğunluğunun artması sebebi ile seferlerin zamanında yapılamaması.
- ▶ Tecrübeli şoförlerin iş stresinin yüksekliğinden dolayı erken emekli olması.
- ▶ Şoförlerin araç sayısına göre az oluşu ve emekliye ayrılan personelin yerine yeni personel alımı yapılmaması.
- ▶ Farklı otoriteler tarafından alınan kararların kurumun görev alanına ilişkin olumsuz etkileri.
- ▶ Metrobüste kapasitenin üstünde yolcu talebi olması.
- ▶ Bazı istasyon, peron ve durak alanlarının yoğun yapılaşma nedeniyle engelliler ve yaşlılar için uygun olmaması.

DEĞERLENDİRME

150 yıllık köklü tarihi ile İstanbul'un en önemli simge değerlerinden biri olan İETT, aynı zamanda kent içi toplu ulaşım deyince ülkemizde ilk akla gelen öncü ve lider kuruluştur. Avrupa'nın en büyük otobüs filolarından birine sahip olan İETT, her gün yaklaşık 610 bin kilometre yol kat ederek ortalama 967 bin yolcuya hizmet vermektedir.

İETT, Osmanlı İmparatorluğu döneminden bu yana kesintisiz olarak sürdürdüğü kent içi toplu ulaşım hizmetini, günümüzün en zorlu pandemi koşulları altında da sürdürmeye devam etmektedir. Tüm dünyayı etkileyen Covid-19 pandemi sürecinin görünmez kahramanlarından biri de sahada hizmet veren İETT şoförleri ve çalışanları olmuştur.

İETT, Ülkemizde ilk Covid-19 vakasının görüldüğü 11 Mart 2020 tarihinden itibaren, hem çalışanlarını hem de hizmet verdiği yolcularını salgının olumsuz etkilerinden korumak ve toplu ulaşım hizmetini kesintiye uğratmadan sürdürebilmek amacıyla gerekli tüm önlemleri vakit kaybetmeden almıştır.

Hizmet binaları, garajlar, peron alanları,

metrobüs istasyonları, araçlar ve diğer tüm hizmet noktalarında salgının yayılmasını önlemeye yönelik birçok tedbir uygulamaya konulmuştur.

Hizmet kalitesini artırmak amacıyla 2020 yılında 130 otobüs İETT filosuna katılmıştır. Ayrıca, İstanbul ulaşımı için devrim niteliğinde olan Özel Halk Otobüsü dönüşüm projesi hayata geçirilmiş ve tüm otobüsler İETT çatısı altında toplanmıştır. İETT otobüsleri ve Özel Halk Otobüslerinin TUVTÜRK muayeneleri, seyyar muayene aracıyla garajlarımızda yapılarak, hem zaman hem de yakıt tasarrufu sağlanmaktadır. Bakım onarım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak amacıyla garajlarımızda hizmet veren yüklenicilerin yapmış olduğu bakım onarım faaliyetlerinin Makine Mühendisleri Odası tarafından da denetlenmesi sağlanmıştır.

Mobil uygulamalarda yapılan geliştirmelerle yolcuların daha fazla bilgi almaları sağlanmış, engelli vatandaşlarımıza yönelik yeni özellikler eklenerek, ulaşım imkânlarından daha fazla yararlanmaları için adımlar atılmıştır.

Zeytinburnu metrobüs durağına yerleştirilen kameralar üzerinden elde edilen görüntüler, görüntü işleme yazılımları ile işlenerek duraktaki

anlık yoğunluk takibinin demo analizi yapılmıştır.

Proje sonuçları değerlendirildikten sonra yolcu sayım sisteminin tüm metrobüs istasyonlarına yaygınlaştırılarak yolcu yoğunluğuna göre araç planlaması yapılabilecektir.

Otobüslerde bulunan ve ATAYOL yazılımı ile entegre kara kutu cihazları verileriyle oluşturulan sürüş davranış raporları sonucunda, sürüş performansını geliştirmesi gereken şoförlere, kurum bünyesinde bulunan ve kurum kültürüne uygun olarak sahada yetişmiş uzman şoför eğitmenler tarafından güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmiştir. İETT, bu tecrübe ve bilgi birikimini talep eden diğer kurum ve kuruluşlarla da paylaşmaktadır.

Fırsat eşitliği, sürdürülebilir bir büyüme ve kalkınma için daha fazla kadın iş gücünün olması gerektiği inancıyla, İETT tarihinde bir ilk gerçekleştirilerek istihdam edilen kadın şoförler ile sayısı artırılan ve ilk kez metrobüs istasyonlarında görevlendirilen kadın güvenlik görevlileri başarılı bir şekilde görev yapmaya devam etmektedir.

Türkiye’de modern anlamda kent içi ulaşımını başlatmış olan İETT; ekonomik, sosyal ve

çevresel etkileri olan toplu ulaşım hizmetinin, önümüzdeki yıllarda önemli ölçüde değişime ve dönüşüme uğrayacağı öngörüsüyle; bu değişim ve dönüşüm sürecinin iyi yönetilmesi, gelecekteki yolcu memnuniyeti ve beklentilerinin bugünden iyi analiz edilip, stratejik planlara yansıtılması amacıyla gereken çalışmaları yapmıştır. Bu doğrultuda 2021-2025 Stratejik Planı hazırlanmış olup İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisinde onaylanmıştır. İETT, tüm faaliyetlerini çevreci yaklaşımlarla sürdürmektedir. Bu kapsamda, garajlarda kullanılan atık sular arıtılarak kanalizasyona deşarj edilmekte ve faaliyetler sonucu ortaya çıkan ömrünü tamamlamış lastik, atık motor yağları vb. atıkların geri dönüşümü sağlanarak çevreye verilen zarar minimuma indirilmektedir. 2020 faaliyetleri sonucunda oluşan atıkların % 90’ı geri dönüştürülerek çevreye ve ülke ekonomisine katkıda bulunulmuştur. “Avrupa Atık Azaltım Haftası 2020” etkinliğine başvuru yapılmış, atıkların geri dönüşümü ile elde edilen 17 ürün Karaköy Tünel girişinde sergilenmiştir.

İETT, yapmış olduğu çalışmalar ve sunmuş olduğu hizmetler nedeniyle 2020 yılında yurt içi ve yurt dışından aşağıda belirtilen ödüllere layık

görülmüştür.

- Envision tarafından gerçekleştirilen En Yeşil Ofis araştırmasında İETT ilk sıralarda yer almıştır,
- İETT, Avrupa İş Meclisi (European Business Assembly) tarafından verilen “Yılın Kuruluşu” ödülü,
- Marketing Türkiye ve BoomSonar tarafından verilen “Social Media Awards Turkey 2020 Veri Analitiği Ödülleri Kara Yolları Ulaşım Kategorisinde Altın Ödülü”,
- “Atlas Lojistik Ödülleri”nde, “Adalar İlçesi’nde Elektrikli Araçların Hizmete Alınması” nedeniyle “Jüri Özel Ödülü”.

İETT’nin en önemli gelir kaynağı yolculuk gelirleridir. Pandemi sürecinde gerek toplu taşımaya yönelik getirilen kapasite sınırlamaları gerekse sokağa çıkma yasakları gibi nedenlerden dolayı yolculuk sayıları ve yolculuk gelirlerinde büyük düşüşler meydana gelmiştir. Kapasite kısıtlamaları nedeniyle yolcuların mağdur olmaması için sefer sayılarının arttırılması ve pandemi ile mücadele kapsamında alınan tedbirler nedeniyle ilave maliyetler oluşmuştur. Gelirlerde büyük ölçüde azalma, giderlerde ise

artış olmasına rağmen, İstanbul Büyükşehir Belediyesinin de desteği ile hizmetin sürekliliği sağlanmıştır.



ÖNERİ VE TEDBİRLER

ÖNERİLER TEDBİRLER

ÖNERİ VE TEDBİRLER

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü kamu hizmeti anlayışıyla sosyal devlet ilkesi gereği hizmet sunmaktadır. Küresel Covid-19 salgını kapsamında alınan önlemler ve kısıtlamalar nedeniyle yolculuk sayılarında ve yolculuk gelirlerinde çok büyük düşüşler yaşanmasına rağmen salgınla mücadele kapsamında sefer sayıları artırılmış, alınan önlemler sebebiyle ek maliyetler üstlenilmiştir.

Döviz kuru ve faizlerde aşırı dalgalanmalar, enflasyon artışı gibi ekonomik gelişmeler sonrasında maliyetler artmaktadır.

Toplu taşıma hizmetlerinin konforunun ve sürekliliğinin sağlanması adına diğer dünya ülkeleri örneklerinde olduğu gibi toplu taşımanın sübvansede edilmesi gerekmektedir. Döviz artışından korunmak amaçlı döviz risklerine karşı türev piyasalardaki araçlardan yararlanabilmek için ise mevzuat düzenlemesi yapılmalıdır.

Küresel ısınmanın ve çevre kirliliğinin arttığı günümüzde gelişen ve değişen araç teknolojilerinden faydalanılması gerekmektedir.

Çevre dostu CNG yakıtın, doğalgazdan CNG'ye dönüştürülmesinden dolayı ÖTV ödenmektedir. İETT ve diğer ulaşım operatörlerinin CNG

kullanımında alınan ÖTV'den muaf olması için düzenleme yapılmalıdır.

Yeni araç alımlarında yatırım maliyeti yüksek olmasına rağmen işletme maliyetinin düşük olması nedeniyle elektrikli otobüslere öncelik verilmelidir. Ayrıca çevreye duyarlı toplu taşıma araç alımına yapılacak teşvik ve bu araçlarda kullanılacak yakıtların vergileri hususunda düzenleme yapılması ile birlikte, çevreye duyarlı araçlara yönelim artacak ve bu sayede hem yakıt maliyetleri azaltılmış olacak hem de karbon salınımının azaltılması sağlanacaktır.

Milli servet niteliğinde olan araçların yeniden ekonomiye dâhil edilebilmesi amacıyla kullanım ömrü dolan dizel araçlar, elektrikli araca dönüştürülmelidir.

Şehrin yoğun ve tarihi yerlerine araç girişleri azaltılmalı, çevre dostu, alternatif toplu taşıma araçlarına öncelik sağlayan düzenlemeler yapılmalı, sadece toplu taşıma araçlarının kullanabileceği yollar belirlenmelidir.

Toplu taşımacılığı cazip hale getirerek, otomobil sahiplerini toplu taşıma kullanmaya teşvik etmek için kalite, konfor ve erişilebilirlik seviyeleri gözden geçirilmeli, hizmet kalitesinin

arttırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Trafiğe takılmadan yolculuk edebilme imkânı sunması nedeniyle tercih edilen metrobüs sistemi yaygınlaştırılmalı, yeni metrobüs güzergâhları oluşturulmalıdır.

Birçok İETT hattının Metrobüs, Tramvay ve Metro hatlarıyla kesiştirilmesi, toplu ulaşım da aktarma ve entegrasyonun sağlanması için toplu ulaşım transfer merkezlerinin kurulması gerekmektedir. Transfer merkezlerinin kurulması ile entegrasyon ve aktarmalar daha etkin şekilde sağlanacak, bu da toplu ulaşım kullanımının artmasına ve birçok hattın kısaltılarak daha sık ve efektif sefer planlaması yapılmasına olanak sağlayacaktır.

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

İÇ KONTROL
GÜVENCE
BEYANLARI

**MALİ HİZMETLER BİRİM
YÖNETİCİSİNİN BEYANI
İÇ KONTROL GÜVENCE BAYANI**

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

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

İdaremizin 2020 yılı Faaliyet Raporunun "Mali Bilgiler" bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim.

İstanbul / 29.03.2021

Sevcan BİLİR

Mali Hizmetler Dairesi Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak yetkim dahilinde;

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

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

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

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

İstanbul / 29.03.2021

Alper BİLGİLİ
Genel Müdür

