

İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ PERFORMANS PROGRAMI 2020



İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

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





Sevgili İstanbullular,

İstanbul'u dünyada hak ettiği yere yükseltmek için çalışmalarımıza başladık. Sizlere verdiğimiz sözleri, anlattığımız projeleri, ekip arkadaşlarımızla birlikte hızla hayata geçireceğiz.

Başladığımız bu görev boyunca siz 16 milyon İstanbullu 'ya, herhangi bir ayırım gözetmeksizin hizmet vereceğiz. Yeni nesil bir yerel yönetim anlayışını, birlikte yönetme ilkemizi hâkim kılacağız.

Belediyemizin bütün birimlerinin kapısından giren, otobüsümüze, metromuza, vapurumuza binen her hem şehrim, eşit hizmetten yararlanarak, aldığı hizmetten memnun kalacak.

Güzel İstanbul'umuzun kültürüne, değerlerine yeni katkılar yaparak, farklılıklarımızı değil, birlikteliklerimizi çoğaltarak hizmet üreteceğiz. Bu yolda ilerlerken bebeklerimize, çocuklarımıza, kadınlarımıza ve gençlerimize ayrıcalıklı davranacağız.

Bu esasın gereği olarak göreve gelir gelmez, öğrencilerimize sağladığımız toplu ulaşım aylık kart indirimi uygulaması ile ulaşımında ayrıcalıklı politikalarımızı hayata geçirmeye başladık.

Değerli Hemşehrilerim,

Her büyük metropolde olduğu gibi, şehrimizdeki ulaşımında problemlerini çözmenin en önemli yollarından biri metroyu yaygınlaştırmaktır. İstanbul'umuzda raylı sistemin toplu ulaşımındaki payı ve metro durağına yürüme mesafesinde yaşayan nüfus oranı çok düşük seviyelerdedir.

Raylı sistem yatırımlarımızı en kısa süre içerisinde tamamlayarak metro yolculuğunu, şehrimizde ana ulaşım aktörü haline getireceğiz. Raylı sistem yolculuklarını arttırarak diğer ulaşım modları ile entegre ulaşımı sizlerin istifadesine sunacağız.

İstanbul'da konforlu, güvenli, ucuz ve dakik yolculuk yapmayı mümkün kılacak projeler hazırlayarak, getireceğimiz çözümlerle kaynakları, yaşam kalitesi yüksek bir kent yaratmak için seferber edeceğiz.

30 Ağustos gecesi hayata geçirdiğimiz bir çözüm, metrolarımızda başlattığımız gece seferleridir. Sizlerin kesintisiz ulaşımınızın sağlanması adına metrolarımız belli günlerde 24 saat boyunca İstanbullular için çalışmaya başladı.

Gece seferleri uygulamamız ile özellikle gençlerin, iş insanlarının, vardiyalı çalışanların ve turistlerin hayatını kolaylaştırırken aynı zamanda İstanbul'u da gece metro hizmeti veren dünyadaki 8 metropolden biri haline getirdik. Metro hatlarına entegre 24 saat çalışan otobüs ve metrobüs hatları ile bu projeye destek veren en önemli birimimiz İETT'dir.

İETT'mizin önemli bir diğer hizmeti de havalimanlarına düzenlediği seferlerdir. Mega şehrimiz İstanbul, aynı zamanda dünyanın en çok ziyaret edilen noktaları arasında yer alıyor. Pek çok farklı ülkeden ziyaretçisi olan kentin havalimanlarına İETT seferleriyle haftanın her günü ve günün her saati ulaşım hizmeti sağlıyoruz.

Sürdürülebilir bir büyüme ve kalkınma için aramızda daha fazla kadın gücünün olması gerektiğine inanıyoruz. Bu inançla İETT tarihinde ilk defa kadın şoför alınması konusunda çalışmalara başladık. Kadın elinin değdiği her yerin daha da güzelleşeceğine inancımız tamdır.

Bu düşüncelerle İETT'mizin 2020 yılı Performans Programı ve Bütçesinin hayırlı olmasını diliyor, başta şoförlerimiz olmak üzere tüm İETT çalışanlarımıza başarılar diliyorum.

Ekrem İMAMOĞLU

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI



Saygıdeğer İstanbullular,

İETT olarak başta siz değerli yolcularımız olmak üzere tüm paydaşlarımızın toplu ulaşım ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için 7 gün 24 saat esasıyla çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz.

Yenilikçi bir yönetim anlayışıyla sizlerin memnuniyetini arttırmak için projeler geliştirirken, çevreye ve insan sağlığına duyarlı şekilde hizmetimizi düşük emisyonlu otobüslerle gerçekleştiriyoruz.

Yolculukların konforunu ve güvenliğini arttırmak adına tamamı engelli erişimine uygun ve klimalı otobüslerimizi her gün garajlarımızda dezenfekte ediyor, bakımlarını uzman teknik ekibimizin detaylı çalışmalarıyla gerçekleştiriyoruz.

İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İMAMOĞLU'nun, "Bu şehir 24 saat yaşıyor" diyerek İstanbullulara müjdesini verdiği gece seferlerini, 30 Ağustos 2019 Zafer Bayramı gecesi daha da yaygınlaştırdık. Şehrimizde yoğun olarak kullanılan metro hatları artık, resmi tatiller, dini bayramlar ve hafta sonlarında olmak üzere 24 saat boyunca İstanbullular için çalışıyor.

İETT olarak, metro hatlarına entegre otobüs ve metrobüs hatlarımız ile "İstanbul'da 24 Saat Ulaşım" uygulamasına katkıda bulunuyoruz.

Metrobüslerimize entegre ettiğimiz karakutu sistemi sayesinde, kaza sayılarımızı, bakım giderlerimizi ve araç yakıt tüketimimizi izleyerek raporluyoruz.

2020 yılı içerisinde de karakutu rapor sonuçlarına göre şoförlerimize eğitimler vererek yol ve sürüş güvenliğimiz ile yolcu konforunu daha da arttırmayı hedefliyoruz.

Yolcularımıza daha iyi hizmet verebilmek adına müşteri memnuniyeti araştırması ve otobüslerimizde bağımsız üçüncü taraf denetimleri yaptırarak, geliştirilmesi gereken alanlar ile ilgili faaliyetlerde bulunuyoruz.

Performans programımız sizlerden aldığımız olumlu geri dönüşlerin ve bizi daha da ileriye taşıyacak önerilerinizin bir ürünüdür. İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Sayın Ekrem İMAMOĞLU'nun ulaşım vizyonunu özümseyerek yolcularına kesintisiz hizmet rotasını çizdik.

Bu vesileyle yolcularımıza kesintisiz hizmet yolunda emin adımlarla ilerlememizi sağlayan başta şoförlerimiz olmak üzere tüm İETT çalışanlarına, bize destek veren paydaşlarımıza, belediye meclis üyelerine, ve Başkanımız Sayın Ekrem İMAMOĞLU Beyefendiye çok teşekkür ediyorum.

Şeffaf ve hesap verebilir yönetim anlayışımız gereği hazırlanan İETT 2020 Yılı Performans Programı'nın yolcularımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımız ve İstanbul için güzel sonuçlar doğurmasını temenni ediyorum.

Hamdi Alper KOLUKISA
Genel Müdür v.

2020 PERFORMANS PROGRAMI

KATKIDA BULUNANLAR

Hamdi Alper KOLUKISA
Dr. Hasan ÖZÇELİK
Ertuğrul Selçuk GÜLDÜLER
Dr. Adil ALKAN
Mehmet Akif ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN

TASARIM

Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN

İÇİNDEKİLER

10

GENEL BİLGİLER

26

PERFORMANS BİLGİLERİ

42

AMAÇ 1 ENTEGRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK

52

AMAÇ 2 MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK

64

AMAÇ 3 HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

88

AMAÇ 4 TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

104

AMAÇ 5 ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK

126

AMAÇ 6 AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK

140

AMAÇ 7 ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK

152

TABLolar

TARİHÇE

İstanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında Der Saadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla başlayıp, 1871 yılında ilk atlı tramvay hizmete girmiş ve Şubat 1914'de elektrikli tramvay işletmeciliğine geçilmiştir.

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

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

İETT bugün yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmeti sunmaktadır.



YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; 5343 km²'lik İstanbul İl sınırları içinde kent içi toplu taşıma hizmeti sunan İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı bir kamu kuruluşudur.

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

İETT, hususi hukuk hükümlerine göre idare edilen ve 3645 sayılı Yasa ile kurulan bir kamu tüzel kişiliğidir. Satın alma ve gelir getirici faaliyetlerini 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanununa göre sürdürmekte olup kurumlar vergisine tabii değildir.

BÜTÇE VE KADROLAR

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

KESİN HESAP

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

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

3645 sayılı İstanbul Elektrik, Tramvay Ve Tünel İdareleri Teşkilât Ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanunda İETT'nin görevleri “İstanbul Rumeli ve Anadolu Yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti(gücü) tevzi etmek (dağıtmak) üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim (düzenleme), ıslah (iyileştirme), tadil (onarım, doğrultma) ve tevsi (genişletme) etmek ve bu işler için muktezi (gerekli) gayrimenkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim (uygun) bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas (kurmak) etmek suretiyle münakalatı (ulaştırma işleri) temdit (sürdürme) ve takviye (güçlendirme) etmek.” şeklinde yer almıştır. Söz konusu madde 28.02.2006 tarih ve 5466 sayılı kanun ile “İşletmek ve İşlettirmek şeklindeki ibarenin ilave edilmesi neticesinde aşağıdaki halini almıştır:

“İstanbul’un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalar’da elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını ve elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah , tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayri menkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.”

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü birimlerinin kurum içi görev, yetki ve sorumlulukları “Görev Yetki ve Sorumluluk Yönergesi” ile düzenlenmiştir.

ÜCRET TARİFELERİ

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

TEŞKİLAT YAPISI

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü teşkilat yapısı, norm kadro esaslarına uygun olarak Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Daire Başkanlıkları ve Şube Müdürlerinden oluşmaktadır.

DANIŞMA BİRİMİ

Hukuk Müşavirliği, Genel Müdürlüğün hukuki iş ve işlemlerini Genel Müdür adına yürütür.

YÜRÜTME BİRİMLERİ

Genel müdürlüğün misyon ve vizyonunun gereklerini uygulayan Daire Başkanlıkları ve Müdürlüklerdir.

DENETLEME BİRİMLERİ

Genel Müdürlükçe yürütülen iş ve işlemlerin mevzuata uygunluğunu Genel Müdür adına denetleyen Teftiş Kurulu Başkanlığı ve İç Denetim Başkanlığıdır. 5018 sayılı yasa uyarınca iç ve dış denetim yapılmaktadır. İç denetim İç Denetim Başkanlığı, dış denetim Sayıştay Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir.

**GENEL MÜDÜR**

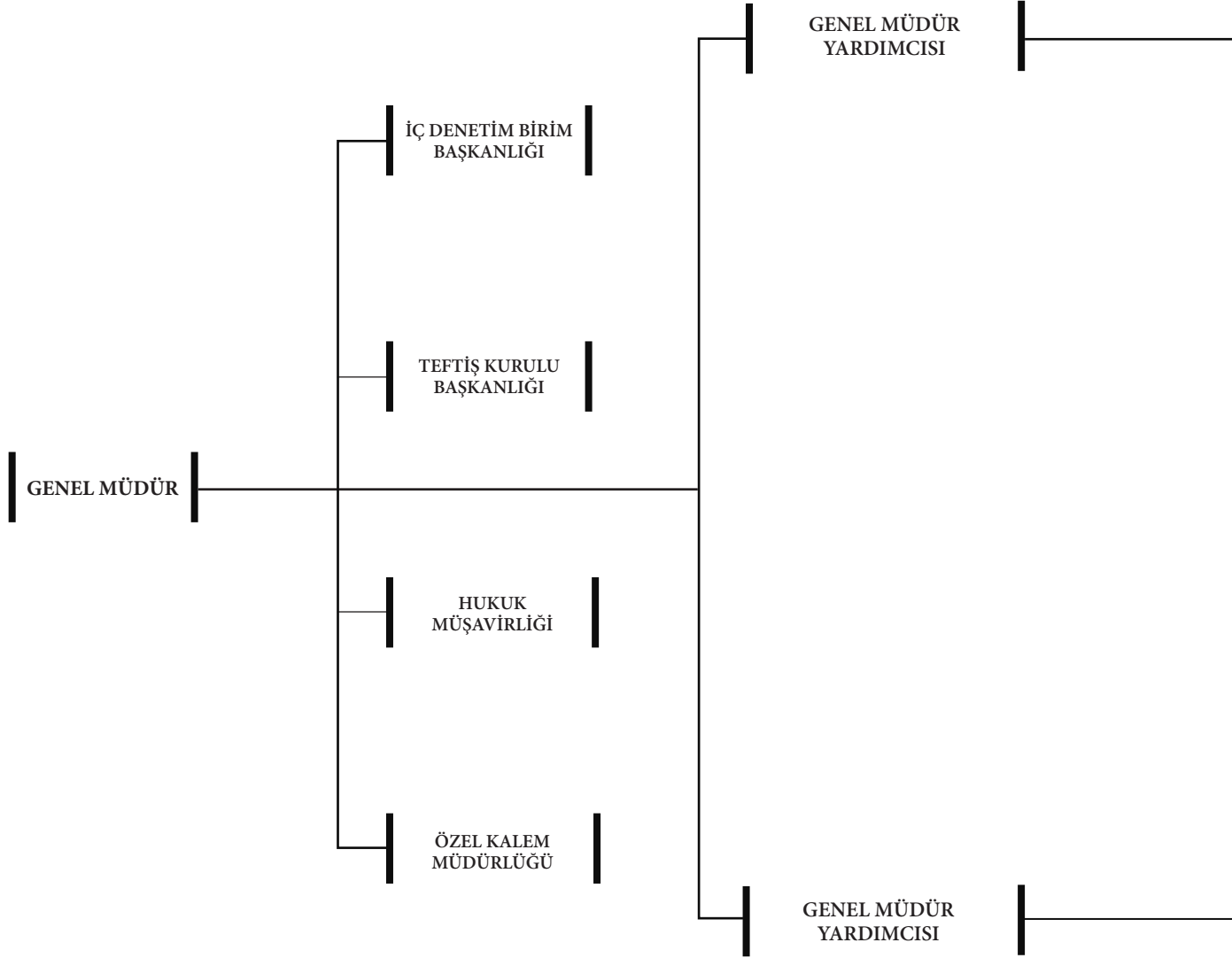
İdarenin misyon ve vizyonuna uygun planlama, yönetme ve denetlemeyi gerçekleştiren üst yöneticidir.

**GENEL MÜDÜR YARDIMCILARI**

İdarenin misyon ve vizyonuna uygun planlama, yönetme ve denetleme işlerini Genel Müdür adına yürüten ve Genel Müdüre karşı sorumlu olan yöneticidir.

**İDARE ENCÜMENİ**

İdarenin stratejik plan ve projeleri ile misyon ve vizyonunun müzakere edildiği ve yürütme birimlerine tavsiye niteliğinde önerilerde bulunan organdır. Genel Müdür veya görevlendireceği bir Genel Müdür Yardımcısı başkanlığında; 1. Hukuk Müşaviri, Satınalma Daire Başkanı, Mali Hizmetler Daire Başkanı ve konu ile ilgili olan daire başkanlarından teşekkül eder.



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

FİZİKSEL KAYNAKLAR

HİZMET BİNALARI

TANIM	ADET
HİZMET BİNALARI	3
GARAJLAR	14
ATÖLYELER	3
LOJMANLAR	118
SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR	1
SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER	6
DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR	18
YEDEK PARÇA AMBARI	3
KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARI	2
AKARYAKIT AMBARI	13
ARSALAR	21

OTOBÜS-METROBÜS FİLOSU*

MARKA/TİP	EGZÖZ EMİSYON STANDARTI	KOLTUK SAYISI	ADET
MERCEDES CİTARO 0530	EURO 3	29	392
MERCEDES CİTARO 0530 G	EURO 3	42	99
MERCEDES CAPACITY	EURO 5	43	249
MERCEDES CONNECTO G	EURO 5	34	390
PHILEAS	EURO 4	43	49
OTOKAR KENT 290 LF	EEV	30	912
KARSAN B.AVANCİTY+ CNG	EEV	27	247
KARSAN B.AVANCİTY+	EEV	42	309
BMC PROCİTY 285	EURO 5	27	4
BMC PROCİTY	ISB6. 7E5 285B EURO 5	27	44
BMC PROCİTY	ISB6. 7E5 285B EURO 6	27	375
TOPLAM			3.070

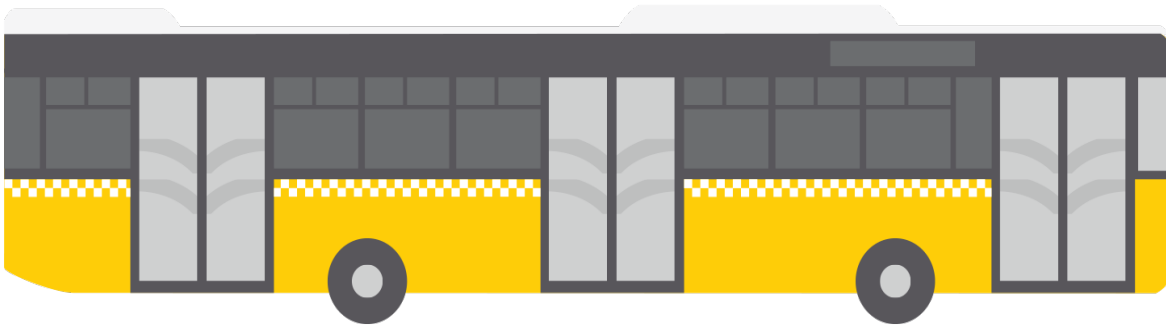
AÇIK VE KAPALI DURAKLAR

DURAK CİNSİ	ADET
AÇIK DURAKLAR	8.345
KAPALI DURAKLAR	4.796
TOPLAM	13.141

*Hatlarda kullanılan fiili araç sayısıdır.

NOSTALJİK OTOBÜS FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	İMALAT YILI	ADET
TOSUN	2013	1
LEYLAND	2014	1
BUSSİNG	2014	1
RENAULT SCENİA	2016	1
MAN	2014	1
İKARUS	2014	1
MERCEDES 0321 HL	2015	1
GASOILLE WHITE	2016	1
SKODA 706 RO	2016	1
TOPLAM		9



İNSAN KAYNAKLARI

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	161	491	652
SÖZLEŞMELİ MEMUR	31	27	58
KADROLU İŞÇİ	8	2.119	2.127
İŞÇİ (İSFALT)	3	2.214	2.217
TOPLAM	203	4.851	5.054

PERSONELİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

	İLK ÖĞRETİM	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA
MEMUR	5	92	97	313	139	6
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	3	42	13	-
KADROLU İŞÇİ	596	1.406	54	69	2	-
İŞÇİ (İSFALT)	1.215	902	42	58	-	-
TOPLAM	1.816	2.400	196	482	154	6

PERSONELİN YAŞ DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
18-25	-	4	-	-	4
26-35	126	42	4	530	702
36-45	171	10	1.048	1.003	2.232
46+	355	2	1.075	684	2.116

PERSONELİN HİZMET YILINA GÖRE DAĞILIMI

	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (İSFALT)	TOPLAM
0-10	275	57	7	1.615	1.954
11-20	118	1	1.760	602	2.481
21-30	202	-	351	-	553
31-35	46	-	7	-	53
36+	11	-	2	-	13

TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER

İETT Genel Müdürlüğü'nün temel politika ve öncelikleri, 2018-2022 dönemi Stratejik Planda ortaya konulan vizyonun gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

VİZYONUN TEMEL UNSURLARI

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- ▶ Çevre Dostu
- ▶ Kaynak Yönetimi-Etkinlik ve Verimlilik
- ▶ Yenilenebilir Enerji

ŞEHİR HAYATI

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

TOPLU ULAŞIM

- ▶ Kamu Yararı
- ▶ Hizmette Çeşitlilik
- ▶ Koordinasyon

LİDER

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

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 anlayışla toplu ulaşımı cazip kılarak şehir hayatını kolaylaştıran lider kuruluş olmak.

STRATEJİK AMAÇLAR VE BİRİM İLİŞKİSİ

BİRİMLER	STRATEJİK AMAÇLAR						
	SA 1	SA 2	SA 3	SA 4	SA 5	SA 6	SA 7
Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı		√	√	√			
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	√		√			√	
Hızlı Otobüs-Metrobüs Dairesi Başkanlığı		√	√	√	√		
Destek Hizmetler Dairesi Başkanlığı					√		
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı			√	√	√		√
Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı		√					√
Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı	√	√	√	√	√		√
Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı		√	√	√	√		
Satınalma Dairesi Başkanlığı		√		√			
Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı		√	√	√	√	√	√
Ulaşım Dairesi Başkanlığı	√		√	√			√
Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı	√	√	√			√	
Ulaşım Teknolojileri Dairesi Başkanlığı				√		√	
Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı	√		√		√		
İç Denetim Başkanlığı		√					
Teftiş Kurulu Başkanlığı					√		
1.Hukuk Müşavirliği	√						

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

Amaç 1	Entegre Toplu Ulaşım Yönetim Sistemini Kurmak Ve Geliştirmek
Hedef 1.1	Ulaşımında Tam Entegrasyonu Sağlamak
Hedef 1.2	Toplu Ulaşımında Etkin Denetim Sistemini Kurmak
Hedef 1.3	Toplu Ulaşımında Taleplerin Yönetimini Sağlamak
Hedef 1.4	Özel Taşımacılığın Kurumsallaşmasına Katkı Sağlamak
Amaç 2	Mali Yapıyı Güçlendirmek
Hedef 2.1	Finansal Kaynakları Etkin Ve Verimli Yönetmek
Hedef 2.2	Kaynakların Gelişmesini Sağlamak
Amaç 3	Hizmet Kalitesini Geliştirmek
Hedef 3.1	Toplu Ulaşımında Standardizasyonu Sağlamak
Hedef 3.2	Müşteri Memnuniyetini Arttırmak
Hedef 3.3	Güvenli Toplu Ulaşım Sistemini Geliştirmek
Amaç 4	Toplumsal Ve Çevresel Sürdürülebilirliği Etkin Kılmak
Hedef 4.1	Toplu Ulaşım Bilincini Geliştirmek
Hedef 4.2	Alternatif Enerji Kaynaklarının Kullanımını Arttırmak
Hedef 4.3	Paydaş İlişkilerini Geliştirmek
Hedef 4.4	Sektörde Yerli Üretimi Desteklemek
Amaç 5	Çalışanların Yetkinliğini Ve Kurumsal Aidiyetini Arttırmak
Hedef 5.1	Çalışanların Aidiyet Duygusunu Ve Çalışma Koşullarını Geliştirmek
Hedef 5.2	İnsan Kaynağını Etkin Ve Verimli Bir Şekilde Yönetmek
Amaç 6	Akıllı Ulaşım Teknolojilerini Geliştirmek
Hedef 6.1	İnovasyon Faaliyetlerini Etkinleştirmek
Hedef 6.2	İş Zekâsı Uygulamalarını Geliştirmek Ve Yaygınlaştırmak
Hedef 6.3	Akıllı Ulaşım Sistemlerini Geliştirmek Ve Yaygınlaştırmak
Amaç 7	Organizasyonel Mükemmelliği Sürdürmek Ve Geliştirmek
Hedef 7.1	Kurumsal Kalitenin Sürekli İyileştirilmesini Sağlamak
Hedef 7.2	İSG Sistemini Geliştirmek

STRATEJİK AMAÇ 1

ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ 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 ihtiyaçlarının 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 ihtiyaçlarının yönetiminin sağlanmasına ve özel taşımacılığın kurumsallaşmasına katkıda bulunulmasına karar verilmiş, belirtilenler 2018-2022 yıllarını kapsayan stratejik planına hedef olarak atanmıştır.

STRATEJİK HEDEF 1.1

ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK

Entegre ulaşım, planlama ve diğer sistem unsurlarının, ekonomik ve sosyal faydaları artırmak 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.

STRATEJİK HEDEF 1.2

TOPLU ULAŞIMDA ETKİN DENETİM SİSTEMİ KURMAK

Toplu ulaşımda 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.

STRATEJİK 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 ulaşımda ihtiyaçların yönetiminin sağlanmasını kurumun hedefi olarak belirlemiştir ve çeşitli faaliyetlerle hedefini gerçekleştirmeyi planlamıştır.

Toplu ulaşım ağının kapsama alanının genişletilmesi, talep analizi çerçevesinde hat planlarının güncellenmesi, ulaşımaya yönelik altyapı projeleri ve kent planlama önerilerinin hazırlanması Metrobüs sistemlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması, gece seferlerinin artırılması gerçekleştirmeyi düşündüğü faaliyetlerin bir kısmıdır.

STRATEJİK 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.

STRATEJİK AMAÇ 2

MALİ YAPIYI 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.

STRATEJİK HEDEF 2.1

FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK

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

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

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

STRATEJİK 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.

STRATEJİK AMAÇ 3

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

Kendine özgü coğrafyası, yoğun nüfusu ve sürekli göç alan yapısıyla megapol özelliği taşıyan İstanbul'da hizmet veren İETT, şehir içi toplu ulaşımında yolculara kaliteli ve etkin bir hizmet verme amacındadır.

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

Hizmet kalitesini geliştirme amacı doğrultusunda belirlenen stratejiler aşağıdadır.

Stratejiler;

- Tüm müşteri temas noktalarında uluslararası standartlarda hizmet vermek.

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

STRATEJİK HEDEF 3.1

TOPLU ULAŞIMDA STANDARDİZASYONU SAĞLAMAK

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.

STRATEJİK HEDEF 3.2

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK

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

İETT her yıl müşteriyi tanımak, müşterinin ihtiyacını anlamak, ihtiyaca uygun hizmetler geliştirmek ve sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyini ölçümlemek için müşteri memnuniyeti araştırmaları düzenlemektedir. Müşteri memnuniyet araştırmalarından elde edilen sonuçlar kurumun güçlü yönlerinin ve iyileştirmeye açık alanlarının belirlenmesinde yol gösterici olmaktadır. İETT'nin müşterilerine verdiği

önemin bir diğer göstergesi ise kurulan Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemidir. Müşteriler tarafından İBB Beyaz Masa, YardımİETT, İETT web sitesi, sosyal medya vb. kanallardan gelen bilgi edinme, şikayet, istek/öneri vb. başvurular CRM sistemine aktararak değerlendirilmektedir.

İETT, müşteri bilgilendirilmelerinin artırılması için toplu ulaşım haritaları ve bilgilendirmeleri geliştirmeyi, İstanbulkart dolum makinalarına erişimi kolaylaştırmayı ve elektronik bilet hizmetleri hakkında bilgilendirme görselleri hazırlamayı, müşterinin yolculuk süresince güvenli olarak seyahat etmesi için sürücü sicil uygulamasının tüm özel ulaşım operatörlerde uygulamayı ve gizli müşteri denetimlerini geliştirmeyi 2018-2022 stratejik planı sürecinde gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

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

STRATEJİK 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.

STRATEJİK AMAÇ 4

TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN KILMAK

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

Sürdürülebilir kalkınmanın devamlılığının doğal kaynakların korunmasından, sosyal ve ekonomik ilişkilerin geliştirilmesinden geçtiğini bilen İETT, sosyal ve çevre koşullarını bir arada ele almayı planlamış ve birçok hedef geliştirmiştir. Belirlediği hedefleri gerçekleştirerek, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliği etkin kılmayı amaçlamıştır.

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

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

Stratejiler;

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

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

STRATEJİK 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 işbirliğinde 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.

STRATEJİK 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.

STRATEJİK HEDEF 4.3

PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRMEK

Dünya standartlarında kaliteli hizmet verebilmenin, paydaşlarla güven ilişkisine dayalı işbirliği içerisinde faaliyetlerde bulunulmasından geçtiğini bilen İETT, paydaş ilişkilerini geliştirmek için her yıl paydaş toplantıları düzenleyerek paydaşların kurumu yakından tanınmasını 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 işbirliklerinde bulunmak ve Sürekli Eğitim Merkezleri ile ortak eğitim programları geliştirmektir.

STRATEJİK HEDEF 4.4

SEKTÖRDE YERLİ ÜRETİMİ DESTEKLEMEK

İETT yerli üretimi destekleyerek sektörün gelişimine katkı sağlamayı ve önemli paydaşlarından olan tedarikçilerinin kurumdan duyduğu memnuniyet seviyesini artırmayı hedeflemektedir. Yerli üretimi destekleme hedefi için çeşitli faaliyetler belirleyen İETT, hedefini gerçekleştirerek toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliği etkin kılma amacına katkıda bulunmayı planlamaktadır.

STRATEJİK 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 artırmak 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.

STRATEJİK 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.

STRATEJİK 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 artırmak 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 personelleri için esnek çalışma planlamasını hayata geçirmeyi hedeflemektedir.

STRATEJİK 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.

STRATEJİK 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.

STRATEJİK 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 zekası 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.

STRATEJİK 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.

STRATEJİK AMAÇ 7

ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ 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.

STRATEJİK 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.

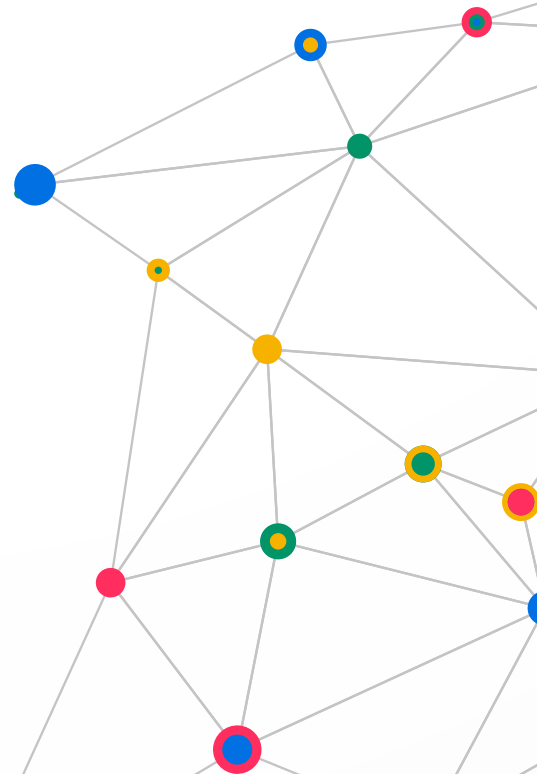
STRATEJİK HEDEF 7.2

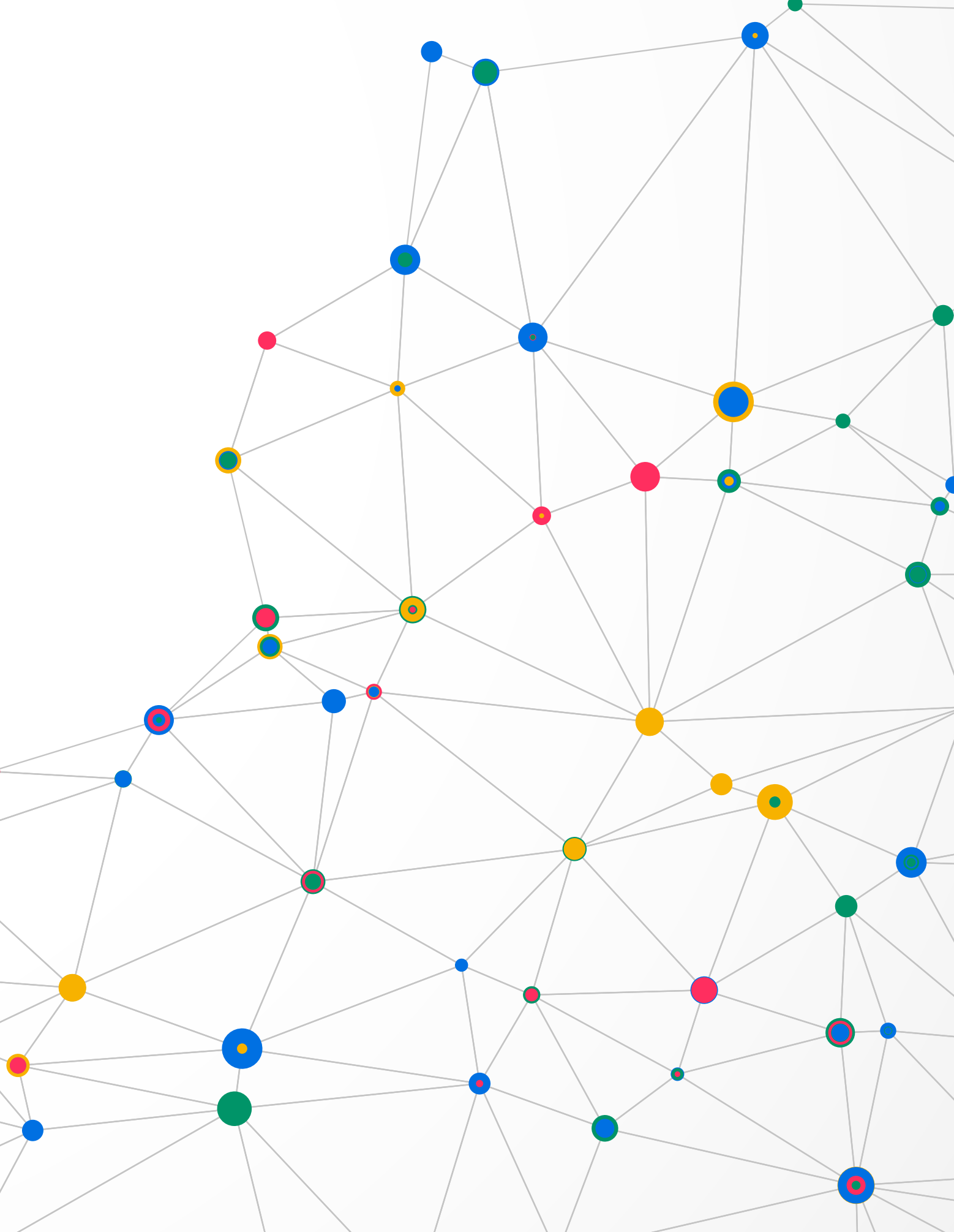
İSG SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK

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.

AMAÇ 1

ENTEGRE TOPLU ULAŞIM
YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE
GELİŞTİRMEK





PERFORMANS HEDEFİ 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

Açıklama: Toplu ulaşım da kaynakların verimli kullanılması, ücret entegrasyonu ile hizmet kalitesinin artırılarak toplu ulaşım kullanım oranının yükseltilmesi ve buna bağlı olarak trafik sorununun azaltılması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 BESLEME HAT SAYISI	34	70	75

Açıklama: Metro/metrobüs hatları için oluşturulan toplam besleme hat sayısıdır.

2 GERÇEKLEŞTİRİLEN HAT SİMÜLASYONU SENARYO SAYISI	-	-	12
---	---	---	----

Açıklama: VİSUM yazılımı aracılığıyla gerçekleştirilen tüm senaryo bazlı model atamalarını ve analiz raporlarını ifade eder. Yıl içerisinde ihtiyaca göre belirlenecek hatlarda yapılacak simülasyon sayısıdır.

3 HİZMETE VERİLEN YOL AĞI ORANI/500m.(%)	68	70	72
--	----	----	----

Açıklama: Yolculuk talepleri, yeni yerleşim alanlarının ve arazi kullanım planlarının analizleri ile hizmete sunulacak hatların yolcu hizmetine sunulması için planlanan yol ağı oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 VİSIUM UYGULAMASI DANIŞMANLIK HİZMETİ ALINMASI	150.000,00	-	150.000,00
GENEL TOPLAM	150.000,00	-	150.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	AKTARMALI TOPLU ULAŞIM SİSTEMİ OLUŞTURMAK
FAALİYET ADI	VISIUM UYGULAMASI DANIŞMANLIK HİZMETİ ALINMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Simülasyon atamalarının daha sağlıklı ve kapsamlı yapılabilmesi için danışmanlık hizmet alımı yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	150.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		150.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ 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 - 001.001.003	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK

Açıklama: Kentin şehir planlarına uygun gelişmesine paralel olarak oluşacak yolculuk taleplerinin, konfor faktörü göz önüne alınarak karşılanmasını sağlamak üzere hat şebeke planlarının hazırlanması ve yolculuk analizleri, saha araştırmaları ile belirlenecek talepler doğrultusunda hat, güzergah ve araç sayılarının planlanarak uygulamaya sokulması amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 NÜFUSA ERİŞİM ORANI /500m.(%)	98	95	96

Açıklama: Ana Hat-Besleme Hat prensiplerine uygun aktarma merkezleri ağırlıklı hızlı, konforlu ve ekonomik entegre toplu ulaşım sisteminin planlanması ve uygulamaya konulması planlanan orandır.

2 BO SİSTEMİNDE HAZIRLANAN KARAR DESTEK RAPORU SAYISI	-	-	4
---	---	---	---

Açıklama: Karar destek sistemlerini kurmak amacıyla BO yazılımında hazırlanan karar raporları sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 BO SİSTEMİNDE KARAR RAPORLARININ HAZIRLANMASI	50.000,00	-	50.000,00
GENEL TOPLAM	50.000,00	-	50.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK
FAALİYET ADI	BO SİSTEMİNDE KARAR RAPORLARININ HAZIRLANMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Zaman planlaması, güzergah planlaması ve durak planlaması yapılırken planlama personelinin karar almasını kolaylaştıracak BO raporlarının hazırlanması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	50.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		50.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ 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 - 001.001.004	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMINI GÜNCELLEMEK

Açıklama: İşletme planlarının optimum şekilde hazırlanması ve özel aktivite günlerinde ve farklı yoğunluk senaryolarında olası en iyi işletme planlarının oluşturulabilmesinin sağlanması amacıyla işletme planlama yazılımı bakımı ve lisans yenilenmesi yapılması amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI YENİLENME ORANI(%)	-	-	100

Açıklama: Sefer planlama ve işletme takibinin tamamen dijital ortamda yapılması için kurulan yazılımın bakımının yapılması oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI GÜNCELLENMESİ	1.001.000,00	-	1.001.000,00
GENEL TOPLAM	1.001.000,00	-	1.001.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMINI GÜNCELLEMEK
FAALİYET ADI	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI GÜNCELLENMESİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İşletme planlama yazılımına bakım hizmeti ve lisans yenilemesi yapılacaktır.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	1.001.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.001.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 001	ENTEĞRE TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 001.003	TOPLU ULAŞIMDA TALEPLERİN YÖNETİMİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 001.003.001	METROBÜS SEFERLERİNDEKİ SEFER ZAYİİNİ AZALTMAK

Açıklama: Metrobüs hattında bulunan istasyonların yoğunluğunun tespit edilebilmesi için kurulan RİTİM sisteminin geliştirilerek daha etkin metrobüs filo yönetim yapılabilmesi amaçlanmıştır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 YOLCU YOĞUNLUĞU TESPİTİ YAPILACAK İSTASYON SAYISI	-	44	44

Açıklama: Metrobüs hattında yolcu yoğunluğu tespiti yapılacak istasyon sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 İSTASYON YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULMASI	2.000.000,00	-	2.000.000,00
GENEL TOPLAM	2.000.000,00	-	2.000.000,00

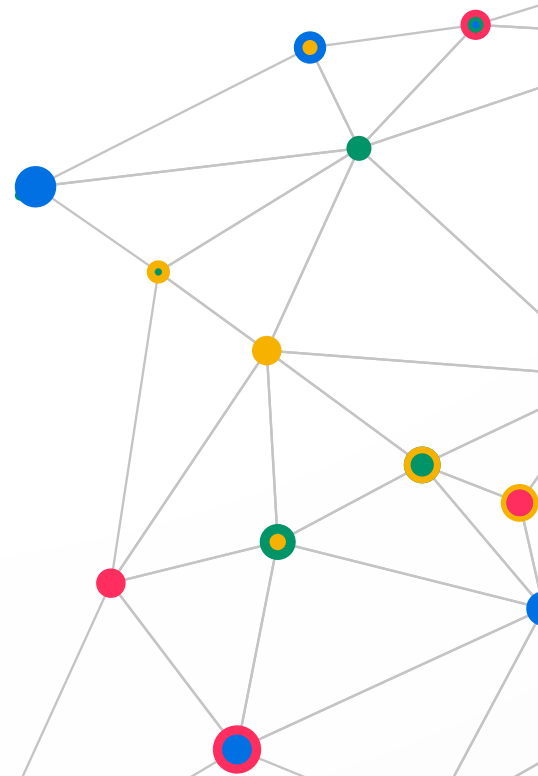
FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	METROBÜS SEFERLERİNDEKİ SEFER ZAYIİNİ AZALTMAK
FAALİYET ADI	İSTASYON YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

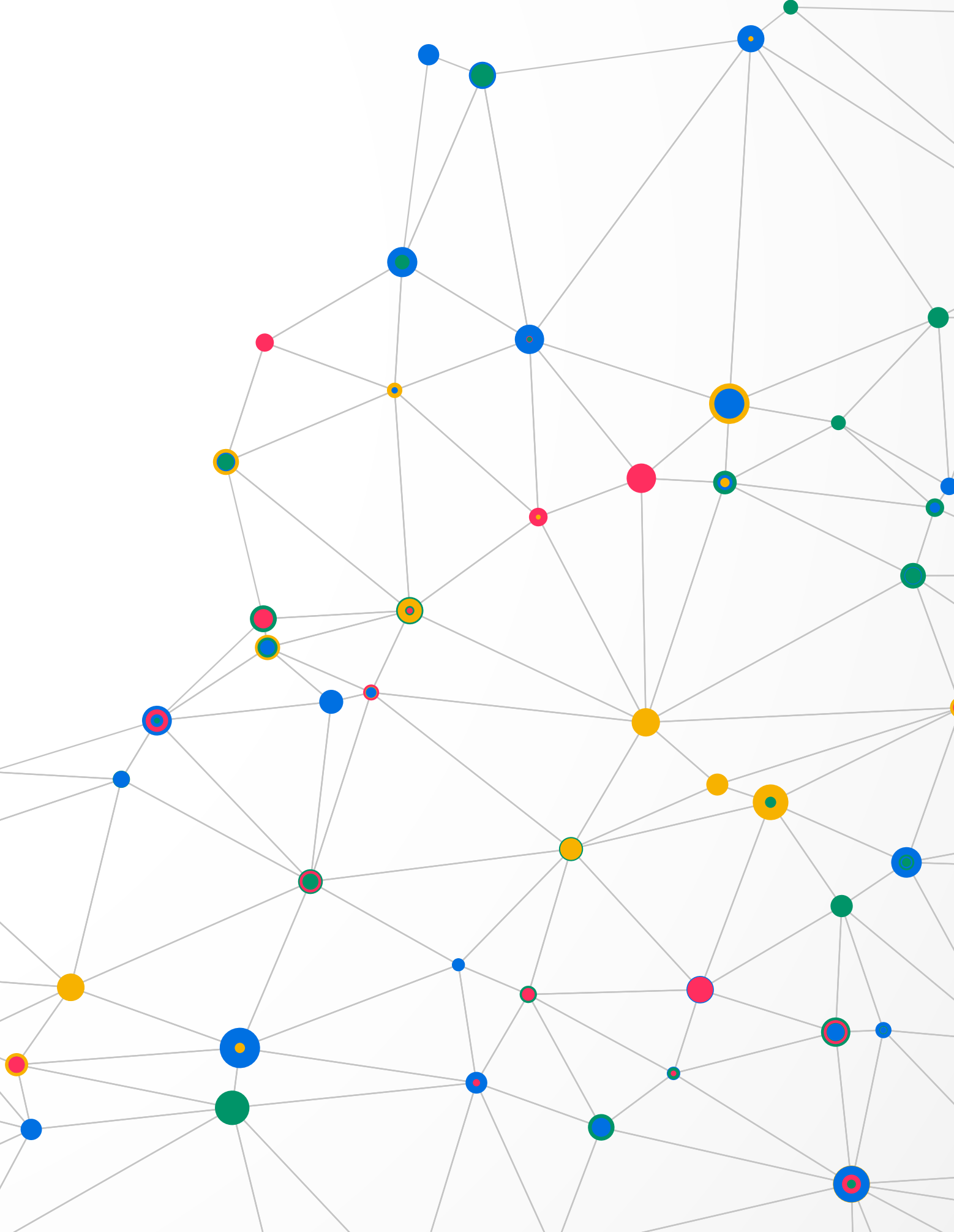
Açıklama: Metrobüs istasyon yoğunluklarının tespit edilmesi ve tahminleme sisteminin iyileştirilmesi için yazılım ve donanım alımı işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	2.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		2.000.000,00 TL

AMAÇ 2

MALİ YAPIYI GÜÇLENDİRMEK





PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Garajlardaki akaryakıt otomasyon sistemleri ve ikmalle ilgili tüm ekipmanların 7/24 çalışır vaziyette tutulması amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 PERİYODİK BAKIMI YAPILAN SİSTEM SAYISI	-	-	28

Açıklama: 14 garaja yılda 2'şer defa olmak üzere periyodik bakımı yapılan sistem sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİNİN YILDA İKİ DEFA PERİYODİK BAKIMININ YAPILMASI	1.155.000,00	-	1.155.000,00
GENEL TOPLAM	1.155.000,00	-	1.155.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	GARAJLARIMIZDAKİ AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMLERİNİN BAKIM VE ONARIMINI YAPMAK
FAALİYET ADI	AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİNİN YILDA İKİ DEFA PERİYODİK BAKIMININ YAPILMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: 14 Adet garaja yılda 2' şer defa olmak üzere; tank temizliği yapılması, dispenser pompa bakımları ve kalibrasyonlarının yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIMİ GİDERLERİ	1.155.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.155.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Kurumun hedefleri, yapısı, işleyişi, kullandığı sistemler ve sistemlerde kullanılan teknolojiler hakkında bilgi vererek ve yönetebilir bir yapı kurarak, kurumun gelecek planlarını destekleyecek IT altyapısını belirlemek ve projeksiyon oluşturmak hedeflenmiştir. Bu sayede daha iyi yatırım geri dönüşleri ve düşük yatırım riskleri sağlanmış olunacaktır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 DAHİL EDİLEN MODÜL SAYISI	-	-	4

Açıklama: Modüllerin kurumsal mimari platformu ile yönetilmesi hedeflenmiştir.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 ENTEGRE EDİLECEK MODÜLLERİN TAMAMLANMASI İŞİ	1.500.000,00	-	1.500.000,00
GENEL TOPLAM	1.500.000,00	-	1.500.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	KURUMSAL MİMARİ ALT YAPISINI OLUŞTURMAK
FAALİYET ADI	ENTEĞRE EDİLECEK MODÜLLERİN TAMAMLANMASI İŞİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Uygulama mimarisi kapsamında kurumda ihtiyaç duyulan uygulamaları ve bunların birbirleriyle olan ilişkilerinin belirleneceği mimari yapıda tüm entegrasyonu görmek hedeflenmiştir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	1.500.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.500.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	MALİ YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.005	YERLİ UYGULAMALARI YAYGINLAŞTIRMAK VE KULLANMAK

Açıklama: Kurum genelinde kimlik yönetimi ve işletim sistemi entegrasyonuna aşamalı olarak kullanıcıların dahil edilmesi hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 SİSTEME DAHİL EDİLEN KULLANICI ORANI(%)	-	-	50

Açıklama: Yeni kurulan sisteme dahil edilen kullancılardan, tüm idaredeki bilgisayar kullanıcılarına oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 KİMLİK YÖNETİM VE İŞLETİM SİSTEMİ ENTEGRASYONU	550.000,00	-	550.000,00
GENEL TOPLAM	550.000,00	-	550.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	YERLİ UYGULAMALARI YAYGINLAŞTIRMAK VE KULLANMAK
FAALİYET ADI	KİMLİK YÖNETİM VE İŞLETİM SİSTEMİ ENTEGRASYONU
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Uygulama güvenliğine yönelik politikaların uygulanması ve operasyonel verimliliği sağlamak amacıyla kimin hangi uygulamaya neden, nasıl ve ne zaman erişebileceğinin yönetilebilmesi ve yerli yazılımları desteklemek için ekonomik aynı zamanda güvenilir işletim sistemi entegrasyonu işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	550.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		550.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 002	MALİ YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK
HEDEF - 002.001	FİNANSAL KAYNAKLARI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 002.001.007	PANOLARA BAKIM ONARIM KAPSAMINDA KOMPANZASYON YAPMAK

Açıklama: Enerji piyasası düzenleme kurulunun 08.01.2014 Tarihli 284/2 kararı gereğince belirlenen reaktif enerjilerinin yasal sınırlarının altında kalınması amacıyla kompanzasyon yapılması amaçlanmıştır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 KOMPANZASYON YAPILACAK PANO SAYISI	-	-	50

Açıklama: Endüktif ve kapasitif yasal sınırların altında kalmak amacıyla kompanzasyon yapılacak pano sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 KOMPANZASYON PANOLARININ BAKIM VE TAKİBİ HİZMETİ ALIMI	200.000,00	-	200.000,00
GENEL TOPLAM	200.000,00	-	200.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	PANOLARA BAKIM ONARIM KAPSAMINDA KOMPAZASYON YAPMAK
FAALİYET ADI	KOMPAZASYON PANOLARININ BAKIM VE TAKİBİ HİZMETİ ALIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: 50 adet kompanzasyon panosunun aylık olarak endüktif (%20) ve kapasitif (%15) yasal sınırların altında kalması amacıyla panoların takibi hizmeti alımıdır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	200.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		200.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: İl genelinde hizmetimizin daha ulaşılabilir ve hızlı olması amacıyla belirli noktalara garaj yapılması hedeflenmektedir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 KAMULAŞTIRILAN VEYA SATIN ALINAN PARSEL ALANI(m ²)	-	2.000	500

Açıklama: İhtiyaç duyulan noktalara daha hızlı ve etkin toplu ulaşım hizmetini götürebilmek amacıyla kamulaştırılan veya satın alınan parsel alanıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMASI	1.500.000,00	-	1.500.000,00
GENEL TOPLAM	1.500.000,00	-	1.500.000,00

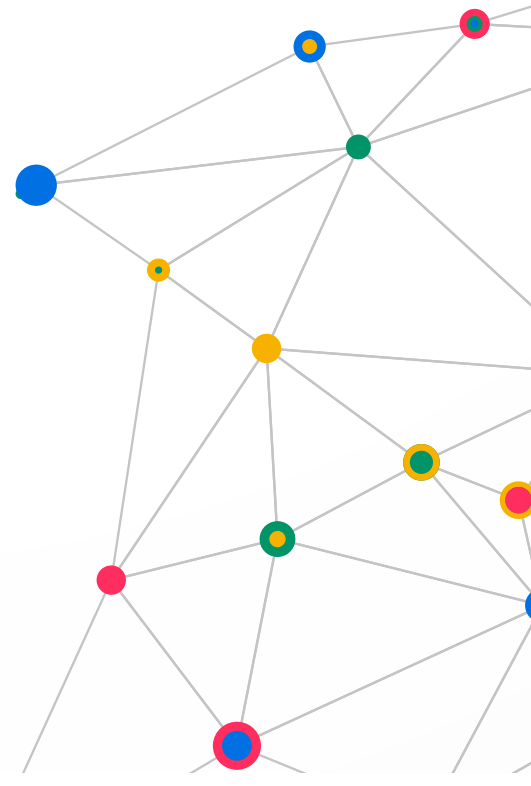
FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMAK
FAALİYET ADI	YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

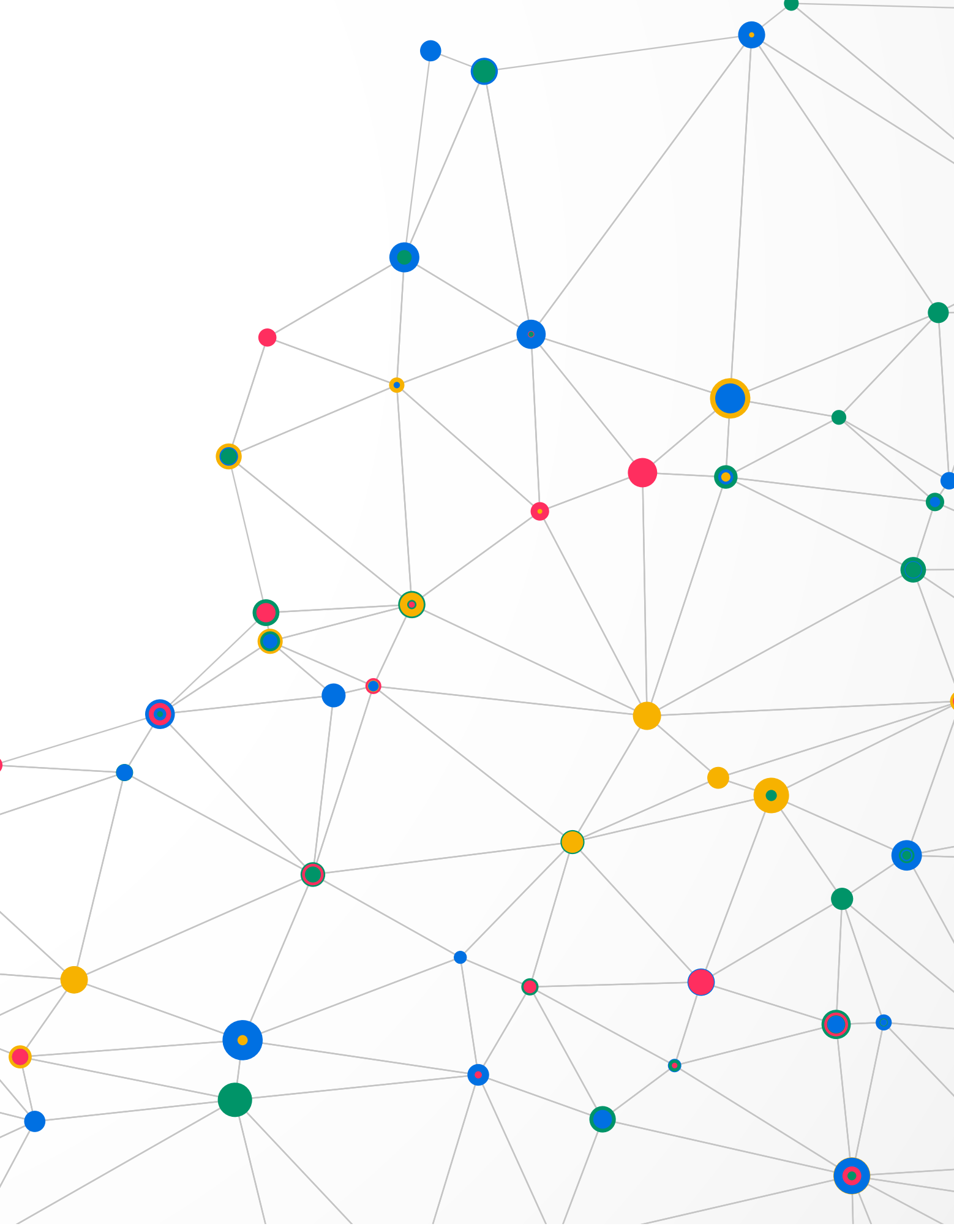
Açıklama: İhtiyaç duyulan noktalara daha hızlı ve etkin toplu ulaşım hizmetini götürebilmek amacıyla arazi kamulaştırılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	1.500.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.500.000,00 TL

AMAÇ 3

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK





PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli çalışması, belirli bir plan dahilinde, belirlenen süre içinde İdare'nin işletme ve denetimindeki tüm hizmet noktalarında Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelini uygulamaya alarak denetim çalışmalarının yapılmasını sağlamaktır. Bu doğrultuda gizli ve açık denetim çalışmalarının yapılması, hizmet kalitesinin ölçülmesi, izlenmesi ve performans takibinin yapılması, tüm çalışmaların takibinin üst yönetime sunulması, iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi amaçlanmıştır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100
2 HKÖM AYLIK RAPOR SAYISI	2	12	12
3 3.TARAF AYLIK RAPOR SAYISI	12	12	12
4 DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	100	100	100

Açıklama: Aylık planlanan denetim planlarına uyum oranları ve hazırlanan rapor sayılarıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ UYGULAMASI	350.000,00	-	350.000,00
2 TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI 3. TARAF GÖZETİMİ	300.000,00	-	300.000,00
GENEL TOPLAM	650.000,00	-	650.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK
FAALİYET ADI	HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ UYGULAMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli (HKÖM) çalışması, belirli bir plan ve süre dahilinde İdarenin işletme ve denetimindeki tüm hizmet noktalarında HKÖM'ü uygulamaya alarak denetim çalışmalarının yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	350.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		350.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK
FAALİYET ADI	TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI 3. TARAF GÖZETİMİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İdarenin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalışan toplu taşıma araçlarının faaliyetlerinin ilgili mevzuat çerçevesinde İdare tarafından belirlenen kriterlere göre, İdare adına "Servis Şartlarında Denetimlerinin" yapılması ve denetim sonuçlarının raporlanmasıdır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	300.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		300.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Hat, durak, zaman ve güzergah verilerinin incelenmesi, revize edilerek güncellenmesi yapılarak toplu ulaşımda standartizasyonu sağlamak hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 OTOMATİK ALINAN COĞRAFI TABANLI RAPOR SAYISI	-	-	5

Açıklama: Karar destek sistemlerini kurmak amacıyla hazırlanan ve sistemden otomatik alınan coğrafi tabanlı karar raporları sayısıdır.

2 FREKANSLI PLANLANAN HAT SAYISI	-	-	10
----------------------------------	---	---	----

Açıklama: Yüksek frekanslı hatlarda, durakta bekleme sürelerinin azaltılması için planlanan hat sayısıdır.

3 ORTALAMA SEFER SIKLIĞI /İŞ GÜNÜ(DAK)	17,2	15,8	15,8
--	------	------	------

Açıklama: Hizmet düzeyi ve konforun artırılması amacıyla iş günleri zirve saatlerinde dakika başına yapılan ortalama sefer sıklığıdır.

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

Açıklama: Toplu ulaşım araç şoför kaynağının etkin ve verimli kullanılmasını sağlayarak Avrupa Bölgesine sunulan hizmet kapasitesinin artırılması için planlama yazılımına girilen hat sefer oranıdır.

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

Açıklama: Toplu ulaşım araç şoför kaynağının etkin ve verimli kullanılmasını sağlayarak Anadolu Bölgesine sunulan hizmet kapasitesinin artırılması için planlama yazılımına girilen hat sefer oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 HARİTA TABANLI KARAR DESTEK RAPORLARININ HAZIRLANMASI	150.000,00	-	150.000,00
2 HATLARA İLİŞKİN SEFER BİLGİLERİNİN PLANLAMA YAZILIM PROGRAMINA GİRİŞİ	1.000,00	-	1.000,00
GENEL TOPLAM	151.000,00	-	151.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	HAT ŞEBEKESİ FİZİKİ VERİLERİNİN GÜNCELLENMESİ
FAALİYET ADI	HARİTA TABANLI KARAR DESTEK RAPORLARININ HAZIRLANMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Zaman planlaması, güzergah planlaması ve durak planlaması yapılırken planlama personelinin karar almasını kolaylaştıracak Harita tabanlı CBS raporlarının hazırlanması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	150.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		150.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	HAT ŞEBEKESİ FİZİKİ VERİLERİNİN GÜNCELLENMESİ
FAALİYET ADI	HATLARA İLİŞKİN SEFER BİLGİLERİNİN PLANLAMA YAZILIM PROGRAMINA GİRİŞİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İdarenin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalışan toplu taşıma araçlarının faaliyetlerinin ilgili mevzuat çerçevesinde İdare tarafından belirlenen kriterlere göre, İdare adına "Servis Şartlarında Denetimlerinin" yapılması ve denetim sonuçlarının planlama yazılımına girilmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Yolcularımıza daha iyi hizmet verilebilmesi için Metrobüs hattında bulunan asansör ve yürüyen merdivenlerin bakım onarımı ile İstasyonların fiziki olarak bakım-onarım işinin yapılması ve ekipmanların elektronik olarak uzaktan izlenmesinin sağlanması amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	82	80	82

Açıklama: Metrobüs hattındaki bakım ve onarımlarının yapılması planlanan asansör ve yürüyen merdiven sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 METROBÜS HATTI ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM-ONARIM HİZMET ALIM	4.000.000,00	-	4.000.000,00
GENEL TOPLAM	4.000.000,00	-	4.000.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	METROBÜS HATTININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK
FAALİYET ADI	METROBÜS HATTI ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM-ONARIM HİZMET ALIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	HIZLI OTOBÜS METROBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Yaşlı, engelli ve çocuklu yolcuların metrobüs hizmetinden daha rahat faydalanabilmesi için Metrobüs hattındaki asansör ve yürüyen merdivenlerin 7/24 çalışır durumda olması için bakım ve onarım hizmeti alımı yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	4.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		4.000.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Farklı iletişim kanalları ile yolcularla iletişime geçip hizmet kalitesini geliştirerek yolcu memnuniyetini artırmak hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		2018	2019	2020
1	ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI(%)	80	85	85

Açıklama: Gelen Başvuruların %85'ne on gün içerisinde cevap verme oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİNİ İŞLETMEK	4.400.000,00	-	4.400.000,00
GENEL TOPLAM	4.400.000,00	-	4.400.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK
FAALİYET ADI	MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİNİ İŞLETMEK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Yolcu beklentileri doğrultusunda gelen talep, şikayet ve bilgi edinme başvurularını zamanında cevaplayabilmek için müşteri iletişim merkezini etkin şekilde yönetmek için hizmet alım işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	4.400.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		4.400.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Müşterilerimizin sunduğumuz hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardı ve EFQM kriterlerine uygun olarak ölçmek,değerlendirmek ve artırmak amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 FİRDİ KAZA SİĞORTASI YAPILAN YOLCU ORANI(%)	100	100	100
Açıklama: Toplu taşımadan yararlanan vatandaşlarımızın olası kaza durumlarında karşılaşılabilecekleri zararları telafi etmek için yapılan kaza sigortası oranıdır.			
2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SAYISI	2	1	1
Açıklama: Yolcu beklentilerini ve memnuniyet seviyesini ölçmek için yapılan anket sayısıdır.			
3 ŞOFÖR KAYNAKLI MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI(%)	62	65	65
Açıklama: Şoför kaynaklı kayıp sefer sayısını azaltarak sağlanmak istenen müşteri memnuniyetini oranıdır.			
4 SEFER ZAYİ ORANINI AZALTMAK(%)	11	5	5
Açıklama: Çağrıya dayalı çalıştırma yöntemi ile personel yokluğundan kaynaklanan sefer zayırlarını azaltmak için hedeflenen oranıdır.			
5 TUNEL SEFER GERÇEKLEŞME ORANI(%)	-	97	97
Açıklama: Gerçekleşen sefer sayısının, planlanan sefer sayısına oranıdır.			
6 TUNEL MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ORANI(%)	-	-	74
Açıklama: Tünel aydınlatmaların yenilenmesi ile konforun artırılarak hedeflenen yolcu memnuniyet oranıdır.			
7 KLİMA MONTAJI YAPILACAK TOSUN ARAÇ SAYISI	-	-	1
Açıklama: Elektrikli otobüse uygun klima seçimi ve montajının yapılacağı araç sayısıdır.			

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		2018	2019	2020
8	SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK OTOBÜS ORANI(%)	-	-	90
Açıklama:				
9	SERVİSE HAZIR HALE GETİRİLECEK METROBÜS ORANI(%)	-	-	90
Açıklama:				
10	YENİ ALINACAK SOLO TİP OTOBÜS SAYISI	-	-	130
Açıklama: Yeni alınması planlanan otobüs sayısıdır.				
11	TÜV MUAYENESİNE GİRECEK ARAÇ SAYISI	-	-	3.070
Açıklama:				
12	TRAFİK İŞLEMLERİ YAPILACAK ARAÇ SAYISI	-	-	3.070
Açıklama: Araçlarımızın yasalara uygun olarak trafiğe çıkabilmesi için yapılacak trafik işlemleridir.				
13	MÜDAHALE EDİLECEK ARAÇ SAYISI	-	-	3.070
Açıklama: Gerekğinde yol yardımı ve müdahale işlemi alacak araç sayısıdır.				
14	YENİ ALINACAK KAPALI DURAK SAYISI	-	-	100
Açıklama: Hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla alınacak durak sayısıdır.				
15	YENİ ALINACAK KÖRÜKLÜ ARAÇ SAYISI	-	-	50
Açıklama: Yeni alınması planlanan körüklü otobüs sayısıdır.				

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 TÜNEL AYDINLATMA SİSTEMİNİN YENİLENMESİ	100.000,00	-	100.000,00
2 TÜNEL KUMANDA SİSTEMİNİN YEDEKLENMESİ	50.000,00	-	50.000,00
3 ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA HİZMETİ ALIM	445.000.000,00	-	445.000.000,00
4 ÇAĞRIYA DAYALI PERSONEL HİZMETİ ALIM	9.000.000,00	-	9.000.000,00
5 NOSTALJİK TOSUN ARACIMIZA KLİMA MONTAJI YAPILMASI	100.000,00	-	100.000,00
6 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	250.000,00	-	250.000,00
7 YOLCULARIMIZA FERDİ KAZA SİGORTASI YAPMAK	500.000,00	-	500.000,00
8 PERSONEL HİZMET ALIM	410.508.000,00	-	410.508.000,00
9 İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN OTOBÜSLER İÇİN SERVİSE HAZIRLAMA HİZMET ALIM	160.000.000,00	-	160.000.000,00
10 İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN METROBÜSLER İÇİN SERVİSE HAZIRLAMA HİZMET ALIM	175.000.000,00	-	175.000.000,00
11 SOLO TİP OTOBÜS ALIM	35.000.000,00	-	35.000.000,00
12 ARAÇLARIMIZA TÜV TÜRK MUAYENE İŞLEMLERİNİ YAPTIRMAK	1.140.000,00	-	1.140.000,00
13 ARAÇLARIMIZA YASAL TRAFİK İŞLEMLERİNİ YAPTIRMAK	144.000,00	-	144.000,00
14 YOL MÜDAHALE HİZMET ALIM	11.000.000,00	-	11.000.000,00
15 YENİ DURAK ALIM	750.000,00	-	750.000,00
16 KÖRÜKLÜ TİP OTOBÜS ALIM	215.000.000,00	-	215.000.000,00
GENEL TOPLAM	1.463.542.000,00	-	1.463.542.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	TÜNEL AYDINLATMA SİSTEMİNİN YENİLENMESİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Tünel istasyon ve galeri içi aydınlatma sisteminin yenilenmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAVE GİDERLERİ	100.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		100.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	TÜNEL KUMANDA SİSTEMİNİN YEDEKLENMESİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Arıza kaynaklı sefer kayıplarının önüne geçilmesi amacıyla Tünel kumanda sisteminin yedeklenmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAVE GİDERLERİ	50.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		50.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA HİZMETİ ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Otobüsün, garajdan alınarak belirlenen güzergâhlarda ve programa uygun olarak işletilmesi ve işin bitiminde otobüslerin garaja teslim edilmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	445.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		445.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	ÇAĞRIYA DAYALI PERSONEL HİZMETİ ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Valilik,Emniyet , İBB ve STK'ların tüm planlı ve plansız taleplerini karşılamak üzere İETT otobüslerini, belirlenen süre boyunca kullanacak şoförlük hizmetidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	9.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		9.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	NOSTALJİK TOSUN ARACIMIZA KLİMA MONTAJI YAPILMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Nostaljik tosun aracın mimarisine uygun olarak yaz ve kış ihtiyaçlarına cevap verecek donanım belirlenip araca monte edilmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	100.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		100.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Müşterilerimizin sunduğumuz hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardı ve EFQM kriterlerine uygun olarak ölçmek ve değerlendirmek için yapılan hizmet alımı işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	250.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		250.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	YOLCULARIMIZA FİRDİ KAZA SİGORTASI YAPMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

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

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	500.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		500.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	PERSONEL HİZMET ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Daha iyi hizmet verebilmek ve müşteri memnuniyetini artırmak adına Şoför personel kaynaklı sefer kayıplarını azaltmak için personel alım işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	410.508.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		410.508.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN OTOBÜSLER İÇİN SERVİSE HAZIRLAMA HİZMET ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İdareimiz bünyesinde bulunan otobüslerin periyodik bakımlarını, arıza ve hasar onarımlarını, garaj içi parklanmalarını, araçların servise hazır olması için ikmal ve temizlenmelerini, yol yardım hizmeti, garaj açık ve kapalı alanlarının temizliklerini, yakıt temini hariç her türlü garaj işletme ve operasyon maliyetlerini kapsayan hizmet alım işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	160.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		160.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN METROBÜSLER İÇİN SERVİSE HAZIRLAMA HİZMET ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İdareimiz bünyesinde bulunan metrobüslerin periyodik bakımlarını, arıza ve hasar onarımlarını, garaj içi parklanmalarını, araçların servise hazır olması için ikmal ve temizlenmelerini, yol yardım hizmeti, garaj açık ve kapalı alanlarının temizliklerini, yakıt temini hariç her türlü garaj işletme ve operasyon maliyetlerini kapsayan hizmet alım işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	175.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		175.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	SOLO TİP OTOBÜS ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İstanbul ulaşımının rahatlaması amacıyla yeni araç alınması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	35.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		35.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	ARAÇLARIMIZA TÜV TÜRK MUAYENE İŞLEMLERİNİ YAPTIRMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Zorunlu araç muayenelerinin yapılması için gerekli olan işlerdir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.140.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.140.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	ARAÇLARIMIZA YASAL TRAFİK İŞLEMLERİNİ YAPTIRMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Araçlarımızın yasalara uygun olarak trafikte seyredebilmesi için yapılması gereken (egzoz pulu, hasar işlemleri vb.) işlerdir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	144.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		144.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	YOL MÜDAHALE HİZMET ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Bu hizmet tüm araçlarımız için olup en kısa sürede araçlara müdahale etmeyi amaçlayan hizmet alım işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	11.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		11.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	YENİ DURAK ALIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Yolcularımıza sunulan hizmet kalitesinin artırılması, otobüs beklerken olumsuz hava koşullarından etkilenmemeleri amacıyla ve kurumumuza gelen kapalı durak taleplerini karşılayabilmek amacıyla kapalı durak alımı işidir.

EKONOMİK KOD	2020
6 SERMAYE GİDERLERİ	750.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI	750.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK
FAALİYET ADI	KÖRÜKLÜ TİP OTOBÜS ALIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Metrobüs hattında kapasiteyi artırmak amacıyla 25m çift köprüklü yeni araç alınması işidir.

EKONOMİK KOD	2020
6 SERMAYE GİDERLERİ	215.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI	215.000.000,00 TL



PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 003	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF - 003.003	GÜVENLİ TOPLU ULAŞIM SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ - 003.003.004	KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI

Açıklama: Bazı araçlarımızda bulunan kara kutu sisteminin yaygınlaştırılması ve yolcuların güvenli yolculuk seviyesinin artırılması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 KARA KUTU UYGULANACAK ARAÇ SAYISI	-	1.000	1.500

Açıklama: Kara kutu sisteminin uygulanacağı araç sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI	2.500.000,00	-	2.500.000,00
GENEL TOPLAM	2.500.000,00	-	2.500.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI
FAALİYET ADI	KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Araçlarda bulunan kara kutu sistemlerinin yaygınlaştırılması için donanım ve yönetim yazılımı alımı yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	2.500.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		2.500.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 KARA KUTU(TELEMETRİ) CİHAZLARININ AKTİF TUTULMASI

Açıklama: Araçlarımızda takılı bulunan kara kutu sisteminin aktif durumda çalışarak sürekliliğinin sağlanması amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		2018	2019	2020
1	SİSTEMDEKİ AKTİF KARA KUTU (TELEMETRİ) CİHAZ ORANI(%)	-	-	92

Açıklama: Sistemdeki aktif ve çalışır durumda bulunan cihazların hedeflenen oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 KARA KUTU (TELEMETRİ) CİHAZLARIN YILLIK BAKIM ONARIMININ YAPILMASI	100.000,00	-	100.000,00
GENEL TOPLAM	100.000,00	-	100.000,00

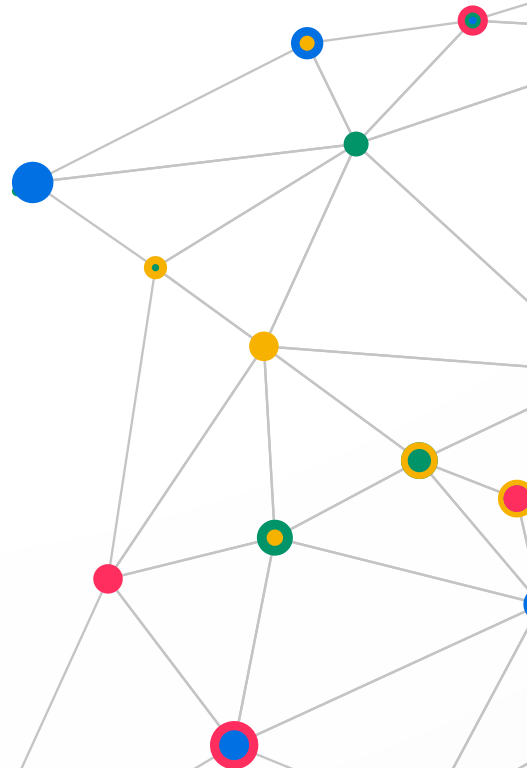
FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ARAÇLARIMIZDAKİ KARA KUTU(TELEMETRİ) CİHAZLARININ AKTİF TUTULMASI
FAALİYET ADI	KARA KUTU (TELEMETRİ) CİHAZLARIN YILLIK BAKIM ONARIMININ YAPILMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

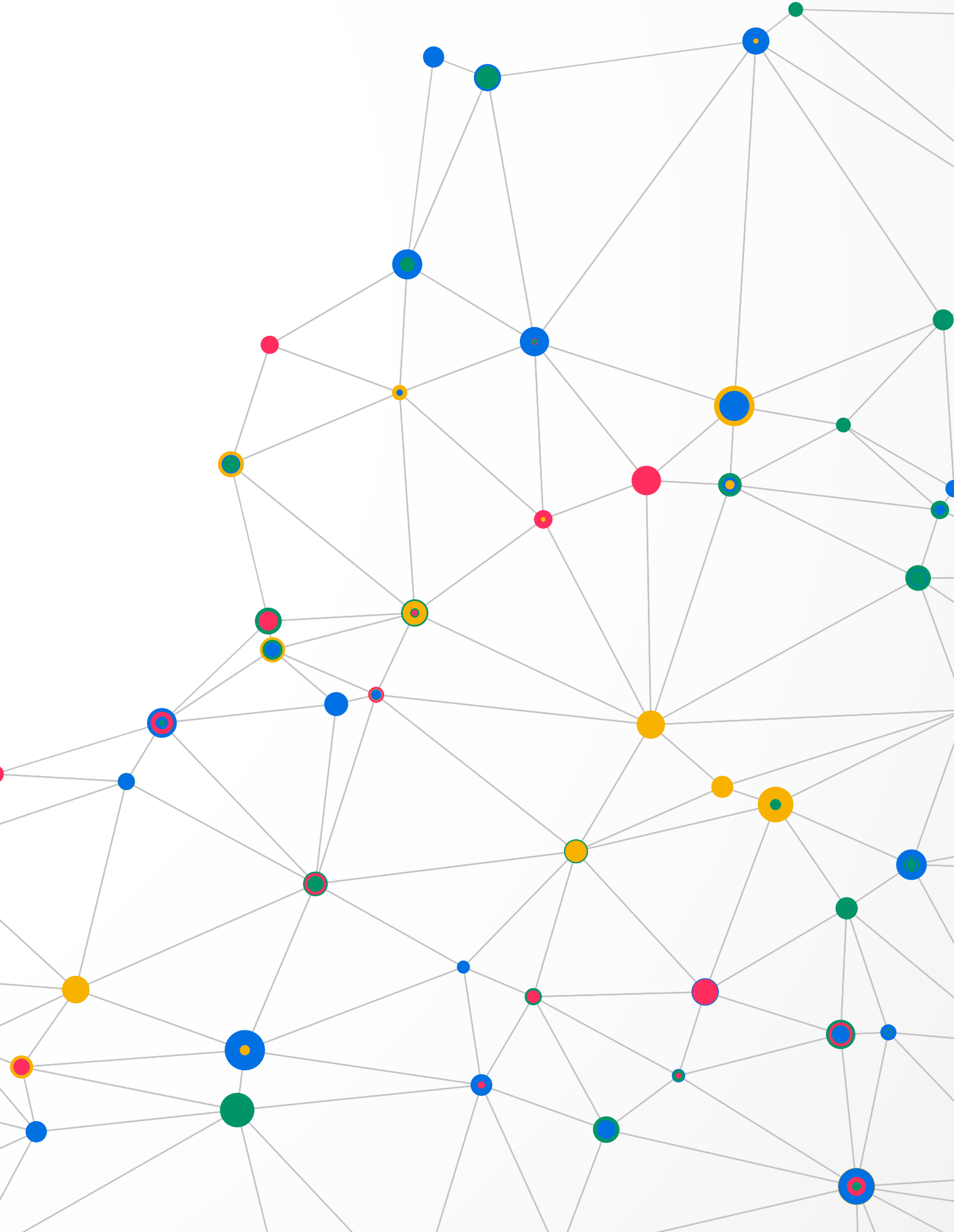
Açıklama: Sistemin hedeflenen oranda aktif tutulup arızaların giderilmesi ve raporlama modülünün iyileştirilmesi için yapılacak hizmet alımıdır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	100.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		100.000,00 TL

AMAÇ 4

TOPLUMSAL VE ÇEVRESEL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİN
KILMAK





PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Uluslararası bilgi birimini takip etmek amacıyla ulaşım ile ilgili yabancı yayınların türkçeye çevrilmesi hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 ÇEVİRİLEN TOPLAM YAZI KARAKTERİ SAYISI	1.111.460	2.000.000	2.000.000

Açıklama: Uluslararası toplu ulaşım literatürlerinin Türkçeden İngilizceye, İngilizceden Türkçeye çevrilmesinde kullanılan karakter sayısını ifade etmektedir.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRNÜN TÜRKÇEYE ÇEVİRİLMESİ	40.000,00	-	40.000,00
GENEL TOPLAM	40.000,00	-	40.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜ KURUMA KAZANDIRMAK
FAALİYET ADI	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜN TÜRKÇEYE ÇEVİRİLMESİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Uluslararası Toplu Ulaşım Literatürünün Türkçeye çevrilerek güncel gelişmeleri takip etmek için alınan hizmet alımıdır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	40.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		40.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Toplu ulaşım kültürünü oluşturmak ve yaymak için kurumu tanıtıcı yayınlar hazırlanması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 BASTIRILAN KİTAP SAYISI	10	10	8

Açıklama: Toplu ulaşım kültürünü yaymak ve kurumu tanıtmak amacıyla bastırılacak kitap sayısıdır.

2 HAZIRLANAN FİLM SAYISI	2	3	4
--------------------------	---	---	---

Açıklama: Toplu ulaşım kültürünü yaymak ve kurumu tanıtmak amacıyla hazırlanacak film sayısıdır.

3 HAZIRLANAN BİLGİLENDİRME DOKÜMANI SAYISI	19.390	20.000	15.000
--	--------	--------	--------

Açıklama: Duraklarda ve otobüslerde yolcuları bilgilendirme amaçlı hazırlanacak doküman sayısıdır.

4 BİLGİ SERVİSİ YAPILAN HABER SAYISI	47	30	30
--------------------------------------	----	----	----

Açıklama: Medya ilişkileri yönetimi platformunu kullanarak sistem üzerinden servis edilen haber sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 YAZILI DÖKÜMANLARI HAZIRLAMAK	800.000,00	-	800.000,00
2 MEDYA İLİŞKİLERİ YÖNETİM PLATFORMU SİSTEMİ İLE MEDYA İLETİŞİMİ KURMAK	40.000,00	-	40.000,00
GENEL TOPLAM	840.000,00	-	840.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLANMASI
FAALİYET ADI	YAZILI DÖKÜMANLARI HAZIRLAMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Toplu ulaşımı yaygınlaştırmak amacıyla dokümanlar hazırlanması hizmet alımı işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	800.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		800.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLANMASI
FAALİYET ADI	MEDYA İLİŞKİLERİ YÖNETİM PLATFORMU SİSTEMİ İLE MEDYA İLETİŞİMİ KURMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumsal gelişmeleri basın birimi ile doğrudan haber servisi yaparak iletişimde hızlı ve yanlışa yer vermeden medya servisi sağlayacak hizmet alımıdır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	40.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		40.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Sosyal sorumluluk projeleri ile kurumsal imajı güçlendirip toplu ulaşım bilincini geliştirmek hedeflenmektedir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 GERÇEKLEŞTİRİLECEK SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	6	6	3

Açıklama: Toplu ulaşım bilincini geliştirmek amacıyla gerçekleştirilecek sosyal sorumluluk projeleridir.

2 HİBE EDİLEN ARAÇ SAYISI	-	-	80
---------------------------	---	---	----

Açıklama: Servis dışına ayrılmış, sosyal sorumluluk anlamında yurt içi veya yurt dışında ihtiyaç olan yerlere hibe edilecek araç sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ DÜZENLEMEK	20.000,00	-	20.000,00
2 YURT İÇİ VEYA YURT DIŞINA ARAÇ HİBE EDİLMESİ	5.000.000,00	-	5.000.000,00
GENEL TOPLAM	5.020.000,00	-	5.020.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK
FAALİYET ADI	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ DÜZENLEMEK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Toplumsal değerlerimize katkı sağlamak için sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunulması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	20.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		20.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK
FAALİYET ADI	YURT İÇİ VEYA YURT DIŞINA ARAÇ HİBE EDİLMESİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Servis dışına ayrılan araçların merkez atölyede revizyon işlemlerinden sonra yurt içi ve yurt dışı talep edilen yerlere teslim edilmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	5.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		5.000.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Kurumumuzda bulunan arıtma tesislerinin bakımını yaparak hizmet edebilir ömrünün artırılmasını sağlamak ve araçlarımızın yıkama faaliyetleri sonucu açığa çıkan atık suların maksimum geri kazanımının sağlanması amaçlanmıştır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 ARITILAN SU MİKTARI(m ³)	87.839	100.000	100.000

Açıklama: Lokasyon bazlı geri kazanım sağlanan su miktarıdır.

2 ATIKSU ARITMA TESİSİ ANALİZ SONUÇ RAPORU ADEDİ	-	-	12
--	---	---	----

Açıklama: Tüm atıksu arıtma tesislerinde arıtmaya giden suların analizlerinin yaptırılması sonucu hazırlanan rapor sayısıdır.

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

Açıklama: İETT bünyesinde yer alan tüm garajların ve genel müdürlük binalarını kapsayan ısınmadan kaynaklı baca gazı ölçümlerinin senede 1 defa yaptırılmasıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 ARITMA TESİSLERİNİN BAKIMI	450.000,00	-	450.000,00
2 ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZİ	130.000,00	-	130.000,00
GENEL TOPLAM	580.000,00	-	580.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	KURUMDA BULUNAN ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİN ARTIRILMASI VE EMİSYON ÖLÇÜMLERİNİN YAPILMASI
FAALİYET ADI	ARITMA TESİSLERİNİN BAKIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Arıtma tesislerimizin bakımını yaparak su sarfiyatını minimum düzeyde tutma ve maksimum geri kazanım elde etme işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	450.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		450.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	KURUMDA BULUNAN ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİN ARTIRILMASI VE EMİSYON ÖLÇÜMLERİNİN YAPILMASI
FAALİYET ADI	ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumumuz bünyesinde ISO 14001 çevre yönetim sistemi kapsamında, atıksu kalitesinin ve ısınmadan kaynaklı baca gazı ölçüm analizleri ilgili yasal mevzuatlara uygun şekilde ve periyodik olarak yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	130.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		130.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: İdaremiz faaliyetleri sonucunda oluşan atıkların yasal yükümlülük gereği geri kazandırılması ve Kurumumuz bünyesinde tüm idari bina ve faaliyet alanlarında sıfır atık uygulamasını hayata geçirmek hedeflenmektedir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 ATIKLARIN GERİ DÖNÜŞÜM ORANI(%)	-	-	80

Açıklama: İdare genelinde geri kazanım tesislerine gönderilen atıkların geri dönüşüm oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 ATIK BERTARAFI HİZMET ALIM	200.000,00	-	200.000,00
GENEL TOPLAM	200.000,00	-	200.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ATIKLARIN GERİ KAZANILMASI VE SIFIR ATIK PROJESİ
FAALİYET ADI	ATIK BERTARAFI HİZMET ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İdareemiz faaliyetleri sonucunda oluşan atıkların (atık motor yağı, plastik, kauçuk vb.) kaynağında doğru ayrıştırılarak geri kazanım sağlanması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	200.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		200.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 ARTTIRMAK

Açıklama: Kurumumuz hizmetlerimizden faydalanan müşterilerin ve paydaşlarımızın toplum nezdindeki kurumsal itibar ve algısının analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi ve aksiyonların tespiti amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 KURUMSAL İTİBAR ANKETİ SAYISI	1	1	1

Açıklama: Kurumsal algının toplum nezdindeki seviyesini ölçmek için yapılan anket sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	80.000,00	-	80.000,00
GENEL TOPLAM	80.000,00	-	80.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	KURUMSAL İTİBAR ALGISINI ARTTIRMAK
FAALİYET ADI	KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İdarenin toplum üzerindeki algısını, faaliyetlerinin etkisini, tanınırlık ve beğenilirlik seviyesini EFQM kriterlerine uygun olarak ölçme ve değerlendirme işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	80.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		80.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK

Açıklama: Toplu ulaşım alanında olan gelişmeleri takip etmek ve bu alanda faaliyet gösteren kurum/kuruluşlarla işbirliği sağlanabilmesi için uygun platform oluşturmak hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON VE ETKİNLİK SAYISI	2	8	6

Açıklama: İdaremizin düzenleyici olarak yer aldığı paydaşlarla bir araya gelinen etkinlik ve organizasyon sayıdır.

2 KATILINAN FUAR SAYISI	7	4	3
-------------------------	---	---	---

Açıklama: Ulaşım sektöründeki yeniliklerin ve teknolojilerin paylaşıldığı fuar,kongre ve organizasyonlara katılım sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 FUAR VE SERGİLERİ DÜZENLEMEK VE KATILMAK	600.000,00	-	600.000,00
GENEL TOPLAM	600.000,00	-	600.000,00

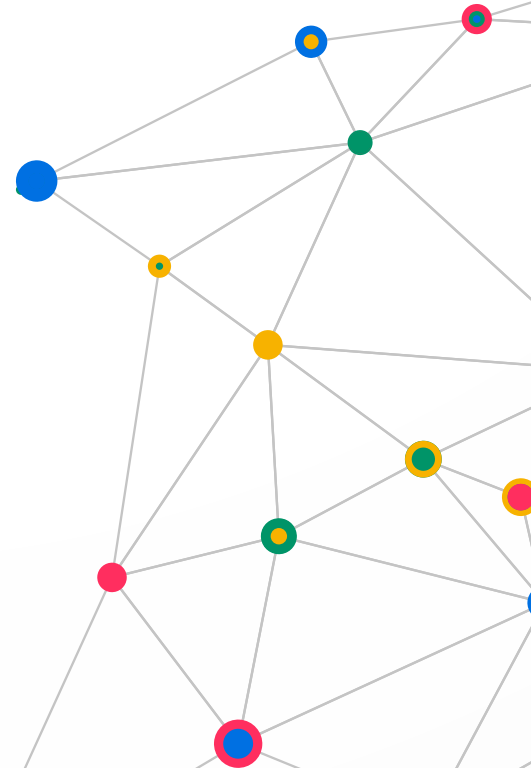
FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK
FAALİYET ADI	FUAR VE SERGİLERİ DÜZENLEMEK VE KATILMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

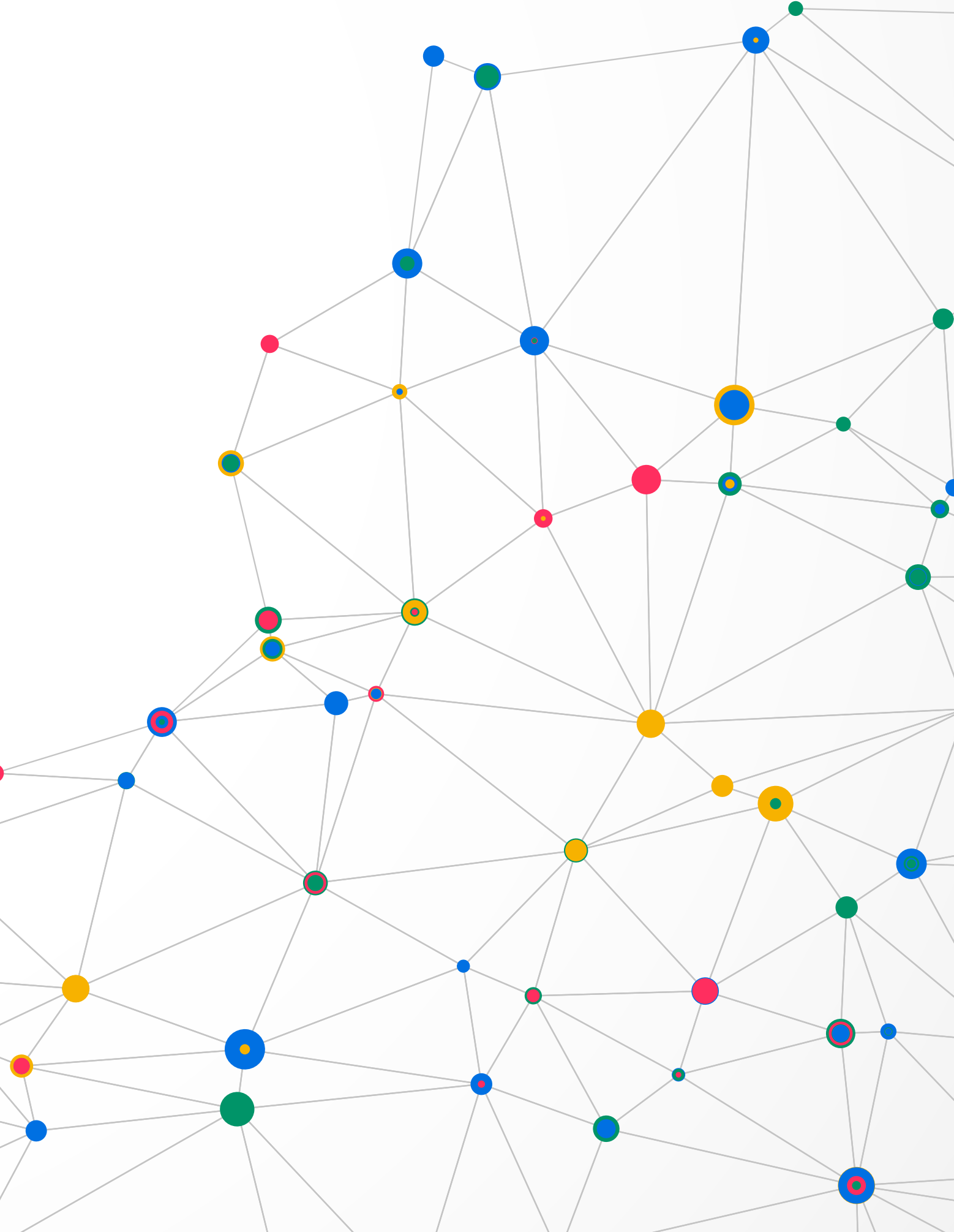
Açıklama: İdaremizin faaliyetlerini ve yeniliklerini tanıtabileceği fuar ve etkinliklere katılmaktır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	600.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		600.000,00 TL

AMAÇ 5

**ÇALIŞANLARIN YETKİNLİĞİNİ VE
KURUMSAL AİDİYETİNİ ARTIRMAK**





PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 ARTTIRMAK

Açıklama: İdaremiz bünyesinde çalışan personelin beklentilerini, problemlerini, kurumsal algılarını, kurumsal aidiyetlerini, iç iletişimlerini ölçmek ve değerlendirmek hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI(%)	55	60	60
Açıklama: Kurum personelimize işe gidiş ve gelişlerinde servis hizmeti sağlanmasından dolayı oluşan memnuniyet oranıdır.			
2 ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ SAYISI	1	1	1
Açıklama: Çalışanların beklentilerini ve memnuniyet seviyesini tespit etmek için yapılan anket sayısıdır.			
3 GÜVENLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANI(%)	75	70	70
Açıklama: Çalışanlarımıza QDMS üzerinden düzenlediğimiz anket sonucunda,güvenlik hizmetinden duyulan memnuniyet oranıdır.			
4 TEMİZLİK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	70	65	65
Açıklama: Çalışanlarımızın QDMS üzerinden gönderdiğimiz anket sonucunda, temizlik hizmetinden duyulan memnuniyet oranıdır.			
5 YEMEK HİZMETİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANINI ARTIRMAK(%)	62	60	60
Açıklama: Çalışanlarımızın QDMS üzerinden gönderdiğimiz anket sonucunda, yemek hizmetinden duyulan memnuniyet oranıdır.			

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	190.000,00	-	190.000,00
2 PERSONELE SERVİS HİZMETİNİN SAĞLANMASI	24.000.000,00	-	24.000.000,00
3 GÜVENLİK HİZMETİ ALIM	68.000.000,00	-	68.000.000,00
4 YEMEK HİZMET ALIM	9.500.000,00	-	9.500.000,00
5 TEMİZLİK HİZMETİ ALIM	27.000.000,00	-	27.000.000,00
GENEL TOPLAM	128.690.000,00	-	128.690.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK
FAALİYET ADI	ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Çalışan memnuniyeti ölçmek için yapılan anket sonuçlarının raporlanması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	190.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		190.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK
FAALİYET ADI	PERSONELE SERVİS HİZMETİNİN SAĞLANMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Personel memnuniyetinin sağlanması, iş tatmini ile iş veriminin maksimize edilmesi ve gece-gündüz çalışanlarımızın işe geliş-gidişlerinin sağlanması amacıyla personel servis hizmeti sağlanması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	24.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		24.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK
FAALİYET ADI	GÜVENLİK HİZMETİ ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	DESTEK HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumumuz bünyesinde bulunan idari binalar, garajlar, ve metrobüs duraklarında yaşanabilecek terör saldırıları, hırsızlık, gasp, taciz gibi durumların yaşanmasını önlemek amacıyla alınacak güvenlik hizmetidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	68.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		68.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK
FAALİYET ADI	YEMEK HİZMET ALIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İdaremiz bünyesinde garajlarda ve Karaköy hizmet binasında bulunan yemekhanelerimizde sunulan yemek hizmeti alınması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	9.500.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		9.500.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK
FAALİYET ADI	TEMİZLİK HİZMETİ ALIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumumuz bünyesinde bulunan idari binalar, garajlar, ve metrobüs duraklarında sunulan temizlik hizmeti alınması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	27.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		27.000.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 İLETİŞİM SAĞLAMAK

Açıklama: Kurum içi iletişim kanallarını zenginleştirerek iç iletişimden kaynaklanan memnuniyetin artırılması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI(%)	80	80	80

Açıklama: Çalışan memnuniyetinde yapılan anket sonucunda çalışanların iç iletişimden duydukları memnuniyet oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 İÇ İLETİŞİM ADINA AFİŞ BROŞÜR BASIM İŞLERİ	300.000,00	-	300.000,00
GENEL TOPLAM	300.000,00	-	300.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK
FAALİYET ADI	İÇ İLETİŞİM ADINA AFIŞ BROŞÜR BASIM İŞLERİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurum içi yapılan duyuru, haber, bülten vb. basılı yayınlar ile aynı zamanda iç iletişim portalı üzerinden yapılan çalışmalardır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	300.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		300.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Kurumumuza ait aktif olarak kullanılan yapıların sürekli faal tutulması için düzenli bakım-onarım, tadilat ve yenileme işlerinin yapılması hedeflenmektedir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 BAKIM ONARIM TALEP KARŞILAMA ORANI(%)	97	95	95

Açıklama: Yapı Bakım Talep Takip modülünden gelen taleplerin gerçekleştirilme yüzdesidir.

2 TALEP KARŞILAMA MEMNUNİYET ORANI(%)	-	95	95
---------------------------------------	---	----	----

Açıklama: Yapı Bakım Talep Takip modülüne gelen taleplerin gerçekleşmesinden duyulan memnuniyet oranıdır.

3 YAPIM TERMİNİNE UYUM ORANI(%)	-	90	90
---------------------------------	---	----	----

Açıklama: Verilen termin süresine uyum oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 BİNA VE TESİSLERİN İŞLETMEYE HAZIR HALDE TUTULMASI İÇİN BAKIM VE ONARIM İŞİ	3.000.000,00	-	3.000.000,00
2 BÜYÜK ONARIM İŞLERİ YAPILMASI	4.000.000,00	-	4.000.000,00
GENEL TOPLAM	7.000.000,00	-	7.000.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
FAALİYET ADI	BİNA VE TESİSLERİN İŞLETMEYE HAZIR HALDE TUTULMASI İÇİN BAKIM VE ONARIM İŞİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Günlük ve basit bakım onarım işlerinin yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	3.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		3.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK
FAALİYET ADI	BÜYÜK ONARIM İŞLERİ YAPILMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumumuz yapılarında gerekli onarım,tadilat,yenileme işlerinin yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	4.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		4.000.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında kurum çalışanlarına sağlıklı ve konforlu çalışma ortamı oluşturmak için gereklilik olan alanlara (ofis, atölye vs.)mefruşat alınması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 MEFRUŞATI ALINAN OFİS SAYISI	-	2	2

Açıklama: Mobilya alımı yapılacak ofis sayısıdır.

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

Açıklama: Mobilyası yenilenecek atölye sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 ATÖLYELERİMİZE MEFRUŞAT ALINMASI	100.000,00	-	100.000,00
2 OFİSLERE MEFRUŞAT ALINMASI	100.000,00	-	100.000,00
GENEL TOPLAM	200.000,00	-	200.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ÇALIŞMA KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK
FAALİYET ADI	OFİSLERE MEFRUŞAT ALINMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Ekonomik ömrünü dolduran ofis mobilyalarımızın değiştirilmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	100.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		100.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	ÇALIŞMA KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK
FAALİYET ADI	ATÖLYELERİMİZE MEFRUŞAT ALINMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Atölyelerimizde eskiyen mefruşatın yenilenmesi ve yeni mefruşat alınması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	100.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		100.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 KİYAFET VE KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TEMİN ETMEK

Açıklama: Şoförlerimize ve işçi personelimize yazlık ve kışlık kıyafetlerini zamanında temin etmek ve İSG yönetmeliği gereği sahadaki personele gerekli koruyucu donanım temin etmek hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 ZAMANINDA TESLİME HAZIR KİYAFET ORANI(%)	-	-	90

Açıklama: Çalışanlarımız için belirtilen tarihlerde yazlıkların mağazalardan, kışlıkların ise kargo yoluyla zamanında teslim hazırlanmış kıyafet oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 İŞÇİ KİYAFETLERİNİN DAĞITIMI	5.000.000,00	-	5.000.000,00
GENEL TOPLAM	5.000.000,00	-	5.000.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	PERSONELE KİYAFET VE KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TEMİN ETMEK
FAALİYET ADI	İŞÇİ KİYAFETLERİNİN DAĞITIMI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Yazlık kıyafetlerin Avrupa ve Anadolu yakasında belirlenmiş lokasyonlardaki mağazalardan personel tarafından teslim alınması, kışlık kıyafetlerin kargo yolu ile personelin adreslerine teslimini sağlamak işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	5.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		5.000.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Devam eden veya ihale edilen hizmet noktalarının hizmete uygun inşaatının yapılıp tamamlanması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 YENİ YAPILAN BİNALARIN TAMAMLANMA ORANI(%)	-	90	90

Açıklama: Yapım terminine uyum yüzdesidir.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 YENİ BİNA VE TESİSLER YAPMAK	750.000,00	-	750.000,00
GENEL TOPLAM	750.000,00	-	750.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	YENİ BİNA-TESİSLER YAPILMASI
FAALİYET ADI	YENİ BİNA VE TESİSLER YAPMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İhtiyaç duyulan hizmet noktalarımızın yapılıp tamamlanması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	750.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		750.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Personelin uyum ve verimliliklerini artırmak, bilgilerini tazelemek, yeni gelişmelere uyumlarını sağlayarak dinamik kurum kültürünü desteklemek hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	4.246	4.000	4.000

Açıklama: E-learning (uzaktan öğrenme) ile eğitim alan personel sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME)	150.000,00	-	150.000,00
GENEL TOPLAM	150.000,00	-	150.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ
FAALİYET ADI	E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME)
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumdaki iç eğitim süreçlerini kolaylaştırmak, dinamik kurum kültürünü desteklemek ve kurum içi dinamik bilgi akışını sağlamak için e-learning (uzaktan öğrenme) sistemi üzerinden eğitim verilmesini sağlanması hizmetidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	150.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		150.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: İETT personeline hizmetleri sırasında verimliliklerini artıracak birçok alanda eğitim programları düzenlenmesi ile çalışanların yetkinlik ile becerilerini artırmak ve İETT'nin toplu ulaşım alanında öncü kurum özelliğinin sürekliliğini sağlamak için mesleki-teknik gelişim, kurumsal gelişim, profesyonel gelişim, genel gelişim ve motorlu taşıtlar mevzuatındaki eğitimlerin verilmesi hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	93	80	80

Açıklama: Eğitim verilen personel sayısının toplam personel sayısına oranıdır.

2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ(SA)	18	20	20
---	----	----	----

Açıklama: Memur başına verilen eğitim saatidir.

3 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ(SA)	10	10	10
--	----	----	----

Açıklama: İşçi başına verilen eğitim saatidir.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 EĞİTİM TEDARİK SİSTEMİ İŞLETİLMESİ	350.000,00	-	350.000,00
GENEL TOPLAM	350.000,00	-	350.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ
FAALİYET ADI	EĞİTİM TEDARİK SİSTEMİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İETT personelinin yetkinlik ve becerilerini artırmak için mesleki, teknik, kurumsal, profesyonel gelişim ve motorlu taşıtlar mevzuatındaki eğitimlerin verilmesinin sağlanmasıdır.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	350.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		350.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Bilgi teknoloji donanım altyapılarının yenilenerek kurum süreçlerinin daha efektif olarak kullanılması ve böylelikle verimliliğin artırılması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 KİRALAMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNDE BULUNAN BİLGİSAYAR SAYISI	440	450	440

Açıklama: Kiralama yöntemiyle teknoloji portföyünde bulunan bilgisayar sayısıdır.

2 SLA UYUM ORANI(%)	-	90	95
---------------------	---	----	----

Açıklama: Servis sağlayıcı ve müşteri arasındaki hizmet düzeyi anlaşmasına göre, verilen hizmetin niteliğinin, teslim zamanlarının, müdahale ve sorun çözme sürelerinin ölçülmesi oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 SON KULLANICI BİLİŞİM HİZMETLERİ ALIM	1.300.000,00	-	1.300.000,00
2 BİLGİSAYAR KİRALAMAK	1.000.000,00	-	1.000.000,00
GENEL TOPLAM	2.300.000,00	-	2.300.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISINI GÜÇLENDİRMEK
FAALİYET ADI	SON KULLANICI BİLİŞİM HİZMETLERİ ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumumuzda birinci seviye bilişim hizmetleri faaliyetleri çerçevesinde yürütülen son kullanıcı destek hizmetlerinin ISO 20001 standartlarına uygun şekilde yerine getirilmesi ve SLA bazlı bir hizmetin sağlanması amacıyla son kullanıcı destek hizmeti almak işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.300.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.300.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

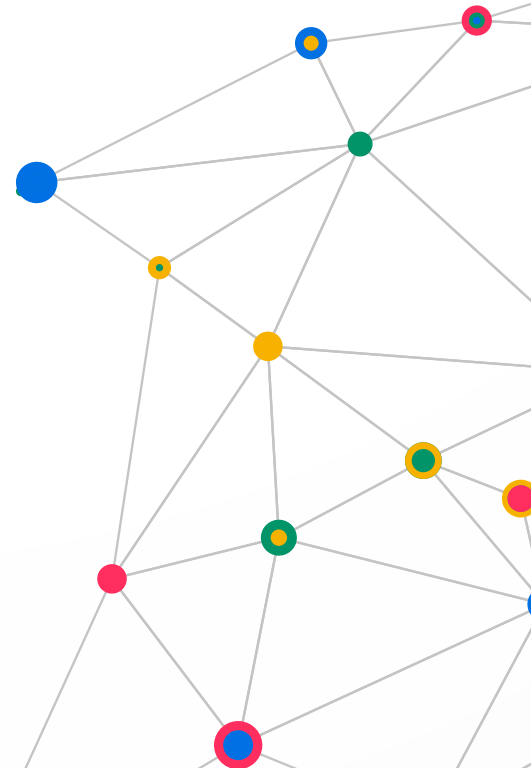
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISINI GÜÇLENDİRMEK
FAALİYET ADI	BİLGİSAYAR KİRALAMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

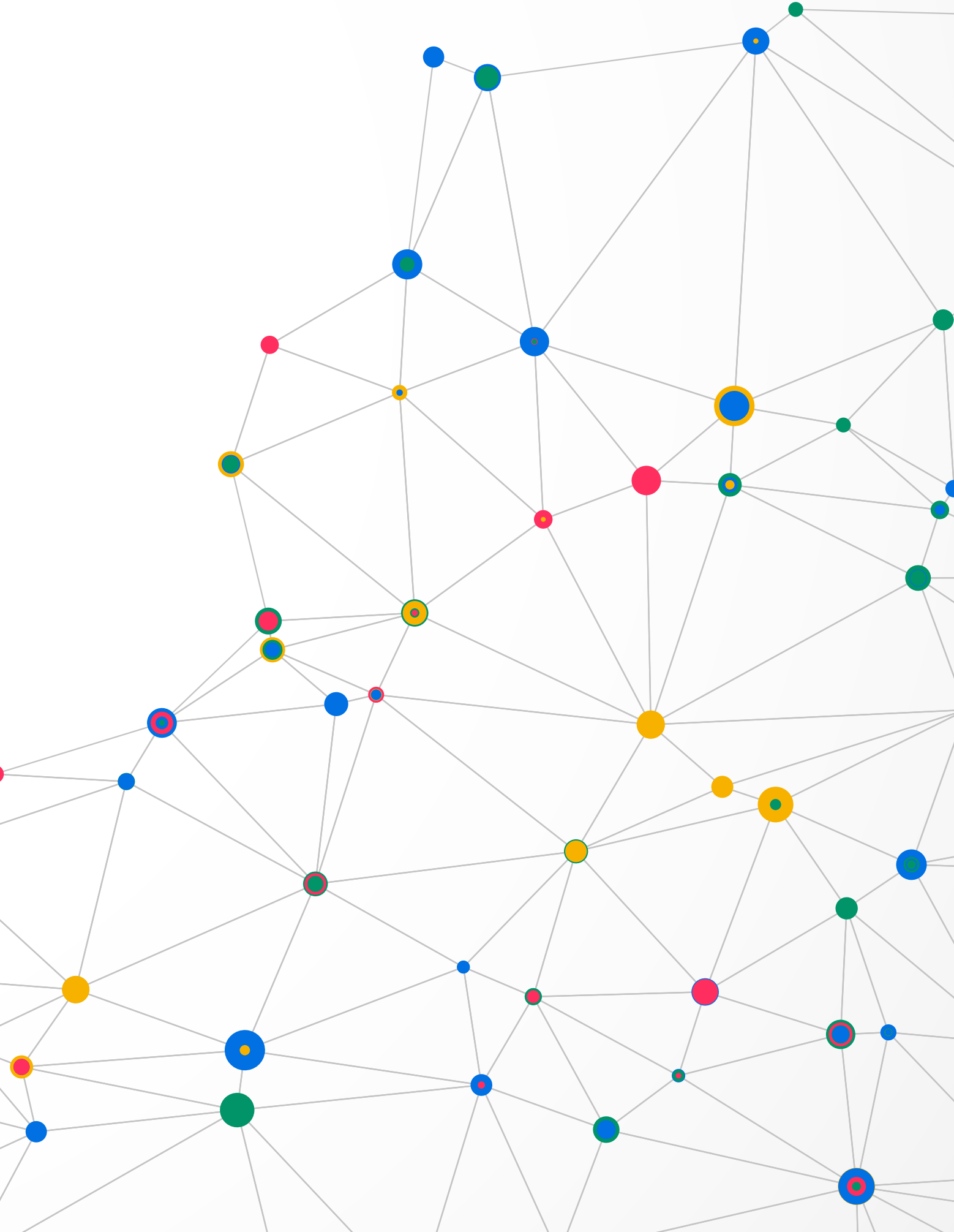
Açıklama: Kurum personelimizin, süreçleri elektronik ortamda takip edebilmesi için gerekli olan donanımları kiralama yöntemi ile kurum envanterine kazandırmak işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	1.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.000.000,00 TL

AMAÇ 6

AKILLI ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ GELİŞTİRMEK





PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Güç ve otonom özelliklerinin etkin ve verimli kullanılması için gerekli revizelerin ve güncellemelerin yapılması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 OTONOM SÜRÜŞ İÇİN GÜNCELLENECEK YAZILIM SAYISI	-	-	1

Açıklama: 2020 yılı sonuna kadar gerekli donanımın geliştirilmesi amacıyla otonom sürüş için güncellenecek yazılım sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ İÇİN DONANIMSAL VE YAZILIMSAL GÜNCELLEMELERİN YAPILMASI	600.000,00	-	600.000,00
GENEL TOPLAM	600.000,00	-	600.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ DONANIM VE OTONOM YAZILIM GELİŞTİRMELERİ
FAALİYET ADI	SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ İÇİN DONANIMSAL VE YAZILIMSAL GÜNCELLEMELERİN YAPILMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Enerji verimliliği açısından daha uygun donanımların araştırılıp araca uygulanması sağlanacaktır. Aracın otonom seviyesinin yükseltilmesi için yazılım güncelleştirmesi ve kontrollü sahada test sürüşleri yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	600.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		600.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Yapılandırılarak veri ambarına aktarılan verilerin oranının artırılması ve veri tabanı kesintilerinin en az derecede yaşanması hedeflenmektedir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 VERİ TABANI ERİŞEBİLİRLİK ORANI(%)	95	100	100

Açıklama: Veri tabanına kesintisiz erişim oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 VERİ TABANI LİSANS GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ	650.000,00	-	650.000,00
GENEL TOPLAM	650.000,00	-	650.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	VERİ YÖNETİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİ KURMAK
FAALİYET ADI	VERİ TABANI LİSANS GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Mevcut kullanımda olan Oracle ve Sybase Ase veritabanlarının kullanım haklarının devamı ve güncelleme, destek hizmetlerinin alınması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	650.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		650.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 ARTTIRMAK

Açıklama: Yangın, sel baskını, hırsızlık, kaybolma gibi tehlikelere karşı veri güvenliğini sağlamak amaçlanmaktadır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KAPASİTESİNİN ARTIRILMASI ORANI(%)	23	60	40

Açıklama: İdaremizin veri merkezinde bulunan tüm verilerin yedeklerinin alınabilmesi için artırılacak kapasite oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 İLAVE SUNUCU VE STORAGE ALIM	4.000.000,00	-	4.000.000,00
GENEL TOPLAM	4.000.000,00	-	4.000.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	VERİ GÜVENLİĞİNİ ARTTIRMAK
FAALİYET ADI	İLAVE SUNUCU VE STORAGE ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurum sistem kaynaklarının iç müşteri taleplerini karşılayabilmek adına sunucu veya disk alımı yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	4.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		4.000.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Kurum bilgi işlem alt yapısının sağlıklı çalışabilmesi için içeriden ve dışarıdan gelebilecek siber saldırıların önlemini almak hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 YENİLENEN SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ ORANI(%)	25	25	25

Açıklama: Güncel teknolojilere uygun olarak yenilenen siber güvenlik sistemi oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ KURMAK	375.000,00	-	375.000,00
GENEL TOPLAM	375.000,00	-	375.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	BİLİŞİM SİSTEMİNE GELEBİLECEK SİBER TEHDİT VE SALDIRILARI ÖNLEMEK
FAALİYET ADI	SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ KURMAK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurum bilgi işlem alt yapısının sağlıklı çalışabilmesi için içeriden ve dışarıdan gelebilecek siber saldırıların önlemine almak ve Kurumumuz bilgi güvenliği yönetimi açısından kritik öneme sahip olan bilgi güvenliği olay yönetimini yapmak için oluşan bilgileri güvenli ve yönetilebilir bir ortamda toplamak, saklamak ve bilgi güvenliği operasyon personel kaynağının optimum ve hedefe yönelik biçimde kullanılmasını sağlamak işidir.

EKONOMİK KOD		2020
6	SERMAYE GİDERLERİ	375.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		375.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Genel iş uygulamaları ve organizasyon yapısının modellemesinde, yeni yazılım teknolojileri ile kurumun üretkenliğine ve verimliliğine katkıda bulunup, tüm kurumsal yazılım uygulamalarının entegrasyonunun sağlanması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	5	3	2

Açıklama: Yıl içerisinde geliştirilmesi planlanan yazılım sayısıdır.

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

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA KULLANMAK VE GELİŞTİRMEK	4.000.000,00	-	4.000.000,00
2 YAZILIM VE WEB SİTESİ GELİŞTİRMEK	500.000,00	-	500.000,00
GENEL TOPLAM	4.500.000,00	-	4.500.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK
FAALİYET ADI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA KULLANMAK VE GELİŞTİRMEK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: ERP sisteminde yeni iş süreçlerinin kurumun üretkenliğine ve verimliliğine katkı sağlayacak şekilde geliştirilmesi, yeni modül geliştirmelerinin yapılması ortaya çıkan yeni kullanıcı ihtiyaçlarının sağlanması, sistemin sürekliliği için son kullanıcı desteğinin ve eğitiminin sağlanması işidir.

EKONOMİK KOD	2020
6 SERMAYE GİDERLERİ	4.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI	4.000.000,00 TL

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK
FAALİYET ADI	YAZILIM VE WEB SİTESİ GELİŞTİRMEK
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kurumumuzdaki birimlerden gelen talepler ve teknolojik yenilikler doğrultusunda yeni yazılımlar yaptırmak ve satın alma işidir.

EKONOMİK KOD	2020
6 SERMAYE GİDERLERİ	500.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI	500.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: Toplu taşıma araçları ve duraklarda bulunan; dijital yolcu bilgilendirme ekranları, araç bilgisayarları, araç içi-dışı anons sistemleri, enerji aktarma panoları, PDKS donanımları, araç içi yolcu sayım sistemleri, peron alanı LED yolcu bilgilendirme ekranları, bas-konuş cihazları bakım-onarım-kurulum ile bu sistemlere ait yazılımların geliştirmeleri hedeflenmektedir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİNİN (YAZILIM-DONANIM) ÇALIŞMA SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI ORANI(%)	95	95	95

Açıklama: Akıllı ulaşım sistemlerinin (yazılım-donanım) çalışma sürekliliğinin sağlanması oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM-DONANIM) BAKIM-ONARIM İŞİ	100.000,00	-	100.000,00
GENEL TOPLAM	100.000,00	-	100.000,00

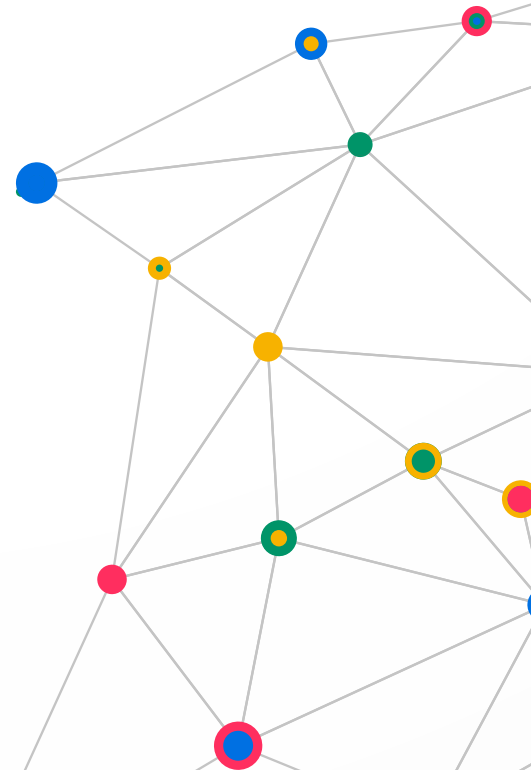
FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ(YAZILIM VE DONANIM)BAKIM VE ONARIM İŞİNİN YAPILMASI
FAALİYET ADI	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM-DONANIM) BAKIM-ONARIM İŞİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

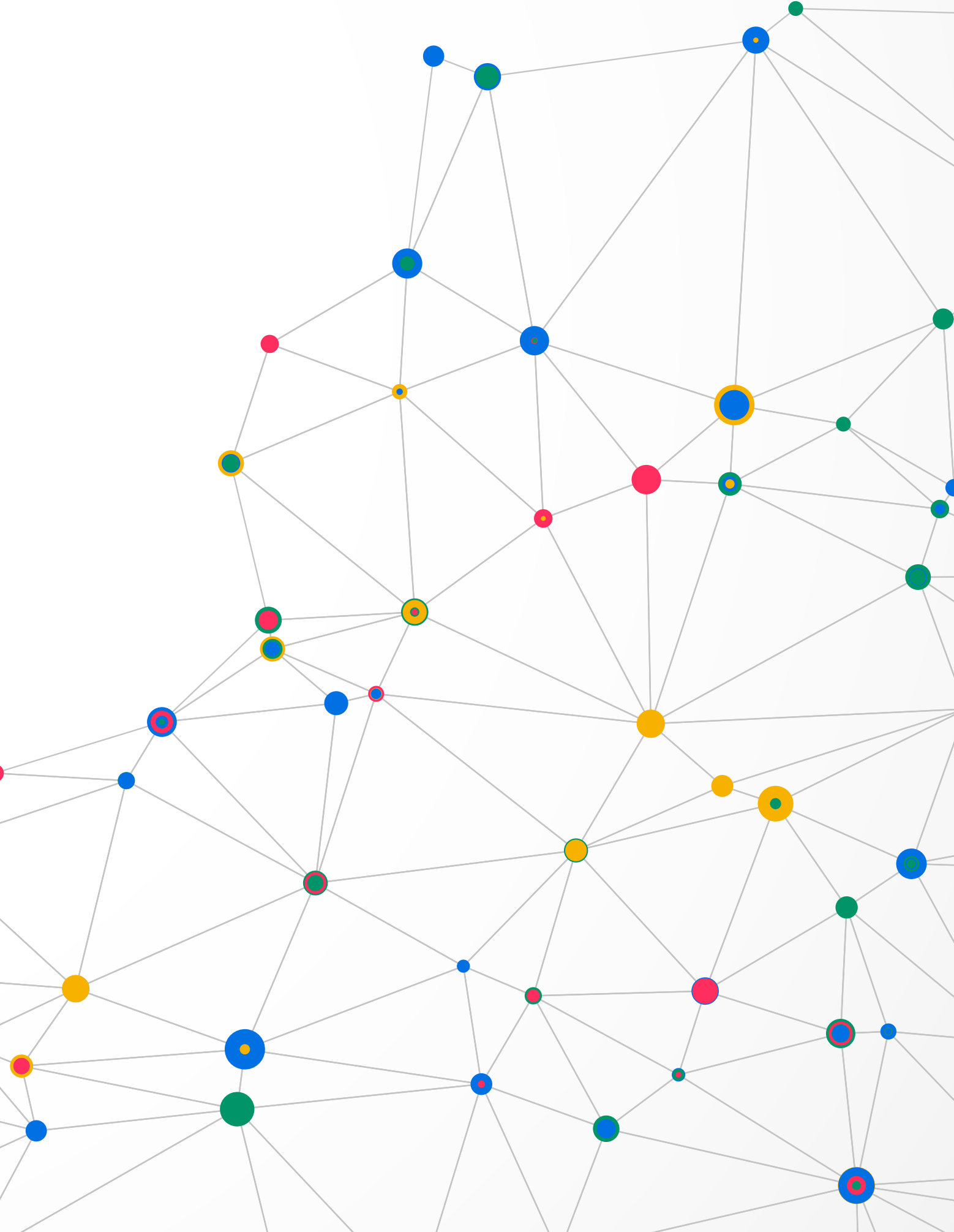
Açıklama: Akıllı ulaşım sistemlerine ilişkin ihtiyaç halinde bakım,onarım,kurulum ile bu sistemlere ait yazılımların geliştirilmesi işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	25.000.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		25.000.000,00 TL

AMAÇ 7

ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ
SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK





PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK VE GELİŞTİRMEK
HEDEF - 007.001	KURUMSAL KALİTENİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRİLMESİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ - 007.001.001	BASIN ANALİZİ VE RAPORLAMASI

Açıklama: İETT marka ve imajının medya üzerindeki değerinin takip edilerek basın analizi ve raporlanması ile kurumsal kalitenin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 OLUMLU HABER ORANI(%)	93	90	90

Açıklama: Raporlama sonucu elde edilen idaremize ait haberlerin medyadaki olumlu yansıma oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 DERGİ VE GAZETELERDE İETT VE MARKALARINA AİT HABER BİLGİLERİNİN ANALİZİ	80.000,00	-	80.000,00
GENEL TOPLAM	80.000,00	-	80.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	BASIN ANALİZİ VE RAPORLAMASI
FAALİYET ADI	DERGİ VE GAZETELERDE İETT VE MARKALARINA AİT HABER BİLGİLERİNİN ANALİZİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Temin edilen rapor sayesinde idaremize ait medyaya yansıyan olumlu veya olumsuz gelişmelerin takibinin yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	80.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		80.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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 SÜRDÜREBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK

Açıklama: Yönetim sistemleri sürdürülebilirliği ve belgelendirmelerin yapılması ayrıca EFQM süreci sürdürülebilirliğinin sağlanması hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 DENETLENEN BELGE ADEDİ	8	9	9

Açıklama: Kurumumuzun sahip olduğu kalite belgelerinin denetlenme sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 YÖNETİM SİSTEMİ BELGELENDİRME HİZMETİNİN ALINMASI	170.000,00	-	170.000,00
GENEL TOPLAM	170.000,00	-	170.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜREBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK
FAALİYET ADI	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELENDİRME HİZMETİNİN ALINMASI
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: ISO 9001,ISO 14001 OHSAS 18001,EN 13816,ISO 14064,ISO 10002,ISO 20000, ISO 27001 ve ISO 50001 belgelerinin belgelendirme hizmetinin alınması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	170.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		170.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ - 007	ORGANİZASYONEL MÜKEMMELİĞİ 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

Açıklama: Basına yansıyan kurumsal gelişmelerin raporlaması üzerinden performans takibi yapmak hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 MEDYA RAPORLARININ ADETİ	12	12	12

Açıklama: Kurumsal gelişmelerin medyadaki etkilerinin yer aldığı rapor sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 AYLIK PERİYODİK OLARAK KURUMSAL MEDYA RAPORLAMASI VE TAKİBİ	136.000,00	-	136.000,00
GENEL TOPLAM	136.000,00	-	136.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	İDAREYE AİT GELİŞMELERİN MEDYADA NE KADAR YER ALDIĞININ VE DEĞERİNİN RAPORLANMASI
FAALİYET ADI	AYLIK PERİYODİK OLARAK KURUMSAL MEDYA RAPORLAMASI VE TAKİBİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Basına yansıyan kurumsal gelişmelerin medya değerlerini, manşet sayılarını gibi sayısal veri takibi yapmak işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	136.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		136.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: İETT personeline hizmetleri sırasında güvenli ortam sunarak verimli bir şekilde çalışmalarını sağlayarak, yaptıkları işten dolayı herhangi bir iş kazasına veya meslek hastalığına uğramalarının engellenmesi hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 ÖLÇÜM YAPILAN LOKASYON SAYISI	-	-	17

Açıklama: İSG ortam gözlem ölçümleri yapılacak lokasyon sayısıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 İSG ORTAM GÖZLEMİ	50.000,00	-	50.000,00
GENEL TOPLAM	50.000,00	-	50.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	İSG ORTAM GÖZLEM ÖLÇÜMLERİ YAPILMASI
FAALİYET ADI	İSG ORTAM GÖZLEMİ
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: İş yeri ortamında çalışanların maruz kaldığı fiziksel, kimyasal, biyolojik ve ergonomik etkenlerin (gürültü, titreşim, toz, voc vb.) periyodik olarak ölçülmesi ve iyileştirmelerinin yapılması işidir.

EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	50.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		50.000,00 TL

PERFORMANS HEDEFİ TABLOSU

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

Açıklama: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetmeliği gereği sahadaki personele gerekli Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) teminini sağlamak hedeflenmiştir.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2018	2019	2020
1 KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLARA GELEN TALEBİN TEMİN EDİLME ORANI(%)	-	-	90

Açıklama: Toplu iş sözleşmesinde belirlenmiş olan, personelin kişisel koruyucu donanım istihkaklarına göre temin edilme oranıdır.

FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL		
	BÜTÇE	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
1 KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM ALIM	300.000,00	-	300.000,00
GENEL TOPLAM	300.000,00	-	300.000,00

FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU	
İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
PERFORMANS HEDEFİ	SAHADAKİ PERSONELE KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TEMİNİ
FAALİYET ADI	KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM ALIM
SORUMLU HARCAMA BİRİMİ	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Açıklama: Kamu ihale kanunu kapsamında, sözleşmede belirtilen personel istihkaklarının teminini sağlamak işidir.

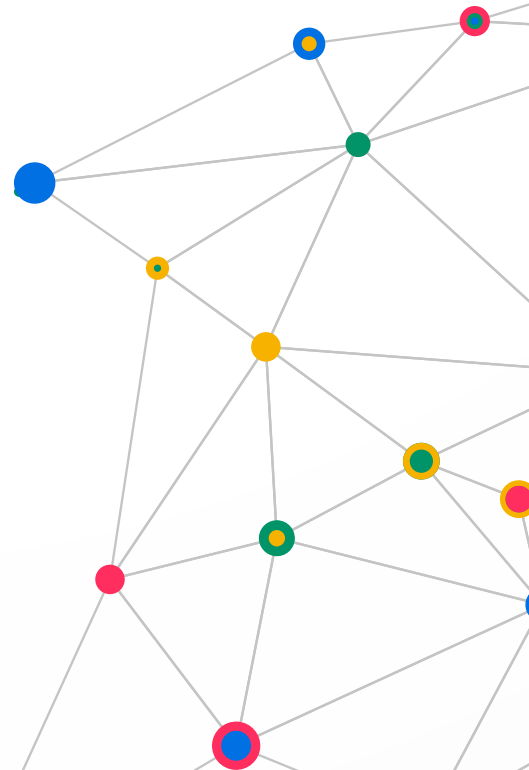
EKONOMİK KOD		2020
3	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	300.000,00 TL
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		300.000,00 TL

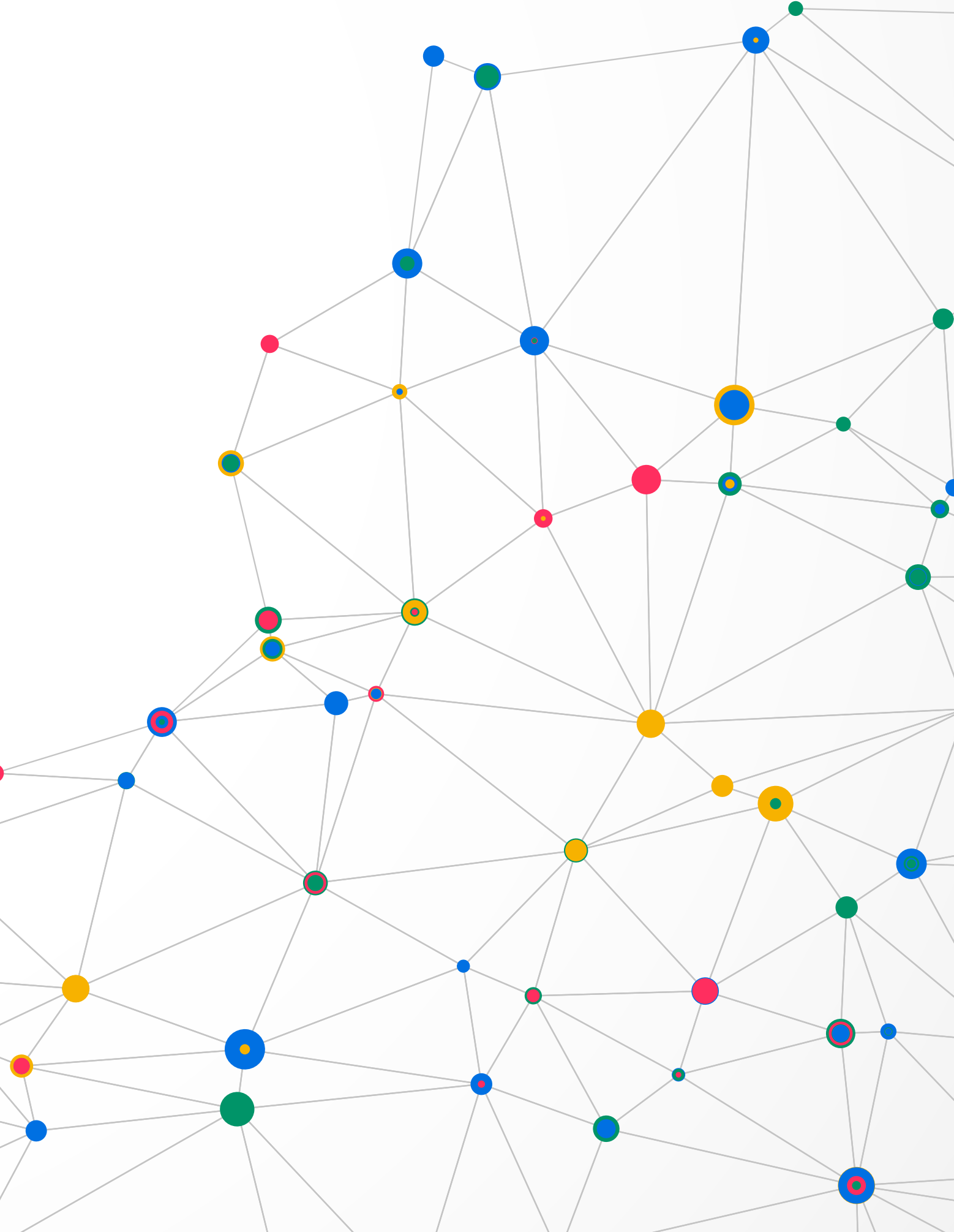
TABLÖLAR

İDARE PERFORMANS TABLOSU

TOPLAM KAYNAK İHTİYACI TABLOSU

FAALİYETLERDEN SORUMLU HARCAMA
BİRİMİ TABLOSU





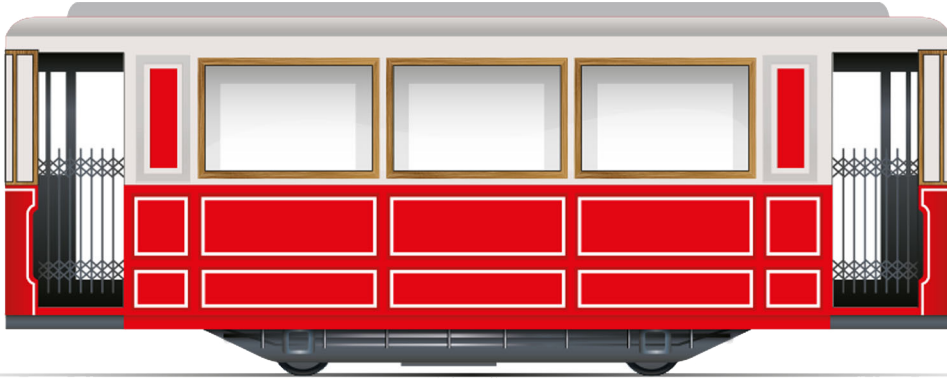
PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL	
		BÜTÇE	PAY(%)
G.18V1-001.001.001	VİSUM UYGULAMASI DANIŞMANLIK HİZMETİ ALINMASI	150.000,00	0,01%
G.18V1-001.001.003	BO SİSTEMİNDE KARAR RAPORLARININ HAZIRLANMASI	50.000,00	0,00%
G.18V1-001.001.004	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI GÜNCELLENMESİ	1.001.000,00	0,03%
G.18V1-001.003.001	İSTASYON YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULMASI	2.000.000,00	0,07%
G.18V1-002.001.001	AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİNİN YILDA İKİ DEFA PERİYODİK BAKIMININ YAPILMASI	1.155.000,00	0,04%
G.18V1-002.001.004	ENTEĞRE EDİLECEK MODÜLLERİN TAMAMLANMASI İŞİ	1.500.000,00	0,05%
G.18V1-002.001.005	KİMLİK YÖNETİM VE İŞLETİM SİSTEMİ ENTEGRASYONU	550.000,00	0,02%
G.18V1-002.001.007	KOMPANZASYON PANOLARININ BAKIM VE TAKİBİ HİZMETİ ALIMI	200.000,00	0,01%
G.18V1-002.002.002	YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMASI	1.500.000,00	0,05%
G.18V1-003.001.002	HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ UYGULAMASI	350.000,00	0,01%
	TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI 3. TARAF GÖZETİMİ	300.000,00	0,01%
G.18V1-003.001.005	HARİTA TABANLI KARAR DESTEK RAPORLARININ HAZIRLANMASI	150.000,00	0,01%
	HATLARA İLİŞKİN SEFER BİLGİLERİNİN PLANLAMA YAZILIM PROGRAMINA GİRİŞİ	1.000,00	0,00%
G.18V1-003.002.003	METROBÜS HATTI ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM-ONARIM HİZMET ALIMI	4.000.000,00	0,13%
G.18V1-003.002.004	MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİNİ İŞLETMEK	4.400.000,00	0,15%
G.18V1-003.002.005	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	250.000,00	0,01%
	YOLCULARIMIZA FERDİ KAZA SİGORTASI YAPMAK	500.000,00	0,02%
	PERSONEL HİZMET ALIMI	410.508.000,00	13,78%
	TÜNEL KUMANDA SİSTEMİNİN YEDEKLENMESİ	50.000,00	0,00%
	ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA HİZMETİ ALIMI	445.000.000,00	14,93%
	ÇAĞRIYA DAYALI PERSONEL HİZMETİ ALIMI	9.000.000,00	0,30%
	İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN OTOBÜSLER İÇİN SERVİSE HAZIRLAMA HİZMETİ ALINMASI	160.000.000,00	5,37%

PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL	
		BÜTÇE	PAY(%)
G.18V1-003.002.005	NOSTALJİK TOSUN ARACIMIZA KLİMA MONTAJI YAPILMASI	100.000,00	0,00%
	TÜNEL AYDINLATMA SİSTEMİNİN YENİLENMESİ	100.000,00	0,00%
	SOLO TİPİ OTOBÜS ALIM	35.000.000,00	1,17%
	KÖRÜKLÜ TİP OTOBÜS ALIM	215.000.000,00	7,21%
	ARAÇLARIMIZA TÜV TÜRK MUAYENE İŞLEMLERİNİ YAPTIRMAK	1.140.000,00	0,04%
	ARAÇLARIMIZA YASAL TRAFİK İŞLEMLERİNİN YAPILMASI İŞİDİR.	144.000,00	0,00%
	YOL MÜDAHALE HİZMET ALIM	11.000.000,00	0,37%
	YENİ DURAK ALIM	750.000,00	0,03%
	İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN METROBÜSLER İÇİN SERVİS HAZIRLAMA HİZMETİ ALINMASI	175.000.000,00	5,87%
G.18V1-003.003.004	KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI	2.500.000,00	0,08%
G.18V1-003.003.007	KARA KUTU (TELEMETRİ) CİHAZLARIN YILLIK BAKIM ONARIMININ YAPILMASI	100.000,00	0,00%
G.18V1-004.001.001	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRNÜN TÜRKÇEYE ÇEVİRİLMESİ	40.000,00	0,00%
G.18V1-004.001.002	YAZILI DÖKÜMANLARI HAZIRLAMAK	800.000,00	0,03%
	MEDYA İLİŞKİLERİ YÖNETİM PLATFORMU SİSTEMİ İLE MEDYA İLETİŞİMİ KURMAK	40.000,00	0,00%
G.18V1-004.001.003	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ DÜZENLEMEK	20.000,00	0,00%
	YURT İÇİ VEYA YURT DIŞINA ARAÇ HİBE EDİLMESİ	5.000.000,00	0,17%
G.18V1-004.002.002	ARITMA TESİSLERİNİN BAKIMI	450.000,00	0,02%
	ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZİ	130.000,00	0,00%
G.18V1-004.002.003	ATIK BERTARAFI HİZMET ALIM	200.000,00	0,01%
G.18V1-004.003.001	KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	80.000,00	0,00%
G.18V1-004.003.005	FUAR VE SERGİLERİ DÜZENLEMEK VE KATILMAK	600000	0,02%
G.18V1-005.001.001	ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	190.000,00	0,01%

PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL	
		BÜTÇE	PAY(%)
G.18V1-005.001.001	PERSONELE SERVİS HİZMETİNİN SAĞLANMASI	24.000.000,00	0,81%
	GÜVENLİK HİZMETİ ALIM	68.000.000,00	2,28%
	YEMEK HİZMET ALIM	9.500.000,00	0,32%
	TEMİZLİK HİZMETİ ALIM	27.000.000,00	0,91%
G.18V1-005.001.002	İÇ İLETİŞİM ADINA AFİŞ BROŞÜR BASIM İŞLERİ	300.000,00	0,01%
G.18V1-005.001.003	BÜYÜK ONARIM İŞLERİ YAPILMASI	4.000.000,00	0,13%
	BİNA VE TESİSLERİN İŞLETMEYE HAZIR HALDE TUTULMASI İÇİN BAKIM VE ONARIM İŞİ	3.000.000,00	0,10%
G.18V1-005.001.004	OFİSLERE MEFRUŞAT ALINMASI	100.000,00	0,00%
	ATÖLYELERİMİZE MEFRUŞAT ALINMASI	100.000,00	0,00%
G.18V1-005.001.005	İŞÇİ KİYAFETLERİNİN DAĞITIMI	5.000.000,00	0,17%
G.18V1-005.001.008	YENİ BİNA VE TESİSLER YAPMAK	750.000,00	0,03%
G.18V1-005.002.001	E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME)	150.000,00	0,01%
G.18V1-005.002.002	EĞİTİM TEDARİK SİSTEMİ	350.000,00	0,01%
G.18V1-005.002.003	SON KULLANICI BİLİŞİM HİZMETLERİ ALIM	1.300.000,00	0,04%
	BİLGİSAYAR KİRALAMAK	1.000.000,00	0,03%
G.18V1-006.001.001	SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ İÇİN DONANIMSAL VE YAZILIMSAL GÜNCELLEMELERİN YAPILMASI	600.000,00	0,02%
G.18V1-006.002.001	VERİ TABANI LİSANS GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ	650.000,00	0,02%
G.18V1-006.002.003	İLAVE SUNUCU VE STORAGE ALIM	4.000.000,00	0,13%
G.18V1-006.002.004	SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ KURMAK	375.000,00	0,01%
G.18V1-006.002.005	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA KUL.VE GEL.	4.000.000,00	0,13%
	YAZILIM VE WEB SİTESİ GELİŞTİRMEK	500.000,00	0,02%
G.18V1-006.003.001	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ(YAZILIM VE DONANIM)BAKIM ONARIM İŞİ	25.000.000,00	0,84%

PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYETLER	KAYNAK İHTİYACI 2020 / TL	
		BÜTÇE	PAY(%)
G.18V1-007.001.001	DERGİ VE GAZETELERDE İETT VE MARKALARINA AİT HABER BİLGİLERİNİN ANALİZİ	80.000,00	0,00%
G.18V1-007.001.002	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELENDİRME HİZMETİNİN ALINMASI	170.000,00	0,01%
G.18V1-007.001.004	AYLIK PERİYODİK OLARAK KURUMSAL MEDYA RAPORLAMASI VE TAKİBİ	136.000,00	0,00%
G.18V1-007.002.001	İSG ORTAM GÖZLEMİ	50.000,00	0,00%
G.18V1-007.002.002	KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM ALIMI	300.000,00	0,01%
PERFORMANS HEDEFLERİ MALİYETLERİ TOPLAMI		1.671.410.000,00	%56
GENEL YÖNETİM GİDERLERİ		1.308.590.000,00	%44
DİĞER İDARELERE TRANSFER EDİLECEK KAYNAKLAR TOPLAMI		-	-
GENEL TOPLAM		2.980.000.000,00	%100

EKONOMİK KOD		FAALİYET TUTAR TL	GENEL YÖNETİM GİDERLERİ TOPLAMI	DİĞER İDARELERE TRANSFER EDİLECEK KAYNAKLAR TOPLAMI	GENEL TOPLAM TL
01	Personel Giderleri	-	450.665.000	-	450.665.000
02	SGK Devlet Primi Giderleri	-	89.314.000	-	89.314.000
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	1.396.284.000	598.739.000	-	1.995.023.000
04	Faiz Giderleri	-	-	-	-
05	Cari Transferler	-	5.834.000	-	5.834.000
06	Sermaye Giderleri	275.126.000	9.038.000	-	284.164.000
07	Sermaye Transferleri	-	-	-	-
08	Borç Verme	-	-	-	-
09	Yedek Ödenek	-	155.000.000	-	155.000.000
Toplam Bütçe Kaynak İhtiyacı		1.671.410.000	1.308.590.000	-	2.980.000.000
Döner Sermaye		-	-	-	-
Yurtiçi Kaynak		-	-	-	-
Yurtdışı Kaynak		-	-	-	-
Toplam Bütçe Dışı Kaynak İhtiyacı		-	-	-	-
TOPLAM KAYNAK İHTİYACI		1.671.410.000	1.308.590.000	-	2.980.000.000



PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYET TANIMI	SORUMLU BİRİMLER
AKTARMALI TOPLU ULAŞIM SİSTEMİ OLUŞTURMAK	VİSUM UYGULAMASI DANIŞMANLIK HİZMETİ ALINMASI	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI
TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞTIRILMASINI SAĞLAMAK	BO SİSTEMİNDE KARAR RAPORLARININ HAZIRLANMASI	
İŞLETME PLANLAMA YAZILIMINI GÜNCELLEMEK	İŞLETME PLANLAMA YAZILIMI GÜNCELLENMESİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
METROBÜS SEFERLERİNDEKİ SEFER ZAYIINI AZALTMAK	İSTASYON YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULMASI	
AKARYAKIT DEPOLAMA TANKLARININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK	AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİNİN YILDA İKİ DEFA PERİYODİK BAKIMININ YAPILMASI	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
KURUMSAL MİMARİ ALT YAPISINI OLUŞTURMAK	ENTEĞRE EDİLECEK MODÜLLERİN TAMAMLANMASI İŞİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
YERLİ VE MİLLİ UYGULAMALARIN YAYGINLAŞTIRMAK VE KULLANMAK	KİMLİK YÖNETİM VE İŞLETİM SİSTEMİ ENTEGRASYONU	
PANOLARA BAKIM ONARIM KAPSAMINDA KOMPAZASYON YAPMAK	KOMPAZASYON PANOLARININ BAKIM VE TAKİBİ HİZMETİ ALIMI	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMAK	YENİ GARAJ YAPIMI İÇİN ARAZİ KAMULAŞTIRMASI	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMeye AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK	HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ UYGULAMASI	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
	TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI 3. TARAF GÖZETİMİ	
HAT ŞEBEKESİ FİZİKİ VERİLERİNİN GÜNCELLENMESİ	HARİTA TABANLI KARAR DESTEK RAPORLARININ HAZIRLANMASI	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI
	HATLARA İLİŞKİN SEFER BİLGİLERİNİN PLANLAMA YAZILIM PROGRAMINA GİRİŞİ	
METROBÜS HATTININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK	METROBÜS HATTI ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM-ONARIM HİZMET ALIMI	HIZLI OTOBÜS-METROBÜS DAİRE BAŞKANLIĞI
YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK	MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİNİ İŞLETMEK	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
	YOLCULARIMIZA FİRDİ KAZA SİĞORTASI YAPMAK	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI
	PERSONEL HİZMET ALIMI	

PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYET TANIMI	SORUMLU BİRİMLER
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK	TÜNEL KUMANDA SİSTEMİNİN YEDEKLENMESİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE
	ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA HİZMETİ ALIM	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI
	ÇAĞRIYA DAYALI PERSONEL HİZMETİ ALIM	
	İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN OTOBÜSLER İÇİN SERVİS HAZIRLAMA HİZMETİ ALINMASI	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI
	NOSTALJİK TOSUN ARACIMIZA KLİMA MONTAJI YAPILMASI	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
	TÜNEL AYDINLATMA SİSTEMİNİN YENİLENMESİ	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
	METROBÜS HATTINDA PERSONEL HİZMET ALIM	HIZLI OTOBÜS-METROBÜS DAİRE BAŞKANLIĞI
	SOLO TİPİ OTOBÜS ALIM	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI
	KÖRÜKLÜ ARAÇ ALIM	
	ARAÇLARIMIZA TÜV TÜRK MUAYENE İŞLEMLERİNİ YAPTIRMAK	
	ARAÇLARIMIZA YASAL TRAFİK İŞLEMLERİNİN YAPILMASI İŞİDİR.	
	YOL MÜDAHALE HİZMET ALIM	
	YENİ DURAK ALIM	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
	İDAREMİZ FİLOSUNDA BULUNAN METROBÜSLER İÇİN SERVİS HAZIRLAMA HİZMETİ ALINMASI	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI
KARAKUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI	KARA KUTU SİSTEMİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
ARAÇLARIMIZDAKİ KARAKUTU (TELEMETRİ) CİHAZLARININ AKTİF TUTULMASI	KARAKUTU (TELEMETRİ) CİHAZLARIN YILLIK BAKIM ONARIMININ YAPILMASI	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜ KURUMA KAZANDIRMAK	ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRÜNÜN TÜRKÇEYE ÇEVİRİLMESİ	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLANMASI	YAZILI DÖKÜMANLARI HAZIRLAMAK	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYET TANIMI	SORUMLU BİRİMLER
TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL, İŞİTSEL VE YAZILI DOKÜMAN HAZIRLANMASI	YAZILI DÖKÜMANLARI HAZIRLAMAK	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI
SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ DÜZENLEMEK	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI
	YURT İÇİ VEYA YURT DIŞINA ARAÇ HİBE EDİLMESİ	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI
KURUMDA BULUNAN ARITMA TESİSLERİNİN VERİMLİLİĞİNİN ARTIRILMASI VE EMİSYON ÖLÇÜMLERİNİN YAPILMASI	ARITMA TESİSLERİNİN BAKIMI	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
	ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZİ	
ATIKLARIN GERİ KAZANILMASI VE SIFIR ATIK PROJESİ	ATIK BERTARAFI HİZMET ALIMI	
KURUMSAL İTİBAR ALGISINI ARTTIRMAK	KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYONLAR DÜZENLEMEK, FUARLARA KATILMAK	FUAR VE SERGİLERİ DÜZENLEMEK VE KATILMAK	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI
ÇALIŞAN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK	ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI VE RAPORLANMASI	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
	PERSONELE SERVİS HİZMETİNİN SAĞLANMASI	OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI
	GÜVENLİK HİZMETİ ALIMI	DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
	YEMEK HİZMET ALIMI	
	TEMİZLİK HİZMETİ ALIMI	
ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK	İÇ İLETİŞİM ADINA AFİŞ BROŞÜR BASIM İŞLERİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI
MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK	BÜYÜK ONARIM İŞLERİ YAPILMASI	YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
	BİNA VE TESİSLERİN İŞLETMEYE HAZIR HALDE TUTULMASI İÇİN BAKIM VE ONARIM İŞİ	
ÇALIŞMA KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK	OFİSLERE MEFRUŞAT ALINMASI	
	ATÖLYELERİMİZE MEFRUŞAT ALINMASI	

PERFORMANS HEDEFİ	FAALİYET TANIMI	SORUMLU BİRİMLER
PERSONELE KİYAFET VE KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TEMİN ETMEK	İŞÇİ KİYAFETLERİNİN DAĞITIMI	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ
YENİ BİNA-TESİSLER YAPILMASI	YENİ BİNA VE TESİSLER YAPMAK	YAPI TESİSLERİ DAİRE
PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ	E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME)	İNSAN KAYNAKLARI ve EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI
EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ	EĞİTİM TEDARİK SİSTEMİ	
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALTYAPISINI GÜÇLENDİRMEK	SON KULLANICI BİLİŞİM HİZMETLERİ ALIM	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
	BİLGİSAYAR KİRALAMAK	
SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ DONANIM VE OTONOM YAZILIM GELİŞTİRMELERİ	SÜRÜCÜSÜZ ARAÇ İÇİN DONANIMSAL VE YAZILIMSAL GÜNCELLEMELERİN YAPILMASI	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI
VERİ YÖNETİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİ KURMAK	VERİ TABANI LİSANS GÜNCELLEME VE DESTEK HİZMETİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
VERİ GÜVENLİĞİNİ ARTTIRMAK	İLAVE SUNUCU VE STORAGE ALIM	
BİLİŞİM SİSTEMİNE GELEBİLECEK SİBER TEHDİT VE SALDIRILARI ÖNLEMEK.	SİBER GÜVENLİK SİSTEMİ KURMAK	
YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ GELİŞTİRMEK	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA KULLANILMASI VE GELİŞTİRİLMESİ	
	YAZILIM VE WEB SİTESİ GELİŞTİRMEK	
AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ(YAZILIM VE DONANIM)BAKIM VE ONARIM İŞİNİN YAPILMASI	AKILLI ULAŞIM SİSTEMLERİ (YAZILIM VE DONANIM) BAKIM ONARIM İŞİ	
BASIN ANALİZİ VE RAPORLAMASI	DERGİ VE GAZETELERDE İETT VE MARKALARINA AİT HABER BİLGİLERİNİN ANALİZİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI
YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜREBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELENDİRME HİZMETİNİN ALINMASI	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
İDAREYE AİT GELİŞMELERİN MEDYADA NE KADAR YER ALDIĞININ VE DEĞERİNİN RAPORLANMASI.	AYLIK PERİYODİK OLARAK KURUMSAL MEDYA RAPORLAMASI VE TAKİBİ	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI
İSG ORTAM GÖZLEM ÖLÇÜMLERİ YAPILMASI	İSG ORTAM GÖZLEMİ	İNSAN KAYNAKLARI ve EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI
SAHADAKİ PERSONELE KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM TEMİNİ	KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM ALIM	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

