

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2012-2013 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

TOPLU ULAŞIMIN
GELECEĞİNİ BUGÜNDEN
TASARLIYORUZ...



Sana dün bir tepeden baktım aziz İstanbul!
Görmedim gezmediğim, sevmediğim hiçbir yer
Ömrüm oldukça gönül tahtına keyfince kurul!
Sade bir semtini sevmek bile bir ömre değer...



İÇİNDEKİLER

RAPORUMUZ HAKKINDA 2

PAYDAŞLARIMIZA MESAJLARIMIZ 4
BELEDİYE BAŞKANIMIZIN MESAJI 4
GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI 5

KURUMSAL PROFİLİMİZ 6
GEÇMİŞTEN BUGÜNE İETT 6
HİZMETLERİMİZ 7
TEMEL YETKİNLİKLERİMİZ 7
RAKAMLARLA İETT 8
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PROFİLİMİZ 9
ÖDÜLLERİMİZ 10
ÜYELİKLERİMİZ 11

STRATEJİ VE YÖNETİM 12
MİSYON, VİZYON VE DEĞERLERİMİZ 12
KURUMSAL YÖNETİM 13
Organizasyonumuz 13
Etik Politikamız 14
PAYDAŞLARIMIZLA İLETİŞİM 15
STRATEJİK ÇERÇEVEMİZ 18
Mükemmellik Politikamız 18
Yönetim Sistemlerimiz 19
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ 21
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ 24

EKONOMİK PERFORMANSIMIZ 26
OPERASYONEL VERİMLİLİK 26
Diğer Ulaşım Hizmetleri Kurumlarıyla İşbirliği 28
SEKTÖREL GELİŞİM YATIRIMLARI 30
Tedarik Zinciri Yönetimi 31

SOSYAL PERFORMANSIMIZ 32
MÜŞTERİLERİMİZİN MEMNUNİYETİ 32
Güvenli ve Rahat Ulaşım 33
Ulaşım Hizmetlerine Erişimde Eşit İmkan Sunmak 34
ÇALIŞANLARIMIZIN MEMNUNİYETİ 36
Çalışanlarımızla İletişim 41
Çalışanlarımızın Sağlık ve Güvenliği 42

ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ 44
ÇEVRE YÖNETİMİ 44
Su Yönetimi 45
Atık Yönetimi 46
ENERJİ YÖNETİMİ 47
Emisyon Yönetimi 49

EKLER 51
Performans Göstergeleri Tabloları 51
GRI İçerik Tabloları 53
Dış Denetim Raporu 58
GRI Onayı Sertifikası 59



RAPORUMUZ HAKKINDA

Raporumuzu, tüm dünyada kamu ve özel sektör raporlamalarında tercih edilen, GRI Küresel Raporlama Girişimi'nin (Global Reporting Initiative) G3.1 Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi'ni temel alarak ve GRI A+ uygulama düzeyinde hazırladık.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün 142 yıllık hikayesini temel aldığımız bu ilk sürdürülebilirlik raporumuz ile 2012-2013 yıllarına ait ekonomik, sosyal ve çevresel performansımızı yönlendiren hizmet ve faaliyetlerimizi nasıl yönettiğimizi paydaşlarımıza aktarmayı hedefliyoruz.

Paydaş Katılımı

Raporumuzu hazırlama sürecinde, çalışma grubumuz ile yaptığımız sürdürülebilirlik stratejisi geliştirme toplantılarına ek olarak, kilit paydaşlarımızın bu kapsamda kurumumuzdan beklentilerini incelemeye başladık. Sürdürülebilirlik çerçevesindeki paydaş iletişiminde, sürdürülebilirlik farkındalığı ve memnuniyet anketleri aracılığıyla çalışanlarımızın ve müşterilerimizin görüşlerine öncelik verdik. Bu çalışmaların detayları raporumuzun ilgili bölümlerinde yer alıyor. Düzenli olarak yayınlamayı planladığımız bu raporun, bugün ve gelecekteki olumlu etkilerimizi artırmaya yönelik faaliyetlerimizi aktaracağımız önemli bir iletişim aracı olmasını hedefliyoruz.

Raporumuzun Kapsamı

Bu raporda yer alan bilgiler, aksi belirtilmediği takdirde 1 Ocak 2012-31 Aralık 2013 tarihleri arasında İETT'nin İstanbul'daki tüm hizmet ve faaliyetlerini hiçbir kısıtlama olmaksızın kapsıyor. Raporda, 'kurumumuz' ve 'biz', olarak geçen ifadeler, 'İETT Genel Müdürlüğü' ve/veya 'İETT çalışanları' anlamına geliyor. Sayın Mümin Kahveci'nin 2014 yılı ilk yarısında yeni Genel Müdürümüz olarak atanması sebebiyle Paydaşlarımıza Mesajımız bölümü kendisinin imzasını taşıyor.

Raporumuzun İlkeleri

Raporumuzu, tüm dünyada kamu ve özel sektör raporlamalarında tercih edilen GRI Küresel Raporlama Girişimi'nin (Global Reporting Initiative) G3.1 Sürdürülebilirlik Raporlaması Rehberi'ni temel alarak ve GRI A+ uygulama düzeyine uygun olarak hazırladık. SGS* tarafından yapılan sınırlı bağımsız inceleme sonucunda hazırlanan sera gazı emisyon güvence raporumuzu da ekler kısmında siz paydaşlarımıza sunuyoruz. www.globalreporting.org

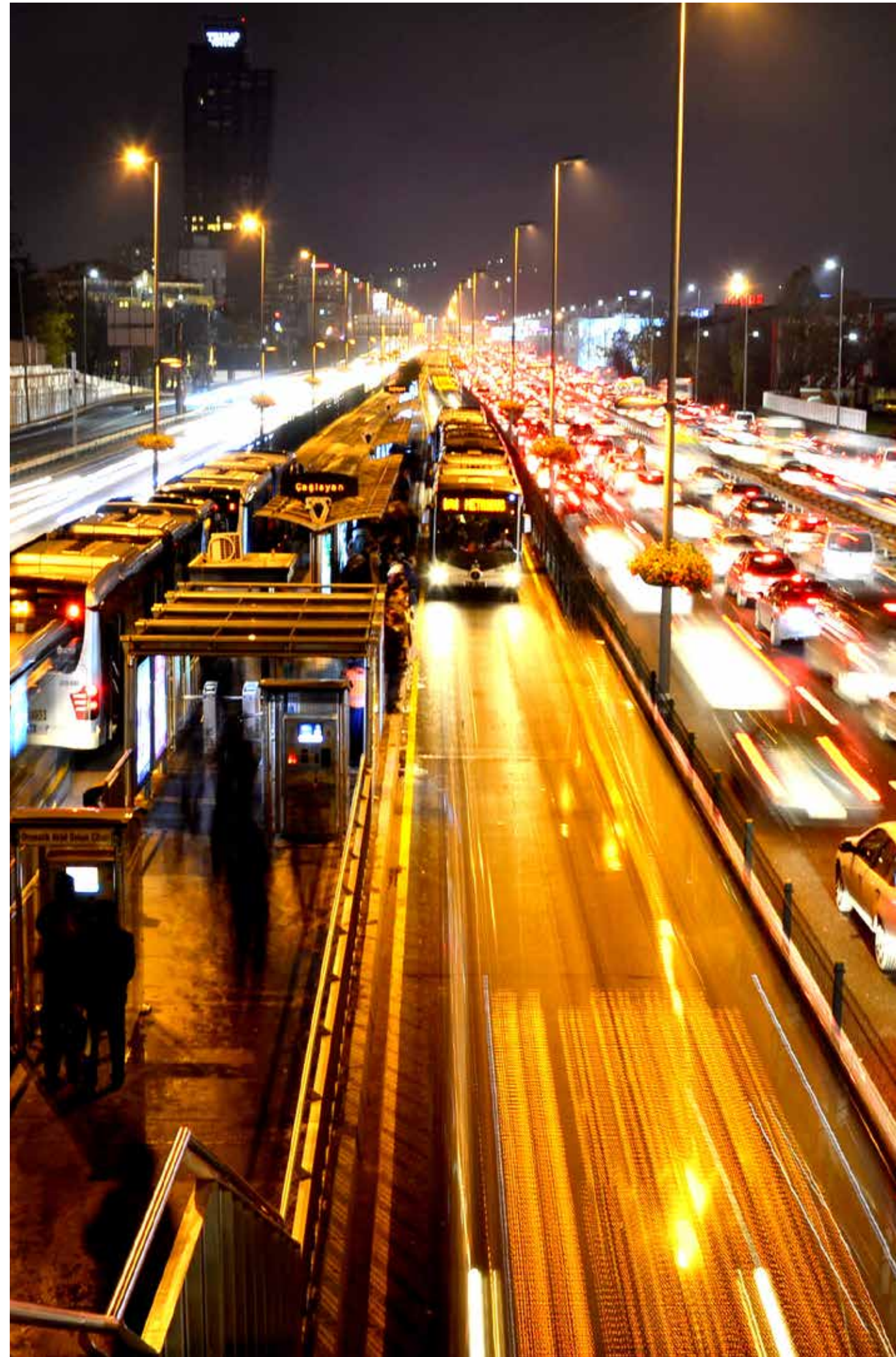
Raporun yazımında, GRI'nin önemlilik, paydaş katılımı, sürdürülebilirlik bağlamı ve bütünlük prensiplerine ek olarak, paydaş önceliklendirmesi yaparken EFQM Mükemmellik Modeli'ni ve AA1000 Accountability Paydaş Katılım Standardı İlkeleri'ni dikkate aldık. www.efqm.org

Raporumuzun GRI içerik indeksini, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (UNGC) temel prensiplerine referans vererek hazırladık. www.unglobalcompact.org

Gelecek Raporumuz

2014-2015 yılı sürdürülebilirlik performansımızı aktarmayı hedeflediğimiz gelecek raporumuzu, 2016 yılının ilk yarısında yayınlamayı planlıyoruz. Raporumuz Türkçe ve İngilizce olarak PDF formatında, www.iETT.gov.tr web adresimizde yer alıyor.

GÖRÜŞLERİNİZ BİZİM
İÇİN DEĞERLİDİR!
RAPORUMUZ İLE
İLGİLİ GÖRÜŞ VE
ÖNERİLERİNİZİ İETT
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORLAMASI
ÇALIŞMA GRUBU'NA
İLETEBİLİRSİNİZ.
surdurulebilirlik@iETT.gov.tr



PAYDAŞLARIMIZA MESAJIMIZ

Gücünü 142 yıllık köklü deneyiminden alan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü olarak, İstanbul’da, uluslararası standartlarda, sürdürülebilir ulaşım hizmeti sunma hedefiyle çok önemli bir rolü üstleniyoruz.

BELEDİYE BAŞKANIMIZIN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

14 milyonu aşkın nüfusuyla dünyanın 5. büyük metropolü olan İstanbul, ilham verici projelerimiz sebebiyle dünya kentleri tarafından çok yakından takip ediliyor. Marmaray, Avrasya Tüp Geçidi, 3. Havalimanı, Kanal İstanbul ve Yavuz Sultan Selim Köprüsü projeleri sadece Asya ve Avrupa’yı değil tüm dünya ile ulaşım bağlantılarını en üst noktaya taşıyacak niteliktedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin şirketleri ve bağlı kuruluşları da bu projelerin gerçekleştirilmesinde örnek bir işbirliği içinde, en modern teknolojileri kullanarak hizmet veriyorlar.

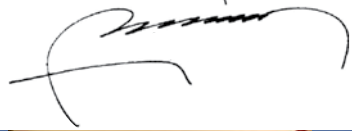
İBB olarak, İETT ile topluma kaliteli, güvenli ve kesintisiz hizmet sağlama konusunda önemli bir rolü üstleniyoruz. Toplumsal ve çevresel sorumluluklarımızın bilinciyle, kamu sektöründe bir ilki gerçekleştirerek, **İETT’nin uluslararası standartlara uygun içerikteki ilk sürdürülebilirlik raporunu** sizlere sunmanın gururunu yaşıyoruz. Bu raporda İETT’nin uluslararası standartlarda toplu taşıma hizmeti vermek ve toplu ulaşım olan ilgiyi arttırmak üzere gerçekleştirdiği pek çok yenilikçi uygulamayı inceleme fırsatı bulacaksınız. Akıllı otobüs, akıllı durak, elektronik kart gibi sürdürülebilir çözümler bunlardan sadece birkaçıdır. Metrobüs projemiz Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği tarafından **En İyi Toplu Taşımaya Teşvik Ödülünü** aldı. Hizmet konforunu daha da yükseltmek için İETT filomuzu hızla yeniliyoruz. İETT toplam 3 bin yeni çevre ve engelli dostu otobüsü İstanbul’a kazandırmaya devam ediyor. Sunduğu kaliteli toplu ulaşım hizmetini, kesintisiz olarak ve çağdaş çözümlerle sürdüren İETT, 2013 yılında özel ulaşım toplu taşıma araçları ile birlikte 1,2 milyar yolcuya ev sahipliği yaptı.

İstanbul’u, özellikle İETT’nin 142 yıllık tecrübesi ve gücüyle, daha da ileriye taşıma ve en iyi toplu ulaşım kenti yapma hedefiyle, sürdürülebilirlik kapsamındaki çalışmalarımıza da aralıksız devam edeceğiz. Bu çerçevede siz paydaşlarımızla yapacağımız işbirliklerinin ve sizlerden gelecek önerilerin hizmet kalitemizi artırma konusunda bize önemli katkıda bulunacağına inanıyoruz.

Saygılarımla,

Dr. KADİR TOPBAŞ

İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı



GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI

Sevgili İstanbullular,

Elinizdeki bu kitap, ülkemizin en köklü kurumlarından biri olan 142 yaşındaki İETT’de gerçekleştirdiğimiz pek çok ilkin bir yenisidir; İETT’nin bu günlere nasıl geldiğini değil gelecek için neler yaptığını ve planladığını siz değerli paydaşlarımıza aktardığımız bir belgedir. Faaliyetlerimizi yürütürken yarattığımız toplumsal ve çevresel etkilerimizi nasıl yönettiğimizi bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzla sizlerle paylaşmanın mutluluğunu yaşıyoruz. İETT’de vizyonumuz, şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider kuruluş olmaktır. İşte bu vizyonun bize verdiği ilhamla yola çıktığımız kalite yolculuğumuzda büyük bir değişim ve dönüşüm başlattık. **Son 3,5 yılda 10 kalite belgesini kurumumuza kazandırmayı başardık.** Kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, bilgi güvenliği, bilgi teknolojileri, müşteri memnuniyeti, müşteri iletişim merkezleri, enerji yönetimi ve sera gazı doğrulama belgelerini alarak yönetim sistemlerinde hızla mükemmelleşmeye devam ediyoruz. İstanbul’u toplu ulaşım konusunda dünyaya örnek şehirlerden biri haline getirmek için çalışmalarımızı kalite odaklı sürdürüyoruz.

Her gün 6 bin 146 otobüs ile 700 hatta 3 milyon 645 bin insanımızı bir noktadan diğerine taşıyarak 24 saat hizmet veriyoruz. Sürdürülebilirlik çalışma grubumuzun gerçekleştirdiği toplantı ve çalıştaylarda ekonomik perspektifte operasyonel verimlilik ve sektörel gelişim yatırımları, sosyal perspektifte ise çalışanlarımızın ve müşterilerimizin memnuniyeti stratejik sürdürülebilirlik konularımızın başında yer aldı. Çevresel açıdan ise su, atık, enerji ve emisyon yönetimi konuları stratejik olarak öncelikle yöneteceğimiz konular arasında öne çıktı. İETT’nin 2023 vizyonuna ışık tutacak akıllı teknoloji ve bilişim sistemlerine her yıl daha fazla yatırım yapıyoruz. İETT’ye ve özel ulaşım toplu taşıma şirketlerine ait araçları tek bir merkezden kontrol edip izlediğimiz Akyolbil Filo Yönetim Merkezi gibi akıllı teknolojilerin yardımıyla oluşturduğumuz geniş iletişim ağı, İstanbul şehir içi ulaşımının daha etkin ve kullanıcı dostu hale gelmesine katkılar sağlarken, İETT’nin son dönemde hayata geçirdiği akıllı durak, mobil iett ve İstanbulkart gibi uygulamaları yolcularımızın seyahat konforunu büyük ölçüde arttırdı. Kurmuş olduğumuz İETT Akademi ile trafikteki tüm olumsuzlukları ortadan kaldırmayı hedefliyor, çalışan eğitim ve gelişimine daha fazla kaynak ayırarak memnuniyeti arttırmayı arzu ediyoruz. 2013 yılında yeni aldığımız 1.705 akıllı otobüsümüz ile yolcularımıza çevre dostu araçlarla hizmet vermeye başladık. Sürdürülebilir çevre politikamız sayesinde gelecek nesillere daha yaşanılabilir bir dünya bırakmak için kalıcı sistemler kurma çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz. Bunun için kendi enerjisini üretebilen, ürettiği ve tükettiği enerjiyi sürekli izleyebildiğimiz, azami atık geri dönüşümü sağlayan yeşil garajları hayata geçiriyoruz. Filomuzda 305 CNG’li aracımız bulunuyor. 2015 yılı içinde bu araçların sayısını daha da artırmayı hedefliyoruz.

Yeni dönemde amacımız, mevcut iletişim platformlarımızı geliştirmek ve gelecek dönemlerde odaklanacağımız stratejik sürdürülebilirlik konularımızı, iyileştirme aksiyon ve hedeflerimizi sizlerden alacağımız geri bildirimlerle şekillendirmektir. Bu raporda yer alan bilgilerle ilgili sorularınızı ve önerinizi bizimle paylaşmanız, sizler için daha fazla değer yaratmamıza yardımcı olacaktır.

Saygılarımızla,

MÜMİN KAHVECİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürü



KURUMSAL PROFİLİMİZ

Benzersiz coğrafi konumuyla dünya metropollerinden biri olan İstanbul'da erişilebilir ve etkin bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için 7/24 çalışıyoruz. Bu hizmetimizi modern otobüs filomuz, tünel ve nostaljik tramvayların yanı sıra denetiminden sorumlu olduğumuz özel ulaşım araçlarıyla gerçekleştiriyoruz.

GEÇMİŞTEN BUGÜNE İETT

İstanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında Dersaadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla başladı. 1871 yılında ilk atlı tramvay hizmete girdi. 17 Ocak 1875 tarihinde tünel işletmeye açıldı. 1913 yılında Silahtarağa'da Türkiye'nin ilk elektrik fabrikası kuruldu, ardından Şubat 1914'te elektrikli tramvay işletmeciliğine geçildi. 1926 yılında ise İstanbul'a ilk otobüsler alındı. Bir süre çeşitli yabancı şirketler tarafından işletilen elektrik, tramvay ve tünel işletmeleri, 1939 yılında millileştirilerek 3645 sayılı yasa ile İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel (İETT) İşletmeleri Umum Müdürlüğü adı altında bugünkü kimliğine kavuştu. 1945 yılında hava gazı dağıtım sistemleri İETT'ye, 1982 yılında çıkarılan bir yasa ile ise tüm elektrik hizmetleri Türkiye Elektrik Kurumu'na devredildi. Hava gazı üretim ve dağıtım faaliyeti, doğal gazın gelmesiyle 1993 yılında sona erdi. 2007 Eylül ayında, Türkiye için tamamen yeni bir sistem olan ve İstanbul'a özel şekilde tasarlanan metrobüs devreye alındı.

İETT'DE 2007 EYLÜL AYINDA, TÜRKİYE İÇİN TAMAMEN YENİ BİR SİSTEM OLAN VE İSTANBUL'A ÖZEL OLARAK TASARLANAN METROBÜSLE ULAŞIM HİZMETİNE BAŞLADIK.



2013 YILINDA, OTOBÜS, METROBÜS, TÜNEL, NOSTALJİK TRAMVAY VE DENETİMİMİZDEKİ ÖZEL ULAŞIM TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI İLE 1,2 MİLYAR KİŞİYE TOPLU TAŞIMA HİZMETİ SUNDUK.

değerlendirerek belirliyor; ulaşım planlarını hazırlıyor ve uygulanmasını sağlıyor. Bu planların diğer toplu taşıma araçlarıyla entegre bir şekilde yapıldığının kontrolünü yaparak, hizmet kapsamında olan tüm toplu taşıma araçlarını etkin şekilde yönetiyor. Hizmetlerini otobüs, metrobüs, tünel ve nostaljik tramvay ile denetimindeki özel ulaşım toplu taşıma araçları ile gerçekleştiren İETT, 2013 yılında 1,2 milyar kişiye toplu ulaşım hizmeti sundu.

TEMEL YETKİNLİKLERİMİZ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün temel yetkinlikleri kısaca 4D olarak ifade edilir ve temel unsurları; Düzenleyici, Denetleyici, Dengeleyici ve Danışman kelimeleriyle tanımlanır. 4D, İETT üst yönetimi tarafından belirlenir, vizyonun gerçekleşmesinde ve kurumsal stratejilerin şekillenmesinde rol oynar.

Düzenleyici: İETT, sürekli büyüyen ve gelişen İstanbul'da yolculuk taleplerindeki artışa paralel olarak hat ağını sürekli gözden geçiriyor ve yeni hatlar kurarak hizmetini sürdürüyor. Bu kapsamda bütün özel ulaşım toplu taşıma araçlarının çalışacağı hat, güzergâh ve tarifeleri yine İETT planlıyor.

Denetleyici: İETT, düzenlemesini yaptığı tüm toplu ulaşım hizmetlerinin kalitesini de düzenli olarak ölçüyor ve saha denetimleri ile çalışmaların sözleşmelere ve yönergelere uygunluğunu denetliyor.

Dengeleyici: İETT, İstanbulluların en rahat şekilde ulaşım hizmetinden yararlanabilmeleri için, yaptığı hat, güzergâh ve tarife düzenlemeleri ile bütün ulaşım aktörleri arasında dengeleyici bir rol oynuyor. Bu kapsamda modlar arası entegrasyon ile deniz ve raylı sistem taşımacılığını besleyerek, kullanıcılarını arttırıyor. Otobüsler ile yüksek kapasiteli yolculuk arzı yaparak otomobil, dolmuş, minibüs gibi düşük kapasiteli araçlara olan ihtiyacı azaltıyor.

Danışman: 142 yılı aşkın birikimiyle yeniliklerin öncüsü olan İETT bu bilgi birikimini İstanbul'daki diğer toplu ulaşım operatörleri ve ülke çapındaki tüm belediyeler ile paylaşmakla kalmıyor, yurt dışı ilişkilerini geliştirerek bu birikimini sınırların ötesine taşıyor.

142 YILI AŞKIN BİRİKİMİYLE YENİLİKLERİN ÖNCÜSÜ OLAN İETT, BU BİLGİ VE DENEYİMİYLE, ULUSAL VE ULUSLARARASI PLATFORMLARDA TOPLU ULAŞIM KONUSUNDA DANIŞMANLIK YAPMA KAPASİTESİNE SAHİP, LİDER BİR KURUMDUR.

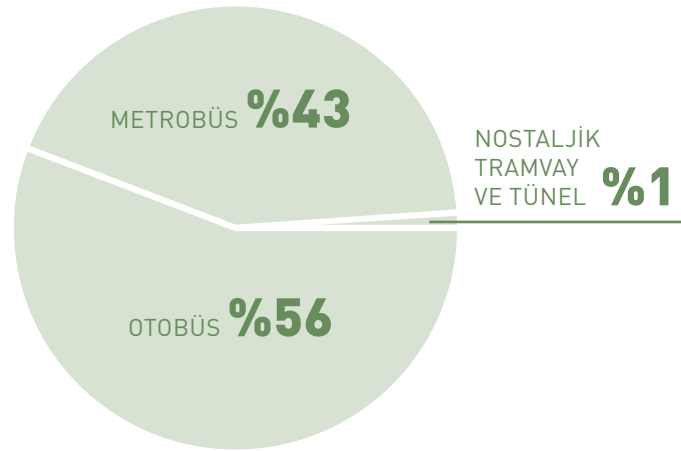
RAKAMLARLA İETT

YOLCULUK İSTATİSTİKLERİ, İSTANBUL GENELİNDE TOPLU TAŞIMACILIĞIN %33'ÜNÜN İETT DENETİMİNDE GERÇEKLEŞTİĞİNİ GÖSTERİYOR.

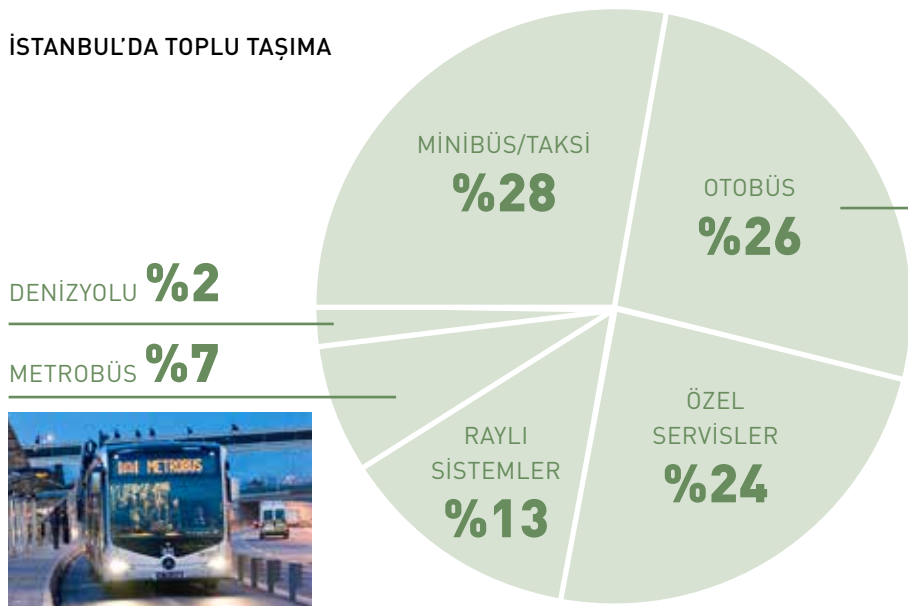
Ana Hizmet Araçlarımız

OTOBÜS	METROBÜS	NOSTALJİK TRAMVAY	TÜNEL	YILI
5.349 Araç (2.695 İETT ve 2.654 özel ulaşım toplu taşıma) 5,2 Milyon Sefer/yıl 2.750.000 Yolcu/gün	410 Araç 3.500 Sefer/gün 750.000 Yolcu/gün	3 Araç 14.600 Sefer/yıl 1.650 Yolcu/gün	2 Araç 64.800 Sefer/yıl 14.000 Yolcu/gün	2012
5.611 Araç (2.524 İETT ve 3.087 özel ulaşım toplu taşıma) 5,4 Milyon Sefer/yıl 2.845.000 Yolcu/gün	535 Araç 8.906 Sefer/gün 800.000 Yolcu/gün	3 Araç 12.871 Sefer/yıl 1.370 Yolcu/gün	2 Araç 69.280 Sefer/yıl 15.600 Yolcu/gün	2013

İETT YOLCULARININ DAĞILIMI



İSTANBUL'DA TOPLU TAŞIMA

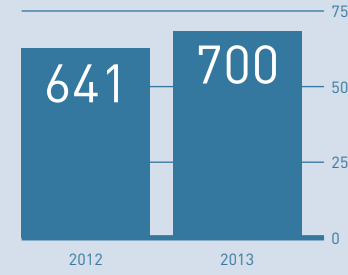


SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PROFİLİMİZ

EKONOMİK

2.071.669.000 TL

2013 yılı bütçemiz



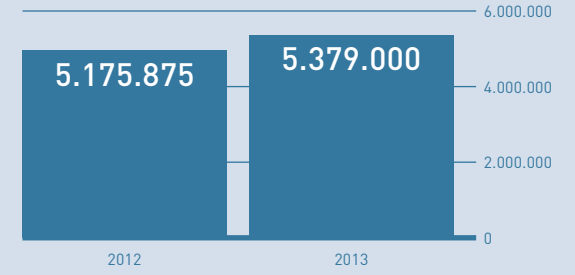
Hat sayımız

170 Milyon KM

Bir yılda katettiğimiz mesafe

%39

Yatırımlara aktardığımız bütçe oranı



Sefer sayımız

462 Milyon

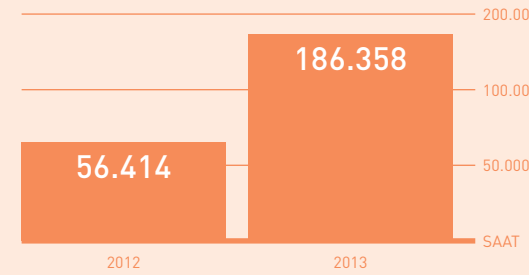
YOLCULUK*
Toplu taşıma hizmeti verdiğimiz kişiler

* İETT Otobüs, Metrobüs, Tünel ve Nostaljik Tramvay yolculuk sayılarını kapsar.

SOSYAL

5.024

İstihdamımız (Kiptaş dahil)



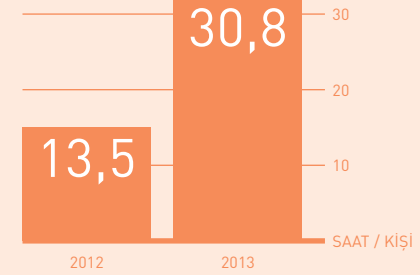
Çalışanlarımıza sağladığımız eğitimler

11.574

Açık ve kapalı durak sayımız

%3,5

Kadın istihdam oranımız (Kiptaş dahil)



Çalışanlarımıza sağladığımız eğitimler

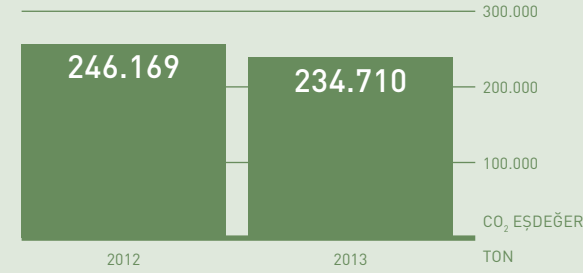
%8

Akıllı durak oranımız

ÇEVRESEL

1.705 YENİ OTOBÜS

2013'de filomuza eklenen araçlar



Otobüs emisyonlarımız

9,5 MİLYON TL

CNG'li araç dönüşüm yatırımımız

58,8 M³

Araç başı su tüketimimiz

Azaltım oranları 2012 yıl sonu ile 2013 yılsonu karşılaştırmasının sonucudur.

Bu sayfadaki veriler aksi belirtilmediği takdirde 31.12.2013 tarihine ait rakamları yansıtmaktadır.

4,2 YIL

Araç filomuzun yaş ortalaması

%14

Otobüs emisyonları azaltım oranımız

%5

Toplam sera gazı emisyonları azaltım oranımız

65 OTOBÜS

Dizel'den CNG'ye dönüştürülen araçlarımız

%32

Araç başı su tüketimi azaltım oranımız

ÖDÜLLERİMİZ



ÖDÜL ADI	VEREN KURUM ADI	YILI
Toplu Taşıma ile Gelişme Ödülleri - İş Modeli İnovasyonu Ödülü (İETT Araç Alım ve İşletme Modeli)	UITP Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği	2013
Platin Teknoloji Kalite ve Mükemmellik Ödülü	OMAC Otherways Management Association Club	2013
Altın Karınca Belediyecilik Ödülleri - Ulaşım Dalı Ödülü (İstanbulkart Projesi)	Marmara Belediyeler Birliği	2012
Ulaşım Başarı Jüri Özel Ödülü (Metrobüs)	OECD Uluslararası Taşımacılık Forumu Zirvesi	2011
En İyi Toplu Ulaşım Modeli Ödülü (Metrobüs)	59. UITP Dünya Toplu Taşıma Kongresi	2011
Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri - En Yaratıcı Çağrı Merkezi Ödülü	IMI Conferences	2013
İşitme Engelliler İçin Türkiye'nin İlkleri Ödülü	İEF İşitme Engelliler Federasyonu	2013
İnsan Yönetimi Ödülleri Performans Yönetimi Finalisti	PERYÖN Türkiye İnsan Yönetimi Derneği	2013
Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri - En Övgüye Değer Çağrı Merkezi Ödülü	IMI Conferences	2012
Altın Madalya	Türk Kızılayı	2012
Avrupa Onursal Kurdele ve Büyük Ödülü	European Business Awards	2013
Ulusal Şampiyon (Yeşil İETT Projesi)	Çevre ve Sosyal Sorumluluk Kategorisi	
Liseli Genç Girişimciler Kulübü ve Çevre Etkinlikleri Takdir Belgesi	UNEP Birleşmiş Milletler Çevre Programı	2013
Sürdürülebilir Ulaşım Modülü Mansiyon Ödülü (Metrobüs)	Ulaşım Araştırma Konferansı Sürdürülebilir Ulaşım Ödülleri	2009



ÜYELİKLERİMİZ

DERNEKLER, ODA VE BİRLİKLER	İETT TEMSİLCİSİ	GÖREVLERİ
KalDer Kalite Derneği	Üst Yönetim	Yönetimde mükemmelliğe ulaşmak
IBBG Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu (International Bus Benchmarking Group)	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı	Anahtar performans göstergelerini takip etmek, ilgili toplantılara katılmak, üyelerle iletişim halinde olmak
UITP Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (The International Association of Public Transport)	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı	UITP'nin iki yılda bir düzenlediği sempozyuma katılmak, işbirliği fırsatlarını yakalamak
MİKSEN (Mahalli İdareler Kamu İşveren Sendikası)	Üst Yönetim	Toplu iş sözleşmesi yapmak ve toplu iş uyuşmazlıklarını önlemek amacıyla tavsiyeler almak

STRATEJİ VE YÖNETİM

Adil, sorumlu ve katılımcı yönetim anlayışımız ve sektördeki dengeleyici rolümüzle İETT olarak, İstanbul'da çevre dostu, kaliteli ve ekonomik kamu hizmeti sunuyoruz.

MİSYON, VİZYON VE DEĞERLERİMİZ

MİSYONUMUZ: Toplu ulaşım hizmetlerini, henüz açığa çıkmamış ihtiyaçları da karşılayacak şekilde düzenlemek, denetlemek ve planlamak, sektörde dengeleyici rol oynamak, aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek

VİZYONUMUZ: Şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider kuruluş olmak

TEMEL DEĞERLERİMİZ

Adil: İETT, hizmet alanlarında hak ve hukuku gözeten, tarafsız bir kuruluştur. Faaliyetlerini yerine getirirken adaletten ve doğruluktan ayrılmaz; paydaşları arasında hiçbir ayırım yapmaz.

Güvenilir: İETT, güvenilir özelliğinden taviz vermeyen bir kuruluştur. Tüm kaynakları ile her zaman ve her koşulda paydaşlarına hizmet verir, taşıdığı yolcuların sorumluluğunun bilincindedir ve paydaşlarına taahhüt ettiği hizmet esaslarına uyar.

Katılımcı: İETT, paydaşlarının katılımına önem veren bir kuruluştur. Çeşitli kurum, işletme ve paydaşlar ile işbirliği yapar. Hizmet kalitesini artırmak için yolcularının, çalışanlarının, tedarikçilerinin ve işbirliklerinin fikirlerine değer verir.

Duyarlı: İETT, başta yolcuları olmak üzere tüm paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerine karşı duyarlı bir kuruluştur. Her türlü yasal mevzuata uyar; yolcu memnuniyetini artırmak ve çevreye olan etkilerini azaltmak için projeler geliştirir; çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğini öncelikli olarak gözetir; sosyal sorumluluk projelerine destek verir.

Yenilikçi: İETT, yenilikten yana bir yönetim anlayışı ile hareket eden bir kuruluştur. Teknolojik gelişmelere ayak uydurur; maksimum memnuniyet ve minimum maliyet için değişim ve yeniliklere öncülük eder.



İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan

çalışanlarımızın **%62**'si diyor ki...

İETT TÜM İŞ SÜREÇLERİNİ KURUMSAL YÖNETİM (ŞEFFAFLIK, ADİLLİK, HESAP VEREBİLİRLİK VE SORUMLULUK) İLKELERİNE BAĞLI ŞEKİLDE YÖNETİR.

KURUMSAL YÖNETİM

ORGANİZASYONUMUZ

İETT'de organizasyon yapısı, Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Birimi, Hukuk Müşavirliği, 13 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 53 Şube Müdürlüğü'nden oluşur.

Genel Müdür: İdarenin misyon ve vizyonuna uygun planlama, yönetme ve denetlemeyi gerçekleştiren yöneticidir.

Genel Müdür Yardımcıları: İdarenin misyon ve vizyonuna uygun planlama, yönetme ve denetleme işlerini Genel Müdür adına yürüten ve Genel Müdür'e karşı sorumlu olan yöneticilerdir.

İdare Encümeni: İdarenin stratejik plan ve projeleri ile ilgili olarak yürütme birimlerine tavsiye niteliğinde önerilerde bulunur. Üyeleri; Genel Müdür veya görevlendireceği bir Genel Müdür Yardımcısı başkanlığında; Hukuk Müşaviri, Satınalma Daire Başkanı, Mali Hizmetler Daire Başkanı ve ilgili Daire Başkanlarıdır.

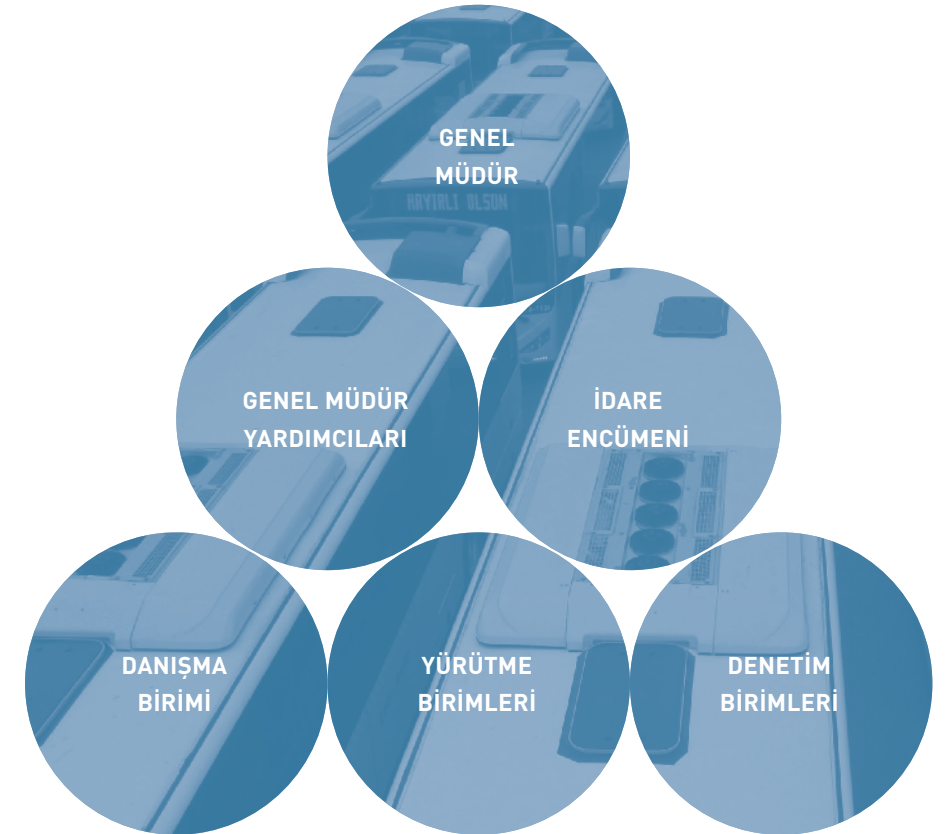
Danışma Birimi: Genel Müdürlüğün hukuki, idari, mali, teknik, güvenlik vb. konulardaki işlerinin kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygunluğunu Genel Müdür adına inceleyen Hukuk Müşavirliğidir.

Yürütme Birimleri: Genel Müdürlüğün misyon ve vizyonunun gereklerini uygulayan Daire Başkanlıkları ve Bağımsız Müdürlüklerdir.

Denetim Birimleri: Genel Müdürlük tarafından yürütülen iş ve işlemlerin mevzuata uygunluğunu Genel Müdür adına denetleyen Teftiş Kurulu Başkanlığı ve İç Denetim Biriminden oluşur.

İETT Genel Müdürü'nü, Belediye Başkanı'nın ataması üzerine İçişleri Bakanı; Genel Müdür Yardımcılarını, Genel Müdür'ün teklifi ve Belediye Başkanı'nın ataması ile Vali; Daire Başkanlarını ve Müdürleri, Genel Müdür'ün ataması ile Belediye Başkanı tayin eder. Diğer memur ve müstahdemleri doğrudan Genel Müdür tayin eder.

İETT'DE MİSYON VE VİZYONUMUZU, PERFORMANSA DAYALI VE SONUÇ ODAKLI YÖNETİM YAKLAŞIMINA SAHİP, GÜÇLÜ ORGANİZASYON YAPIMIZ SAYESİNDE GERÇEKLEŞTİRİYORUZ.



İç ve Dış Denetim

Belediyelerde ilgili kanun gereğince iç ve dış denetim yapılır. Denetim, iş ve işlemlerin hukuka uygunluğuna ek olarak malî ve performans denetimini kapsar. İç ve dış denetim Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu hükümlerine göre yapılır. Ayrıca, belediyelerin malî işlemler dışında kalan diğer idarî işlemleri, hukuka uygunluk ve idarenin bütünlüğü açısından İçişleri Bakanlığı tarafından da denetlenir. Belediyelere bağlı kuruluş ve işletmeler de aynı esaslara tabîdir.

Risk Yönetimi

İç Kontrol Risk Değerlendirme bileşeninin birinci standardı Planlama ve Programlama, ikinci standardı ise Risk Değerlendirme'dir. İETT, kurumsal risk yönetimini; Stratejik Plan, Performans Programı, Bütçe ve diğer uygulamalarla entegre ederek risk yönetimindeki olgunluk seviyesini artırmayı amaçlar. İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu (İKİYK), İdare Risk Koordinatörü'nün başkanlığındaki riskleri altı ayda bir ve/veya önemli görüldüğü zamanlarda gözden geçirir ve üst yönetime raporlar. Gerçekleşme olasılığı ve etki derecesi en yüksek olan ve İETT'de kritik risk ve yüksek risk olarak tanımlanan riskler stratejik amaç ve hedeflerimizi en yüksek seviyede etkileyecek riskler olarak ele alınır.

ETİK POLİTİKAMIZ

Kurumsal yönetimin temel prensipleri olan adalet, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk konularını içinde barındıran etik politikamızı, 'Görevlerimizi tarafsızlık, dürüstlük ve adalet ilkeleri çerçevesinde yürütmektir.' ifadesiyle tarif ediyoruz. Kurumumuzun saygınlığını ve müşteri memnuniyetini arttırmak ve çalışanlarımızın hem birbirleriyle hem de diğer paydaşlarımızla ilişkilerini düzenlemek amacıyla etik ilkelerimizi detaylı olarak tüm personelimizle paylaşıyoruz.

Çalışanlarımız yolsuzluğun önlenmesi içerikli özel bir eğitime tabi olamamakla beraber, tüm çalışanlarımızın uyması beklenen etik politikamız, bu riski azaltacak belli davranış kurallarını kapsar.

Mesleki etik ilkelerimizin ana başlıkları aşağıdaki gibidir:

1. Amaç ve misyona bağlılık
2. Hizmet standartlarına uyma
3. Görevin yerine getirilmesinde kamu hizmeti bilinci
4. Halka hizmet bilinci
5. Dürüstlük ve tarafsızlık
6. Saygınlık ve güven
7. Nezaket ve saygı
8. Çıkar çatışmasından kaçınma
9. Görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kullanılmaması
10. Kamu malları ve kaynaklarının kullanımı
11. Savurganlıktan kaçınma
12. Bağlayıcı açıklamalar ve gerçek dışı beyan
13. Bilgi verme, saydamlık ve katılımcılık
14. Yöneticilerin hesap verme sorumluluğu
15. Eski kamu görevlileriyle ilişkiler
16. Mal bildiriminde bulunma
17. Adil iş yükü dağılımı
18. Yetkili makamlara bildirim

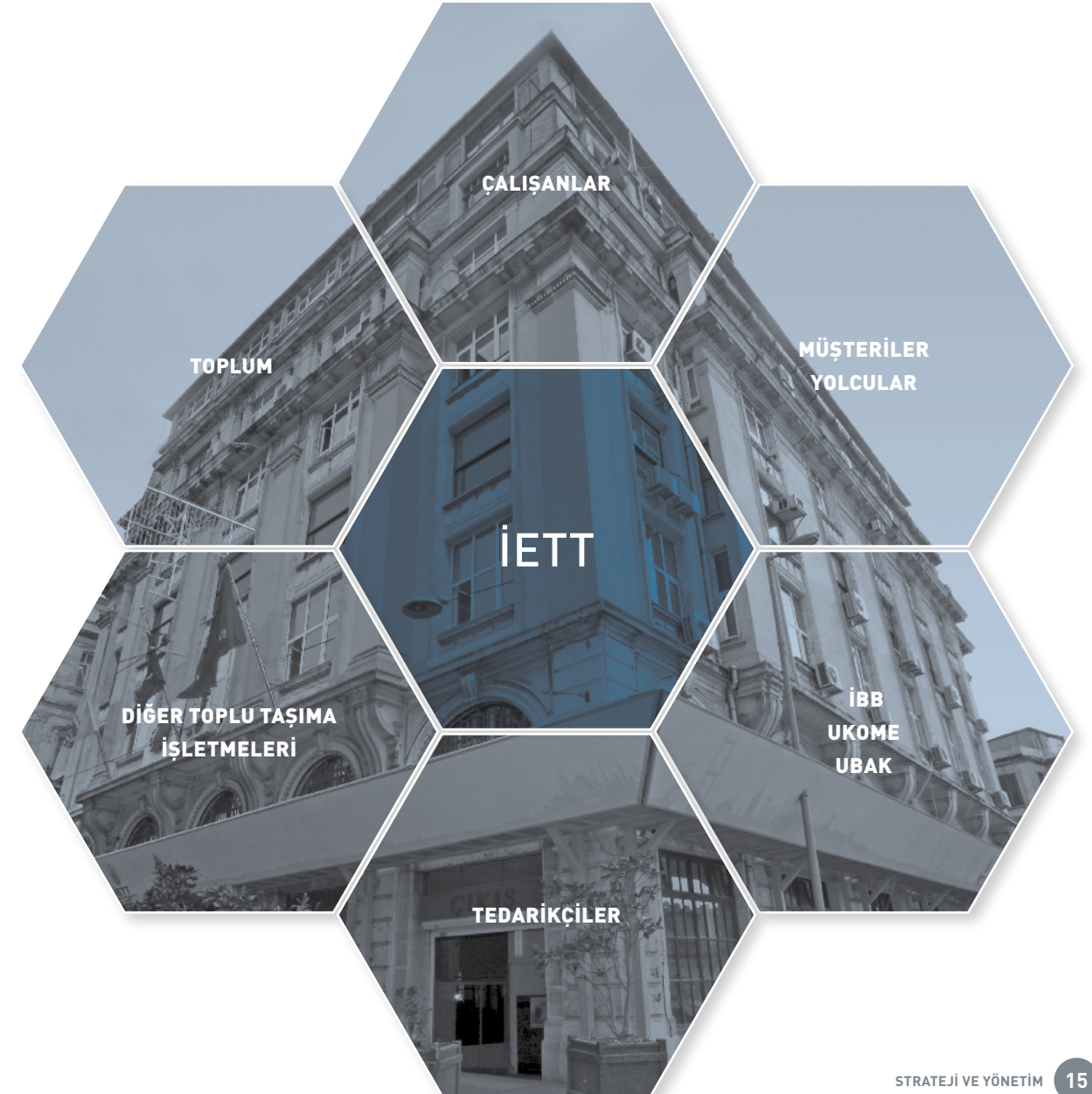
İETT personeli, hizmetlerini yürütürken etik davranış ilkeleriyle bağdaşmayan ve/veya yasa dışı uygulama ve davranışlardan haberdar olduklarında ya da bu tür durumlara şahit olduklarında Kurum Etik Komisyonu'na bildirimde bulunurlar. Etik Komisyonu, ihbarda bulunan kamu görevlilerinin kimliğini gizli tutar ve bu kişilere herhangi bir zarar gelmemesi için gereken tedbirleri alır.

PAYDAŞLARIMIZLA İLETİŞİM

Paydaşlarımız, toplumda İETT'nin ilişkide olduğu, kurumumuzun hizmet ve faaliyetlerinden etkilenen ve/veya davranış ve kararlarıyla İETT'nin stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek tüm kişi ve kuruluşlardır.

Farklı paydaş gruplarının ilgi alanlarına bağlı olarak kurumumuzla ilgili etkileşimlerinde de farklılık olması sonucu, etkin iletişim kurma hedefiyle İETT bünyesindeki tüm dairelerde, mükemmellik çalışmaları kapsamında, paydaş önceliklendirme toplantıları gerçekleştirdik. Bu çalışmalarda her daireye özel paydaş iletişim matrisleri hazırladık. Stratejik Plan girdilerinden birinin paydaş analizi olması nedeniyle de, İETT'nin paydaşlarını Stratejik Plan Hazırlama Kılavuzunda detaylı olarak tanımladık. Paydaş önceliklendirme çalışmalarının sonuçlarını dikkate alarak raporlama döneminde, sürdürülebilirlik çalışma grubu ile gerçekleştirdiğimiz atölye çalışmalarında mevcut paydaşlarımızı **AA1000 Accountability Paydaş Katılım Standardı İlkeleri** kapsamında gözden geçirirerek gruplandırdık ve önceliklendirdik. Sürdürülebilirlik kapsamında üzerinde etkiler yarattığımız ve bu etkileri yönetme konusunda işbirliği yapabileceğimiz kilit paydaş gruplarımızı, çalışanlar, müşteriler/yolcular, kamu (İBB-İstanbul Büyükşehir Belediyesi, UKOME-Ulaştırma Koordinasyon Merkezi, UBAK-Ulaştırma Bakanlığı), tedarikçiler, toplum (medya, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler vb.) ve diğer toplu taşıma işletmeleri olarak belirledik.

KİLİT PAYDAŞLARIMIZ



İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan çalışanlarımızın **% 63**'ü diyor ki...

İETT ÖNCELİKLİ PAYDAŞLARININ BEKLENTİLERİNİ ÖNEMLİ ÖLÇÜDE KARŞILAMAKTADIR.

İletişim Platformlarımız

Farklı paydaş gruplarının ilgi alanlarına ve İETT’den beklentilerine bağlı olarak kurumumuzla ilgili değerlendirmelerinin farklılık gösterebileceği fikriyle tüm kilit paydaşlarımızla iletişim kuruyor, faaliyetlerimizle ilgili çeşitli platformlarda onları bilgilendiriyor ve sürdürülebilirlikle ilgili etkilerimiz de dahil olmak üzere birçok konuda fikirlerini almaya çalışıyoruz.

Paydaş gruplarımız bazında iletişim platformlarımız ve her bir paydaşımızla iletişim sıklığımız aşağıdaki tabloda yer alıyor. Çalışanlarımıza yönelik iletişim platformlarımızı ve ilgili geri bildirimlere yönelik sonuçları raporumuzun **Çalışanlarımızın Memnuniyeti** bölümünde paylaşıyoruz.

DIŞ PAYDAŞ		İLETİŞİM YÖNTEM VE PLATFORMLARI	İLETİŞİM SIKLIĞI
MÜŞTERİLER	Yolcu	İBB Beyaz Masa, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), Algı Toplantıları, Yolcu Şikayet Formu (dilekçe), Medya Takip Analiz Formu, e-posta, web sitesi, çağrı merkezi, çalışanlar aracılığı ve yüz yüze başvuru	Sürekli
	Yolcu	Müşteri Memnuniyeti Araştırması	1/yıl
	Bayi	Telefon / e-posta / toplantılar	1/ay
KAMU	İBB	İBB Koordinasyon Toplantısı	1/hafta
	UKOME	Toplantı	1/ay
	UBAK	Yasal mevzuat	Sürekli
TEDARİKÇİLER	Tedarikçiler	Tedarikçi Buluşması Tedarikçi anketi	1/yıl
	Taşeron firmalar	Kurumsal İtibar Anketi (KİA) Toplantılar	1/yıl Sürekli
TOPLUM	Medya	Doğrudan iletişim (görüşme, sosyal medya, e-posta)	Sürekli
	STK’lar ve Üniversiteler	Kurumsal İtibar Anketi (KİA)	1/yıl
	Toplum	Kurumsal İtibar Anketi (KİA) Sosyal medya	1/yıl Sürekli
DİĞER TOPLU TAŞIMA İŞLETMELERİ	Özel ulaşım toplu taşıma şirketleri	Toplantılar	Sürekli
	Diğer sektör işletmecileri	TRANSİST Toplu Ulaşım Haftası Sempozyum ve Fuarı	1/yıl



Dış Paydaş Görüşleri ve Beklentilerin Yönetimi

İETT olarak mükemmellik politikamızda, paydaş beklentilerinin karşılanmasını esas alan mükemmellik anlayışını benimsediğimizi taahhüt ediyoruz. Stratejik planda olduğu gibi sürdürülebilirlik raporlaması çalışması boyunca da paydaş görüşlerini derlemeye ve farklı grupların, İstanbul ulaşımı ve İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü faaliyetleri hakkındaki görüş ve beklentilerini öğrenmeye devam ettik. Raporlama döneminde paydaş iletişim çalışmaları sonucu aldığımız görüşlerin ve ilgili aksiyonlarımızın özetini aşağıdaki tabloda aktarıyoruz.

DIŞ PAYDAŞ GÖRÜŞ VE BEKLENTİLERİ

MÜŞTERİLER	Müşterilerden aldığımız geri bildirimler, raporumuzun Müşterilerimizin Memnuniyeti bölümünde yer alıyor.
KAMU	Kurumsal İtibar Anketi (KİA) sonuç raporunda kamu kurumları İETT’den daha etkin bir ulaşım planlaması beklediklerini belirtiyorlar.
TEDARİKÇİLER	Tedarikçilerin İETT’den beklentilerinin başında, Türkiye’deki en büyük şehir içi toplu taşıma otoritesi olan İETT’nin bilgi ve deneyim birikiminden faydalanarak ortak projeler geliştirmek geliyor.

Ar-Ge faaliyetlerinin en önemli bilgi kaynaklarından biri son kullanıcılardan alınan geri bildirimlerdir. Bir günde yüz binlerce kilometre yol kat eden ve milyonlarca insan taşıyan İETT, tedarikçileri için önemli bir Ar-Ge sahasıdır. Bu sebeple özellikle otobüs alımlarında tedarikçilerle üretimin her aşamasında birlikte çalışarak, geliştirme faaliyetleri yürütüyoruz. Kurumumuzda geliştirmiş olduğumuz yeni otobüs alım modeli ile tedarikçilerin 5 yıl boyunca araçların bakım ve onarımlarını da üstlenmeleri sonucunda bu tür ortak çalışmalara daha uygun bir zemin hazırlamış olduk.

Özellikle yerli tedarikçilerin İETT’den en önemli beklentisi yerli üreticilerin desteklenmesidir. İstihdamın arttırılması, ülkemiz dış ticaret açığının kapatılması ve yerli üreticilerin desteklenerek daha kaliteli ve dünya ile yarışan standartlarda ürünler üretebilmesi amacıyla da ihalelerde yerli üretici lehine %15’lik bir fiyat avantajı tanıyoruz.

İETT’nin uzun yıllara dayanan tecrübeleri, özellikle otobüs ve yedek parça üreticilerine yön verir niteliktedir. İETT’nin kullandığı ürünler sektörde referans olarak gösterilir. Bu yüzden tedarikçiler İETT’den, kullandığı ürünlerle ilgili standartları belirleyerek sektördeki kalitenin arttırılmasını bekliyorlar.

Ana tedarik kalemlerimizin önemli bölümünü yerel tedarikçilerden temin ediyoruz. 2012 yılında meblağlarına göre 1. Otobüs, 2. Akaryakıt ve 3.Yedek Parça olan satınalma kalemlerimiz, 2013 yılında 1. Akaryakıt, 2. Yedek Parça ve 3. Yolcu Bilgilendirme Cihazları olarak gerçekleşti. Yerli üreticilere destek sağlarken diğer taraftan da kullanılan malzeme ve ürünlerimizi yerlileştiriyoruz.

2012-2013 yıllarında filomuza katılan 1.705 yeni otobüsün %100’ünü yerli üreticilerden tedarik ederek üretim kapasitelerini arttırmalarına olanak sağlarken, otomotiv sektöründe ciddi bir işgücü istihdamı sağlayarak Türkiye ekonomisine de dolaylı katkı sağladık.

TOPLUM	KİA sonuç raporunda STK’lar Özel Ulaşım Araçlarının daha etkin denetlenmesini beklediklerini belirttiler. Bu denetlemelerle ilgili detaylı bilgiler raporumuzun Operasyonel Verimlilik bölümünde yer alıyor.
DİĞER TOPLU TAŞIMA İŞLETMELERİ	İETT’nin yürütüm ve denetiminde toplu ulaşım hizmeti veren Özel Halk Otobüsü yöneticileri; kaliteli, konforlu ve sürdürülebilir bir hizmet verebilmek için gelir/ gider dengesini sağlayacak özel taşımacılık modelinin kurulmasını ve İETT’nin alacağı kararlarla bireysel taşımacılıktan çıkıp, kurumsal yapıya dönüşmeyi beklediklerini belirtiyorlar. Böylece araç üreten firmalarla İETT’nin uyguladığı araç alım modelini uygulama ortamı bulmayı arzu ediyorlar.

Paydaş Katılımıyla İyileştirme Faaliyetleri

İETT, planladığı stratejik amaç ve hedeflerin büyük bölümünü işbirlikleri ile gerçekleştirir. Kurulan işbirlikleri ile yeni sistem kurma ve geliştirme faaliyetlerini yürütür. Konularında uzman danışmanlarla çalışır, tüm hizmet noktalarında gelişimi desteklemek amacıyla ilgili paydaşlarla ortak, yenilikçi projeler gerçekleştirir.

İŞBİRLİKLERİ	İYİLEŞTİRME FAALİYETİNE ÖRNEKLER
Otobüs Üreticileri (BMC, Otocar, Karsan, MAN, Temsa Global, Tezeller, Gülerüz) ve Yıldız Teknik Üniversitesi	Türk Motor Platformu kurulması ve yerli motor üretimine başlatılması projesi
Mesleki Yeterlilik Kurumu, TESK	Metrobüs, otobüs sürücüsü meslek standardı oluşturulması
ÖHO (Özel Halk Otobüsleri)	Araç içi muavinlerin (biletçilerin) kaldırılması
YÖK (Yüksek Öğretim Kurulu), MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), İçişleri Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü	Online işlemler merkezi için web servisi kurulması
Yıldız Teknik Üniversitesi	Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli (HKMÖ)'nin geliştirilmesi

STRATEJİK ÇERÇEVEMİZ

Kamu idarelerinin faaliyetlerini planlı bir şekilde yürütmeleri için 2006 yılında yürürlüğe giren 5018 sayılı Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, ilk stratejik planını 2007, ikinci stratejik planını 2012 yılında hazırlayan İETT'nin stratejik planlama çalışmalarının yasal zeminini oluşturuyor. İETT'nin bağlı olduğu İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin stratejik planı, kurumumuzun stratejik amaç ve hedeflerinin çıkış noktasıdır. İstanbul Ulaşım Ana Planı (IUAP) ve TÜİK, İBB ve EPDK tarafından yayınlanan istatistikler, İETT'nin kendi planlarını hazırlarken referans olarak kullandığı temel bilgi kaynaklarıdır. İETT, İstanbul nüfusu, yolculuk özellikleri, istihdam, öğrenci sayısı, özel araç sayıları, araç doluluk oranları, akaryakıt fiyatları gibi bilgilerden faydalanarak planlama (araç sayısı, güzergâh, yolcu profili vb.) çalışmalarını gerçekleştiriyor. İETT güçlü ve geliştirmeye açık yönlerini tespit edebilmek ve performans hedeflerini belirleyebilmek amacıyla, 2010 yılından bu yana EGO (Ankara) ve ESHOT (İzmir) ile karşılaştırma çalışması yapıyor ve bu çalışmaları her yıl güncelliyor. Kurumumuz, 2011 yılında uluslararası ulaşım otoritelerinden IBBG (International Bus Benchmarking Group) üyesi şehirlerle de KPI (Key Performance Indicator) ve hizmet kalitesi karşılaştırması yaptı, bu çalışmaları 2012 ve 2013 yıllarında da tekrarladı.

MÜKEMMELLİK POLİTİKAMIZ

Kuruluşlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını tespit etmelerini sağlayan ve uygun çözümlere ulaşabilmek için belli bir yaklaşımın kullanılmasını öneren EFQM Mükemmellik Modeli'nin kurumumuzda uygulanmaya başlanması ile birlikte sürekli bir gelişim yakaladık ve mükemmellik yolunda önemli kazanımlar elde ettik. EFQM Mükemmellik Modeli'nin kurumumuzda bir yıldan kısa bir süredir uygulanıyor olmasına rağmen 22. Kalite Kongresi Türkiye Mükemmellik Ödül töreninde Türkiye Mükemmellik Ödülü finalist olması, İETT'nin mükemmelleşme yolundaki basamakları hızla tırmandığının açık bir işaretidir.

Mükemmellik Politikamızın Ana Prensipleri

Paydaş beklentilerinin karşılanmasını esas alan mükemmellik anlayışını benimsediğimizi ve yönetim sistemlerimizi aşağıda belirtilen temel kavramlara göre planlamayı, gözden geçirmeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt ediyoruz.

Sonuç odaklıyız. Müşterilerimize değer katarız. Sürekli öğrenir, yenilik yaparız. Süreçlerimizin katma değerini yükseltiriz. Kaynakları etkin kullanırız. Çalışanlarımızla başarırız. Liderlerimizle örnek oluruz. İşbirlikleri oluştururuz. Sürdürülebilirlik için sorumluluk alırız.

YÖNETİM SİSTEMLERİMİZ

2009 yılında, iş yapış biçimini köklü şekilde değiştiren İETT'de, girişimci ruhu ve takım çalışmalarını destekleyen proje yönetimi uygulamalarına başladık. Yürüttüğümüz projelerle, kurumun tüm alanlarında yeni sistemler kurduk. Faaliyetlerimizi iş akışları şeklinde tanımlayarak performansımızın ölçülebilir hale gelmesini amaçlayan süreç yönetimi uygulamasına 2010 yılında başladık. Aynı yıl içinde İETT'nin süreçlerini ve dökümantasyon yapısını, belgelendirme denetimine tabî olan uluslararası yönetim sistemi standartlarıyla uyumlu hale getirmeye başladık. İETT işletmeleri Genel Müdürlüğü olarak, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında aşağıda listelenmiş olan yönetim sistemlerini uyguluyor ve sürekli iyileştirme çalışmaları yapıyoruz. Bu yönetim sistemlerinin ana yapısını ve birbirleriyle olan bağlantıları açıklamak, ilgili süreç ve standartları tarif etmek amacıyla **Entegre Yönetim Sistemi (EYS) El Kitabımızı** hazırladık. İETT'de prosedürler, talimatlar ve uygulamalara çatı oluşturan politikalarımız mevcuttur. Tüm politikaları, Kalite Doküman Yönetim Sistemi (QDMS) ortamında Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü yayınlar. Yönetim sistemlerimizi doğrudan destekleyen içerikteki politikalarımıza ek olarak kurumsal risk politikamız da mevcuttur.

EKONOMİK



ISO 9001

Kalite Yönetim Sistemi (2011)

İETT Mükemmellik politikamız mevcuttur.

ÇEVRESEL



ISO 14001

Çevre Yönetim Sistemi (2011)

İlgili politika Mükemmellik politikamızda mevcuttur.

SOSYAL



OHSAS 18001

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi (2011)

İlgili politika Mükemmellik politikamızda mevcuttur.



ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi (2012)

Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi Sistemi politikamız mevcuttur.



ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi (2013)

İlgili politika Mükemmellik politikamızda mevcuttur.



ISO 10002

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi (2012)

Müşteri Şikâyetleri Ele Alma politikamız mevcuttur.



ISO 22301

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (2013)

İş Sürekliliği politikamız mevcuttur.



ISO 14064

Sera Gazı Hesaplaması ve Denetimi (2013)

İlgili politika Mükemmellik politikamızda mevcuttur.



EN 15838

Müşteri İletişim Merkezi Politikası (2012)

Müşteri İletişim Merkezi politikamız mevcuttur.



ISO 27001

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (2012)

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi politikamız mevcuttur.



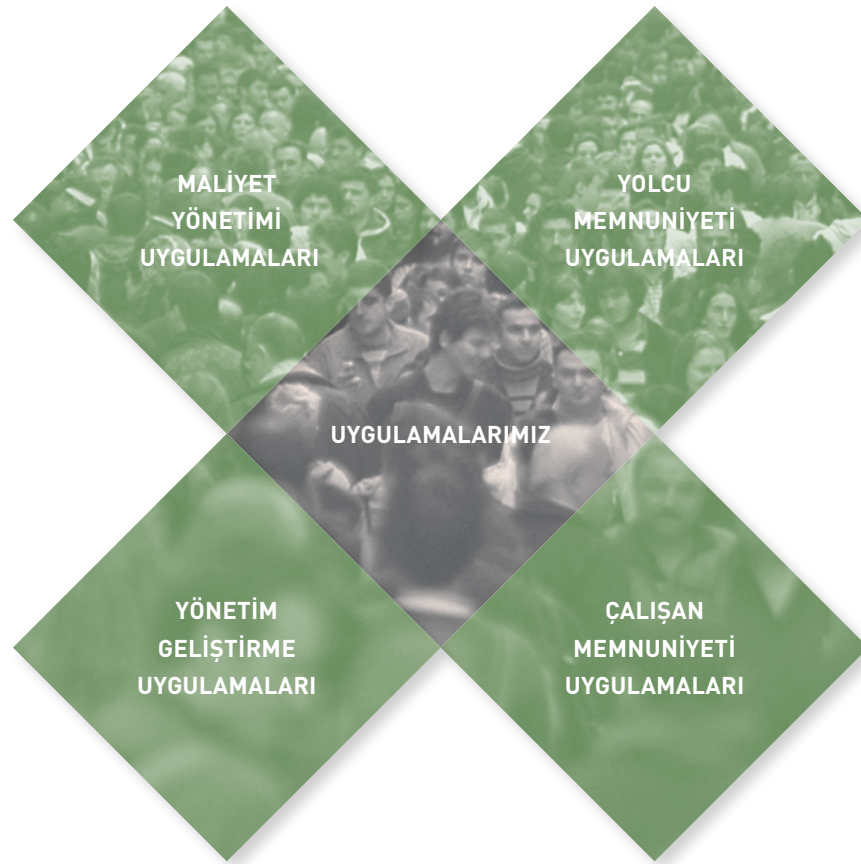
Uygulamalarımız

Yönetim Geliştirme Uygulamaları: EFQM Mükemmellik Modeli, Kalite Belgeleri, Kaizen, İnovasyon, Öneri Sistemi, Benchmarking, Empati Haftası, Kurumsal Karne, Yönetim Bilgi Sistemi, Performans Yönetimi, PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al), Zaman Planlama Modeli, Filo Yönetim Sistemi,

Maliyet Yönetim Uygulamaları: Hat Durak Optimizasyonu, Yeni Araç Alım Yöntemi, Garaj İşletim Modeli, Acil Müdahale Sistemi, İhale Yönetim Modeli, Doküman Yönetimi, Lojistik Yönetimi, Enerji Yönetimi, Atık Yönetimi, Stok Yönetimi, Dış Kaynak Kullanımı, ERP (Kurumsal Kaynak Planlama), Proje Takip Sistemi

Yolcu Memnuniyeti Uygulamaları: İstanbulkart, Mobiett, Şarj Ünitesi, Algı Yönetimi Toplantısı, Çağrı Merkezi, Akıllı Duraklar, Erişilebilir Ulaşım, HKÖM (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli), Empati Haftası, 3. Taraf Gözetimi, Online Uygulamalar, Araç İçi Bilgilendirme, Yolcu Bilgilendirme Sistemi, Müşteri Memnuniyet Anketi, Sivil Toplum Kuruluşları ile İlişki Yönetimi Çalışmaları

Çalışan Memnuniyeti Uygulamaları: 5S (kaliteli çalışma ortamı oluşturma ve sürekliliği sağlama) Faaliyetleri, Çalışan Sağlık Taraması, İETT Akademisi, Liderlik Akademisi, Personele Yönelik Sosyal Hizmetler, Hobi Kulüpleri, Çalışan Memnuniyeti Anketi



ÇALIŞANLARIMIZIN
TÜMÜNE AÇIK OLAN BİR
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
FARKINDALIĞI ANKETİ
İLE RAPORLAMA
SÜRECİNE
ÇALIŞANLARIMIZIN
KATILIMINI SAĞLADIK.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ

İETT Genel Müdürlüğü'nün temel politika ve öncelikleri, 2013-2017 dönemi stratejik planında ortaya koyulan vizyonun gerçekleştirilmesini sağlamaktır. İETT ikinci stratejik plan döneminde, **Enerji, Ekonomi, Etkinlik** ve **Ekoloji** kavramlarını ifade eden ve **4E** olarak tanımlanan çevresel duyarlılık yaklaşımını benimsedi. Bu anlayış kurumumuzun vizyonunda, mükemmellik politikasında, stratejik amaç ve hedeflerinde açık bir şekilde yer alıyor.

Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında İETT bünyesinde bir çalışma grubu oluşturduk. Kurum içi daire başkanlıklarından oluşan katılımcıların yer aldığı bu çalışma grubu, birbiri ile koordineli çalışarak ve paydaş beklentilerini ön planda tutarak **sürdürülebilirlik çalıştay** ve **toplantıları** gerçekleştirdiler. Bu toplantılarda kilit paydaşlarımızın belirlenmesine ek olarak, danışmanımız tarafından uluslararası kabul görmüş rehberleri de dikkate alarak hazırlanan geniş bir etki listesini paydaşlarımız ve kurumumuz nezdinde iki aşamalı olarak değerlendirdik. Bu çalışmalarla kurumumuzun ve paydaşlarımızın ortak menfaatleri kapsamında öncelikle yönetmemiz gereken sürdürülebilirlik konularımızı belirledik. Raporlama sürecinde, çalışanlarımızın tümüne açık olan bir **sürdürülebilirlik farkındalığı anketi** de gerçekleştirdik. Bu çalışmalarla, raporlama sürecine çalışanlarımızın katılımını sağlamış olduk. Online bir platform üzerinden gerçekleştirdiğimiz ve toplu ulaşım sektörünü ilgilendiren tüm sürdürülebilirlik konularına yönelik sorular içeren bu anketin iki temel amacı, sürdürülebilirlik kavramı çerçevesinde çalışanlarımız nezdinde farkındalığı artırmak ve onların bu konularla ilgili görüşlerini almaktır. Bu anketin sonuçlarını içeren görüşlere raporumuzun ilgili bölümlerinde **iç paydaş görüşü** adı altında yer veriyoruz. Bunlara ek olarak stratejik sürdürülebilirlik konularımızı belirlerken, 2013 yılında gerçekleştirdiğimiz **müşteri memnuniyeti** ve **kurumsal itibar** anketlerinin sonuçlarından da faydalandık.

Raporlama kapsamında sürdürülebilirlik çalışma grubuyla yaptığımız çalışmalarda kilit paydaşlarımız nezdinde hangi stratejik konularımızın önemli olabileceği ve iyileştirmeler için hangi paydaşlarımızla işbirliği yapabileceğimize dair bir iç değerlendirme yaptık. Bu değerlendirmede mevcut iletişim platformları üzerinden gelen geri bildirimleri de dikkate aldık. Bu çalışmanın çıktılarından, önümüzdeki dönemlerde paydaşlarımızla öncelikli olarak görüş alışverişinde bulunacağımız konuları takip etmek için faydalanmayı planlıyoruz.

KİLİT PAYDAŞLARIMIZ VE ÖNCELİKLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIMIZ

KONULAR	ÇALIŞANLAR	MÜŞTERİLER	TEDARİKÇİLER	İBB/UKOME/UBAK	TOPLUM	DİĞER TOPLU TAŞIMA İŞLETMELERİ
EKONOMİK PERFORMANS	✓		✓	✓		
SEKTÖREL GELİŞİM YATIRIMLARI		✓	✓	✓	✓	✓
OPERASYONEL VERİMLİLİK	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DİĞER ULAŞIM HİZMETİ						
KURUMLARIYLA İŞBİRLİĞİ		✓		✓	✓	✓
TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ	✓		✓	✓		
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ VE İLETİŞİMİ	✓	✓		✓		
ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	✓	✓	✓	✓		✓
GÜVENLİ VE RAHAT ULAŞIM	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ULAŞIM HİZMETLERİNE ERİŞİMDE						
EŞİT İMKAN SUNMAK	✓	✓		✓	✓	✓
PAYDAŞLARLA İLETİŞİM	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ENERJİ YÖNETİMİ	✓	✓		✓	✓	✓
ÇEVRE YÖNETİMİ (ATIK, SU, EMİSYON)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Kurumumuz için stratejik öneme sahip konuları ekonomik, çevresel ve toplumsal olarak ayrı ayrı inceledik, önceliklendirdik ve **İETT Stratejik Sürdürülebilirlik Konuları Matrisi**'ni oluşturduk.

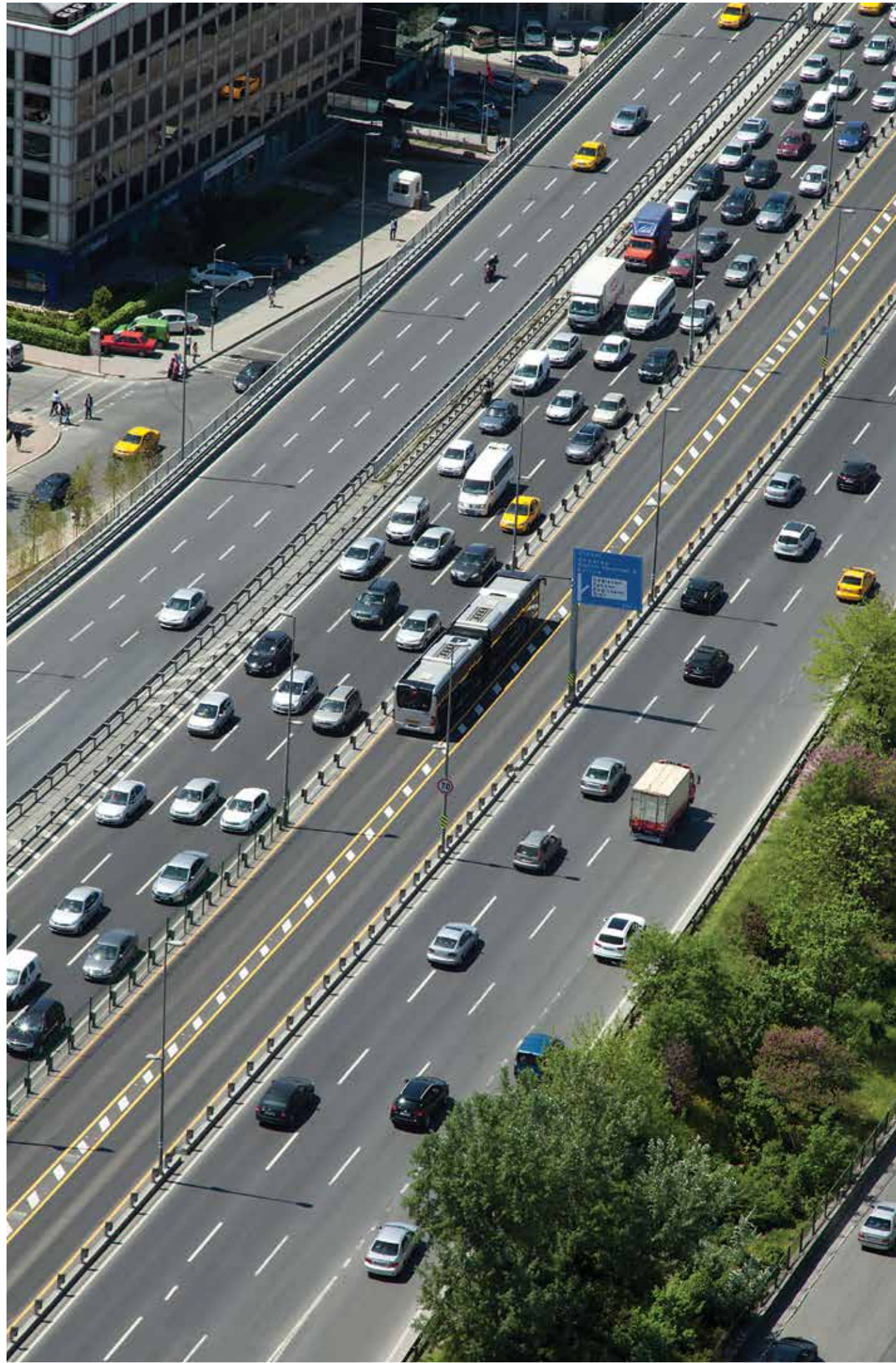
STRATEJİK PLANDA
ULAŞMAYI
HEDEFLEDİĞİMİZ
SONUÇLAR,
KURUMUMUZUN
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
KAPSAMINDA YARATTIĞI
OLUMLU ETKİLERİ
ARTTIRACAK
ÖZELLİKTEDİR. BU
YÖNÜYLE
KURUMUMUZUN
KURUMSAL STRATEJİSİ,
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
STRATEJİSİ İLE BİREBİR
ÖRTÜŞÜYOR.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ

Stratejik amaçlar, İETT'nin ulaşmayı hedeflediği sonuçların kavramsal ifadesidir. Bu amaçların gerçekleşmesi ile vizyonumuzu gerçekleştirmek mümkün olacaktır. Stratejik hedefler ise stratejik amaçlara yönelik spesifik ve ölçülebilir alt amaçlardır. Misyonumuzda yer alan 4D yaklaşımını ve vizyon metnimizde yer alan **lider kurum olma** sonucunu destekleyecek 7 stratejik amaç ve ilgili hedefleri belirledik. Bu amaç ve hedefleri performans göstergeleri ile takip ediyor, performans programı ile faaliyetlere dönüştürülerek ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliği güvence altına alıyoruz.

İkinci stratejik planımızda yer alan amaç ve hedeflerin, sürdürülebilirlik stratejisi çalıştayında öne çıkan konularla olan doğrudan bağlantısını aşağıdaki tabloda gösteriyoruz. İETT'nin stratejik planda ulaşmayı hedeflediği sonuçlar, kurumumuzun sürdürülebilirlik kapsamında yarattığı olumlu etkileri arttıracak özelliktedir. Bu yönüyle kurumumuzun kurumsal stratejisi, sürdürülebilirlik stratejisi ile birebir örtüşüyor.

STRATEJİK AMAÇLARIMIZ	STRATEJİK HEDEFLERİMİZ	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIMIZ
AMAÇ 1 YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMLEŞMEK	Hedef 1.1 EFQM Mükemmellik Modelini Uygulamak Hedef 1.2 Yönetim Sistemleri Kurma Faaliyetlerini Artırmak Hedef 1.3 Bilgi Yönetimini Etkin Kılmak Hedef 1.4 Bilişim Sistemini Güçlendirmek	Kurumsal Yönetim Diğer Ulaşım Hizmeti Kurumlarıyla İşbirliği Operasyonel Verimlilik Sektörel Gelişim Yatırımları
AMAÇ 2 ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK	Hedef 2.1 İş Tatmini, Katılım ve Aidiyet Oranını Artırmak Hedef 2.2 Çalışma Koşullarını Geliştirmek Hedef 2.3 Eğitim ve Kariyer Gelişimini Desteklemek Hedef 2.4 Etkili İç İletişim Sağlamak	Kurumsal Yönetim Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Çalışan Memnuniyeti ve İletişimi
AMAÇ 3 DENGELİ VE GÜÇLÜ FINANSAL YAPIYI KORUMAK	Hedef 3.1 Kaynakları Artırmak ve Verimli Kullanmak Hedef 3.2 Bütçe Dengesini Sağlamak	Kurumsal Yönetim Ekonomik Performans Operasyonel Verimlilik Tedarik Zinciri Yönetimi Sektörel Gelişim Yatırımları
AMAÇ 4 ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK	Hedef 4.1 Emisyon Oranını Azaltmak Hedef 4.2 Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak Hedef 4.3 Enerji ve Doğal Kaynak Tasarrufu Sağlamak Hedef 4.4 Kurumsal Enerji Tüketimini Etkin Şekilde Yönetebilmek Hedef 4.5 Çevre ve Doğal Kaynakların Önemi İle İlgili Farkındalık Oluşturmak	Kurumsal Yönetim Sektörel Gelişim Yatırımları Çevre Yönetimi (Atık, Su, Emisyon) Enerji Yönetimi
AMAÇ 5 HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK	Hedef 5.1 Yolcu İlişkilerini Etkin Bir Şekilde Yürütmek Hedef 5.2 Hizmet Konforunu Yükseltmek Hedef 5.3 Toplu Ulaşım Hizmetlerini Zamanında Gerçekleştirmek Hedef 5.4 İstanbul Genelinde Ulaşım Ağını Planlamak Hedef 5.5 Fiziki Koşulları İyileştirmek Hedef 5.6 Hizmette Yeni Teknolojiler Uygulamak	Kurumsal Yönetim Sektörel Gelişim Yatırımları Diğer Ulaşım Hizmeti Kurumlarıyla İşbirliği Müşteri Memnuniyeti Güvenli ve Rahat Ulaşım Ulaşım Hizmetlerine Erişimde Eşit İmkân Sunmak
AMAÇ 6 KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK	Hedef 6.1 Toplu Ulaşım İle İlgili Organizasyonlar Düzenlemek Hedef 6.2 Toplu Ulaşım Otoriteleri İle Kurumsal Bilgi Paylaşımını Sağlamak	Kurumsal Yönetim Sektörel Gelişim Yatırımları Diğer Ulaşım Hizmeti Kurumlarıyla İşbirliği
AMAÇ 7 KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK	Hedef 7.1 Kurumsal Algıyı Güçlendirmek Hedef 7.2 İç ve Dış Paydaşların Algılarını Ölçmek ve İzlemek	Kurumsal Yönetim Sektörel Gelişim Yatırımları Tedarik Zinciri Yönetimi Çalışan Memnuniyeti ve İletişimi Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Paydaşlarla İletişim Müşteri Memnuniyeti Güvenli ve Rahat Ulaşım Ulaşım Hizmetlerine Erişimde Eşit İmkân Sunmak



İETT’de ekonomik performansımızın en önemli unsurlarını, operasyonel verimliliğimiz ve sektörel yatırımlarımız oluşturuyor. 2013 yılında bütçemizin %39’unu teknoloji ve araç yatırımlarına yönlendirerek hizmet kalitesini artırmaya devam ettik.

OPERASYONEL VERİMLİLİK

Sürdürülebilirlik çalışma grubu katılımıyla gerçekleştirdiğimiz strateji çalıştayında operasyonel verimlilik, hem paydaşlarımızın geneli hem de kurumumuz için en önemli ve öncelikle yönetilmesi gereken konu olarak matriste öne çıktı. Bunun temel sebebi, İETT’de operasyonel verimliliğin sağlanmasının, matristeki diğer öncelikli etkileri yönetmek konusunda ön koşul olmasıdır. Müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, çevre ve enerji yönetimi gibi konularla ilgili hedeflerimize ulaşmamız, doğrudan operasyonel verimlilikteki başarımla ilgilidir. Operasyonel verimliliği sağlama konusunda İETT’de pek çok uygulama ve araçlarımız bulunuyor. Bunlardan en etkin olanlarını amaç ve sağladıkları faydalar çerçevesinde tespit ettik. Bu uygulamaların her birine hizmet eden **Bilgi Teknolojileri Kullanımı** İETT’nin faaliyetlerini sürdürülebilmesi için hayati bir öneme sahiptir.



ENTEGRE ULAŞIM SİSTEMİ

Amacı: Ücret, zaman ve fiziksel bakımdan entegrasyon ile ulaşım verimliliği artırmak
Sistemden faydalanan paydaşlarımız: Toplu ulaşım kullanıcıları, İBB (İstanbul Büyükşehir Belediyesi), Ulaştırma A.Ş., TCDD (Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları), İDO (İstanbul Deniz Otobüsleri), şehir hatları, özel ulaşım toplu taşıma operatörleri (ÖHO, OAŞ)
İETT’ye sağladığı fayda: Hat planlamaları sırasında güzergâh belirlenirken diğer ulaşım modlarını da göz önünde bulundurmak, mümkün olan noktalarda entegrasyonu sağlayacak müdahalelerle işletme maliyetlerinin azalması
Müşterilerimize sağladığı fayda: Ulaşım modları arası geçişlerin kolaylaşması, seyahat sürelerinin kısalması

ELEKTRONİK BİLET UYGULAMASI (İSTANBULKART)

Amacı: Yolcularımızın toplu taşıma hizmetinden hızlı, güvenli ve konforlu şekilde faydalanmasını sağlamak
Sistemden faydalanan paydaşlarımız: Tüm toplu taşıma otoriteleri
İETT’ye sağladığı fayda: Elektronik bilet sistemi kapsamında yolculuk verileri tutulduğu için etkin güzergâh planlaması yapılması
Müşterilerimize sağladığı fayda: Tek kartla tüm toplu taşıma operatörlerinin hatlarından yararlanabilmeleri

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan çalışanlarımızın **%71**’i diyor ki...

İETT, YOLCU TAŞIMA OPERASYONLARINI EN YÜKSEK VERİMLİLİKLE YÜRÜTECEK SİSTEMLERE SAHİPTİR.

ANA BESLEME HAT MODELİ

Amacı: İstanbul’da otobüs işletmeciliğinin verimini ve etkinliğini arttırmak
Sistemden faydalanan paydaşlarımız: İBB, Ulaştırma A.Ş., TCDD ve toplu ulaşım kullanıcıları
İETT’ye sağladığı fayda: Yüksek kapasiteli diğer ulaşım modlarına ulaşım ve entegrasyonda, otobüs güzergâhlarının verimli planlanması sonucunda işletme maliyetlerinin azalması
Müşterilerimize sağladığı fayda: Yolculuk kapasitesine uygun güzergâhların belirlenmesi ve seyahat sürelerinin kısalması



BAYİ YÖNETİM SİSTEMİ

Amacı: Yolcularımıza erişilebilir bir bilet satış sistemi sunmak
Sistemden faydalanan paydaşlarımız: Yolcular
İETT’ye sağladığı fayda: Bilet satış ve dolum işleminin ekonomik olarak yapılması
Müşterilerimize sağladığı fayda: İstanbulkart’a hızlı ve kolay bir şekilde ulaşılması

METROBÜS KONTROL MERKEZİ

Amacı: Araç takip, filo yönetimi ve yolcu bilgilendirme sistemlerini etkin hale getirmek
Sistemden faydalanan paydaşlar: Yolcular ve çalışanlar
İETT’ye sağladığı fayda: Olası aksaklıklara anında müdahale edilerek sefer kaybının asgari seviyede tutulması
Müşterilerimize sağladığı fayda: Planlanan ve gerçekleşen sefer takibi sonucu yolculuk talebinin karşılanması ve kesintisiz hizmet alabilmeleri

İETT VE ÖZEL ULAŞIM TOPLU TAŞIMA ŞİRKETLERİ

Hizmet sunumu yapılan tüm noktalarda faaliyet gösteren yüklenici firmalar, kurumumuz tarafından belirlenen kriterlere göre denetlenir. Bu denetimler sonucu elde edilen veriler ışığında analizler yapılır ve tespit edilen aksaklıklar için gerekli cezalar kesilir. Bu gözetim çalışmaları süreç ve faaliyetlerin yürütücülerinde sorumluluk bilincinin geliştirilmesini ve süreçlerin daha etkin yönetilmesini sağlar. Müşteriye temas eden noktaları denetleyen HKÖM - Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli’nin yanı sıra bu hizmetlerin üretilmesini sağlayan iç süreçlerin kalitesini iyileştirmek amacıyla İETT, 2013 yılında EN 13816 toplu taşıma standartlarını esas alarak 3. Taraf Denetim Modelini geliştirdi. Bu model ile otobüs ve metrobüsler, nostaljik tramvay ve tünel sistemi, duraklar, hareket amirlikleri, merkezi peronlar, elektronik bilet satış gişe ve bayileri gibi hizmet noktaları denetime açık hale geldi. İETT HKÖM, 3.taraf denetimi, empati haftası etkinliği ve yönetim sistemleri iç/dış tetkikleri ile değer zincirini oluşturan toplu ulaşım hizmetlerini ve destek faaliyetlerini kontrol eder. İETT, özel ulaşım toplu taşıma araçlarını da denetler. İETT her yıl özel ulaşım hizmeti veren firmaların personeline halkla ilişkiler, iletişim, engelsiz ve güvenli toplu ulaşım gibi eğitimler verir. 2012 yılında 1.138 ÖHO personeline, 1.208 OAŞ personeline oryantasyon eğitimi verildi. 2013 yılında ise 800 ÖHO personeline 1.279 OAŞ personeline bu eğitim sağlandı. Engelsiz ve güvenli toplu ulaşım eğitimi 2012 yılında 225 personele verilirken, bu eğitim 2013 yılında 161 personele daha sunuldu.

İETT DENETİMİNDEKİ, 2.153 ADEDİ ÖZEL HALK OTOBÜSÜ VE 934 ADEDİ OTOBÜS A.Ş. OLMAK ÜZERE TOPLAM 3.087 ADET ARAÇ İSTANBUL’DA 2013 YILINDA YAKLAŞIK 750 MİLYON KİŞİYE HİZMET VERDİ.

DİĞER ULAŞIM HİZMETLERİ KURUMLARIYLA İŞBİRLİĞİ

Lastik tekerlekli toplu taşımada otorite konumunda olan İETT'nin diğer ulaşım hizmetleri kurumlarıyla yaptığı işbirlikleri bir yandan teknoloji ve bilgi paylaşımı yönleriyle kurumun operasyonel verimliliğine hizmet ederken, diğer yandan İETT'nin stratejik hedeflerine ulaşmasında da rol oynuyor.

Bu işbirliklerine yönelik detayları aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz.

DİĞER ULAŞIM HİZMETİ KURUMLARI	İŞBİRLİĞİ YAPILAN ALANLAR	OPERASYONEL VERİMLİLİĞE ETKİSİ	DİĞER ARAÇLARLA OLAN BAĞLANTISI
BELBİM İstanbul Belediyeleri Bilgi İşlem Enerji Sanayi ve Ticaret A.Ş.	Akyolbil sistemi	Tüm safhalarda	Akıllı ulaşım sistemleri
İSBK İstanbul Ulaşım Haberleşme ve Güvenlik Teknolojileri A.Ş.	Dış ortam yolcu bilgilendirme ekranları	Tüm safhalarda	Akıllı ulaşım sistemleri
UITP Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği	Uluslararası ilişki ağı, veri karşılaştırma, seminerler	Tüm safhalarda	Uluslararası toplantılar
EMBARQ Türkiye Direktörlüğü	Uluslararası ilişki ağı, veri karşılaştırma, seminerler	Tüm safhalarda	Uluslararası toplantılar
TUSSİDE Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü	Metrobüs kapasite artırımı	Tüm safhalarda	Metrobüs hattının optimizasyonu
İBB - İstanbul Otobüs A.Ş.	Ortak ulaşım otoritesi	Ücret Dağıtımının ve elektronik	Otobüsler, metro tramvay
İBB - İstanbul Ulaşım A.Ş.	fikir paylaşımları, ortak projeler	kart entegrasyonunun sağlanması	
İBB - Özel Halk Otobüsleri			
İBB - HAVATAŞ - Havaalanı Yolcu Servisi	Ortak ulaşım otoritesi fikir paylaşımları, ortak projeler	Elektronik kart kullanımı, veri sağlama, raporlama	Havataş
İstanbul'daki Toplu Taşıma İşletmecileri	Elektronik kart kullanımı, ortak ulaşım otoritesi fikir paylaşımları, ortak projeler	Elektronik kart ücret toplama yöntemi, elektronik kart kullanımı, veri sağlama, raporlama	Toplantı, otobüs hatları, yeni hatlar
İBB - İspark A.Ş.	Otopark hizmeti	Elektronik kart kullanımı, veri sağlama, raporlama	Otoparklar
İBB - İstanbul Deniz Otobüsleri A.Ş.	Ortak ulaşım otoritesi fikir paylaşımları, ortak projeler	Elektronik kart kullanımı, veri sağlama, raporlama	Deniz taşımacılığı
İBB - Şehir Hatları A.Ş.			
İBB - Mavitur, Dentur, Turyol Deniz Yolcu Taşımacılığı ve Boğaz Turları			
UBAK - Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	E-devlet kamu kurumu işlemleri entegrasyonu program ortaklığı	İnternet üzerinden başvurunun e-devlet entegrasyonu	Tüm ulaşım hizmetleri



İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR ETKİNLİK Transist

Toplu ulaşım sektörünü bir araya getiren uluslararası toplu ulaşım sempozyum ve fuarı Transist etkinlikleri 2010 yılından bu yana her yıl İBB ve İETT işbirliği ile İstanbul'da gerçekleşiyor. Ulusal ve uluslararası bilgi birikimini yönetmek, bilgi paylaşmak, kamu özel ortaklık girişimlerini ve işbirliklerini artırmak, güncel sorunlara yenilikçi çözüm önerileri geliştirerek toplu ulaşımın kalite ve hizmet standartlarını artırmak amacıyla düzenlenen etkinliklere, ulaşım sektöründe faaliyet gösteren firmalar, akademisyenler, ulaşım otoriteleri, kamu görevlileri ve STK'lar katılıyor. Transist kapsamında düzenlenen sempozyumların organizasyon ve icra komitelerinde İETT yöneticileri yer alıyor. 2012 yılındaki toplantılarda Türk Motor Platformu'nun temelleri atıldı ve Bölgesel Sorunlara Çözüm Önerileri Ortak Akıl Konferansı düzenlenmesi kararlaştırıldı. Toplu ulaşımında enerji, etkinlik, ekoloji ve ekonomi başlıkları altında bilgi birikimleri paylaşıldı. 2013 yılında Tosun* marka nostaljik otobüsümüzün tanıtımı yapıldı, Türk Motor Platformu'nun yol haritasının belirlenmesi için 2012'de kararlaştırılan ortak akıl konferansı gerçekleştirildi. Toplu ulaşımında yönetim, üretim, bakım-onarım ve hareketlilik konularında bilgi alışverişi yapıldı.



* İETT'nin sembolü, ilk Türk trolleybüsü Tosun, 45 yıl aradan sonra İETT'li ustaların elinde hayat bularak İstanbullularla yeniden buluştu. 87 numaralı Edirnekapi-Taksim hattında sefere çıkan Tosun, sabah saat 9:10'da ve akşam 15:30'da Topkapı'dan hareketle Edirnekapi-Karagümrük-Fatih-Unkapanı-Şişhane-Taksim güzergâhında hizmet veriyor.

İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR İŞBİRLİĞİ

Türk Motor Platformu (TMP)

Motor ve güç aktarma organlarının tasarımı ve üretiminin yerli imkânlarla gerçekleştirilmesi amacıyla Türk Motor Platformu, İETT öncülüğünde 2013 yılında kuruldu. Türkiye'nin 2023 vizyonuna hazırlık yapan İETT ve paydaşları, birlikte bu vizyona katkı sunmak ve yerli sanayiye geliştirmek için tüm güçlerini, birikimlerini ve enerjilerini birleştirdiler. Ana üreticiler (BMC/Otokar/Karsan/MAN/Temsa Global/Tezeller/Güleryüz) ve Yıldız Teknik Üniversitesi'nin katılımı ile 29.11.2012 tarihinde TMP İyi Niyet Bildirgesi imzalandı. TMP çalışmaları kapsamında 2013 yılı içerisinde Ortak Akıl Çalıştayı, Karar Konferansı ve Odak Grup Çalıştayı gerçekleştirildi.



İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan çalışanlarımızın %61'i diyor ki...

İETT'NİN İSTANBUL HALKINA ULAŞIM HİZMETİ VEREN DİĞER KURUMLAR İLE YAPTIĞI İŞBİRLİĞİ VE KOORDİNASYON, ULAŞIMIN AKICI VE HIZLI OLMASI AÇISINDAN YETERLİDİR.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ*

Üreticilerimizin uluslararası pazar gereksinimlerini karşılayabilmesi, esnek üretim yapabilme yeteneği ve kalifiye işgücüne sahip olması, diğer ülkelerdeki üreticilere göre avantaj teşkil ediyor. Motor ve aktarma organlarının yerleştirilmesi, üretimde kârlılığı artıracığından, yerli üreticilerimizi uluslararası pazarlarda da daha güçlü hale getirecektir.

*Motor Platformu Projesi ile ilgili olarak raporlama döneminde Genel Müdürlük görevini yürüten Sayın Hayri Baraçlı'nın görüşüdür.

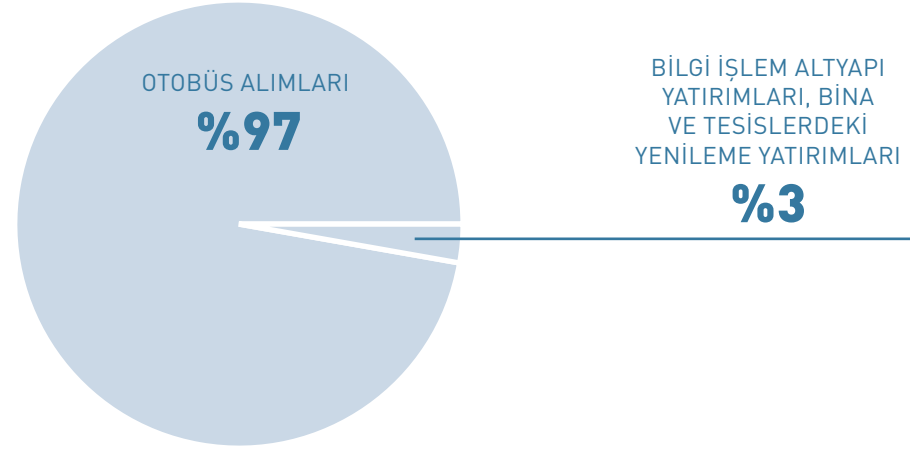


SEKTÖREL GELİŞİM YATIRIMLARI

Köklü geçmişine dayalı toplu taşıma tecrübesi ve uzman insan kaynağı ile sektörüne yön veren İETT, gerek teknolojik gelişmeleri takip ederek gerek yenilikçi girişimleriyle örnek yatırımlara imza atıyor. Raporlama döneminde de İETT, filo gelişimi başta olmak üzere, yönetim sistemlerinden yazılımlara, hizmet tesisleri inşaatından iyileştirme ve verimlilik çalışmalarına uzanan sayısız yatırım yaptı.

SERMAYE GİDERLERİNİN DAĞILIMI (2012-2013)

KÖKLÜ GEÇMİŞİNE DAYALI TOPLU TAŞIMA TECRÜBESİ VE UZMAN İNSAN KAYNAĞI İLE SEKTÖRÜNE YÖN VEREN İETT'DE, YENİLİKÇİ VE ÖRNEK YATIRIMLARA İMZA ATIYORUZ.



5 YIL BAKIM GARANTİLİ OTOBÜS ALIMI

İETT'nin otobüs filosunu gençleştirmek ve halkımıza daha konforlu, çevreci ve engelli erişimine uygun otobüsler ile hizmet etmek amacıyla 2011 ve 2012 yılları içinde 6 ayrı otobüs alım ihalesi yaptık. 2013 yılı içerisinde 1.705 adet otobüsü filomuza ekledik. Araçlarımızı, garaj içerisindeki her türlü işletme giderleri de dahil olmak üzere, sınırsız kilometrede 5 yıl bakım ve yedek parça garantili olarak satın aldık. Yeni otobüsler, Avrupa Birliği'nde kullanılan en yeni standartlarda, klimalı, tam erişilebilir, araç içinde ve dışında kamera, güvenlik ve yolcu bilgilendirme sistemlerine sahip olarak Otokar, Karsan ve Mercedes firmaları tarafından Türkiye'de üretildi. Raporlama dönemindeki toplam araç yatırımımızın %88'i 2013 yılında gerçekleşti.



METROBÜS HATTI

İETT'nin İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla 2007 yılında yatırımına başladığı ve işletmeye aldığı metrobüs sistemi bir yandan İstanbul şehir hayatını rahatlatırken, diğer yandan etkin seyahat şartları sunması sonucunda çevresel olarak da olumlu etkiler yaratıyor. Toplam uzunluğu 52 kilometre olan 45 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika ve günlük ortalama yolcu sayısı 800 bin civarındadır. Dünyanın ilk ve tek kıtalararası toplu taşıma sistemi olma özelliği taşıyan metrobüs uygulaması, işletme hızı (39 km/saat) ve yolcu taşıma kapasitesi ile dünyada benzerleri arasında öne çıkıyor.



FİLO YÖNETİM SİSTEMİ

Araçların Akyolbil Filo Yönetim Merkezi'nden yönetilmesi, birçok aracı aynı anda daha etkin şekilde izleyebilmemize olanak sağlıyor. Akyolbil sistemi ile araçların denetimini, hat-güzergâh-hız-durak ihlallerini anlık tespit ederek, daha verimli şekilde yapabiliyor; gerektiğinde görevlerinde değişiklikler yaparak araçları etkin bir şekilde yönlendirebiliyoruz. Merkezimizde hâlihazırda 160 amir personel görev yapıyor. İlgili birimler periyodik toplantılar ile Akyolbil sistemini sürekli gözden geçirerek iyileştirme çalışmaları gerçekleştiriyor.

YILDA BİR KEZ TEDARİKÇİLERİN FİKİRLERİNİ ALMAK ÜZERE DÜZENLEDİĞİMİZ TEDARİKÇİ BULUŞMALARI KAPSAMINDA, KALİTELİ VE SORUMLU TEDARİK KONUSUNDA BİLGİ AKTARIMI YAPMAYI VE BU ÇERÇEVEDE ORTAK AKIL ÜRETMEYİ AMAÇLIYORUZ.

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

İETT olarak, raporlama döneminde ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi'ni temel alarak başladığımız çalışmaların da desteğiyle, faaliyetlerimizi sorumluluklarımızın bilinciyle sürdürüyoruz. Bu kapsamda aldığımız tedarik hizmetlerinin de sorumlu kaynaklardan geldiğini garanti altına almak amacıyla, önümüzdeki dönemde ISO 26000 kapsamındaki çalışmalara tedarikçilerimizi de dahil etmeyi hedefliyoruz. 2014 yılında tamamlamayı planladığımız çalışmalar kapsamında, temel çevresel ve sosyal taahhütleri içeren bir tedarikçi kılavuzu hazırlamayı amaçlıyoruz. Bu taahhütnamenin "Tedarikçilerimiz İETT ile gerçekleştirdiği faaliyetlerde sosyal sorumluluk ilkelerine uyacaklarını taahhüt ederler." ifadesini destekleyecek ilkelerle oluşturmayı planlıyoruz. Yılda bir kez tedarikçilerin fikirlerini almak üzere düzenlediğimiz Tedarikçi Buluşmaları kapsamında kaliteli ve sorumlu tedarik konusunda bilgi aktarımı yapmayı ve bu çerçevede ortak akıl üretmeyi amaçlıyoruz.

İnsan haklarının gözetimi kapsamında SGK yükümlülüklerini yerine getirmeyen hiçbir tedarikçi ile çalışmıyoruz. Araç tedarikçilerimiz, işbirliğimizin kılavuzu olan teknik şartnamelerdeki, OHSAS 18001 yönetim sistemi gereklerini de içinde barındıran EYS (Entegre Yönetim Sistemi) yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur. Ayrıca, garajlarımızda hizmet veren tüm tedarikçilerimizin ilgili dokümanları dış denetime tabîdir. Önümüzdeki raporlama döneminde bu denetimlere tüm hizmet alımı gerçekleştirdiğimiz tedarikçilerimizi de dahil etmeyi hedefliyoruz. Raporlama döneminde tedarikçilerimizle iletişim sonucunda aldığımız geri bildirimler ve ilgili aksiyonlarımız raporumuzun [Paydaşlarımızla İletişim](#) bölümünde yer alıyor.

SOSYAL PERFORMANSIMIZ

Çalışanlarımızın ve yolcularımızın sağlık, güvenlik ve memnuniyeti, sosyal performansımızın en önemli unsurlarıdır. Çalışanlarımız için başlattığımız Liderlik Akademisi ve müşterilerimize sunduğumuz İstanbulkart gibi uygulamalarımızla paydaş memnuniyetini artırma çalışmalarımıza 2013 yılında da devam ettik.

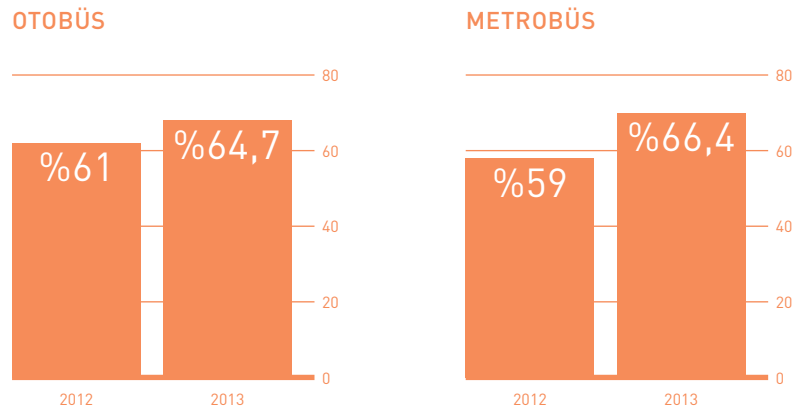
MÜŞTERİLERİMİZİN MEMNUNİYETİ

İETT'de vizyonumuzun temel unsurlarının başında, hizmetlerimizi güvenli, ekonomik ve erişilebilir şekilde sunarak şehir hayatını kolaylaştırmak geliyor. İETT'nin 5 yıllık stratejik planında **hizmet kalitesini geliştirmek** olarak tarif ettiğimiz amacımıza hizmet eden 6 önemli stratejik hedef belirledik;

1. Yolcu ilişkilerini etkin bir şekilde yürütmek
2. Hizmet konforunu yükseltmek
3. Toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmek
4. İstanbul genelinde ulaşım ağını planlamak
5. Fiziki koşulları iyileştirmek
6. Hizmette yeni teknolojiler uygulamak

Bu amaçların hepsi müşteri memnuniyetini artırmamızda kritik rol oynuyor. Diğer taraftan müşterilerimizin hizmetlerimiz kapsamında beklentilerini öğrenmenin ve bunlara yönelik aksiyon almanın da memnuniyeti artırmak için önemli olduğuna inanıyoruz. Müşterilerimizin İETT ile birlikte fikir ürettiği en temel platform algı toplantılarıdır. Bu toplantılarda, pilot uygulaması yapılan ürün geliştirme çalışmalarıyla ilgili müşterilerimizin de görüş ve önerilerini alıyor, yolcularımızın yaşadığı deneyim doğrultusunda, tasarımda gerekli düzenleme ve iyileştirme çalışmalarını başlatıyoruz.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ



Müşterilerimizin İETT ve aldıkları hizmetlerle ilgili algılarını değerlendirmek ve beklentilerini tespit etmek amacıyla 2010 yılından bu yana bağımsız araştırma kuruluşları aracılığıyla Müşteri Memnuniyet Anketleri (MMA) gerçekleştiriyoruz. 2013 yılında 38 ilçede, 15 yaş ve üstü 3.025 kişilik bir örneklem ile yaptığımız anket sonucunda otobüs yolcusu memnuniyet oranının bir önceki yıla göre %6 oranında, metrobüs yolcusu memnuniyet oranının ise %13 oranında arttığını tespit ettik. MMA ve müşteri algı toplantıları sonuçlarını dikkate alarak yaptığımız; engelli erişimine uygun, klimalı yeni otobüs yatırımlarımız, akıllı araç ve durakların artması gibi iyileştirmeler, şoförlerimize sağlanan iletişim ve güvenli sürüş teknikleri gibi eğitimler, çağrı merkezi ve acil müdahale sistemi gibi yatırımlarımızın yanı sıra empati haftası gibi uygulamalarımız memnuniyetin artışındaki önemli etkenlerdir.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan

çalışanlarımızın **%76**'sı diyor ki...

İETT'DE MÜŞTERİLERİN FİKİR VE ÖNERİLERİNİ KURUMA SUNABİLECEKLERİ İLETİŞİM KANALLARI, ALTYAPI VE SİSTEMLER YETERLİDİR.



İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR UYGULAMA

Empati Haftası

2012 yılının Aralık ayında başladığımız uygulamada, yöneticilerimiz ve çalışanlarımız şirket araçlarını veya özel araçlarını kullanmak yerine, yolcular ile empati yapmak ve hizmet noktalarında iyileştirmeye açık alanları tespit etmek amacıyla toplu taşıma araçlarını kullanırlar. Bu uygulama Hizmet İyileştirme Müdürlüğü sorumluluğunda düzenlenir. Hizmet aracı tahsis edilen yöneticilerimiz ve servisleri kullanan memur personelimiz, Empati Haftası boyunca işe gelip giderken toplu taşıma araçlarını kullanır ve yaptıkları seyahatlerde elde ettikleri gözlemlerle ilgili önerilerini, Merkez Portal'da yer alan Çalışan Gözlem Formuyla kayıt altına alırlar. Daha sonra iyileştirmeye açık alanlar için tüm birimler gerekli çalışmaları başlatır. Raporlama döneminde dört ayrı tarihte uyguladığımız empati haftalarında ortalama 800 çalışan ve yöneticimiz gözlem yaptı. Verilerin analizi sonucu en çok araç içi doluluk ve bilgilendirme kategorilerinde gözlem yapıldığı tespit edildi.

GÜVENLİ VE RAHAT ULAŞIM

Yolcuların ulaşmak istedikleri noktalara erişimlerini sağlarken onların güvenli ve rahat seyahat etmeleri, araçların düzenli, taahhüt ettiğimiz sıklık, hız ve kalitede hizmet vermesi ve engelli, yaşlı, çocuklu, yabancı tüm yolcular için erişilebilir olması, önemli birer memnuniyet unsurudur. Yolcularımızın yanı sıra, araçlarımızın faaliyet gösterdiği yollardaki ve toplumdaki diğer kişilerin güvenliği de İETT'de risk yönetimi kapsamında ele aldığımız bir konudur. Bu kapsamda başlattığımız metrobüs yol güvenliği çalışmaları, şoförlerimize sağladığımız güvenli sürüş, iletişim ve yabancı dil eğitimleri, yeni araç yatırımlarımız, araçlarımızın düzenli bakımı ve temizliği, güvenlik amaçlı kamera sistemleri gibi uygulamalar müşteri memnuniyetini artıran çalışmalarımızdan bazılarıdır.



Araç İçi Yolcu Bilgilendirme Sistemi

Araç içi yolcu bilgilendirme sistemi, Akyolbil projesinin önemli bir ayağını teşkil ediyor. Bu sistem, araç içlerinde yolcuların görebileceği yerlere montajı yapılan LCD ekranlardan ve hoparlörlerden oluşuyor. Yolcular seyahat ederken hem ulaşacakları durakları görebiliyor, hem de sesli anonslar ile uyarılıyorlar. Sistemin hem sesli hem de görsel olması erişilebilirlik açısından da önemli bir katkı sağlıyor.



“Oraya Nasıl Giderim?” Uygulaması

“Oraya nasıl giderim?”, İstanbul ilindeki toplu taşıma araçları (İETT hatları, metro, tramvay) ile entegre olarak vatandaşların bir yerden bir yere hangi ulaşım çözümleri ile gidebileceğini gösteren bir web uygulamasıdır. Uygulama kurumumuzun resmi internet adresi olan www.iETT.gov.tr’de yer alıyor. Bu uygulamada kurumun verileri internet üzerinden kullanıcıların sorgulamasına açıktır. Uygulama ile kullanıcılar online olarak kısa süre içinde ulaşım alternatiflerine, hat numarası, yolculuk süresi, ücret, saat ve durak bilgilerine ulaşabiliyorlar.

GECE HATTI UYGULAMASI	TURİSTİK HAT UYGULAMASI	RAMAZAN HATTI UYGULAMASI
8 Hat	2 Hat	7/24, 1 ay
40 Araç	17 Araç	Beyazıt-Eyüp Sultan

İstanbul Kart Ulaşım Entegrasyonu

İstanbul genelindeki toplu ulaşım sisteminde (otobüs, metro, vapur, tren, hafif metro, tramvay vb.) kullanılan seyahat kartlarının dağıtımı ve ücret yönetimi İETT bünyesinde gerçekleşiyor. Kolay kullanılan, yüksek güvenlikli, ekonomik yolculuk yapmaya imkân sağlayan temassız, akıllı İstanbulkart, yolcular tarafından 2009 yılından bu yana tercih ediliyor. Bugün İstanbul’da yaklaşık 3 milyon kişiselleştirilmiş, 6 milyon da anonim kart kullanılıyor. İstanbulkart indirimli, ücretsiz, ücretli ve kişiselleştirilmiş kart olarak dört farklı ihtiyaç ve kullanıma göre tasarlandı. Diğer taraftan İstanbul’un hemen her noktasında ulaşılabilir olan bayi, satış gişesi ve bilet makinaları şehir içi seyahati tüm yolcular için kolaylaştırıyor.

İSTANBULKART	OTOMATİK SATIŞ	İSTANBULKART	İSTANBULKART
ÖZEL DOLUM BAYİ	MAKİNESİ (OSM)	İETT SATIŞ GİŞELERİ	BAŞVURU MERKEZİ
2.029	194	145	58
			15

ULAŞIM HİZMETLERİNE ERİŞİMDE EŞİT İMKAN SUNMAK



Açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması bakış açısı ile hizmet vermeyi amaçlayan İETT’de, engelli kişilerin sosyal yaşam alanlarına ulaşmalarını ve bu alanları bağımsız şekilde kullanabilmelerini önemsiyoruz. Bu sebeple, öncelikle engelli vatandaşlarımızın ulaşım hizmetinden eşit olarak faydalanabilmesi için onların kullanımına uygun, anons ve bilgilendirme sistemlerine sahip araç yatırımları yapıyor, metrobüs istasyonları ve başvuru merkezlerine engelli vatandaşların ulaşımını kolaylaştıran uygulamalar sunuyoruz.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ
Sürdürülebilirlik anketine katılan çalışanlarımızın **%70**’i diyor ki...
İETT WEB SİTESİNDEKİ, DURAKLARINDAKİ, ARAÇ İÇİNDEKİ VE DIŞINDAKİ SESLİ BİLGİLENDİRME VE YÖNLENDİRMELER YETERLİDİR.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ
Sürdürülebilirlik anketine katılan çalışanlarımızın **%75**’i diyor ki...

İETT, ULAŞIM HİZMETLERİNE ERİŞİMDE TOPLUMUN HER ÜYESİNE EŞİT İMKAN SUNAN BİR KURUMDUR.



2013 YILSONU İTİBARIYLA, OTOBÜS FİLOMUZDAKİ BÜTÜN ARAÇLAR %100 ERİŞİLEBİLİR HALE GELDİ. 1.705 OTOBÜSÜMÜZ ALÇAK TABANLIDIR, YANA YATMA ÖZELLİĞİNE, SESLİ VE GÖRÜNTÜLÜ BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNE SAHİPTİR.

Erişilebilirlikte hedef kitlemiz engelli vatandaşlarımıza ek olarak, yaşlılar, hamileler, bebek arabalı ve/veya çocuklu ebeveynler ve geçici engellilik durumu bulunan kişilerdir. Erişilebilirlik ve Engelliler Koordinatörlüğümüz, hizmet binalarımızda, araç filomuzda, duraklarımızda ve web sitemizde erişilebilirlik konusundaki eksiklikleri tespit ederek, 2013 yılında gerekli iyileştirme çalışmalarına hız verdi. Mobil başvuru merkezi, başvurusu online olarak yapılan kartların ve 60 yaş üstü müşteri kartlarının adrese postalanması, üniversite kayıtları sırasında toplu indirimli kart ulaştırılması, bisiklet aparatlı otobüsler, mobiett, wi-fi, şarj ünitesi gibi uygulamalarımız ile İETT’de tüm yolcuların taleplerini karşılayabilmek üzere çalışıyoruz. CRM sistemi ve çağrı merkezi (153) uygulaması sayesinde müşterilerin şehir içi ulaşım ile ilgili her türlü talep ve ihtiyaçlarına anında yanıt verebiliyoruz. İETT sosyal devlet anlayışıyla ekonomik olarak rantabl olmayan bölgelere dahi ulaşım hizmeti sağlıyor.

İETT’DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMALAR

Akıllı Duraklar

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü etkin yolcu bilgilendirmesi sağlayarak yolcu memnuniyetini artırmak amacı ile 2009 yılından bu yana 750 adet akıllı durağı sahaya yerleştirerek dinamik yolcu bilgilendirme sisteminin ilk fazını tamamladı. Akyolbil Projesi’nin önemli bir ayağını oluşturan akıllı duraklar; üzerinde GPRS iletişim modemi, yolculara sistemden gelen bilgileri aktaracak LCD pano, FM verici ve engelli tanıma sistemi bulunan duraklardır. Akıllı duraklar ile durakların yolcu yoğunlukları, zamanları ile birlikte izlenebildiğinden hat/sefer planlamalarına veri sağlanabiliyor ve elde edilen bilgilere göre gerekli hat/durak ayarlamaları yapılabiliyor. Engelli vatandaşlarımız kendilerine verilen ücretsiz elektronik seyahat kartını durak bilgisayarına okutarak durağa gelecek otobüsleri ve hat numaralarını FM radyo üzerinden dinleyebiliyorlar. (Radyo frekansı 107.9) Durak bilgisayarına okutulan engelli kartı ile sistem, engelli kişi ile ilgili bilgiyi merkeze gönderiyor ve şoförlerin durakta engelli yolcu olduğu bilgisini almaları sağlanıyor. 2013 yıl sonu itibarıyla Avrupa yakasında 551, Anadolu yakasında 334 olmak üzere toplam 885 akıllı durak İstanbul’da hizmet veriyor.



MobiETT

İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin akıllı durakları sahaya yerleştirmesinin ardından, 2013 yılı Ağustos ayında hizmete sunduğumuz MobiETT uygulaması 370 bini aşkın kişi tarafından indirildi. Yolcu talepleri doğrultusunda görülen eksikliklerin iyileştirilmesiyle geliştirilen uygulama, gerekli testlerin tamamlanmasıyla iOS ve Android işletim sistemli telefonlar için ürün haline dönüştü. Harita üzerinde kendi konumunu görebilen kullanıcılar, istedikleri duraklara ait: “O duraktan hangi hatlar geçiyor?, Otobüsün planlanan hareket saatleri nedir?” gibi bilgilere ek olarak hatlara ait güzergâh bilgilerine ulaşabiliyor. Uygulama sayesinde kullanıcılar durağa gitmeden planlama yapabiliyor.



ÇALIŞANLARIMIZIN MEMNUNİYETİ

İETT'nin başarısının temelinde çalışanlarımız vardır. **Çalışanlarımızın motivasyon, memnuniyet ve bilgi birikimlerini arttırmak** olarak tarif ettiğimiz stratejik amacımızı gerçekleştirmek üzere 4 hedef tanımladık;

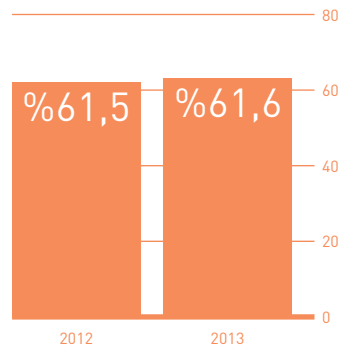
1. İş tatmini, katılım ve aidiyet oranını artırmak
2. Çalışma koşullarını geliştirmek
3. Eğitim ve kariyer gelişimini desteklemek
4. Etkili iç iletişim sağlamak

Bu hedeflere ulaşmak üzere, performansa dayalı istihdam uygulamalarımız ile fırsat eşitliği sağlıyor, başarıları takdir ediyor, farklılıklara saygı gösteriyor ve etkili iletişime önem veriyoruz.

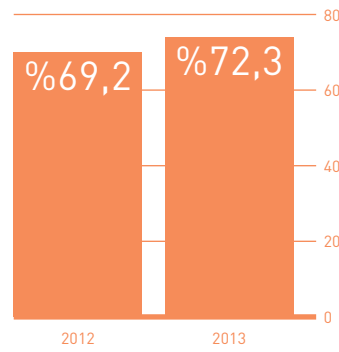
Çalışan Memnuniyeti Araştırması (ÇMA)

2010 yılından bu yana her yıl, bağımsız araştırma firmaları tarafından gerçekleştirdiğimiz çalışan memnuniyeti anketi tüm çalışanlarımızı kapsıyor. Bu araştırmayla amacımız, çalışanların motivasyon düzeylerini, onların kurum kültürüne bağlılığını ve insan kaynakları uygulamalarının etkinliğini ölçmek, çalışma koşulları ve yönetim tarzı hakkındaki görüşlerini öğrenmek ve iyileştirme alanlarını tespit ederek bunlara yönelik aksiyon almaktır. 2013 yılında ÇMA'ya katılım oranı %86 olarak gerçekleşti.

İŞÇİ



MEMUR



Raporlama döneminde, çalışanların katılımını artıran projeleri hayata geçirmek, kurum içinde yenilikçi fikirlerin teşvik edilmesi, İETT Liderlik Akademisi çalışmaları, 2013 yılı başından itibaren başarılı PGS (Performans Gelişim Sistemi) projelerinin ödül yönergesi kapsamında ödüllendirilmesi ve işçi personelin PGS sistemine dahil edilmesi gibi uygulamalar çalışan memnuniyetini artırıcı unsurlar oldu. Bunlara ek olarak kişi başı eğitim saatlerinin ve eğitime sağlanan kaynağın ve çalışanlara yönelik iletişim kanallarının artması, kurum ve daire performans karnelerinin çalışanlarla düzenli olarak paylaşılması, bireysel hedeflerin çalışanların da görüşleri alınarak belirlenmesi gibi uygulamalarımız, çalışanlarımızın motivasyonlarının artmasında etkili oldu.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan çalışanlarımızın **%60**'ı diyor ki...

İETT'NİN ÇALIŞANLARINA SAĞLADIĞI BİREYSEL VE MESLEKİ GELİŞİMİ DESTEKLEYECEK EĞİTİMLER YETERLİDİR.



Çalışanlarımızın ücretlendirilmesi bu mevzuatlara göre düzenlendiğinden, erkek ve kadınların kök ücretleri arasında hiçbir fark yoktur. Ayrıca memur personele verilen performans ödülleri 5393 sayılı kanunda belirtildiği şekilde ve PGS (Performans Gelişim Sistemi) sonuçlarına göre gerçekleşir. Çalışanlarımızın İBB bünyesinde bulunan sosyal tesislerden %20 indirimle faydalanabilmelerinin yanı sıra farklı kategorilerdeki çalışanlarımıza ücret dışı ek olanaklar da sağlanır.

ÇALIŞANLARIMIZA SAĞLANAN OLANAKLAR

OLANAKLAR	MEMUR	İŞÇİ
Yemek yardımı	-	✓
Sosyal yardım	✓	✓
İşveren ikramiyesi	-	✓
Devlet ikramiyesi	-	✓
Giyim yardımı (yazlık ve kışlık)	-	✓
Servis (ulaşım)	✓	✓
Denetim kartı	✓	-
Kreş yardımı	✓	-
Ramazan yardımı	✓	✓
Yabancı dil tazminatı	✓	-
Tahsil yardımı	✓	✓
Araç tahsisi	✓ (Göreve göre)	-
Cep telefonu tahsisi	✓ (Göreve göre)	-
Lojman tahsisi	✓ (Lojman yönetmeliği)	-

İstihdam ve Fırsat Eşitliği

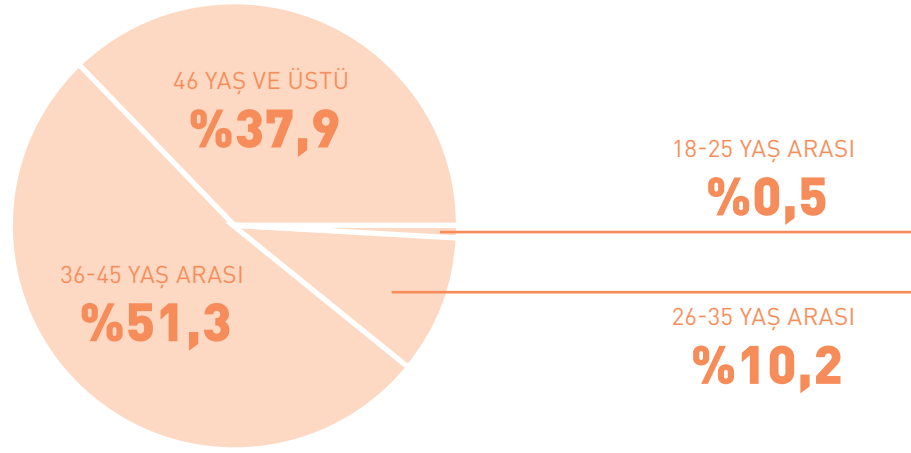
2013 yılında İETT, 7.235 işçi (Kiptaş çalışanları dahil) ve memura istihdam sağladı. Bu istihdamın %3,5'ini kadınlar oluşturuyor. Kadın istihdam oranının düşük olmasının sebebi, mavi yaka çalışanlarımızın toplam çalışanlarımızın %87'sini oluşturmasıdır. Diğer taraftan kurumumuzdaki kadın personel sayısı, yöneticiler de dahil olmak üzere her yıl artış gösteriyor. İETT, engelli kişilerin istihdamı konusundaki devlet politikalarını destekleyen istihdam anlayışını benimsiyor. Engelli çalışanlarımızın oranı yasanın memur personel için belirlemiş olduğu oranın üzerindedir. Diğer taraftan mavi yaka personelimiz şoför ve bakım sorumlularından oluştuğundan engelli

istihdamımız yasal limite çok yakındır. Verdiğimiz hizmetlerin kapsamının yerel olması sebebiyle personel istihdamımız da yoğun olarak İstanbul halkından oluşuyor. İETT'de performansa dayalı istihdam ile fırsat eşitliği ortamı yaratıyoruz. Çalışan potansiyeline öncelik veren bir anlayışla yönetim kademelerini kıdeme bağlı bir basamak olmaktan çıkarttık. Bu yaklaşım genç çalışanlara yönetici olma fırsatı sağlarken, raporlama döneminde yöneticilerimizin yaş ortalaması 43,4'den 39,2'ye indi.

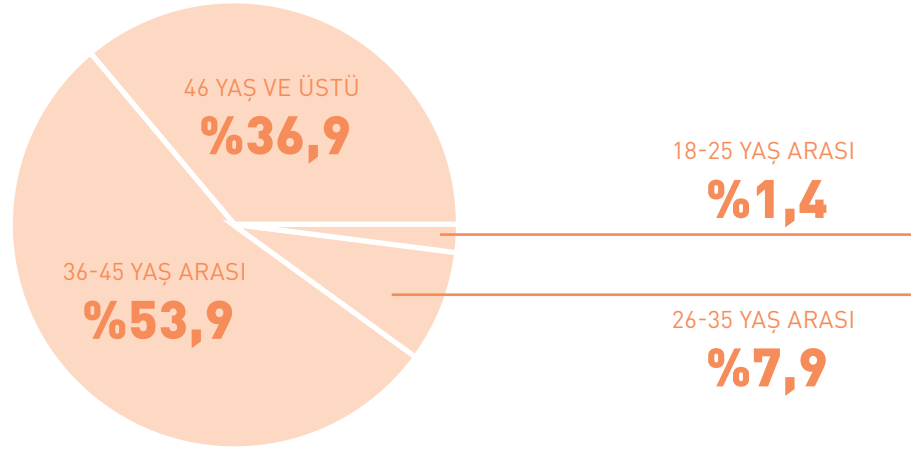


ÇALIŞANLARIMIZIN YAŞA GÖRE DAĞILIMI

2012



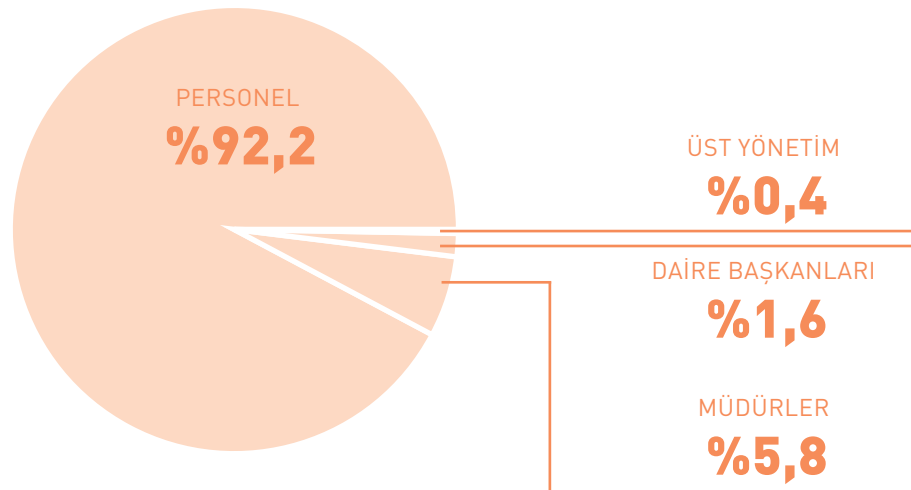
2013



İETT'nin işe alım politikasına bağlı olarak raporlama döneminde, ilkokul mezunu personel oranı düşerken; lise, ön lisans ve lisans mezunlarının oranı ise yıllara bağlı olarak artış gösterdi.

ÇALIŞANLARIMIZIN YÖNETİM KATEGORİSİNE GÖRE DAĞILIMI

2013



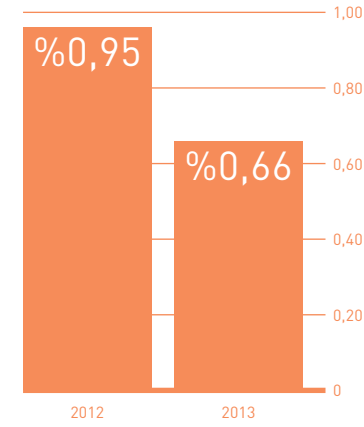
2013 DÖNEMİNDE İETT'DE EĞİTİM SAĞLADIĞIMIZ KİŞİ SAYISI %44 ORANINDA ARTARKEN, EĞİTİM SAATLERİ DE 2,3 KAT ARTIŞ GÖSTEREREK TOPLAM 186.358 SAATE ULAŞTI.

Personel Devir Oranı

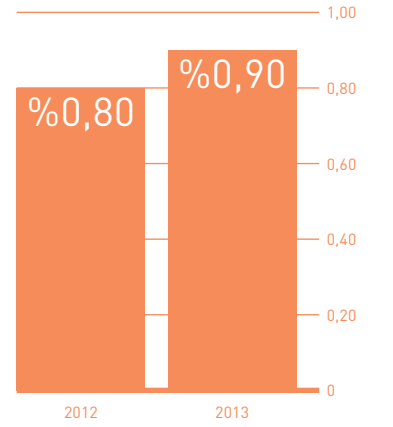
İETT personelinin memnuniyet ve aidiyet seviyesini gösteren emeklilik harici personel devir oranı hedeflerin altında gerçekleşti. Çalışma koşulları, eğitim ve gelişim konusunda yapılan iyileştirmelerin etkisi devir oranlarına olumlu yansıdı, memur personel devir oranında da %30 iyileşme oldu.

DEVİR ORANI

MEMUR



İŞÇİ

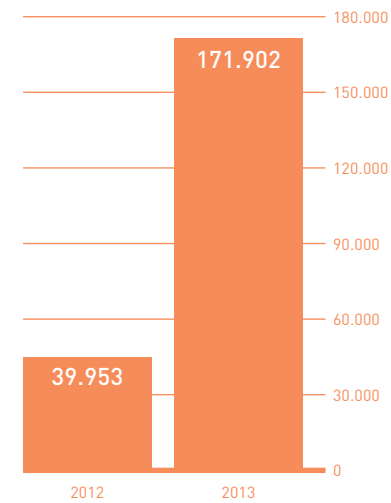


Çalışanlarımızın Eğitim ve Gelişimleri

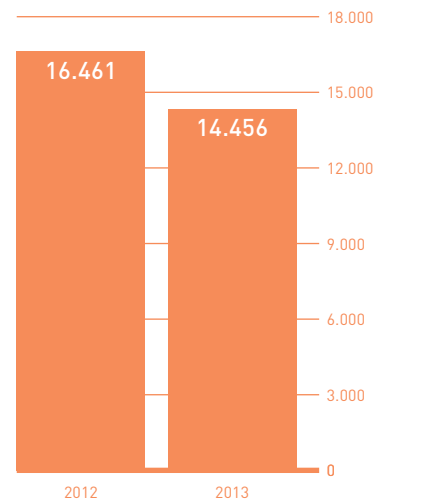
Stratejik planımızdaki hedeflerimizden biri de **eğitim ve kariyer gelişimini desteklemektir**. İETT'de eğitim ihtiyaçları on farkı kanaldan elde edilen bilgiler doğrultusunda belirlenir ve Yıllık Eğitim Planı oluşturulur. Eğitimin hizmet ettiği stratejik hedefi, eğitimin hedef kitlesini, kaynağını ve ölçme-değerlendirme yöntemlerini içeren eğitim planı, aylık olarak gözden geçirilir ve gerçekleştirmeler izlenir. Şoförlerimiz hizmetlerimizin hedeflerimize uygun olarak gerçekleştirilmesinde önemli rol oynar. 2009 yılında planlanan **İstanbul'da Güvenli Yolculuk Projesi**, 2010 yılında uygulamaya alındı ve 2012 yılının Mayıs ayında tamamlandı. AB destekli bu proje İstanbul Valiliği, İETT ve Kültür Üniversitesi işbirliği ile yürütüldü. İki gün süren eğitimlere toplam 4.469 şoför personelimiz katıldı. Eğitimlerde çalışan hakları ve sorumlulukları, ekip çalışması, etkili iletişim ve müşteri ilişkileri, etik davranış ilkeleri, stres ve zaman yönetimi, sürekli araba kullanmaya bağlı sağlık sorunlarını önleme ve tedavi önerileri gibi konular işlendi. Raporlama döneminde memur personelimize verilen eğitimlerden bazıları; aday memurlar temel eğitimi, liderlik ve yönetim kavramları eğitimi, İETT yönetim stratejileri, engelli personelin öz imkan becerilerini geliştirmesi vb. başlıklarda gerçekleşirken, işçi ve diğer personele verilen eğitimler ise güvenli ve ekonomik araç kullanma, müşteri şikâyetlerine yönelik bireysel ve kurumsal yaklaşım, psikoteknik eğitimi, hijyen, yangın ve güvenlik gibi başlıklarda gerçekleşti. İETT, 2013 yılı içerisinde hayata geçirdiği İETT Akademi projesiyle uzaktan eğitim (e-learning), otobüs simülatörleri, ileri ve güvenli sürüş pistleri gibi farklı eğitim ortamlarını bir arada kullanarak, çalışan başına düşen yıllık eğitim süresini önemli oranda arttırdı. 2013 döneminde İETT'de eğitim alan kişi sayısı %44 oranında artarken, eğitim saatleri de 2,3 kat artış göstererek 186.358 saate ulaştı.

EĞİTİM SAATLERİMİZ

TEKNİK EĞİTİMLER



KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ



İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMALAR

İETT Akademi

2012 yılında İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) Bilgi Odaklı Kalkınma Mali Destek Programı desteği ile başlattığımız İETT Akademi'nin, kurum bünyesinde gerçekleştirilen tüm eğitimlerin yönetileceği bir yapı olmasını planladık.

- Toplu ulaşım da hizmet kalitesinin yükselmesini
- Müşteri memnuniyet oranının artmasını
- Toplu ulaşımın yaygınlaşmasıyla trafik yoğunluğunun azalmasını ve ekonomiye katkı sağlanmasını
- Çevreyi olumsuz etkileyen karbon emisyon salımının azalmasını ve
- Toplu ulaşım sektöründe ilk olarak uzaktan eğitim yöntemi ile kısa zamanda yüksek sayıda nitelikli şoför yetiştirilmesini hedefleyen

İETT Akademi bünyesinde;

- Simülasyon merkezi
- Psikoteknik değerlendirme merkezi
- Ruh sağlığı merkezi, konferans salonu ve derslikler gibi unsurlar bulunuyor.

Liderlik Akademisi

Raporlama döneminde çalışanlarının çağdaş yönetim teknikleri ile tanışmalarını sağlamak ve kurumu hedeflerle yönetecek stratejik düşünce oluşumunu sağlamak amacıyla 77 lider adayı personele Liderlik Akademisi altında 10 gün süren Liderlik Eğitimleri sunduk. Bu eğitimler; stratejik düşünce ve gelecek odaklı planlama, hedeflerle yönetim, liderlik ve etkili yöneticilik, farkındalık ve empatik yaklaşım ve yöneticinin iletişim ustalığı gibi başlıklarda gerçekleşti.



İETT'DE ÇALIŞAN HER PERSONELİN SENDİKAYA ÜYE OLMA HAKKI VARDIR. MEMUR PERSONELİMİZİN %88,06'SI, KADROLU İŞÇİ PERSONELİMİZİN %99,89'U SENDİKA ÜYESİDİR.

İnsan Hakları

İETT'de insan hakları yaklaşımımızı, etik politikamızda dürüstlük ve tarafsızlık maddesi altında; "Kurumumuz personeli, görevlerini yerine getirirken ve hizmetlerden yararlandırımda dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayırım yapamaz. İnsan hak ve özgürlüklerine aykırı veya kısıtlayıcı muamelede ve fırsat eşitliğini engelleyici davranış ve uygulamalarda bulunamaz." ifadesiyle tarif ediyoruz. İETT'de çalışanlara yönelik insan hakları başlığında bir eğitim sunulmamakla beraber, iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinde çalışma hakları ve koşullarına yönelik bilgilendirmeler yapılır. İETT'de insan hakları uyumu ile ilgili gözden geçirmeler çalışan hakları ve çalışma koşulları kapsamında gerçekleşir. Çalışanlarımız ve halk da dahil olmak üzere raporlama döneminde paydaşlarımız arasında herhangi bir ayrımcılık vakası ya da insan hakları ihlali içeren bir şikayet söz konusu olmadı. İETT bünyesinde çocuk işçi ya da zorla işçi çalıştırma riski taşıyan bir operasyonumuz yoktur. Tüm çalışanlarımız ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde hizmet verirler. Güvenlik personelimiz İETT etik kuralları kapsamında insan haklarını korumakla sorumludur; insan haklarına özel bir eğitim mevcut değildir.

Sendikal Faaliyetler

İETT'nin, yetkili sendika üyesi olan tüm çalışanları yapılan toplu iş sözleşmelerinin kapsamına girer. Bunun dışında kalan işgücü de (3 kişi) dayanışma aidatı ödeyerek toplu sözleşmeyle kazanılan haklardan yararlanır. İETT'de çalışan her personelin sendikaya üye olma hakkı vardır. İETT'de çalışanların %97,73'ü sendika üyesidir. Bu geniş katılımı dikkate alan İETT yönetimi, çalışanlarla ilgili konuları sendika yetkilileri ve sendika işyeri temsilcileri ile görüşür. Sendika ile İETT arasındaki ilişkiler ve iletişim platformları yapısal olarak tanımlıdır; memur sendikaları ile senede iki kez Kurum İdari Kurulu toplantısı, işçi sendikaları ile Yüksek Kurul toplantıları yapılır. İşçilerle yapılan ve 2012-2014 yıllarını kapsayan toplu sözleşmede de belirtildiği şekilde İETT, iş kanununun ilgili maddeleri uyarınca ihbar yükümlülüklerini yerine getirir.

İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMA

Performans Gelişim Sistemi (PGS)

İETT'nin stratejik amaçlarını gerçekleştirmek için çalışanlardan beklenen performans düzeylerini tanımladığımız ve kamu yönetiminde bir ilk sayılabilecek olan Performans Gelişim Sistemini, 2012 yılında hayata geçirdik. PGS kapsamında belirlenen bireysel hedeflerin, performans programındaki hedef ve faaliyetler ile uyumunu sağladık. 2012 yılında yaptığımız özdeğerlendirme çalışmasına istinaden PGS'deki bireysel hedefleri stratejik hedeflerle eşleştirdik ve böylece tüm çalışanların hangi stratejik amaç için çalıştıkları açık hale geldi. Performans Gelişim Sistemini bireysel performans açıklarını tespit edip geliştirmek ve üstün performans gösteren çalışanlarımızı ödüllendirmek amacıyla oluşturduk ve Performans Değerlendirme Sürecini tanımladık. PGS'nin oluşturulması sürecinde, tüm çalışanlara birer günlük eğitimler sağladık. 2012 yılında yapılan ilk değerlendirmeler sonrasında, Kasım ayında daha sağlıklı bir geri bildirim süreci yaşanması amacıyla müdürlere, daire başkanlarına ve diğer çalışanlara geri bildirim eğitimleri verdik. Sistemde her personel kategorisi için farklı değerlendirme kriterleri ve farklı ağırlıklar bulunuyor. Memur personel için yılda iki kez, işçi personel için yılda bir kez değerlendirme yapıyoruz. Yetkinlik bölümünde 7'li skala üzerinden yapılan değerlendirmelerde 1 veya 2 puan alan personelin bu alandaki yetkinliklerinin geliştirilmesi için eğitim programları planlıyoruz.

İETT'DE, BİREYSEL PERFORMANSI GELİŞTİRMEK VE ÜSTÜN PERFORMANS GÖSTEREN ÇALIŞANLARIMIZI ÖDÜLLENDİRMEK AMACIYLA PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİNİ (PGS) OLUŞTURDUK.

ÇALIŞANLARIMIZLA İLETİŞİM

Stratejik planımızdaki hedeflerimizden biri de **etkili iç iletişimi sağlamaktır**. İETT bünyesinde çalışan personel arasında iletişimde ortak dil kullanılması, tüm birimlerin faaliyetlerinin ortak kanallarda duyurulması ve paylaşılması amacıyla kurum içi iletişim platformlarının çeşitliliğini her yıl arttırıyoruz. Merkez portal internet sitesi, duyuru ve genelgeler, elektronik posta, panolar, bilgilendirme afişleri, kurum içi bülten (Bizim Durak) ve kapalı devre TV yayınları ile kurum içi iletişimi sağlıyoruz. Çalışanlarımızın motivasyonlarının artırılması, iş stresinin azaltılması, iş dışında birlikte vakit geçirebilmesi ve farklı departmanlarda görev yapan personelin tanışması ve kaynaşması amacıyla; dalış, doğa yürüyüşü, fotoğrafçılık, müzik, kitap ve tiyatro kulüpleri faaliyete geçti. İşçi ve memur çalışanlarımıza ek olarak yüklenici firma personelinin sosyal etkinliklere katılımı raporlama döneminde artış gösterdi. Çalışanlarımızın işte olduğu kadar iş dışı hayatlarında da başarılı olabilmeleri için kanunlar çerçevesinde tüm izinlerini kullanmalarını destekliyoruz. Memur personelin haftalık çalışma süresi kırk saat olup hafta sonu mesaisi bulunmaz. İşçi personelimizin iş yaşam dengesi kurabilmesi açısından, kullanılan fazla mesai ve altıncı gün çalışma saatlerinde iyileştirme çalışmaları son dört yıldır hız kazandı ve olumlu sonuçlar elde ettik. İşçi personelde izin kullanımını teşvik etmek için izinlerini kullananlara PGS'de artı puan uygulamasına da 2013 yılında başladık.

BİR FİKRİM VAR! ÖNERİ SİSTEMİ

Her fikir değerlidir anlayışı çerçevesinde tüm personelimizin görüşlerini almak ve önerilerini değerlendirmek amacıyla İETT'nin tüm bölgelerine öneri sistemi ve ramak kala kutuları yerleştirdik. İETT'de yaratıcılık ve yenileşim kültürünün temel yapı taşlarından biri öneri sistemidir. 2012 yılında bireysel fikirlerin geliştirilmesini teşvik etmek amacıyla başlatılan öneri sistemini, 2013 yılında inovasyon yönetimine veri sağlayan bir yapı olarak yeniden tasarladık. Yeni yapıda öneri koordinatörleri sayesinde gelen önerilerin daha hızlı yanıtlanmasını hedefledik. Öneri sistemi prosedürüne göre yönetilen bu uygulamada konu bazlı en inovatif öneriler ve en iyi kaizen önerileri koordinatörler tarafından belirlenerek üst yönetime iletiliyor. En çok puan alan kişi/ekibe yıl sonunda ödül veriliyor. Her öneri veren kişiye teşekkür mesajlı e-posta gönderiliyor ve tüm süreçlerde bilgilendirme yapılıyor. Öneri Sistemine Bir Fikrim Var adının verilmesi, çalışanlarımızın belirli konularla ilgili görüşlerinin alındığı Anket Yönetim Modülümüz aracılığıyla gerçekleşti.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan

çalışanlarımızın **%65**'i diyor ki...

İETT'DE ÇALIŞANLARIN FİKİR VE ÖNERİLERİNİ KENDİ YÖNETİCİLERİ VE ÜST YÖNETİMLE PAYLAŞABİLECEKLERİ İLETİŞİM KANALLARI YETERLİDİR.



İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ
Sürdürülebilirlik anketine katılan
çalışanlarımızın **%65**'i diyor ki...

**İETT'NİN İŞ GÜVENLİĞİ SAĞLAMA
VE ÇALIŞAN SAĞLIĞINI GÖZETME
KONUSUNA VERDİĞİ ÖNEM
VE ALDIĞI KORUYUCU
ÖNLEMLER YETERLİDİR.**

ÇALIŞANLARIMIZIN SAĞLIK VE GÜVENLİĞİ

Çalışanlarımızın daha güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamında görevlerini yerine getirmeleri için 2010 yılından itibaren OHSAS 18001 Standardı'nın gereklerini yerine getirdik ve Eylül 2011'de OHSAS 18001 belgesi aldık. İETT'de 2011 ve 2012 yıllarında 25 personel 300 saatlik C Sınıfı İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlığı Sertifika Programını tamamladı. İK ve Eğitim Dairesi Başkanlığı'na bağlı Sağlık İşleri Müdürlüğü'nü 2012 yılında yeniden organize ederek İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Müdürlüğü'nü oluşturduk. 2013 yılında 14 mühendis personelimiz İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlığı Eğitimi aldı.

İETT'de İstanbul genelinde gerçekleştirdiğimiz toplu ulaşım hizmetleriyle, araç filomuz için yürüttüğümüz bakım-onarım faaliyetleri esnasında, çalışanlarımız için oluşabilecek ciddi yaralanma ve hastalanma risklerini asgari seviyelere indirme noktasında azami özen gösteriyoruz. İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi bünyesinde gerçekleştirdiğimiz eğitim uygulamalarıyla çalışanlarımızı dönemsel olarak iş sağlığı ve güvenliği, temel ilk yardım, yangın güvenliği, doğal afet ve acil haller, trafikte tehlikeler, güvenli ve ekonomik sürüş gibi konularda sürekli olarak bilinçlendiriyoruz. Güvenli ve sağlıklı çalışma ortamının oluşturulmasında eğitim önemli bir yer alıyor. İş kazalarını önlemek için tüm işçilere yılda en az bir kez İSG eğitimi veriyoruz. Ayrıca düzeltici ve önleyici faaliyetler (DÖF) ve çalışanlardan alınan ramak kala bildirimleri ile sistemin sürekliliğini sağlıyoruz. Garajlarda aylık rutin iş güvenliği denetimlerinin yanı sıra ses, ışık, gürültü ve egzoz emisyon ölçümlerini rutin olarak gerçekleştiriyoruz.

Tüm hizmet binalarında bulunan sağlık servislerinde toplam 21 sağlık personeli ve 5 doktor işyeri hekimliği hizmeti veriyor. 2013 yılında göreve başlayan uzman diyetisyen ile çalışanlarımızın fazla kilo ve obezite gibi alanlarda da bilinçlendirilmelerini hedefliyoruz.



İETT İŞYERİ HEKİMLİĞİ FAALİYETLERİ

KORUYUCU HEKİMLİK ÇALIŞMALARI

Acil durumlarda acil müdahale

Fiziki muayene, pansuman, enjeksiyon, kan tahlilleri

Tedavi düzenleme veya gerekli durumlarda

sevk etme ve istirahat düzenleme

Kişisel sağlık raporları ve protokol

defterlerini düzenleme

İŞYERİ HEKİMLİĞİ ÇALIŞMALARI

İşe giriş-çıkış muayeneleri

Periyodik muayeneler

Koruyucu bağışıklık aşılıları

Sağlık eğitim ve danışmanlığı

Diyetisyen desteği

Psikolojik destek



Garajlarımızda her ay yapılan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu toplantılarına garaj müdürleri ve İETT İSG sorumlularının yanı sıra bütün çalışanları temsilen sendika temsilcileri de katılır. Bu temsilciler, çalışan temsilcisi adı altında her birimde duyurularak ve aynı zamanda eğitim verilerek görevlerine devam ederler. Bu sayede İETT'de çalışanların %100'ünün İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu toplantılarında temsil edilmesi sağlanır. İETT toplu sözleşme çerçevesinde, çalışanlarını periyodik olarak sağlık kontrolünden geçirmeyi taahhüt eder.

İETT garajlarında 2012-2013 yıllarında gerçekleşen iş kazalarına bakıldığında, iki yıl boyunca 12 garajda toplam 76 iş kazası olduğu ve bunun %67'sinin ilk yardım seviyesindeki kazalar olduğu görülüyor. 2013 Raporlama döneminde İETT bünyesinde iki psikolog göreve başladı. Bu kapsamda ilk olarak kaza yapan şoförler ile görüşmeler yapıldı. Ayrıca hareket amirlerine İşyerinde Ruh Sağlığı farkındalık eğitimi verildi. Hastalık önleme ve risk kontrol süreçleri konusunda İETT'de riskli işler sınıfında çalışan işçi personelin tamamına periyodik muayene yapılmasını hedefledik. Raporlama döneminde OHSAS 18001 kapsamında yapılan sistemli takipler sonucunda periyodik sağlık muayenesi gerçekleştirme oranı %100'e ulaştı. İETT'nin 2012-2013 dönemine ait İSG verileri raporumuzun **Sosyal Performans Göstergelerimiz** bölümünde detaylarıyla yer alıyor.

ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ

Şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider bir kuruluş olma vizyonu ile İETT’de tüm faaliyetlerimizi gerçekleştirirken, çevreye karşı sorumluluğumuzu ön planda tutuyor ve sürdürülebilirliği bir kurum kültürü olarak benimsiyoruz.

HİZMET YAŞAM DÖNGÜMÜZE ENTEGRE ETTİĞİMİZ ÇEVRE POLİTİKAMIZ SAYESİNDE İETT’DE GELECEK NESİLLERE DAHA YAŞANABİLİR BİR DÜNYA BIRAKMAK İÇİN SİSTEMLER KURUYOR, YATIRIMLAR YAPIYORUZ. 2013 YILINDA DÜŞÜK EMİSYONLU ARAÇ ORANIMIZ %100’E ULAŞTI.

ÇEVRE YÖNETİMİ

Dünyamız ve ülkemiz için değer yaratan çevreci bir kamu kurumu olmak ve inovatif projeleri hayata geçirebilmek amacıyla 2012 yılının başında Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü’nü kuran İETT’nin stratejik planında çevreye duyarlı olmak ve yeni teknolojiler uygulamak amacına hizmet eden 5 önemli stratejik hedef tanımladık;

- 1- Kurumsal enerji tüketimini etkin şekilde yönetebilmek
- 2- Emisyon oranını azaltmak
- 3- Alternatif enerji kaynaklarını kullanmak
- 4- Enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak
- 5- Çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak

Etkin çevre ve atık yönetim modelimiz sayesinde 2011 yılı içerisinde ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi Kalite Belgesi’ni almaya hak kazandık. Bu standart kapsamındaki riskleri belirledik ve gerekli aksiyonları planladık. Akaryakıt başta olmak üzere, elektrik, su ve doğalgaz gibi kurumun temel kaynak ve enerji ihtiyaçlarını daha verimli ve ekonomik yöntemlerle karşılamak için gerçekleştirdiğimiz faaliyetlere ek olarak, çevrenin korunması, açığa çıkan atıkların geri kazanımı ve bertaraf edilmesi gibi faaliyetleri Kurumsal Enerji ve Çevre Yönetimi modelimiz kapsamında gerçekleştiriyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışma grubu toplantıları sonucunda öncelikli çevresel sürdürülebilirlik konularını belirledik ve 4E çevresel sürdürülebilirlik çerçevesini oluşturduk.

4E Sürdürülebilirlik Çerçevesi

İETT’nin 4E’si olarak adlandırdığımız yönetim felsefesinde;

Enerji: Yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelen

Ekonomi: Maliyetlerini minimize eden

Etkin: Verimliliği esas alan

Ekoloji: Çevreye duyarlı

anlamına geliyor.

Çevrenin korunmasına yönelik her çalışma hem ekonomik hem de sosyal yönleriyle öne çıkıyor. Çevre yönetim yaklaşımımızın bu dört unsuru, Stratejik Planımızda yer alan 7 stratejik amacımızı da doğrudan destekliyor.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan

çalışanlarımızın **%63**’ü diyor ki...

İETT’NİN DOĞAL KAYNAKLARIN EKONOMİK VE TASARRUFLU KULLANIMI KONUSUNDA YAPTIĞI ÇALIŞMALAR YETERLİDİR.

SU YÖNETİMİ

İETT’nin servise çıkardığı araçlarına hizmet veren, Anadolu yakasındaki 4, Avrupa yakasındaki 5 garajında uyguladığı araç bakım ve temizlik işlemlerinde yoğun su kullanımı gerçekleştiğini tespit etmemiz üzerine, burada oluşan atık suların arıtılması amacıyla 2011 yılında Ayazağa Garajı Kimyasal Atık Arıtma Tesisi kurarak, İETT olarak sektörümüzde bir ilki gerçekleştirdik.

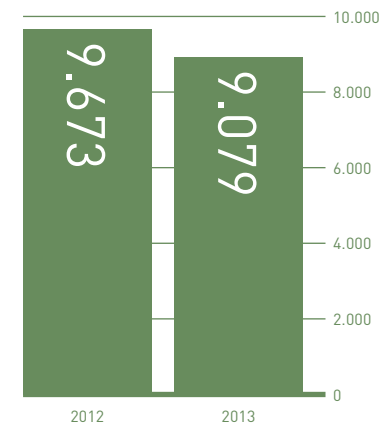
Otobüs bakım ve temizlik işlemlerinde 2012 yılında kullanılan 144.115 m3 ve 2013 yılında kullanılan 149.696 m3 arıtılmış suyu tekrar kullanılarak küresel kaynakların verimli kullanılmasına katkıda bulunduk. Bu tasarruf miktarı İSKİ standartlarında 4’er kişiden oluşan 1.000 ailenin yaşadığı bir yerleşim alanının yıllık su ihtiyacına karşılık geliyor.

Çevresel duyarlılığını tüm projelerinde ön planda tutan kurumumuzda, 2001-2009 yılları arasında 5 endüstriyel atıksu arıtma tesisi, 1 yağ tutucu ünite, 2009-2012 yılları arasında 2 endüstriyel arıtma tesisi ve yağ tutucu ünite olmak üzere toplam 10 tesisi faaliyete geçirdik.

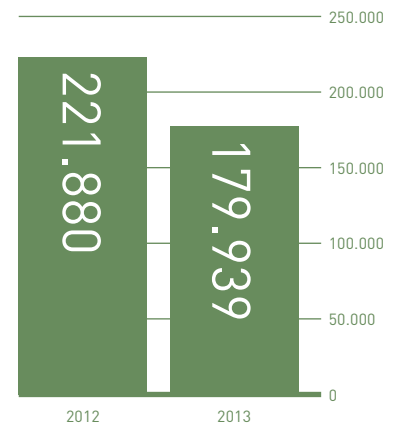
Bakım ve otobüs yıkama işlemlerinden kaynaklanan endüstriyel atık sular, arıtma tesislerinde fiziksel ve kimyasal yöntemlerle arıtıldıktan sonra kanalizasyona deşarj ediliyor. İETT’nin 10 tesisi de, İSKİ Atık Suların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği’nde belirtilen Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı’na sahiptir ve atık su deşarjımız yönetmelik limitleri içindedir.

SU TÜKETİMİ (1.000 m³/yıl)

İDARİ BİNALAR



GARAJLAR



Personel başına su tüketimin azalması sebebiyle idari binalarımızda %6 oranında, arıtma tesislerinin veriminin artırılması sonucunda ise garajlarımızdaki su tüketimimizde %19 oranında azaltım gerçekleştirdik.

GELİŞTİRDİĞİMİZ ATIK YÖNETİM MODELİ İLE KATMA DEĞERLİ ATIKLARINI %83 ORANINDA ARTIRAN İETT'DE, ATIK YAĞLARDAN ELEKTRİK ENERJİSİ ÜRETME TEKNOLOJİLERİ ÜZERİNDE ÇALIŞIYORUZ.

ATIK YÖNETİMİ

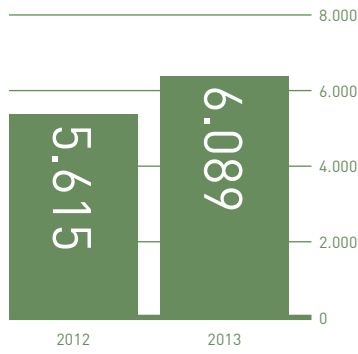
İETT'de ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında atık yönetim sürecini plandık. Bu çerçevede faaliyetlerimizden kaynaklı tüm tehlikeli ve tehlikesiz atıkların bertaraf edilmesi ve geri kazanılması amacıyla bertaraf firmaları ile sözleşmeler ve protokoller yapmaya başladık. Atık depolama alanlarını yenileyen ve kendi atık yönetim sistemini geliştiren İETT'de kurduğumuz sistemle birlikte yıllık 400 bin kilogram atık motor yağının yaklaşık olarak %80'inin geri kazanımını sağlıyoruz. Faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan lastik vb. bazı atıklar, içeriğindeki maddeler nedeniyle hammadde olarak endüstride kullanılabilir niteliktedir. İETT'de atıkların değerlendirilmesini sağlayarak hem çevreye vereceğimiz zararların önüne geçiyor, hem de ülke ekonomisine katkı sağlıyoruz.

Her yıl Türkiye'de yaklaşık olarak 180-200 bin ton civarında ömrünü tamamlamış lastik oluşuyor. Bu lastiklerin geri kazanım ve geri dönüşümünün sağlanmasının ekonomi ve çevre açısından çok önemli olduğunun bilinciyle, lastiklerin öncelikli olarak yeniden kullanımını sağlıyor ve yeniden kaplama yöntemleri ile atık oluşumunun önüne geçmeyi hedefliyoruz. Geliştirdiğimiz atık yönetim modeli ile katma değerli atıklarının oranını %83 artıran İETT'de atık yağlardan elektrik enerjisi üretme teknolojileri üzerinde çalışıyoruz. Otobüs filosuna katılan yeni araçların sahip oldukları teknoloji sayesinde yağ ikmallerinin eski araçlara oranla daha uzun sürelerde yapılması sonucunda atık motor yağı miktarı raporlama döneminde azaldı.

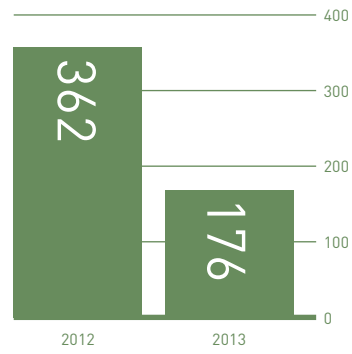


ATIKLARIMIZ (1.000 ton)

TEHLİKELİ ATIKLAR



TEHLİKELİ OLMAYAN ATIKLAR



İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan çalışanlarımızın **%82**'si diyor ki...

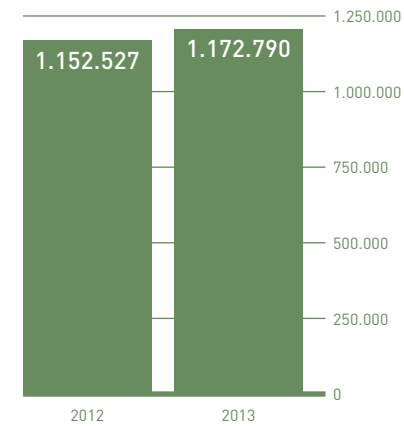
İETT'YE AİT ARAÇLARIN ÇEVRE DUYARLILIĞI YETERLİ DÜZEYDEDİR.



CNG YAKIT TEKNOLOJİSİNİ KULLANAN YENİ OTOBÜSLER İLE FİLOMUZU BÜYÜTÜRKEN ÇEVREYE OLAN ETKİLERİMİZİ DE AZALTIYORUZ.

ELEKTRİK TÜKETİMİ (kWh)

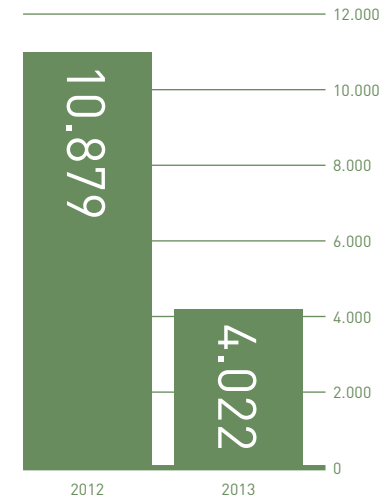
İDARİ BİNALAR



Enerji verimliliği konusunda bilincin artırılması ve enerji tasarruflu cihazların kullanılmaya başlanmasıyla personel başına elektrik tüketimi 2013 yılında düştü ve toplam elektrik tüketimi yaklaşık %10 oranında azaldı.

ENERJİ TÜKETİMİ

BENZİN (litre)



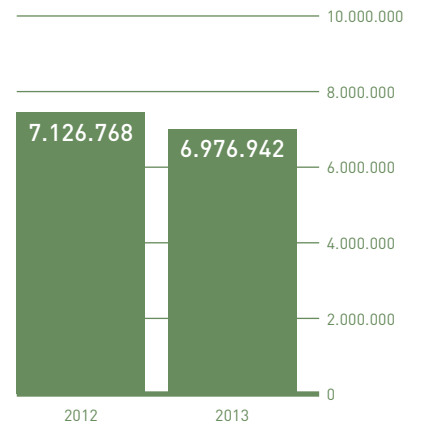
Benzin kullanan hizmet araçlarının kullanılmaması ve Motor Yenileme Fabrikası'nda parça temizliğinde benzin kullanımına son verilmesi sebebiyle benzin tüketimimiz %63 oranında düştü. 2013'te kullanılan miktar benzinli jeneratörler içindir.

ENERJİ YÖNETİMİ

İETT'de enerji verimliliğini, enerjide arz güvenliğinin sağlanması sonucu dışa bağımlılıktan kaynaklanan risklerin ve maliyetlerin azaltılması, iklim değişikliği ile mücadele etkinliğinin artırılması ve çevrenin korunması gibi ulusal stratejik hedefleri hizmet eden bir kavram olarak yönetiyoruz. İETT'de gerçekleşen tüm enerji tüketim trendlerini takip ediyor, raporlama sonuçlarında öne çıkan noktalar için enerji etütleri geliştiriyoruz. Söz konusu enerji etütleri kapsamında; faturalar, yapı projeleri, otomasyon sistemleri, ısıtma ve soğutma sistemleri, havalandırma sistemleri, varsa ısı geri kazanım sistemlerini detaylı olarak inceliyor ve termal kamera ile ısı kaçakları tespit ediyoruz. Enerji tasarruf odaklarının tespitiyle, bir yandan binalarımızdaki enerji verimliliği alanında atılması gerekli adımları ve alınması gereken önlemleri ortaya koyarken, bir yandan da enerjinin etkin kullanılması, enerji maliyetlerinin kurum ekonomisi üzerindeki yükünün hafifletilmesi ve sera gazı emisyonunun azaltılmasına yönelik çalışmalar yapıyoruz. Karbon emisyonlarını azaltmanın en hızlı ve ekonomik yolu da enerji verimliliğine yönelik önlemleri almaktan geçiyor.

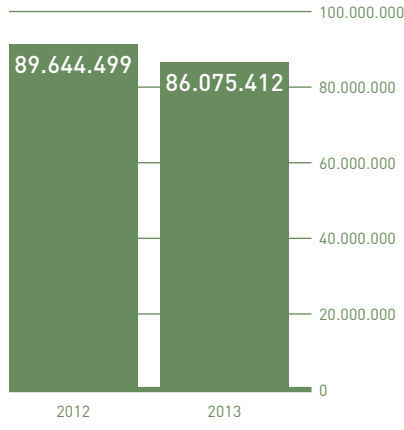
2013 yılı içerisinde çalışmalarımız sonucu İETT, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Kalite Belgesi almaya hak kazandı.

GARAJLAR

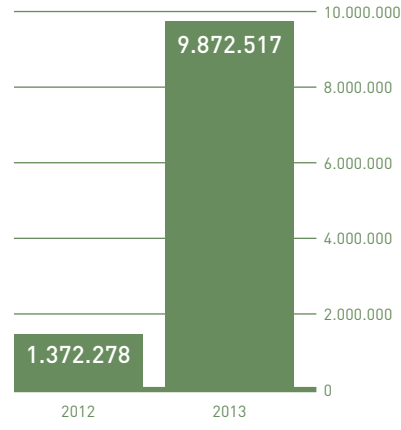


ENERJİ TÜKETİMİ

MAZOT (litre)



DOĞAL GAZ (Sm³)



KARBON EMİSYONLARINI AZALTMANIN EN HIZLI VE EKONOMİK YOLU ENERJİ VERİMLİLİĞİNE YÖNELİK ÖNLEMLERİ ALMAKTAN GEÇİYOR. AKILLI SÜRÜŞ TEKNİĞİ VE YAKIT VERİMLİLİĞİ ÇALIŞMALARI SONUCUNDA 2013 YILINDA AKARYAKIT TÜKETİMİNİ 3.575.944 LİTRE AZALTTIK.

Alternatif yakıtlı araçların filoya katılması ve bazı dizel yakıtlı araçların hizmetten çekilmesi sonucu mazot tüketimi yaklaşık %4 oranında azaldı.

Filoya yeni katılan CNG'li araçlar sebebiyle doğal gaz tüketimi önemli oranda arttı.

İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMALAR

Akıllı Sürüş Teknikleri İle Enerji Verimliliği (Eco-driving)

Yıllık yaklaşık 330 milyon TL ile akaryakıt masrafları İETT'nin en büyük giderlerinden birisidir. Bu nedenle akaryakıt harcamalarında yapılacak çok küçük oranlarda iyileştirmeler dahi büyük tasarruf fırsatları yaratıyor. Bir aracın yakıt tüketimini etkileyen temel etkenler hızlanma, aerodinamik, frenleme, yerçekimi ve sürtünme etkileri olarak sıralanıyor. Bununla beraber otobüslerin yaşı, araçların doluluk oranları ve İstanbul yol durumunun etkisi kadar şoförün aracı sürüş biçimi de ortalama harcanan akaryakıt miktarı üzerinde etkili oluyor. Toplu taşımada yakıt verimliliği ve eko-sürüş tekniklerinin yakıt verimliliği üzerindeki etkilerini araştıran çalışma sonuçları, bu konuda yapılabilecek potansiyel iyileştirmelerin %84,8'lik kısmının aracın hızlanma, yavaşlama ve dönüşlerinin daha yumuşak yapılması ile elde edilebileceğini ortaya koyuyor. İstatistiklere göre, İETT otobüsleri 1 litre mazot ile ortalama 1,93 km yol katederken, ekonomik sürüş teknikleri sayesinde bu rakamın %3 - %5 arasında iyileştirilmesi mümkün. Bu sayede bir aracın 1 litre mazot ile yaklaşık 2,00 - 2,12 km yol katetmesi hedefleniyor. Sürüş hatalarını azaltarak bunu fırsata çevirmeyi amaçlayan İETT şoförlerine akıllı sürüş tekniği temalı eğitimler sunuyor. Bu eğitimler motor ve araç teknolojisi, emisyon gazları ve enerji sarfiyatı, sürücü alışkanlık ve davranışları, araç sürüş ve kontrolü, muhtelif ortamlarda sürüş teknikleri, ekonomik sürüşün temel kuralları, araçlara konulan cihazlar ve görevleri başlıklarında veriliyor. Akıllı sürüş tekniği ve yakıt verimliliği çalışmaları sonucunda İETT 2013 yılında akaryakıt tüketimini 3.575.944 litre azalttı.

İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR PROJE

Yeşil Garaj Projesi

Gelecek nesillere daha temiz bir çevre bırakmayı hedefleyen İETT'de, dünya çapında da emsal teşkil edecek bir yeşil garaj projesini hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Bu amaçla, İngiltere'nin Londra şehrindeki West Ham garajına kıyaslama (benchmarking) amaçlı teknik gezi düzenleyen kurum yetkililerimiz, etkin ve kaliteli ısı yalıtımı, rüzgar enerjisi, biyokütle geri kazanımı, yeşil çatı uygulaması, doğal havalandırma ve aydınlatma sistemleri gibi yeşil garaj teknolojilerini yerinde inceledi.

Kullandığı enerjinin büyük bir kısmının rüzgâr ve güneş gibi yenilenebilir kaynaklardan karşılanması hedeflenen bu yeşil garajda, kojenerasyon ve doğal aydınlatma sistemlerinin, yağmur suyu depolama ile tekrar kullanma tesisatlarının ve biyokütle kazanlarının yer almasını planlıyoruz. Yeşil bina konseptinin getirdiği yeşil çatı uygulamaları, gün ışığından azami faydanın sağlandığı yapı tarzları, yağmur suyunun toplanıp, draneje edildiği gri su sistemleri ile araç yıkamanın yapılabileceği birçok sistemi bu garajda görmek mümkün olacak. Arazi tahsisi tamamlanan ilk garaj için projelendirme ihalesi safhasına geçilmiş durumda. Aynı zamanda Kağıthane ilçesinde yapımı planlanan yeni İETT Genel Müdürlük Binası ile birlikte, yeşil garaj projesinde hayata geçirilecek hangar ve hizmet binalarının LEED Enerji Sertifikası'na da sahip olmasını hedefliyoruz.

İÇ PAYDAŞ GÖRÜŞÜ

Sürdürülebilirlik anketine katılan

çalışanlarımızın **%65**'i diyor ki...

İETT ARAÇLARININ EGZoz EMİSYONU KAPSAMINDA ÇEVREYE DUYARLILIĞI YETERLİDİR.

TOPLUMU KARBON AYAK İZİ KONUSUNDA BİLİNÇLENDİRMEK VE TOPLU TAŞIMAYA ÖZENDİRMEK AMACIYLA, TOPLU TAŞIMA VE ÖZEL ARAÇ KARBON EMİSYON HESAPLAYICISINI İETT WEB SAYFASINDA YAYINLIYORUZ.

konusunda atılacak adımların uygulanmasına yönelik temel altyapı olacak Sera Gazı Emisyonlarının Takibi Hakkında Yönetmelik 2012 yılında yürürlüğe girmesine ve toplu ulaşım sektörünü doğrudan kapsamamasına rağmen İETT'de 2011 yılında tüm faaliyetlerinden kaynaklanan kurumsal sera gazı emisyonlarının envanterinin çıkarılması ve emisyon azaltım projelerinin geliştirilmesi adına ISO 14064-1 kapsamında hesaplama ve raporlama çalışmalarına başladık. Hesaplama kurumumuzun 4 yönetim ve hizmet binası ile 15 park ve bakım onarım garajındaki faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını dikkate alıyoruz. Araçlarımızın günlük seyahatlerinden kaynaklanan emisyonları da hesaplamaya dâhil ediyoruz. Takip edilen değerler emisyonlarımızı azaltmaya yönelik önlemler geliştirmemize katkı sağlıyor. İETT'nin neden olduğu toplam sera gazı emisyonunun %94'ü araçların akaryakıt tüketimi sonucunda oluşuyor.

Geri kalan emisyon kaynakları ise elektrik tüketimi, otobüs ve ofislerdeki klimalar, su tüketimi ve çok daha az miktarlarda olmak üzere iş seyahatleri, büro ekipmanları ve atıktır. Yakıt tüketimini ve ilgili emisyonları azaltmak adına İETT, şoförlerin çevreye duyarlı sürüş eğitimleri almasına, uygun lastik seçimine, her sürüş öncesi lastiklerin basıncının ölçülmesine ve araç bakımlarında düzenli motor yağı değiştirilmesine önem veriyor. Araçlarımızın egzoz emisyon ölçümelerini yapmak amacıyla önce TS12047 Araç Yetkili Servisleri Yeterlilik belgesi, ardından Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nden Egzoz Emisyonu Ölçümü Yetki Belgesi aldık. Kurumumuz bu belgeler ile kendi araçlarının emisyon ölçümelerini yapabiliyor. Ayrıca her garaj için alınan seyyar emisyon ölçüm cihazları ile 2013 yılından itibaren ÖHO'ların sahada emisyon denetimlerini ve yıllık fenni muayenelerinde de egzoz emisyon ölçümelerini gerçekleştiriyoruz.

OTOBÜS VE METROBÜS KAYNAKLI SERA GAZI EMİSYONLARIMIZ (CO₂ eşdeğeri ton)



Artan filo sayısı, ortalama filo yaşının düşürülmesi ve yeni araçlarda kullanılan teknolojik ekipmanların enerji verimlilikleri sayesinde, raporlama döneminde araçlardan kaynaklı sera gazı salımını yaklaşık %5 oranında azaltmayı başardık.

İETT'DEN SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMALAR

İETT Ormanı

Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (IPCC) raporları, küresel iklim değişikliğine sebep olan ana etkenlerin başında ormansızlaşmayı listeliyor. Sera gazı salımını azaltmadaki duyarlılığının göstergesi olarak, Kemerburgaz Akpınar Köyü eski maden ocağı sahasındaki 10 bin metrekairelik alana, 2.000 adet çam, servi, dişbudak ve akasya fidanı diken İETT, 140. yılı anısına bir İETT Ormanı oluşturdu.



Karbon Ayak İzi Hesaplama Modülü

Karbon ayak izi, birim karbondioksit cinsinden ölçülen ve üretilen sera gazı miktarı açısından insan faaliyetlerinin çevreye verdiği zararın ölçüsüdür. (kaynak: Vikipedi) Toplu taşımanın önemine ve bireysel araç kullanımının doğaya olan zararlarına dikkat çekmek ve farkındalık yaratmak amacıyla hazırladığı ve resmi web sitesi üzerinden İstanbul halkının hizmetine sunduğu Karbon Ayak İzi Hesaplama Modülünü geliştiren İETT, toplu taşımayı teşvik ederek İstanbul'da ulaşımdan kaynaklanan karbon emisyonlarını azaltmayı hedefliyor.



Temiz Enerji Yatırımına Destek

İETT iklim değişikliğine olan etkisini azaltmak için Bizim Durak dergisinin basımından doğan karbon ayak izini, myclimate Türkiye'nin Gold Standard sertifikalı karbon emisyon azaltım projelerinin kredileri ile nötrledi. İETT bu çalışma ile bir rüzgâr çiftliği inşa edilmesine destek olarak, 6 rüzgâr türbini ile 100 binden fazla kişiye temiz enerji sağlanmasına katkıda bulundu.

Dizel Motorların CNG Yakıtlı Hale Dönüşüm Projesi

CNG (sıkıştırılmış doğal gaz) Motor Dönüşüm Projesi, İETT'nin öncelikle çevreye salınan egzoz emisyonlarını azaltmak ve sonrasında da ekonomik bir yakıt olan doğal gazı kullanarak işletme maliyetlerini düşürmek amacıyla başlattığı bir projedir. Proje kapsamında, egzoz emisyon değerleri Euro 2 seviyesinde olan 100 Adet O345 otobüsün %100 CNG'ye dönüşümü Hasanağa Garajı'nda başladı. 120 otobüsün dönüşümü için karar alındı ve 2013 yılında 65 otobüsün dönüşümünü tamamlandı. Raporlama döneminde proje kapsamında İETT'nin yatırımı yaklaşık 9,5 milyon TL'ye ulaştı.



Diğer Uygulamalar

İETT, otobüs hatlarının garajlara dağılımı esas alınarak yapılan çalışmalar sayesinde, yolcusuz kat edilen mesafe olarak adlandırılan ölü kilometreleri azaltıyor, böylece yakıt tüketiminde minimum %2'lik bir azaltım sağlıyor. Araçlarını satın alırken gürültüsüz bir çevre ve mutlu bir toplum hedefi ile yola çıkan İETT, uluslararası normlara göre üreticilerden talep ettiği sınırlamalar doğrultusunda, araçlarının iç ve dış ortamlarındaki sesin 80 dB (A) seviyesinin altında kalmasını sağlıyor. Tüm garajlarında kurduğu egzoz tahliye sistemleri sayesinde İETT, çalışanlarının sağlığını korurken, havaya salınan egzoz gazını da zararsız hale getirmiş oluyor. Aldığı izin belgeleri ile halk otobüslerinin egzoz emisyon ölçümünü de yapıyor ve emisyon değerlerinin AB normlarının altında olması ile ilgili denetleyici ve düzenleyici görevini yerine getiriyor.

EKLER

PERFORMANS GÖSTERGELERİ TABLOLARI

EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ

PAYDAŞLARA DAĞITILAN EKONOMİK DEĞER	BİRİM	2012	2013	GRI
İşletme ve sermaye giderleri (tedarikçi ödemeleri vb.)	1.000 TL	824.615	1.421.232	EC1
Finans kuruluşlarına sağlanan faydalar (faizler vb.)	1.000 TL	91.411	40.031	EC1
Çalışanlara sağlanan faydalar (maaşlar, SGK vb.)	1.000 TL	405.224	405.880	EC1
Topluma sağlanan faydalar (bağış, sponsorluk vb.)	1.000 TL	2.054	2.445	EC1
Diğer (borç verme)	1.000 TL	239	302	EC1

DEVLETTEN ALINAN FİNANSAL YARDIMLAR	BİRİM	2012	2013	GRI
KİT ve kamu bankaları gelirleri	1.000 TL	11.887	15.725	EC4
Diğer idarelerden alınan bağış ve yardımlar	1.000 TL	391.264	388.125	EC4

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İSTİHDAMIMIZ	BİRİM	2012	2013	GRI
Toplam	Kişi	6.802	7.235	LA1
Beyaz yaka (Memur) - Kadın	Kişi	211	237	LA1
Beyaz yaka (Memur) - Erkek	Kişi	644	677	LA1
Mavi yaka - Kadın	Kişi	23	20	LA1
Mavi yaka (Kıptaş dahil) - Erkek	Kişi	5.924	6.301	LA1

KADRO VE SÖZLEŞMEYE GÖRE	BİRİM	2012	2013	GRI
Memur / Kadrolu - Kadın	Kişi	187	218	LA1
Memur / Kadrolu - Erkek	Kişi	568	656	LA1
Memur / Sözleşmeli - Kadın	Kişi	24	19	LA1
Memur / Sözleşmeli - Erkek	Kişi	76	21	LA1
İşçi - Kadın	Kişi	23	20	LA1
İşçi - Erkek	Kişi	5.924	6.301	LA1

CİNSİYETE GÖRE	BİRİM	2012	2013	GRI
Erkek	Kişi	5.136	4.767	LA13
	Oran	%95,6	%94,9	LA13
Kadın	Kişi	234	257	LA13
	Oran	%4,4	%5,1	LA13

YAŞA GÖRE (KİPTAŞ DAHİL DEĞİLDİR.)	BİRİM	2012	2013	GRI
18-25 Yaş arası	Kişi	29	68	LA13
	Oran	%0,5	%1,4	LA13
26-35 Yaş arası	Kişi	549	396	LA13
	Oran	%10,2	%7,9	LA13
36- 45 Yaş arası	Kişi	2.756	2.706	LA13
	Oran	%51,3	%53,9	LA13
46 Yaş ve üstü	Kişi	2.036	1.854	LA13
	Oran	%37,9	%36,9	LA13

YÖNETİM KATEGORİSİNE GÖRE	BİRİM	2012	2013	GRI
Üst Yönetim (GM+GMV)	Kişi	4	4	LA13
	Oran	%0,5	%0,4	LA13
Daire Başkanları	Kişi	14	15	LA13
	Oran	%1,6	%1,6	LA13
Müdürler	Kişi	53	53	LA13
	Oran	%6,2	%5,8	LA13
Personel	Kişi	784	849	LA13
	Oran	%91,7	%92,2	LA13

DİĞER GRUPLAR	BİRİM	2012	2013	GRI
Engelli	Kişi	189	185	LA13
	Oran	%3,5	%3,7	LA13

KADIN ÇALIŞANLARIN YÖNETİME DAĞILIMI	BİRİM	2012	2013	GRI
Üst Yönetim (GM+GMV)	Kişi	0	0	LA13
	Oran	%0,0	%0,0	LA13
Daire Başkanları	Kişi	0	0	LA13
	Oran	%0,0	%0,0	LA13
Müdürler	Kişi	4	5	LA13
	Oran	%1,9	%2,1	LA13
Personel	Kişi	207	232	LA13
	Oran	%98,1	%97,9	LA13

		TÜM ÇALIŞANLAR		KADIN ÇALIŞANLAR		
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMLERİ	BİRİM	2012	2013	2012	2013	GRI
Toplam sağlanan İSG eğitimleri	Saat	3.080	12.230	220	454	LA7
İSG eğitimi alan kişiler (mühendis)	Kişi	14	2.044	1	104	LA7
İSG eğitim saatleri (1.340 personel)	Ortalama saat	220	6	220	4,4	LA7

KAZALAR (İŞÇİ PERSONEL)	BİRİM	2012	2013	2012	2013	GRI
İlk yardım seviyesi dışındaki tüm yaralanmalar	Adet/Yıl	23	28	0	0	LA7
Ölümlü kaza	Adet/Yıl	1	0	0	0	LA7
Raporlu kaza*	Adet/Yıl	11	13	0	0	LA7
Kaza sıklığı**	Oran	2,3	2,5	0	0	LA7

KAYIP GÜNLER (İŞÇİ PERSONEL)	BİRİM	2012	2013	2012	2013	GRI
İş kazası sebebiyle kayıp gün	Gün /Yıl	7.897	186	0	0	LA7
Mesleki hastalık görülme sıklığı	Adet /Yıl	0	0	0	0	LA7
İşe devamsızlık***	Gün /Yıl	33	22	m.d.	m.d.	LA7

* **Raporlu Kaza:** 3 günden fazla iş kaybına yol açan iş kazası

****Kaza Sıklığı:** Bir milyon iş saatinde gerçekleşen kaza sayısı

KS = Toplam kaza sayısı/ (Toplam Çalışan Sayısı x 300 gün x 7,5 saat) - (Toplam kayıp gün x 7,5 saat) x 1.000.000

Ölümlü Kaza: 7.500 kayıp gün olarak hesaplanmıştır.

*** **İşe devamsızlık rakamları** kadın-erkek ayrımı olmadan verilmiştir.

m.d.: mevcut değil

DOĞUM İZNİ KULLANAN ÇALIŞANLAR (2012-2013)	TOPLAM	KADIN	ERKEK	GRI
Doğum iznine hak kazanan çalışanlar	63	19	44	LA15
Doğum izni kullanan çalışanlar	63	19	44	LA15
Doğum izni bittikten sonra işe dönen çalışanlar	%100 ve 63	%100 ve 19	%100 ve 44	LA15
Doğum izninden sonra işe dönen ve sonrasında en az 12 ay daha çalışanlar	62	19	43	LA15

ÇALIŞANLARA YAPILAN EĞİTİM YATIRIMLARI	BİRİM	2012	2013	GRI
Toplam eğitim saati	Saat	56.414	186.358	LA10
Toplam eğitim alan kişi sayısı	Kişi	4.187	6.038	LA10
Beyaz yaka	Ortalama saat	38,30	23,04	LA10
Mavi yaka	Ortalama saat	3,91	15,33	LA10

EĞİTİM TÜRÜNE GÖRE	BİRİM	2012	2013	GRI
Teknik eğitimler	Saat	39.953	171.902	LA10
Kişisel gelişim eğitimleri	Saat	16.461	14.456	LA10

Toplam eğitim saati, memur, işçi, firma personelleri eğitim saatleridir. Cinsiyet bakımından eğitim istatistikleri ve katılımcı listeleri tutulamadığından, bu göstergeler beyaz yaka genel ortalaması ve mavi yaka genel ortalaması olarak verilmiştir.

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

BİRİNCİL ENERJİ KAYNAĞINA GÖRE DOĞRUDAN ENERJİ TÜKETİMİ					
	BİRİM	2012	2013	GRI	
Doğal Gaz	Sm3	1.372.278	9.872.517	EN3	
	GJ	52.503	377.722	EN3	
Mazot	Litre	89.644.499	86.075.412		
	ton	79.335	76.177	EN3	
	GJ	3.437.586	3.300.749	EN3	
Benzin	Litre	10.879	4.022		
	ton	8	3	EN3	
	GJ	358	134	EN3	
Toplam Enerji Tüketimi	GJ	3.490.447	3.678.605	EN3	

BİRİNCİL ENERJİ KAYNAĞINA GÖRE DOLAYLI ENERJİ TÜKETİMİ					
	BİRİM	2012	2013	GRI	
Elektrik	kWh	10.954.046	10.115.947	EN4	
	GJ	39.434	36.417	EN4	

TOPLAM SU TÜKETİMİ	BİRİM	2012	2013	GRI
Su (Belediyenin temin ettiği)	1.000 m³/yıl	348.805	313.334	EN8

TOPLAM ATIK SU DEŞARJI	BİRİM	2012	2013	GRI
Atık Su Deşarjı (kanalizasyon)	1.000 m³/yıl	144.115	149.696	EN21

DOĞRUDAN VE DOLAYLI SERA GAZI EMİSYONLARI	BİRİM	2012	2013	GRI
Doğrudan CO ₂ Emisyonları*	1.000 t	262.457	262.939	EN16
Dolaylı CO ₂ Emisyonları**	1.000 t	5.233	4.855	EN16
Toplam CO₂ Emisyonları	1.000 t	267.690	267.794	EN16

TÜRÜNE VE BERTARAF YÖNTEMİNE GÖRE, TOPLAM ATIK AĞIRLIĞI TÜRÜNE GÖRE	BİRİM	2012	2013	GRI
Tehlikeli Atıklar	1.000 t	5.615	6.057	EN22
Tehlikeli Olmayan Atıklar (atık su hariç)	1.000 t	362	176	EN22
Toplam Atık	1.000 t	5.977	6.233	EN22

BERTARAF YÖNTEMİNE GÖRE	BİRİM	2012	2013	GRI
Saha İçinde Depolama				
(180 günü geçmeyecek şekilde Geçici depolama alanı)	1.000 t	6	6	EN22
Lisanslı Bertaraf ve Geri Kazanım Şirketleri	1.000 t	4.669	5.183	EN22
Bertaraf (Düzenli depolama, yakma v.b işleme tabii tutulan)	1.000 t	1.308	1.050	EN22
Toplam Bertaraf Edilen Atık	1.000 t	5.977	6.233	EN22

GRI İÇERİK TABLOLARI

PROFİL AÇIKLAMALARI

GRI	STRATEJİ VE ANALİZ	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
1.1.	Üst yönetimin beyanı	Sayfa 4-5	Tam
1.2.	Önemli etkiler, riskler ve fırsatlar	Sayfa 24	Tam
GRI	ORGANİZASYONEL PROFİL	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
2.1.	Kurumun adı	Sayfa 60	Tam
2.2.	Markalar, ürünler ve/veya hizmetler	Sayfa 6-7	Tam
2.3.	Operasyonel yapı	Sayfa 13	Tam
2.4.	Genel merkezin yeri	Sayfa 60	Tam
2.5.	Faaliyet gösterdiği ülkeler	Türkiye	Tam
2.6.	Mülkiyetin niteliği ve hukuki formu	Sayfa 6-7	Tam
2.7.	Hizmet verilen pazarlar	İstanbul	Tam
2.8.	Kurumun ölçeği	Sayfa 9-12. İETT, İBB'ye bağlı kâr amacı gütmeyen kamu kurumudur. Hissedarları yoktur. Varlıklar sayfa 9’da bütçe olarak verilmiştir. Finansal Tablolar İETT 2013 Faaliyet Raporu sayfa 67-72 arasındadır. Rapor web sitesinde yer almaktadır. http://www.IETT.gov.tr/webimage/IETT_FAALİYET_2013_FINAL_SMALL.pdf	Tam

2.9.	Yapı veya mülkiyet ile ilgili önemli değişiklikler	Önemli bir değişiklik olmamıştır.	Tam
2.10.	Ödüller	Sayfa 10-11	Tam

GRI	RAPOR PARAMETRELERİ	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
3.1.	Raporlama dönemi	Sayfa 2	Tam
3.2.	Bir önceki rapor tarihi	Bu ilk rapordur.	Tam
3.3.	Raporlama sıklığı	2 yılda bir	Tam
3.4.	İletişim bilgileri	Sayfa 60	Tam
3.5.	Rapor içeriğini tanımlama süreci	Sayfa 21-23	Tam
3.6.	Raporun içerik sınırı	Sayfa 2	Tam
3.7.	Raporun kapsamı ve kısıtlamaları	Sayfa 2	Tam
3.8.	Ortak girişimler ve diğer yan kuruluşlar	Sayfa 2, 6-7	Tam
3.9.	Veri ölçüm teknikleri ve hesaplama yöntemleri	Sayfa 19	Tam
3.10.	Daha önceki raporlarda tekrarlanan açıklamalar	Bu ilk rapordur.	Tam
3.11.	Kapsam, sınır, ölçüm yöntemleri vb. değişiklikler	Bu ilk rapordur.	Tam

3.12.	GRI içerik tablosu	Sayfa 53-57	Tam
3.13.	Dış denetim durumu	Sayfa 58	Tam

GRI	YÖNETİŞİM & TAAHHÜTLER	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
4.1.	Yönetim yapısı	Sayfa 13	Tam
4.2.	Yönetim Kurulu Başkanı	Mevcut değildir. İETT kamu kurumudur.	Raporlanmadı
4.3.	Yönetim kurulundaki bağımsız üye sayısı	Mevcut değildir. İETT kamu kurumudur.	Raporlanmadı
4.4.	Yönetime katılımı sağlayan mekanizmalar	İlgili değildir. İETT kamu kurumudur.	Raporlanmadı
4.5.	Tazminat uygulamaları ile performansı ilişkisi	İlgili değildir. İETT kamu kurumudur.	Raporlanmadı
4.6.	Çıkar çatışmalarını engelleyici süreçler	Sayfa 14. Etik ilkelerimiz kapsamındadır.	Tam
4.7.	Stratejiyi yönlendiren uzmanların nitelikleri	Sayfa 13, 40	Tam
4.8.	Misyon ve değerler ve risklerinin gözetimi	Sayfa 12	Tam

4.9.	Sürdürülebilirlik performansı	Sayfa 14, 24	Tam
4.10.	Yönetim Kurulu’nun performansının öz denetimi	Stratejik amaç ve hedeflerin gerçekleşmesiyle bağlantılıdır.	Tam
4.11.	Risk yönetimi yaklaşımı (ihtiyatluluk)	Sayfa 14	Tam
4.12.	Temel alınan harici ilkeler	Sayfa 2	Tam
4.13.	Üyelikler	Sayfa 11	Tam
4.14.	Organizasyonun paydaş gurupları	Sayfa 15-18	Tam
4.15.	Kilit paydaşların belirlenmesi süreci	Sayfa 15-18	Tam
4.16.	Paydaşlarla iletişim yaklaşımı	Sayfa 15-18	Tam
4.17.	Paydaş iletişimi sonucunda belirlenen konular	Sayfa 17-18, 22	Tam

YÖNETİM YAKLAŞIMI AÇIKLAMALARI

GRI G3.1	EKONOMİK PERFORMANS	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
DMA EC	Ekonomik Performans	Sayfa 17, 24, 30, 37, 51. İktim değişikliği ile ilgili finansal risk analizi mevcut değildir. 2016'ya kadar raporlamayı planlıyoruz.	Kismen
	Piyasadaki Konum	Sayfa 17, 24, 30, 37, 51	Tam
	Dolaylı Ekonomik Etkiler	Sayfa 17, 24, 30, 37, 51	Tam
GRI G3.1	ÇEVRESEL PERFORMANS	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
DMA EN	Malzemeler	Sayfa 8, 24, 30, 45, 52	Tam
	Enerji	Sayfa 19, 24, 47-48, 52	Tam
	Su	Sayfa 19, 24, 52	Tam
	Biyoçeşitlilik	İlgili değildir. Lokasyonlarımız İstanbul il sınırları içindedir.	Raporlanmadı
	Emisyonlar, Sıvı ve Katı Atıklar	Sayfa 24, 49-53	Tam
	Ürün ve Hizmetler	Sayfa 19, 24, 46-50	Tam
	Uyum	Sayfa 13. Kurumumuzda, T.C. kanun ve yönetmeliklerine uygunluk gözetilir.	Tam
	Ulaştırma	Sayfa 19, 24, 49	Tam
	Genel	Sayfa 19, 24, 50	Tam
GRI G3.1	SOSYAL PERFORMANS (ÇALIŞANLAR)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
DMA LA	İstihdam	Sayfa 24, 39, 51	Tam
	İş gücü-Yönetim İlişkileri	Sayfa 19, 24, 40	Tam
	İş Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 19, 24, 42-43, 52	Tam
	Eğitim ve Öğretim	Sayfa 24, 35-41, 52	Tam
	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Sayfa 24, 37-38	Tam
	Kadın ve Erkeklerin Eşit Ücretlendirilmesi	Sayfa 24,37	Tam
GRI G3.1	SOSYAL PERFORMANS (İNSAN HAKLARI)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
DMA HR	Yatırım ve Satın Alma Uygulamaları	Sayfa 24, 31, 40	Tam
	Ayrımcılık Yapmama	Sayfa 14, 24, 40	Tam
	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme	Sayfa 24, 40	Tam
	Çocuk İşçiliği	Sayfa 24, 40	Tam
	Zorla veya Zorunlu Tutarak Çalıştırma	Sayfa 24, 40	Tam
	Güvenlik Uygulamaları	Sayfa 24, 40	Tam
	Yerli Hakları	Sayfa 24, 40	Tam
	Değerlendirme	Sayfa 24, 40	Tam
	İyileştirme	Sayfa 24, 40	Tam
GRI G3.1	SOSYAL PERFORMANS (TOPLUM)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
DMA SO	Yerel Halk	Sayfa 32-34	Tam
	Yolsuzluk	Sayfa 14, 24	Tam
	Kamu Politikası	Sayfa 28-29	Tam
	Rekabeti Kısıtlayan Davranış	Sayfa 6-7	Tam
	Uyum	Sayfa 17, 57. Kurumumuzda, T.C. kanun ve yönetmeliklerine uygunluk gözetilir.	Tam
GRI G3.1	SOSYAL PERFORMANS (ÜRÜN/HİZMET SORUMLULUĞU)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
DMA PR	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 19, 24, 32-35	Tam
	Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Sayfa 19, 24, 32-35	Tam
	Pazarlama İletişimi	Sayfa 24, 32-35	Tam
	Müşterinin Kişisel Gizliliği	Sayfa 19, 24, 33	Tam
	Uyum	Herhangi bir ceza alınmamıştır. Kurumumuzda, T.C. kanun ve yönetmeliklerine uygunluk gözetilir.	Tam

PERFORMANS GÖSTERGELERİ AÇIKLAMALARI

BMKİS	GRI	EKONOMİK PERFORMANS	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
EKONOMİK PERFORMANS				
	EC1 (Ana)	Yaratılan ve dağıtılan direkt ekonomik değer	Sayfa 17, 37, 51	Tam
	EC2 (Ana)	İklim değişikliğinin kurumun mali sonuçlarına etkisi ve yarattığı diğer riskler ve fırsatlar	İklim değişikliğinin yarattığı risk ve fırsatların mali sonuçlarımıza etkisine yönelik yönelik detaylı analizimiz mevcut değildir. 2016 yılına kadar tamamlayıp, raporlamayı planlıyoruz.	Raporlanmadı
	EC3 (Ana)	Organizasyonun tanımlanmış menfaat planı yükümlülükleri	Sayfa 37. Tüm çalışanlarımız sosyal sigorta (SGK) kapsamındadır.	Tam
	EC4 (Ana)	Devletten alınan önemli finansal destekler	Sayfa 51	Tam
PIYASADAKİ KONUM				
1	EC5 (Ek)	Standart giriş düzeyi ücretlerinin, yerel asgari ücret ile mukayesesi	Sayfa 37. Asgari ücret Türkiye'nin her yerinde aynıdır.	Tam
	EC6 (Ana)	Yerel tedarikçi politikası, uygulamaları ve harcama oranı	Sayfa 17, 31. (İETT için yerel ulusal'dır.)	Tam
	EC7 (Ana)	Yerel istihdam prosedürleri	Sayfa 37	Tam
DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER				
	EC8 (Ana)	Kamu yararı için yapılan altyapı yatırımlarının ve hizmetlerinin etkisi	Raporun tamamı; İETT tamamen kamu yararı için faaliyet gösterir.	Tam
	EC9 (Ek)	Dolaylı ekonomik etkiler	Sayfa 17, 37	Tam
BMKİS	GRI	ÇEVRESEL PERFORMANS	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
MALZEMELER				
8	EN1 (Ana)	Kullanılan malzemeler	Sayfa 69. İETT hizmet kurumu olduğu için büyük oranlarda malzeme kullanımı mevcut değildir. Sadece su kullanımı bu kategoride yer alabilir.	Tam
8-9	EN2 (Ana)	Geri dönüştürülmüş girdi malzeme kullanım oranı	Sayfa 45. Arıtılmış su kullanımı.	Tam
ENERJİ				
8	EN3 (Ana)	Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi	Sayfa 52	Tam
8	EN4 (Ana)	Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi	Sayfa 52	Tam
8-9	EN5 (Ek)	Kaynakların korunması ve verimliliğinin sağlanması ile tasarruf edilen enerji	Sayfa 47-48	Tam
8-9	EN6 (Ek)	Enerji verimliliği sağlayan veya yenilenebilir enerji kullanan ürün ve hizmetler ve enerji ihtiyacındaki azalmalar	Sayfa 48	Tam
6, 8-9	EN7 (Ek)	Dolaylı enerji tüketimini azaltma girişimleri ve elde edilen azalmalar	Sayfa 47	Tam
SU				
8	EN8 (Ana)	Kaynağına göre toplam su çekimi	Sayfa 52	Tam
8	EN9 (Ek)	Su çekiminden önemli ölçüde etkilenen su kaynakları	Önemli ölçüde etkilenen su kaynağı mevcut değildir.	Tam
8-9	EN10 (Ek)	Geri dönüştürülen ve yeniden kullanılan suyun yüzdesi ve toplam hacmi	Sayfa 45	Tam
BİYOÇEŞİTLİLİK				
8	EN11 (Ana)	Koruma alanlarında olan ya da yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanlarda sahip olunan, kiralanan, yönetilen arazilerin yeri ve büyüklüğü	Mevcut değildir.	Raporlanmadı
8	EN12 (Ana)	Koruma alanlarındaki ve/veya yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanlardaki faaliyet, ürün ve hizmetlerin biyoçeşitlilik üzerindeki önemli etkilerinin tanımlanması	İlgili değildir. Lokasyonlarımız İstanbul il sınırları içindedir.	Raporlanmadı
8	EN13 (Ek)	Korunan ya da onarılan habitatlar	İlgili değildir. lokasyonlarımız İstanbul il sınırları içindedir.	Raporlanmadı
8	EN14 (Ek)	Biyoçeşitlilikle ilgili etkileri yönetmek üzere stratejiler	İlgili değildir. lokasyonlarımız İstanbul il sınırları içindedir.	Raporlanmadı
8	EN15 (Ek)	IUCN kırmızı listesinde listesinde yer alan türlerin habitatlarının bulunduğu faaliyet alanları	İlgili değildir. lokasyonlarımız İstanbul il sınırları içindedir.	Raporlanmadı
EMİSYONLAR, SIVI VE KATI ATIKLAR				
8	EN16 (Ana)	Ağırlığa göre, toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları	Sayfa 49, 53	Tam
8	EN17 (Ana)	Ağırlığa göre, diğer ilgili dolaylı sera gazı emisyonları	Sayfa 49, 53	Tam
7-9	EN18 (Ek)	Sera gazı emisyonunu azaltma çalışmaları ve gerçekleştirilen azaltım miktarı	Sayfa 49	Tam
8	EN19 (Ana)	Ağırlığa göre, ozon tüketen maddelerin emisyonları	Eser miktarda olduğu için düzenli ölçümleniyoruz.	Tam
8	EN20 (Ana)	NOx, SOx ve diğer önemli hava emisyonları	Eser miktarda olduğu için düzenli ölçümleniyoruz.	Tam
8	EN21 (Ana)	Kalitesine ve varış noktasına göre toplam su deşarjı	Sayfa 52	Tam
8	EN22 (Ana)	Türüne ve bertaraf yöntemine göre toplam atık miktarı	Sayfa 46-50	Tam
8	EN23 (Ana)	Önemli sızıntıların toplam sayısı ve hacmi	Önemli bir sızıntı yaratacak faaliyetimiz mevcut değıldir.	Tam
8	EN25 (Ek)	Su deşarjından ve kaçaklarından önemli ölçüde etkilenen su kütleleri ve bağlantılı doğal yaşam alanları	Su deşarjının kanalizasyona yapılması sebebiyle doğrudan bir etki söz konusu değildir.	Tam

BMKİS	GRI	ÇEVRESEL PERFORMANS	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
ÜRÜN VE HİZMETLER				
7-9	EN26 (Ana)	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik girişimler ve sonuçları	Sayfa 46-50	Tam
8-9	EN27 (Ana) Uyum	Satılmış ürünlerin ve bunların ambalaj malzemelerinin kategorilere göre geri toplanma yüzdesi	Ürün ve hizmetlerimizi, tüketiciye ambalajlı olarak sunmuyoruz.	Tam
8	EN28 (Ana)	Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan önemli para cezalarının maddi değeri ve maddi olmayan yaptırımların toplam sayısı	Herhangi bir ceza alınmamıştır.	Tam
ULAŞTIRMA				
8	EN29 (Ek)	Ürünlerin ve kurumun operasyonlarında kullanılan diğer mal ve malzemelerin taşınmasından ve kurum çalışanlarının ulaşımından kaynaklanan önemli çevresel etkiler	Sayfa 49	Tam
GENEL				
7-9	EN30 (Ek)	Türüne göre toplam çevre koruma harcamaları ve yatırımları	Sayfa 50	Tam
BMKİS	GRI	SOSYAL PERFORMANS (ÇALIŞANLAR)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
İSTİHDAM				
	LA1 (Ana)	İstihdam tipine, istihdam kontratına ve bölgesine göre toplam işgücü	Sayfa 51	Tam
6	LA2 (Ana)	Yaş gurubu, cinsiyet ve bölgeye göre toplam çalışan sayısı ve devir oranı	Sayfa 39. Cinsiyete göre devir oranı verisi mevcut değildir. Bu göstergiyi 2016 yılında raporlamayı hedefliyoruz.	Kısmen
	LA3 (Ek)	Sadece tam-zamanlı çalışanlara sağlanan menfaatler	Sayfa 37	Tam
	LA15 (Ana)	Doğum izninden sonra işe dönme oranı	Sayfa 52	Tam
İŞGÜCÜ/ YÖNETİM İLİŞKİLERİ				
1-3	LA4 (Ana)	Toplu sözleşmelerin kapsadığı çalışan oranı	Sayfa 40	Tam
	LA5 (Ana)	Operasyonel değişiklikler ile ilgili asgari ihbar süresi	Sayfa 40	Tam
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ				
1	LA6 (Ek)	İşçi sağlığı ve güvenliği komitelerinde temsil edilen toplam işgücünün oranı	Sayfa 42-43	Tam
1	LA7 (Ana)	Yaralanma, mesleki hastalık, kayıp gün ve devamsızlık oranları ve iş ile bağlantılı ölüm sayısı	Sayfa 52	Tam
1	LA8 (Ana)	Ciddi hastalıkların önlenmesine yönelik uygulamadaki danışmanlık ve risk-kontrol programları	Sayfa 42-43	Tam
1	LA9 (Ek)	Ticari sendikalarla resmi anlaşmalardaki sağlık ve güvenlik konuları	Sayfa 42-43	Tam
EĞİTİM VE ÖĞRETİM				
	LA10 (Ana)	Çalışan kategorisine göre yıllık ortalama eğitim saatleri	Sayfa 39, 52	Tam
	LA11 (Ek)	Yetkinlik yönetimi ve ömür-boyu öğrenim programları	Sayfa 40	Tam
	LA12 (Ek)	Düzenli performans ve kariyer gelişim revizyonu alan çalışanların oranı	Sayfa 41	Tam
ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ				
1, 6	LA13 (Ana)	Çalışanların cinsiyet, yaş gurubu, azınlık gurubu üyeliği dökümü	Sayfa 51	Tam
KADIN VE ERKEKLERİN EŞİT ÜCRETLENDİRİLMESİ				
1, 6	LA14 (Ana)	Çalışan kategorisine göre erkeklerin kadınlara göre temel maaş oranı	Sayfa 37	Tam
BMKİS	GRI	SOSYAL PERFORMANS (İNSAN HAKLARI)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
YATIRIM VE SATIN ALMA UYGULAMALARI				
1-2-3-4-5-6	HR1 (Ana)	İnsan hakları maddeleri içeren yatırım anlaşmaları	İnsan hakları maddeleri içeren yatırım anlaşmalarımız mevcut değildir.	Tam
1-2-3-4-5-6	HR2 (Ana)	İnsan hakları ile ilgili taramadan geçmiş tedarikçilerin yüzdesi	Sayfa 31	Tam
1-2-3-4-5-6	HR3 (Ek)	Çalışanlara sağlanan insan hakları içerikli eğitimler	Sayfa 40	Tam
AYRIMCILIK YAPMAMA				
1-2, 6	HR4 (Ana)	Toplam ayırimcılık vakalarının sayısı ve alınan aksiyonlar	Sayfa 40	Tam
ÖRGÜTLENME ÖZGÜRLÜĞÜ VE TOPLU SÖZLEŞME				
1-3	HR5 (Ana)	Sendikalaşma özgürlüğü uygulanmasının önemli risk taşıyabildiği operasyonlar	Sayfa 40	Tam
ÇOCUK İŞÇİLİĞİ				
1-2, 5	HR6 (Ana)	Çocuk işçi çalıştırma konusunda önemli risk taşıyabilen operasyonlar ve alınan önlemler	Sayfa 40	Tam
ZORLA VEYA ZORUNLU TUTARAK ÇALIŞTIRMA				
1-2,4	HR7 (Ana)	Zorla işgücü çalıştırma konusunda önemli risk taşıyabilen operasyonlar ve alınan önlemler	Sayfa 40	Tam

BMKİS	GRI	SOSYAL PERFORMANS (İNSAN HAKLARI)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
GÜVENLİK UYGULAMALARI				
1-2	HR8 (Ek)	İnsan hakları ile ilgili politikalarla ilgili eğitilen güvenlik personeli yüzdesi	Sayfa 40	Tam
YERLİ HAKLARI				
1-2	HR9 (Ek)	Yerel halkın haklarının ihlali ile ilgili vakalar	Sayfa 40	Tam
DEĞERLENDİRME				
	HR10 (Ana)	İnsan haklarına uyum ile ilgili gözden geçirilen operasyonların yüzdesi	Sayfa 40, %100	Tam
İYİLEŞTİRME				
	HR11 (Ana)	İnsan hakları ihlalleri ile ilgili yapılan ve çözümlenen şikayetlerin sayısı	Sayfa 40	Tam
BMKİS	GRI	SOSYAL PERFORMANS (TOPLUM)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
YEREL HALK				
	S01 (Ana)	Operasyonların, giriş, işletme ve terk etme süreçlerinin yerel toplumlar üzerindeki etkileri	Sayfa 32-34	Tam
	S09 (Ana)	Yerel halk üzerinde önemli mevcut veya potansiyel olumsuz etkisi olan operasyonlar	Sayfa 32-34	Tam
	S010 (Ana)	Yerel halk üzerindeki olumsuz etkilere yönelik, operasyonlar üzerinde yapılan önleme ve azaltma ölçümleri	Sayfa 32-34	Tam
YOLSUZLUK				
10	S02 (Ana)	Yolsuzluk ile ilgili olarak analiz edilen iş birimleri	Böyle bir analiz mevcut değildir.	Tam
10	S03 (Ana)	Organizasyonun yolsuzluk-karşıtı politikaları ile ilgili eğitilen çalışanlar	Sayfa 14	Tam
10	S04 (Ana)	Yolsuzluk vakalarında alınan aksiyonlar	Böyle bir vaka meydana gelmemiştir.	Tam
KAMU POLİTİKASI				
Tümü	S05 (Ana)	Kamu politikası geliştirme faaliyetlerine katılım	Sayfa 28-29	Tam
REKABETİ KISITLAYAN DAVRANIŞ				
	S07 (Ek)	Rekabet-dışı davranışlar ve tekelci uygulamalar ile ilgili açılan hukuk davalarının toplamı	Böyle bir vaka meydana gelmemiştir.	Tam
UYUM				
	S08 (Ana)	Kanunlara uyumsuzluk sonucu alınan önemli cezalar	SGK Müfettişlerince garajlarda görülen eksiklikler nedeniyle 10.873,00 TL ve 11.446,00 TL olmak üzere toplamda 22.319,00 TL idari para cezası tahakkuk edilmiştir.	Tam
BMKİS	GRI	SOSYAL PERFORMANS (ÜRÜN/HİZMET SORUMLULUĞU)	REFERANS & AÇIKLAMALAR	RAPORLAMA
MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ				
1	PR1 (Ana)	İyileştirme için ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirildiği hayat döngüsü aşamaları	Sayfa 32-35	Tam
1	PR2 (Ek)	Ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk vakaları	Böyle bir vaka meydana gelmemiştir.	Tam
ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ				
	PR3 (Ana)	Kullanımlarına yönelik bilgi verme ve etiketlenme gereksinimine tabi ürün ve hizmetler	Etiketlenme gereksinimine tabi ürünlerimiz mevcut değildir.	Tam
	PR4 (Ek)	Ürün ve hizmet bilgisi ve etiketlemesi ile kanunlara uyumsuzluk vakaları	Böyle bir vaka meydana gelmemiştir.	Tam
	PR5 (Ek)	Müşteri memnuniyeti ile ilgili uygulamalar	Sayfa 32-35	Tam
PAZARLAMA İLETİŞİMİ				
	PR6 (Ana)	Pazarlama iletişimi ile ilgili kanun ve standartlara uyum için gözetilen programlar	Kurumumuzda, T.C. kanun ve yönetmeliklerine uygunluk gözetilir.	Tam
	PR7 (Ek)	Pazarlama iletişimi ile ilgili kanun ve standartlara uyumsuzluk vakaları	Böyle bir vaka meydana gelmemiştir.	Tam
MÜŞTERİNİN KİŞİSEL GİZLİLİĞİ				
1	PR8 (Ek)	Müşteri gizliliği ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili olarak doğrulanan şikayetlerin toplam sayısı	Herhangi bir şikayet alınmamıştır.	Tam
UYUM				
	PR9 (Ana)	Ürün ve hizmetlerin temini ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk sonucu alınan önemli cezalar	Herhangi bir ceza alınmamıştır.	Tam



DOĞRULAMA BEYANI

İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) – 2012

Yönetimsel Özet

SGS, Dünyanın Gözetim, Doğrulama, Test ve Sertifikasyon lider şirkettir. 75.000 den fazla çalışanı ve Dünya etrafındaki 1500 Ofis ve laboratuvarları ile küresel olarak etik ve kalite için global bir referans olarak tanınmaktadır.

SGS, İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) yaptığı sözleşme ile ISO 14064-1:2006 gerekliliklerine göre 01/01/2012 – 31/12/2012 periyodunda kuruluşun Sera Gazı Emvanteri doğrulamasını gerçekleştirmiştir. Yapılan doğrulama'nın ISO 14064-3:2006 Sera Gazı Beyanlarının Doğrulaması ve Onaylanmasına dair Klavuzlar ve Özellikler Standardı'nın gerekliliklerini karşılaması amaçlanmıştır.

Sorumluluk ve Görevler

İETT yönetimi organizasyonunun Sera Gazı bilgi sisteminden sorumludur. Bu sistem, geliştirilen ve sürdürülen kayıtlar ve kendi Sera Gazı Emvanterinin içinde Sera Gazı emisyonlarının raporlanması ve Sera Gazı emisyon bilgilerini içeren hesaplama ve tanımlamaları kapsar. 01/01/2012 – 31/12/2012 periyodundaki İETT tarafından sağlanan Sera Gazı Beyanına göre bağımsız Sera Gazı doğrulama kararını ifade etmek SGS sorumluluğundadır.

Doğrulamanın Kapsamı ve Hedefi

Bu çalışma organizasyonun sınırları içindeki sera gazı emisyon kaynaklarının doğrulanmasını kapsar ve Uygunluk, Tamlik, Tutarlılık, Hassasiyet ve Şeffaflık ilkelerini içeren ISO 14064-1:2006 gerekliliklerini karşılar.

- Organizasyonel sınırlar aşağıdaki şekilde Türkiye'deki faaliyetlerin aşağıda sıralanan operasyonel yer ve sınırlardan oluşturulmuştur.
- Kuruluşun Fiziksel altyapısı, faaliyetleri, teknoloji ve prosesleri: Toplu Taşıma Araçlarının bakımı ve işletilmesi (Gövde ve boy aletleri, araç motoru onarım ve bakım faaliyetleri, yönetim binaları), park garajları, tramvay ve metro operasyonları, tramvay bakım atelyesi ve metro bakım atelyesi.
 - Sera Gazı kaynakları, yutakları ve/veya rezervuarları aşağıdakileri içerir.
 - Kapsam 1 – sabit yanma, hareketli yanma, kaçak emisyonlar;
 - Kapsam 2 – satın alınan elektrik
- Sera Gazı tipleri: CO₂, N₂O, CH₄ ve HFCs.

Güven ve Maddeselilik Seviyesi

- SGS, Sera Gazı emvanterinin tümünün %5 maddeselilik limiti sağlamayı amaçlayan yeterli güven seviyesi ile doğrulamayı ele almıştır. Sağlanan Metodolojinin doğasında olan belirsizlik, maddeselilik veya güven seviyesi olarak ele alınmamıştır. SGS, 01/01/2012 – 31/12/2012 periyodunda beyan edilen CO₂ eşdeğer emisyonlarının yeterli güven seviyesini sağladığını dikkate alarak bilgileri, açıklamaları ve delilleri toplayacak şekilde bu işi planladı ve gerçekleştirdi. Objektif delillerle doğrulama çalışması yapan, doğrulayıcı takım bağımsız gözden geçirme için aşağıdakiler ele alınmıştır:
- Sera Gazı Emvanteri Hesaplama Sistemi tasarımı – iyi tanımlanan veri akışı ve kontrol faaliyetlerinin oluşturulması
 - CO₂ eşdeğer emisyonunun kuruluşun beyan ettiği CO₂ eşdeğer emisyon ile uyumu
 - Raporlanan verilerin uygun, tam, tutarlı, hassas, şeffaf ve maddesel hata veya ihmallerden bağımsız olması

Metod

İETT (İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü) kendi faaliyetlerinden kaynaklanan raporlanmış CO₂ eşdeğer emisyonlarının, aşağıda çerçevelenmiş doğrulamanın kapsamı içinde ISO 14064-1:2006 gerekliliklerine uygun olarak bağımsız doğrulamada SGS'yi yetkilendirmiştir. CO₂ eşdeğer beyanını destekleyen veri ve bilgiler delillerle sağlanmıştır. SGS yaklaşımı risk bazlıdır, modellenen Sera Gazı Emisyon bilgileri ile ilgili risklerin ve bu ve riskleri azaltmaya uygun olarak kontrollerin anlaşılmasında faydalıdır. İncelememiz Sera Gazı emisyon verilerinin, hesaplamalarının, kurumsaldan tesisler seviyesine, proseslerin gönüllü raporlanması ile ilgili delillerin örnekleme bazlı bir değerlendirilmesini kapsar. Bu değerlendirme masabası gözden geçirmesini ve İETT'nin İstanbul'daki merkez ofisi ve toplu taşıma araçları için yukarıda tanımlanan operasyon ve bakım tesislerinin saha ziyaretlerini içerir.

Doğrulama Görüşü

01/01/2012 – 31/12/2012 tarih periyodu için Sera Gazı bilgisi, toplam açığa çıkan emisyon 267.690 metrik ton CO₂ olarak SGS tarafından, üzerinde mutabık olunan doğrulama kapsamı, hedef ve kriterleri ile tutarlı olacak şekilde yeterli güven seviyesinde doğrulanmıştır.

Sağlanan bilgilere dayanarak ve SGS'nin yeterli güven seviyesindeki doğrulaması ile sunulan CO₂ eşdeğer beyanı maddesel olarak doğrudur ve CO₂ eşdeğer veri ve bilgilerini doğru şekilde temsil etmektedir ve bu beyan ISO 14064-1:2006 gerekliliklerine göre hazırlanmıştır.

Bu beyan İngilizce olarak hazırlanmıştır. İngilizce ve tercümeleri arasındaki çekişki halinde İngilizce versiyon geçerlidir.

Yetkili

Jonathan Hall

Business Manager

SGS Limited (Konsan) Ltd

SGS House, 217-221 London Road, Camberley, Surrey GU15 3EY Tel +44 (0)1276 897877 Fax +44 (0)1276 697894
Climate Change Programme ukclimatechange@sgs.com www.sgs.com

Member of SGS Group (Société Générale de Surveillance)

Registered in England No. 1133885 Registered Office: Rokins Business Park, 11, Westwood Road, Chertsey, Surrey, UK

GRI Uygulama Seviyesi
Kontrol Beyanı

GRI, İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "2012-2013 Sürdürülebilirlik Raporu" A+ Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3.1 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığını ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3.1 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

Uygulama Seviyeleri raporu hazırlayan kurumun sürdürülebilirlik performansı veya raporda sunulan bilginin kalitesi hakkında bir görüş içermez.

Amsterdam, 12 Eylül 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Yönetmen Hizmetleri
Global Reporting Initiative



İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü bu raporu (bir bölümünü) dış denetime sunduğu için bu Uygulama Seviyesi'ne "artı (+)" eklenmiştir. GRI, raporu yayınlayan kurumun gerek dış denetim hizmet sağlayıcısını seçme gerekse dış denetimin amacını belirleme konularındaki kararını kabul eder.

Network bazlı bir organizasyon olan Global Reporting Initiative (GRI), dünyanın en yaygın kullanılan sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesinin gelişmesine öncülük etmiş olup raporlama çerçevesinin sürekli gelişimi ve dünya çapında yaygınlaşması adına çalışmaktadır. GRI Raporlama Çerçevesi kurumların ekonomik, çevresel ve sosyal performanslarını ölçmede ve raporlamada kullanabilecekleri ilke ve göstergeleri belirlemektedir. www.globalreporting.org

Çekince: İlgili sürdürülebilirlik raporlamasının dış linkler (işitsel-görsel malzemeler de dahil olmak üzere) içerdiği durumlarda, iş bu Beyan, Kontrol'ün gerçekleştirildiği 5 Eylül 2014 tarihinde GRI'a sunulmuş bulunan malzemeyi kapsar. GRI'in Beyanı, ilgili raporda takiben yapılacak olan herhangi bir değişikliği kapsamaz.

İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü
Şahkulu Mh. Erkan-ı Harp Sk. No:2
Tünel Beyoğlu/İstanbul

T: 0212 372 22 22 (Santral)
surdurulebilirlik@iett.gov.tr
www.iett.gov.tr

Sercom Danışmanlık

Elif Özkul Gökmen
Sürdürülebilirlik Danışmanı
T: 0533 648 07 40
elif@sercomconsulting.com
www.sercomconsulting.com

YASAL UYARI

İETT Genel Müdürlüğü sürdürülebilirlik raporunda (rapor) yer alan bilgiler ve analizler raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynaklar ve bilgiler kullanılarak, sadece bilgilendirme amaçlı olarak yazılmıştır.

Kurum yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm kişiler ve kurumlar, bu raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamazlar.

Raporun her hakkı İETT Genel Müdürlüğü'ne aittir.

