



İÇİNDEKİLER

RAPORUMUZ HAKKINDA	4
Raporumuzun Kapsamı	5
Paydaş Katılımı ve Öncelikli Konuların Belirlenmesi	5
Raporumuzun İlkeleri ve Güvence	5
PAYDAŞLARIMIZA MESAJLARIMIZ	6
Belediye Başkanımızın Mesajı	6
Genel Müdürümüzün Mesajı	7
HAKKIMIZDA	8
Dünden Bugüne İETT	9
Duraklarımız	9
2017 Yılı Rakamlarla İstanbul Ulaşımı	10
Ödüllerimiz	14
Misyon, Vizyon ve Değerlerimiz	16
KURUMSAL YÖNETİM	18
Organizasyon Yapımız	19
Danışma ve Denetim Birimleri	19
Yürütme Birimleri	20
Kurullarla Yönetim Anlayışı	20
Etik Politikamız	21
Mükemmellik Politikamız	21
Yönetim Sistemlerimiz	23
Sürdürülebilirlik Yönetimi	24
Sürdürülebilirlik Yolculuğumuzun Kilometre Taşları	25
Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	26
İETT 4E Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli	27
Uygulamalarımız	29
ISO 26000 Uygulamalarımız Hakkında	30
Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız	33
Geleceğe Bakışımız	35
Paydaş İlişkileri Yönetimi	37
İNSAN ODAKLI YAKLAŞIMIMIZ	50
Yolcularımız İçin Varız	51
Toplu Ulaşımı Cazip Kılmak	51
Yolcu Memnuniyeti	58
Çalışanlarımızla Başarıyoruz	63
İş Sağlığı ve Güvenliği	72
Toplumsal Katkılarımız	75
ÇEVRE DOSTU AKILLI İETT	82
Enerji Verimliliği ve Çevreye Duyarlı Hizmet	83
Akıllı Ulaşım	95
EKONOMİ	100
Ekonomik Verimlilik	101

RAPORUMUZ HAKKINDA

Yayınladığımız üçüncü sürdürülebilirlik raporumuz; yaygın olarak tercih edilen, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative, GRI) tarafından yayınlanan G4 sürümünün “kapsamlı” seçeneğinin içerik gereklerini karşılamak üzere hazırlandı.

RAPOR HAKKINDA

Yayınladığımız üçüncü sürdürülebilirlik raporumuz; yaygın olarak tercih edilen, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative, GRI) tarafından yayınlanan G4 sürümünün “kapsamlı” seçeneğinin içerik gereklerini karşılamak üzere hazırlandı.

İki yıllık zaman aralığıyla yayınladığımız sürdürülebilirlik raporumuzu; şehir hayatını kolaylaştıran, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılayabilme kabiliyetini garanti altına almayı sağlayan, sosyal, çevresel ve ekonomik anlamdaki olumlu etkiyi artırmaya yönelik faaliyetlerimizi paydaşlarımıza aktardığımız önemli bir iletişim aracı olarak görmekteyiz.

Raporumuzun Kapsamı

Bu raporda yer alan bilgiler; aksi belirtilmediği takdirde 1 Ocak 2016 - 31 Aralık 2017 tarihleri arasındaki iki yıllık dönem için İETT'nin İstanbul'daki tüm hizmet ve faaliyetlerini, performans sonuçlarını ve uygulamalarını hiçbir kısıtlama olmaksızın kapsıyor.

Paydaş Katılımı ve Öncelikli Konuların Belirlenmesi

Rapor içeriğini oluştururken her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz paydaş analizi çalışmalarımızı temel aldık. Kilit paydaşlarımızın beklentilerinin yer aldığı bu çalışmada, yolcularımızın ve çalışanlarımızın memnuniyet anketleri aracılığıyla ilettikleri görüşlerini de göz önünde bulundurduk. Bunun yanı sıra rapor hazırlık sürecinde, öncelikli sürdürülebilirlik konularımız ve gelecekteki sürdürülebilirlik projelerimiz hakkında 316 kişinin katıldığı bir anket düzenledik. Sürdürülebilirlik çalışma grubundan yaklaşık 40 kişilik bir ekiple önceliklendirme çalıştayını düzenleyerek bir önceki dönemde oluşturduğumuz sürdürülebilirlik matrisini İETT'nin 2018 - 2022 stratejik planını ve ulaşım sektörünün güncel gelişmelerini de göz önünde bulundurarak değerlendirdik. Bu çalışmanın sonuçları raporumuzun Sürdürülebilirlik Yönetimi bölümünde yer alıyor.

Raporumuzun İlkeleri ve Güvence

Raporumuzun yazımında; G4 Sürdürülebilirlik Raporlamasının, paydaş kapsayıcılığı, sürdürülebilirlik bağlamı, önceliklendirme ve eksiksizlik prensiplerine ek olarak, AA1000 Accountability Paydaş Katılımı Standardı İlkelerini ve EFQM Mükemmellik Modeli'ni de göz önünde bulundurduk. Raporda yer alan sera gazı emisyonlarımız, bağımsız bir denetim kuruluşu tarafından “ISO 14064 Sera Gazı Hesaplaması ve Raporlaması” standardı kapsamında doğrulanmış olup, güvence beyanını da raporumuzun ekler bölümünde paylaşıyoruz.

İRTİBAT BİLGİLERİ

Raporumuz ile ilgili görüş ve önerilerinizi İETT sürdürülebilirlik raporlaması çalışma grubuna iletebilirsiniz.

E-mail: surdurulebilirlik@iett.gov.tr



BELEDİYE BAŞKANIMIZIN MESAJI

Nüfusun hızla şehirlere yığılmasıyla birlikte ulaşımda sürdürülebilirlik, günümüzün en önemli sorunlarından biri olmuştur. Özellikle İstanbul gibi kent içi hareketliliğin 20 milyonları bulduğu dev bir metropolde bu sorun daha da yakıcı bir hal almaktadır.

Bu gerçekten yola çıkarak Sayın Cumhurbaşkanımızın İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığından bu yana şehrimizde belediyemizin öncülük ettiği çok önemli çalışmalar yapılmaktadır. Sorunun bireysel taşıta duyulan ihtiyacın fazla olmasından kaynaklandığı tespit edilerek, karayolu yatırımları ihmal edilmeksizin, toplu ulaşım dev yatırımlar yapılmıştır.

Yeni kurulan çevre dostu, emisyon azaltan bu toplu ulaşım sistemleriyle de şehrimizde sadece trafiğin rahatlatılması amaçlanmamış; aynı zamanda daha temiz ve daha sağlıklı bir İstanbul hedefine doğru da önemli adımlar atılmıştır.

Bu çalışmalarda öncü rolü, kent içi kara ulaşımında %17,5'lik payıyla, toplu ulaşım alanında stratejik öneme sahip bir kurumumuz olan İETT üstlenmiştir. Her yıl artan sayıda yolcuya ev sahipliği yapan İETT, 2017 yılında özel toplu taşıma araçları ile birlikte 1,2 milyar yolcuya hizmet sunmuştur. 147 yıllık köklü geçmişiyle geleceği inşa ederken ilkleri başarıyla gerçekleştirmiştir. İETT'nin uluslararası standartlarda hazırladığı 2016-2017 Sürdürülebilirlik Raporunda, hayata geçirilen projelerin yanı sıra sürdürülebilir gelecek için planlarımızı da bulacaksınız.

İETT, çağdaş ve veriye dayalı ulaşım planlamasıyla daha cazip, konforlu, güvenli ve ekonomik ulaşım imkânlarını hizmete sundu. Yenilenebilir ve alternatif enerji kaynaklarına yaptığı yatırımlarla karbon emisyonunun azaltılması, ülkemizin karbon salınımı hedeflerini gerçekleştirmesine katkı sağladı. İETT, 4,99 yaş ortalamasıyla Avrupa'nın en genç filolarından birine sahip ve otobüslerin hepsi engelli erişimine uygun. İETT, tüm bu başarılı çalışmalarıyla, 2015 yılında aldığı EFQM Türkiye Mükemmellik Ödülü'nü 2016 yılında bir basamak daha yukarı taşıyarak 2016 Avrupa Mükemmellik Başarı Ödülü kazanarak göğsümüzü kabarttı.

Bundan sonra da İstanbul'u sürdürülebilir ulaşım uygulamalarıyla geleceğe taşımaya devam edeceğiz.

Saygılarımla,


Mevlüt UYSAL
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı



GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Şehir hayatını kolaylaştırmak ve toplu ulaşımı cazip kılmak için hizmet kalitemizi artırmaya, çevresel etkilerimizi azaltmaya ve ekonomik kaynaklarımızı daha verimli kullanmaya yönelik faaliyetlerimizi paylaştığımız, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) G4 standartlarına uygun olarak hazırlanan 2016-2017 Sürdürülebilirlik Raporumuzu, sizlere sunmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

İETT olarak şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider bir kuruluş olma vizyonumuza uygun olarak, oluşturduğumuz 4E sürdürülebilirlik yönetim modelini “Enerji, Ekoloji, Etkinlik, Ekonomi” olmak üzere dört kavram üzerine inşa ettik.

Bu kapsamda yaptığımız uygulamalarla ulaşım için harcanan akaryakıt oranını düşürerek daha yaşanabilir bir çevre için ve enerjideki dışa bağımlılığın azalmasına katkı sağlamayı hedefledik.

Bu kapsamda yaptığımız uygulamalarla ulaşım için harcanan akaryakıt oranını düşürerek daha yaşanabilir bir çevre için ve enerjideki dışa bağımlılığın azalmasına katkı sağlamayı hedefledik.

Çevreci araçlarımızla, çevreye zararlı olan karbon salınımını azaltmaktayız. Bütçemizi dengede tutarak doğrudan ekonomiye katkı sağlamanın yanı sıra ulaşım da yaptığımız iyileştirmelerle ekonomiye canlılık kazandırmaktayız. Yaptığımız bilimsel ve sosyal etkinliklerle paydaşlarımızın ve çalışanlarımızın motivasyonunu yükselterek sektöre katkı sağlamaktayız.

Uluslararası standartlarda ulaşım, insan odaklılık, sürdürülebilirlik ve lider kuruluş olma vizyonumuzun temel unsurlarıdır. Bu vizyon doğrultusunda stratejik amaçlarımıza ulaşmak için sürdürülebilirlik konularımızı belirledik. Raporumuzda bu sürdürülebilirlik konularına ilişkin performansımızın yanı sıra gelecek planlarımız ve hedeflerimiz de yer almaktadır.

2016-2017 Sürdürülebilirlik Raporumuzdaki öncelikli sürdürülebilirlik konularımız; yolcu memnuniyeti, ekonomik verimlilik, toplu ulaşımı cazip kılmak, akıllı ulaşım, kurumsal yönetim, iş sağlığı ve güvenliği, çalışan memnuniyeti, paydaş ilişkileri yönetimi, enerji verimliliği ve çevreye duyarlı hizmettir. Raporumuzda önceliklerimizle ilgili hedeflerimizi gerçekleştirmek için uyguladığımız projelerimizi ve önceliklerimizin göstergelerini bulabilirsiniz.

Gelecek dönemde, değerli paydaşlarımızdan alacağımız talep ve önerilerle, İstanbul'da sürdürülebilir ulaşım katkı sunmaya devam edeceğiz.

Saygılarımla,


Dr. Ahmet BAĞIŞ
Genel Müdür

HAKKIMIZDA

HAKKIMIZDA

DÜNDEN BUGÜNE İETT

Geçmiş; 1869 yılında kurulan Dersaadet Tramvay Şirketi ve Tünel tesislerinin inşaatına dayanan İETT, 1939 yılında millileştirilerek İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Umum Müdürlüğü adıyla bugünkü kimliğine kavuştu.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı, özel yasa hükümlerine göre idare edilen ve kamu tüzel kişiliğine sahip bir kuruluştur. Bugün yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan İETT, Otobüs, Metrobüs, Nostaljik Tramvay ve Tünel işletmeciliğinin yanı sıra özel ulaşım toplu taşıma araçlarının yürütüm ve denetiminden de sorumludur. Kurum, hizmet kapsamındaki kent içi toplu ulaşım ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşim ve yayılma durumunu değerlendirerek belirliyor ve ulaşım planlarını hazırlıyor. Bu planların diğer toplu ulaşım araçlarıyla entegre bir şekilde hayata geçirilmesini sağlamak ve hizmet kapsamında olan tüm toplu taşıma araçlarını etkin şekilde yönetmek de görev tanımımız arasında yer alıyor. Genel Müdürlük binası Metrohan ile birlikte 3 idari bina, 14 garaj ve 3 atölyede faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

Hizmetlerimizi; Otobüs, Metrobüs, Nostaljik Tramvay ve Tünel ile birlikte denetimimiz kapsamındaki özel ulaşım toplu taşıma araçları (ÖHO, Otobüs A.Ş.) ile gerçekleştirerek, 2017 yılında 1,2 milyar üzerinde kişiye toplu ulaşım hizmeti sunduk.

Otobüs Filo Yönetimi

3.130 araçtan oluşan otobüs filomuz, 4,99 yaş ortalaması ile Avrupa'nın en genç filolarından biridir. Araçlarımızın yüzde 19'u Euro 3 ve Euro 4, yüzde 66'sı Euro 5, yüzde 15'i Euro 6 normlarına uygundur. Filomuzdaki araçların 331 adedi CNG yakıt (doğalgaz) ile çalışmaktadır. Akaryakıtın etkin şekilde izlenebilmesi için "Akaryakıt Otomasyon Sistemi" kuruludur. Filomuz son teknoloji ve yüksek güvenlik önlemlerine sahip araçlardan oluşmaktadır. Araçlarımız;

- Yolcu emniyetini artırmak için motor bölmesinde otomatik yangın algılama ve söndürme sistemi ile donatılmıştır.
- Yolcu güvenliği için DVR sistemli en az 5 gün süre ile kayıt tutabilen araç içi ve araç dışında toplam 6-8 adet kamera sistemine sahiptir.
- Balata aşınma oranı tespiti için balata okuyucu sistemine sahiptir.

DURAKLARIMIZ

İETT olarak, 2017 yılsonu verileri itibarıyla 1.050 adedi dinamik yolcu bilgilendirme sistemli akıllı durak olmak üzere toplam 12.868 durak ile hizmet veriyoruz.

2017 YILI RAKAMLARLA İSTANBUL ULAŞIMI

İstanbul'da Kara,
Deniz ve Raylı Toplu
Ulaşım Oranları

Karayolu % 77,79



Raylı Sistem % 17,46



Denizyolu % 4,75



Karayolu ile
Ulaşımda Yolculuk
Dağılımı

İETT OTOBÜS % 8,7



METROBÜS % 8,8



ÖZEL HALK
OTOBÜSLERİ % 14,2



OTOBÜS A.Ş. % 8,2



MİNİBÜS % 17,8



TAKSİ &
TAKSİ DOLMUŞ % 16,2



SERVİS % 26,1



Otobüs Taşımacılığı
ile Yapılan
Yolculukların
Oransal Dağılımı

İETT OTOBÜS % 18



METROBÜS % 23



ÖZEL HALK
OTOBÜSLERİ % 38



OTOBÜS A.Ş. % 21



2016

2017

	Araç Sayısı	Sefer Sayısı	Yolculuk Sayısı	Araç Sayısı	Sefer Sayısı	Yolculuk Sayısı
İETT Otobüsü	 2.146	 4.574.540	 219.467.983	 2.520	 4.225.980	 218.008.852
İETT Metrobüs	 610	 1.990.456	 258.029.328	 610	 2.054.663	 280.486.986
Nostaljik Tramvay	 5	 15.224	 508.207	 5	 644	 20.269
Tünel	 3	 62.049	 3.832.780	 3	 62.055	 4.173.471
Özel Halk Otobüsü	 2.140	 7.052.721	 438.164.274	 2.150	 6.993.013	 469.358.286
Otobüs A.Ş.	 985	 3.345.867	 236.062.321	 985	 3.241.547	 250.861.553

* Nostaljik Tramvayın 2017 yılı yolculuk sayısının düşüş nedeni İstiklal Caddesindeki altyapı yenileme çalışması dolayısıyla seferlerine ara vermesidir.



147
Yıllık Tarihiyle
Köklü Deneyim



Yıllık
181
Milyon
KM



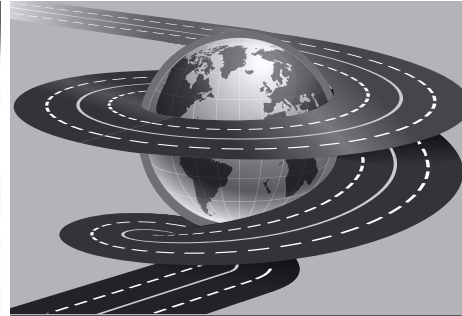
752 Hat

%100
Engelli Erişimine
Uygun Filo



4,99
Filo Yaşı

10
Kalite
Belgesi



Dünya
Çevresinde
Günde
14,5
Tur



50
Milyonun
Üzerinde
Yıllık
Yolcuk



12,868
Durak



REC Türkiye

Avrupa Birliği Çevre Ödülleri Yönetim
Kategorisi Birinciliği



**Düşük Karbon
Kahramanı**

Sürdürülebilir Üretim
ve Tüketim Derneği



**Sürdürülebilirlik
Akademisi**

Sürdürülebilir İş Ödülleri
(Sürdürülebilirlik Raporu)



**Stevie International
Business Awards**

Ulaştırma Sektörü Halkın
Tercihi Ödülü

ÖDÜLLERİMİZ

2014

- ▶ **EFQM Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalistliği**
KalDer ve TÜSİAD
- ▶ **Verimlilik Proje Ödülleri (İstanbulkart)**
Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
- ▶ **İETT Futbol Takımı World Corporate Games Şampiyonluğu**
Corporate Games Oyunları
- ▶ **Altın Örümcek (İnternet Sitesi)**
Microsoft ve Doruknet
- ▶ **Otobüslerde Bisiklet Aparatı Ödülü**
Bisikletliler Derneği
- ▶ **Kamu Sektöründe Küresel Raporlama Girişimi'nden A+ Onayını Alan İlk Kurum**
Global Reporting Initiative
- ▶ **Kamu World Corporate Games Dünya Şampiyonluğu**
- ▶ **Kurumsal Sosyal Sorumluluk Katkı Ödülü**
Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği
- ▶ **5. Metropolis Ödülü**
Metropolis Genel Sekreterliği (Haydarabad)

2015

- ▶ **Çevre ve Kurumsal Sorumluluk Alanında Ulusal Şampiyon**
European Business Awards (Avrupa İş Ödülleri)
- ▶ **İnteraktif Yolcu Bilgilendirme Sistemi 12. eTR Ödülleri** / TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı
- ▶ **2014 Yılı Etik Ödülü** / Etik Değerler Merkezi (EDMER)
- ▶ **14. Altın Pusula Ödülü (Empati Haftası Uygulaması)**
Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD)
- ▶ **Metrobüs Gümüş Sertifika**
Ulaştırma ve Kalkınma Politikası Enstitüsü (ITDP)
- ▶ **The Stevie Awards 2015**
Yılın İnsan Kaynakları Bronz Ödülü
- ▶ **EFQM Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü**
Kalder ve TÜSİAD
- ▶ **En İyi Otobüs Taşımacılığı Ödülü (Bus Excellency Award)** / Uluslararası Kara Taşımacılığı Birliği (IRU)
- ▶ **İnovasyon Organizasyonu ve Kültürü Birincilik Ödülü** / Türkiye İnovasyon Haftası İnovalig Ödülleri
- ▶ **Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporlaması Ödülü**
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği
- ▶ **Yerel Yönetim Proje Ödülü**
Belhaber
- ▶ **Regional Awards**
UITP
- ▶ **Worlds Corporate Games Dünya Şampiyonluğu**
- ▶ **Golden Globe Tigers Ödülü; Çalışanlar İçin Geliştirilmiş En İyi Liderlik Uygulaması**

2016

- ▶ **Akıllı Ulaşım Sistemleri ile Toplu Taşımada Hizmet Kalitesinin Artırılması Projesi**
TÜSİAD ve TBV
- ▶ **2016 Avrupa Mükemmellik Başarı Ödülü**
EFQM
- ▶ **Avrupa Birliği Çevre Ödülleri Yönetim Kategorisi Birinciliği**
REC Türkiye
- ▶ **İnsan Kaynakları Uygulamaları Alanında Bronz Ödül**
Stevie International Business Awards

2017

- ▶ **Düşük Karbon Kahramanı**
Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği
- ▶ **Etika ödülü**
EDMER
- ▶ **Akıllı Ulaşım Sistemleri Başarılı Kurum Ödülü**
Kaptanlar Kulübü-Ulaştırma Platformu Panel ve Ödül Töreni
- ▶ **Sürdürülebilir Akıllı Ulaşım Ödülü**
İstanbul Bisikletliler Derneği
- ▶ **Nesnelerin İnterneti Ödülü (RİTİM)**
SAP Türkiye
- ▶ **Sürdürülebilir İş Ödülleri (Sürdürülebilirlik Raporu)**
Sürdürülebilirlik Akademisi
- ▶ **Ulaştırma Sektöründe İnsan Kaynakları Gümüş Ödülü**
Stevie International Business Awards
- ▶ **Ulaşım Alanında Yılın Şirketi Gümüş Ödülü**
Stevie International Business Awards
- ▶ **Yılın Teknik İnovasyonu Bronz Ödülü**
Stevie International Business Awards
- ▶ **Ulaştırma Sektörü Halkın Tercihi Ödülü**
Stevie International Business Awards

2013-2017 Stratejik Plan

MİSYON, VİZYON VE DEĞERLERİMİZ**MİSYONUMUZ**

Toplu ulaşım hizmetlerini; açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlemek ve denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak, aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek.

VİZYONUMUZ

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

**DEĞERLERİMİZ****ADİL**

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

GÜVENİLİR

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.

KATILIMCI

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.

DUYARLI

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

YENİLİKÇİ

İETT, yenilikten yana yönetim anlayışı ile hareket eden bir kuruluştur. Teknolojik gelişmelere ayak uydurur; üst düzey memnuniyet ve en az maliyet için değişim ve yeniliklere öncülük eder.

KURUMSAL YÖNETİM

KURUMSAL YÖNETİM

ORGANİZASYON YAPIMIZ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; 16 Haziran 1939 tarih ve 3645 sayılı “İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilat ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun” ile millileştirilmiş, İstanbul il sınırları içerisinde kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan, İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı, müstakil bütçeli bir kamu kuruluşudur.

3645 sayılı kanun ile daha önce birçok imtiyaz ve yabancı sermayeli özel şirketler vasıtasıyla yürütülen elektrik, tramvay, tünel, havagazı gibi hizmetler, İETT çatısı altında toplanmıştır.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünde, 1 Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, İç Denetim Başkanlığı, Teftiş Kurulu Başkanlığı, 1 Hukuk Müşavirliği, 14 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 48 Şube Müdürlüğünden teşekkül eden bir organizasyon yapısı mevcuttur. Genel Müdürlük; açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması amacıyla; hizmetlerin çağın gereklerine uygun şekilde yerine getirilmesi için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte, değişikliğe uyum sağlama kabiliyeti sayesinde dinamik bir organizasyon yapısı sergilemektedir.

Genel Müdür

İdarenin misyon ve vizyonuna uygun kurumsal amaç, politika ve stratejilerini oluşturan, sevk ve idare ederek Genel Müdürlüğü temsil eden yöneticidir. Genel Müdür, Belediye Başkanının resmi yazısı üzerine İçişleri Bakanı tarafından atanmaktadır.

Genel Müdür Yardımcıları

İdareyi stratejik amaç ve hedeflerine uygun olarak yürüten ve Genel Müdür’e karşı sorumlu olan yöneticilerdir. Genel Müdür Yardımcıları, Genel Müdürün teklifi ve Belediye Başkanının resmi yazısı ile Vali tarafından atanmaktadır.

İdare Encümeni

İdarenin stratejik plan ve projeleriyle 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 Başkanıdır.

Danışma ve Denetim Birimleri

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı

Araştırma ve geliştirme ile ilgili etütler ve raporlar hazırlamak veya hazırlatmak, kalite standartlarını İETT bünyesine kazandırıp gerekli sistemleri kurmak, hizmet sunum kalitesini artırmak ve ölçerek kontrol etmek faaliyetlerini yürütür.

Hukuk Müşavirliği

Kurumun hukuki danışmanlık ve avukatlık hizmetlerini sunmaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı

Yönetmeliğinde belirtilen görev ve yetkiler çerçevesinde inceleme, soruşturma ve teftiş işlerini yürütmektedir.

İç Denetim Başkanlığı

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün tüm birimlerinin yönetim süreçleri, iç kontrol ve risk yapılarını 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve bu kanun hükümleri doğrultusunda belirlenen usul ve esaslar ile iç denetim standartları çerçevesinde denetleme ve güvence hizmeti sunmaktadır.

Yürütme Birimleri

Genel Müdürlüğün misyon ve vizyonunun gereklerini uygulayan Daire Başkanlıkları ve Şube Müdürlükleridir. Daire Başkanları ve Müdürler, Genel Müdürün teklifi ile Belediye Başkanı tarafından atanmaktadır.

Kurullarla Yönetim Anlayışı

İETT'de yaklaşımların etkili ve verimli çalışması konusunda, ilgili dairelerin ve diğer tüm tarafların görüşünü almak, yaklaşımlara ait planlama, kontrol etme ve önlem alma faaliyetlerini yürütmek ve paydaş odaklı stratejik yenilikleri ortaya çıkarmak amacıyla “kurul” yapısı oluşturulmuştur. İETT kurulları, paydaşlara sürdürülebilir yararlar sağlayan ana unsurlardan biridir. Oluşturulan kurullar, periyodik sürelerde bir araya gelir ve gündemi değerlendirirler. Bu kurullara ek olarak Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Daire Başkanları her hafta bir araya gelerek olağan Koordinasyon Kurulu toplantısını gerçekleştirirler. Bunun yanı sıra, yılda dört kez tüm müdürlerin de katılımı ile genişletilmiş Koordinasyon Kurulu toplantıları düzenlenir. Bu toplantılarda kurum genelini ilgilendiren mesajlar üst yönetimle paylaşılır ve ilgili birimlerin görüşleri alınır. Ayrıca, her Daire Başkanlığı kendine bağlı müdürlerle haftalık toplantılar düzenler.



İç Kontrol Sistemi

İç kontrol sistemi aracılığıyla her yıl düzenli olarak izleme faaliyetleri gerçekleştirilir ve değerlendirme raporu üst yöneticiye sunulur. Tespit edilen eksiklerin giderilmesi için de eylem planları oluşturulur.

İç Denetim

İç Denetim Başkanlığımız, 5108 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında risk yönetimi, üretilen bilgilerin doğruluğu ve tamlığı, faaliyetlerin etkili, ekonomik, verimli ve mevzuata uygun şekilde gerçekleştirildiğine dair denetim yapar.

Dış Denetim

5108 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu ile 6085 sayılı Sayıştay Kanunu kapsamında idaremin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenir.

Belediye Meclis Denetimi

İdaremizin mali karar ve işlemleri, 3645 sayılı yasa gereği İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından seçilen iki murakıp tarafından incelenir ve takibinde hazırlanan rapor Büyükşehir Belediye Meclisine sunulur.

Risk Yönetimi

Kurumsal risk yönetim sistemimiz, stratejik plan, performans programı, bütçe ve diğer uygulamalarla entegre edilmiştir. İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu, riskleri altı ayda bir ve/veya gerek 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.

Etik Politikamız

İETT olarak, bağlı bulunduğumuz 4857 ve 657 sayılı kanunların ilgili maddeleri ve “Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”, çalışanlarımızın tabi olduğu etik kurallarını belirler. Bunun yanı sıra kurumumuzda “Etik Politikası ve Etik İlkeleri”ni oluşturduk. İşe başlarken bu kurallara uygun davranacağına dair taahhüname imzalayan çalışanlarımızın bu kurallara uyumu “Etik Komisyonu” ve “Disiplin Kurulu” tarafından değerlendirilir. İlgili disiplin kurulları, ihbarda bulunan kamu görevlilerinin kimliğini gizli tutar ve bu kişilere herhangi bir zarar gelmemesi için gereken tedbirleri alır.

Mükemmellik Politikamız

Kuruluşlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını tespit etmelerini sağlayan ve uygun çözümlere ulaşabilmek için belli bir yaklaşımın kullanılmasını öneren EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzda uygulanmaya başlanması ile birlikte sürekli bir gelişim yakaladık ve mükemmellik yolunda önemli kazanımlar elde ettik. 2015 yılında 24. Kalite Kongresi'nde Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü ve ertesi yıl Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın (EFQM) ‘Müşteriye Değer Katma’ kategorisinde 2016 EFQM Mükemmellik Başarı Ödülünü almamız, mükemmelleşme yolundaki

basamakları hızla tırmandığımızın açık bir işaretidir. Mükemmellik anlayışı, sonu olmayan bir yolculuktur. Biz de kendimizi sürekli olarak iyileştirmek amacıyla, 2019 yılında EFQM Süreklilik Ödülüne başvurmayı planlıyoruz.

Mükemmellik Politikamızın Ana Prensipleri

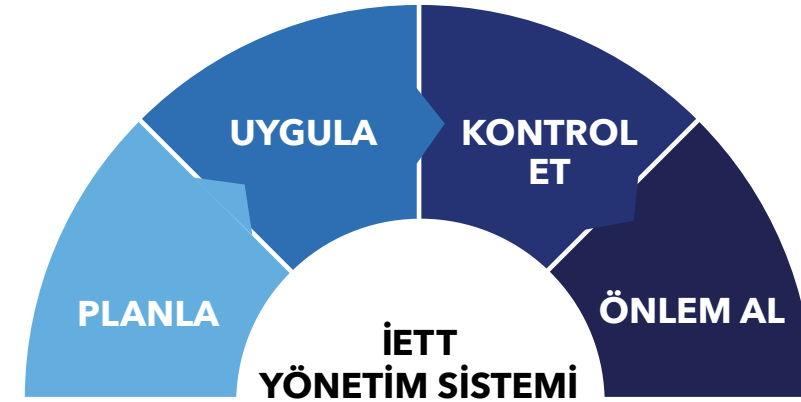
Paydaş beklentilerinin karşılanması esas alan mükemmellik anlayışını benimsedik. Yönetim sistemlerimizi aşağıda belirtilen temel kavramlara göre planlamayı, gözden geçirmeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt ediyoruz.



Yönetim Sistemlerimiz

2009 yılında, İETT’de iş yapış biçimini köklü şekilde değiştirerek girişimci ruhu ve takım çalışmasını 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 dokümantasyon yapısını, belgelendirme denetimine tabi olan uluslararası yönetim sistemi standartlarıyla uyumlu hale getirmeye başladık.

İETT olarak, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında raporun “Sürdürülebilirlik Yolculuğu Kilometre Taşları” bölümünde listelenmiş olan yönetim sistemlerini uyguluyor ve sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Bu yönetim sistemlerinin ana yapısını ve birbirleriyle olan bağlantılarını açıklamak, ilgili süreç ve standartları tarif etmek amacıyla hazırladığımız “Entegre Yönetim Sistemi (EYS) El Kitabımız” bulunuyor. Kurumumuzda prosedürler, talimatlar ve uygulamalara çatı oluşturan politikalarımız mevcuttur. Tüm politikalar, Kalite Doküman Yönetim Sistemi (QDMS) ortamında yayınlanır. Yönetim sistemlerimizi doğrudan destekleyen içerikteki politikalarımıza ek olarak Risk Politikası ve Kurumsal Risk Strateji Belgesi de oluşturulmuştur.



Mükemmellik Politikamızın “sonuç odaklıyız” maddesinden hareketle “Performans Yönetim Sistemlerini” oluşturduk. Ayrıca, “Kurumsal Karne” ve “Süreç Yönetimi” gibi enstrümanlarla Kurum performansının, kurum liderleri tarafından izlenebileceği bir yapı kurduk.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik Yolculuğumuzun Kilometre Taşları

2010

- Süreç Yönetim Uygulaması

2011

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi
- OHSAS 18001 İSG Yönetim Sistemi

2012

- ISO 10002 Müşteri Şikayeti Yönetim Sistemi
- EN ISO 15838 Müşteri İletişimi Merkezi Yönetimi Sistemi
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi
- 5S Faaliyetleri Başlangıcı
- Ulusal Kalite Hareketine Katılım
- Karbon Ayak İzi Hesaplama Modülü

2013

- EN ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- İnovasyon Çalıştayları
- EFQM Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalisti

2014

- ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi
- EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetim Sistemi (Tünel ve Nostaljik Tramvay)
- GRI A+ Seviyesinde Sürdürülebilirlik Raporu
- EFQM Türkiye Mükemmellik Ödülü

2015

- EN ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi
- EFQM Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü

2016

- Avrupa Birliği Çevre Ödülleri Yönetim Kategorisi Birinciliği
- GRI "Kapsamlı" Standardında Kamuda İlk Sürdürülebilirlik Raporu

2017

- Sürdürülebilir İş Ödülleri, Sürdürülebilirlik Raporlaması Birinciliği
- EN ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Yönetim Sistemi
- EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetim Sistemi Belgesi Metrobüs sistemi için alınmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

İETT olarak temel politikamız ve önceliğimiz; 2013-2017 dönemi stratejik planında ortaya koyduğumuz vizyonumuzu gerçekleştirmektir. Enerji, Ekoloji, Etkinlik ve Ekonomi kavramlarını ifade eden ve 4E olarak tanımladığımız yönetim modeli yaklaşımını benimsedik. 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, paydaş beklentilerinin ön planda tutulduğu çeşitli çalıştaylar ve toplantılar gerçekleştirdi. Bu toplantılarda kilit paydaşlarımızın belirlenmesine ek olarak, 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. Ayrıca raporlama sürecinde, çalışanlarımızın tümüne açık olan sürdürülebilirlik farkındalığı anketi de gerçekleştirdik. Online bir platform üzerinden gerçekleştirdiğimiz ve toplu ulaşım sektörünü ilgilendiren tüm sürdürülebilirlik konularına yönelik sorular içeren bu anket ile hem çalışanlarımızın sürdürülebilirlik konusundaki farkındalıklarını artırmayı hem de bu konudaki görüşlerini almayı amaçladık.

Bu anketin sonuçlarını içeren görüşlere raporumuzun ilgili bölümlerinde “iç paydaş görüşü” adı altında yer veriyoruz. Bunlara ek olarak, stratejik sürdürülebilirlik konularımızı belirlerken, 2017 yılında gerçekleştirdiğimiz müşteri memnuniyeti ve kurumsal itibar anketlerinin sonuçlarından da faydalandık.



İETT 4E Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli



4e enerji
ekoloji
etkinlik
ekonomi

İç Paydaş Anketine katılan çalışanlarımızın % 84,5'i İETT'de sürdürülebilirlik çalışmalarına ve raporlamaya devam edilmesi yönünde görüş bildirmiştir.

“4E” yönetim anlayışı değişen teknolojik ve toplumsal talepler doğrultusunda çalışanlarımızın ve bütün paydaşlarımızın fikirlerinin değerlendirilmesi sonucu doğmuştur.

Ulaşım sektöründeki ulusal ve uluslararası alanda ortaya çıkan yeni trendlere uyum sağlamak ve bu trendlere yön vermek amacıyla yaptığımız toplantı, çalıştay, sempozyum ve anketlerle çalışanlarımızın ve bütün paydaşlarımızın fikir, beklenti ve önerileri alınarak yenilikçi bir yönetim modeli konulmuştur.

Ekonomi: “4E” kapsamında uyguladığımız bize özgü araç alım modeli sayesinde bakım-onarım ve yedek-parça gibi giderlerimizin büyük bölümünü oluşturan kalemlere yaptığımız harcamaları azaltarak bütçe dengesinin korunmasını sağladık.

Ekoloji: Özellikle garajlarımızda uyguladığımız atık bertaraf projesi ile doğaya verilen zararı büyük ölçüde azalttık ve biyolojik çeşitliliğin sürdürülmesine ciddi oranda katkı sağladık.

Enerji: Alımı yapılan 247 aracın yakıt ikmali için aynı ihale kapsamında İETT Kağıthane Garajında Türkiye’nin en büyük, Avrupa’nın üçüncü en büyük doğalgaz (CNG) dolum istasyonunu kurduk.

Etkinlik: Kurumsal bilgi birikimini yönetmek, toplu ulaşım sektörüne yön vermek ve paydaşlarımızla bir araya gelerek onların fikirlerini almak için her yıl Aralık ayında TRANSİST Uluslararası Ulaşım Teknolojileri Sempozyum ve Fuarı düzenlemekteyiz. Ayrıca başta trafik sorunu olmak üzere şehir hayatını olumsuz etkileyen sorunlara yenilikçi çözümler üretmek amacıyla yıl içerisinde ortak akıl konferansları düzenlemekteyiz.

“4E” kapsamında yaptığımız uygulamalarla ulaşım için harcanan akaryakıt oranını düşürerek enerji-deki dışa bağımlılığın azalmasına katkı sağlamaktayız. Çevreci araçlarımızla, çevreye zararlı olan karbon salınımını azaltmaktayız. Birçok bakanlıktan daha büyük olan bütçemizi dengede tutarak doğrudan ekonomiye katkı sağlamının yanı sıra ulaşımında yaptığımız iyileştirmelerle ekonomiye canlılık kazandırmaktayız. Yaptığımız bilimsel ve sosyal etkinliklerle paydaşlarımızın ve çalışanlarımızın motivasyonunu yükselterek sektöre ciddi katkı sağlamaktayız.



UYGULAMALARIMIZ

Yönetim Geliştirme Uygulamaları

EFQM Mükemmellik Modeli, Kalite Belgeleri, Kaizen, İnovasyon, Öneri Sistemi, Benchmarking, Kurumsal Performans Yönetimi, Yönetim Bilgi Sistemi, Performans Yönetimi, PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al), Zaman Planlama Modeli, Filo Yönetim Sistemi, Kurumsal Kaynak Planlama (ERP), Proje Takip Sistemi, Doküman Yönetim Sistemi, Çıkarılan Dersler Uygulaması

Maliyet Yönetimi Uygulamaları

Hat Durak Optimizasyonu, Yeni Araç Alım Yöntemi, Km Bazlı Bakım Modeli, Garaj İşletim Modeli, Acil Müdahale Sistemi, İhale Yönetim Modeli, Lojistik Yönetimi, Enerji Yönetimi, Atık Yönetimi, Stok Yönetimi, Dış Kaynak Kullanımı, Elektronik Belge Yönetimi

Yolcu Memnuniyeti Uygulamaları

İstanbulkart, MobİETT, Şarj Ünitesi, Wifi, Algı Yönetimi Toplantısı, Çağrı Merkezi, Akıllı Duraklar, Erişilebilir Ulaşım, Hizmet Kalitesi Yönetim Modeli, Empati Haftası, 3. Taraf Gözetimi, Araç İçi Bilgilendirme, Yolcu Bilgilendirme Sistemi, Saha Yönetim Sistemi, Müşteri Memnuniyeti Anketi, Sivil Toplum Kuruluşları ile İlişki Yönetimi Çalışmaları.

Çalışan Memnuniyet Uygulamaları

5S (Kaliteli Çalışma Ortamı Oluşturma ve Sürekliliği Sağlama) Faaliyetleri, Çalışan Sağlık Taraması, İETT Akademi, Liderlik Akademisi, Personele Yönelik Sosyal Hizmetler, Personele Yönelik Sosyal Faaliyetler, Hobi Kulüpleri, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Kaptan Köşkü Uygulaması, PGS.

ISO 26000 Uygulamalarımız Hakkında

İETT olarak faaliyetlerimizi sosyal sorumluluk anlayışı ile yürütmekteyiz. Türkiye’de ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberine uyum belgesi alan ilk kamu kurumu olduk. Denetim sonucunda 5 üzerinden 4,71 puan almaya hak kazandık. Sosyal sorumluluk kapsamını tanımlamak için kurumumuzda aşağıdaki başlıklar üzerinden çalışmalarımızı sürdürmekteyiz:



Kurumsal Yönetim

Kurumumuzda etkin kurumsal yönetim anlayışını tesis etmek için karar alma ve uygulama süreçlerimizde, sosyal sorumluluk ilkelerini (hesap verebilirlik, saydamlık, ahlaki davranış, paydaş çıkarlarına saygı, yasal kurallara saygı, uluslararası davranış normlarına saygı ve insan haklarına saygı) esas almaktayız.

İnsan Hakları

İnsan haklarının doğuştan, vazgeçilemez, evrensel, bölünemez ve karşılıklı bağımlı olduğunun bilincindeyiz. Etik İlkelerimiz ve Politikamız ile insan haklarına uyacağımızı taahhüt ederiz.

Çalışan Uygulamaları

İETT çalışanları ve İETT adına çalışanlar (taşıyonlar, tedarikçiler, yüklenici, sözleşmeli personel) yasal olarak kayıtlıdır. Çalışma şartları, yasal düzenlemeler ve bu doğrultuda yapılan bağlayıcı sözleşmelerle sağlanır İETT’de çalışma şartlarının, toplu iş sözleşmeleri dahil, ulusal yasalar ve düzenlemelerle uyumlu olduğunu ve ilgili uluslararası çalışma standartları ile tutarlı olduğunu temin ederiz. Çalışanlarımız, Sosyal Güvenlik Kurumu’na (SGK) kayıtlı olup sosyal açıdan devlet güvencesindedir.



Çevre

Çevreye olan etkilerimizin bilincinde olan bir kurum olarak, ISO 14001 standardına uygun çevre yönetim sistemini ve ISO 50001 standardı ile uyumlu enerji yönetim sistemini kurduk ve sürekli iyileştirmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz. ISO 14064 Sera Gazı Yönetim Standardına göre doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarını hesaplayarak bağımsız ve yetkili kuruluşlara doğruluyoruz.

Adil İşletme Uygulamaları

İETT’de “Etik İlkelerimiz ve Politikamız” da yer aldığı üzere, görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kötüye kullanılmasına müsamaha gösterilmez. Değer zincirindeki tedarikçilerimizin, sosyal sorumluluk bilincini artırmak ve bu yöndeki faaliyetlerini teşvik etmek amacıyla, kendilerinden “Sosyal Sorumluluk Taahhütnamesi” talep ederiz. İETT araçları ile taşınan yolcularımızı sigortalıyoruz. Hizmet sunumu sırasında oluşabilecek herhangi bir sağlık ve güvenlik probleminde sigorta kapsamında zarar tazmin edilir.

Tüketici Konuları

İETT olarak, sunduğumuz hizmetlerin tüketiciye olan etkileri ile diğer çevresel etkileri hakkında tüketicileri bilgilendiririz. Tüketici verisini elde etmek, kullanmak ve korumak ile ilgili olarak ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi’ni kurduk. Bu sistem, tüketiciler hakkında elde edilen bilginin korunmasını da kapsıyor. Bunun yanı sıra İETT’de, toplu taşıma hizmetinin sürekliliğini ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi ile güvence altına aldık. Tüketici anlaşmazlıklarının çözülmesi için pek çok şikayet kanalımız (İBB Beyaz Masa, ALO 153, sosyal medya vb) mevcuttur.

Toplumun Katılımı ve İyileştirme

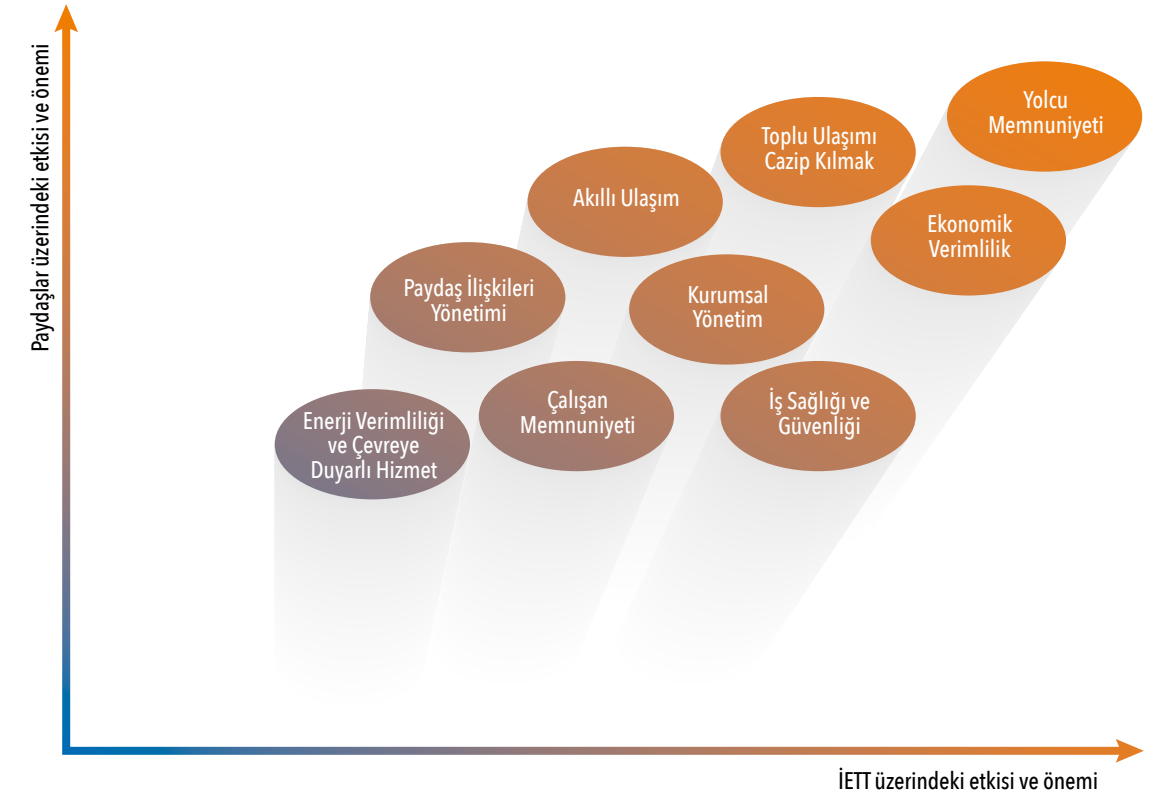
Kurumumuz toplum ile karşılıklı etkileşim içindedir ve halkla ilişkimizin temeli toplumun geliştirilmesi esası üzerine kuruludur. Halkın katılımının ve gelişmesinin, sürdürülebilir gelişmenin ayrılmaz bir parçası olduğu yaklaşımıyla, her yıl sosyal sorumluluk proje planı hazırlıyor ve uyguluyoruz. Sosyal yatırım ve halkın gelişimine yönelik faaliyetleri kapsayan öncelikleri belirlemede ilgili temsilci topluluk gruplarına danışıyoruz. (Algı toplantıları, çalıştaylar, TRANSİST organizasyonu vb.) Filo sayısını artırarak doğrudan veya dolaylı istihdam fırsatı oluşturuyoruz. Sosyal yardım kampanyaları düzenleyerek ulusal ve uluslararası ihtiyacı olan topluluklara gıda, giyim vb. ihtiyaç malzemeleri temin ediyoruz.

ÖNCELİKLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIMIZ

Kurumumuz için stratejik öneme sahip konuları ekonomik, çevresel ve toplumsal olarak ayrı ayrı inceledik, önceliklendirdik ve İETT Öncelikli Sürdürülebilirlik Konuları Matrisini oluşturduk. Tablonun sağ üst bölümünde, hem paydaşlarımız hem de İETT açısından daha yüksek öneme sahip olup İETT’nin itibari, yasal, finansal ve operasyonel performansını doğrudan ve önemli ölçüde etkileyen konular raporun ilgili bölümlerinin ana başlıklarını oluşturuyor. Kurumumuzun bu konulardaki performansı, raporun ilerleyen bölümlerinde niceliksel ve niteliksel verilerle detaylı olarak sunuluyor.

İETT Öncelikli Sürdürülebilirlik Konuları Matrisi

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.



Geleceğe Bakışımız

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Sektörü düzenlemek, denetlemek, dengelemek ve sektöre danışmanlık yapmak (4D) hizmet anlayışıyla oluşturulan misyon ve vizyonumuz doğrultusunda 7 stratejik amaç ve bu amaçlarla ilgili hedeflerimizi belirledik. Yandaki tabloda görüldüğü üzere, stratejik amaç ve hedeflerimiz, raporumuzda yer alan sürdürülebilirlik konularıyla örtüşmektedir.

Sürdürülebilirlik konusuna ilişkin belirlediğimiz 2023 hedeflerimiz ise şunlardır:

2023 Hedeflerimiz

BAŞLIK	GÖSTERGE	PUAN
Müşteri	Müşteri Memnuniyet Oranı	80
	HKÖM Puanı	95
Finansal	Yolculuk Gelirinin İşletme Giderini Karşılama Oranı	70
İçsel Süreçler	Zamanındalık (%)	98
	Kurumsal İtibar Puanı	90
	Yolculuk Sayısı (Nüfusa Oranlı)	90
Çevre	Yolcu km Başına Karbon Ayak İzi(kg)	0,0628
	Alternatif Enerji Kullanım Oranı (%)	0,3142
Sağlık ve Güvenlik	Milyon Yolculuk Başına Yolcu Kaza Sayısı	0
Öğrenme ve Gelişme	Çalışan Memnuniyet Oranı	80

Önceki raporumuzda vermiş olduğumuz finansal hedef %80 iken küresel ekonomideki konjonktürel gelişimler neticesinde bu raporda hedefimizi %70 olarak revize ettik. Yolculuk sayısı hedefimizi ise artan hizmet kapasitemize uygun olarak % 88,51 den % 90'a çıkardık. 2023 hedeflerimize ulaşmak için iyileştirmeye açık alanlarımızı tespit ediyor ve bu alanlarda kendimizi geliştiriyoruz.

Önceliklerimizin Stratejik Planımızla İlişkisi

STRATEJİK AMAÇLARIMIZ	STRATEJİK HEDEFLERİMİZ	ÖNCELİKLİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONULARIMIZ
Yönetim Sistemlerinde Mükemmelleşmek	EFQM mükemmellik modelini uygulamak	Kurumsal Yönetim
	Yönetim sistemleri kurma faaliyetlerini artırmak	Paydaş İlişkileri Yönetimi
	Bilgi yönetimini etkin kılmak	İş Sağlığı ve Güvenliği
	Bilişim sistemini güçlendirmek	Çalışan Memnuniyeti
Çalışanların Motivasyon, Memnuniyet ve Bilgi Birikimlerini Artırmak	İş tatmini, katılım ve aidiyet oranını artırmak	Kurumsal Yönetim
	Çalışma koşullarını geliştirmek	Paydaş İlişkileri Yönetimi
	Eğitim ve kariyer gelişimini desteklemek	İş Sağlığı ve Güvenliği
	Etkili içi iletişimi sağlamak	Çalışan Memnuniyeti
Dengeli ve Güçlü Finansal Yapıyı Korumak	Kaynakları artırmak ve verimli kullanmak	Ekonomik Verimlilik
	Bütçe dengesini sağlamak	Kurumsal Yönetim
Çevreye Duyarlı Olmak ve Yeni Teknolojileri Uygulamak	Emisyon oranlarını azaltmak	Ekonomik Verimlilik
	Alternatif enerji kaynaklarını kullanmak	Kurumsal Yönetim
	Enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak	Enerji Verimliliği ve Çevreye Duyarlı Hizmet
	Kurumsal enerji tüketimini etkin şekilde yönetebilmek	Toplu Ulaşımı Cazip Kılmak
	Çevresel ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak	Akıllı Ulaşım
Hizmet Kalitesini Geliştirmek	Yolcu ilişkilerini etkin bir şekilde yürütmek	Yolcu Memnuniyeti
	Hizmet konforunu yükseltmek	Toplu Ulaşımı Cazip Kılmak
	Toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmek	Kurumsal Yönetim
	Fiziki koşulları iyileştirmek	Akıllı Ulaşım
Kurumsal Bilgi Birikimini Yönetmek	Toplu ulaşım ile ilgili organizasyonlar düzenlemek	Paydaş İlişkileri Yönetimi
	Toplu ulaşım otoriteleriyle kurumsal bilgi paylaşımını sağlamak	Kurumsal Yönetim
Kurumsal İtibarı Artırmak	Kurumsal algıyı güçlendirmek	Yolcu Memnuniyeti
	İç ve dış paydaş algılarını ölçmek ve izlemek	Kurumsal Yönetim
		Paydaş İlişkileri Yönetimi
		Çalışan Memnuniyeti

Entegre Toplu Ulaşım

Toplu ulaşım hizmetinin kalitesini artırmak ve toplumsal, çevresel ve ekonomik kaynaklarımızı daha verimli ve etkin şekilde kullanmak için Entegre Toplu Ulaşım projesini hayata geçirmeyi planlıyoruz.

İstanbul halkının toplu ulaşım ihtiyacının karşılanmasında birbirini etkileyen türde kararlar alan aktörlerin bir organizasyon altında toplanmasını sağlayacak yapıyı oluşturmayı hedefleyen proje; 24 ana faaliyetten oluşturulmuş, her bir faaliyet için mevcut durum analizi, literatür, iyi uygulamaların incelenmesi, mevcut sistem ile kıyaslanması, entegre modelin oluşturulması, adımların model ve fiziki ihtiyaçlarının tespit edilmesi, maliyet analizleri, standartların tespit edilmesi, uygulama iş planlarının hazırlanması, paydaşlarla birlikte gerekli toplantıların düzenlenmesi ve bu çalışmaların raporlanması şeklinde gerçekleştirilmiştir. Proje, toplu ulaşım aktörlerinin bir organizasyon altında toplanmasını sağlayacak modellerin oluşturulması ve uygulama iş planlarının dokümanite edilmesi ile sonlandırılmıştır.

24 Ana Faaliyet

Akıllı Ulaşım Sistemleri	Bakım Yönetim Sistemi	Bilgilendirme Entegrasyon Modeli	Pazarlama ve İletişim Yönetim Sistemi	Çevre ve Enerji Yönetim Sistemi	Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi
Denetim Sistemi	Dijitalleşme Entegrasyon Modeli	Entegre Ulaşım Planlama	Plaka Hat Sahiplik Modeli	Ücret Entegrasyon Modeli	Park Yönetim Sistemi
Filo Yönetim Sistemi	Fiziki Entegrasyon	Garaj Yönetim Sistemi	Taksi Yönetim Sistemi	İhale ve Sözleşme Yönetimi	Paylaşım Modeli Geliştirme Projesi
Hakediş Modeli	Hizmet Sağlayıcı Statüsünün Düzenlenmesi	Mevzuat	Ulaşım Akademisi	İstanbulkart Yönetim Sistemi	Yönetim ve Organizasyon Yapısı



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

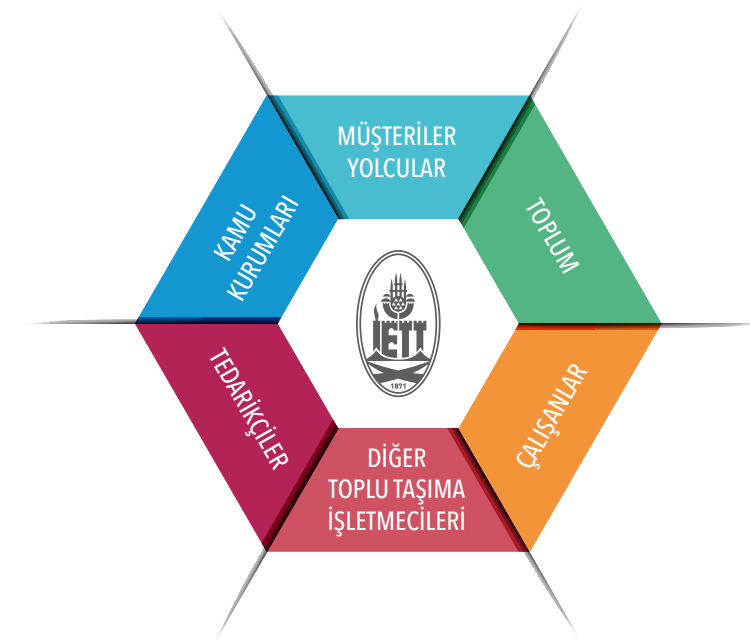
Paydaşlarımız, toplumda İETT'nin ilişki içinde olduğu, kurumumuzun hizmet ve faaliyetlerinden etkilenen ve/veya davranış ve kararlarıyla İETT'nin stratejik amaç ve hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek tüm kişi ve kuruluşlardır. İETT'de paydaş yönetimi, "Paydaş Yönetimi Prosedürü" ile standartlaştırılmıştır. Buna göre; kurumumuzda paydaşlar, iç ve dış paydaşlar olmak üzere iki temel başlıkta sınıflandırılır:

► **İÇ PAYDAŞLAR:** İETT'den etkilenen veya kuruluşu etkileyen, İETT içindeki kişi, grup veya ilgili/bağlı kuruluşlardır.

► **DIŞ PAYDAŞLAR:** İETT'den etkilenen veya kuruluşu etkileyen İETT dışındaki kişi, grup veya kurumlardır.

Paydaşlarımızın gereksinim ve beklentileri, iletişim yöntemi ve periyodu her dairenin kendisine ait paydaş ilişkileri tablosuyla takip edilir. Sürdürülebilirlik kapsamında etkilerimizin olduğu ve bu etkileri yönetme konusunda işbirliği yapabileceğimiz kilit paydaş gruplarımızı; çalışanlar, müşteriler/yolcular, kamu (İBB-İstanbul Büyükşehir Belediyesi, UKOME-Ulaşım Koordinasyon Merkezi, UBAK Ulaştırma Bakanlığı), tedarikçiler, toplum (medya, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler vb.) ve diğer toplu taşıma işletmeleri olarak belirledik.

Kilit Paydaşlarımız



İletişim Platformlarımız

Paydaş gruplarının ilgi alanlarının ve İETT’den beklentilerinin farklılık göstermesi sebebiyle tüm ki-lit paydaşlarımızla iletişim içinde olmaya özen gösteriyoruz. Bu kapsamda, 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 Paydaş İletişim Çizelgesi tablosunda yer alıyor.

Paydaş Görüşleri ve Beklentilerin Yönetimi

Mükemmellik Politikamızda belirttiğimiz üzere, paydaş beklentilerinin karşılanmasını esas alan mü-kemmellik anlayışını benimsiyoruz. Stratejik plan çalışmasında olduğu gibi sürdürülebilirlik raporlama-sı çalışması boyunca da paydaşlarımızın görüşlerini derlemeye ve farklı grupların, İETT’nin faaliyetleri hakkındaki görüş ve beklentilerini öğrenmeye devam ettik. Raporlama döneminde paydaşlarımızdan aldığımız görüşlerin ve ilgili aksiyonlarımızın özeti bir sonraki sayfadaki tabloda aktarılmıştır.

PAYDAŞ İLETİŞİM ÇİZELGESİ				
PAYDAŞ GRUBU	PAYDAŞ	İLETİŞİM YÖNTEMİ VE KANALLARI	İLETİŞİM SIKLIĞI	PAYDAŞ BEKLENTİSİ
Çalışanlar	Memur, İşçi	Merkez portal internet sitesi	Sürekli	*Çalışma koşullarının daha da iyileştirilerek, daha fazla sosyal etkinliklerin yapılması *Performansa dayalı hat atama modelinin düzeltilmesi/kaldırılması *Yemekhane hizmetinin iyileştirilmesi *İş gezilerine tüm personelin dahil edilmesi
		Kurum içi LCD ekranlar, panolar	Sürekli	
		Elektronik ortamda şikayet formu/tutanak	Sürekli	
		Öneri sistemi: Bir Fikrim Var	Sürekli	
		Kurum içi bülten: Bizim Durak Dergisi	Ayda 1 kez	
		El kitabı	Yılda 1 kez	
		Çalışan Memnuniyet Anketi	Yılda 1 kez	
İETT yönetimindeki özel taşıma şirketleri	ÖHO, Otobüs A.Ş.	Toplantılar (Yönetim stratejileri, bilgilen-dirme, birim içi paylaşım vb)	Yılda 1 kez	*İETT diğer otobüs şirketlerinin kurumsallaşmasına katkıda bulunmalı *Raylı sistem geliştirilmeli *Araçlar yenilenmeli
		e-posta, telefon	Sürekli	
Kamu	İBB	İBB koordinasyon toplantısı	Haftada 1 kez	*Şöförlere iletişim ve psikolojik eğitim verilmeli, kalite artırılmalı *Araç ve sefer sayısı artırılmalı, *Yenilenebilir, çevreci enerji kaynakları kullanılmalı *Araçlarda ve duraklarda engellilere ve yaşlılara uygun düzenlemeler yapılmalı *Raylı sistem geliştirilmeli *Ulaşım hizmetlerine yönelik planlama, projelendirme, uygulama ve izleme süreçlerinde kurumsal ve bireysel paydaşlar ile işbirliği ve koordinasyonun daha da artırılması *Ana ulaşım sistemlerini destekleyecek şekilde mevcut hatların düzenlenmesi ve yeni besleme hatların sayısının artırılması *Toplu ulaşım sisteminde gece hat/güzergah sayısını artırmak
	İBB	Raporlar	En az haftada 1 kez	
	UKOME	Toplantı	Haftada 1 kez	
	UBAK	Yasal mevzuat		
Müşteriler	Yolcu	İBB Beyaz Masa, Başbakanlık İletişim Merkezi (BIMER)	Sürekli	Çift katlı otobüsler yerine, körüklü otobüs talebi Yoğun hatlarda sefer artırımı talebi *Durak sayısı çok olan hatlarda ekspres hat talebi *ÖHO hatlarının İETT otobüsüne çevrilmesi *Kapalı Durak talebi *Duraklara Kart dolum makinası talebi *Uzun hatlar için güzergah optimizasyonu talepleri *Hizmet yılı fazla olan şöförlerin kısa ve az yoğun hatlarda görevlendirilmesi *Araç içi otomatik ısı-nem ölçen aparatlar konularak havalandırmanın daha etkin yapılması *Toplu taşıma ücretlerinin düşürülmesi *Usulsüz kart kullanımı cezalarının arttırılması *LCD ekranlarda Limon & Zeytin gibi animasyonlu videoların artırılması *Aylık elektronik biletin 200 kontöre çıkarılması *Yürüyen merdivenlerin üzerlerinin örtülmesi *Metrobüs durağı için tuvalet *Metrobüs giriş-çıkışları için karanlıkta aydınlatma talebi *Metrobüslerde oturma yeri ücretli olan bölümler konulması
		Yolcu şikayet formu	Sürekli	
		Web sayfası: Canlı destek yardım İETT	Sürekli	
		İETT Whatsapp şikayet hattı	Sürekli	
		Sosyal Medya	Sürekli	
		Araç içi LCD ekranlar	Sürekli	
		Algı toplantıları	Yılda 6 kez	
		Müşteri memnuniyeti anketi	Yılda 1 kez	
	Bayiler	Toplantı, telefon, e-posta	Sürekli	
Tedarikçiler	Tedarikçiler	Tedarikçi memnuniyet anketi	Yılda 1 kez	*Mevzuatta yapılan değişiklikler tedarikçilerine bir bülten (e-mail) yolu ile ulaştırılabilir. *Üretici, imalatçı ve sanayici ile birlikte işbirliği çalışmaları / çalışma grupları sağlanabilir. *İETT’de inovasyon sağlanması için, müşteri ve tedarikçilerin gereksinimlerinin daha iyi anlaşılması amacıyla etkinlik günleri oluşturulabilir *Şöförlere eğitim verilmeli *Yenilenebilir, çevreci enerji kaynakları kullanılmalı *Araçlar ve duraklar engelliler için uygun özelliklere sahip olmalı *Pembe otobüs - kadınlara özel ulaşım araçları olmalı *Raylı sistem geliştirilmeli *Toplu taşıma görgü kuralları eğitimi verilmeli
		Telefon/e-posta	Sürekli	
	Taşeron Firmalar	Kurumsal itibar anketi	Yılda 1 kez	
		Toplantılar	En az ayda 1 kez	
Toplum	Sivil Toplum Kuruluşları, Dernekler, Üniversiteler, Yerel Halk	Ortak akıl konferansları, çalıştaylar	Yılda en az 2 kez	*Sefer sayısı arttırılmalı *Şöförlere eğitim verilmeli (tavır, davranış, güvenli araç kullanımı) *Ücretler düşürülmeli *Araçlar ve duraklar engelliler için uygun özelliklere sahip olmalı *Araçlar teknolojiye uygun ve konforlu olmalı *Araç sayısı artırılmalı *Sefer düzenlemeleri doğru yapılmalı *Araçlar engelliler için uygun özelliklere sahip olmalı *Akıbil telefonlara entegre edilmeli, online bakiye yüklenebilmeli *Tüm ulaşımda İETT standartları belirleyip denetimleri gerçekleştirmelidir *Araçlar teknolojik olarak yenilenmeli (usb, wi-fi)
		Kurumsal itibar anketi	Yılda 1 kez	
	Üniversiteler	İşbirlikleri (akademik programlar)	Gerektiğinde	
		Etkinlikler (engelli, yaşlı vb)	En az ayda 1 kez	
	Yerel Halk	Sosyal Medya (facebook, twitter vb)	Sürekli	
		Whatsapp şikayet hattı	Sürekli	
	Medya	Kurumsal itibar anketi	Yılda 1 kez	
		E-posta, toplantı, sosyal medya	Sürekli	
Diğer Toplu Taşıma İşletmeleri	Sektör İşletmeleri	Ortak akıl konferansları ve TRANSIST	Yılda en az 2 kez	

UBAK: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
UKOME: İBB Ulaşım Koordinasyon Müdürlüğü
ÖHO: Özel Halk Otobüsleri

Paydaşların Algılarını Ölçmek ve İzlemek

Tedarik hizmetlerinin sorumlu kaynaklardan teminini garanti altına almak için tedarikçilerimizi de sürdürülebilirlik çalışmalarımıza dahil ettik. Her yıl gerçekleştirdiğimiz “Tedarikçi Günleri” ve bu kapsamda düzenlenen “Tedarikçi Memnuniyet Anketleri” tedarik zincirinde sürdürülebilirlik yaklaşımımızın iki temel unsurudur. Bu etkinlikler kapsamında kaliteli ve sorumlu tedarik konusunda tedarikçilerimize bilgi aktarımı yaparak ortak akıl üretmeyi amaçlıyoruz. Tedarikçilerimizle yaptığımız işlerin sonunda bir tedarikçi değerlendirme formu dolduruyoruz ve bu forma göre yüksek puan alan tedarikçilerimize teşekkür mektubu gönderirken yüksek puan alamayan tedarikçilerimize ise iyileştirmeye açık alanlarıyla ilgili olarak geri bildirimde bulunuyoruz.

Değer zincirindeki tedarikçilerimizden sosyal sorumluluğun artırılmasına yönelik olarak “Sosyal Sorumluluk Taahhütnamesi” talep ediyoruz. Bunun yanı sıra çalışan haklarının gözetimi kapsamında SGK yükümlülüklerini yerine getirmeyen hiçbir tedarikçi ile çalışmıyoruz. Araç tedarikçilerimiz, işbirliğimizin kılavuzu olan teknik şartnamelerdeki OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi gereklerini de içinde barındıran EYS (Entegre Yönetim Sistemi) yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur. Ayrıca, garajlarımızda hizmet veren tüm tedarikçilerimizin ilgili dokümanları dış denetime tabidir. Tedarikçilerimizden aldığımız geri bildirimler ve ilgili aksiyonlarımız raporun “Paydaşlarla İletişim Kanalları ve Alınan Aksiyonlar” tablosunda yer alıyor.

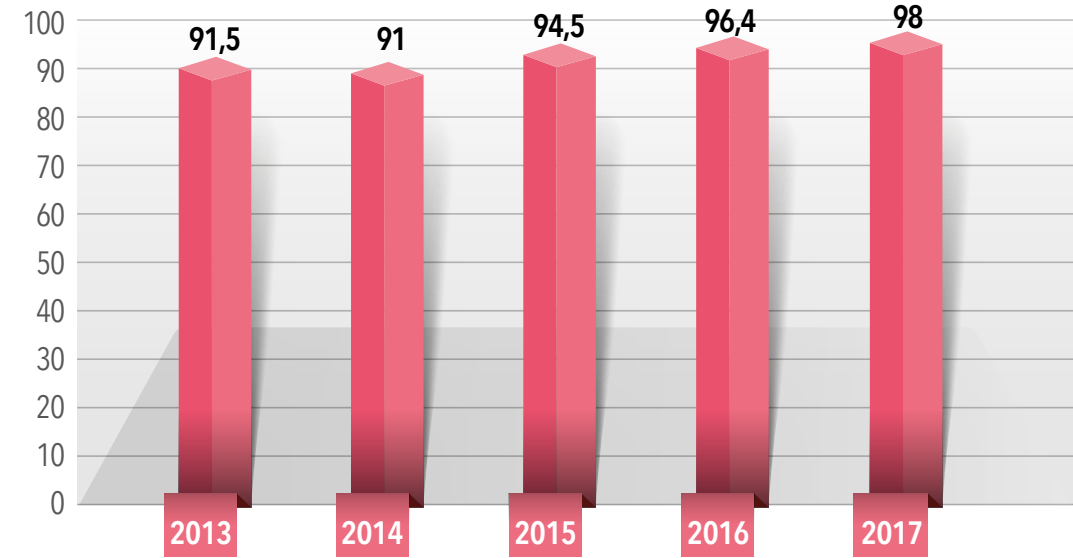
Kurumumuz, ürün ve tedarikçi gelişimini destekleyen yaklaşımıyla ülke ekonomisine de katkı sağlıyor. Yerli üreticileri desteklemek adına, son beş yılda sisteme dahil ettiğimiz tüm araçların yerli üretim olması tercih edildi. Ayrıca, kurumumuz, üretici firmaların ar-ge çalışmaları sonucu ürettikleri ürünleri, İETT’nin test tezgahlarında ya da otobüslerinde test etme imkânı sunuyor. Böylece İETT olarak, otomotiv yan sanayisinin gelişimini de destekliyoruz.

ÇÖZÜM ORTAKLARIMIZ

Toplumsal sorumluluğumuz gereği ve faaliyetlerimizin devamlılığı için tedarikçilerimizi çözüm ortağımız olarak görmekteyiz. Bu bağlamda “Tedarikçilerimizle Gelişiyoruz” anlayışını benimsiyor ve onların gelişimi için gereken desteği sunuyoruz.



Tedarikçi Memnuniyet Oranı (%)



Kurumsal İtibar Anketi

Paydaşlarımızın görüş ve önerilerine verdiğimiz önem kapsamında, bağımsız araştırma şirketleri aracılığıyla kamuoyundaki İETT algısının ve kuruma duyulan güvenin araştırılması ve iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi amacıyla her yıl kurumsal itibar araştırması gerçekleştiriyoruz. 2017 yılının değerlendirilmesi amacıyla yüz yüze, dağıt-topla ve online anket teknikleri kullanılarak yapılan çalışma sonucu toplamda 1.795 kişiyle çalışıldı.

Araştırmada itibar değerini ortaya çıkaran sorular sekiz farklı başlık altında toplandı. Bu başlıklar sırasıyla; Marka İmajı, Müşteri Yaklaşımı, Yönetim Anlayışı, Sosyal Sorumluluk, Çevrecilik, Çalışma Ortamı, sektördeki Konum, Ürün ve Hizmet Kalitesidir.

Kurumsal İtibar Araştırması genel sonuçları aşağıdaki grafikteki gibidir:

	Puan (%)			
Başlık	2014	2015	2016	2017
Sektördeki Konum	88,4	88	87,5	84,2
Marka İmajı	85,3	84,9	85,5	81,9
Müşteri Yaklaşımı	82,7	84,1	83,5	80,9
Ürün ve Hizmet Kalitesi	82,6	82,7	82	80,3
Çevrecilik	81,1	80,9	80,7	77,9
Çalışma Ortamı	79,1	80,4	76,5	73,1
Sosyal Sorumluluk	80,4	80,1	81,2	79,5
Yönetim Anlayışı	80,7	80,1	78,4	76,8
Genel Kurumsal İtibar Değeri	81,8	82,9	82	79,5

2016 ve 2017 yıllarındaki küresel durgunluk sebebiyle ülke genelinde tasarrufa gidildiği için yeni şoför alımı yapılamadı. Kısıtlı kaynakla sağlanan toplu ulaşımın hizmet seviyesinde yaşanan düşüşler Müşteri Memnuniyeti ve Kurumsal İtibar Anketi sonuçlarına yansımıştır. Bu sorunun üstesinden gelebilmek için ilerleyen bölümlerde bahsedeceğimiz Filo İşlettirme Modelini geliştirdik.

Ortaklıklarımız-İş Birliklerimiz**KALDER**

“Yönetim Sistemlerinde Mükemmelleşme” stratejik misyonumuz kapsamında katılım sağlanmıştır. Avrupa Kalite Yönetim Vakfı’nın (EFQM) Türkiye temsilcisi olan KalDer sayesinde EFQM Mükemmellik Modeli hakkında bilgi alınarak Kurumumuzda uygulanmıştır.

Kazanımları:

- EFQM Mükemmellik Modelinin Uygulaması
- EFQM Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü
- EFQM Avrupa “Müşterilere Değer Katma” Başarı Ödülü

UCLG-MEWA Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Ortadoğu ve Batı Asya Teşkilatı

Genel merkezi İspanya’nın Barselona kentinde olan Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Dünya Teşkilatı (UCLG), Ocak 2004 yılından bu yana faaliyet göstermektedir. Ortadoğu ve Batı Asya Teşkilatı’na katılım gösterdiğimiz bu topluluğun Kentsel Mobilite Komitesi’ne başkanlık ediyoruz.

Kazanımları:

- Kentsel Mobilite Komitesi Toplantıları
- Deneyim Paylaşımı

IBBG Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu

2004 yılında Londra Imperial College bünyesinde faaliyet gösteren araştırma merkezi RTSC (Railway and Transport Strategy Centre – Demiryolu ve Ulaşım Strateji Merkezi) tarafından kurulmuştur. Dünyanın önde gelen kent içi otobüs işletmecilerini bir araya getirerek bilgi ve deneyim paylaşımı imkânı sağlayan bir platformdur. IBBG üyeleri arasında New York, Londra, Brüksel, Singapur ve Dublin gibi global şehirlerin kentiçi otobüs taşımacılığı otoriteleri ve işletmecileri bulunmaktadır. Bizim de katılım sağladığımız bu grup sayesinde tüm iş süreçlerimizi kıyaslayıp iyileştirmeye açık alanlarımızı belirliyoruz.

Kazanımları:

- Yıllık Toplantılar
- Vaka Analizleri
- Karşılaştırmalı KPI (performans) Raporları
- Ortak Müşteri Memnuniyeti Anketleri
- Web Sitesi Erişimi (forum soruları & doküman erişimi)
- Platformlar Aracılığı ile Veri ve Bilgi Paylaşımı

UITP Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği

130 yıl önce kurulan ve dünya genelinde 96 ülkeden 1400’den fazla üyesi bulunan Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) dünyanın en köklü ve büyük toplu ulaşım organizasyonudur. Bu birliğin çıkardığı yayınları sürekli olarak takip ediyoruz ve konferans, eğitim, sempozyum gibi etkinliklerine katılım sağlıyoruz.

Kazanımları:

- Toplu Taşıma Literatürünün Arşiv Kütüphanesine Erişim
- Toplu Taşıma Eğitimleri
- Konferans/Sempozyum/Fuar Katılım
- Dergi ve Basılı Yayınlara Erişim

Paydaş Toplantılarımız

Toplu ulaşım alanında 150 yıla yaklaşan bilgi birikimi ve tecrübemizi yurt içi ve yurt dışında paylaşıyoruz. Ayrıca toplu ulaşım konusunda dünyadaki yeniliklerin ve gelişmelerin takip edilmesi ve bu konularda işbirliklerinin oluşturulması için faaliyetlerde bulunuyoruz. Bu kapsamda, toplu ulaşım ile ilgili organizasyonlar düzenleyerek kurumsal bilgi birikiminin paylaşılmasını sağlıyoruz.

TRANSİST Ulaşım Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı

Her yıl ulaşım hizmetlerini iyileştirilmek ve başarılı kurumları teşvik edilmek, bunun yanı sıra ulaşım sektöründeki bilgi paylaşımını sağlamak, stratejik çalışmalara katkıda bulunmak, halkın toplu ulaşımına olan ilgisini artırmak, ulaşım teknolojilerindeki eksikliklerin tespit edilerek yenilikçi çözümler üretilmesini sağlamak amacıyla İBB işbirliğinde İstanbul'da TRANSİST Ulaşım Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı düzenliyoruz.

İnovasyon Çalıştayı

Kurumumuz personelinin, üniversite öğrencilerinin ve yolcularımızın katılımına yönelik inovasyon çalıştayları düzenliyoruz. Yılda üç kez düzenlediğimiz bu çalıştaylar vasıtasıyla yenilikçi ve sürdürülebilir fikirlerin hayata geçirilmesini sağlıyoruz.

Kentsel Mobilite Komitesi Toplantıları



2. Kentsel Hareketlilik Komite Toplantısı / Amman, Ürdün - 22 Mart 2016



3. Kentsel Hareketlilik Komite Toplantısı İstanbul, TRANSIST 2016 / 02 Aralık 2016



4. Kentsel Hareketlilik Komite Toplantısı Nablus, Filistin - 12 Mart 2017



5. Kentsel Hareketlilik Komite Toplantısı & MEWA Bölgesi'nde Çevre Dostu, Entegre ve Güvenli Kentsel Hareketlilik Paneli / İstanbul, TRANSIST / 4 Kasım 2017

Hackathoncity - İstanbul

Ulaşım alanındaki yeni teknoloji ve stratejik gelişmelerin aktarıldığı; katılımcılar, yerel yönetimler ve sektör temsilcileri arasında sürdürülebilir bilgi alışverişinin sağlanacağı “Dijital Çağda Geleceğin Ulaşımını Kodluyoruz” sloganıyla kamuda ilk kez Hackathon etkinliği düzenlendi.

2-3 Kasım 2017 tarihlerinde Lütfi Kırdar Kongre Salonunda TRANSİST 2017 etkinlikleri kapsamında düzenlenen yarışmaya yazılımcı, geliştirici ve tasarımcı profesyoneller ile bu alanda okuyan öğrenciler başta olmak üzere toplamda 194 kişi başvuru yapmıştır. Elemeler sonucunda 45 kişi hak kazanmış bunlardan 37 kişi (19 grup) yarışmaya bizzat katılmıştır.

Katılımcılar HackathonCity-İstanbul’da belirlenen temalara uygun bir fikri 26 saat içerisinde tasarlayıp kodlara dökmüşlerdir.

Yarışma sonunda Entegre ve Akıllı Toplu Ulaşım, Kullanıcı Dostu Mobil Uygulamalar, Geleceğin Toplu Taşıma Uygulamaları Paylaşım Ekonomisi, Güvenli Toplu Ulaşım Akıllı Ödeme Sistemleri ve Fiyatlandırma, Dijital Yolculuk, Mobilite deneyimini iyileştirecek ve verimliliği artıracak 15 farklı proje çıkmıştır.

Sırasıyla İETT Dost, Optimum Rota, BusCode projelerini gerçekleştiren grupların ödülleri verilmiştir.

ORTAK AKIL KONFERANSLARIMIZ

Daha Yaşanabilir Şehirler için Sürdürülebilir Ulaşım

Esenler Belediyesi tarafından 20 Ekim 2017 tarihinde düzenlenen Uluslararası Şehir ve Sivil Toplum Kuruluşları Zirvesi’nde İETT olarak “Daha Yaşanabilir Şehirler için Sürdürülebilir Ulaşım” başlıklı bir oturum gerçekleştirdik. Oturumda ulaşım kaynaklı çevreye verilen zararlar, trafik kaynaklı zaman kayıpları ve kazalar, eğitim, sağlık gibi sosyal olanaklara ulaşımında yaşanan zorluklar gibi şehir hayatını olumsuz etkileyen sorunlara sürdürülebilir ulaşım anlayışı ile toplu ulaşımında hizmet kalitesini artırarak ve akıllı ulaşım sistemleri ile toplu ulaşımı cazip hale getirerek nasıl çözümler üretilebileceği tartışıldı.

Panelde İETT olarak 4E Yönetim Modelimizi katılımcılara anlattık ve sorularını yanıtladık.



İETT’ye Ait Otobüslerin Etkili ve Verimli Çalıştırılması için Alternatiflerin Değerlendirilmesi Çalıştayı

27 Ekim 2017’de tüm yöneticilerin katılımı ile “İETT’ye Ait Otobüslerin Etkili ve Verimli Çalıştırılması için Alternatiflerin Değerlendirilmesi” konulu bir çalıştay düzenledik. Katılımcılara “İstanbul halkına daha iyi hizmet verebilmek için elimizdeki kaynakları nasıl daha iyi kullanabiliriz?” sorusu sorularak bu konudaki çözüm önerileri istenmiştir. Ayrıca “İşletme ve Personel İstihdamı”, “Araçların Kiralanması” ve “Performansa Dayalı Hakediş Modeli ve Alternatiflerin Birlikte Değerlendirilmesi” konularının da birlikte düşünülmesi istenmiştir.

Tüm fikirler değerlendirildiğinde; bakım garantili araç alım modelinin getirdiği faydalar sebebiyle mevcut araç alım modeline ilave olarak sürücü ve yakıt giderleri de dahil edilmesi ortaya çıkmıştır. Ayrıca araç sahipliği yerine filo kiralama (leasing), servise veremediğimiz araçların işletilmek üzere kiraya verilmesi ve hat-arac planlamalarının yeniden düzenlenmesi ön plana çıkmıştır.

Burada konuşulan konularla ilgili fikirlerin bir kısmı kısa ve orta vadede, bir kısmı da uzun vadede çözüm getirecek çalışmalardır.

Algı Toplantıları

Yolcularımızın, İETT’den beklentilerini öğrenmek amacıyla 65 yaş üstü bireyler, bisiklet kullanıcıları, öğrenci kulüpleri, engelli bireyler ve MobİETT kullanıcıları gibi çeşitli paydaşlarımızla düzenli toplantılar gerçekleştiriyoruz.



Müşteri İlişkileri Yönetimi

Yolcularımızın çeşitli kanallar üzerinden yapmış oldukları başvurular, İBB Siebel yazılımı üzerinden ilgili birimlerce cevaplanmaktadır. Her hafta bir önceki hafta gelen başvuruların değerlendirilmesi için Genel Koordinasyon Kurulu'nda haftalık rapor incelenmekte, ayrıca gelen başvuruların odaklandığı konular için özel raporlamalar hazırlanarak Genel Koordinasyon Kuruluna sunulmaktadır. Müşteri başvurularının değerlendirilmesi için yılda 4 kez Müşteri İlişkileri ve Hizmet İyileştirme Kurulu düzenlenmektedir.

Müşteri Şikayetleri Yönetimi (ISO 10002)

“ISO 10002” dış tetkik geri bildiriminin sonucu olarak CRM yazılımında iyileştirmeler yaptık ve başvurular için önceliklendirme kriterlerini gözden geçirerek güncelledik.

Yardım İETT (Robot ve Canlı Destek)

Tüm web sitelerimizin sağ alt köşesinde yer alan Yardım İETT butonu aracılığıyla yolcularımız, 7/24 saat tam zamanlı ve tam otomatik hizmetten yararlanabilirler. Bunun yanında “Canlı Destek Yardım İETT” bölümünde yaptığımız yeniliklerle, ziyaretçilerimiz kendi talepleri doğrultusunda canlı destek hattına da bağlanabilirler.

Sosyal Medya

Kurumumuzun itibarın güçlendirilmesi ve halkla ilişkilerin daha etkin yönetiminde sosyal medyayı kullanmaktayız. İETT kurumsal sosyal medya hesapları 2012 yılından beri farklı sosyal medya mecralarında içerik üretimi ve müşteri şikayet yönetimi yapmaktadır. Başta Twitter, Instagram, Facebook olmak üzere her mecraya uygun formatta içerikler üretilmektedir. İçerikler, kurumun itibarını yükseltmek ve yolcularımızı bilgilendirmeye yönelik hazırlanmaktadır.

Twitter @iettr hesabımızdan 2016 yılında 387 paylaşım yapılmıştır. Toplamda 8 milyon 475 bin erişim sağlanmıştır. 2017 yılında 310 paylaşım yapılmış 7 milyon 690 bin erişim sağlanmıştır.

Sosyal medya kullanıcılarıyla çift yönlü iletişime geçtiğimiz Twitter hesabımız @iettdestek'e 2016 yılında 44.055 tweet iletilmiştir. 10.056 tweet kayıt altına alınmış 24.097 tweet ise anlık cevaplandırılmıştır. 2017 yılında @iettdestek hesabımıza 42.837 tweet iletilmiştir. Bu tweetlerin 8.299 tweet kayıt altına almış, 11.749 tweet ise anlık olarak cevaplandırılmıştır.



İNSAN ODAKLI YAKLAŞIMIMIZ



İNSAN ODAKLI YAKLAŞIMIMIZ

Yolcularımız İçin Varız

- Mükemmellik Politikamızda yer aldığı üzere; “yolcularımıza değer katma” yaklaşımını benimseydik.
- Hizmet kalitesini artırma ve sürekli iyileştirme yaklaşımımızla yolcularımızın geribildirimini teşvik ederiz. Gelen görüş ve önerileri inceleyerek yolcu talep ve beklentilerini en üst düzeyde karşılayacak iyileştirici tedbirleri alırız.
- Yolcu talep, öneri ve şikayetlerini 10 gün içerisinde cevaplandırmayı hedefler, bunun için de gerekli inceleme ve düzenlemeleri yaparız.

Toplu Ulaşımı Cazip Kılmak

Toplu ulaşımı cazip kılmak, şehir hayatını kolaylaştıran ve yaşam kalitesini artıran önemli bir unsurdur. Cazip bir toplu ulaşımın bileşenleri emniyet ve güvenlik, ulaşılabilirlik ve erişilebilirliktir.



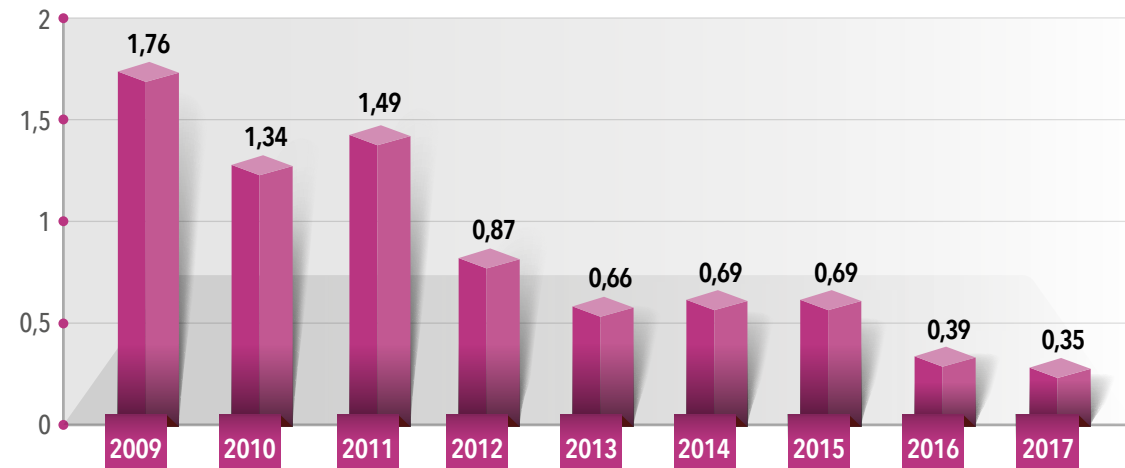
Yolcu Emniyeti ve Güvenliği

Yolcularımızın emniyetli, konforlu ve güvenli bir yolculuk yapmasını sağlamak en büyük önceliklerimizden biridir. Emniyet ve güvenlik konularında birçok uygulamamız bulunmaktadır. Bunların içerisinde en önemli uygulamalarımız;

- Güvenli Sürüş Eğitimleri
- Araç Bakım Çalışmaları
- Güvenlik Amaçlı Kamera Sistemleri
- Şoförlerin Sertifikalandırılması
- Simülasyon Merkezi
- İETT Akademi
- Metrobüs Yol Güvenliği Çalışmaları
- Metrobüs ve Otobüs Filo Yönetim Merkezleri

Trafik kazalarını engellemek için, ilgili riskleri belirliyor ve bu risklerin azaltılması için önlemler alıyoruz. 2012 yılından itibaren filoya katılan araçların teknolojik özellikleri, otobüs üreticileri tarafından şoförlere aracı tanıtan eğitimler, psikoteknik eğitimleri, simülasyon merkezinde verilen sürüş teknikleri eğitimleri ve kaza yapmayan şoförlerin ödüllendirilmesi, yöneticilerin şoförlerle yaptığı performans görüşmeleri ve kaptan – şoför buluşmaları gibi uygulamalar, kaza sayısının azalan bir eğilim göstermesinde etkindir.

100.000 Km’de Kaza Sayısı



Tünel ve Nostaljik Tramvay Kamera Sistemi Kurulumu

İETT’nin marka değerleri olan ve Karaköy- Beyoğlu arasında çalışan tarihi Tünel araçlarına ve Taksim-Tünel hattında çalışan Nostaljik Tramvaya yolcu güvenliğinin sağlanması amacıyla toplam 20 adet kamera sistemi kurduk.

Araç İçi Kamera Sistemi Kurulumu

Bu proje, yolcuların ve araçların güvenliğinin en yüksek düzeyde tutulmasını sağlamak amacıyla, montajı yapılacak IP kamera ve en az 15 gün kayıt saklayacak NVR ünitesi ile acil durum panik butonunu içeriyor.

Acil Durum Düğmesi (Panik Butonu)

Yolcularımızın maruz kalabileceği tehlikeler karşısında, araç içinde kolaylıkla ulaşabilecekleri noktalara panik butonları yerleştiriyoruz. Butona basıldığında, acil durum alarmı oluşturularak, araçtaki anlık kamera görüntüleri kontrol merkezine gönderiliyor ve güvenlik güçleri en kısa sürede soruna müdahale edebiliyor.

Güvenli Ulaşım Kurulu

Güvenli Ulaşım Kurulumuz, Genel Müdür Yardımcısı, 1.Hukuk Müşaviri, Ulaşım Dairesi Başkanı, Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanı, Otobüs İşletme Dairesi Başkanı ve ilgili müdürlüklerden oluşmaktadır.

Güvenli Ulaşım Kurulumuzca aşağıdaki veriler inceleniyor, değerlendiriliyor ve bunlarla ilgili olarak iyileştirici tedbirler planlanıyor.

- Aylık kaza sayısı
- Ölümlü kaza sayısı
- Yaralanmalı kaza sayısı
- Kazaların meydana geldiği yer (Bölünmüş yol, durak, peron, garaj içi vb.)
- Hasarlı kaza tipleri (Yoldan çıkma, yolcu hasarı, yolcu düşürme, yayaya çarpma vb.)
- Yaralanmalı kaza tipleri (Yoldan çıkma, yolcu hasarı, yayaya çarpma vb.)
- Kazaların zayı sefer sayılarına etkisi
- Yangın, taciz, darp gibi olaylar
- İBBG grubundaki şehirler ile kaza verilerimizin karşılaştırılması

Güvenli Ulaşım Kurulumuzun 2016 ve 2017 yılları içerisinde aldığı aksiyonlar aşağıdadır:

- Kaza süreci hazırlandı, performans göstergeleri belirlendi.
- Kazalarla ilgili kök neden araştırma çalışması yapılmaya başlandı.
- Kaza Takip Sistemi (KTS) yazılımı hazırlandı, ihlal yönetim sistemi (İYS) ile entegre edildi.

Şoförlerin, kazayı merkeze en hızlı iletebilmesi için acil durum butonu, hemen sonrasında mesajın ulaştığı haber komuta merkezi, olay yerine ilgili görevlileri (AKOM, çekici, itfaiye, saha yönetim görevlileri vb.) sevk edeceği iletişim altyapısı ve sms, mail, vb. bilgilendirme servisleri, süreçler yeniden planlanarak daha verimli bir yapı kuruldu.



Şoför Kabini Uygulaması

Şoförlerimizin güvenliğini artırmak ve yolcularımızın emniyetli seyahatini güvence altına almak amacıyla Metrobüs hattında çalışan 593 adet otobüse şoför kabini monte edildi.

Proje Çıktıları:

- Güvenli Sürüş
- Yolcu ve Şoför Güvenliği
- Şoför Memnuniyeti Artışı
- Yolcu Memnuniyeti Artışı



Güvenli Sürüş Eğitimi

İdaremiz bünyesinde toplu taşıma hizmeti veren şoförlere Güvenli Sürüş eğitimleri verilerek, katılımcıların toplu taşıma faaliyeti yürütürken uyması gereken kurallar hakkında bilinçlendirilmesi, sürücü kaynaklı trafik kazalarının önlenmesi, farklı yol şartlarında araç kullanarak tehlikeli koşullarda güvenli ve ekonomik sürüş teknikleri konusunda tecrübe kazanması amaçlanmıştır.

Program kapsamında hem teorik hem de uygulamalı eğitimler verilmiştir. Eğitimler; garajlarımızda, simülasyon merkezimizde ve ulaşım hatlarında; teorik olarak sınıf içinde, pratik olarak garajlarımızdaki eğitim pistlerinde gerçekleştirilmiştir.

2016 yılında gerçekleştirilen eğitimlere 2.601, 2017 yılında gerçekleştirilen eğitimlere ise 627 şoförümüz katılmıştır.

Kaza Analiz Şefliği

Kaza Analiz Şefliği; İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürlüğüne bağlı bir şeflik olarak kurulmuştur. İETT ve özel ulaşım otobüslerinin karışıklı kazaları takip eder. Kaza Analiz Şefliğinin görevleri bilirkişi tarafından oluşturulmuş kaza raporlarını incelemek ve kaza kök neden analizi çerçevesinde gerekli durumlarda kazaya karışan araçların teknik incelemesi, olay yerinin detaylı incelemesi, kazayla ilgili üçüncü kişilerle görüşülmesi ve tahkikat dosyalarının hazırlanması ve önemli kazalarda ilgili birimlerle koordineli olarak kazaya ait detaylı raporların hazırlanması ve üst yönetime sunulmasıdır.



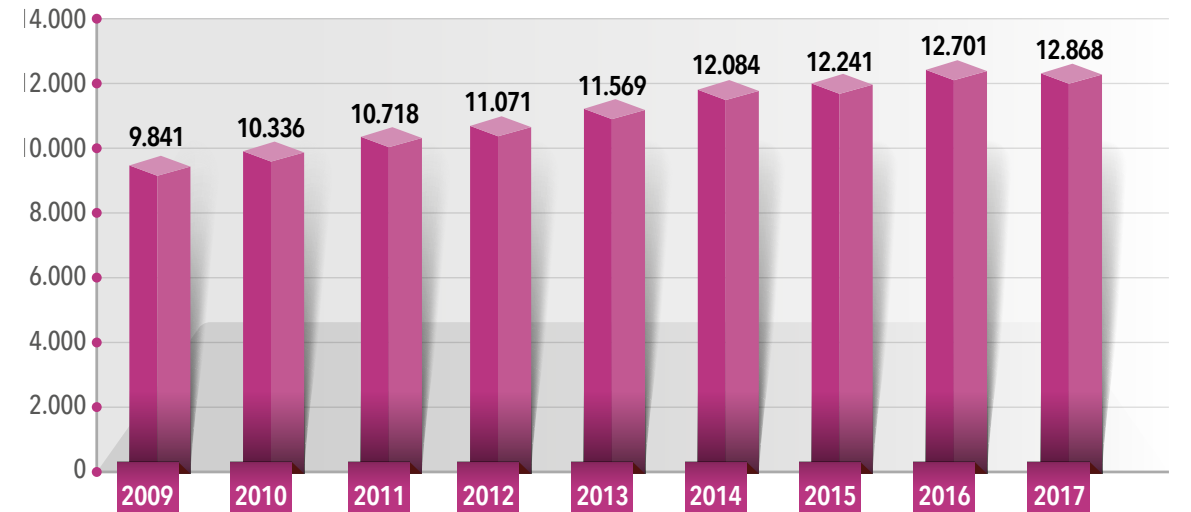
ULAŞILABİLİRLİK

Duraklarımız

2017 yıl sonu itibarıyla 1.050 adedi dinamik yolcu bilgilendirme sistemli akıllı durak olmak üzere toplam 12.868 (faaliyet raporu) durak ile hizmet veriyoruz. Akıllı duraklarımız, LCD/LED tabanlı dijital yolcu bilgilendirme alanları, biletmatik cihazı, bas-konuş ünitesi, engelli araçlarının şarj edilebileceği arabirimler ve ücretsiz wi-fi gibi özelliklere veya bu özelliklerin bazılarını sahiptir. Akıllı duraklarımız, teknolojik donanımlarının yanında aynı zamanda çevreye de duyarlı olarak geliştirilmiştir. Bazı noktalardaki akıllı duraklar, enerjisini otobüs durağının üzerinde yer alan güneş panellerinden almaktadır.

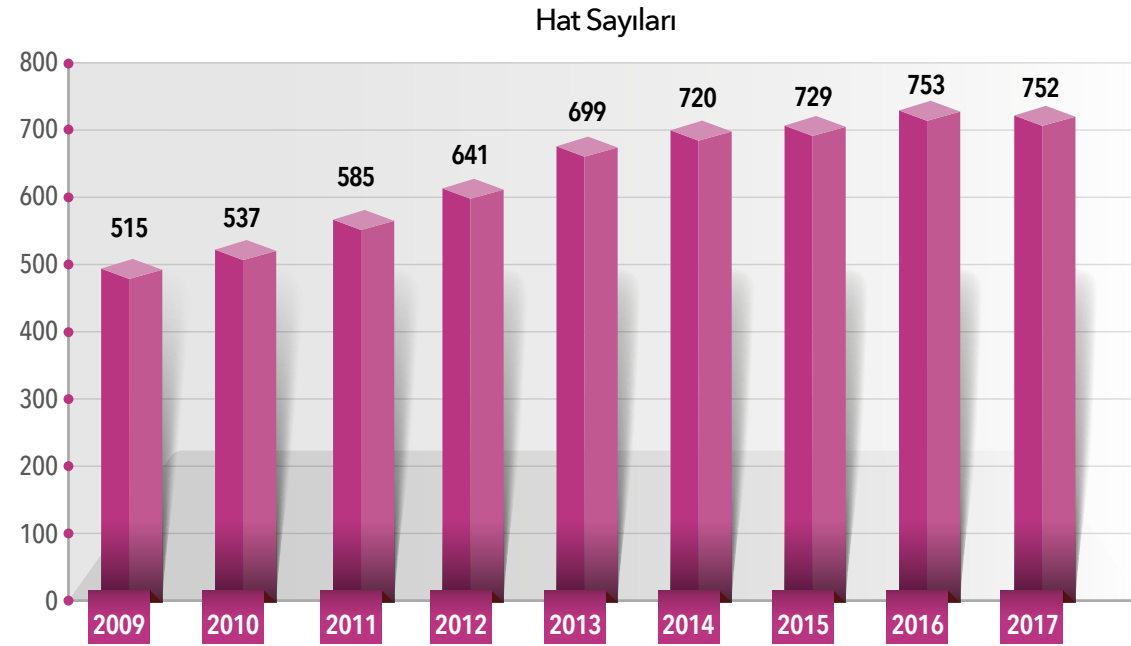
Durakların aydınlatma koşullarının iyileştirilmesi ve güvenliğin artırılması amacıyla İstanbul'daki İETT otobüs duraklarına aydınlatma ekipmanları takıldı. İlk olarak 334 durağa takılan aydınlatma ekipmanları 2017 sonu itibarıyla 3 bin durağa takıldı.

Durak Sayıları



Hatlarımız

Hatlarımızı planlarken veriye dayalı planlama yapıyoruz. Akıllı kartlar, kamera sistemleri, anketler gibi birçok sistemden topladığımız verileri analiz ederek mevcut kaynaklarımızla oldukça fazla ulaşım talebini karşılayabiliyoruz. Hat ağlarımızı planlarken, planlama yazılımı kullanıyoruz. Bu yazılım sayesinde trafik açısından en az yükü oluştururken yolcularımızın ulaşım taleplerini de en hızlı ve rahat şekilde karşılamayı hedefliyoruz.



Erişilebilirlik

Engelli vatandaşlarımızın sosyal yaşama eşit seviyede erişimini sağlamak, İETT'nin en öncelikli hedefleri arasındadır. Bu kapsamda 178.143 engelli vatandaşımıza ve 48.840 refakatçisine ücretsiz yolculuk yapabilmelerini sağlayan seyahat kartlarını dağıttık. Ayrıca engelli vatandaşlarımıza daha iyi hizmet sunabilmek için şoförlerimize ve ilgili personelimize engelli yolcularımızla empati kurabilmeleri için farkındalık eğitimleri veriyoruz.

2013 yılından bu yana tüm araçlarımız engelli bireylerin erişimine uygundur ve erişilebilirlik hedefimiz sonraki yıllarda da yüzde 100 olarak devam edecektir.

Engelli Yolcuları Bilgilendirme Sistemi Projesi

Görme engelli yolcular için başlattığımız dış anons sistemi aynı zamanda okuma-yazma bilmeyen vatandaşlar için de kolaylık sağlayan bir uygulamadır. Bunun yanı sıra, araçlarımızın içine led ekranlar yerleştirilerek, işitme engelli yolcularımızın toplu ulaşım hizmetinden daha rahat faydalanmalarına katkıda bulunuyoruz.

Bisikletliye Güvenli Ulaşım

Benimsediğimiz sürdürülebilir ulaşım politikaları kapsamında; İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Bisikletli Ulaşım Platformu ile işbirliği içinde bisiklet kullanımının yaygınlaştırılmasını destekleyen uygulamaları devreye aldık. Bisikletli yolcularımız, bisiklet aparatlı otobüsleri gün boyu, diğer tüm otobüsleri ise 09:00 -16:00 ve 22:00 - 07:00 saatleri arasında ek bir ücret ödmeden kullanabiliyor.



Yolcu İlişkilerini Etkin Şekilde Yürütmek

Kurumumuzda, müşteri ilişkilerini etkin yönetmek amacıyla, “Yolculuk Öncesi ve Sonrası Müşteri Hizmetleri Süreci” ve ISO 10002 sistem standartları uygulanır. Bu süreci her yıl gözden geçirerek sürekli iyileştirmeyi hedefliyoruz.

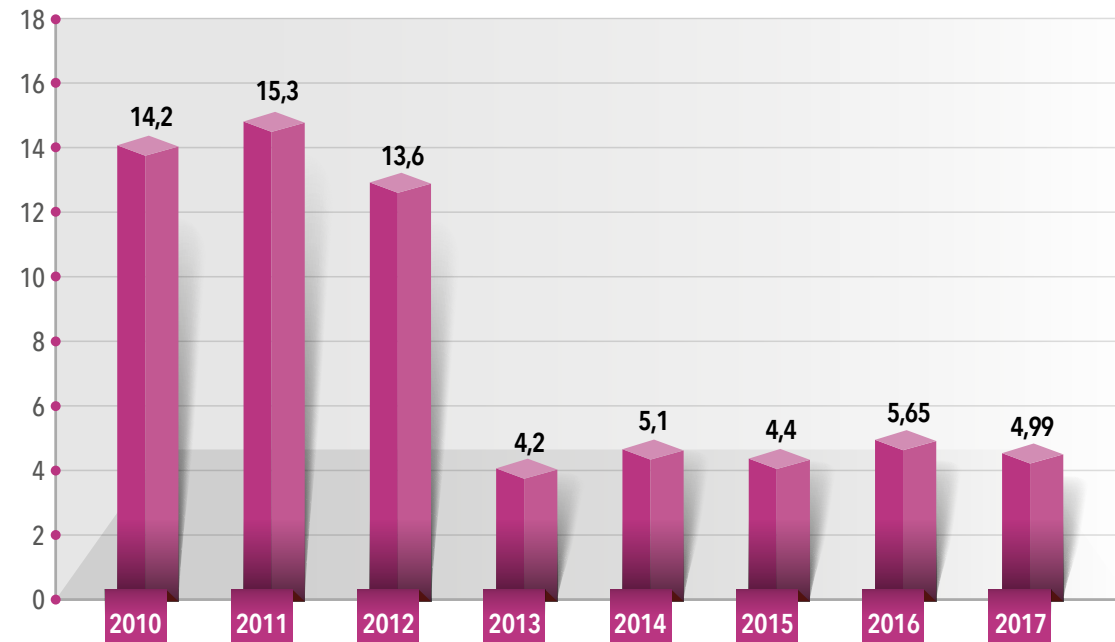
Yolculara Zamanında Cevap Verme

Yolcularımızın talep, öneri ve şikayetlerini 10 gün içinde cevaplandırmayı hedefleriz. 2017 yılı boyunca İETT’ye gelen başvuruların yüzde 83,2’sine ilgili birimler tarafından bu süre içerisinde yanıt verildi.

Hizmet Konforunu Yükseltmek

Yolcu memnuniyetini artırmak amacıyla hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmeyi hedeflemekteyiz. Yeni ve daha konforlu araçları filomuza kazandırarak yolcularımıza verdiğimiz hizmeti ve onların yolculuk deneyimlerini geliştiriyoruz. Belli yaşı doldurmuş araçlarımızı filomuzdan çıkarıyor yerlerine yeni ve modernlerini alarak Avrupa’nın en genç filosu olmayı sürdürüyoruz.

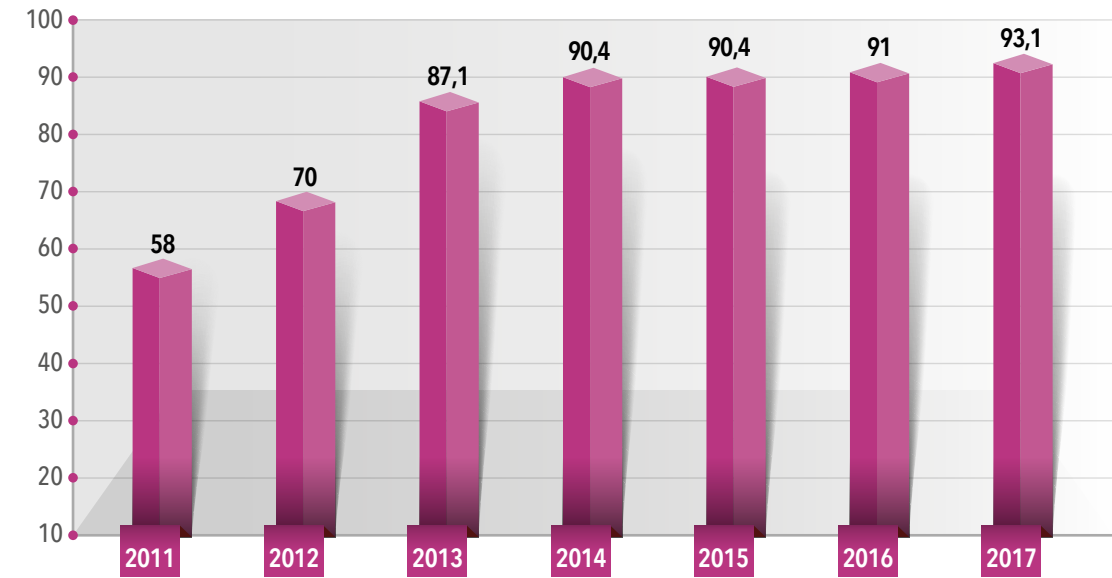
Araç Filo Yaşı



Zamanındalık

Zamanındalık, toplu taşıma operasyonlarımızın temel bir göstergesi olarak izlenmekte olup, hizmet kalitesini geliştirme stratejik amacımız ile doğrudan ilişkilidir. Bu gösterge, ilk hareket noktalarından zamanında hareket eden otobüslerin oranını gösterir.

Zamanındalık



Entegrasyon

Hat ağının yolcu talepleri doğrultusunda yeniden düzenlenmesi ile yoğun saatlerdeki kapasite kullanım oranının iyileştirilmesini hedefliyoruz. Hat optimizasyon projesi ise tüm hatların aktarma merkezleri çevresinde yeniden planlanmasını, uzun hatların kısaltılmasını, besleme hat modelinin uygulanmasını ve sefer sıklığının artırılmasını kapsıyor.

Bu kapsamda Maltepe ilçesi E-5’in kuzeyinde kalan hatlar metroya kısaltarak; sefer sıklığını artırmak, araç içi yoğunlukları azaltmak ve metro aktarma kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla metroya ücretsiz aktarma yapacak olan KM41, KM42, KM43, KM44 ve KM45 numaralı metro entegre hatlar planlanmış, bu hatlar 19 Temmuz 2017 tarihinde hizmet vermeye başlamıştır.

Yapılan entegrasyon çalışması sayesinde aşağıdaki çıktılar elde edilmiştir:

- Maltepe’nin kuzey bölgesinde sefer sayısında % 31 artış olmuştur.
- Otobüs ile katedilen kilometre % 22 düşmüş, böylece emisyon salımı indirilmiştir.
- Hatların kısaltılması ile son seferler geç saatlere çekilebilmiştir. Maltepe-Pendik arasında aktarmalı yolculuk yapanlar, aktarma ücreti olmaksızın hizmetten yararlanmaya başlamıştır.
- 19B, 19H ve 19Z hatlarının metro güzergâhındaki duraklardaki yolculuk ücretsiz metro uygulama-sından sonra toplamda %83 azalmıştır.
- Hatlardaki şikâyetler düzenli olarak azaltılmış ve konfor seviyesi arttırılmıştır.

Müşteri Ligi

Yolcularımıza verdiğimiz hizmet kalitesini geliştirmek amacıyla oluşturulan Müşteri Liginde, hizmet kalitesini artırmaya yönelik 7 kriter belirlendi. Bu kriterler doğrultusunda Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı şeflikleri arasında bir puanlama yapılarak şefliklerin performanslarının yükseltilmesi ve hizmet kalitesinin arttırması hedeflenmektedir.

Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığına bağlı Hareket Şefliklerinde uygulamaya alınan Müşteri Ligi, performans kriterlerinin ağırlıklandırılması ile oluşturuldu ve Ocak 2017 tarihi itibari ile ölçülmeye başlandı. Performans neticelerine göre birinci olan birimlere Genel Müdürümüz tarafından törenle plaket verilmektedir.

Performans Kriterleri Ağırlıklar:

- Planlanan Kilometrenin Gerçekleşme Oranı
- Dakiklik
- Milyon Kilometrede Kaza Sayısı
- Personel Kaynaklı Sefer Zayi
- 100.000 Yolculuktaki Personel Kaynaklı Şikayet Sayısı
- Rapor Kullanma Oranı
- Öneri Sayısı



Çalışanlarımızla Başarıyoruz

Mükemmellik Politikasında, “Çalışanlarımızla Başarıyoruz.” başlığıyla tanımlanan İnsan Kaynakları Politikamızı, “Duyarlı, gelişime açık, katılımcı, yenilikçi fikirler üreten ve takım çalışmasına açık çalışanlarla başaracağımıza inanırız. Performansa dayalı uygulamalar ile fırsat eşitliği sağlar, çeşitliliklere saygı gösterir, mesleki yeterlilikleri artırır, etkili iletişim ve bilgi paylaşımına önem veririz” ifadesiyle tanımlamaktayız.

Çalışanlarımızın gelişimini sağlayarak Kurumumuza en yüksek faydayı sağlamak için temel hedeflerimizi belirledik ve bu hedeflere ulaşmak için çeşitli faaliyetler gerçekleştirmekteyiz.

Temel Hedeflerimiz:

- İş tatmini, katılım ve aidiyet oranını artırmak
- Çalışma koşullarını geliştirmek
- Eğitim ve kariyer gelişimini desteklemek
- Etkili iç iletişimi sağlamak

2013-2017 Stratejik Planımızda, çalışanlarımızın motivasyon, memnuniyet ve bilgi birikimlerini artırmak olarak tarif ettiğimiz stratejik amacımızı gerçekleştirmek üzere dört temel hedef tanımladık. Temel hedeflerimize yönelik performans göstergelerini ve performans hedeflerimizi belirledik.

Performans Göstergesi	2014	2015	2016	2017
Eğitim verilen personel oranı	89,9	74	85,5	93,8
Memur başına verilen eğitim saati	29,41	38	26,6	20,76
Eğitim planına uyum oranı (%)	86,2	100	100	100
İşçi başına verilen eğitim saati	8,53	11,22	19,4	8,03
Eğitim verilen işçi sayısı	5,440	3,412	4,247	4,350

Çeşitlilik konusundaki anlayışımızı; Etik Politikası, Etik İlkeleri ve Mükemmellik Politikamızda ortaya koyduğumuz üzere “Fırsat eşitliği sağlar, çeşitliliklere saygı gösteririz. Görevlerimizi yerine getirirken ve hizmetlerden yararlanmada dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayırım yapmayız.” şeklinde tanımlıyoruz.

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik

Performans Gelişim Sisteminde (PGS) belirlenmiş olan yetkinlik davranışlarından biri de farklılıkların yönetilmesi ile ilgilidir. Bu yaklaşımlar, çeşitlilik konusundaki görüşümüzü net bir biçimde ortaya koyar. Fırsat eşitliği ve çeşitlilik konusundaki yaklaşımlarımız ISO 26000 değerlendirmeleri sırasında gözden geçirilir, ayrıca İnsan Kaynakları Kurulumuz tarafından da incelenir. İETT’de istihdam süreçlerinde fırsat eşitliği ortamı oluşturulmaktadır.

İstihdam Kategorisine Göre Çalışan Sayısı

	Kadın	Erkek	18-25 yaş aralığı	26-35 yaş aralığı	36-45 yaş aralığı	46 yaş üstü	Toplam
Kadrolu İşçi	9	2,373	-	6	1,217	1,159	2,382
İşçi (KİPTAŞ)	-	2,291	2	611	870	808	2,291
Memur	177	541	0	158	185	375	718
Sözleşmeli Memur	29	27	2	46	7	1	56
Toplam	215	5,232	4	821	2,279	2,343	5,447

2017 yılında 4.673 işçi (KİPTAŞ çalışanları dahil) ve 774 memur olmak üzere toplam 5.447 kişiye istihdam sağladık. Toplam personelimizin yüzde 4'ünü kadın çalışanlar oluştururken, memur personelin yüzde 25'ini kadın çalışanlar oluşturuyor. Kadın istihdamının düşük olmasının nedeni, mavi yaka çalışanlarımızın toplam çalışanlarımızın yüzde 86'sını oluşturmasıdır. Engelli bireylerin istihdamı konusundaki devlet politikasına göre engelli çalışanlarımızın oranı yasal mevzuatın memur personel için belirlemiş olduğu oranın üzerindedir. Çalışanlarımızın yaklaşık yüzde 73'ünü şoförler oluşturmakta olup, yönetim kategorisine göre detaylı dağılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Çalışanlarımızın Yönetim Kategorisine Göre Dağılımı

Pozisyon	Sayı	Oran (%)
Üst Yönetim	5	% 0,1
Daire Başkanı	14	% 0,3
Müdür	50	% 0,9
Şef	119	% 2
Memur	586	% 11
İşçi	718	% 13
Şoför	3,955	% 73
Toplam	5,447	% 100

Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi ve Sağlanan Olanaklar

Tüm çalışanlarımızın (memur, işçi ve sözleşmeli personel) ve yöneticilerimizin ücretlendirilmesi yürürlükte olan kamu politikasına ve ilgili yasalara uygun olarak gerçekleşir. Ayrıca iki yılda bir düzenlenen Toplu İş Sözleşmesi ve yetkili memur sendikası ile yapılan Sosyal Denge Sözleşmesi de kurumumuzda uygulanan diğer yasal süreçlerdir. Çalışanlarımızın ücretlendirilmesi bu mevzuata göre düzenlendiğinden, erkek ve kadın çalışanlarımızın kök ücretleri birbirine eşittir. Çalışanlarımıza ücret dışı ek olanaklar sağlanmaktadır.

Sağlanan Olanaklar

Olanaklar	Memur	İşçi
Servis Ulaşım	✓	✓
Sosyal yardım	✓	✓
Ramazan yardımı	✓	✓
Tahsil yardımı	✓	✓
Yemek yardımı	-	✓
İşveren ikramiyesi	-	✓
Devlet ikramiyesi	-	✓
Giyim yardımı (yazlık kışlık)	-	✓
Denetim kartı	✓	✓
Kreş yardımı	✓	-
Yabancı dil tazminatı	✓	-
Araç tahsisi	✓ (Göreve Göre)	-
Cep telefonu tahsisi	✓ (Göreve Göre)	-
Lojman tahsisi	✓ (Lojman Yönetmeliği)	-

Performans Gelişim Sistemi (PGS)

Kurumumuzda, tüm İETT çalışanlarının, kurumun stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda bireysel iş hedeflerinin, görevlerinin ve projelerinin tanımlı olduğu ve performanslarının değerlendirildiği “Performans Gelişim Sistemi” (PGS) bulunur.

Performans Yönetimi Alanında Gerçekleştirilen Çalışmalar

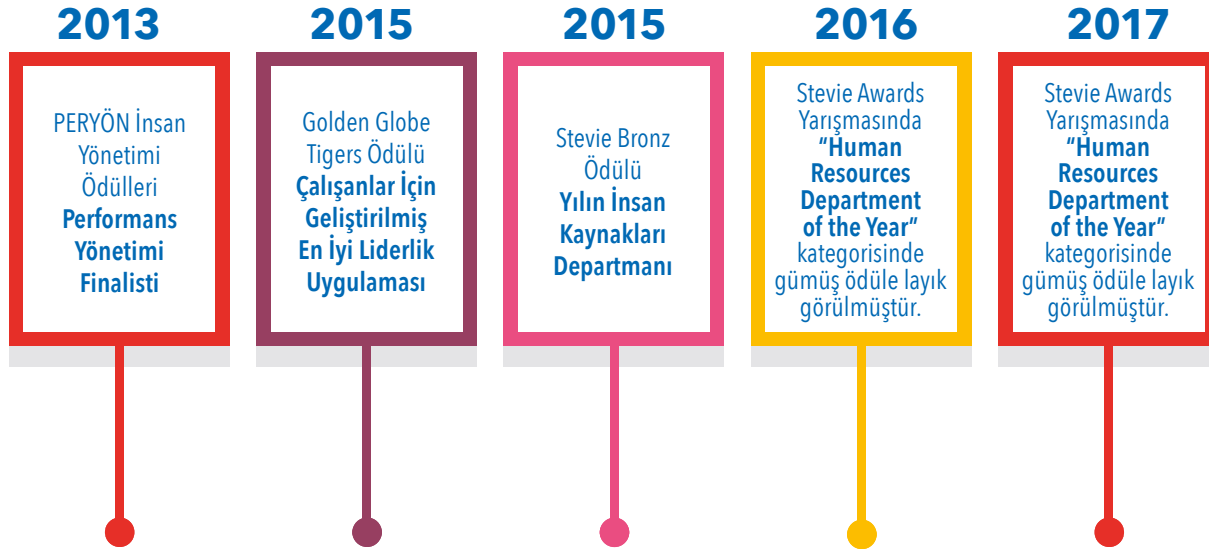
2012 yılında başlattığımız “Performans Gelişim Sistemi” uygulamamız heryıl geliştirilerek uygulanmaya devam etmektedir. 2012 ve 2015 yılları arasındaki geliştirmelerle ilgili bilgi almak için bir önceki sürdürülebilirlik raporumuza bakabilirsiniz. Raporumuzun kapsadığı 2016 ve 2017 yılları arasındaki geliştirmeler aşağıda yer almaktadır.

2016 yılı: Memur PGS'de yeni yazılıma geçiş yapılmıştır. Bu yazılımda norm kadro sonucu oluşturulan pozisyonlar kullanılarak pozisyonlar üzerinden değerlendirme yapılmaktadır. Mesleki yeterlilik test alanı ve görev değerlendirmesi kaldırılarak 360 derece yetkinlik değerlendirmesi, Kritik İş Hedefleri (iş planı ve proje hedefleri) ve İdari Sayısal Kriterler (PDKS Devam Oranı, Empati Haftası Bulgu Sayısı, Eğitim Katılım Oranı, e- Learning Notu) üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Ayrıca yöneticiler (Daire Başkanı ve Müdürler) için Kurum Karne Notu puanlarına yansıtılmaya başlanmıştır. Eşdeğer Değerlendirici Havuzu sistemi devreye alınarak personele kendisini değerlendirecek çalışma arkadaşlarını seçme imkanı verilmiştir. Personel havuzu için 20 kişi, şef ve müdür havuzu için 10 kişi seçilmesi istenmekte olup seçilen kişiler içinden eşdeğer ataması yapılmıştır.

KalDer İyi Uygulamaların Paylaşılması kapsamında Performans Gelişim Sistemi 2017 yılında Sakarya Üniversitesi ve Nilüfer Belediyesi ile paylaşılarak sistem anlatılmıştır. Ayrıca Denizli Belediyesi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile de Benchmarking çalışmaları gerçekleştirilmiş olup PGS sistemi anlatılmıştır.

2017 yılı: Eşdeğer Değerlendirici Havuzu kişi sayılarında iyileştirme yapılarak personelin isteği üzerine havuza seçilecek kişi sayıları azaltılmıştır. Personel havuzu için 10 kişi, şef ve müdür havuzu için 5 kişi seçilmesi istenmekte olup seçilen kişiler içinden eşdeğer ataması yapılmaktadır. 2016 PGS değerlendirme sonuçlarına göre ödüllendirme yapılmasına karar verildi ve 2017 yılında düzenlenen ödül töreninde ödüller dağıtıldı. KalDer İyi Uygulamaların Paylaşılması kapsamında Performans Gelişim Sistemi 2017 yılında Sakarya Üniversitesi ve Nilüfer Belediyesi ile paylaşılarak sistem anlatılmıştır. Ayrıca Denizli Belediyesi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile de Benchmarking çalışmaları gerçekleştirilmiş olup PGS sistemi anlatılmıştır.

PGS Ödüllerimiz



Kaptan Şoför Köşkü

Şoför personelimizin performansını artırmak ve işlerini kolaylaştırmak adına "Kaptan-Şoför Köşkü" uygulamasını geliştirdik ve kullanımlarına sunduk.

"Kaptan-Şoför Köşkü" uygulaması sayesinde daha önceden elden aldıkları bordrolar, tatiller, kayıt geçmişi, günlük ve 3 günlük görevler, puan kartları gibi bilgilere online olarak kolay ve hızlı bir şekilde erişebilmektedir. Şoförlerimizin tek bir platform üzerinden birçok işlemi gerçekleştirmesini sağlayan bir mobil uygulamadır.

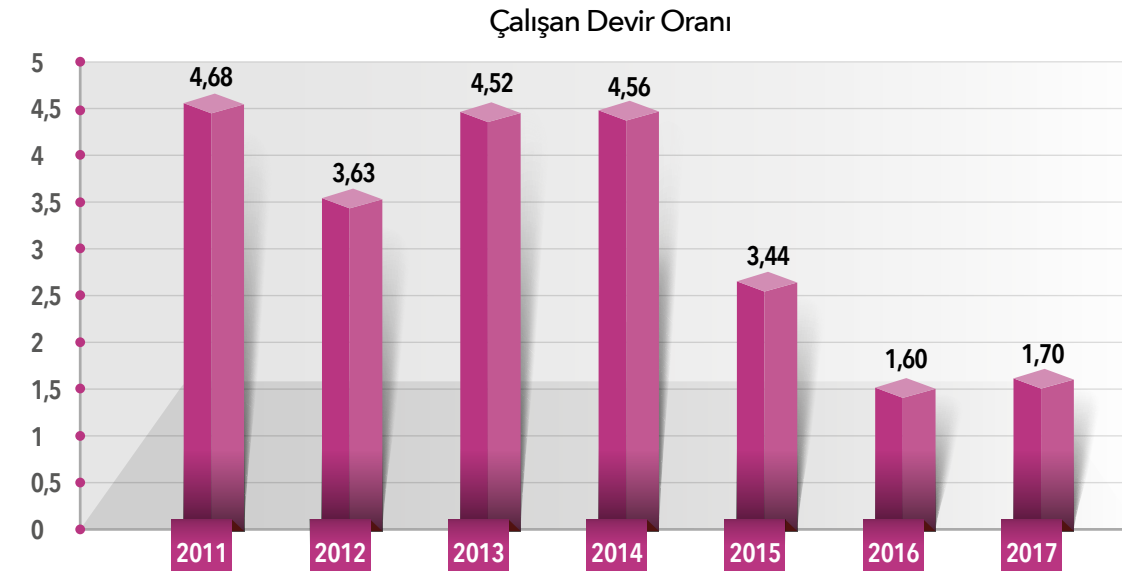
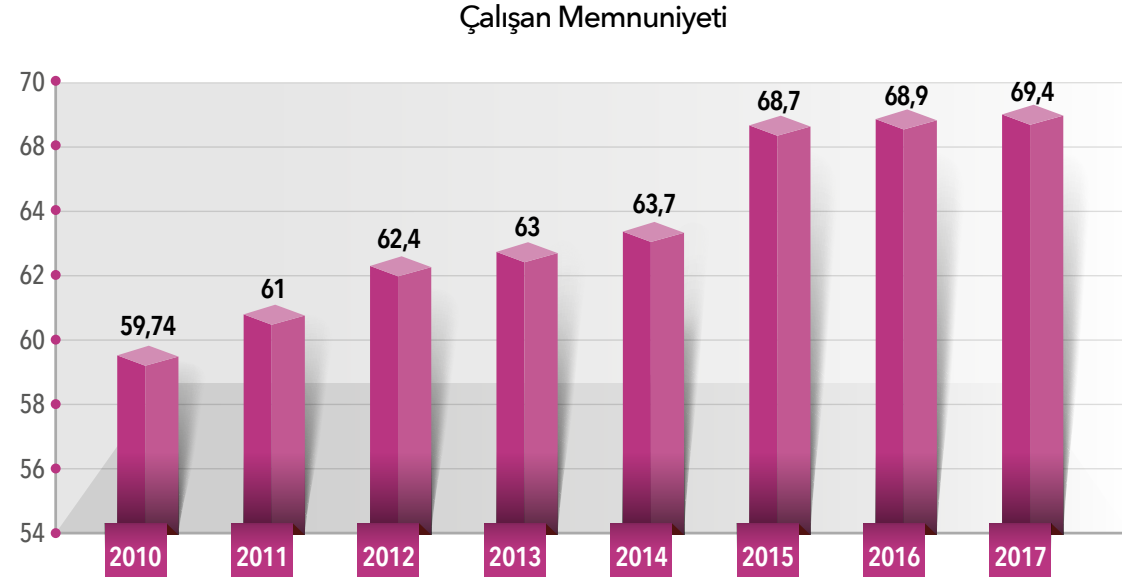
Uygulamanın Özellikleri

- Hat bilgisi bir harita üzerinde görüntülenebilir.
- Sürüş sırasında oluşan arızalar kaydedilebilir.
- Geçmiş seyahat bilgileri bir not defterine kaydedilebilir.
- Kütüphane modülünde acil durum numaraları ve dijital panel kodlarına erişilebilir.



Çalışanlarımızın Memnuniyeti

2010 yılından bu yana her yıl bağımsız araştırma kuruluşları aracılığıyla Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA) düzenliyor ve performansımızı takip ediyoruz. ÇMA her yıl çalışanların yüzde 85'inin katılımını hedefler.



İETT personelinin memnuniyet ve aidiyet seviyesini gösteren emeklilik harici personel devir oranı aksiyonlarımız sonucunda yıllar bazında düşüş eğilimi göstererek 2017 yılında yüzde 1,70 olarak gerçekleşti.

Eğitim ve Kariyer Gelişimini Desteklemek

Kurum personelimizin istek, beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda eğitim programları düzenleyerek çalışanlarımızın yetkinlik ve becerilerini artırmayı hedefliyoruz.

Liderlik Kültürü

İETT’de lider, “İETT’nin vizyonu ve stratejileri doğrultusunda ekibinin hedeflerini açıkça ortaya koyan, hedeflerin gerekçelerini paylaşan, ekibini hedeflere doğru harekete geçiren ve sonuca ulaştıran kişidir” şeklinde tanımlanır.

Liderlerimizin özellikleri aşağıda tanımlanmaktadır:

- Yön verir
- Sistem ve sonuç odaklıdır
- Paydaş odaklıdır
- Çalışanlara esin verir
- Motive eder
- Geliştirir değişir
- Değiştirir

Mükemmellik Politikamızın 8 temel kavramından birisi liderlik yaklaşımı ile ilgilidir. Liderlik değerlendirmesini ÇMA ve PGS yaklaşımları ile yapıyor, oluşturduğumuz “İETT Liderlik Etkinlik Raporu” ile aksiyon alınmasını sağlıyoruz. Liderlik kültürünü güçlendirmek ve yaygınlaştırmak için Yıldız Teknik Üniversitesi (YTÜ) ile “Liderlik Akademisi” programını geliştirdik. Kurumun ihtiyaçları doğrultusunda personelimizin liderlik özelliklerini geliştirmek amacıyla çalışanlarımıza, Liderlik Eğitimi Programı uygulamaktayız.



İETT Akademi

İETT Akademi bünyesindeki Simülasyon Merkezi ve Sürüş Pisti ile İETT ve Özel Halk Otobüsü şoförlerine teorik ve pratik eğitimler ile kapsamlı sürüş eğitimleri verilmektedir. 2016 -2017 yılları arasında Psikoteknik Değerlendirme Merkezinde toplam 3.282 kişi eğitimlerden faydalandı. Ruh Sağlığı Merkezinden ise grup terapisi kapsamında 68 kişi, bireysel terapiden 247 kişi olmak üzere toplam 315 kişi faydalandı. Toplamda 5.910 şoför, Simülasyon Merkezi ve Sürüş Pistinde Simülatörlü Sürüş Eğitimi ile Güvenli ve Ekonomik Sürüş Teknikleri Eğitimini tamamladı.

İETT Akademi teorik eğitimler kapsamında ise 200 kişi bilgisayar laboratuvarında, 322 kişi ilk yardım merkezinde eğitimlerini tamamladı. Ayrıca 13.638 kişi Uzaktan Eğitim Merkezi (e-Learning) kapsamında eğitimlerden faydalandı.

2016 Yılı Uzaktan Eğitimler:

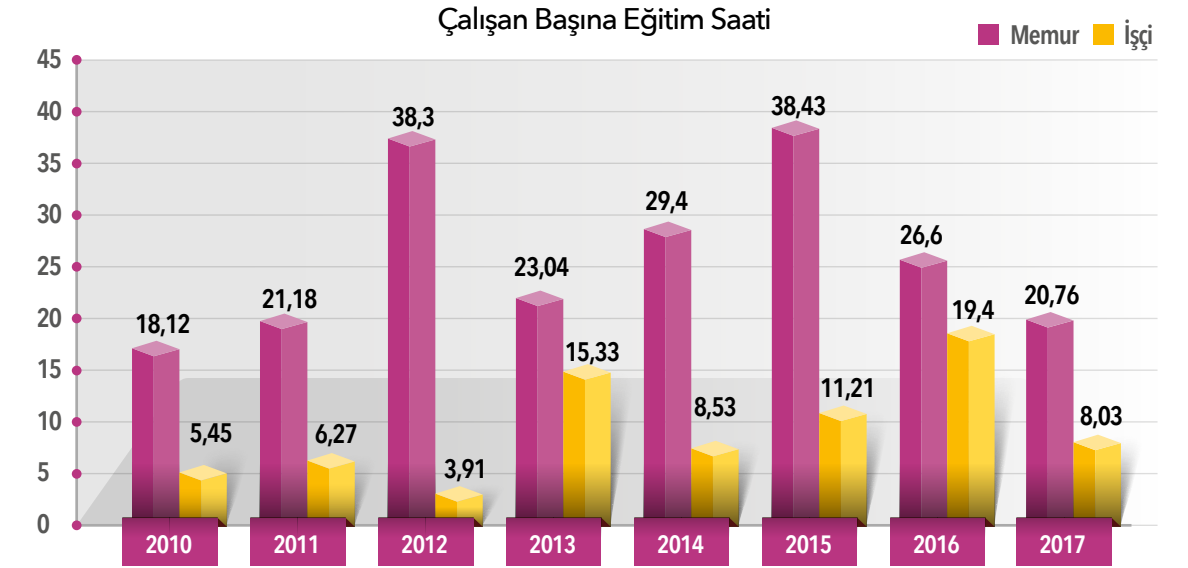
İETT Akademi kapsamında kurulan İETT Uzaktan Eğitim Sistemi üzerinden 2016 yılında 18 farklı başlıkta eğitim verilmiştir. Eğitimlerin tamamlama oranı %78 olarak gerçekleşti. Eğitim memnuniyeti %86 olarak gerçekleşti. 2016 yılında eğitimlerin %27'si uzaktan eğitim yöntemiyle verildi. Toplam 4.970 adam saat eğitim tamamlandı.

2017 Yılı Uzaktan Eğitimler:

2017 yılı için birimlerden toplam 2.720 eğitim talebi gelmiş, bunların 1.725 biriminin Uzaktan Eğitim Yöntemiyle verilmiştir. 2017 yılında uzaktan eğitim sistemi ile 16 başlıkta eğitim verilmiştir. Eğitimlerin % 21'i uzaktan eğitim yöntemiyle gerçekleştirilmiştir.

Eğitim katılım oranı ve memnuniyet oranları

Yıl	Eğitim Verilen Personel Oranı	Eğitim Memnuniyet Oranı (Memur)	Eğitim Memnuniyet Oranı (İşçi)
2014	%89,9	%87,70	%91,50
2015	%74	%89,60	%94,40
2016	%85,5	%91,12	%93,80
2017	%93,8	%85,45*	%95,33



İETT olarak, memurlarımızın ve işçilerimizin talepleri ve kurumumuzun ihtiyaçları doğrultusunda eğitimler planlamaktayız. Çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerine destek vererek kurumumuza olan katkılarını maksimuma çıkarmayı hedefliyoruz.

Eğitim planına uyum oranı 2016 ve 2017 yılında % 100 olarak gerçekleşmiştir.



İş Sağlığı ve Güvenliği

İETT olarak, İstanbul genelinde gerçekleştirdiğimiz toplu ulaşım hizmetleri sırasında ve araç filomuz için yürüttüğümüz bakım-onarım faaliyetleri esnasında, çalışanlarımız için oluşabilecek ciddi yaralanma ve hastalanma risklerini asgari seviyelere indirmek için azami özen gösteriyoruz. Bu amaçla yaptığımız çalışmalar aşağıda yer almaktadır.

İSG Eğitimleri

Güvenli ve sağlıklı çalışma ortamının oluşturulmasında eğitimin öneminin bilincindeyiz. Bu bağlamda, iş kazalarını önlemek için tüm çalışanlarımıza 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında, az tehlikeli, tehlikeli ve çok tehlikeli iş yeri sınıfına göre farklı sürelerde iş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimlerimiz ile İSG eğitimleri verilmektedir. 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 bilinçlendiriyoruz.

Saha Denetimleri

İş güvenliği uzmanları ve işyeri hekimlerimiz birlikte sahadaki çalışmaları ve çalışma ortamlarını denetleyerek raporlar hazırlamaktadır.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında, iç ortam ölçümleri (VOC, gürültü, aydınlatma, toz, titreşim), kaldırma ekipmanları ve basınçlı kapların testleri ve elektrik topraklama ölçümleri yönetmeliklerde ve standartlarda belirlenen periyotlara göre yapılmaktadır. Uygunsuz çıkan yerlerde aksiyon alınarak iyileştirmeler yapılmaktadır. Ayrıca aylık rutin iş güvenliği denetimlerinin yanı sıra ses, ışık, gürültü ve egzoz emisyon ölçümlerini rutin olarak gerçekleştiriyoruz. Daha sonra hazırlanan bu raporlar ilgili birimlere gönderilerek uygunsuzluklar giderilmektedir.

Periyodik Muayeneler ve İşe Uygunluk Sağlık Kurulu Raporları

Çalışanlarımızın yaptıkları işin yer aldığı tehlike sınıfına göre işyeri hekimlerimizce periyodik muayeneleri yapılmakta ve bu muayeneler sonucunda sağlık durumları yaptıkları işe uygun olmadığı düşünülen çalışanlar hastane ve sağlık kurullarına yönlendirilerek durumları belgelendirilmektedir. Tüm hizmet binalarımızda bulunan sağlık servislerinde toplam 21 sağlık personeli ve 5 doktor işyeri hekimliği hizmeti veriyor. İş sağlığı ve güvenliği konusundaki farkındalığı geliştirmek amacıyla “İSG Bilgi Portalı” oluşturduk.

İstanbul Valiliği tarafından 2014 yılında ruhsatlandırılan İETT'nin Psikoteknik Değerlendirme Merkezi, toplu ulaşımında yer alan sürücülerin bilişsel ve psikomotor becerilerini ölçmek amacıyla yasal psikoteknik değerlendirme yapar.

İETT Ruh Sağlığı Merkezi bünyesinde şoför ve memur personele yönelik bireysel psikolojik danışmanlık, grup terapileri eğitim ve proje çalışmaları yürütülüyor. Mayıs 2015 tarihinden itibaren “Kaza Geçiren Şoförlerin Rehabilitasyonu Projesi” kapsamında kaza geçiren şoför personele yönelik ruh sağlığı taramasına başlandı.



İSG Kurulları

Tehlike sınıfına göre, belirlenen periyotlarla (iki ayda bir) İSG Kurulları yapılmaktadır. Bu kurullarda üst yönetimimizin görüşlerini gerektiren konular ise düzenli olarak yapılan İSG Üst Kuruluna taşınmaktadır.

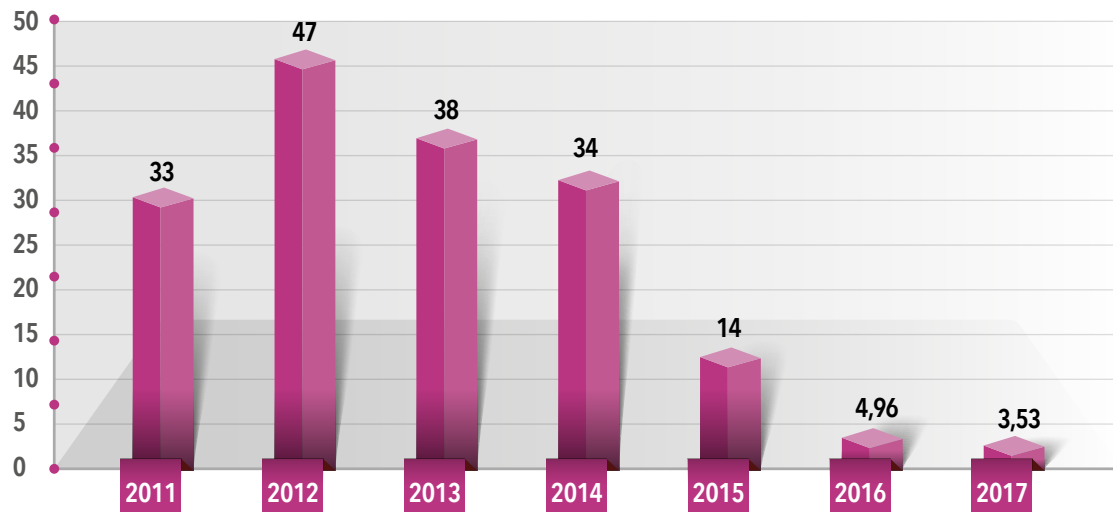
Garajlarımızda her ay yapılan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu toplantılarına garaj müdürleri ve İETT İSG Sorumlularının yanı sıra bütün çalışanları temsilen sendika temsilcileri de katılır. Bu temsilciler, çalışan temsilcisi adı altında her birimde duyurularak ve aynı zamanda eğitim verilerek görevlerine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

Risk Analizleri

Risk değerlendirme ekibi (iş güvenliği uzmanı, işyeri hekimi, işveren vekili, ustabaşı) ile yapılan Risk Değerlendirmesi tehlike sınıfına göre belirlenen periyotlarla, iş kazası meydana geldiğinde veya iş prosesi değiştiğinde güncellemeler yapılmaktadır.

İETT bünyesinde meydana gelen iş kazaları ve ramak kala formları modül üzerinden takip edilerek kök neden analizleri yapılmaktadır. Ayrıca, düzeltici ve önleyici faaliyetler (DÖF) ve çalışanlardan alınan ramak kala bildirimleri ile sistemin sürekliliğini sağlıyoruz.

Kaza Sıklık Oranı (iş kazası sayısı / toplam çalışma saati)



İETT'nin iş güvenliğini sağlama ve çalışan sağlığını gözetme konusuna verdiği önem ve aldığı koruyucu tedbirlerin yeterli olduğunu düşünen çalışanlarımızın oranı 2013 yılında %65 iken 2015 yılında %71'e, 2017 yılında ise %73,8 yükseldi.

Toplumsal Katkılarımız

Uluslararası normları referans alarak sosyal sorumluluk yaklaşımımızı oluşturduk. Ayrıca, İETT adına çalışan yüklenicilerimiz tarafından da bu standartların uygulanmasını sağlıyoruz.

Sosyal sorumlulukla ilgili yasal düzenlemelerin yanı sıra aşağıdaki uluslararası normlara uymayı da taahhüt ederiz:

- İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi
- Sürdürülebilir Gelişme Hakkında Johannesburg Bildirgesi
- ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) Temel Sözleşmeleri



Araç Hibeleri

Kurumumuzun geliştirdiği araç alım modeli ile filo yaşımızı 4,99'a düşürerek Avrupa'nın en genç filo-suna sahip olduk. Filomuzu gençleştirmek için yaptığımız harcamaları en aza indirmek için araç alım modeli geliştirdik. Bu sistem sayesinde bütçe dengesi sağlama yönünde ciddi bir adım attık. Ekonomik ömrünü dolduran araçlarımızın, lider kuruluş olma vizyonumuz doğrultusunda gerekli onarımları yapılarak, ihtiyacı olan ülkelere TİKA işbirliği ile hibe etmekteyiz. Bu kapsamda, 2016 ve 2017 yıllarında hibe verdiğimiz otobüs listesi aşağıdadır:

YURTDIŞINA TESLİM EDİLEN ARAÇLAR			
SIRA NO	ÜLKELER	TESLİM EDİLEN OTOBÜS ADEDİ	TESLİM TARİHİ
1	BOSNA	60	2016-2018
2	GÜRCİSTAN	5	2016
3	GİNE	50	2016
4	GANNA	30	2017
5	KIBRIS	6	2017
6	NOVİ PAZAR	2	2017
TOPLAM		153	

YURTIÇİNE TESLİM EDİLEN ARAÇLAR			
SIRA NO	İLLER	TESLİM EDİLEN OTOBÜS ADEDİ	TESLİM TARİHİ
1	ELAZIĞ	3	2016
2	BALIKESİR	2	2016
3	ERZİNCAN	4	2016-2017
4	MALATYA	3	2017
5	TRABZON	2	2017
6	VAN	3	2017
TOPLAM		17	

İstanbul'u İETT ile Tanıyorum

İETT olarak, çeşitli nedenlerle şehri gezme fırsatı bulamayan vatandaşlarımız için İstanbul tanıtım gezileri düzenliyoruz.

İstanbul'un Keyfi İETT ile Çıkar

Planladığımız özel hatlar ile yolcularımıza eşsiz bir İstanbul deneyimi yaşatmayı amaçlıyoruz. Bu bağlamda oluşturduğumuz hatların başında Ramazan Hattımız, Plaj Hattımız, Trekking Hattımız ve Organik Hattımız geliyor.

Ramazan Hattı: Ramazan ayında İstanbullulara kolay ve rahat ulaşım imkanı sağlamak amacıyla Ramazan'a özel hatlar oluşturuyoruz. Böylelikle vatandaşlar R1 Uzunçayır - Maltepe Sahil Parkı, R2 Yenikapı – Cevizlibağ, R3 Eyüp - Beyazıt hatları ile kutsal mekanlara ve etkinlik alanlarına 24 saat kesintisiz ve 15 dakika arayla çalışan ring seferlerimiz vasıtasıyla rahatça ulaşabiliyorlar.

Plaj Hattı: Silivri'den Şile'ye, Bakırköy'den Sarıyer'e, Çatalca'dan Beykoz'a kadar İstanbul'un 12 bölgesindeki plajlara giden toplu taşıma araçlarımız ile yolcularımız bunaltıcı yaz günlerinde serinleyerek keyifli bir yaz sezonu geçiriyorlar.

Trekking Hattı: Trekking (doğa yürüyüşü) yapmak isteyen yolculara ulaşım hizmeti sunmak üzere iki yeni hat hizmete sunulmuştur. D1 Polonezköy - Üsküdar/Kadıköy ve D2 Beşiktaş-Belgrad Ormanı hattı ile İstanbulluları doğa ile buluşturarak trekking hatları hayata geçirilmiştir. Böylelikle İstanbullular doğada yürüyüş yapma imkanı bulmaktadır.

Organik Hat: Organik beslenmenin oldukça revaçta olduğu son yıllarda yolcularımızın İstanbul'un köylerinden doğal ürünleri satın alabilmesi için organik hatlar oluşturulmuştur.

Kurum Tarihimizi Canlı Tutuyoruz

İstanbul'da toplu ulaşımın miladını 1871 yılında atlı tramvaylarla başlatan bir kurum olarak tarihe ışık tutmak amacıyla çeşitli tarih araştırmaları başlattık. Bu araştırmaların ilk ürünü olarak altı kitaptan oluşan "İETT Tarih Dizisi" yayınlandı. Bu kitaplar sırasıyla; Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay I ve II, Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel I ve II, Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni I ve II'dir.



İETT'NİN 140'INCI YILINA ARMAĞAN KİTAPLAR SERİSİ

Tarihimizde önemli yere sahip olan ve marka değeri taşıyan unsurlarımız olan Tünel ve Nostaljik Tramvay ile ilgili detaylı çalışmalar yaptık ve bu konularda eserler yayınladık.



Fotoğraflarla İstanbul'un Toplu Ulaşım Tarihi "Bir Zamanlar İstanbul"

140'ıncı yılımıza ithafen 140 fotoğrafla özetlenen albüm kitabın içerisinde atlı tramvaydan 1970'li yıllara ulaşım tarihimiz siyah beyaz fotoğraflarla anlatılıyor.



İstanbul Tüneli (Tunnel de Constantinople)

Fransız mühendis Henri Gavand tarafından projelendirilen Tünel'in yapım hikayesini anlattığı İstanbul Tüneli isimli kitabı 1876 yılında Paris'te yayınlandı. İETT olarak, bir örneği İstanbul Arkeoloji Müzesi'nde bulunan kitabı, kuruluşumuzun 140'ıncı yılı anısına Türkçeye çevirerek kültür dünyasına kazandırdık.



İETT Ünlüleri "Onların da Yolu İETT'den Geçti"

Geçmiş yıllarda kurumumuzda görev yapmış, daha sonra hayatın çeşitli alanlarında başarılı olmuş ünlü isimlerin fotoğrafları, biyografileri ve belgelerinden oluşan "Onların da Yolu İETT'den Geçti" kitabı yayınlandı.



Tarihi Yarımada'daki İETT Durak İsimlerinin Ortaya Çıkış Hikayeleri

QR kodlu durak uygulamamız ile Suriçi bölgesinde tarihi geçmişi bulunan duraklarımızın isimlerinin hikayeleri ortaya çıkarıldı. Tarihi ve kültürel zenginliği, kalabalık nüfusu, dinamizmi, yaşanan yüksek tempolu iş hayatının yanı sıra, günlük meselelerle de dünyanın önde gelen metropoller arasında sayılan İstanbul, semt isimleriyle ve bunlarla ilgili anlatılan ilginç efsanelerle de her zaman dikkat çekmiş bir şehir olmuştur. Efsaneleri yolcularımıza aktarmak amacıyla bu kitabı çıkarmış bulunmaktayız.

7 Kıtadan İETT'ye Yurtdışı Almanak (2010 - 2015)

2010 yılından 2015 yılı sonuna kadar kurumumuza gelen heyetlerin geliş amaçlarını ve görüşmelerimizin özetini “7 Kıtadan İETT'ye Yurtdışı Almanak” başlıklı kitabımızda topladık. Yaklaşık 100 ziyaretin gerçekleştiği 2010-2015 yılları arasında dünyanın her yerinden misafirlerimizi ağırladık ve onlarla bilgi birikimimizi paylaştık.



EĞİTİM AMAÇLI YAYINLAR

İstanbul'da Bir Kovalamaca

Kahramanları, ilk ve ortaöğretim çağında çocuklar olan ve eğitim amacıyla hazırlanan kitapta İstanbul'daki kara, deniz ve raylı sistemler, bunların birbirine entegrasyonu bir hikaye etrafında anlatılıyor. İETT'nin tarihçesiyle ilgili bilgilerin de yer aldığı kitabın sonunda çocuklar için bulmaca ve bilgi testi yer alıyor.



Tuna ile Dicle'nin Otobüs Günleri

İETT'nin eğitim amaçlı yayınlarından olan kitap, çocuklara toplu ulaşımı anlatmak, sevdirmek ve seyahat sırasında uyulması gereken kuralları öğretmek amacıyla hazırlandı. Çocuklara yönelik hazırlanan kitapta konuların daha iyi anlaşılması için hikayeler ve çizimlere yer veriliyor.



Bilgi Paylaşımı

2016 - 2017 yılları arasında dünyanın dört bir yanından gelen toplamda 23 heyetle bilgi ve tecrübelerimizi paylaştık. Kendi şehirlerinde ulaşım ile ilgili yaşadıkları zorluklar karşısında yenilikçi çözüm önerilerinde bulunduk ve işbirlikleri ile ortak projeleri hayata geçirdik.

2016	Güney Kore	Güney Kore Gyeonggi Do Vilayet Konseyi Heyeti Ziyareti
	Suudi Arabistan	MMRT CEO'su Ali Abdelfattah'ın Ziyareti
	Endonezya	Banda Açe Belediye Başkanı ve Beraberindeki Heyetin Kurumumuza Ziyareti
	Brezilya	Marcopolo Firması Ziyareti
	Ürdün	Ürdünlü Milletvekillerinin Kurumumuza Ziyareti
	Fransa	Science Po Paris Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencileri Ziyareti
	Çeşitli Ülkeler	ICIST İstanbul'da Öğrenim Gören Üniversite Öğrencileri Heyeti
	Gana	Gana Ulaştırma Bakanı'nın Hibe Edilecek Otobüsleri Görmek Üzere Ziyareti
	Afganistan	Afganistan Kabil Belediye Başkanvekilinin Ziyareti
	Cibuti	Cibuti Büyükelçisi'nin Kurumumuza Ziyareti
	Katar	Mowasalat Ulaşım Şirketi Ziyareti
2017	Suudi Arabistan	MMRT Mühendis Heyetine Toplu Ulaşım Sistemleri Yönetimi Eğitimi
	Belçika	UITP Zeeus Heyeti Ziyareti
	Mısır	Mısırlı Öğrenciler Ziyareti
	Portekiz	Portekiz Ankara Büyükelçisi Ziyareti
	BAE	Dubai Heyeti Ziyareti
	Azerbaycan	Azerbaycan-Kazakistan Heyeti Ziyareti
	Etiyopya	Etiyopya Heyeti Ziyareti
	Cibuti	Cibuti Heyeti Ziyareti
	Ürdün	Ürdün Heyeti
	Çeşitli Ülkeler	IGLUS Öğrenci Heyeti
	Pakistan	Pakistan Heyeti Ziyareti
	Ürdün	Ürdün Heyeti Ziyareti

Kurumsal Temalı Yayınlar

Danışmanlık alanındaki tecrübelerimizi 8 kitapta topladık:

- Hat Planlama
- Hizmet Kalitesi ve Ölçüm Modeli (HKÖM)
- Metrobüs Yönetim Modeli
- Akıllı Ulaşım Sistemleri
- Garaj İşletim Modeli
- Enerji ve Çevre Yönetim Modeli
- Saha Yönetimi
- Filo Yönetim Modeli



FARKINDALIK ARTIRICI UYGULAMALARIMIZ

BOTOBÜS

İETT olarak daha fazla yeşil alan fikri ile yola çıkarak, BOTOBÜS adını verdiğimiz, üzerinde bitkilerden oluşan bir bahçe bulunan otobüs tasarladık. Yolda Botobüs’le karşılaşan İstanbullular olumlu tepki vermektedir böylece çevresel farkındalık artırılmaktadır.

Güneş Panelli Otobüs

Çevresel sorumluluklarımızın bilinciyle alternatif enerji kaynaklarına yönelik projelerimize devam ediyoruz. Türkiye’nin ilk güneş panelli şehir içi toplu taşıma aracını ürettik. Tavanındaki 15 adet güneş paneli ile araç içinde akü ile çalışan tüm sistemlerin enerji ihtiyacını karşılıyor. İETT olarak çevresel farkındalığı artırmaya yönelik çevre dostu projelerimize devam edeceğiz.



İNSAN ODAKLI YAKLAŞIMIMIZ

Bilim Otobüsü

“Bilime giden en kısa hat” sloganıyla İstanbul genelinde okulları dolaşacak “Bilim Hattı” ilk ve ortaokul öğrencilerine hitap edecek şekilde tasarlandı. Bilim Hattı ziyaret ettiği okullarda mini bir bilim merkezi işlevi görerek öğrencilere temiz enerji teknolojileri, sürdürülebilirlik ve akıllı şehirler ile ilgili bilgiler aktarılmasını sağlayacak.

İçerisinde akıllı otobüs sistemi, elektrik şebeke sistemi, enerji çeşitleri, kum havuzu, plazma küreleri, artırılmış gerçeklik-uzay serüveni, geri dönüşüm, enerji testi, rüzgâr ve güneş enerjisi uygulaması gibi deney setleri bulunuyor. Proje ile öğrencilerin bilime ve araştırmaya karşı meraklandırı-larak hem öğrenmeleri hem de eğlenmeleri amaçlanıyor.



Tematik Otobüslerimiz

Sosyal sorumluluk faaliyetlerimiz kapsamında Sinebüs, Kreşbüs, Sergibüs adını verdiğimiz üç tematik otobüs projesi geliştirdik.

İETT, Sinebüs’ü vatandaşların film izleyebileceği şekilde tasarladı. Sinebüs toplam 37 kişinin, 2 ayrı bölümde farklı veya aynı filmi izleyebileceği şekilde projelendirildi.

Çocukların hem eğitim görebileceği hem de oyun oynayabileceği şekilde tasarlanan Kreşbüs’ün ise gezici bir kreş olarak hizmet vermektedir.

İETT tarihi ve güncel materyallerinin sergilenebilmesi, halka sunabilmesi için hazırlanan Sergibüs ise bilim ve sanat galerisi olarak kullanılmaktadır.

Karbon Ayak İzi Hesaplaması Modülü

Web sitemizde yer alan karbon hesaplayıcı ile yolcularımız, kendi özel araçlarını kullanmaları halinde neden olacakları karbon ayak izi ile aynı yolculuğu otobüslerimiz ile yapmaları durumunda neden olacakları karbon ayak izini karşılaştırabiliyorlar. Geliştirilen hesaplayıcı ile toplu taşımayı teşvik ederek İstanbul’da ulaşımdan kaynaklanan karbon emisyonlarını azaltmayı hedefliyoruz ve iklim değişikliği ile mücadelede toplu taşıma araçlarını kullanmanın önemine vurgu yapıyoruz.



ÇEVRE DOSTU AKILLI İETT



ÇEVRE DOSTU AKILLI İETT

Enerji Verimliliği ve Çevreye Duyarlı Hizmet

Çevresel Taahhütlerimiz

- Çevresel etkilerimizi dikkatle takip eder, yasal yükümlülüklerin üzerinde bir performansı hedefleriz.
- Operasyonlarımızı yürütürken gelecek nesillerin ihtiyaç duyacağı kaynakların değerinin farkında olarak hareket ederiz.
- Çevresel etkilerimizi minimize etmenin, işimizi iyi ve doğru bir şekilde yapmanın gereği olduğuna inanırız.
- Faaliyetlerimizden kaynaklanan atıkların çevreye ve doğaya zarar vermeden bertarafını gerçekleştirmeyi amaçlarız.
- İşyerimizde çevre bilincinin gelişimi için çaba gösterir, oluşturduğumuz işbirlikleri ve ortak girişimlerle tüm paydaşlarımızda aynı bilincin oluşmasını hedefleriz.

Enerji Verimliliği ve Çevreye Duyarlı Hizmet

Dünyamız ve ülkemiz için değer yaratırken, çevresel sorumluluklarımızı ön planda tutarak çevreye duyarlı, şehir hayatını kolaylaştıran, inovatif projelerle sürdürülebilir kent içi ulaşım politikalarını destekliyoruz. Sürdürülebilirlik yönetimi modelimiz kapsamında, “enerji, ekoloji, etkinlik, ekonomi” olmak üzere İETT’nin 4E’sini belirledik. 2011 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ile belgelendirildik. Bu standart kapsamındaki riskler belirledi ve gerekli aksiyonlar planladı.





Emisyon oranını azaltmak

Alternatif enerji kaynaklarını kullanmak

Enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak

Kurumsal enerji tüketimini etkin şekilde yönetebilmek

Çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak

Emisyon Oranını Azaltmak

Toplu ulaşım faaliyetleri kaynaklı atmosfere salınan sera gazı emisyonlarının, sürdürülebilir çevre ve sağlıklı yaşam ilkeleri doğrultusunda azaltılması stratejik hedeflerimiz arasındadır. Filomuza katılacak otobüslerin seçiminde en önemli kriterlerimizden biri araçların enerji tüketim ve emisyon salım miktarlarıdır.

Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak

Faaliyet konumuz gereği neden olduğumuz akaryakıt tüketimini ve sera gazı emisyonlarını azaltmak ve toplum sağlığına olumlu katkıda bulunmak amacıyla alternatif enerji kullanan otobüslerimizin sayısını artırmayı hedefliyoruz. Bunun yanı sıra, garajlarımızda, hizmet binalarımızda ve otobüs duraklarımızda rüzgar, güneş vb. yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artırılmasını planlamaktayız.

Enerji ve Doğal Kaynak Tasarrufu Sağlamak

İETT olarak, enerji ve doğal kaynak sarfiyatının azaltılmasına yönelik, akıllı sürüş teknikleri ile akaryakıt tasarrufu sağlanmasını, atıklarımızın çevreye duyarlı şekilde geri dönüşümlerinin gerçekleşmesini ve hizmet araçlarımızın GPS üzerinden takibini sağlayacak projeler üzerinde çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Kurumsal Enerji Tüketimini Etkin Şekilde Yönetebilmek

“Ölçülemeyen yönetilemez” prensibinden hareketle tüketim verilerinin düzenli olarak kayıt altına alınması, yıl içerisinde farklı zamanlarda enerji aboneliklerine ait tarife değişikliklerinin yapılması ve sayaçların uzaktan izlenebilirliğinin sağlanmasına yönelik proje çalışmalarımız devam ediyor.

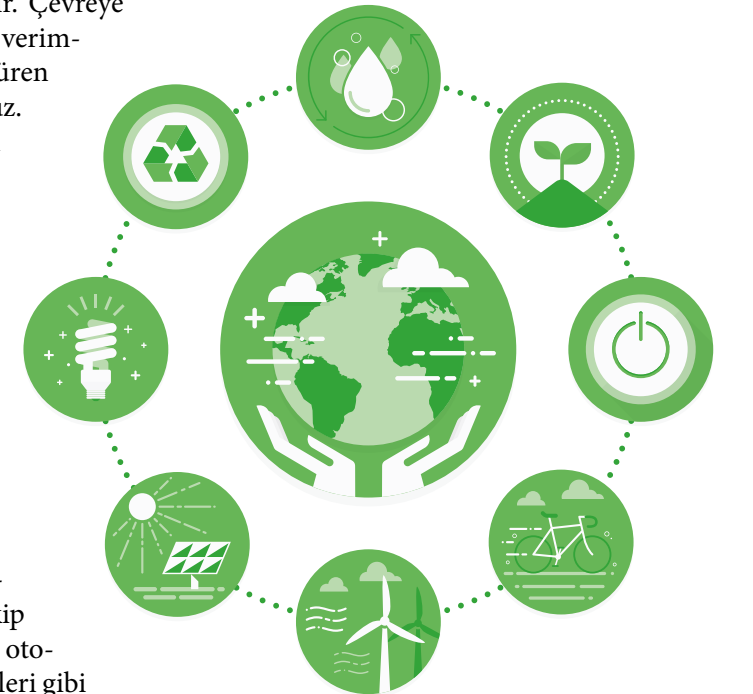
Çevre ve Doğal Kaynakların Önemi ile İlgili Farkındalık Geliştirmek

Kent içi toplu taşıma hizmeti sunarken, toplumda doğal kaynakların kullanımı ile ilgili farkındalık oluşturmak ve toplu taşıma kullanımını artıracak etkinlikler düzenlemek, kurumsal çevre politikamızın ana öğelerindendir. Bu konu hakkında daha fazla bilgi raporun, “Toplumsal Katkılarımız” bölümü “Farkındalık Artırıcı Uygulamalarımız” başlığı altında yer alıyor.

Enerji Yönetimi

Enerji yönetimi ve iklim değişikliği ile mücadele sürdürülebilirlik stratejimizin öncelikli alanlarıdır. Çevreye olan etkimizi en aza indirmek için enerji verimliliğini artıran ve emisyon oranlarını düşüren çalışmalar gerçekleştirmeye devam ediyoruz. Yenilenebilir olmayan enerji kaynaklarının tüketimi sonucunda oluşan karbondioksit emisyonunun azaltılmasında üzerimize düşen görevin bilinciyle enerji verimliliği ve iklim değişikliği ile mücadeleyi birbirinden ayrı olmayan iki performans alanı olarak nitelendiriyor ve bu alanda sürekli iyileştirme hedefi ile hareket ediyoruz.

2013 yılında bağımsız değerlendirme kuruluşu tarafından yapılan tetkikler sonucu ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemleri standardı ile belgelendirildik. Enerji tüketimimizi düzenli raporlama yaparak takip ediyoruz. Enerji etütleri gerçekleştiriyor ve otomasyon sistemleri, ısıtma ve soğutma sistemleri gibi ünitelerimizi detaylı olarak inceliyoruz. Bunun yanı sıra termal kamera ile ısı kaçaklarını tespit ediyoruz.



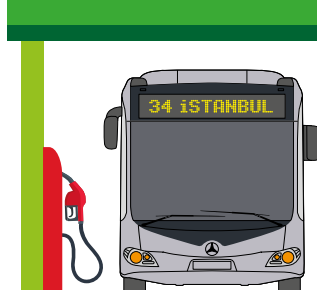
Emisyon Yönetimi

Dünyada birçok ülkeyle birlikte kalkınmayı da tehdit eden iklim değişikliği ile mücadelenin en önemli ayağını oluşturan emisyon yönetimi, çevre yönetim sistemimizin çok önemli bir parçasıdır. ISO 14064-1 Sera Gazı Yönetim Standardı belgesini almaya hak kazandık. Bu çalışma kapsamında kurumsal sera gazı envanterimizi çıkardık. Hesaplamalarda, kurumumuzun üç yönetim ve hizmet binası ile 15 park ve bakım onarım garajındaki faaliyetlerini de dikkate alıyoruz. Araçlarımızın günlük seyahatlerinden kaynaklanan emisyonları da hesaplamaya dahil ediyoruz. ISO 14064-1 Sera Gazı Yönetim Standardı belgemizi iki yılda bir güncelliyoruz.

Bunun yanı sıra, TS 12047 Egzoz Emisyonu Ölçümü Yetki Belgemiz kapsamında araçlarımızın emisyon ölçümlerini gerçekleştiriyoruz. Ayrıca, her garajda seyyar emisyon ölçüm cihazları ile 2013 yılından itibaren Özel Halk Otobüsleri'nin sahada emisyon denetimlerini ve yıllık fenni muayenelerinde de egzoz emisyon ölçümlerini gerçekleştiriyoruz. İETT'nin faaliyetleri sonucu ortaya çıkan sera gazı emisyonunun yüzde 94'ü araçların akaryakıt tüketiminden kaynaklanmaktadır. 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 atıklarıdır. Emisyon azaltım projelerinin geliştirilmesine devam ediyoruz.

Yakıt tüketimini ve ilgili emisyonları azaltmak için aksiyonlarımız:

- Karakutu uygulaması
- Şoförlere yönelik akıllı sürüş teknikleri eğitimi
- Uygun lastik seçimi
- Lastik basıncı düzenli ölçümü
- Düzenli motor yağı değişimleri



Projelerimiz

Akaryakıt başta olmak üzere, elektrik, su ve doğalgaz gibi kurumumuzun temel kaynak ve enerji ihtiyaçlarını azaltmak ve geri dönüşüm uygulamalarını desteklemek için projeler geliştirmeye devam ediyoruz.

Kâğıthane Garajı Aydınlatma Otomasyonu

Gerçekleştirilen aydınlatma otomasyon sistemi ile görsel konfordan ödün vermeden bölgesel olarak aydınlatma armatürlerinin ışık düzeyi kontrol edilmekte, bu sayede enerji tasarrufu sağlanması amaçlanmaktadır.

Önceki yıllara kıyasla yıllık 75.000 kWh elektrik tasarrufu sağlanarak 35.000 kg karbondioksit salımı önlenerek sera gazı emisyonu azaltılmıştır.



Güneş Enerjili Duraklarımız

Kapalı tip otobüs duraklarında aydınlatma koşullarının iyileştirilmesi, duraklarda güvenlik seviyesinin artırılması ve yenilenebilir enerji kaynakları kullanım oranını arttırmak amaçlanmaktadır.

Enerjisi olmayan 1.000 adet durağa Güneş Enerji Sistemi kurularak aydınlatma aracı olarak yenilenebilir enerji kaynakları kullanımı gerçekleşmiş olup toplamda 3.000 adet kapalı tip otobüs durağı aydınlatılması gerçekleştirilmiştir. 232 kWp kurulu güce sahip yenilenebilir enerji kaynağı 210.000 kWh elektrik üretmekte, böylelikle 97.000 kg karbondioksit azaltım gerçekleştirilmektedir.

Arıtma Tesisleri Uzaktan İzleme Sistemi Kurulumu

Arıtma tesislerinin işletilmesinde yaşanabilecek aksaklıklara anında müdahale edilerek geri kazanılan su miktarındaki kayıpları önlemek için Hasanpaşa, Ayazağa, İkitelli, Kağıthane ve Edirnekapi garajlarına uzaktan izleme istasyonu kurulmuştur.

Tesislerde debimetre ölçüm değerleri uzaktan izlenerek anlık geri kazanılan su miktarı takibi yapılmakta ve sistem anlık, günlük, aylık, yıllık elektrik tüketimi ve su analiz değerleri-opsiyonel olarak uzaktan izlenebilmekte olası aksaklıklara anında müdahale edilmektedir.



Akaryakıt Tank-Pompa Uzaktan İzleme ve Kontrol Sistemi Projesi

Yunus garajına akaryakıt tank-pompa uzaktan izleme ve kontrol sistemi kurulmuştur. Bu sistem ile akaryakıt sisteminde bulunan bütün enerji elemanları uzaktan izlenebilir ve kontrol edilebilir hale getirilerek enerji tasarrufu sağlanması amaçlanmıştır. Dalgıç ve dispenser pompalar uzaktan müdahale edilerek ya da belirlenen senaryolara göre kullanıma sokulmakta ya da devreden çıkarılarak gereksiz enerji tüketimleri önlenmektedir.

Çalışma ile yılda yaklaşık 5.000 kWh enerji tasarrufu sağlanması beklenmektedir. Böylelikle 2300 kg karbondioksit azaltımı gerçekleşmiş olacaktır.



Yüksek Verimli Dalgıç ve Dispenser Pompa Alımı

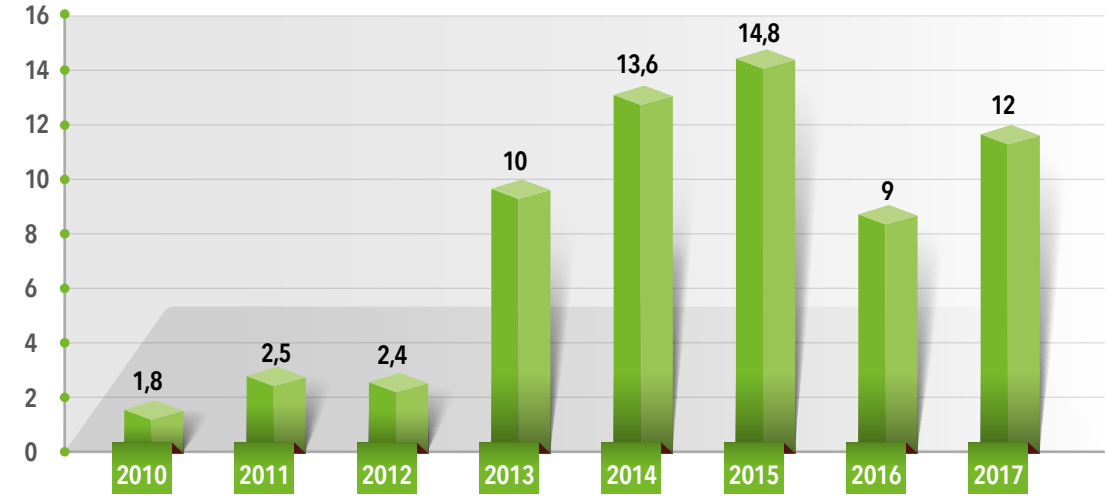
Yılda yaklaşık 100 milyon litre akaryakıtın araçlara ikmalinde kullanılan düşük verimli 30 adet dispenser pompa ve 21 adet dalgıç pompa enerji verimliliği yüksek yeni ürünlerle değiştirilerek enerji tasarrufu amaçlanmıştır.

Proje ile eski sistemde iki adet dalgıç pompanın yaptığı işlemi litre başına % 30 daha az enerji sarf ederek tek başına gerçekleştirebilen yüksek verimli pompalar sayesinde akaryakıt ikmalinde % 30'luk enerji tasarrufu sağlanmıştır.



ÇEVRESEL PERFORMANSIMIZ

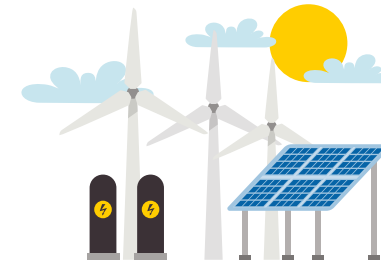
Alternatif Enerjili Araç Oranı (%)



2016 yılında filoya yeni katılan dizel araçlar ile birlikte geçmiş yıllara göre Alternatif Enerjili Araç Oranı düşüş göstermiştir.

YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARI KURULUMU

Alternatif Enerji Kaynaklarının Kullanmak stratejik hedefimiz doğrultusunda rüzgar ve güneş enerjisi gibi yenilenebilir enerji kaynaklarına yatırım yapmaktayız.



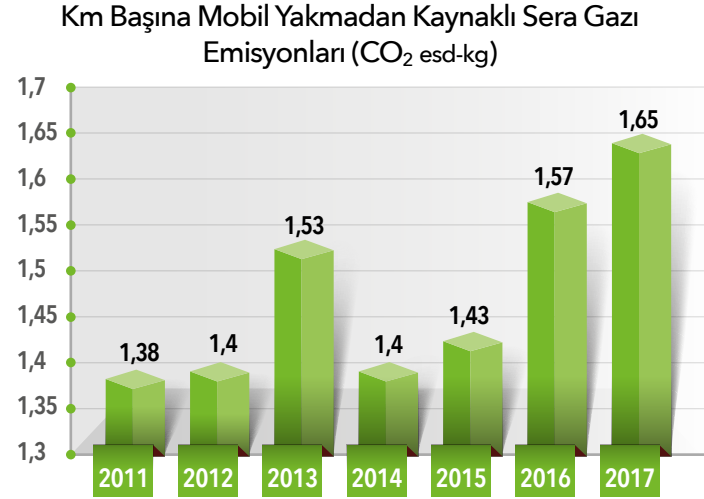
- 23 KW yenilenebilir enerji kurulu gücüne ulaşıldı.
- Kartal Peron Alanı Rüzgar Gücü Kurulumu 2,4 kWp
- İkitelli Merkez Ambar Çatı 14,5 kWp PV Panel Kurulumu
- Kağıthane Durağı Güneş Enerjili Aydınlatma Çalışması 0,1 kWp
- Beylikdüzü Metrobüs Park Sahası Rüzgar Gücü Kurulumu 6 kWp

Beylikdüzü'nde devreye aldığımız sistemle 2017 yılı sonuna dek 4100 kWh'lik elektrik tüketimimizi, rüzgar enerjisinden karşıladık. Fotovoltaik sistemlerin kurulumuna uygun yerler ile ilgili fizibilite çalışmalarımıza devam ediyoruz.

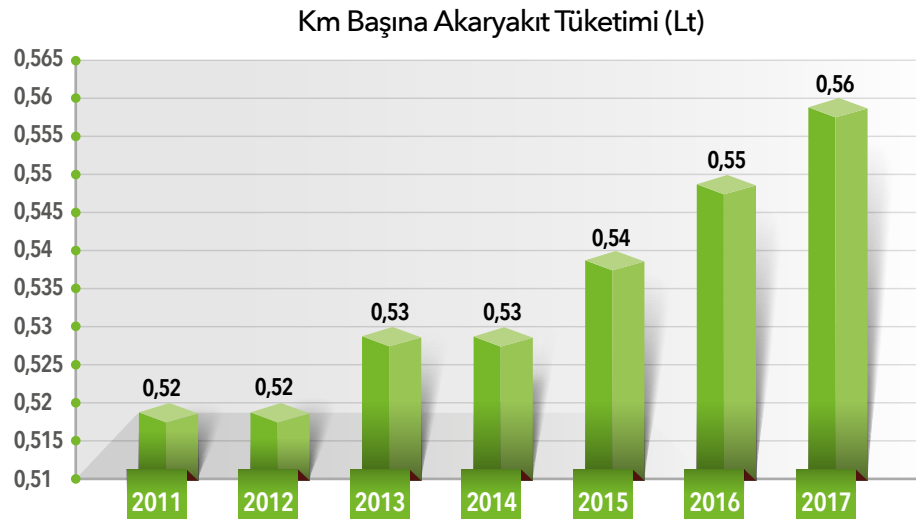
SERA GAZI EMİSYON YÖNETİMİ

Sera gazı emisyonlarımızın yüzde 94'ü mobil kaynaklı olduğu için metrobüs ve otobüs kaynaklı sera gazı emisyon salınımı yakından takip ediyoruz. Ortalama filo yaşımızın düşmesi ve düşük emisyonlu araç oranımızın artması sayesinde km başına sera gazı emisyonunu düşürmeyi hedefliyoruz. Göstergenin hedeflenen seviyenin altına inmesi amacıyla şoförlerimizin araç kullanım parametrelerini takip edecek ve yakıt sarfiyatı yüksek sürücüleri uyaracak İSTKA destekli “Karakutu” projesini başlattık.

2017 yılında gerçekleştirilen kilometre miktarı 2016 yılına oranla azalmış olmasına rağmen 2017 yılı metrobüs kaynaklı gerçekleşen kilometre % 10 artış göstermiştir. Kilometre başına gerçekleşen emisyon değerinde artış olmasının temel sebebi metrobüs seferlerinde kullanılan araçların körüklü olması, yakıt tüketiminin daha fazla olması dolayısı ile emisyon değerinin artış göstermesine neden olmaktadır. Bu sebeple kilometre başına düşen emisyon miktarı da artış göstermektedir.

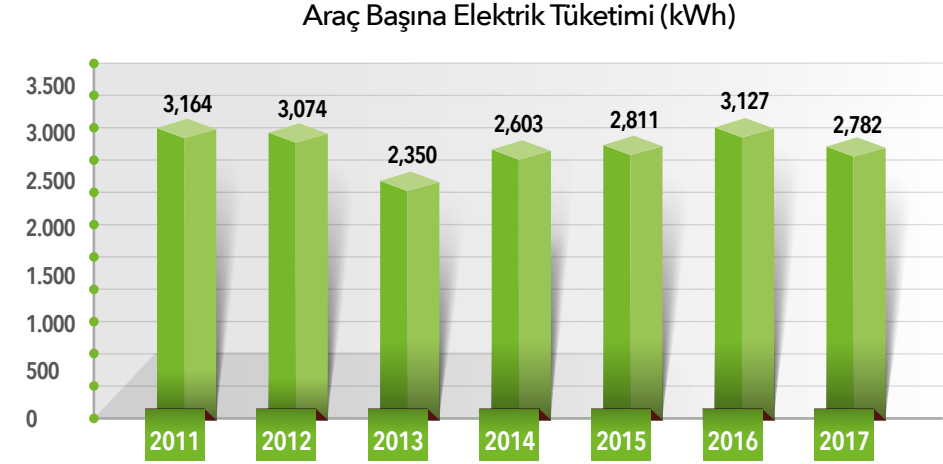


AKARYAKIT TÜKETİMİ



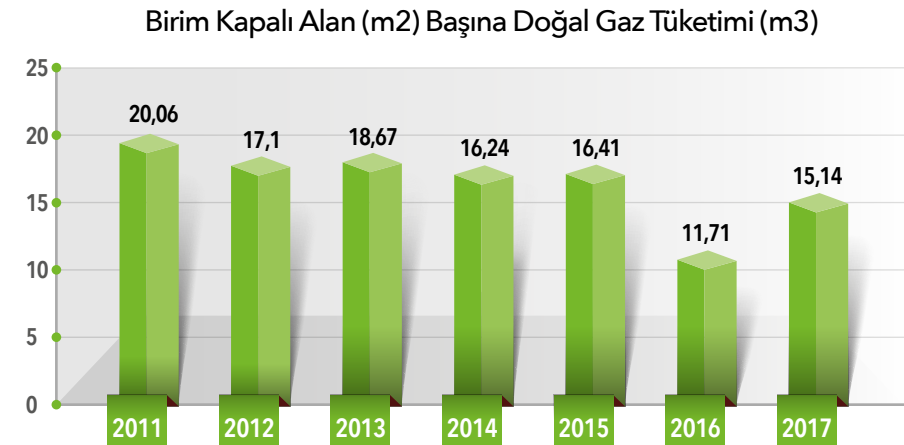
2017 yılında gerçekleşen metrobüs kilometre miktarının artması ve metrobüs seferlerinde kullanılan araçların körüklü olması kilometre başına akaryakıt miktarında artışa neden olmuştur.

ELEKTRİK TÜKETİMİ



Enerji verimliliği konusunda bilincin artırılması ve enerji tasarruf cihazlarının takılmasıyla birlikte elektrik tüketimimiz azalmaktadır. Elektrik tüketimimizin azalmasında merkezi klima sistemine geçilmesi, led aydınlatmalı sistemi kullanılması, çatıların revizyonu ile doğal aydınlatma sistemine geçilmesi etkili oldu. Filodaki araçların bazılarının kullanım dışına alınması ve garajın elektrik baz tüketiminin de kabul edilebilir artışları sebebiyle söz konusu değişimler gözlenmektedir. (Baz Tüketim: Dış aydınlatma, hangar aydınlatması, temel tüketim kullanımları kompresörler, yıkama fırçaları, pompalar vs.)

DOĞAL GAZ TÜKETİMİ



Enerji etütlerinden elde edilen sonuçlar neticesinde İkitelli Garajımızda gerçekleştirdiğimiz kazan iyileştirmeleri, ısı yalıtımı uygulamaları ve güneş enerjili sıcak su sistemi, kapalı alan başına doğal gaz tüketimimizin azaltılmasına katkı sağladı.

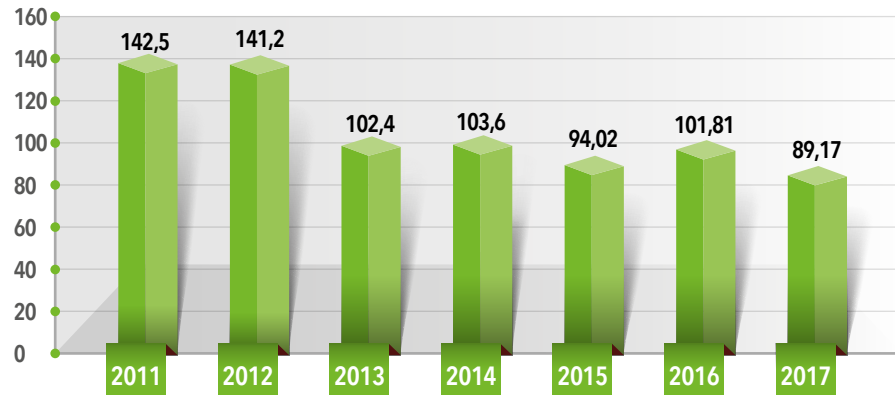
Doğrudan Enerji Tüketimi

Tür	Birim	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Doğalgaz	m ³	1.372.278	9.872.517	12.718.731	12.118.006	12.731.239	10.831.740
Mazot	litre	89.644.499	86.075.412	98.086.640	93.096.860	95.018.811	93.846.837
Benzin	litre	10.879	4.022	1.060	-	-	-

SU YÖNETİMİ

Otobüslerin üst yıkama sularının arıtılarak garajlarımızda tekrar kullanımının sağlanması ve musluklara özel tasarruf kartuşunun takılması sayesinde su tüketimimizde tasarruf sağlandı.

Araç Başına Su Tüketimi (m3)



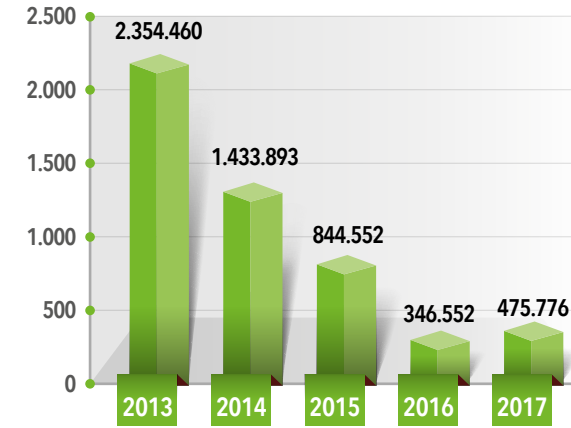
Toplam Su Tüketimi (m3)

Kullanıldığı Yer	2014	2015	2016	2017
Garajlar	221.698,00	208.247,00	235.842,00	207.862,00
Genel Müdürlük	9.429,00	10.446,00	9.466,00	9.480,00
Diğer	49.197,00	40.222,00	30.795,00	37.236,00

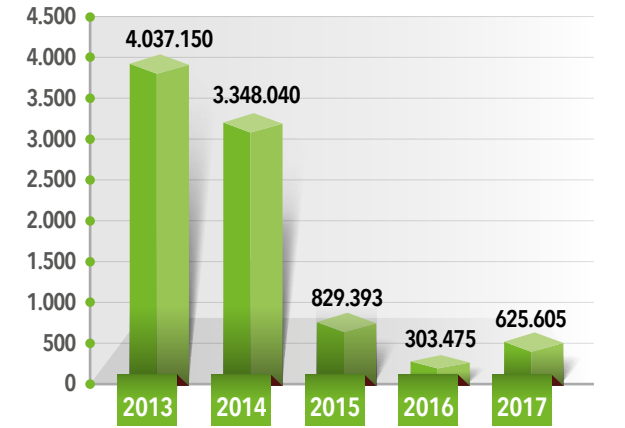
ATIK YÖNETİMİ

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında atık yönetim sürecini planladık. Garajlarımızda atık depolama alanları oluşturduk. Tehlikeli ve tehlikesiz atıklarımızın bertarafı ve geri kazanımı için sözleşmeler ve protokoller düzenledik. Bürolarımıza geri dönüşüm kutuları yerleştirdik ve personelimizi bu konuda bilinçlendiren kampanyalar düzenledik.

Tehlikeli Atık (kg)



Tehlikesiz Atıklar (kg)

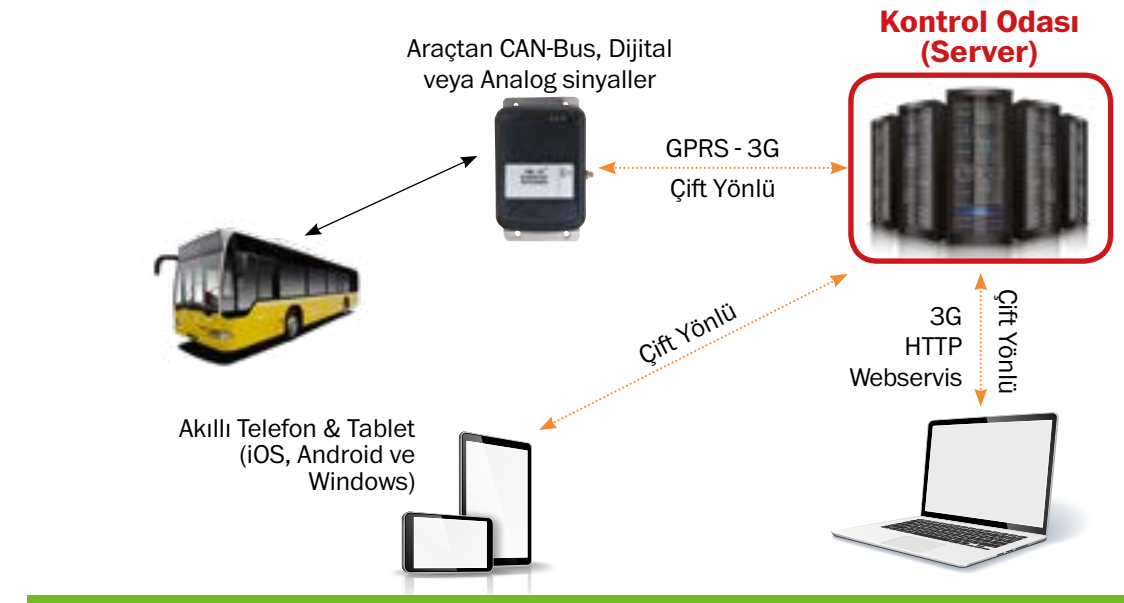


Tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarlarında yıllar bazında genel bir azalış gözlenmekte olup nedenleri aşağıdaki gibidir;

- Arıtma tesisleri revizyon, eğitim ve iyileştirme çalışmaları çamur susuzlaştırma (filtrepres vb.) ünitelerin sağlıklı kullanılması ile arıtma çamuru miktarlarının azalması,
- Filo yenilenmesi nedeni ile bakım dönem sayıları azalmış, dolayısıyla atık motor yağı vb. atık türlerinin azalması,
- Binaların yapı bakım işlemleri neticesinde oluşan atık türleri miktarlarının azalması,
- Ömrünü Tamamlamış Araç (ÖTA) atık türünün son yıllarda çıkışlarının olmaması atık miktarlarındaki değişimlerin genel özeti.

2017 yılında tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarlarındaki artışın nedenleri aşağıdaki gibidir:

- Periyodik saha eğitimi ve denetimlerin artışı ile kaynağında ayrıştırılmasının doğru yapılması,
- Ömrünü Tamamlamış Lastik (ÖTL) bir önceki yıllarda kaplama yapılmış, 2017 yılında çıkış sayısını artırmıştır,
- Asbestli çatı malzemelerinin değişimi ile atık çıkışları artmıştır.



Akıllı Ulaşım

Karakutu Projesi

Karakutu projesi % 68,85 oranında İSTKA desteğiyle 520 aracımızda uygulanmaya başlanmıştır. Proje kapsamında üretilen telemetri cihazı aracın haberleşme alt yapısını kullanarak çeşitli verilerini kaydetmekte ve eş zamanlı olarak serverlarımıza iletmektedir. 2017 yıl sonu itibariyle 895 aracımızda karakutu bulunmaktadır.

Geliştirilen telemetri cihazı kaza/arıza gibi durumlarda geçmişe dönük olarak sürücünün hareketleri (gaz pedalı, fren pedalı, yakıt seviyesi, vites, el freni, araç hızı vb.) aracın arıza bilgileri (motor, abs, şanzıman vb.) çevresel durumların (konum, rota, hat, mesafe vb.) incelenbilmesine olanak sağlamaktadır.

Aynı zamanda toplanan veriler şoför değerlendirmeleri için kullanılmaktadır. Proje kapsamında 2016 yılında 680 şoföre karne oluşturulup güvenli ve ekonomik sürüş konusunda teorik ve pratik eğitimden geçirilmiştir. Rölanti yakıt tüketimi gibi veriler incelenerek filo giderlerinin düşürülmesi için gerekli analizler yapılabilmektedir. Takip süresince elde edilen iyileştirmeler şöyledir:

- % 7,2 yakıt tasarrufu sağlanmıştır.
- % 4 emisyon salınımında azalma sağlanmıştır.
- % 15 kaza oranında azalma sağlanmıştır.
- Yıllık rölanti kaynaklı yakıt tasarrufu ortalama 770.000 TL' dir.
- Her ay 2.800 şoförün sürüş karakteristiğini belirten raporlar hazırlanmaktadır.

2017 Yılı Faaliyetleri

Sistemin geliştirme faaliyetleri kapsamında;

- Süspansiyon körüklerindeki basınç verisi kullanılarak araç doluluk oranının filo yönetime iletilmesi için yapılan prototipin kalibrasyon çalışmaları,
- Analog klimalardan klima verisi alınabilmesi için sensör montajı ile araç içi sıcaklığının veri olarak karakutuda kullanılması,
- Yangın algılama ve söndürme sistemlerinin telemetri cihazına entegre edilmesi,

Ayrıca bu projelerin tüm filoya uygulanabilmesi için çalışmalar devam etmektedir.

AKYOLBİL 2.0

AKYOLBİL 2.0, hatlardaki otobüslerin anlık izlemesini ve yönetilmesini tek merkezden sağlayan ve yolcuların bu bilgilere anında erişebilmesini sağlayan bir yazılımdır. Araç içerisinde bulunan araç bilgisayarı aracılığıyla filo yönetim merkezi ile şoför arasında anlık iletişim kurulmaktadır. Yaklaşık 6000 aracın anlık konumu, güzergahı, kaza trafik durumu, yolcu yoğunluğu, acil durum gibi anlık veriler alınarak filonun yönetimi sağlanmaktadır.



Bu bilgiler araç içerisindeki yolcu bilgilendirme ekranları, akıllı duraklardaki LCD ekranlar ve mobil uygulamalar sayesinde interaktif olarak yolcularımıza iletebilmektedir.

Mevcut AKYOLBİL yazılımının, güncel ihtiyaçlar ve günümüz teknoloji altyapısı göz önünde bulundurularak güncellenmesine, istenilen modüllerin yazılım sistemi içerisinde web ortamında kullanılabilir hale getirilmesine ve ihtiyaç duyulan iş süreçleri ile ilgili mobil uygulamaların getirilmesi gerekiyordu. Bunlara ek olarak, İETT bünyesindeki diğer birbiriyle ilişkili tüm uygulamalar arasındaki iletişimin güçlü bir servis yolu üzerinden gerçekleştirilebilmesi, kontrolün tek bir nokta üzerinden sağlanabilmesi ve uygulamaların daha güvenli hale getirilebilmesi için ESB'nin (Enterprise Service Bus, Kurumsal Kaynak Servis Yolu) kurulması ve yönetilmesi amacıyla program yeniden yazıldı.

Proje canlıya alındığında çağın gerekliliklerine uygun yapılandırılan mimarisi ile birçok teknolojik donanımın entegrasyonu kolaylıkla sağlanacaktır. Filo ile şoför arasında sesli iletişimin sağlanması, şoför navigasyonu, karakutu, yolcu sayma entegrasyonu, parmak izi kimlik doğrulama sistemi vb. yeni teknolojilerin kazanımı sağlanacaktır. Ek olarak acil durum yönetimi, kaza uyarı sistemleri, ihlal yönetimleri, şoföre anlık uyarılar vb. fonksiyonlar ile sistemler otomatize edilerek daha az iş gücüyle sefer iptalleri en aza indirilecek ve plana uyum oranı artırılarak gelir kayıplarının önüne geçilecektir. Gün sonunda üretilen raporlar sayesinde yolcu hareketleri raporlanabilecek olup planlar optimize edilecektir. Böylelikle kaynak sarfiyatının önüne geçilerek tasarruf oranları artırılacaktır.

Sürücü Güvenlik Sistemi

Otobüslerden toplanan görüntülerin, gelişmiş görüntü işleme tekniklerini kullanarak geliştirilmesi ile sürücünün telefon ile konuşma ve gün içindeki duygu durumunun sınıflandırılması amaçlanmıştır. Ayrıca araç içerisindeki sesleri otomatik olarak algılayan ses işleme projesi ile anons sisteminin çalışma durumu, araç içerisinde yaşanan tartışma ve acil durumların tespitini sağlamak amaçlanmaktadır.

İETT filosuna kurulacak bu yazılım trafikte seyir esnasında şoförlerin dikkatlerini dağıtmamalarını, duygusal olarak nötr kalabilmeleri ve böylelikle yolculara güvenli bir sürüş sunmalarını sağlayacaktır. Günlük olarak şoförlerin denetlenmesi, hizmet kalitesinin takibi ve iyileştirilmesi ile birlikte yolculara daha kaliteli hizmet verilmesini sağlayacaktır.

RiTİM Projesi

RiTİM Projesi Metrobüs Toplu Taşıma Sistemini farklı kaynaklardan gelen verileri birleştirerek analiz etmek, sistemi canlı izlemeye olanak sağlamak ve idari birime önceden karar almada yardımcı olabilmek amacıyla tasarlanmış bir projedir.

Proje fonksiyonlarını üç başlıkta ele alabiliriz:

Filo Takibi

- Metrobüslerin saha üzerindeki dağılımlarının görüntülenmesi (katarlanma)
- Garajlardaki araçların takibi
- Hatlara göre geçiş sayılarının gözlenmesi

Yolcu Takibi

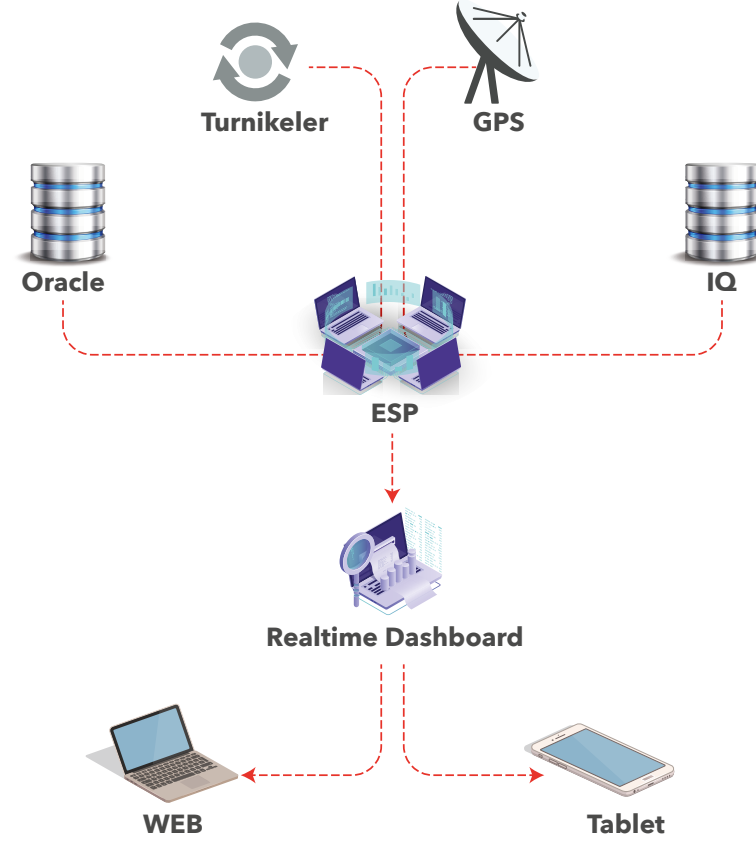
- Araç içi yolcu yoğunluğu gözlemi
- Turnikelerden geçen yolcu sayılarının takibi

Durak Takibi

- Duraklardaki anlık yoğunluğun belirlenmesi
- Duraklarda oluşabilecek 10 dakikalık yoğunluğun tahminlenmesi

Turnikelerden, GPS sinyallerinden, veritabanlarından toplanan bilgiler ESP sunucusunda çeşitli algoritmalarla işlenip düzenlendikten sonra DataWatch sunucusuna aktarılır.

DataWatch sunucusu bu verileri masaüstü ya da tablet bilgisayarlara son kullanıcı için grafiksel ve sayısal olarak sunar.



RiTİM Projesi % 80 civarında gelecek zaman tahminleme doğruluğu sağlamaktadır. Bu sayede araç planlamamızı veriye dayalı bir şekilde yaparak kaynak tasarrufu sağlamaktayız. Oluşacak yoğunluğu tahmin ederek proaktif bir şekilde müdahale ederek yolcularımızın konforlu ve güvenli bir şekilde yolculuk yapmasını sağlamaktayız.

Metrobüs Hattı SCADA Sistemi

SCADA geniş bir alana yayılmış cihazların bir merkezden bilgisayar aracılığı ile denetlenmesini, izlenmesini, önceden tasarlanmış bir mantık içinde işletilmesini ve geçmiş zaman birimlerine ait verilerin saklanmasını sağlayan sistemlere verilen genel isimdir.

Metrobüs hattında iyileştirme ve genişletme çalışmaları kapsamında artan elektronik donanımları tek bir merkezden izleme ve kontrol etme zorunluluğu, iç iletişim sorunlarının önüne geçme isteği, Metrobüs sahasında gelişen durumların anlık olarak izlenmesi ve gerektiğinde arızaya müdahale etme gerekliliği gibi durumlar nedeniyle SCADA projesi geliştirilmiştir.

Projeden Beklenen Kurumsal Faydalar

- Gerçek zamanlı veri toplama
- Saha üzerinde % 100 hâkimiyet
- Arıza durum kaydı
- Donanım bilgilerin uzun süre saklanması
- Kontrol sisteminin durum gösterimi ve izlenmesi
- Kural tabanlı veya elle kontrol avantajı
- Enerji takibi ve beslemeden kaynaklanan arızaların önüne geçme

Ekonomik Verimlilik

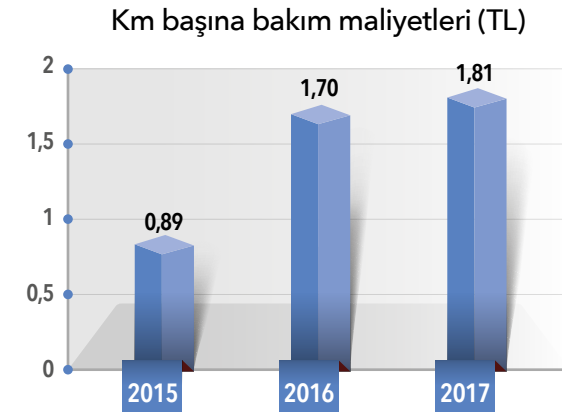
Toplu ulaşım hizmetinin etkin ve sürdürülebilir bir biçimde sunulabilmesi için dengeli ve güçlü bir finansal yapıya sahip olunması gereklidir. İETT olarak, toplumsal misyonumuz doğrultusunda kamu işletmeciliği yaptığımız için kâr elde etmek yerine bütçe dengemizi korumayı amaçlamaktayız. Bu amaç doğrultusunda, kaynakları artırmak ve verimli kullanmak amacıyla çeşitli çalışmalar yürütüyoruz.

MALİYET AZALTICI PROJELERİMİZ

Kilometre Bazlı Yeni Bakım Modeli

Bu bakım modeli, araçların periyodik bakımlarını, arıza ve hasar onarımlarını, garaj içi parklanmalarını, araçların servise hazır olması için ikmal ve temizlenmesini, yol yardım hizmeti, garaj açık ve kapalı alanların temizliğini, yolcu bilgilendirme sistemlerini, yakıt hariç her türlü garaj işletme ve operasyon hizmetlerini kapsamaktadır. Operasyondan kaynaklanan elektrik, su, ısıtma, temizlik malzemeleri ve ekipman giderleri, araç bakım onarımı için kullanılacak bütün kimyasallar-malzeme-ekipman giderleri, çalıştırılacak personelin maliyeti ve ekipmanları yüklenici sorumluluğundadır.

Performans göstergeleri;



Soldaki grafikte yıllık maliyetlerimizde artış görülmektedir. Ancak yıllık enflasyon artışları, işçilik giderlerinin (maaşların) artması, kullanılan malzemelerinin birim fiyatlarının artması göz önüne alındığında maliyet artışları düşük seviyelerde gerçekleşmiştir. Model bütün olarak düşünüldüğünde kuruma ciddi oranda tasarruf sağlamaktadır.

Filo İşletme Modeli

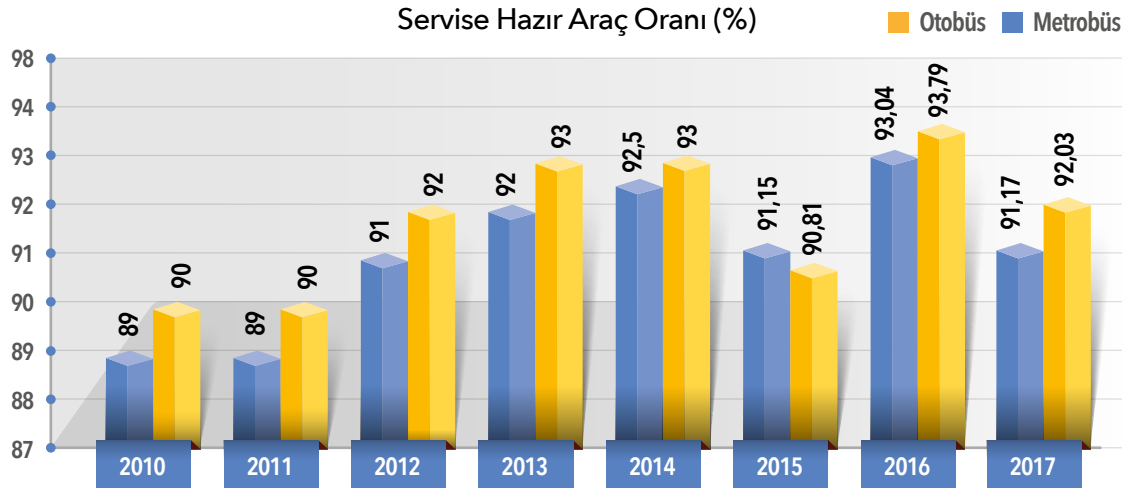
Filo İşletme Modeli ile İETT'nin talimat ve yönergelerine uygun olarak otobüs servis hizmetini gerçekleştirip servis sonunda aracı İETT'nin belirlemiş olduğu noktalara (garajlarımıza) teslim edilmesi işlerini yürütmektedir.

Bu modelle ile çalışmaya başladıktan sonra artan servis planından kazanılan şoför personel, Metrobüs hattına ve diğer garaj hatlarımıza dağıtılmıştır. Metrobüs hattına yapılan şoför takviyesiyle ilave 502 sefer planlaması yapılarak uygulamaya alınmıştır. Diğer garaj hatlarında ise 1.784 olarak hizmete sunulan servis sayımız, yeni durum ile 2.046 servis olarak hizmete sunulmaya başlanmıştır. Sefer artırımını neticesinde günlük 1.771 sefer, Metrobüs ile birlikte günlük toplamda hatlarımıza 2.273 sefer ilavesi yapılmıştır.

OPERASYONEL PERFORMANSIMIZ

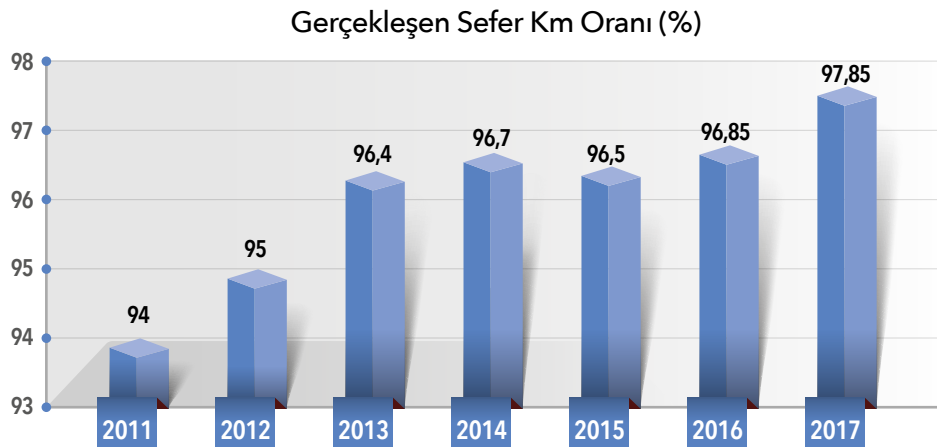
Servise Hazır Araç Sayısı

Filomuzdaki araçların servise hazır olma oranı, zamanındalık performansını etkileyen temel performans göstergelerinden biridir. Filomuzdaki eski araçların seferden çekilmesi ve yeni araçların alınması bu performansımızı iyileştirmede rol oynar.



Seferlerin Gerçekleşmesi

Planlanan yolculuğun gerçekleşme oranı yolculuk planlamasının doğruluğunu ve niteliğini gösterir. Grafikte görüldüğü üzere gerçekleşen sefer kilometre performansımız yıllar bazında artış gösterdi ve 2017 yılında gerçekleşen sefer kilometre oranı yüzde 97,85 oldu. Bu artışa, seferlerle ilgili daha kapsamlı veri elde edilebilmesi böylece daha etkin planlama yapılabilmesi yapılabilmesi ile uygulanan yeni modeller katkı sağladı.



MALİ DURUM BİLGİLERİMİZ

3645 sayılı kanun gereği İETT'nin bütçesi İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisince onaylanır. 2016 ve 2017 yılına ait bütçe gelir-gider tablosu aşağıdaki tabloda yer alıyor:

GELİRLER (1.000 TL)	2016	2017
Teşebbüs ve Mülkiyet Geliri	1.522.773	1.156.724
Maaş ve hizmet satışları, kurumlar hasılatı, kira gelirleri vb.	1.507.096	1.134.302
KİT ve kamu bankaları gelirleri	15.677	22.422
Alınan Bağış ve Yardımlar İle Özel Gelirler	85.245	140.112
Diğer idarelerden alınan bağış ve yardımlar	85.000	140.000
Kurumlardan ve kişilerden alınan yardımlar	-	-
Proje yardımları	245	112
Diğer Gelirler	30.576	37.298
Sermaye Gelirleri	409.411	35
Red ve İadeler	512.157	1.227
Toplam	1.535.848	1.332.942

PAYDAŞLARA DAĞITILAN EKONOMİK DEĞER (1.000 TL)	2016	2017
İşletme ve sermaye giderleri (tedarikçi ödemeleri vb.)	1.038.410	1.412.538
Finans kuruluşlarına sağlanan faydalar (faizler vb.)	2.492	2.412
Çalışanlara sağlanan faydalar (maaşlar, SGK vb.)	380.279	381.293
Topluma sağlanan faydalar (bağış, sponsorluk vb.)	3.700	6.405
Diğer (borç verme)	0	6.873
Toplam	1.424.881	1.809.521

DOLAYLI ETKİLERİMİZ

2012 yılı Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı (Rio+20) sonuç bildirgesinde belirtildiği üzere, ulaşım ve mobilité sürdürülebilir kalkınmanın çok önemli bir unsurudur. Ulaşım sektörü küresel ekonominin ayrılmaz bir parçası olup, ekonomik gelişmeyi hem etkilemekte hem de bu gelişmeden doğrudan etkilenmektedir. Ulaşım sektörü ekonomiyi, istihdam oluşturmak suretiyle doğrudan, bölgesel gelişmeyi sağlamasıyla da dolaylı olarak desteklemektedir. Ulaşım, insanların eğitim, iş, eğlence, sağlık ve diğer ihtiyaçlarına erişimini sağlaması açısından kentsel gelişmede önemli bir rol oynamaktadır. Toplu taşıma, bireysel otomobil kullanımıyla karşılaştırıldığında, daha az yer kaplar, daha az sera gazı emisyonu ve daha az enerji tüketimi gerçekleştirerek, ekonomik ve çevresel açıdan pek çok avantaj sunar.

KAPSAMLI UYUMLULUK SEÇENEĞİNE GÖRE GRI G4 İÇERİK İNDEKSİ

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
102-1	Kuruluşun Adı	İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü (104)
102-2	Kuruluşun birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri	Hakkımızda (8-17)
102-3	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	Şahkulu Mahallesi, Erkan-1 Harp Sokak No:2 Tünel Beyoğlu (104)
102-4	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülkelerin sayısı ve isimleri	Türkiye (104)
102-5	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Dünden Bugüne İETT (9)
102-6	Hizmet verilen pazarlar	Dünden Bugüne İETT (9)
102-7	Kuruluşun ölçeği (çalışan sayısı, işlem sayısı, net gelir, sağlanan ürün veya hizmetlerin miktarı)	İstihdam Kategorisne Göre Çalışan Sayısı (64), Hakkımızda (8-17), Mali Durum Bilgilerimiz (103)
102-8	a. İş sözleşmesine göre (sürekli ve geçici) cinsiyete göre toplam çalışan sayısı. b. İş sözleşmesine göre (sürekli ve geçici), bölgelere göre toplam çalışan sayısı. c. Cinsiyete göre, istihdam türüne göre (tam zamanlı ve yarı zamanlı) toplam çalışan sayısı. d. Kuruluşun faaliyetlerinin önemli bir bölümünün çalışan olmayan işçiler tarafından gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği. Mümkünse, çalışan olmayan işçilerin yaptığı işin niteliği ve ölçeğinin bir açıklaması. e. Açıklama 102-8-a, 102-8-b ve 102-8-c’de bildirilen sayılardaki önemli değişiklikler (turizm veya tarım endüstrisindeki mevsimsel değişimler gibi). f. Yapılan varsayımlar da dahil olmak üzere verilerin nasıl derlendiğinin bir açıklaması.	Çalışanlarımızla Başarıyoruz (63-65)
102-9	Kuruluşun Tedarik Zinciri	Paydaş İlişkileri Yönetimi (37-41)
102-10	Aşağıdakiler de dâhil olmak üzere kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili, raporlama dönemi zarfında görülen her türlü belirgin değişikliği bildiriniz: • Tesis açılışları, kapanışları ve genişletmeleri de dâhil olmak üzere faaliyetlerin yerlerindeki veya faaliyetlerdeki değişiklikler • Sermaye yapısındaki değişiklikler ve diğer sermaye oluşturma, koruma ve değiştirme faaliyetleri (özel sektör kuruluşları için) • Tedarikçilerin konumlarındaki, tedarik zincirinin yapısındaki veya seçim ve fesih de dâhil olmak üzere tedarikçilerle ilişkilerdeki değişiklikler.	2017 Yılında Rakamlarla İETT(10-11)
102-11	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığını veya ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığını bildiriniz.	Kurumsal Yönetim (18-23), Sürdürülebilirlik Yönetimi (24-32)
102-12	Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği kuruluş dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmelerin, ilkelerin ve diğer inisiyatiflerin bir listesini sağlayınız.	Sürdürülebilirlik Yolculuğumuzun Kilometre Taşları (25)
102-13	Kuruluşun üyesi olduğu derneklerin ve ulusal ya da uluslararası destek örgütlerinin bir listesini sağlayınız	Ortaklıklarımız-İş Birliklerimiz (42-43)

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
102-14	Sürdürülebilirliğin kuruluşla ilgisi ve kuruluşun sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi hakkında en üst mercinin beyanı	İBB Başkan ve GM Teşekkür Yazısı (6-7)
102-15	Kilit etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımı	Stratejik Amaçlarla ve Hedeflerle Sürdürülebilirlik konularını bağla (35)
102-16	Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerlerini, ilkelerini, standartlarını ve davranış normlarını tanımlayınız	Etik Politikamız sf: 21, Adil İşletme Uygulamaları sf:32, http://www.iett.gov.tr/tr/main/pages/kurumsal-etik-ilkelerimiz-ve-politikalarimiz/19
102-17	Etik ve yasal davranışla ve kurumsal dürüstlikle ilgili konular hakkında öneri alınmasına yönelik yardım hatları veya danışam hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar	Etik Politikamız sf: 21, Adil İşletme Uygulamaları sf:32, http://www.iett.gov.tr/tr/main/pages/kurumsal-etik-ilkelerimiz-ve-politikalarimiz/19
102-18	En yüksek yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere kuruluşun yönetim yapısı. Ekonomik, çevresel ve sosyal başlıklar konusunda karar vermekten sorumlu komiteler	Kurumsal Yönetim, sf:18-23;
102-19	En yüksek yönetim organının üst düzey yöneticilere ve diğer çalışanlara ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili yetki devir süreci	Açıklama: İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı bir kamu kuruluşudur. 5018 sayılı kanun uyarınca hazırlanan ve İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi tarafından onaylanan performans programı ve bütçede yer alan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi “Görev, Yetki ve Sorumluluk Yönergesi” hükümleri çerçevesinde ilgili daire başkanlıkları tarafından icra edilir.
102-20	Kuruluşun, sürdürülebilirlik konu başlıkları ile ilgili sorumluluğa sahip en yüksek idari düzeydeki bir mevkii	Açıklama: Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Daire Başkanlarının katılımıyla oluşturulan Koordinasyon Kurulu en yüksek idari düzeydeki mevkii.
102-21	Paydaşlar ile en yüksek yönetim organı arasındaki iletişime yönelik süreçler	Kurumsal Yönetim, sf:18-23, Paydaşlarla İlişkileri Yönetimi, sf:37-49
102-22	En yüksek yönetim organının ve komitlerinin bileşimleri	Kurumsal Yönetim, sf:18-23; Açıklama: İETT’nin yönetim şemasına şu linkten ulaşılabilir. http://www.iett.gov.tr/tr/main/yonetimsemasi
102-23	Yönetim kurulu başkanının konumu	Açıklama: İETT kamu kurumudur ve Yönetim Kurulu bulunmamaktadır. Kurumsal Yönetim, sf: 18-23
102-24	En yüksek yönetim organı ve komiteleri için aday belirlenme ve seçim süreçleri	Kurumsal Yönetim, sf: 18-23
102-25	Menfaat çalışmalarından kaçınılması	Açıklama: İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı bir kamu kuruluşudur. Yönetim Kurulu bulunmamaktadır. Kamu personelinin özel sektörde çalışması kanunen yasaktır.

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
102-26	En yüksek yönetim organının ve üst düzey yöneticilerin, kuruluşun amaç, değer veya misyon beyanlarının, stratejilerinin, politikalarının ve ekonomik, çevresel ve sosyal konularla ilgili hedeflerinin geliştirilmesi, onaylanması ve güncellenmesindeki rolleri	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde, üst yöneticiler, idarelerinin stratejik planlarının ve bütçelerinin kalkınma planına, yıllık programlara, kurumun stratejik plan ve performans hedefleri ile hizmet gereklerine uygun olarak hazırlanması ve uygulanmasından, sorumlulukları altındaki kaynakların etkili, ekonomik ve verimli şekilde elde edilmesi ve kullanımını sağlamaktan, kayıp ve kötüye kullanımının önlenmesinden, mali yönetim ve kontrol sisteminin işleyişinin gözetilmesi, izlenmesi ve bu kanunda belirtilen görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinden Bakana; mahalli idarelerde ise meclislerine karşı sorumludurlar. Üst yöneticiler, bu sorumluluğun gereklerini harcama yetkilileri, mali hizmetler birimi ve iç denetçiler aracılığıyla yerine getirirler.
102-27	Yönetim kurulunun sürdürülebilirlik başlıklarındaki kolektif bilgisinin geliştirilmesi ve artırılması için alınan önlemler	Açıklama: Çalışanların motivasyon, memnuniyet ve bilgi birikimlerini artırmak İETT'nin stratejik amaçları arasındadır. Bu doğrultuda, Liderlik Akademisi ile İETT Akademisi kurulmuştur ve eğitimler düzenlenmektedir. Bunun yanı sıra geniş katımlı paydaş toplantıları ve konferanslar düzenlemektedir. Ayrıca paydaş anketleri gerçekleştirilmektedir. Eğitim ve Kariyer Gelişimini Desteklemek, sf:67-71; Paydaş Toplantılarımız, sf:44-49
102-28	Yönetim kurulunun sürdürülebilirlik başlıklarının yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine ilişkin süreçleri	Açıklama: İETT'de üç seviyeli performans sistemi bulunmaktadır. Bu yaklaşım kurumsal karne prosedüründe tanımlanmıştır. Kurum karnesi oluşturulurken IBBG'deki performans boyutları dikkate alınmıştır. Vizyon ve misyon göstergelerinin sorumluları Genel Müdür Yardımcıları ve Daire Başkanlarıdır. Kurumsal Yönetim sf:18; Kurumsal İtibar Anketi sf:42; Yolcu Memnuniyeti Anketi, sf: 59
102-29	Yönetim kurulunun ekonomik, çevresel ve sosyal konular ve etkileri, riskler ve fırsatlar tanımlanması ve yönetimindeki rolü	Açıklama: Bir kamu kuruluşu olan İETT'de yönetim kurulu bulunmamaktadır. İETT'de 5018 sayılı Kanun çerçevesinde çıkarılmış olan Kamu İç Kontrol Standartları Tebliğine göre risk yönetimi uygulanır. Buna göre, yöneticiler faaliyetlerin ilgili mevzuat, stratejik plan ve performans programıyla belirlenen amaç ve hedeflere uygunluğunu sağlar ve görev alanları çerçevesinde özel hedefler belirler ve personele duyurur.
102-30	En yüksek yönetim organının kuruluşun eonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin risk yönetimi süreçlerinin etkinliğinin incelenmesi	Açıklama: Risk yönetim süreci üst yönetici ve / veya İRK tarafından gözden geçirilir.
102-31	En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal konular ve etkileri, riskleri ve fırsatları inceleme sıklığı	Risk Yönetimi, sf:21
102-32	Kuruluşun sürdürülebilirlik raporunu resmen inceleyen ve onaylayan ve bütün öncelikli unsurların dahil edilmiş olmasını sağlayan en kıdemli komite veya mevkii	Açıklama: Mükemmellik Kurulu
102-33	Kritik konuların en yüksek yönetim organına iletilmesine ilişkin süreç	Kurumsal Yönetim, sf: 18-23

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
102-34	En yüksek yönetim organına ileitlen kritik konuların niteliğini ve sayısını ve bunların göz önüne alınması ve çözümlenmesinde kullanılan mekanizmalar	Kurumsal Yönetim, sf: 18-23
102-35	Yönetim Kurulu'nun ve üst düzey yöneticilere ilişkin ücret politikası	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi ve Sağlanan Olanaklar, sf: 64-65
102-36	Ücretin belirlenmesine ilişkin süreç	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi ve Sağlanan Olanaklar, sf: 64-65
102-37	Ücretlerle ilgili olarak paydaşların görüşlerinin ne şekilde istendiği ve dikkate alındığı	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi ve Sağlanan Olanaklar, sf: 64-65
102-38	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretin aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretin medyanıyla oranı	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi ve Sağlanan Olanaklar, sf: 64-65
102-39	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretteki yüzde artışı aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretteki medyan yüze artışla oranı	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi ve Sağlanan Olanaklar, sf: 64-65
102-40	Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının listesi	Paydaşlarla İlişkilerimiz, sf:39
102-41	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki çalışanların toplam çalışan sayısına göre yüzdesini bildiriniz.	Mavi yakalı çalışanlarımız toplu iş sözleşmesine tabidir. Beyaz yaka çalışanlarımız 657 sayılı kanuna tabidir. Toplu iş sözleşmesine tabi olan çalışanların tüm çalışanlara oranı %85
102-42	Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası	Paydaşlarla İlişkilerimiz, sf:37-50
102-43	Kuruluşun paydaş katılımına yaklaşımı	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sf:24,50
102-43 102-44	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırma sonuçları	Müşteri Memnuniyet Anketi; sf:59
102-44	Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan kilit konu başlıklarına ve kaygılara kuruluşun verdiği yanıtlar	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, sf:24-50; İnsan Odaklı Yaklaşımımız, sf:50-81
102-45	Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş bütün kuruluşların bir listesini sağlayınız. b. Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dâhil edilmiş herhangi bir kuruluşun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığını bildiriniz. Kuruluş bu Standart Bildirimi bilgilerle ilgili olarak kamuoyunun erişimine açık konsolide bilançolara veya eşdeğer belgelere atıfta bulunmak suretiyle raporlayabilir	Dünden Bugüne İETT (9); Mali Durum Bilgilerimiz (103)
102-46	a.Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevesini tanımlamaya yönelik süreci açıklayınız. b. Kuruluşun Rapor İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Raporlama İlkelerini ne şekilde uyguladığını açıklayınız.	Raporumuz Hakkında (5)
102-47	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli başlıklar	Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız (33)
102-48	Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisini ve bu beyanların yeniden düzenlenme nedenlerini bildiriniz	Açıklama: Yeniden düzenlenen beyan bulunmamaktadır.
102-49	Önceki raporlama dönemlerine göre maddi konuların listesi ve konu çerçevelerindeki belirgin değişiklikleri bildiriniz	Açıklama: Değişiklik bulunmamaktadır.
102-50	Sağlanan bilgiler için (mali yıl veya takvim yılı gibi) raporlama dönemi	Raporumuz Hakkında, sf:5

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
102-51	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi	2014-2015 Sürdürülebilirlik Raporu https://www.iett.istanbul/webimage/files/IETT-RAPOR-TR-BASKI%20%2817-08-2016%29%281%29.pdf
102-52	Raporlama sıklığı (örneğin yıllık, iki yılda bir)	Açıklama: İki yılda bir
102-53	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	İrtibat Bilgileri, sf:5
102-54	Kuruluşun seçmiş olduğu ‘uyumluluk’ seçeneğini bildiriniz	Raporumuz Hakkında, sf:5; Kapsamlı Uyumluluk Seçeneğine Göre GRI G4 İçerik Endeksi
102-55	Tercih edilen seçeneğe ilişkin GRI İçerik İndeksini bildiriniz	Raporumuz Hakkında, sf:7; Kapsamlı Uyumluluk Seçeneğine Göre GRI G4 İçerik Endeksi, sf:86
102-56	Rapor dış denetimden geçmiş ise atıfta bulunulan Dış Denetim Raporunu bildiriniz. GRI dış denetimin kullanılmasını önermektedir, fakat bu, Kılavuzlarla ‘uyumluluk’ bakımından bir zorunluluk değildir.	Raporumuz Hakkında, sf:5; Kapsamlı Uyumluluk Seçeneğine Göre GRI G4 İçerik Endeksi
102-56	Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikası ve mevcut uygulaması	Açıklama: Raporda beyan edilen sera gazı emisyonları-na 01.01.2016-31.12.2016 tarihleri için ISO 14064-1’ya göre bağımsız dış denetim uygulandı. Ayrıca, İETT, 6085 sayılı Sayıştay Kanunu ve 5018 sayılı kanun uyarınca Sayıştay Başkanlığı Denetçileri tarafından, İçişleri Bakanlığı Teşkilat Kanunu uyarınca Mülkiye Müfettişleri tarafından, bütçe denetimiyle sınırlı olarak İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi tarafından dene-tlenmektedir. Onun dışında raporda yer alan diğer göstergeler için bağımsız dış denetim gerçekleşmedi.
Yolcu Memnuniyeti		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Yolcu Memnuniyeti; sf:58-62
Ekonomik Verimlilik		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Ekonomik Verimlilik; sf: 101-103
Toplu Ulaşımı Cazip Kılmak		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Toplu Ulaşımı Cazip Kılmak; sf 51-57
Akıllı Ulaşım		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Akıllı Ulaşım; sf 95-99
Kurumsal Yönetim		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Kurumsal Yönetim; sf 18-23
İş Sağlığı ve Güvenliği		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	İş Sağlığı ve Güvenliği, sf:72-74
Paydaş İlişkileri Yönetimi		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Paydaş İlişkileri Yönetimi; sf:37-49

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
Çalışan Memnuniyeti		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Çalışan Memnuniyeti; sf:63-71
Enerji Verimliliği ve Çevreye Duyarlı Hizmet		
103-1 103-2 103-3	Her bir öncelikli başlığı için kuruluş içindeki başlık çerçevesini bildiriniz	Enerji Verimliliği ve Çevreye Duyarlı Hizmet; sf:83-93
201-1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Faaliyet Raporu 2017, https://www.iett.istanbul/webimage/files/%C4%B0ETT%202017%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf
201-2	İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatlar	Risk Yönetimi, sf:21; Geleceğe Bakışımız sf:34-35
201-3	Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi, sf:64
201-4	Devletten alınan mali yardım	Faaliyet Raporu 2017, https://www.iett.istanbul/webimage/files/%C4%B0ETT%202017%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf
202-1	Belirgin operasyon yerlerinde cinsiyet bazında standart başlangıç seviyesi ücretlerinin yerel asgari ücrete göre oranı	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi, sf:64
202-2	Belirgin operasyon yerlerinde üst yönetimin yerel toplumdan istihdam edilme oranı	Çalışanlarımızın Ücretlendirilmesi, sf:64
203-1	Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	Faaliyet Raporu 2017, https://www.iett.istanbul/webimage/files/%C4%B0ETT%202017%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf Toplumsal Katkılarımız, sf:75-81, Ekonomik, sf:100-103
203-2	Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Faaliyet Raporu 2017, https://www.iett.istanbul/webimage/files/%C4%B0ETT%202017%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf Toplumsal Katkılarımız, sf:75-81, Ekonomik, sf:100-103
204-1	Belirgin operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	
301-1	Ağırlık veya hacim bakımından kullanılan malzemeler	
301-2	Girdi olarak kullanılan geri dönüştürülmüş malzemelerin yüzdesi	
301-3	Geri toplanan satılmış ürünlerin ve ambalaj malzemelerinin kategoriye göre yüzdeleri	Açıklama: Bulunmamaktadır.
302-1	Kuruluş içindeki enerji tüketimi	Çevresel Performans sf:89-93
302-2	Kuruluş dışındaki enerji tüketimi	Enerji, Emisyon Yönetimi, sf:84
302-3	Enerji yoğunluğu	Çevresel Performans sf:89-93
302-4	Enerji tüketiminin azaltılması	Çevresel Performans sf:89-93
302-5	Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar	Çevresel Performans sf:89-93
303-1	Kaynak bazında toplam su çekimi	Çevresel Performans sf:89-93

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
303-2	Su çekiminden belirgin ölçüde etkilenen su kaynakları	Açıklama: Su çekiminden belirgin şekilde etkilenen bir kaynak bulunmamaktadır.
303-3	Geri dönüştürülen ve yeniden kullanılan suyun yüzdesi ve toplam hacmi	Çevresel Performans sf:89-93
304-1	Koruma altındaki bölgelerde ve koruma altındaki bölgeler dışında biyolojik çeşitlilik değeri yüksek olan alanlarda sahip olunan, kiralanın, yönetilen veya bu bölgelere komşu olan faaliyet sahaları	
305-1	Doğrudan sera gazı (ghg) emisyonları (kapsam 1)	Sera Gazı Emisyon Yönetimi, sf: 90; Sera Gazı Doğrulama Beyanı
305-2	Dolaylı enerji sera gazı (ghg) emisyonları (kapsam 2)	Sera Gazı Emisyon Yönetimi, sf: 90; Sera Gazı Doğrulama Beyanı
305-3	Diğer dolaylı sera gazı (ghg) emisyonları (kapsam 3)	Sera Gazı Emisyon Yönetimi, sf: 90; Sera Gazı Doğrulama Beyanı
305-4	Sera gazı (ghg) emisyon yoğunluğu	Sera Gazı Emisyon Yönetimi, sf: 90; Sera Gazı Doğrulama Beyanı
305-5	Sera gazı (ghg) emisyonlarının azaltılması	Sera Gazı Emisyon Yönetimi, sf: 90
305-6	Ozon tabakasını incelten madde (ODS) emisyonları	Çevresel Performansımız, sf:89-93
305-7	NOX, SOX ve diğer belirgin hava emisyonları	Çevresel Performansımız, sf:89-93
306-1	Kalite ve varış yeri bakımından toplam su tahliyesi	Su Yönetimi sf:92
306-2	Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	Atık Yönetimi sf:93
306-3	Önemli ölçekte sızıntı ve döküntülerin toplam sayısı ve hacmi	Açıklama: Önemli ölçekte sızıntı ve döküntü olmadı.
306-4	Basel sözleşmesi2 ek 1, 11, 11 ve 11 kapsamında tehlikeli kabul edilen nakil, ithal, ihraç veya ıslah edilmiş atıkların ağırlığı ve uluslararası sevk edilmiş atıkların yüzdesi	Açıklama: Bulunmamaktadır.
306-5	Kuruluşun su tahliyelerinden ve akışından belirgin ölçüde etkilenen su kütlelerinin ve ilgili habitatların kimliği, boyutu, korunma durumu ve biyolojik çeşitlilik değeri	Açıklama:Bulunmamaktadır.
307-1	Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Açıklama: Herhangi bir çevre kanunu ihlali saptanmamıştır.
401-1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, sf:63-65
401-2	Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, sf:63-65
401-3	Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	Açıklama: Doğum iznine hak kazanan ve izin kullanan çalışan sayısı: Kadın:27, Erkek:51, Toplam:78 Doğum izninden sonra işe dönen ve sonrasında en az 12 ay daha çalışanlar: Kadın:18, Erkek:51, Toplam:69
403-1	Toplam işgücünün iş sağlığı ve güvenliği programlarının takibine yardımcı olan ve bu konuda görüş bildiren resmi müşterek yönetim-işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen yüzdesi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sf:72-74
403-2	Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı	İş Sağlığı ve Güvenliği, sf:72-74

No	Açıklaması	Sayfa Sayısı
403-3	İş kazası oranı veya meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	İş Sağlığı ve Güvenliği, sf:72-74
403-4	Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	Açıklama: İş sağlığı ve güvenliği konuları sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındadır.
404-1	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	Eğitim ve Kariyer Gelişimini Desteklemek; sf:69-71
404-2	Çalışanların kesintisiz istihdam edilebilirliğini destekleyen ve kariyer bitimlerini yönetebilmelerine yardımcı olan yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Eğitim ve Kariyer Gelişimini Desteklemek; sf:69-71
404-3	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Performans Gelişim Sistemi (PGS), sf:65-66
405-1	Yönetişim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, sf:63-65
405-2	Çalışan kategorisine, belirgin operasyon yerlerine göre kadınlar ve erkekler arasındaki taban maaş ve ücret oranı	Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, sf:63-65
407-1	Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	Paydaşların Algılarını Ölçmek ve İzlemek, sf:40-41 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik, sf:63-65
413-1	Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Toplumsal Katkımız; sf:75-81
413-2	Yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan operasyonlar	Çevre Dostu Akıllı İETT; sf: 82-93
414-1	İşgücü uygulamaları kriterlerinin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Paydaşların Algılarını Ölçmek ve İzlemek, sf40-41
414-2	Tedarik zincirindeki işgücü uygulamalarıyla ilgili belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkiler ve alınan önlemler	Paydaşların Algılarını Ölçmek ve İzlemek, sf40-41
416-1	Sağlık ve güvenlik etkilerinin iyileştirme amacıyla değerlendirildiği belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	İnsan Odaklı Yaklaşımımız; sf:50-73, Çevre Dostu Akıllı İETT; sf: 82-93
416-2	Ürünlerin ve hizmetlerin kullanım süreleri sırasındaki sağlık ve güvenlik etkileriyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne toplam sayısı	Açıklama: Böyle bir vaka meydana gelmedi
417-1	Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Açıklama: Etiketleme gereksinimine tabi ürünlerimiz mevcut değildir.
417-2	Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı	Açıklama: Böyle bir vaka meydana gelmedi

Greenhouse Gas Verification Statement Number
CCP250371/1/2016/02/18

The inventory of Greenhouse Gas emissions in the period
01/01/2016 – 31/12/2016 for

İETT
(İSTANBUL ELEKTRİK TRAMWAY VE TUNEL İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ)
Şahkulu Mah. Erkan-ı Harp Sokak, No:2 Tünel 34420 Beyoğlu
İstanbul /TÜRKİYE

has been verified in accordance with ISO 14064-3:2006 as
meeting the requirements of

ISO 14064-1

To represent a total amount of:

310,725 tCO₂e

For the following activities

Operation and maintenance of Public Transportation vehicles (Body and paint shop, engine
overhaul and maintenance activities of vehicles, administrative buildings), park garages,
operation of tram and subway, tram maintenance workshop, subway maintenance workshop

Lead Assessor: Paul Parker
Technical Reviewer: Peter Simmonds

Authorized by:



Jonathan Hall
Business Manager
SGS United Kingdom Ltd.

Verification Statement Date 16th February 2018

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and conclusion
available on pages 2 to 3 of this Statement.

