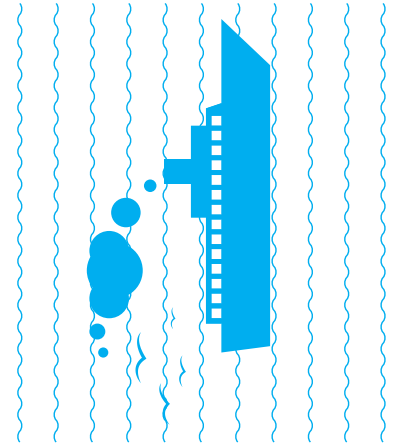
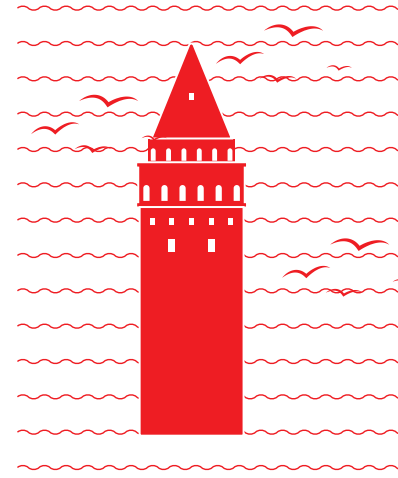
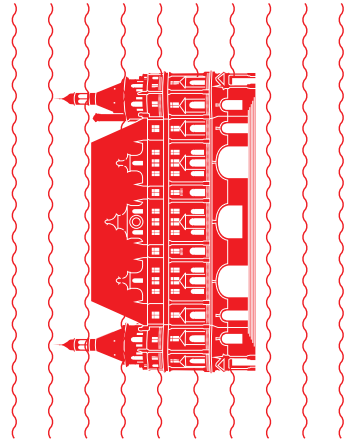
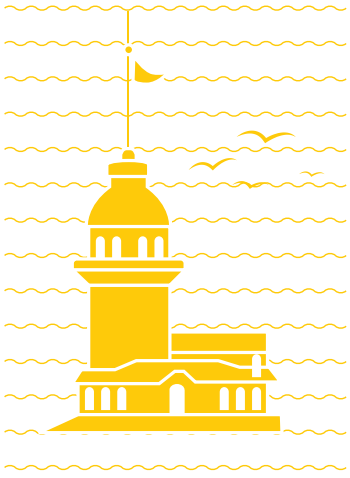
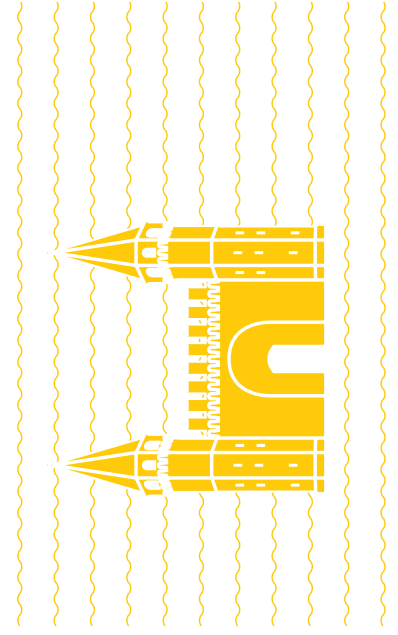
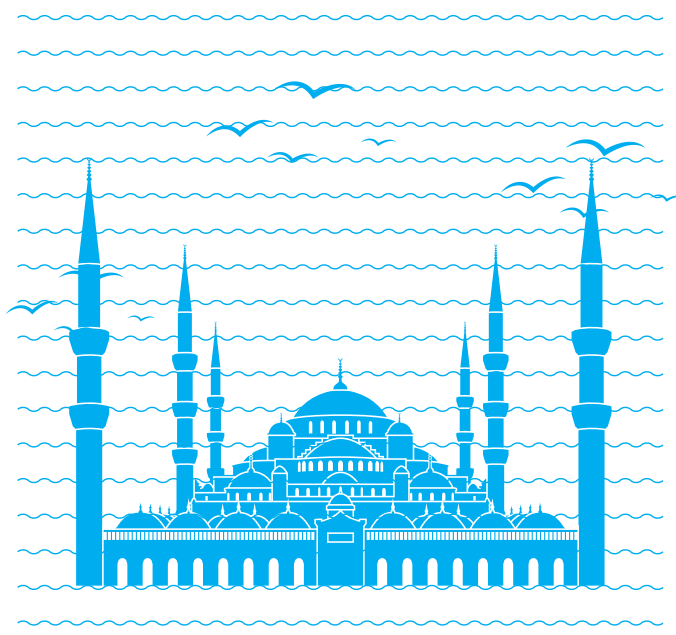
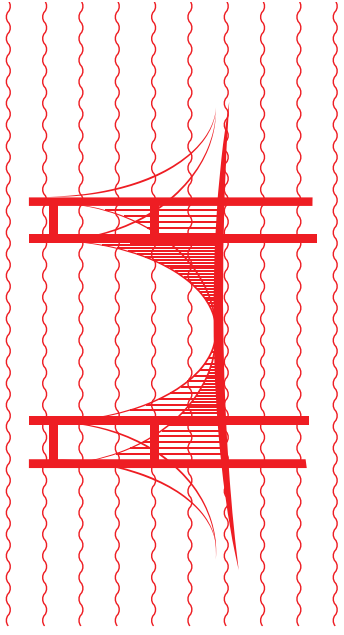








İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2014 FAALİYET RAPORU



BAŞKANDAN

**Sevgili İstanbullular;**

Küreselleşen dünya hızla değişiyor ve dönüşüyor. Türkiye’de 2023 vizyonu bu değişimin öncülerinden biri olarak tarihe adını yazdırıyor. İstanbul ise Türkiye’nin kalbi olarak bu değişime ve gelişime öncülük ediyor.

İstanbul’un değişimi ve dönüşümü dünya metropollerini kısıktırarak ölçüde bir hız ve modernlikle devam ediyor. Şehrimizin mimarisinden temizliğine, alt yapısından ulaşımına kadar tüm alanlarda aynı hassasiyet ve özenle çalışıyoruz.

Özellikle ulaşım konusunda yaptıklarımız büyük beğeniyle takip ediliyor. Ancak tamamlananlar bir başlangıç, hala yapılmakta olanlar var. Bunlar da tamamlandığında hızlı ve güvenli ulaşımın konforunu yaşayacağız.

İstanbul’da büyük bir “ulaşım devrimi” gerçekleşti. Ve bu atılımın çok iyi analiz edilmesi gerekiyor. Raylı sistemler, tramvaylar, metrolar; deniz ulaşım sistemleri vapurlar, feribotlar, deniz taksiler; lastik tekerlekli toplu taşıma sistemleri, otobüsler, metrobüsler, tüneller; denizaltı ulaşım sistemleri, İstanbul Boğazi’nden geçen Pekin ile Londra’yı birleştiren Marmaray, Avrasya ve 3 katlı tüneller; 3. Havalimanı projesi, hava ulaşım sistemleri, helikopterler ve pistleri; hem karayolu hem de demiryoluyla iki kıtayı birleştirecek Boğaz’ın 3. köprüsü olarak yükselen Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve önemli bir deniz geçiş hattı olarak projelendirdiğimiz Kanalistanbul.

Kent içi ulaşım araçları taksiler, otoparklar ve elektronik takip sistemleri gibi her türlü ulaşım enstrümanı İstanbul tecrübesinde görülecektir.

İstanbul, 14,4 milyon nüfusu ve coğrafi büyüklüğüyle Avrupa'nın 23 ülkesinden daha büyük bir şehir. Kentteki hareketlilik ve günlük yolculuk sayılarında büyük bir artış yaşandı. 2004 yılında kent içi hareketlilik 11-12 milyondur. Şu anda bu rakam 22-23 milyon harekete ulaşmış durumda.

Yakın gelecekte bu rakam kent nüfusunun üç katına ulaşacak. Yani kent içi hareketlilik 40-45 milyona çıkacak. Biz ulaşım planlamamızı ve kentsel altyapıyı buna göre kurguluyoruz.

Kıymetli İstanbullular;

İETT de 144 yılını İstanbullu ile birlikte inşa etmiş, İstanbul ulaşımının kalbi olmuş, İstanbul'un hareketli seyrine can katmıştır.

Bildiğiniz gibi teknolojinin şehir yaşamı üzerine etkileri sonucunda insanların alışkanlıkları değişmekte ve kent yaşamı içerisinde vatandaşların belediyeçilik hizmetlerinden beklentileri farklı bir düzeye doğru gelişmektedir. Teknolojinin şehir hayatı içerisine daha fazla girmesi, "akıllı şehir" konsepti kavramının gelişmesine yol açtı.

Özellikle son yıllarda modern ve akıllı ulaşım sistemlerini bünyesinde barındıran ve geliştiren İETT bu sistemler sayesinde yolcuları artık bir noktadan diğerine daha kolay, daha konforlu, daha güvenli ve daha ekonomik ulaşım imkânına kavuşturdu.

Elinizdeki 2014 Faaliyet Raporu'nda da göreceğiniz gibi hizmetlerimiz mevcut teknolojilerin tüm İETT filosuna yaygınlaştırılması ve yeni ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olarak kurgulanmaktadır.

Akıllı şehir konseptine yakışır bir biçimde faaliyetlerini planlayan ve tüm çalışma alanlarını bu plan üzerinden hayata geçiren İETT'yi tebrik ediyor, sizleri muhabbetle selamlıyorum.


Kadir Topbaş
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı

GENEL MÜDÜRDEN



Sevgili İstanbullular;

19. Yüzyıl'ın en büyük ulaşım macerası Ay'a yolculuktan tam 100 yıl önce kurulan İETT, yaklaşık bir buçuk asırlık deneyimi hafızasında tutan bir toplu ulaşım otoritesidir. Hatta otoriteden öte, İstanbul gibi bir şehrin asıl kahraman olduğu tarihi bir romanın adıdır İETT. İşte bu yüzden, 144 yıldan bu yana yazılan her faaliyet raporunu bu romanın devamlılığını sağlayan temel taşlar olarak görürüm.

Her zaman olduğu gibi 2014 yılında da merkezine insanı koyduğumuz çalışmalarımızın sonucu yurtiçi ve yurtdışından ödül olarak geri döndü. Bu prestijli ödülleri alırken, bizlere bu motivasyonu sağlayan İstanbullular, sınırsız imkanları sunan Büyükşehir Belediyemiz adına gurur duyduk.

Şimdi daha büyük hedeflere ulaşmak üzere yeniden yola çıktık. 2013-2017 Stratejik Plan döneminde 3 temel hedefimiz var...

Birincisi, İstanbulluların ömrünün önemli bir bölümünün geçtiği seyahatleri daha konforlu ve güvenli hale getirmek. Dengeli ve güçlü bir finansal yapı kurarak, halkın ödeme gücünü de dikkate alıp, İstanbullulara daha konforlu ulaşım imkanı sağlamak istiyoruz.

Cumhurbaşkanımız Recep Tayyip Erdoğan'ın Birleşmiş Milletler'deki İklim Zirvesi'nde ortaya koyduğu, 2011-2023 İklim Değişikliği Eylem Planı doğrultusunda İETT olarak yoğun bir çalışma içindeyiz. Zararlı gaz salınımını azaltmak üzere çevreye duyarlı yeni teknolojilerin uygulama alanlarını daha da çoğaltmak ikinci hedefimiz.

İETT, 2014 yılında, otobüsleri, metrobüsleri, raylı sistemleri, Özel Halk Otobüsleri ve Otobüs A.Ş. araçlarıyla 1.2 milyar yolcu taşıdı. Bu da Hindistan nüfusu kadar bir kitleyi bir yerden bir yere taşıma anlamına geliyor. Bir başka ifadeyle 77 milyonluk Türkiye nüfusunun 15 kez taşınması demek. İETT'nin üçüncü hedefi; hangi gelir seviyesinden olursa olsun İstanbullular'ı toplu taşımayla seyahat ettirmek. Dünyaya örnek olan metrobüs sayesinde bu yolda önemli başarılar elde edildi.

Toplu taşımada bir buçuk asra yakın deneyimi ile otorite haline gelen İETT, bilgi birikimini uluslararası alanda da kullanıyor. İstanbul trafiği için çözümler üreten İETT, dünyanın birçok bölgesine danışmanlıklar yapmaktadır.

Çalışmalarımızda temel belirleyicinin yolcularımızın mutluluğu olduğunu bir kez daha hatırlatarak elinizdeki faaliyet raporunu sizlere sunuyoruz.

Bu raporda yazılanları gerçekleştiren başarılı ve özverili İETT personeline ayrı ayrı teşekkür ediyor, bu önemli kamu görevini yerine getirirken gösterdikleri titizlikten dolayı saygılar sunuyorum.



Mümin Kahveci
İETT İşletmeleri Genel Müdürü V.

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2014 FAALİYET RAPORU

HAZIRLAYANLAR

Mustafa OCAK
Adil ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİĞÜN
Semra KARAKULLUKÇU

TASARIM

ABEMEDYA
www.abemedia.com

GÖRSEL YÖNETMEN

Nevzat ALBAYRAK

SAYFA UYGULAMA

Elmira GİRGİN

BASKI

Bilnet Matbaacılık ve Ambalaj San. A. Ş.



İÇİNDEKİLER

10 TARİHÇE

30 GENEL BİLGİLER

Misyon ve Vizyon
Yetki Görev ve Sorumluluklar
İdareye İlişkin Bilgiler
Fiziksel Yapı
Organizasyonun Yapısı
Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar
İnsan Kaynakları
Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

58 AMAÇ VE HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri
Temel Politika ve Öncelikler

72 FAALİYETLERE VE PROJE BİLGİLERİ

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

114 PERFORMANS SONUÇLARI

152 KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İç Kontrol Güvence Beyanları
Kronolojik Tarihçe



TARİHÇE

İstanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında DerSaadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla başlar. 1871 yılında ilk atlı tramvay hizmete girer. Şubat 1914'de elektrikli tramvay işletmeciliğine geçilir. Bir süre muhtelif yabancı şirketler tarafından işletilen Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri 1939 yılında millileştirilerek 3645 sayılı yasa ile İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel (İETT) İşletmeleri Umum Müdürlüğü adı altında bugünkü hüviyetine kavuşur. 1945 yılında Yedikule ve Kurbağalı dere havagazı fabrikaları ile bu fabrikaların beslediği İstanbul ve Anadolu havagazı dağıtım sistemleri İETT'ye devredilir. 1961'de işletmeye alınan Trolleybüsler, 1984'e kadar İstanbullulara hizmet verir. 1982 yılında çıkarılan bir yasa ile tüm elektrik hizmetleri, hak ve vecibeleriyle Türkiye Elektrik Kurumu'na (TEK) devredilir. Daha sonra 1993 yılında havagazı üretim ve dağıtım faaliyetleri sona erdirilir. Bugün yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan İETT; otobüs, metrobüs, tramvay ve tünel işletmeciliğinin yanında Özel Halk Otobüsleri'nin yönetim, yürütüm ve denetiminden sorumludur.

NOSTALJİ





ELEKTRİK

Yabancı Sermayeli Osmanlı Anonim Elektrik Şirketi (1910) ile başlayan Elektrik üretimi, 1.Dünya savaşı ve sonrasında Silahtar'da özellikle tramvaylar için sürmüş, 1937 yılında Özel Elektrik şirketi kamulaştırılmış, Nafia Vekâletine bağlı Elektrik İşleri Umum Müdürlüğü, elektrik üretimi ve dağıtımından sorumlu olmuştur.

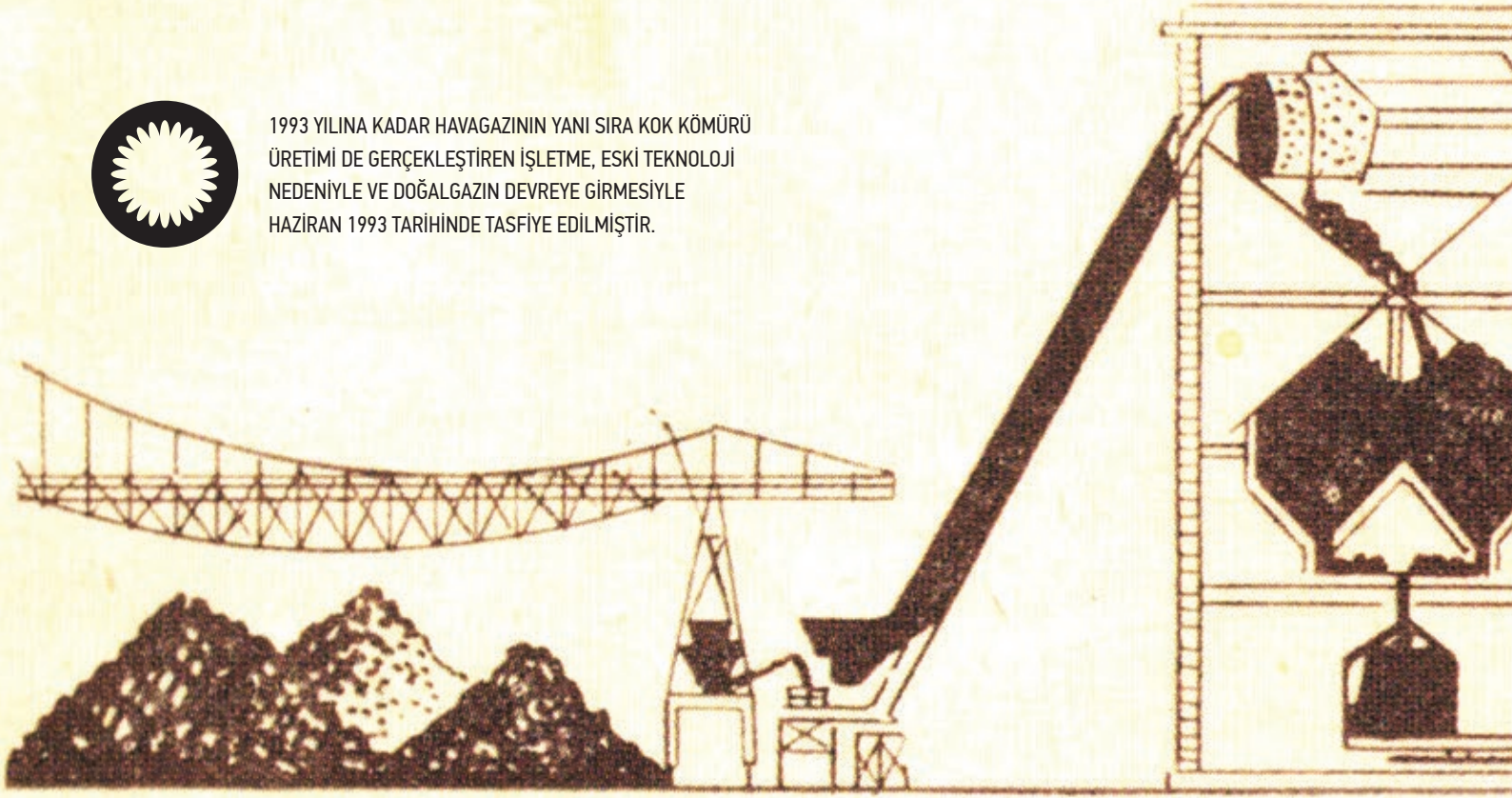
1939'da kurulan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, elektrik üretim ve dağıtım işini de üstlenmiştir. 1970 yılında TEK (Türkiye Elektrik Kurumu) Yasası ile elektrik dağıtımında sorumlu olmuş, 1982'de ise elektrik dağıtım hizmeti tamamen TEK'e verilmiştir.



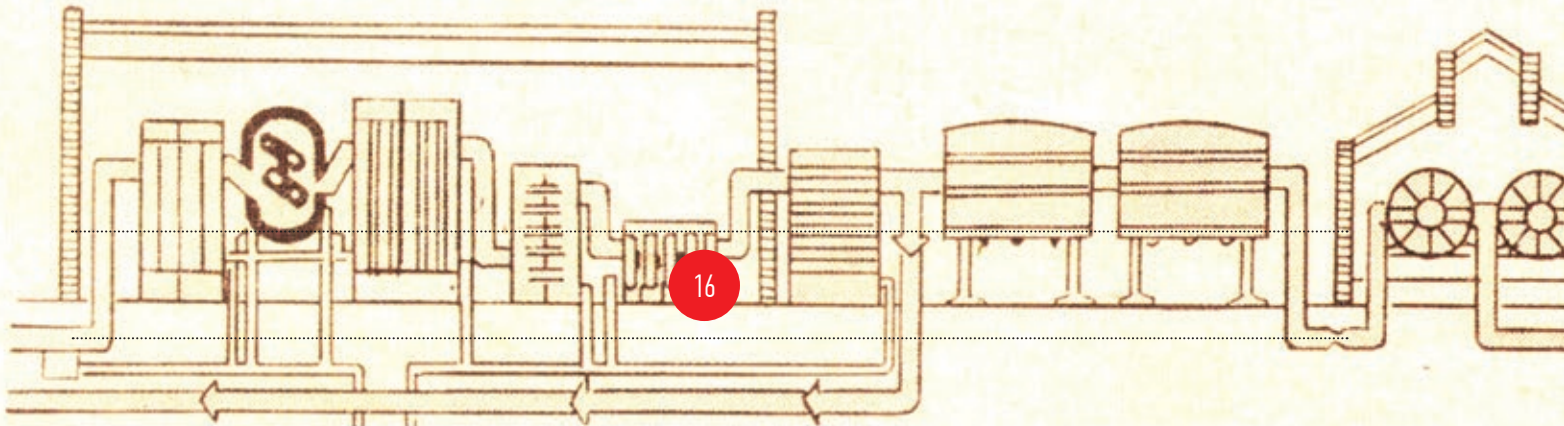
1939'DA KURULAN İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, ELEKTRİK ÜRETİM VE DAĞITIM İŞİNİ DE ÜSTLENMİŞTİR. 1970 YILINDA TEK (TÜRKİYE ELEKTRİK KURUMU) YASASI İLE ELEKTRİK DAĞITIMINDA SORUMLU OLMUŞ, 1982'DE İŞE ELEKTRİK DAĞITIM HİZMETİ TAMAMEN TEK'E VERİLMİŞTİR.

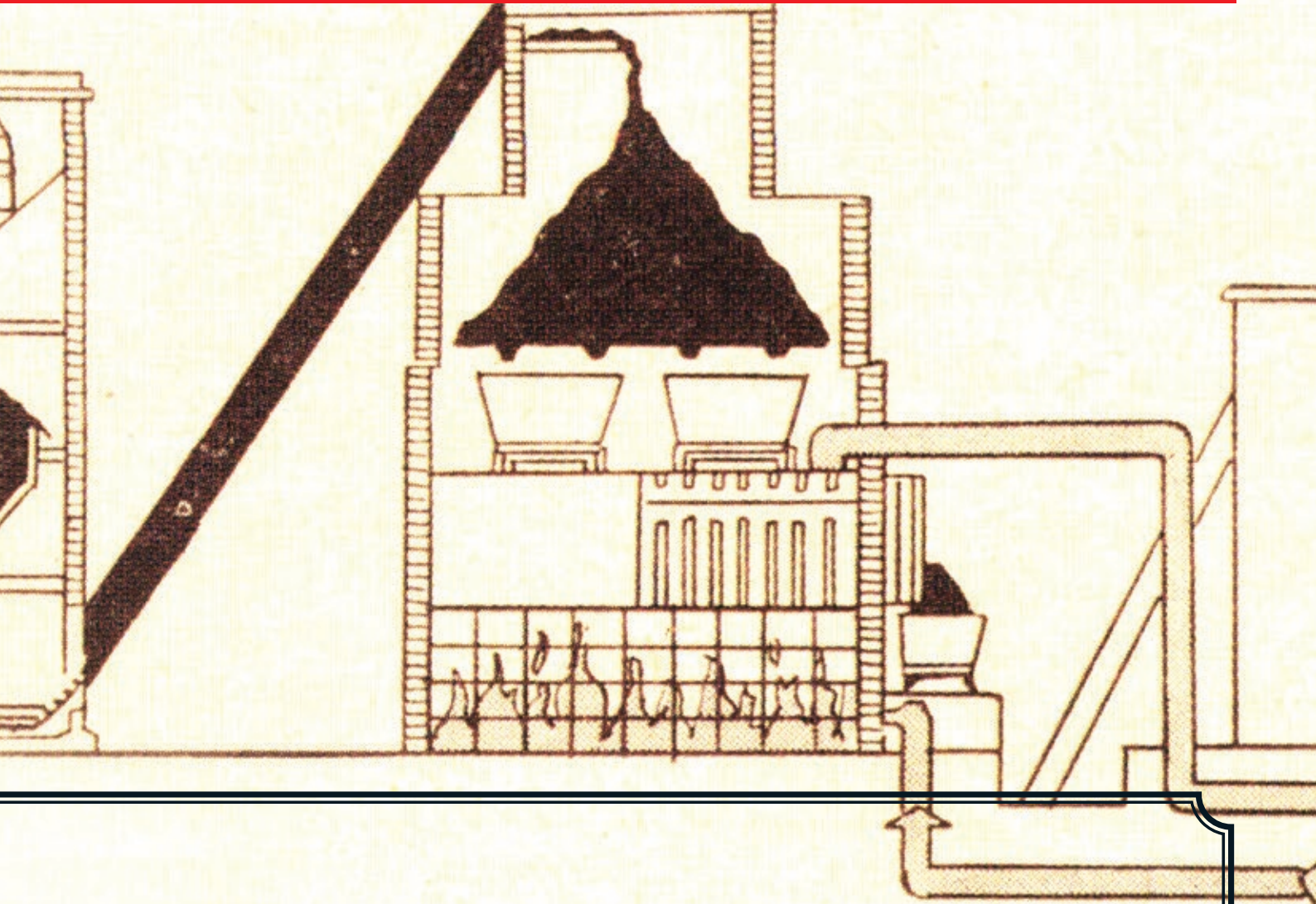


1993 YILINA KADAR HAVAGAZININ YANI SIRA KOK KÖMÜRÜ
ÜRETİMİ DE GERÇEKLEŞTİREN İŞLETME, ESKİ TEKNOLOJİ
NEDENİYLE VE DOĞALGAZIN DEVREYE GİRMESİYLE
HAZİRAN 1993 TARİHİNDE TASFİYE EDİLMİŞTİR.



HAVAGAZI





İstanbul'da ilk kez havagazı, Dolmabahçe Sarayı'nın aydınlatılması amacıyla 1853 yılında üretilmeye başlanmıştır. 1878'den önce Yedikule'de 1891'de Kadıköy'de yabancı sermayeli özel şirketlerce yürütülen havagazı üretim ve dağıtım işi, birkaç el değiştirdikten sonra 1945 yılında 4762 sayılı devir yasasıyla İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne devredilmiştir. 1984 yılında ise imtiyazı dolan Beyoğlu Poligon Havagazı fabrikasının İETT'ye devredilmesiyle birlikte havagazı üretim ve dağıtımını tamamen İETT'ye geçmiştir. 1993 yılına kadar havagazının yanı sıra kok kömürü üretimi de gerçekleştiren İşletme, eski teknoloji nedeniyle ve doğalgazın devreye girmesiyle Haziran 1993 tarihinde tasfiye edilmiştir.





TROLEYBÜS

İstanbul'da uzun yıllar kent içi toplu ulaşım hizmetinde kullanılan tramvaylar, 1960'lı yılların başlarında toplu ulaşım ihtiyacının karşılayamaz hale gelmiştir. Bunun üzerine otobüs işletmesine oranla daha ekonomik olması da göz önüne alınarak Trolleybüs işletmesinin kurulmasına karar verilmiştir. İlk Trolleybüs hattı 1961 yılında Topkapı-Eminönü hattı olarak servise verilmiştir.

Trolleybüslerin güç beslenmesi çift havai elektrik hattından yapılmaktadır. Türk-İtalyan ticari anlaşmasından yararlanarak İtalya'daki Ansaldo San Giorgio firmasına 1956-1957 yıllarında sipariş edilen Trolleybüs araç ve tesisleri 27 Mayıs 1961'de hizmete girmiştir. 45 km uzunluğunda şebeke, 6 adet kuvvet merkezi ve 100 adet Trolleybüs ile 70 milyon TL'ye mal olmuştur. 1968 yılında "Tosun" olarak adlandırılan, tümüyle İETT işletmesi işçileri tarafından imal edilen Trolleybüs ile birlikte bu sayı 101'e çıkmıştır. Devamlı elektrik kesintileri ile yollarda kalmalar ve zaman tarifelerine uyulmadan yapılan işletme yüzünden verimsiz olduğu ve trafiği aksattığı gerekçesi ile 16 Temmuz 1984 tarihinde Trolleybüs İşletmesi'ne son verilerek 75 adet Trolleybüs İzmir Belediyesi ESHOT Genel Müdürlüğü'ne satılmıştır.



1934 yılında İstanbul'da
İETT'nin ilk tramvay hattı
açılışı. Fotoğraf, İstanbul
Şehircilik ve İmaratı
Bakanlığı Arşivi'nden.



1934 yılında İstanbul'da
İETT'nin ilk tramvay hattı
açılışı. Fotoğraf, İstanbul
Şehircilik ve İmaratı
Bakanlığı Arşivi'nden.



1934 yılında İstanbul'da
İETT'nin ilk otobüs hattı
açılışı. Fotoğraf, İstanbul
Şehircilik ve İmaratı
Bakanlığı Arşivi'nden.

GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE



64.800 SEFER
14.000 YOLCU

YILDA 64.800 SEFER YAPARAK 37.066 KM KAT EDEN
TÜNEL BUGÜN KARAKÖY-TÜNEL ARASINDA 2 VAGONU İLE
HER GÜN ORTALAMA 14.000 YOLCU TAŞIMAKTADIR.

TÜNEL

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

Dış mali destek bulunmasının ardından 30 Temmuz 1871'de yapım çalışmaları başlamış, 1874 yılının Aralık ayında 573 m uzunluğunda Tünel tamamlanmış ve 17 Ocak 1875 tarihinde işletmeye açılmıştır. Tünelin İşletmeye açıldığı yıllarda vagonların yeraltında hareket etmesi halkta çekingenlik yaratmış, ek bir vagon konularak bazı küçük ve büyükbaş hayvanlar taşınarak insan taşımacılığında bir tehlike olmadığı hususunda güven sağlanmaya çalışılmıştır.

Yılda 64.800 sefer yaparak 37.066 km kat eden Tünel bugün Karaköy-Tünel arasında 2 vagonu ile her gün ortalama 14.000 yolcu taşımaktadır.

TRAMVAY

Tramvay ilk Amerika'da 1842 (New York), Avrupa'da 1854 (Paris) ve 1860 İngiltere'de (Londra) görülürken İstanbul'da 3 Eylül 1869 tarihinde Tophane-Ortaköy hattında çalışmaya başlamıştır.

30 Ağustos 1869 tarihindeki Dersaadet'de Tramvay ve Tesis İnşasına dair bir sözleşme ile İstanbul caddelerinde yolcu, eşya taşımacılığı için demiryolu yapılarak hayvanların çektiği araba işletmeciliği, 40 yıl süre ile Konstantin Krepano Efendi'nin kurduğu "Der Saadet Tramvay Şirketi" isimli şirkete verilmiştir.

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

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

Osmanlı İmparatorluğu sınırları içinde çalışmaya başlayan atlı tramvaylar daha sonra imparatorluğun büyük şehirlerinde de kurularak Selanik daha sonra Şam, Bağdat, İzmir ve Konya'da işletmeye açılmıştır. Savunma Bakanlığı, tramvay atlarını 1912 yılında başlayan Balkan Harbi sırasında, 30.000 altın karşılığı almış ve bu yüzden İstanbul bir yıldan fazla süreyle tramvaysız kalmıştır. 12 Haziran 1939 gün ve 3642 sayılı Yasa ile Hükümete devredilen Tramvay İşletmesi, daha sonra İstanbul Belediyesi'ne ve 16 Haziran 1939 gün ve 3645 sayılı Yasa ile de İETT'ye bağlanmıştır.

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

1990 yılının sonlarından Tünel-Taksim arasında tarihi tramvay tekrar işletmeye alınmış olup halen 3 motris(çekici), 2 vagon ile 1.64 km hat üzerinde turistik bir işlev görmesinin yanında yılda 14.600 sefer ve 23.944 km yaparak günlük ortalama 1.500 yolcu taşımaktadır.



14.600
SEFER

1.500
GÜN/YOLCU

23.944
KM YOL



2.472

MODERNLEŞME KAPSAMINDA 100 ADET MERCEDES MARKA CAPACITY OTOBÜS VE 2009 YILINDA 150 ADET MERCEDES CAPACITY VE 50 ADET LASTİK TEKERLEKLİ TRAMVAY ALINMIŞTIR. 2012 YILINDA İSE 221 ADET MERCEDES OTOBÜS 2013 YILINDA DA 900 ADET OTOKAR VE 540 ADET KARSAN MARKA OTOBÜS ALINMIŞ, ESKİYEN OTOBÜSLERİN FİLODAN ÇEKİLMESİ İLE DE OTOBÜS FİLOSU 2.472 ADET OLMUŞTUR.

OTOBÜS

1871 yılından itibaren çalışan Tramvay İşletmesi'ne destek olmak amacı ile Der Saadet Tramvay Şirketi'ne 4 adet otobüs çalıştırma izni verilmiş, ilk otobüs 1926 yılında çalışmaya başlamıştır. 1928 yılında tramvay arabalığı olarak kullanılan Bağlarbaşı deposu garaj haline getirilmiştir.

1930 yılında toplu taşıma hizmetlerinde 4 adet Renault Scania marka otobüs Beyazıt-Karaköy arasında çalışmaya başlamıştır. Şirketin İETT'ye devri sırasında 3 adet otobüsü vardı. 1942 yılında 23 adet White marka otobüs sipariş edilmiş, ancak bunlardan sadece 9 adedi teslim alınmış olup bu tarihte 3 adet Scania marka otobüs hurdaya ayrılmıştır. Aynı yılın sonlarında Ticaret Ofisi tarafından, İsveç'ten 25 adet Scania-Vabis marka benzinli kamyon ithal edilerek İETT'ye tahsis edilmiştir. 3 Nisan 1943 tarihinde, kamyonlardan bozma 15 otobüs, 1944 yılında ise 5 adet Scania-Vabis otobüs alınmasıyla birlikte 29 adetlik bir filo oluşturulmuştur. Bu filo 17 Ekim 1946 yılında Ankara Belediyesi otobüs deposunda çıkan yangında yanan otobüslerin yerine Ankara'ya gönderilmiştir.

Kısa bir süre sonra Belediyenin girişi ile 12 adet Twin Couch, 2 adet Chevrolet, 1 adet Fargo marka olmak üzere 15 otobüslük filo 1955 yılına kadar hizmet vermiştir.

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

1997 yılında alımına başlanan Euro 2 standartlarında Mercedes otobüslerden 1997 yılında 136, 1998 yılında 63, 1999 yılında 206 ve 2000 yılında 159 olmak üzere toplam 564 adet Mercedes filo-ya katılmış 2005 ve 2006 yıllarında 450 adet Euro III standartlı Mercedes Citaro otobüs alınmıştır. 2007 yılında 50 adet DAF marka Çift katlı otobüs, 50 Mercedes Capacity otobüs ve 44 adet Mercedes Citaro otobüs alımı gerçekleştirilmiştir. İstanbul halkına konforlu, ekonomik, çevreci ve yenilikçi işletmecilik anlayışı ile hizmet sunmayı misyon edinmiş olan İETT 2008 yılında alternatif ulaşım modellerine yatırım yapmayı sürdürürken otobüs filosunu da modernleştirmeye devam etmiştir. Bu kapsamda 100 adet Mercedes marka Capacity otobüs ve 2009 yılında 150 adet Mercedes Capacity ve 50 adet Lastik Tekerlekli tramvay alınmıştır. 2012 yılında ise 221 adet Mercedes otobüs 2013 yılında da 900 adet Otokar ve 540 adet Karsan marka otobüs alınmış, eskiyen otobüslerin filodan çekilmesi ile de otobüs filosu 2.472 adet olmuştur.

METROBÜS

İETT'nin İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye aldığı Metrobüs sistemi ilk olarak Topkapı-Avcılar hattında hizmete başladı. Yapımına 2007 yılı başında başlanan 18,3 kilometrelik hat, sekiz ay gibi kısa sürede tamamlanarak 17 Eylül 2007'de açıldı. Daha önce 67 dakikada alınan Topkapı-Avcılar arasını sadece 22 dakikaya indiren Metrobüsün ikinci etabı olan Zincirlikuyu ayağı 8 Eylül 2008 Pazartesi günü yeni eğitim-öğretim yılı başında hizmete alındı. Hattın 77 gün gibi kısa sürede tamamlanmasıyla durak sayısı 25'e yükseldi.

Metrobüs hattının üçüncü etabı olan Söğütlüçeşme hattı 3 Mart 2009 tarihinde dönemin Başbakanı Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle hizmete alınarak İstanbul'un iki yakası en kısa yoldan birbirine bağlandı. Bu bağlantı sayesinde Avcılar-Söğütlüçeşme hattında yolculuk 63 dakikaya indi. Hattın Avcılar-Beylikdüzü güzergâhının temeli 15 Mart 2011 günü törenle atıldı. Hattın resmi açılışı 19 Temmuz 2012 tarihinde gerçekleşti. Toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 45 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup hatta 535 araçla günlük ortalama 700 bin yolcu taşıyor.

BEYLİKDÜZÜ-SÖĞÜTLÜÇEŞME

52 KM ● 45 İSTASYON ● 83 DAKİKA ● 535 ARAÇ

700 BİN YOLCU



GENEL BİLGİLER

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

MİSYON-VİZYON

MİSYON

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

VİZYON

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

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

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

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

İETT, Hususi hukuk hükümlerine göre idare edilen ve 3645 sayılı Yasa ile kurulan bir kamu tüzel kişiliğidir. Satın alma ve gelir getirici faaliyetlerini 4734 sayılı Kamu İhale Yasası ve 4768 sayılı Yasanın 3.Maddesine göre sürdürmekte olup kurumlar vergisine tabii değildir.

“İSTANBUL RUMELİ VE ANADOLU YAKALARI İLE CİVARINDA VE ADALARDA ELEKTRİK KUDRETİ TEVZİ ETMEK ÜZERE ELEKTRİK TESİSATINI, ELEKTRİKLİ TRAMVAY ŞEBEKESİNİ VE TÜNEL TESİSATINA İHTİYACA GÖRE TANZİM, ISLAH, TADİL VE TEVZİ ETMEK VE BU İŞLER İÇİN MUKTEZİ GAYRİMENKULLERİ İSTİMLAK ETMEK VE İŞLETMELERİNE HADİM BÜTÜN MUAMELELER VE TEŞEBBÜSLERDE BULUNMAK VE LÜZUM GÖRÜLÜRSE TROLEYBÜS VE OTOBÜS SERVİSLERİ İHDAS ETMEK, İŞLETMEK VE İŞLETTİRMEK SURETİYLE MÜNAKALATI TEMDİT VE TAKVİYE ETMEKTİR.”

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İstanbul Rumeli ve Anadolu Yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti(gücü) tevzi etmek (dağıtmak) üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim (düzenleme), ıslah (iyileştirme), tadil (onarım, doğrultma) ve tevsi (genişletme) etmek ve bu işler için muktezi (gerekli) gayrimenkulleri istimplak etmek ve işletmelerine hadim (uygun) bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas (kurmak) etmek suretiyle münakalatı (ulaştırma işleri) temdit (sürdürme) ve takviye (güçlendirme) etmek şeklinde yer almıştır. Söz konusu madde 28.02.2006 tarih ve 5466 sayılı kanun ile “İşletmek ve İşlettirmek şeklindeki ibarenin ilave edilmesi neticesinde aşağıdaki halini almıştır: “İstanbul Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatına ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevzi etmek ve bu işler için muktezi gayrimenkulleri istimplak etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.”

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü birimlerinin kurum içi görev, yetki ve sorumlulukları 28.08.2013 tarihinde yürürlüğe konulan “Görev Yetki ve Sorumluluk Yönergesi” ile düzenlenmiştir.

BÜTÇE VE KADROLAR

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

KESİN HESAP

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

ÜCRET TARİFELERİ

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

BİRİME İLİŞKİN BİLGİLER

FİZİKSEL YAPI

İDARİ BİNALAR

YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ (M2)	AÇIKLAMA
METROHAN GENEL MÜDÜRLÜK	897	GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI
KARAKÖY HİZMET BİNASI	1.058	İDARİ HİZMET BİNASI
GÜMÜŞSUYU HİZMET BİNASI	1.224	HİZMET BİNASI

GARAJLAR

GARAJ ADI	HİZMETE AÇILIŞ TARİHİ	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALANI (m ²)	KAPALI ALANI (m ²)
İKİTELLİ	1986	NORMAL	İKİTELLİ	196.322	28.000
EDİRNEKAPI	1999	NORMAL	EDİRNEKAPI	60.000	6.720
TOPKAPI	1955	NORMAL	TOPKAPI	17.588	5.550
KÂĞİTHANE	1995	NORMAL	KÂĞİTHANE	60.004	8.800
AYAZAĞA	1996	NORMAL	AYAZAĞA	102.275	11.500
ANADOLU	1986	NORMAL	KAYIŞDAĞI	60.000	10.000
HASANPAŞA	1984	NORMAL	KADIKÖY	33.862	5.000
ŞAHİNKAYA	1997	NORMAL	BEYKOZ	15.000	2.600
SARIGAZİ	1999	NORMAL	SARIGAZİ	15.376	1.850
YUNUS	1999	NORMAL	KARTAL	5.829	650
ÇOBANÇEŞME	2005	NORMAL	ALİBEYKÖY	8.800	430
AVCILAR	2009	PARK	AVCILAR	16.000	458
SANCAKTEPE	2014	PARK	SANCAKTEPE	8.328	110
BEYLİKDÜZÜ	2014	PARK	BEYLİKDÜZÜ	10.000	860
PENDİK	2013	PARK	PENDİK	10.000	
TOPLAM				619.384	82.528

ATÖLVELER

ADI/YERİ	ARSA ALANI (m ²)	KAPALI ALAN (m ²)
KAPORTA BOYA		4.500
TAKSİM (NOSTALJİK TRAMVAY)	600	600
TÜNEL MAKİNE DAİRESİ (CER)	72.5	72.5

LOJMANLAR

YERİ	SAYISI	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
KADIKÖY UHUVET SOKAK	9	1218 m ²
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1180 m ²
KADIKÖY ALTI YOL RASİM PAŞA MAH.	5	495 m ²
TOPHANE HACI MİMİ MAH.	12	1119 m ²
BEYOĞLU KULOĞLU	1	100 m ²
BEYOĞLU EVLİYA ÇELEBİ MAH.	8	844 m ²
POLİGON SADABAD CAD.	8	900 m ²
AYAZAĞA CENDERE YOLU	10	1350 m ²
İSTİNYE	20	2238 m ²
BEBEK	4	369 m ²
SARIYER	1	101 m ²
FATİH MİSMARCI YOKUŞU	2	174 m ²
KUKA	2	163 m ²
K.AYASOFYA	1	102 m ²
FATİH ŞEYH RESMİ MAH.	2	179 m ²
GÜNGÖREN	1	120 m ²
BAŞAKŞEHİR	7	989 m ²
İKİTELLİ	12	1332 m ²

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI (m ²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARI (m ²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE (Litre)
İKİTELLİ GARAJI	5230	350	520.000
TOPKAPI GARAJI	225	-	80.000
EDİRNEKAPI GARAJI	300	-	240.000
KÂĞITHANE GARAJI	-	-	180.000
AYAZAĞA GARAJI	120	-	300.000
HASANPAŞA GARAJI	135	-	140.000
ANADOLU GARAJI	-	-	300.000
SARIGAZİ GARAJI	-	-	100.000
ŞAHİNKAYA GARAJI	60	-	100.000
ÇOBANÇEŞME	-	-	40.000
YUNUS GARAJI	-	-	40.000
AVCILAR	-	-	32.000
MOTOR YENİLEME	300	200	-
BEYLİKDÜZÜ	-	-	120
TOPLAM	6.370	550	2.072.120

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (Kişi)
KONFERANS SALONU	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	740
KONFERANS SALONU	KÂĞITHANE GARAJI	140
TOPLANTI SALONU	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	285
SİNEMA SALONU (2 ADET)	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	100+100
MİSAFİRHANE	KÂĞITHANE GARAJI	50 (13 ODA/29 YATAK)

SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

AÇIKLAMA	YERİ	ADET
FUTBOL SAHASI	İKİTELLİ GARAJI	1
FUTBOL SAHASI	ANADOLU GARAJI	1
FUTBOL SAHASI	KÂĞITHANE GARAJI SOSYAL TESİSLERİ	1
BASKETBOL SAHASI	KÂĞITHANE GARAJI SOSYAL TESİSLERİ	1
TENİS VE VOLEYBOL SAHASI	KÂĞITHANE GARAJI SOSYAL TESİSLERİ	1

ARSALAR

YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ m ²	AÇIKLAMA
SARIYER	245	PLANTONLUK
EMİNÖNÜ	859	TRAMVAY TRAFO MERKEZİ
ÜSKÜDAR	1.611	PAŞALIMANI SOS. TESİSLERİ
ÜSKÜDAR	62	PLANTONLUK
ESENLER	4.415	METRO İSTASYONU
ESENLER	765	MENDERES MAHALLESİ
ESENLER	766	MENDERES MAHALLESİ
ESENLER	2.083	FEVZİ ÇAKMAK MAHALLESİ
ZEYTİNBURNU	14.439	TOPKAPI SOSYAL TESİS
ZEYTİNBURNU	10.576	YEŞİL ALAN
ALİBEYKÖY	2878	YEŞİL ALAN
PENDİK - GÜZELYALI	374	TRAFO + ARSA
BAKIRKÖY	174	ATAKÖY PERON
EYÜP GÜZELTEPE	3.500	GÜZELTEPE

RAYLI SİSTEMLER

RAYLI SİSTEMLER	HAT UZUNLUĞU (M)	ARAÇ SAYISI (ADET)	KAPASİTE (YOLCU/GÜN)
TÜNEL MEYDANI-TAKSİM (TRAMVAY)	1.640	5	1.500
KARAKÖY-BEYOĞLU (TÜNEL)	573	3	14.000



NOSTALJİK OTOBÜS FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	İMALAT YILI	ADET
TOSUN	2013	1
LEYLAND	2014	1
BUSSİNGİ	2014	1
RENAULT SCANİA	2014	1
MAN	2014	1
İKARUS	2014	1
TOPLAM		6

OTOBÜS - METROBÜS FİLOSU

MARKASI	MODEL	TİP	BASAMAK DURUMU	EGZOT EMİSYON STANDARDI	YOLCU OTURAN AYAKTA	ADEDI	TOPLAM
MERCEDES 0345	1997	SOLO	YARI ALÇAK TABANLI	EURO II	36-65	89	510
MERCEDES 0345	1998					60	
MERCEDES 0345 (DOĞALGAZLI)	1999					19	
MERCEDES 0345	1999					131	
MERCEDES 0345 (DOĞALGAZLI)	2000					101	
MERCEDES 0345	2000	KÖRÜKLÜ	YARI ALÇAK TABANLI	EURO II	49-108	31	79
MERCEDES 0345 K	1997					2	
MERCEDES 0345 K	1998					3	
MERCEDES 0345 K	1999					47	
MERCEDES 0345 K	2000	SOLO	ALÇAK TABANLI	EURO III	29-53	27	392
MERCEDES CITARO 0530	2006					348	
MERCEDES CITARO 0530	2007	KÖRÜKLÜ	ALÇAK TABANLI	EURO IV	42-95	44	492
MERCEDES CITARO 0530 G	2006					100	
MERCEDES CAPACITY	2007	KÖRÜKLÜ	ALÇAK TABANLI	EURO V	42-150	50	250
MERCEDES CAPACITY	2008					100	
MERCEDES CAPACITY	2009	KÖRÜKLÜ	ALÇAK TABANLI	EURO V	34-120	100	265
MERCEDES CONECTO G	2012					265	
PHILEAS	2008	KÖRÜKLÜ	ALÇAK TABANLI	EURO IV	42-178	15	50
PHILEAS	2009					35	
OTOKAR KENT 290 LF	2013	SOLO	ALÇAK TABANLI	EEV	29-65	900	900
KARSAN B. AVANCITY+CNG	2013	SOLO	ALÇAK TABANLI	EEV	27-60	240	240
KARSAN B. AVANCITY+	2013	KÖRÜKLÜ	ALÇAK TABANLI	EEV	41-114	300	300
TOPLAM							3.007

3.007

OTOBÜS VE METROBÜS FİLOSU

HİZMET ARAÇ FİLOSU

HİZMET ARAÇLARININ TİPLERİNE GÖRE MİKTARLARI		TÜM HİZMET ARAÇLARI
SIRA NO	ARAÇ CİNSİ	ADEDİ
1	KANGOO	10
2	BİNEK	7
3	KAMYONET	12
4	VAN TİPİ KAMYONET	2
5	VAN TİPİ ZİRHLI	9
6	OTOBÜS	7
7	CONNECT	4
8	MİNİBÜS	5
9	KAPALI KASA KAMYONET	1
10	HASTA NAKİL ARACI	7
11	JEEP	1
12	KAMYON	8
13	TANKER	2
14	YOL SÜPÜRME ARACI	2
TOPLAM		77

DURAKLAR

Nostaljik Tramvay Durakları (Taksim-Tünel)

NOSTALJİK DURAKLAR	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
KAPALI DURAKLAR	2	ANA DURAK
AÇIK DURAKLAR	3	İHTİYARİ DURAK
TOPLAM	5	

Açık ve Kapalı Duraklar

YILLAR	AÇIK DURAKLAR(ADET)	KAPALI DURAKLAR(ADET)	TOPLAM(ADET)
2009	6.071	3.846	9.917
2010	6.103	4.414	10.517
2011	6.249	4.519	10.768
2012	6.674	4.578	11.252
2013	6.953	4.561	11.514
2014	7.463	4.584	12.047

BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	İETT ENCÜMEN
	DOKÜMAN YÖNETİM SİSTEM (DYS)
	TYS (TOPLANTI YÖNETİM SİSTEMLERİ)
	ORAYA NASIL GİDERİM?
	MERKEZ PORTAL
	WEB SİTESİ
	MS OFFICE PROGRAMLARI
	MS İŞLETİM SİSTEMLERİ
	MOBİL UYGULAMA
	TAKDİR UYGULAMASI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
AKYOLBİL	MAP EKSTREME (HARİTA SUNUCUSU)
	MAP INFO (GIS VERİSİ ÜRETİM PROGRAMI)
	FYS YAZILIMI
	ARAÇ TAKİP
	ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME
	QR KOD YAZILIMI

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	SYBASE VTYS (DATA SERVER)
	POWERBUILDER (RAPORLAMA)
	MS REPORTING SERVICES (RAPOR HAZIRLAMA)
	MS SHARE POINT PORTAL (YBS PORTALI)
	MAIL SERVER
	PRTG
	WHATS-UP
	ATEKSİS CAMVIEWER
	ENDURA MANAGEMENT SYSTEM
	AVAYA COMMUNICATION MANAGER
	SAN (STORAGE AREA NETWORK) VE YEDEKLEME
	MS SQL SERVER (VERİ TABANI)
	.NET (YAZILIM GELİŞTİRME PLATFORMU)
	MOBİİETT

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI	TAŞITLAR LİSTE
	HAT BİLGİLERİ
	ORER
	ROTASYON
	KM TAKİP
	İŞ TEVZİ
	HAT ANALİZİ
	AMİRLİK
	DIŞ TEVZİ-SEYİR CETVELİ
	RUHSAT BÖLGESEL

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	MEMUR PERSONEL
	İŞÇİ PERSONEL
	SÖZLEŞMELİ PERSONEL
	MEMUR YOKLAMA
	SÖZLEŞMELİ YOKLAMA
	İŞÇİ YOKLAMA
	MEMUR BORDRO
	İŞÇİ BORDRO
	SAĞLIK OTOMASYONU
	STAJYER MAAŞ
	KÜTÜPHANE
	PKS
	PGS

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	GENEL MUHASEBE
	ONLINE VEZNE
	MALZEME YÖNETİMİ
	MUHASEBE - DAİRE
	BÜTÇE - PERFORMANS
	KREDİ TAKİP
	YATIRIM TAKİP

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	BAKIM
	ACİL MÜDAHALE YAZILIMI
	ARAÇ ZİMMET
	HASAR
	MOTOR YENİLEME

KULLANICI BİRİM

YAZILIM

SATINALMA DAİRE BAŞKANLIĞI

TİCARET

KULLANICI BİRİM

YAZILIM

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

HUKUK

KULLANICI BİRİM

YAZILIM

KURUMSAL İLETİŞİM
DAİRE BAŞKANLIĞI

REKLAM
AVAYA
I-CALL
İETT CRM YAZILIMI
MOREUM
CMS SÜPERVİZÖR
ENTERPRISE MANAGER
WALL BOARD
İSTANBUL KART RAPOR PROGRAMI
ONLINE VEZNE PROGRAMI
RANDEVU RAPOR PROGRAMI
BAYİ SİPARİŞ MODÜLÜ
BAYİ MODÜLÜ
RANDEVU RAPOR PROGRAMI
SEYAHAT KARTLARI WEB SİTESİ
SKART-SEYAHAT KARTLARI
SOSYAL MEDYA

KULLANICI BİRİM

YAZILIM

YAPI BAKIM DAİRE BAŞKANLIĞI

YAPI BAKIM
TALEP TAKİP

KULLANICI BİRİM

YAZILIM

DESTEK HİZMETLERİ
DAİRE BAŞKANLIĞI

FATURA
YEMEKHANE

KULLANICI BİRİM

YAZILIM

STRATEJİ GELİŞTİRME
DAİRE BAŞKANLIĞI

APK RAPORLARI
APK HAT ANALİZİ
YBS UYGULAMASI
EYS - QDMS YAZILIMI
PROJE TAKİP UYGULAMASI (3. GÖZ)

KULLANICI BİRİM

YAZILIM

MAKİNE VE MALZEME
İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI

STOK
MELBUSAT PROGRAMI
YAKIT PROGRAMI

BİLGİSAYAR VE YAZICILAR

ADET

MASAÜSTÜ

1.610

DİZÜSTÜ

294

YAZICILAR

206

DİĞER BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

PROJEKSİYON

85

FOTOKOPİ MAKİNESİ

80

FAKS

58

FOTOĞRAF MAKİNESİ

36

KAMERALAR

1351

BARKOT OKUYUCU

37

TELEVİZYONLAR

106

TARAYICILAR

243

MİKROSKOPLAR

2

DVD

4

BASKI MAKİNESİ

107

ORGANİZASYON YAPISI

İETT'nin hizmet birimleri aşağıdaki biçimde gruplandırılmıştır.

- Genel Müdür
- Genel Müdür Yardımcıları
- İdare Encümeni
- Danışma Birimi
- Yürütme Birimleri
- Denetim Birimleri

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

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

İdare Encümeni: İdarenin stratejik plan ve projeleri ile misyon ve vizyonunun müzakere edildiği ve yürütme birimlerine tavsiye niteliğinde önerilerde bulunur. Genel Müdür veya görevlendireceği bir Genel Müdür Yardımcısı Başkanlığında; 1. Hukuk Müşaviri, Satınalma Daire Başkanı, Mali Hizmetler Daire Başkanı ve konusu ile ilgili olan Daire Başkanından teşekkül eder.

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

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

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

GENEL MÜDÜR V.
Mümin KAHVEDİ

İÇ DENETİM BŞK.
MEHMET VAROL

TEFTİŞ KURULU BŞK.
M. A. PORTAKALOĞLU

1. HUKUK MÜŞAVİRİ
SÜLEYMAN BAYER

ÖZEL KALEM MÜD.
HÜSEYİN EROĞLU

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
DR. HASAN ÖZÇELİK

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
DR. MAŞUK METE

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
DR. AHMET BAĞIŞ

MALİ HİZMETLER
DAİRESİ BAŞKANI
Mustafa ÖCAK

Bütçe MÜD.
Adil ALKAN

Muh. Fins. MÜD.
Yüksel ÖZGÜRBÜZ

İç Kontrol MÜD.
Remziye ÖZGÜR

İNŞAN KAY. VE EĞİT.
DAİRESİ BAŞKANI
Hasim KARAKOÇ

Memur Pers. MÜD.
Nur BALTAÇI

İçiş. Pers. MÜD.
Cahit ÖZZAN

Yazı İş. ve Kart. MÜD.
Muzeyyen YAZICI

Eğitim MÜD.
Abdülhamit ÇETİN

İş. Sağ. ve Göz. MÜD.
Halice UNLEN

SATINALMA
DAİRESİ BAŞKANI
Taşkın İLİÇİ

Satınalma MÜD.
Alpay AKTIN

İhale İşleri MÜD.
Cevdet AKARSU

YAPI TESİSLERİ
DAİRESİ BAŞKANI
Turan DEDE

Bkn. On. ve Tesis. MÜD.
Mustafa SARIL

Emlik. ve Kam. MÜD.
A. İhsan VARLIK

Proje ve İnş. MÜD.
Şukru TERCAN

ARAÇ BAK. ON.
DAİRESİ BAŞKANI
Aydin KARADAG

Araç Bak. İşl. MÜD.
K. Taylan SEVER

Topkapı Gara. MÜD.
Nazmi ALTUNTAŞ

Ayazaga Grj. MÜD.
Murat GÜRÜZE

İkili Grj. MÜD.
Ghaz MEHAL

Eksp. Grj. MÜD.
Arti ÖZKAN

Anadolu Grj. MÜD.
Nihat KÖMERİK

Havaa Grj. MÜD.
Bahadır TÜTER

Araç Bk. Plan. MÜD.
M. Ali ERSAL

Şahinkeya Grj. MÜD.
Şevket EYGI

ULAŞIM PLANLAMA
DAİRESİ BAŞKANI
K. ALTUNKAYNAK

İşletme Plan. MÜD.
İsa SAĞLAM

Entegr. Ulaşım. MÜD.
Osman ADIGÜZEL

ULAŞIM
DAİRESİ BAŞKANI
Abdullah KAZDAL

Özel Ulaşım MÜD.
Recep ALBAYRAK

Ry. Ulaş. Yap. ve
İşl. MÜD.
Uğur ÖLCAY

OTOBÜS İŞLETME
DAİRESİ BAŞKANI
Ayhan AYVAZ

İşletme Yön. MÜD.
Fatih ÖZCAN

Avr. 1. Böl. MÜD.
Ali ÇETKAN

Avr. 2. Böl. MÜD.
Sadık ACAR

Avr. 3. Böl. MÜD.
Arif DURAN

Avr. 1. Böl. MÜD.
Burak SEVİM

Avr. 2. Böl. MÜD.
Ahmet ALBAYRAK

Filo Yön. MÜD.
Dr. A. Ö. TURKOĞLU

HIZLI OTOBÜS -
METROBÜS İŞLT.
DAİRESİ BAŞKANI
Hasan İÇEN

Merit. İşlt. MÜD.
A. Fuat TAŞDEMİR

Merit. Yön. MÜD.
Z. Pinar MUTLU

Merit. Sabit Tes. MÜD.
Orhan TOPAL

STR. GELİŞTİRME
DAİRESİ BAŞKANI
R. Özcan YILDIRIM

İş. Zek. ve Pro. Yön. MÜD.
Fatih CANTEZ

Hizmi. İyileştirme MÜD.
Büşra BEVYAŞ

Kalite ve Kur. Gel. MÜD.
Süheylbi KESKİN

Strateji Plan. MÜD.
Nimet TANYELİ

BİLGİ İŞLEM
DAİRESİ BAŞKANI
İhsan EROĞLU

Bilgi Tekn. MÜD.
Muhammed YAVUZ

Elektr. Sisa. MÜD.
H. ÇELİKDELEN

Akıllı Ulaş. Sisa. MÜD.
Kenan KILAVUZ

ULAŞIM TEK.
DAİRESİ BAŞKANI
Recep KADROĞLU

Teknoloji Gel. MÜD.
Enisar KIZILASLAN

Stok ve Kal. Kont. MÜD.
Necati ÇETİN

Eriş. ve Çevre Yön. MÜD.
Yavuz YALÇIN

MÜŞTERİ HİZM. VE
KUR. İLETİŞİM
DAİRESİ BAŞKANI
Cevdet GÜNGÖR

Kurumsal İlgis. MÜD.
Onur BAYRAK

Müşteri Hizm. MÜD.
Gökhan KIDIL

Elektr. Kart. Yön. MÜD.
İsmail DURMAN

DESTEK HİZMETLERİ
DAİRESİ BAŞKANI
HAKAN EKİN

İdari İşler MÜD.
Uğur MINTIŞ

Sosyal İşler MÜD.
Mustafa USTA

Guv. MÜD.
Erol KILIÇLAR

İşletmeler MÜD.
Ramazan GÜBER

İNSAN KAYNAKLARI

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	217	633	850
SÖZLEŞMELİ MEMUR	19	21	40
KADROLU İŞÇİ	19	3.856	3.875
İŞÇİ (KİPTAŞ)	-	2.152	2.152
TOPLAM	255	6.662	6.917



MEMUR

SÖZLEŞMELİ
MEMUR

217

19



MEMUR

SÖZLEŞMELİ
MEMUR

633

21

KADROLU
KADIN İŞÇİ

19

KADROLU ERKEK İŞÇİ
ERKEK İŞÇİ (KİPTAŞ)

3.856



2.152

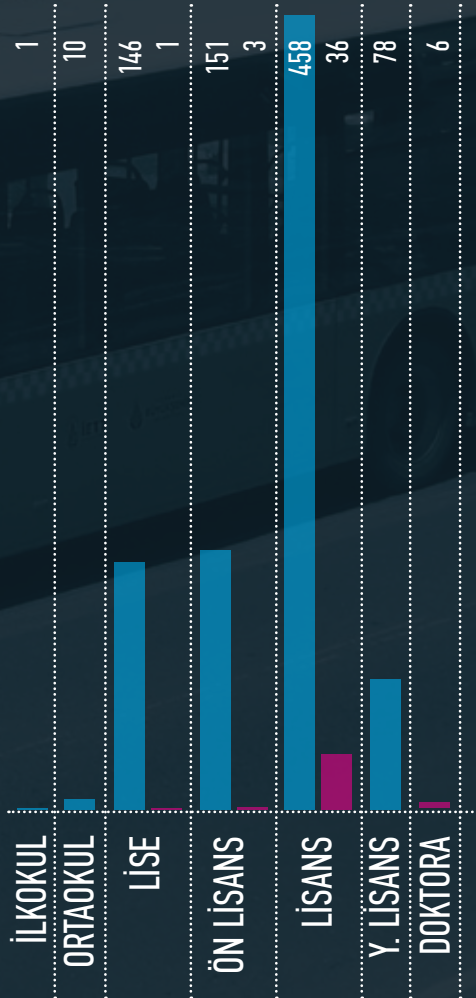
PERSONELİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

	İLKOKUL	ORTAOKUL	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	Y.LİSANS	DOKTORA
MEMUR	1	10	146	151	458	78	6
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	1	3	36	-	-
KADROLU İŞÇİ	1.050	479	2.219	64	70	-	-
İŞÇİ (KİPTAŞ)	810	582	682	36	42	-	-
TOPLAM	1.861	1.071	3.048	254	606	78	6



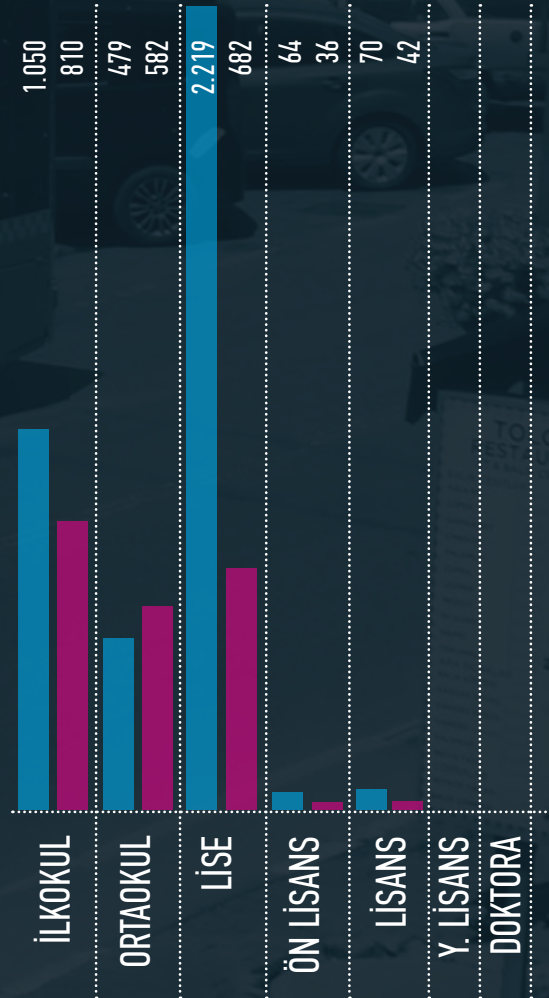
MEMUR

SÖZLEŞMELİ MEMUR



KADROLU İŞÇİ

İŞÇİ (KİPTAŞ)





PERSONELİN YAŞ DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (KİPTAŞ)	TOPLAM
18-25	8	10	-	1	19
26-35	230	25	156	865	1.276
36-45	251	5	2.388	468	3.112
46+	361	-	1.331	818	2.510

PERSONELİN HİZMET YILINA GÖRE DAĞILIMI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (KİPTAŞ)	TOPLAM
0-10	275	40	2.240	959	3.514
11-20	298	-	1.232	1.193	2.723
21-30	93	-	381	-	474
31-35	104	-	18	-	122
36+	80	-	4	-	84

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSA DAĞILIMI

SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	125	333	458
THS	94	310	404
AHS	8	3	11
SHS	8	7	15
EÖHS	1	1	2
TOPLAM	236	654	890

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSA DAĞILIMI

SINIF	KADROLU İŞÇİ KADIN	KADIN İŞÇİ(KİPTAŞ)	KADROLU İŞÇİ ERKEK	ERKEK İŞÇİ(KİPTAŞ)	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	-	2.616	1.986	4.602
TEKNİK PERSONEL	-	-	377	-	377
DESTEK PERSONEL	19	-	846	166	1.031
YRD. SAĞLIK PERS.	-	-	17	-	17
TOPLAM	19	-	3.856	2.152	6.027

SUNULAN HİZMETLER

İETT; toplu taşıma hizmetlerini açığa çıkarmış ihtiyaçları kapsayacak şekilde düzenlemek, denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek amacına yönelik olarak, kamu ve özel sektör kanallarıyla yolcu memnuniyeti odaklı, uygun maliyetli sürdürülebilir ulaşım hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini otobüs, metrobüs, raylı sistemler ve denetimindeki özel halk otobüsleri ile gerçekleştirmektedir.

ANA HİZMET BİRİMLERİ

OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Yeni hat ihtiyacının tespiti, mevcut hat üzerinde değişiklik ihtiyacının belirlenmesi, duraklarla ilgili taleplerin yönetilmesi, planlanan sayıda servisin çıkartılması için şoför ve araç atamalarının gerçekleştirilmesi, servise verilen araçların izlenmesi, yönlendirilmesi ve acil durumlarda araçlara gerekli müdahalenin yapılmasının sağlanması

faaliyetleri yürütülmektedir. İlçe belediyeler ve muhtarlıklarla toplantılar yapılarak buralardan gelen talepler yönetilir, işletme yöneticisi ve amirlerimizin sahadaki gözlemleri ile hat ve güzergâh üzerindeki değişiklikler takip edilir. Bunlara ilaveten yolculardan gelen talepler ve yolculuk verileri analiz edilerek yeni hat ihtiyacı veya mevcut hat üzerinde değişiklik ihtiyaçları tespit edilerek bu ihtiyaçların çözümüne yönelik aksiyonlar alınır. Servise verilmesi gereken araçların şoför atamalarının yapılabilmesi için şoför çalışanların çalışma ve dinlenme saatleri, rotasyon grupları planlanır; servise verilen araçlar takip edilerek gecikme yaşayan araçların servis saatlerine müdahale edilir. Araçların talimatlara uygun çalışıp çalışmadıkları sahadaki ve Akyolbil Filo Yönetim Merkezindeki amirler tarafından takip edilerek gerektiğinde haklarında rapor tutulur. Haklarında rapor tutulan araçlar hakkında inceleme yapılması için tahkikat işlemleri yürütülür.

- Personel Planlama Süreci
- Otobüs İşletme Süreci
- Durak Yönetim Süreci
- Otobüs Kazası Yönetim Süreci

HIZLI OTOBÜS-METROBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Metrobüs yolculukları her yıl bir önceki yıla göre artış göstermektedir. Artan yolculuk talebini en iyi şekilde karşılayabilmek için saat, gün, ay ve istasyon bazında yolculuklar analiz edilip OD matrisleri çıkartılmaktadır. OD matrislerinden elde edilen verilere göre istasyon yoğunluk akışları; her bir istasyonun yön bazında yolcu giriş ve çıkışları elde edilmektedir. Yolculuk bilgileri araç ve şoför sayıları ile birlikte değerlendirilerek yolcu talebi karşılanmaktadır.

ARAÇ BAKIM VE ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

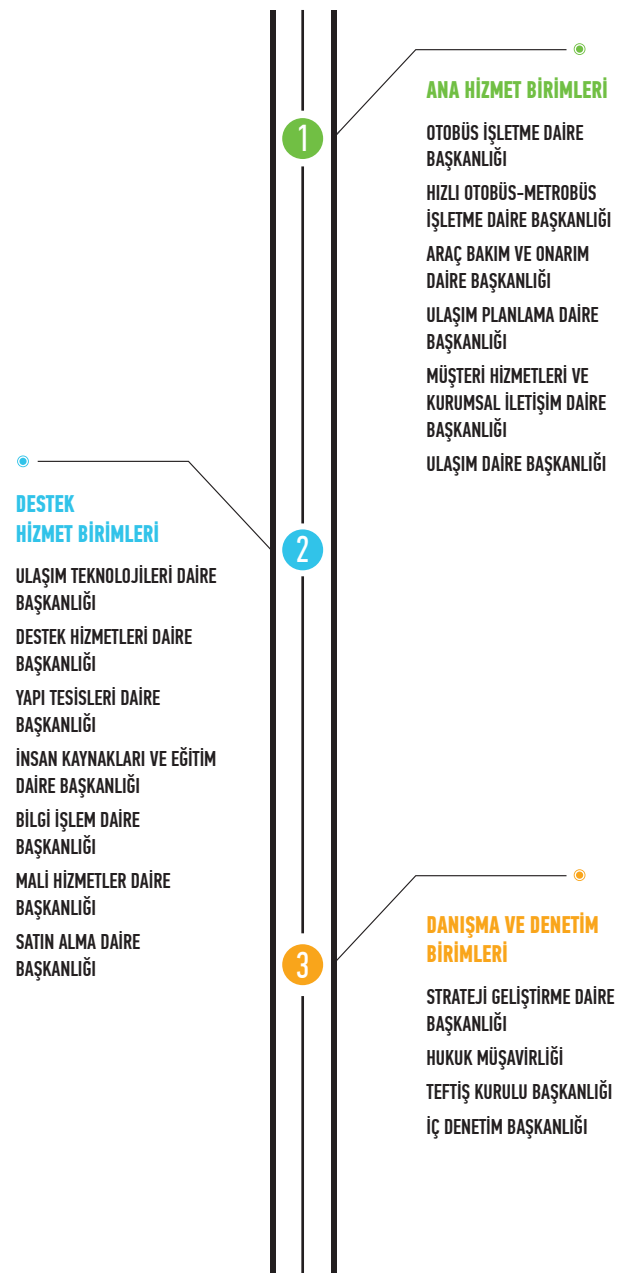
Garajlarımızda otobüslerin bakım, onarım, temizlik, yağ-yakıt ikmali gibi rutin faaliyetler yürütülmektedir. Bakım kilometre ve türüne göre belirlenmiş olan bakım planı çerçevesinde otobüslerin bakımları yapılarak otobüslerde servis sırasında oluşacak arızalar en aza indirilmesi hedeflenmektedir. Bunun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

ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI

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

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI

İdaremizin hizmet politikası ve stratejisine uygun olarak

SUNULAN HİZMETLER

kamuoyu ve basın ile ilişkileri yürütülmektedir. İdare hakkında medyada yer alan haberlere cevap verilmesi işlemlerini koordine etmektedir. Plan, proje ve faaliyetlerimizi vatandaşlarımıza duyurmak için haber bülteni, otobüslerimizin içerisindeki LCD ekranlarda yayınlanması için de video ve JPG görseller hazırlanmakta, tanıtım organizasyonları gerçekleştirmekte, afiş ve broşürler bastırmaktadır. Faaliyetlerimizin daha geniş kitlelere duyurulması amacıyla ulusal ve uluslararası fuarlara katılmaktadır. Kurum tarihi ve toplu ulaşım üzerine prestij kitaplar hazırlamakta ve bastırmaktadır. Resmi, özel ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliğine giderek birlikte sosyal ve kültürel etkinlikler icra etmektedir.

İETT, engelli bireylere yönelik yaptığı hizmetleri ve gelecek için planladığı projeleri tanıtmak amacıyla her yıl Aralık ayında düzenlenen Engelsiz Yaşam Fuarı'na İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Engelliler Müdürlüğü (İSEM) ile birlikte katılmaktadır.

Engelli vatandaşlarımıza, 30 Mart 2013 tarih ve 28603 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Özürlülük Ölçütü, Sınıflandırılması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik" hükümleri doğrultusunda düzenlenmiş, % 40 ve üstünde bir oranda Özürlü Sağlık Kurulu Raporu'na sahip kişilere toplu ulaşım araçlarında ücretsiz seyahat imkanı sunan İstanbul Kart, raporun Ağır Özürlü bölümünde "EVET" ibaresi olanların %50 ve üstünde bir oranda Özürlü Sağlık Kurulu Raporu'na sahip kişilere de refakatçi İstanbul Kart verilmektedir.

Akıllı Yolcu Bilgilendirme Sistemi'yle (Akyolbil) toplu ulaşım araçlarının konumları/coğrafi koordinatları (GPS verisi olarak) kayıt altına alınmaktadır. Sistemle:

- Araç içindeki ve duraklardaki yolcuların aracın

konumu hakkında bilgilendirilmesi,

- Sefer görevlendirmelerinde yapılacak değişikliklerin yolculara aktarılması,
- Geçmişte oluşan trafik verisi sayesinde yolculara bekledikleri aracın tahmini geliş süresi bildirilmesi sağlanmaktadır.

ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI

Anadolu ve Avrupa yakasındaki Özel Halk

Otobüsleri'nin ruhsatlandırma ve ruhsat yenileme işlemlerinin yapılması, yıllık araç muayene ve uygunluk işlemlerinin takibinin yapılması, hizmet bedellerinin tahakkuk ve tahsilinin yapılması, araç yenileme ve araç devir işlemlerinin yapılması, özel toplu ulaşım otobüslerinin sertifika işlemlerinin kontrol edilmesi, özel taşımacılık faaliyetleri ile ilgili bilgi ve verilerin toplanarak bunların istatistiki analiz çalışmalarının yapılması, özel taşımacılık performansa dayalı havuz ve hasılat paylaşım modelinin yürütümünün sağlanması, özel taşımacılık gelir, gider ve maliyet tablolarının hazırlanması, takibinin gerçekleştirilerek diğer ulaşım modları ile karşılaştırma çalışmalarının yapılması ve özel taşımacılığın yönetmelik ve yönergesinin hazırlanması ve uygulanmasının sağlanması hizmetlerini sunmaktadır. Ayrıca Raylı ulaşım işletmeciliğinin yürütülmesi için gerekli bakım, onarım ve yenileştirme hizmetlerini yaptırmak ve denetlemek, işletmeciliğin gereğine yönelik her türlü tedbirin alınmasını sağlamak ve Tünel ve Tramvayda meydana gelen arızaların müdahalesi ve personel yönlendirilmesi, elektrik arızalarının çıkış nedenlerini araştırmak ve çözümlemesinin yapılması, elektrik işlerinin rutin kontrollerinin yapılması, tünel ve tramvayın elektrik işlerinin projelendirilmesi yapılmaktadır.

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

- **Malzeme Muayene ve Kabulü:** Sözleşmesi imzalanarak ambara teslim edilen malzemelerin geçici kabul işlemlerini gerçekleştirmek ve geçici kabul işlemleri yapılan malzemelerin ilgili mevzuat çerçevesinde muayene ve kabul işlemlerini yapmak.
- **Malzeme Depolama ve Dağıtım:** Stok hareketlerini ve kritik seviyeyi takip etmek, termin planına göre muayene ve kabulü ile stok giriş işlemini yaptırmak, yedek parça ve malzemelerin istiflenmesini ve muhafazasını sağlamak ve temin edilen malzeme ve yedek parçanın kullanıcı birimlere dağıtımını sağlamak.
- **Akaryakıt Yönetimi:** Akaryakıt, Madenî yağ ve Üre Çözeltileri tüketim miktarlarını ilgili birimlerden gelen veriler doğrultusunda tespit ederek ihale işlemlerinin gerçekleşmesini sağlamak, garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmalî yapılan akaryakıtın giriş, çıkış miktarını otomasyon sistemi üzerinden takip etmek, teslim alınan akaryakıtın muayene ve kabul işlemlerini yapmak, akaryakıt tank ve pompalarının belirli aralıklarla kalibrasyonunu gerçekleştirmek, akaryakıt tankerlerinin dolum ve sonrası denetimlerini gerçekleştirmek ve tankerlerin uzaktan izlenmesini sağlamak ve takip kayıtlarını arşivlemek.
- **Çevre Yönetimi:** ISO 14001 Çevre Yönetim sistemi kapsamında; Atık yönetimi faaliyetlerini (geçici atık depolama izni, emisyon izni, atık ayrıştırma, atıkların bertarafı ve geri kazanımı, Çevre ve Şehircilik Müdürlüğüne yapılacak olan beyanlar) gerçekleştirmek, sera gazı

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

- **Enerji Yönetimi:** ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi çalışmalarını gerçekleştirmek, elektrik tüketimlerinde meydana gelebilecek reaktif enerji tüketimlerini izleyerek kontrol altında tutmak, kurum çalışanlarına yönelik, enerji verimliliği konusunda farkındalık eğitiminin verilmesini sağlamak ve kurumun enerji tüketimlerini takip etmek ve üst yönetime raporlamak.
- **Motor Revizyonu:** Araçların motor, şanzıman, diferansiyel ve diğer aksamaları ile karoseri parçalarının bakım ve onarımlarını teknik kurallara uygun şekilde yapmak veya yaptırmak, bu ünitelerle ilgili her türlü kayıtların elektronik ortamda tutmak ve muhafaza etmek ve araçların elektronik sistemlerini yenilemek, bakım ve onarımlarını gerçekleştirmek.
- **Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri:** Otomotiv teknolojileri ile ilgili araştırma geliştirme çalışmaları yapmak, çevre ve enerji ile ilgili konularda teknolojik gelişmeleri takip ederek uygulanabilirliğini araştırmak, yolcu ve sürüş konforunu iyileştiren ve verimliliği artırıcı projeler geliştirmek, uygulanabilirliğini araştırmak, ulusal ve/veya uluslararası fon destekli proje çalışmalarını gerçekleştirmek ve yerli motor üretimi için gerekli çalışmaları yürütmek.

DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metrohan binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi binası

ve Metrobüs istasyonlarının açık ve kapalı alanlarının Malzemeli Genel Temizliği hizmetlerini yürütmektedir. İdareimiz bünyesinde personellerimize tahsis edilmiş 115 adet lojman bulunmaktadır, lojmanların takibi, tahsisi, tadilatı, taşınır kayıt işlemleri, tahliyeleri ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Ayrıca İdareimiz bünyesinde 15 ayrı birimde yemek hizmeti verilmektedir. Hasanpaşa, Anadolu, Karaköy, Kâğıthane, Ayazağa, İkitelli, Edirnekapı, Topkapı garajları da dâhil olmak üzere sekiz garajda yemek pişirilerek verilmektedir.

Yunus, Sarıgazi, Şahinkaya, Gümüşsuyu, Motor Yenileme Fabrikası ve Genel Müdürlük yemekhanelerinde de yemek taşıyarak (yemek taşıma usulüne göre termobaxla) sunulmaktadır. Güvenlik Müdürlüğümüz 5188 sayılı kanunun 7. Maddesinde verilen yetkiler kapsamında 480 güvenlik personeli ile kurumumuzun korunması, çalışan personellerimizin ve hizmet almak için gelen ziyaretçilerimizin can ve mal güvenliğinin sağlanması için titizlikle görev yapmaktadırlar.

YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

İdareimizin tüm birimlerini kapsayan hizmet binaları, hizmet tesisleri ve lojmanların bakım, onarım ve kontrollerini yapmak. Yapılması planlanan binaların ve ilave tesislerin proje ve keşiflerini hazırlamak ve inşaatlarını yaptırmak. İdareye ait tüm gayrimenkulleri Genel Müdür adına idare etmek, kamulaştırma yapmak ve her türlü (Tapu, vergi vs.) işlemlerini takip etmek.

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI

• **Özlük Hakları:** Personel özlük işleri, bordrolama, işgücü planlama ve işe alım, personel performans değerlendirmesi, norm kadro ve buna bağlı olarak organizasyon

yapısının güncellenmesi ve memur personel kariyer haritalarının çıkarılması ve kadro standartlarının belirlenmesi, bunların güncellenmesi.

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

• **Eğitim Hizmetleri:** Çalışanların eğitimi ile ilgili planlamaları yapmak, ihtiyaç duyulan eğitimlerin personele verilmesini sağlamak.

BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

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

Telefon, telsiz, faks vb. iletişim araçlarıyla ilgili Uzak Mesafeli Telefon Hizmetleri (UMTH) lisanslı hizmet sağlayıcılar ile tüm işlemlerin yürütülmesini ve koordinesini sağlamak, yerel alan ağı (LAN) sistemleri ile cihazların etkin ve verimli çalışmasını sağlamak, sistemsel hataları takip etmek, yedeklemelerin düzenli olarak yapılmasını ve güvenli ortamlarda saklanması sağlamak.

Toplu Ulaşım Yönetimi Sistemini bilgisayar destekli takip ve kontrolü için gerekli bilişim altyapısını kurmak, yönetmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak, toplu ulaşım araçlarında veri bütünlüğünü sağlayacak şekilde araç, sinyalizasyon, altyapı ve iletişim ihtiyaçlarına teknolojik çözümler geliştirmek, toplu ulaşım sistemlerinde sefer

bilgilerinin yolculara ulaştırılması ile ilgili her türlü Web ve mobil uygulamaları geliştirmek, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (ISO 27001) ve Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi (ISO 20000 – 1) kapsamında-ki çalışmaları yürütmek.

MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI

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

- İdare Faaliyet Raporunun Hazırlanması
- Performans Programının Hazırlanması
- Taşınır Yönetim Dönemi Hesabının Hazırlanması
- Yönetim Dönemi Hesabı Raporunun Hazırlanması
- Kesin Hesabın Ve Bilançonun Çıkarılması

hizmetlerini sunmaktadır.

SATIN ALMA DAİRE BAŞKANLIĞI

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

DANIŞMA ve DENETİM BİRİMLERİ

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı; genel koordinasyon yanında kurum adına çeşitli konularda sunum

ve raporlar hazırlamak, komisyonlarda görev almak, istatistiksel bilgileri toplamak, derlemek, yorumlamak ve yayınlamak, panel, sempozyum gibi toplantı ve organizasyonlar düzenlemek ve bunlara katılmak; araştırma ve geliştirme ile ilgili etütler ve raporlar hazırlamak veya hazırlatmak, kalite standartlarını İETT bünyesine kazandırıp gerekli sistemleri kurmak, İETT'nin temel görevi olan hizmet sunumunun kalitesini arttırmak ve ölçerek kontrol etmek gibi faaliyetleri yürütmektedir.

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

İdareimizin hukuki danışmanlık ve avukatlık hizmetlerini sunmaktadır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

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

İÇ DENETİM BAŞKANLIĞI

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

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ

YÖNETİM SİSTEMİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; 16 Haziran 1939 tarih ve 3645 sayılı “İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilat ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun” ile kurulmuş, İstanbul il sınırları içinde kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan, İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı, müstakil bütçeli bir kamu kuruluşudur. 3645 sayılı yasa ile daha önce birçok imtiyaz ve yabancı sermayeli özel şirketler vasıtasıyla sunulan elektrik, tramvay, tünel, havagazı gibi hizmetler, millileştirilerek İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir. İETT, özel hukuk hükümlerine göre idare edilen, kamu tüzel kişiliğine haiz bir kuruluştur. Mal alımı, hizmet alımı ve yapım faaliyetlerini 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununa göre gelir getirici faaliyetlerini ise 2886 sayılı Devlet İhale Kanununa göre sürdürmekte olup kurumlar vergisine tabi değildir.

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1 Hukuk Müşavirliği, 14 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 53 Şube müdürlüğünden teşekkül bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların giderilmesi amacıyla hizmetin ve çağın gereklerini yerine getirmek için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte ve değişikliğe uyum sağlamaktadır. Memur personeli 657 sayılı Kanunun ek geçici 9. ve 21. Maddeleri ile bu kanunla ilişkilendirilmiştir. İşçi personeli 4867 sayılı İş Kanunları hükümleri ve Toplu İş Sözleşmelerine tabiidir.

İÇ KONTROL SİSTEMİ

5018 sayılı kanunun en temel amacı, kamu mali yönetiminde şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağlamaktır. İç Kontrol, bu şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağlamak amacıyla hazırlanan, iyi yönetim ilke ve standartlarından oluşan bir yönetim sistemidir.

İdaremizde iç kontrol sisteminin kurulması ve işletilmesi amacıyla 2009 yılında 5409 sayılı Genelge ile başlatılan çalışmalar, ilgili mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilen izleme ve değerlendirme faaliyetleri ile devam etmektedir.

2014 yılı İç Kontrol çalışmaları, 5018 sayılı kanuna göre

Kamu İdarelerinde İç Kontrol Sisteminin kurulması ve işletilmesi konusunda birinci derece sorumlu olan Üst Yöneticinin, iç kontrole ilişkin beklentilerini içeren 28/01/2014 tarihli tebliğ ile başlamıştır.

İç Kontrol İzleme Soru Formu sonuçlarına göre, İKİYİK tarafından hazırlanan İç Kontrol İzleme Raporu üst yönetime sunulmuş, kitapçık halinde bastırılarak tüm birimlere dağıtılmıştır.

2014 yılı ikinci yarısında gerçekleştirilen izleme ve değerlendirme faaliyetleri neticesinde; iç ve dış denetim bulguları, İç Kontrol İzleme Soru Formu sonuçları ile EYS ve EFQM kapsamında yürütülen tüm faaliyetler birlikte değerlendirilerek oluşturulan 26.11.2014 tarihli Eylem Planı Maliye Bakanlığına gönderilerek uygulamaya konulmuştur.

Risklerin daha etkin şekilde takip edilmesi ve raporlanması amacıyla QDMS üzerinde “Kurumsal Risk Modülü” oluşturulmuş, riskler yeniden gözden geçirilerek modül üzerinde takip edilmesi sağlanmıştır. EYS kapsamında belgelendirilen OHSAS 18001, Çevre 14001, ISO 27001, ISO 22301 İş Sürekliliği kapsamında da riskler takip edilmektedir.

Kurum Etik Komisyonunun katkılarıyla etik kültürü oluşturulmasına yönelik, eğitim, e-bilgilendirme, Etik Haftası Etkinlikleri vs. uygulamalar yapılmıştır.

Ön mali kontrol faaliyetleri kapsamında 2014 yılında 190 adet İhale Öncesi, 141 adet ihale sonrası dosya ön mali kontrolden geçirilerek görüş bildirilmiştir.

Mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilen iç kontrol izleme ve değerlendirme faaliyetlerinin yanı sıra, belgelendirmeleri tamamlanan yönetim sistemlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla gerçekleştirilen iç ve dış tetkikler de iç kontrol sistemimize önemli katkılar sağlamaktadır.

İç Kontrol Sisteminin etkinliğinin artırılması amacıyla uygulamaya konulan Eylem Planı takibi çalışmaları devam etmektedir.

DİŞ DENETİM

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

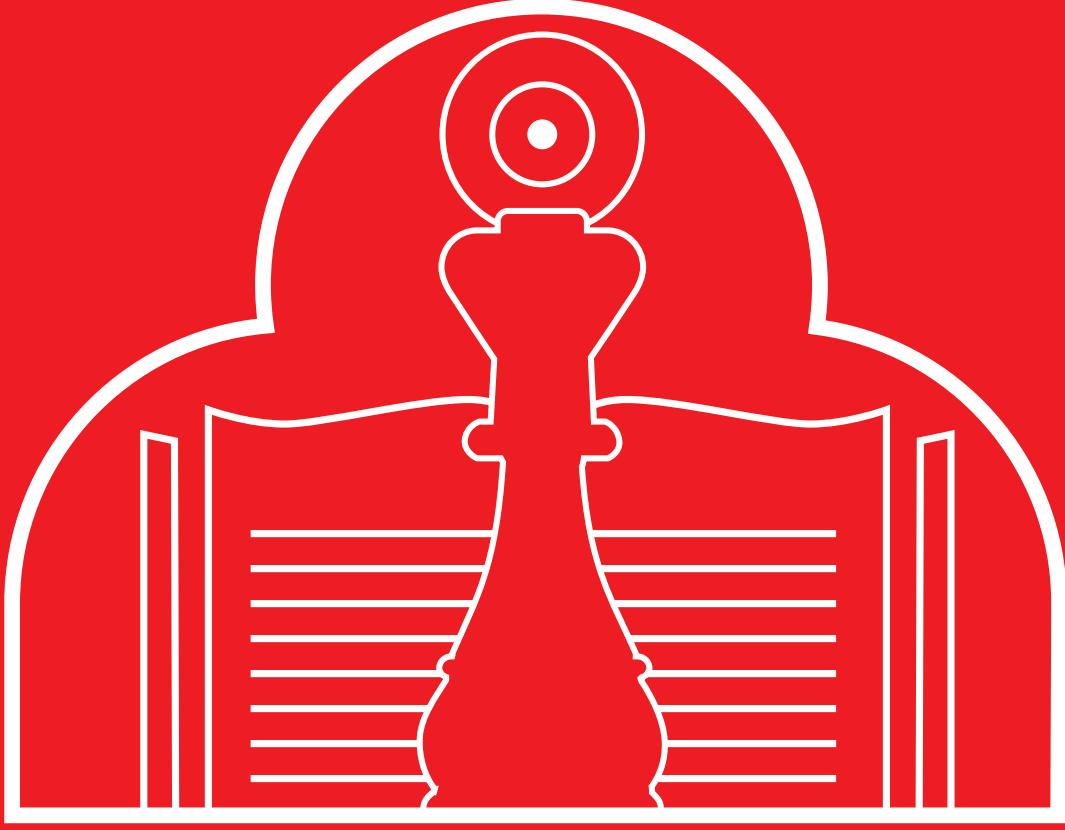
İÇ DENETİM

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

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

BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

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



AMAÇ VE HEDEFLER

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER
TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER
İETT'NİN TEMEL İLKELERİ

AMAÇ VE HEDEFLER

AMAÇ 1 YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

2013-2017 stratejik plan döneminde İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü bünyesinde;

Kalite bilincinin oluşması, kuruluşun imajının güçlenmesi, müşteri memnuniyetinin ve sadakatının artırılması, verimlilik artışının sağlanması, maliyetlerin azaltılması, daha iyi tedarikçi ilişkilerinin kurulması, geleceğe yönelik kararları sağlıklı alabilmek için gerekli tüm verilerin kayıt altına alınması, hizmet kalitesinin artırılması, çevreye olumsuz etkinin en aza indirilmesi, iş kazalarının oluşmasının engellenmesi, çalışan memnuniyetinin artırılması, sürdürülebilirliğin sağlanması, kurumda sürekli iyileşmenin sağlanması için EFQM mükemmellik modelinin uygulanması, yönetim sistemi kurma faaliyetlerinin artırılması ve bilgi yönetiminin etkin kılınması hedeflenmektedir.

HEDEF 1.1 EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK

Toplam Kalite Yönetimini; müşterilerin mutluluğuna, çalışanların katılımına ve sürekli gelişim ilkelerine dayanan bir felsefesi olarak ele alan EFQM Mükemmellik Modeli, kuruluşlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını saptamalarını sağlayan ve uygun çözümlere ulaşabilmek için belli bir yaklaşımın kullanılmasını öneren bir araçtır. Kuruluşun sahip olduğu kurumsal mükemmellik derecesini sağlıklı bir şekilde değerlendirmek, performansını yapısal bir yaklaşımla sorgulama olanağı sağlar. Ayrıca kuruluşta gerçekleştirilecek değişimin yönlendirilmesine ve iyileştirme projelerinin yönetilmesine yardımcı olur. EFQM Mükemmellik Modeline göre İETT'nin mevcut durumunu ortaya çıkaracak olan, Öz değerlendirme uygulamasıdır. Öz değerlendirme ile İdarenin kuvvetli ve iyileştirmeye açık alanları tespit edilir.

EFQM Mükemmellik Modeli esas alınarak son yıllarda yapılmış tüm iyileştirme çalışmalarına ilişkin olarak birimlerin de görüşleri alınarak bir değerlendirme raporu hazırlanacaktır. Bu bilgiler ışığında ve ilgili birimlerle birlikte çalışılarak, yapılması gereken ana iyileştirme faaliyetlerini ve Stratejik Plan döneminde gerçekleştirilecek Mükemmellik Ödülü başvurusuna yönelik adımları içerecek olan proje planı oluşturulacaktır. Bu aşamada, EFQM Mükemmellik Modelinin öngördüğü ve idarede iyileştirmeye açık alan olarak belirlenecek sistemlerin tasarlanması ve devreye alınması için çalışılacaktır.

HEDEF 1.2 YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK

Kamu kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması, kurum itibarı açısından önemli bir katma değer teşkil eden

KALİTE BİLİNCİ, GÜÇLÜ İMAJ, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, VERİMLİLİK ARTIŞI, MALİYETLERİN AZALTILMASI, TÜM VERİLERİN KAYIT ALTINA ALINMASI, HİZMET KALİTESİNİN ARTIRILMASI, ÇEVREYE OLUMSUZ ETKİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ, İŞ KAZALARININ ENGELLENMESİ, ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK, SÜREKLİ İYİLEŞME, YÖNETİM SİSTEMİ KURMA FAALİYETLERİNİN ARTIRILMASI VE BİLGİ YÖNETİMİNİN ETKİN KILINMASI HEDEFLENMEKTEDİR.

kalite belgelendirme çalışmalarıyla sağlanabilmektedir. İETT, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) uygulamalarıyla, faaliyetlerini belirlenmiş standartlara kavuşturmayı, eksiklerini gidermeyi, iş yapma ve hizmet üretme modellerini geliştirerek yolcuların beklentilerini eksiksiz karşılayabilir noktaya ulaşmayı hedeflemektedir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nde, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kurulmuştur. Bunların yanı sıra, ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi, EN ISO 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi kurulmuştur. Stratejik Plan döneminde kurulması hedeflenen sistemler ise ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı, EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetim Sistemi, ISO 14064 Sera Gazı ile İlgili Hizmet Standardı, BS 25999 / ISO 22301 İş Sürekliliği Standardı ve IIP (Investors in People) olarak sıralanmaktadır.

HEDEF 1.3 BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

Günümüzün hızla değişen iş dünyasında, organizasyonların, faaliyet alanları ile ilgili eğilim ve olanakların en kısa sürede farkına vararak buna dayalı karar ve eylemleri hızla uygulamaya koymaları hayati önem arz etmektedir. Son yıllarda bilgi; kuruluşların daha verimli, esnek ve değişime açık bir yapı oluşturmaları için daha önce olmadığı kadar kilit bir konumdadır. Yöneticilerin aşırı miktarda depolanmış, entegre olmayan, yönetilmesi zor, güncel olmayan ve erişimi zor veriden; doğru, nitelikli ve karar alma aşamasında somut bir faydaya dönü-

bilecek bilgiyi ihtiyaç duydukları anda elde etmeleri gerekmektedir. İETT'de Yönetim Bilgi Sistemi (YBS) uygulaması bu amaca hizmet etmek için tasarlanmıştır. YBS uygulaması sayesinde üst yönetimin bilgi ihtiyacını esas alan sağlıklı bilgi transferi sağlanabilir hale gelmiştir. Sistemin arzu edilen etkinlik düzeyine ulaşabilmesi amacıyla, YBS'ye ilişkin performans göstergelerinin düzenli periyotlarla takip edilmesi planlanmaktadır. Üstün hizmet ve kaliteli yönetim seviyesini yakalayabilmek için İETT, eldeki verilerin kurumun stratejik yönelimine dair soruları cevaplayacak düzeyde sağlıklı ve yol gösterebilir bir fonksiyona erişebilmesi doğrultusunda çalışmalar yapmayı hedeflemektedir.

HEDEF 1.4 BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK

Yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması yolundaki önemli adımlardan biri de bilgi işlem altyapısının güçlendirilmesidir. Minimum aksama ile çalışan bir bilişim sistemi; işlerin daha hızlı ve etkin yürütmesini sağlayacak, bu da çalışanların yaptıkları işten aldıkları tatmini ve motivasyon düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nce, stratejik plan dönemi içerisinde Kurumsal Kaynak Yönetimi (ERP) ile tüm iş süreçlerinin modüler yapıya sahip bir yazılım ile gerçekleştirilmesi ve mobil uygulamaların yaygınlaştırılması planlanmaktadır. 5070 sayılı kanunda Elektronik İmza, "Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri" olarak tanımlanmıştır. İETT bünyesinde elektronik imza kullanımının 2013-2017 döneminde yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

İETT; İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAYI, ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMİYİ, EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMİYİ VE BUNLARLA BERABER ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAYI HEDEFLEMEDİR.

AMAÇ 2

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

Çalışanların motivasyon, memnuniyet ve bilgi birikimlerinin artırılması, kurumsal performansın artırılmasına önemli ölçüde katkı sağlayacak olan vazgeçilmez unsurların başında gelmektedir. Bu doğrultuda İETT; iş tatmini, katılım ve aidiyet oranını artırmayı, çalışma koşullarını geliştirmeyi, eğitim ve kariyer gelişimini desteklemeyi ve bunlarla beraber etkili iç iletişim sağlamayı hedeflemektedir.

İETT'nin çalışan memnuniyetini artırmak hedefini gerçekleştirmede kullanacağı temel kaynaklardan biri olan Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA) her yıl düzenli aralıklarla tekrarlanacaktır. ÇMA ile çalışanların memnuniyetinin izlenerek gelişmeye açık alanların tespit edilmesi ve aksiyonlar belirlenip uygulamaya konulması planlanmaktadır.

Çalışan Memnuniyeti Anketi sonucunda; tanıma, yöneticilik, katılım, öğrenme ve başarı fırsatı, kariyer geliştirme başlıklarına öncelik verilerek bu başlıklar altında gelişim sağlanması amaçlanmaktadır.

HEDEF 2.1 İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

Personelin çalıştığı kuruma karşı hissettikleri ile ortak hedef değerleri benimsemesi olarak ifade edilen kurumsal aidiyet oranı yapılan çalışan memnuniyet anketleriyle takip edilmektedir. İETT'de çalışanların aidiyet hissinin sürekliliğini sağlamak üzere çeşitli alanlarda faaliyetler geliştirilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda, liderlik gelişim süreci oluşturularak çalışanlara liderlik ve koçluk

eğitimleri verilecek; İETT personeline yönelik sosyal ve kültürel faaliyetlerin artırılması ile personel memnuniyetinin ve motivasyonunun artırılmasına çalışılacaktır. Ayrıca, İETT bünyesinde kurulmuş olan Öneri Sistemi dâhilinde çalışanlara ödül verilmesi planlanmaktadır.

HEDEF 2.2 ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

İETT, faaliyetlerinin gerek toplum gerekse kendi çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmayı ve sürekli iyileştirmeyi temel çalışma prensiplerinden biri olarak benimsemiştir. Çalışma koşullarını iyileştirme hedefiyle çalışanların memnuniyet düzeylerini artırmak, çalışan motivasyonunun sürekliliğini sağlayabilmek açısından önemlidir. Yoğun çalışma ortamlarının sağlanmasına yönelik iyileştirme faaliyetlerinin, özellikle garajlarda ve Sahada yoğunlaştırılması planlanmaktadır. Bu amaçla iş kazası ve yaralanma bilgi formları oluşturularak, bunların yeterli derecede uygulanması ve takip edilmesi sağlanacaktır. Böylelikle çalışanlar için güvenli ve emniyetli bir çalışma alanının yaratılması mümkün olabilecektir. Çalışma koşullarının geliştirilmesi hedefine yönelik olarak ayrıca, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetimi ile çalışma ortamlarının sağlık standartları ve denetimlerine uygunluğunun sağlanması, Kişisel Koruyucu Donanımlar (KKD) kullanımı ve çalışanlara yönelik kişisel sağlık sayfasının oluşturulması gibi faaliyetler yürütülecektir. Personel planlaması yapılarak izin yönetiminin etkin ve faydalı bir şekilde yürütülmesi de bu kapsamda geliştirilecek faaliyetlerden olacaktır.

HEDEF 2.3 EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

2013-2017 stratejik plan döneminde, İETT çalışanlarının kariyer gelişimine yönelik projeler hayata geçirilecektir.

İETT, FAALİYETLERİNİN GEREK TOPLUM GEREKSE KENDİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDEKİ OLUMSUZ ETKİLERİNİ AZALTMAYI VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRMİYİ TEMEL ÇALIŞMA PRENSİPLERİNDEN BİRİ OLARAK BENİMSEMİŞTİR.

Performans Gelişim Sistemi (PGS) kapsamında öncelikle memurlar, sonrasında ise işçi personel olmak üzere tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile üstlendikleri projeler takip edilecek, belirlenmiş hedefleri izlenecektir. Sistem, 6 aylık periyotlar ile yapılacak değerlendirmeler neticesinde 360 performans değerlendirmesinin hayata geçirilmesine olanak sağlayacaktır. Kadro ve pozisyonlara uygun personel sağlanması amacıyla PGS verileri doğrultusunda eğitim planlamaları yapılarak yetkinlik ve kariyer eğitimleri verilecektir. Ayrıca PGS projesi kapsamında ödül sistemleri oluşturularak aktif ve dinamik bir çalışma ortamının sağlanması hedeflenmektedir. İETT personelinin istek, beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda eğitim programları düzenlenerek çalışanların yetkinlik ve becerilerini artırmaya yönelik faaliyetler planlanmaktadır. Bu amaçla, e-learning destekli İETT Akademisi kurulacak ve bu sayede kişi başı eğitim süresi artırılabilecek, ayrıca şoför personele iletişim eğitimleri verilecektir. Kurulması planlanan İETT Akademisi, ayrıca İETT'ye toplu ulaşım sektöründe öncülük yaptığı yeni bir alan kazandıracaktır.

HEDEF 2.4 ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

İETT, çalışanlarına vermek istediği mesajları doğru ve zamanında iletmek, katılımcı bir yönetim sergilemek ve çalışanlarından gelen geribildirimleri sağlıklı bir şekilde derleyebilmek için iç iletişim faaliyetlerine önem vermesi gerektiğinin bilincindedir. Mevcut yapıda iç iletişim güçlü görülmeyle birlikte, iç iletişim kanallarının geliştirilmesi ve daha etkin kullanımının sağlanması planlanmaktadır. Etkili iç iletişim sağlama hedefi doğrultusunda, İç İletişim Kılavuzu oluşturulacak ve takip eden yıllarda uygulamaya konulacaktır. Bu kapsamda, personelin iç

iletişim planına uyum sağlaması için bilgilendirmeler yapılacaktır. Ayrıca, İETT intranet Portalı üzerinde çalışanların fikir alışverişinde bulunabileceği bir forum sisteminin oluşturulması da planlanmaktadır.

AMAÇ 3

DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

Toplu ulaşım hizmetinin etkin ve sürdürülebilir bir biçimde sunulabilmesi için dengeli ve güçlü bir finansal yapıya sahip olunması gereklidir. İETT'nin kamu işletmeciliği yapması, toplumsal bir misyon taşıması ve toplu taşıma tarifelerini belirlerken halkın ödeme gücünü gözlemek zorunda olması, gelir-gider dengesinin sağlanmasını etkilemektedir.

Dengeli ve güçlü bir finansal yapıya kavuşulabilmesi amacıyla gelir-gider dengesini sağlamaya çalışmak İETT'nin başlıca stratejilerindendir. Buna yönelik olarak, kaynakların artırılması ve verimli kullanımının yanı sıra, bütçe dengesinin sağlanması da hedeflenmektedir.

HEDEF 3.1 KAYNAKLARI ARTTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

Kaynakların artırılması ve verimli kullanılması hedefi doğrultusunda, otobüs filosundaki araçların temizlik, manevra, çekici ve kaporta boya yenileme işlerinin dış kaynak (outsourcing) yöntemiyle yapılması, yedek parçaların yerleştirilmesi, serbest piyasadan elektrik enerjisi temin edilmesi ve stok yönetiminin iyileştirilmesi planlanmaktadır. Elektronik kart ve elektronik bilet stok miktarının yıllık tüketime göre belirlenmesi fire oranında azalmayı sağlayacak ve kurum Elektronik kart ihtiyacı olduğunda gereksiz miktarlarda satın alma yapmayacaktır. Program ortaklığının artırılması kurumun marka değeri-

DENGELİ VE GÜÇLÜ BİR FİNANSAL YAPIYA KAVUŞULABİLMESİ AMACIYLA GELİR-GİDER DENGESİNİ SAĞLAMAYA ÇALIŞMAK İETT’NİN BAŞLICA STRATEJİLERİNDENDİR. BUNA YÖNELİK OLARAK, KAYNAKLARIN ARTIRILMASI VE VERİMLİ KULLANIMININ YANI SIRA, BÜTÇE DENGESİNİN SAĞLANMASI DA HEDEFLENMEKTEDİR.

ni yükseltecek ve sunulan hizmetlerin kalitesini ve çeşidini artıracaktır. Kurumsal Elektronik kart satışı, primsiz yapılacağı için kurum daha fazla gelir elde edecektir. Bunların yanı sıra, mevcut reklam alanlarının kullanımının artırılması ve yeni reklam alanları oluşturulması yoluyla yardımcı gelirlerin artırılması hedeflenmektedir. Ayrıca, araç hareketlerinin Akyolbil sistemi üzerinden daha etkin bir şekilde izlenmesi neticesinde sahada görev yapan hat ve hareket amiri sayısının düşürülmesi ve böylece saha işletme sürecinin sevk ve idaresinin verimli hale getirilmesi planlanmaktadır.

HEDEF 3.2 BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK

Bütçe dengesini sağlama hedefi doğrultusunda kurum gelirleri ve harcamalarının mevcut yapısının değiştirilmesi, ancak özelleştirme, kurumsal statünün değişmesi, kamu sektörü insan kaynakları yönetiminde köklü yasal dönüşümler gibi kapsamlı kararlar ve uygulamalar söz konusu olduğu müddetçe mümkün olabilir. Ancak, bu tür değişimlerin olmadığı varsayıldığında dahi gelir-gider açığı, kaçınılmaz gelir ve maliyet eğilimleri içinde tümüyle yok edilemese de, belli bir esneme payı içerisinde sınırlı oranlarda daraltılabilecektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, stratejik plan döneminde gerçekleştireceği proje ve faaliyetlerle gelir ve gider kalemlerindeki açığı azaltmayı hedeflemektedir.

AMAÇ 4

ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

İstanbul, dünyada toplu taşıma aracı kullanım yoğunluğu en fazla olan şehirlerin başında gelmektedir. Bu da İETT’nin enerji ve yakıt kullanımını artırmakta ve

doğaya zararlı gaz salma potansiyelini yükseltmektedir. İETT, toplu ulaşım hizmeti sunarken başta İstanbul halkı olmak üzere tüm insanlığa ve gelecek nesillere sağlıklı ve temiz bir çevre miras bırakabilmek için doğaya ve insan sağlığına karşı özen göstermek zorundadır. Bu kapsamda İETT bünyesinde zararlı gaz salınımını azaltmak ve çevreye zarar vermemek amacıyla çeşitli çalışmalar yapılması amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda, emisyon oranının azaltılması, alternatif enerji kaynaklarının kullanılması, enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlanması, Kurumun enerji tüketimini etkili bir şekilde yönetebilmesi büyük önem arz etmektedir. Çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak ve enerji tasarrufu sağlanmasına yönelik projeler geliştirmek İETT’nin stratejik hedefleri arasındadır. Ayrıca, stratejik plan döneminde alternatif enerji kaynakları kullanımının artırılmasının sağlanması ve emisyon oranının azaltılması da İETT’nin öncelikleri arasında yer alacaktır.

HEDEF 4.1 EMİSYON ORANINI AZALTMAK

İklim değişikliği ile mücadele dünya genelinde ülke politikalarına yön veren önemli bir husustur. Toplu taşıma faaliyetleri kaynaklı atmosfere salınan sera gazı emisyonlarının sürdürülebilir çevre ve sağlıklı yaşam ilkeleri doğrultusunda azaltılması İETT’nin stratejik hedefleri arasındadır. İETT otobüs filosuna katılacak otobüslerin seçiminde tercih kriterleri arasında en büyük önceliği, araçların enerji tüketim miktarları ve açığa çıkardığı emisyon değerlerinin düşüklüğü oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, İETT araç filosunda yer alan emisyon oranı düşük Euro-V standardındaki araç sayısının artırılmasına yönelik olarak araç alımına gidilmesi ve emisyon oranı yüksek araçların filo dışı bırakılması planlanmaktadır.

İETT, TOPLU ULAŞIM HİZMETİ SUNARKEN BAŞTA İSTANBUL HALKI OLMAK ÜZERE TÜM İNSANLIĞA VE GELECEK NESİLLERE SAĞLIKLI VE TEMİZ BİR ÇEVRE MİRAS BIRAKABİLMEK İÇİN DOĞAYA VE İNSAN SAĞLIĞINA KARŞI ÖZEN GÖSTERMEK ZORUNDADIR. BU KAPSAMDA İETT BÜNYESİNDE ZARARLI GAZ SALINIMINI AZALTMAK VE ÇEVREYE ZARAR VERMEMEK AMACIYLA ÇEŞİTLİ ÇALIŞMALAR YAPILMASI AMAÇLANMAKTADIR.

HEDEF 4.2 ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK

Yoğun akaryakıt tüketiminin getirdiği zararı azaltmak için alternatif enerji kullanan otobüslerin artırılmasını hedefleyen İETT, bu kapsamda filosuna elektrikli, CNG yakıtlı ve hibrit teknoloji otobüsler katmayı planlamaktadır. Bu sayede İETT; çevreye duyarlı bir ulaşım modeli geliştirerek kamu sağlığına katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Atık motor yağlarından elektrik enerjisi elde edilebilen mikro tesisler kurmak, İETT'nin stratejik plan döneminde geliştirmeyi planladığı faaliyetler arasındadır. Bununla beraber, garajlarda, hizmet binalarında ve otobüs duraklarında rüzgâr, güneş vb. yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artırılması da planlanan faaliyetlerdendir.

HEDEF 4.3 ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

İETT, sahip olduğu enerji kaynaklarını en verimli şekilde kullanabilmek için enerji tüketiminin azaltılmasına yönelik projeler geliştirmeyi hedeflemektedir. Doğal kaynak sarfiyatının azaltılması için fotoselli musluk kullanımı, akıllı sürüş teknikleri geliştirilerek yıllık akaryakıt sarfiyatında tasarruf sağlanması, İdarenin faaliyetleri sonucunda açığa çıkan atıkların çevreye duyarlı şekilde geri dönüşümlerinin sağlanması ve hizmet araçlarının GPS üzerinden takibini sağlayacak sistemlerin kurulması, "enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak" hedefine hizmet edecek projeleri oluşturmaktadır.

HEDEF 4.4 KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

Kurumun enerji tüketiminin etkili bir şekilde yönetile-

bilmesi için tüketim verilerinin düzenli olarak kayıt altına alınması ve yıl içerisinde enerji birim fiyat tarifelerinde yapılan güncellemelerin düzenli olarak takip edilmesi gerekmektedir. Yıl içerisinde farklı zamanlarda enerji aboneliklerine ait tarife değişikliklerinin yapılmasıyla kurumsal enerji giderlerinin azalması beklenmektedir. Serbest piyasadan elektrik enerjisi temini ile enerjinin etkin, verimli ve ekonomik kullanımı hedeflenmektedir. Buna ek olarak, sayaçların uzaktan izlenebilirliğinin sağlanması da kurumsal enerji tüketiminin etkin bir şekilde yönetilebilmesini mümkün kılacaktır.

HEDEF 4.5 ÇEVRE VE DOĞAL KAYNAKLARIN ÖNEMİ İLE İLGİLİ FARKINDALIK OLUŞTURMAK

Kent içi toplu taşıma hizmeti sunarken, insanlarda çevre ve doğal kaynakların kullanımı ile ilgili bir farkındalık oluşturmak İETT'nin kurumsal çevre politikasının ana öğelerindendir. Günlük yaşamın her alanında enerji israfına dikkat çekerek, özellikle İstanbul halkını toplu taşımaya sevk edecek etkinliklerin düzenlenmesi planlanmaktadır. Dünya Çevre Günü ve Avrupa Yeşil Enerji Haftası gibi uluslararası etkinlikler kapsamında İstanbul'un adını dünya kentleri arasına taşımak, enerji verimliliği ve çevre konulu seminer, panel ve konferanslar düzenlemek ve bu alanlarda diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara katılım sağlamak, "çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak" hedefini güçlendirecektir.

AMAÇ 5

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

Kendine özgü coğrafyası, yoğun nüfusu ve sürekli göç alan yapısıyla dev şehir özelliği taşıyan İstanbul'da hizmet veren İETT, şehir içi toplu ulaşımında Dengeleyici, Düzenleyici,

İETT, TÜM PAYDAŞLARININ BEKLENTİLERİNİ GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURARAK, FAALİYETLERİNİ İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI EN DOĞRU ŞEKİLDE PLANLAMAYA, FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMeye, TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMeye VE HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEYE YÖNELİK OLARAK SÜRDÜRMEYİ AMAÇLAMAKTADIR.

Denetleyici ve Danışman misyonuna uygun olarak kaliteli ve etkin bir hizmet sunma amacındadır.

İETT, tüm paydaşlarının beklentilerini göz önünde bulundurarak, faaliyetlerini İstanbul genelinde ulaşım ağını en doğru şekilde planlamaya, fiziki koşulları iyileştirmeye, toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmeye ve hizmet konforunu yükseltmeye yönelik olarak sürdürmeyi amaçlamaktadır.

Bununla birlikte, modern yönetim anlayışı çerçevesinde müşteri ilişkilerini etkin yürütmek ve hizmette yeni teknolojiler uygulamak da İETT'nin hizmet kalitesini geliştirme amacı doğrultusundaki hedeflerindendir.

HEDEF 5.1 YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

Vatandaş odaklı hizmet anlayışını sürekli olarak iyileştirme gayreti içerisinde olan İETT için yolcu memnuniyeti büyük önem arz etmektedir. Yolcu ilişkilerini etkin bir şekilde yürütmek adına kurulan Çağrı Merkezi ile yolcuların İETT'ye hem daha kolay ulaşması hem de hızlı ve profesyonel hizmet alması mümkün olmaktadır.

Yılın 365 günü hizmet veren İETT Çağrı Merkezinde, gelen çağrılarının en kısa süre içinde cevaplandırılması, her işlemin mutlaka sonuçlandırılması, süreçler hakkında yolculara zamanında bilgi aktarılması ve bu sayede taleplerin kurum içerisinde en doğru şekilde değerlendirilmesi hedeflenmektedir.

Yolcu bilgilendirme faaliyetleri, İETT'de önem verilen konuların başında gelmektedir. Hat bilgisi, ücret tarifeleri, elektronik kart uygulamaları gibi konularda çağrı merkezi, web sitesi ve akıllı duraklar yoluyla verilmekte olan bilgilendirme hizmetlerinin, SMS ve e-posta yoluyla da sunulması planlanmaktadır.

2013-2017 stratejik plan döneminde belirli aralıklarla Yolcu Memnuniyeti Anketleri düzenlenerek, yolcuların İETT tarafından sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyetin ölçülmesi ve iyileştirmeye açık yönlerin sürekli takip edilmesi hedeflenmektedir.

HEDEF 5.2 HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

Nüfusu gün geçtikçe artan ve yaşam alanları hızla büyüyen bir kent olan İstanbul'a konforlu bir ulaşım hizmeti sağlama çabası birtakım güçlükleri beraberinde getirmektedir. Bu güçlüklerle rağmen İETT, yolcularına dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkânı sağlamak için her geçen yıl filo yaşını gençleştirmeyi ve engelli yolcularının ulaşım haklarını gözeterek tüm durak ve araçlarını erişilebilir hale getirmeyi hedeflemekte olup, bu doğrultuda var gücüyle çalışmayı ilke edinmiştir. Hizmet Kalitesi Ölçüm Model'inin (HKÖM) sahada uygulanması ve geliştirilmesi ile ayakta yolcu taşıma oranının dünya standartlarına getirilmesi, stratejik plan döneminde hizmet konforunu yükseltmek hedefi doğrultusunda yürütülmesi planlanan faaliyetler arasında yer almaktadır.

Modern toplu ulaşım sistemlerinde, yolcuların bilet ve seyahat kartlarına erişimi, ulaşım araçlarına erişimi kadar kolay olmalıdır. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, bu gereksinimi yerine getirmek amacıyla birtakım projeler geliştirmiş olup, stratejik plan döneminde bu projelerin hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

Bu doğrultuda; Elektronik kart başvuru merkezi sayısının artırılması, kişiselleştirilmiş Elektronik kart sayısının artırılması, internetten ödeme sisteminin kurulması, KIOSK lardan Elektronik kart satışı yapılması, internet üzerinden yapılan başvurularda Elektronik kartların

KENDİNE ÖZGÜ COĞRAFYASI, YOĞUN NÜFUSU VE SÜREKLİ GÖÇ ALAN YAPISIYLA DEV ŞEHİR ÖZELLİĞİ TAŞIYAN İSTANBUL'DA HİZMET VEREN İETT, ŞEHİR İÇİ TOPLU ULAŞIMDA DENGELİYİCİ, DÜZENLEYİCİ, DENETLEYİCİ VE DANIŞMAN MİSYONUNA UYGUN OLARAK KALİTELİ VE ETKİN BİR HİZMET SUNMA AMACINDADIR.

adrese gönderilmesi ve üniversiteyi kazananlara kayıt esnasında Elektronik kart verilmesinin sağlanması projeleri uygulamaya konulacaktır.

Bu projelerin hayata geçmesiyle, başvuru merkezlerindeki mevcut yoğunluk azalacak, bu da yolcuların yalnızca otobüsle yaptıkları yolculuk esnasında değil, yolculuk dışında da aldıkları hizmetin konforunun yükselmesini sağlayacaktır.

Öte yandan, kişiselleştirilmiş Elektronik kart sayısının artırılması sayesinde elde edilecek yolcu profil bilgileri yardımıyla, kişilere yönelik kampanyalar düzenlenmesi ve çeşitli reklam uygulamalarının yapılması mümkün olacaktır.

HEDEF 5.3 TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

Toplu ulaşımında hizmet kalitesinin yükseltilmesi yolunda atılacak adımların başında dakiklik ve düzenlilik gelmektedir. Araç bekleme ve seyahat sürelerini iyileştirmek, İETT'nin yolcu memnuniyetini artırmaya yönelik öncelikli hedefleri arasındadır. Bu hedefe ulaşabilmek için stratejik plan döneminde gerçekleştirilmesi planlanan birtakım faaliyetler ve projeler tasarlanmıştır. Tüm hat ağında hız ve süre ölçümleri yapılarak zaman tarifelerinin ve araç sayılarının yeniden planlanması, sefer başlangıç saatlerindeki sapmaların ve kayıp seferlerin nedenlerinin belirlenerek raporlanması, "toplular ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmek" hedefi doğrultusunda yürütülecek faaliyetlerin arasında yer almaktadır. Ayrıca, personel azlığı ve tahsislerden kaynaklanan sefer kayıplarının azaltılabilmesi için şoför personel sayısının optimum düzeye çekilmesi doğrultusunda şoför alımlarının yapılması planlanmaktadır.

HEDEF 5.4 İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

Kendine özgü bir coğrafi yapıya sahip olan İstanbul'da toplu ulaşım ağının yolcu memnuniyetini artırma hedefine yönelik olarak yeniden düzenlenmesini ve planlama çalışmalarına ağırlık verilmesini gerektirmektedir. Planlama çalışmalarına yön verecek olan unsurların başında ise yolcu talepleri gelmektedir.

Otobüs hat ağının yolcu talepleri doğrultusunda yeniden düzenlenmesi ile yoğun saatlerdeki kapasite kullanım oranının iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Hat optimizasyon projesi ise, tüm hatların aktarma merkezleri çerçevesinde yeniden planlanmasını ve uzun hatların kısaltılmasını kapsamaktadır. Bu proje vasıtasıyla aktarmalı yolculuğun özendirilmesi, bu sayede hem sistemin bir bütün olarak etkinliğinin artırılması, hem de kentteki diğer ulaşım modlarıyla tam entegrasyonun sağlanması hedeflenmektedir.

Bunların yanında, hatların başlangıç ve bitiş noktalarının garajlara olan mesafelerine göre yeniden planlanması da stratejik plan döneminde gerçekleştirilmesi tasarlanan projeler arasında yer almaktadır.

Söz konusu proje, aynı zamanda yeni garaj ve park yerlerinin belirlenmesinde de yol gösterici olacaktır.

HEDEF 5.5 FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

Toplu ulaşım hizmetinin kesintisiz sürdürülebilmesi için İETT bünyesinde yapılması gereken bir takım iyileştirme çalışmalarının da bulunduğu aşikârdır. Bu noktadan hareketle, stratejik plan döneminde fiziki koşulların iyileştirilmesi doğrultusunda bazı adımlar atılması planlanmaktadır.

Bu kapsamda hayata geçirilmesi hedeflenen projeler

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ DANIŞMANLIĞI YAPILABİLİR SEVİYEDE NİTELİKLİ HALE GETİRMEK AMACIYLA, İETT’NİN TOPLU ULAŞIM ALANINDAKİ BİLGİ VE TECRÜBELERİNİ ULUSLARARASI PLATFORMLARDA BÖLÜŞMEK VE ULUSLARARASI ZİYARETLERİN VERİMLİLİĞİNİ SAĞLAMAK HEDEFLENMEKTEDİR.

arasında; bilgi işlem ağ yapısının iyileştirilmesi, hizmet binaları, garajlar ve işletme birimlerinin bakımı ve yenilenmesi, Tünel izolasyonunun sağlanması ve Nostaljik Tramvay hattının rehabilitasyonu yer almaktadır. Öte yandan, güvenlik altyapısının geliştirilmesi ve fiziki güvenlik sisteminin yenilenmesi, emniyet birimleriyle olan işbirliğini artıracak, bu da güvenli yolculuk talebinin karşılanmasında önemli rol oynayacaktır.

HEDEF 5.6 HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

Toplu ulaşımda hizmet kalitesini geliştirmek amacı doğrultusunda yapılması gerekenler arasında durak konforu ve fonksiyonlarının artırılması da yer almaktadır. Akıllı durak sayısının çoğaltılması ve bu sayede yolcu bilgilendirme sisteminin yaygınlaştırılması, İETT’nin stratejik plan döneminde öncelik verdiği konulardan olacaktır. Hizmette yeni teknolojiler uygulamak hedefi doğrultusunda hayata geçirilmesi planlanan “yolcu sayım sisteminin geliştirilmesi” projesi ise, ulaşım ağının planlanması hedefine de katkıda bulunacak olması hasebiyle çok işlevli bir proje olarak öne çıkmaktadır.

AMAÇ 6

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

İETT’nin 2013-2017 stratejik plan dönemdeki misyonunu özetleyen 4D’den biri olan Danışman rolü doğrultusunda, toplu ulaşım alanındaki 140 yılı aşan bilgi birikimi ve tecrübenin gerek yurtiçi gerekse yurtdışında aktarılması, paylaşılması ve bu konuda işbirlikleri oluşturulması amaçlanmaktadır.

Kurumsal bilgi birikimini danışmanlığı yapılabilir seviyede nitelikli hale getirmek amacıyla, İETT’nin

toplu ulaşım alanındaki bilgi ve tecrübelerini uluslararası platformlarda bölüşmek ve uluslararası ziyaretlerin verimliliğini sağlamak hedeflenmektedir.

Bunun yanı sıra toplu ulaşım konusunda dünyadaki yenilikleri ve gelişmeleri takip etmek, ilgili organizasyonlara katılmak ve organizasyon düzenlemek, toplu ulaşım konusunda belirli standartları yakalamış kurum ve kuruluşlarla kıyaslama (benchmarking) çalışmalarının devamlılığını sağlamak, kurumsal bilgi birikimini yönetme amacına yönelik çalışmalardır.

HEDEF 6.1 TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

İstanbul’da toplu ulaşımın lider kuruluşu olan İETT; toplu ulaşım alanındaki mevcut sorunların tartışıldığı, çözüm önerilerinin paylaşıldığı, gelişme ve yeniliklerin aktarıldığı platformlar ve organizasyonların düzenlenmesine öncülük etmeyi planlamaktadır.

Yerel yönetimlerin, akademisyenlerin, ulaştırma alanında faaliyet gösteren firmaların ve sivil toplum kuruluşlarının davet edildiği, İETT’nin önderliğinde düzenlenecek organizasyonlar sayesinde gerek kamuoyunun bilgilendirilmesi, gerekse dünyadaki toplu ulaşım sektöründeki gelişmelerin ve eğilimlerin takip edilmesinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu kapsamda düzenlenecek sempozyum, panel, şura gibi etkinliklerin bir başka işlevi de İETT’nin kurumsal kimliğinin öne çıkarılması ve toplu ulaşımda gelişmeye ve iyileştirilmeye açık alanlarının belirlenmesi olacaktır.

HEDEF 6.2 TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

İETT’nin “ulusal ve uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek” misyonunu yerine getirebilmesi için görev,

OTOBÜS HAT AĞININ YOLCU TALEPLERİ DOĞRULTUSUNDA YENİDEN DÜZENLENMESİ İLE YOĞUN SAATLERDEKİ KAPASİTE KULLANIM ORANININ İYİLEŞTİRİLMESİ HEDEFLENMEKTEDİR. HAT OPTİMİZASYON PROJESİ İSE, TÜM HATLARIN AKTARMA MERKEZLERİ ÇERÇEVESİNDE YENİDEN PLANLANMASINI VE UZUN HATLARIN KISALTILMASINI KAPSAMAKTADIR.

yetki ve sorumlulukların açık bir şekilde tanımlandığı Organizasyonel altyapı süreçlerinin ve ilgili performans göstergelerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda İETT bünyesinde “Yurtdışı İlişkiler Süreci” ile “Danışmanlık Yönetim ve Koordinasyon Süreci” oluşturulmuştur. 2013-2017 stratejik plan döneminde dünyanın önde gelen şehirleriyle kıyaslama (benchmarking) çalışmalarının yapılması ve bilimsel nitelikli kurumsal yayın üretiminin artırılması hedeflenmektedir

AMAÇ 7

KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

Kurumsal itibar, bir kurumun görünen yüzünün, muhatap olduğu kişi ve kurumların gözünde sahip olduğu değer olup, kurumun; müşteriler, çalışanlar, sosyal kurumlar, yazılı ve sözlü medya ile halkın beynindeki algılamalarının toplamından oluşur.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, kurumsal itibarını artırmak amacı doğrultusundaki çalışmalarına 2013-2017 stratejik plan döneminde hız verecektir. Bu kapsamda yapılması gerekenler arasında kurumsal kimlik, kurumsal imaj ve kurumsal reklam çalışmaları yer almaktadır. Söz konusu çalışmaların etkinliği, tüm çalışanlar tarafından benimsenmesiyle doğru orantılı olacaktır. İETT'nin kurumsal itibarı, düzenli aralıklarla yapılacak olan Kurumsal İtibar Anketi (KİA) ile ölçülecek ve alınan sonuçlar doğrultusunda iyileştirmeye açık yönler belirlenecektir.

HEDEF 7.1 KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

Kurumsal algıyı güçlendirme hedefi kapsamında, öncelikle mevcut kurumsal kimlik çalışmasına uyumun artırılması doğrultusunda çalışılması ve kurumsal kimlik

kılavuzunun güncellenmesi planlanmaktadır. Kurumsal kimliğe yönelik hazırlanacak olan tanıtıcı materyallerin ve yeni geliştirilecek ürünlerin, iç ve dış müşterilerin algı seviyesini artıracığı umulmaktadır.

Yeni sosyal sorumluluk projeleriyle kurumsal imajın güçlendirilmesi ve kamuoyunda olumlu bir İETT algısı oluşturulması hedeflenmekte olup, yapılacak olan sosyal sorumluluk projeleri için kurumsal kimlik doğrultusunda kıstaslar belirlenmesi planlanmaktadır.

Kurumsal itibar yönetiminin en önemli öğelerinden biri, kuşkusuz medya ile olan ilişkilidir. Bu kapsamda, yılda en az iki defa medya bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi, bu vesileyle medya mensuplarının İETT ile iletişim kurmalarının kolaylaştırılması ve doğru bilgilendirmenin sağlanması hedeflenmektedir. Sosyal medyada kurumsal hesap açılması da kurumsal algıyı güçlendirme hedefi doğrultusunda tasarlanan projelerdendir.

HEDEF 7.2 İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

Yolcu odaklılık, kurumun yolcu ihtiyaçlarını kendi bakış açısıyla değil, yolcu gözüyle belirlemesini gerektirmektedir. İETT yolcu memnuniyetini ölçerek;

- Yolcu tatminini ölçecek,
- Yolcu ihtiyaçlarını belirleyecek ve
- Kurumun güçlü ve iyileştirmeye açık alanlarını belirleyecektir.

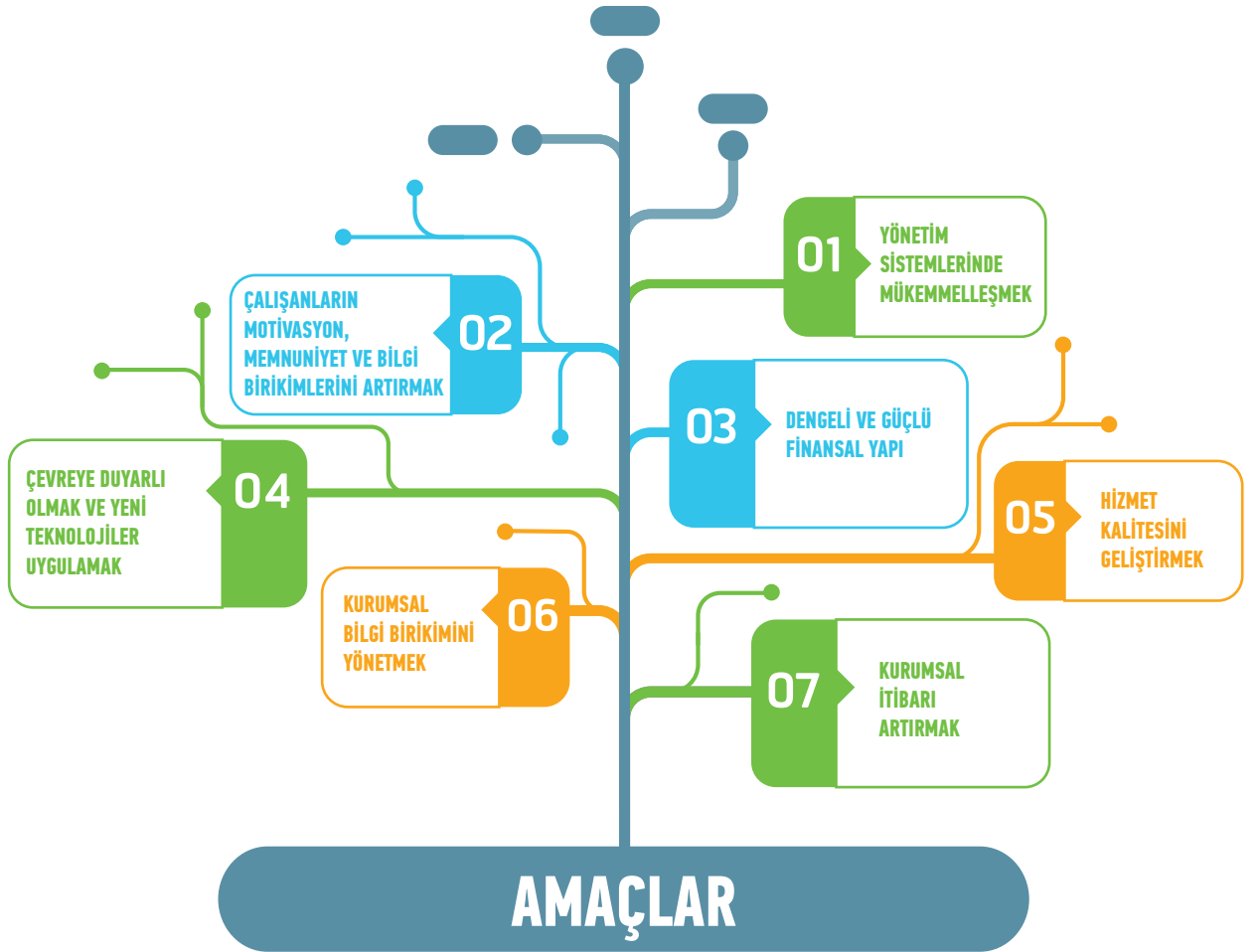
Yolcu odaklı çalışmak kadar önemli diğer bir unsur da çalışan memnuniyetidir. Vizyonuna mutlu çalışanlarla ulaşılabileceğinin idrakinde olan İETT, her yıl Çalışan Memnuniyet Anketi yaparak çalışanların memnuniyetini ölçecektir. Yolcu ve çalışan memnuniyetlerinin yanı sıra tüm paydaşları kapsayan kurumsal itibar da ölçülecektir.

“KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ DANIŞMANLIĞI YAPILABİLİR SEVİYEDE NİTELİKLİ HALE GETİRMEK AMACIYLA, İETT’NİN TOPLU ULAŞIM ALANINDAKİ BİLGİ VE TECRÜBELERİNİ ULUSLARARASI PLATFORMLARDA BÖLÜŞMEK VE ULUSLARARASI ZİYARETLERİN VERİMLİLİĞİNİ SAĞLAMAK HEDEFLENMEKTEDİR.

Kurumsal itibarın artması;

- Yolcuların, İETT’nin hizmetlerini başkalarına tavsiye etmesini
- Personelin, kurumun başarısı için daha motive çalışmasını

- Üstün vasıflı kişilerin çalışmak için istek duyacağı bir kurum konumuna gelmeyi
- Tedarikçilerin daha iyi niyetli davranmasını ve uygun koşullar önermesini
- Medya desteğinin kazanılmasını sağlayacaktır.



TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER

İETT Genel Müdürlüğü'nün temel politika ve öncelikleri, 2013-2017 dönemi Stratejik Planda ortaya konulan vizyonun gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

VİZYONUN TEMEL UNSURLARI

ULUSLARARASI STANDARTLARDA ULAŞIM HİZMETİ:

Hizmet düzeyi ile ilgili olarak hedef; uluslararası ölçekte kabul edilmiş standartları yakalamak. Bu hedef doğrultusunda Kent içi ulaşımının daha hızlı, konforlu, güvenli, ucuz ve erişilebilir bir şekilde sağlanmasını temin etmek temel önceliğimizdir.

İNSAN MERKEZLİ ULAŞIM HİZMETİ:

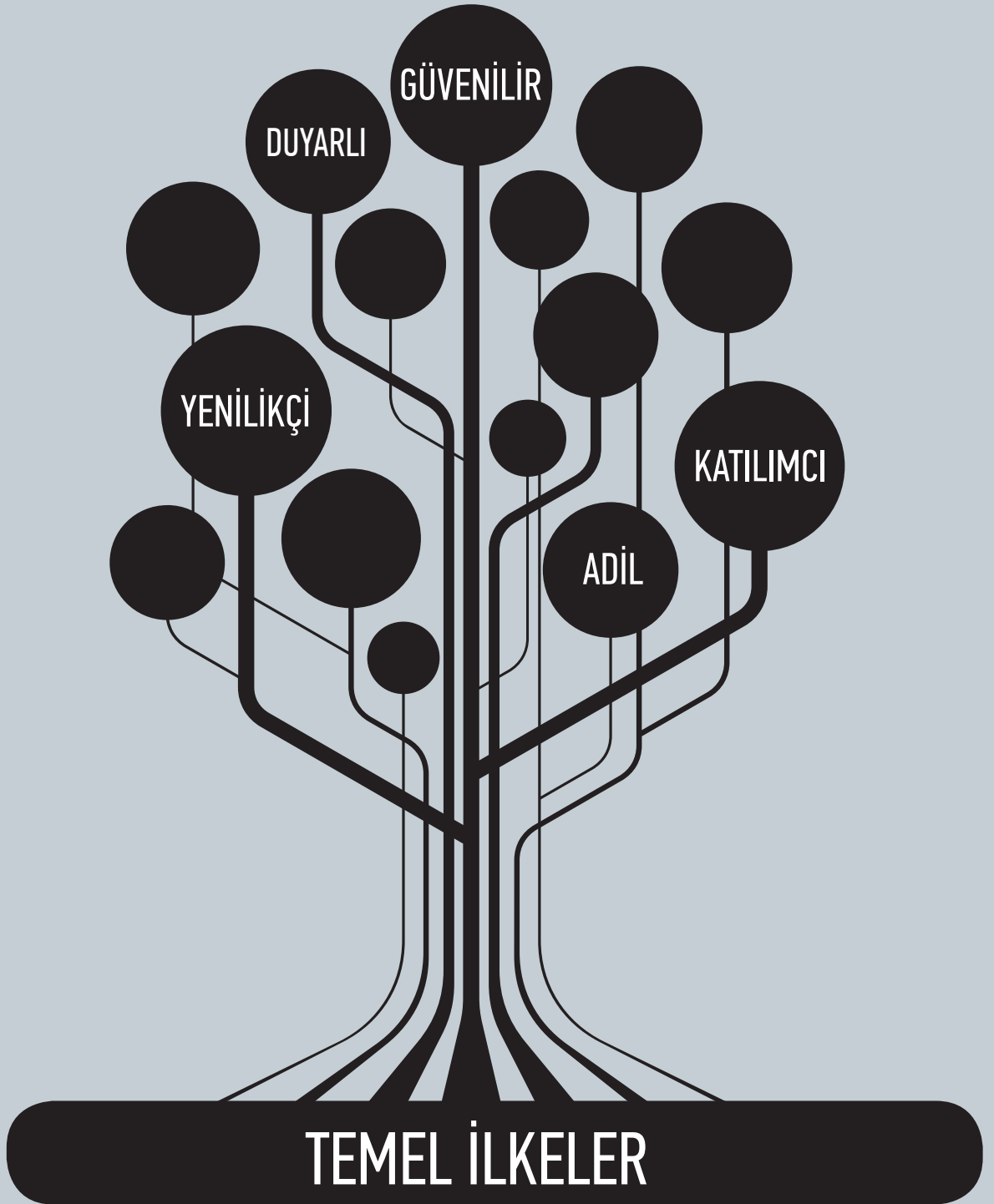
Sunulan hizmette temel ve birincil belirleyicinin insan mutluluğu olduğu yaklaşımıyla hizmetleri bu vaade uygun sunmak.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ULAŞIM HİZMETİ:

Her koşulda yolculuk talebi olan kitleyi yalnız bırakmamak, ona hizmeti daha geliştirilmiş biçimiyle her gün yeniden bulabileceği güvencesini vermek.

LİDER KURULUŞ:

Kurumsal yapı, işletmecilik, deneyim vb. etkenler açısından tarihine yakışır büyüklüğünü ve öncülüğü sürdürmek. Gücünü köklü geçmişinden alan kurumun misyon ve vizyonunun gerçekleştirilmesini sağlayacak, sonuç odaklı ve performansa dayalı yönetim anlayışıyla; kamu hizmetinin daha etkili, verimli, kaliteli ve ekonomik bir biçimde sunulması kurumsal politikamızın temelini oluşturmaktadır.





FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

MALİ BİLGİLER

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

İETT Genel Müdürlüğü, 2014 yılı bütçesi 1.727.345.000,00 TL olarak onaylanmıştır. Bütçe gider gerçekleşmesi 1.332.958.312,98 TL olarak gerçekleşmiştir. Bütçe Gerçekleşme oranı % 77,17, Cari Giderlerin gerçekleşme oranı ise % 90 olmuştur.

KOD	HESAP ADI	2013 GERÇEKLEŞME TL	2014 BÜTÇE TL	2014 GERÇEKLEŞME TL
01	PERSONEL GİDERLERİ	341.604.938	386.989.000	337.771.478
01 01	MEMURLAR	36.546.183	49.487.000	43.089.946
01 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	4.665.810	115.000	2.189.012
01 03	İŞÇİLER	299.989.989	336.992.000	292.101.518
01 04	GEÇİCİ PERSONEL	372.408	362.000	355.569
01 05	DİĞER PERSONEL	30.548	33.000	35.431
02	SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	64.275.054	74.779.000	66.141.752
02 01	MEMURLAR	4.803.992	6.711.000	5.727.345
02 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	851.848	59.000	389.494
02 03	İŞÇİLER	58.619.214	68.009.000	60.024.914
03	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	692.339.490	822.672.000	851.433.535
03 01	ÜRETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	14.255.839	16.770.000	12.678.107
03 02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	363.078.739	382.030.000	401.758.134
03 03	YOLLUKLAR	739.675	1.291.000	796.945
03 04	GÖREV GİDERLERİ	21.742.660	26.295.000	22.605.925
03 05	HİZMET ALIMLARI	262.512.171	371.756.000	374.505.178
03 06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	1.134.675	1.720.000	1.076.089
03 07	MENKUL MAL, GAYRIMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	26.086.260	21.260.000	36.076.848
03 08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	2.785.368	1.300.000	1.700.228
03 09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	4.103	250.000	236.082
04	FAİZ GİDERLERİ	40.031.280	10.900.000	11.351.502
04 02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	22.445.311	3.400.000	3.502.585
04 03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	17.585.969	7.500.000	7.848.916
05	CARİ TRANSFERLER	2.445.083	2.662.000	2.603.327
05 01	GÖREV ZARARLARI	2.265.697	2.412.000	2.381.318
05 03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	135.300	150.000	165.000
05 06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	44.086	100.000	57.010
06	SERMAYE GİDERLERİ	728.892.749	309.343.000	63.656.718
06 01	MAMUL MAL ALIMLARI	710.462.931	267.333.000	52.308.708
06 03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	225.093	11.150.000	4.269.186
06 04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	129.280	0	262.495
06 05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	7.463.973	21.880.000	2.477.518
06 06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	8.545.110	3.000.000	1.090.848
06 07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	2.066.362	5.980.000	3.247.964
08	BORÇ VERME	302.129	0	0
08 01	YURTIÇİ BORÇ VERME	302.129	0	0
09	YEDEK ÖDENEKLER	0	120.000.000	0
	TOPLAM	1.869.890.723	1.727.345.000	1.332.958.313

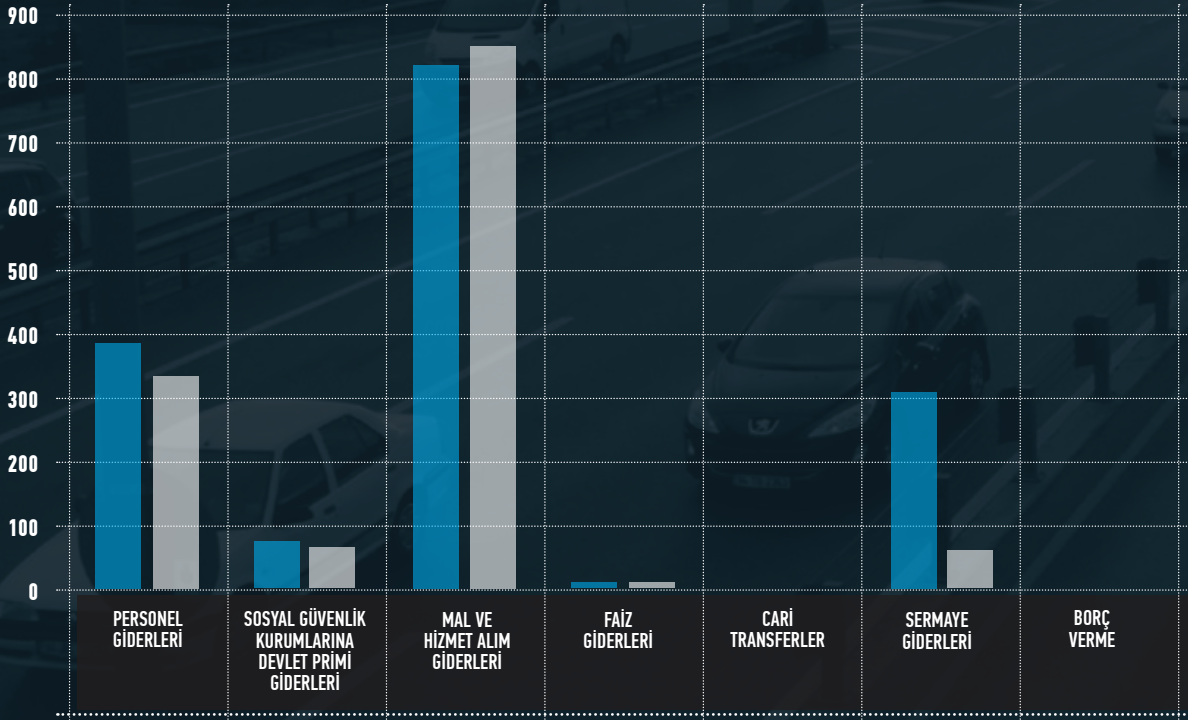
GİDER BÜTÇE VE GERÇEKLEŞME (MİLYON)



2014 BÜTÇE



2014 GERÇEKLEŞME





2013 GERÇEKLEŞME (TL)

1.869.890.723

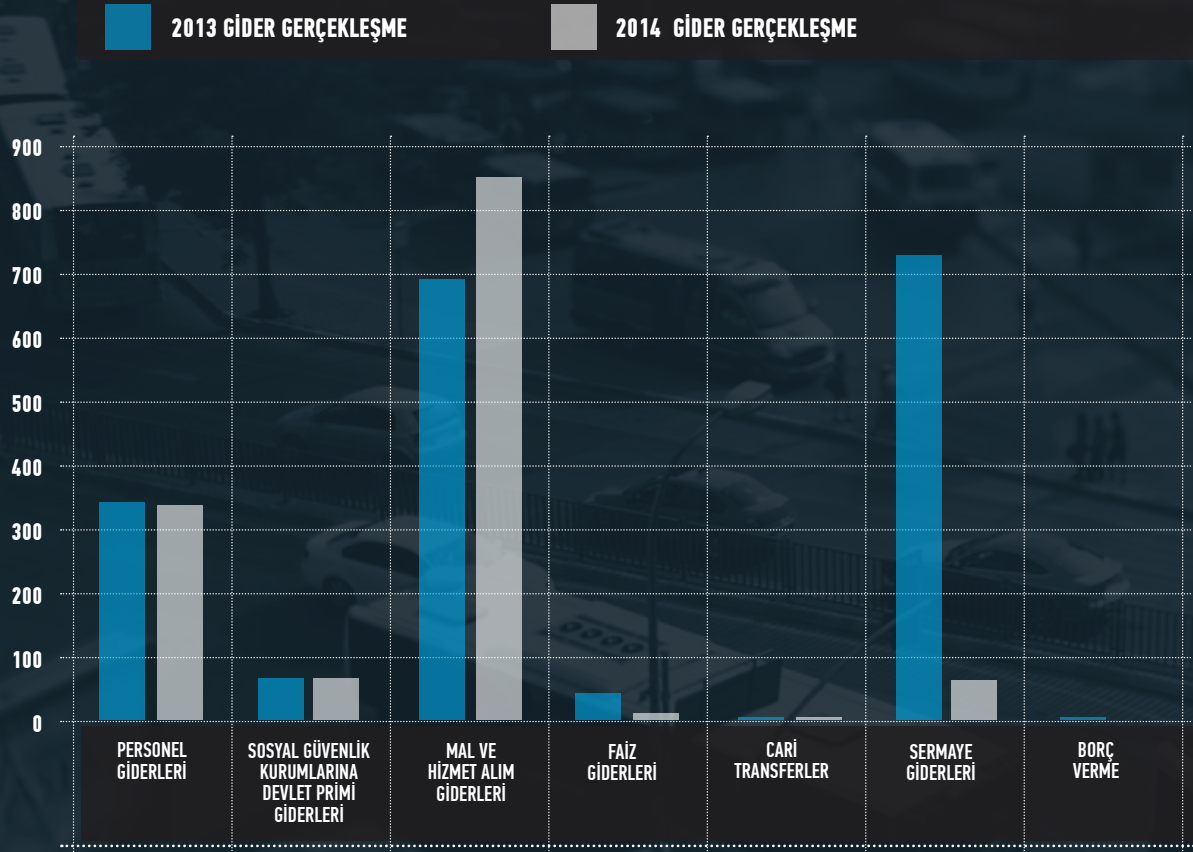
2014 BÜTÇE (TL)

1.727.345.000

2014 GERÇEKLEŞME (TL)

1.332.958.313

2013 - 2014 GİDER BÜTÇE GERÇEKLEŞME (MİLYON TL)



Gider bütçemizin büyük bir kısmını akaryakıt ve personel giderleri oluşturmaktadır. Yolculuk gelirlerimizin % 92,3'ü personel ve akaryakıt giderlerini karşılamaktadır.

2014 yılında İdaremiz yatırımlarının çoğunu bir önceki yıl yaptığından bu yıl yatırım gerçekleştirmeleri toplam bütçe içinde sadece % 5'lik bir rakama tekabül etmiştir.

Personel giderleri ve sosyal güvenlik giderleri 2013 yılı ile karşılaştırıldığında YATAY bir seyir takip ettiği görülmektedir. Ancak bütçenin büyük bir çoğunluğunun cari harcamalara harcandığı ve bu oranın toplam bütçede % 64'lük bir harcamaya tekabül etmiştir. Faiz giderleri ise en fazla düşen harcama kalemlerinden biri olmuştur. Geçen yıl 40 Milyon TL olan tutar bu yıl 11 Milyon TL olmuş ve oransal olarak bakıldığında yaklaşık % 72 azalmıştır. Mal ve hizmet alımları ise % 23'lük artış göstermiştir. Ancak 2014 Yılı Gider Bütçesi bir önceki yıla göre % 29'luk bir azalış göstermiştir.

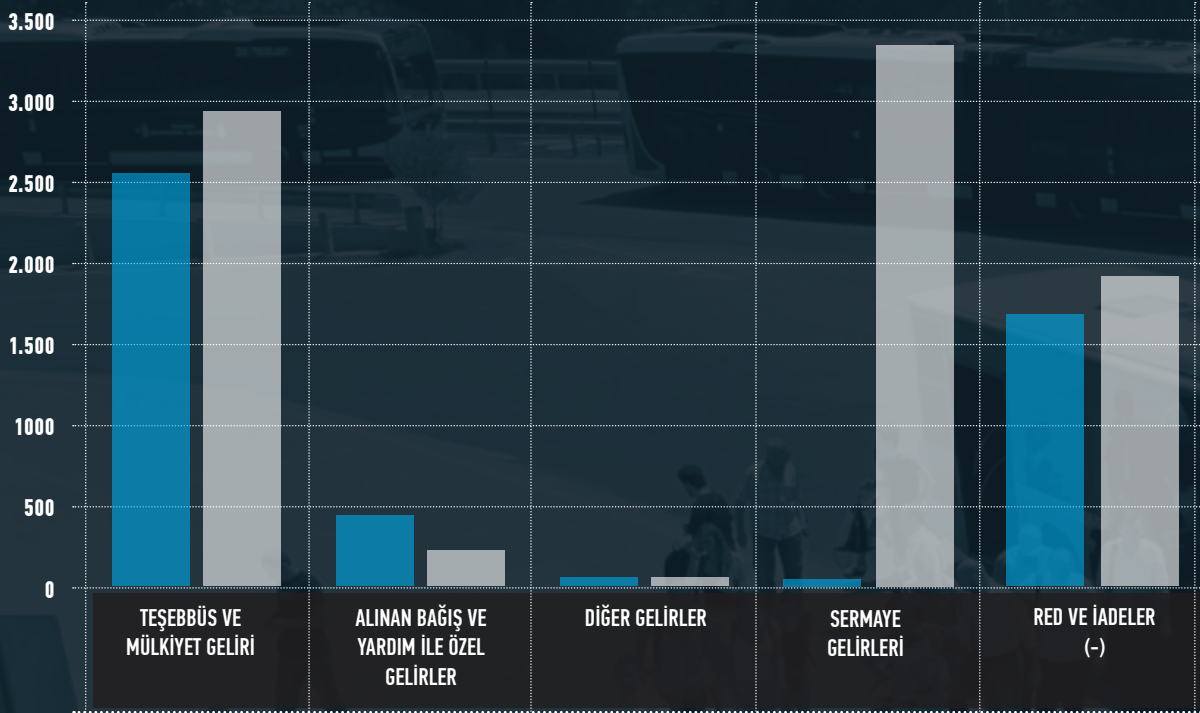
BÜTÇE GELİRLERİ

KOD	HESAP ADI	2013 GERÇEKLEŞME TL	2014 BÜTÇE TL	2014 GERÇEKLEŞME TL
03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	2.550.554.581	2.507.756.100	2.936.325.107
03 01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	119.121.862	90.795.000	128.820.254
03 02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	3.208.986	4.000.000	2.757.043
03 03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	15.724.633	17.000.000	14.793.526
03 04	KURUMLAR HASILATI	2.368.981.474	2.350.022.100	2.697.618.206
03 06	KİRA GELİRLERİ	43.517.626	45.939.000	92.336.078
04	ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	407.538.804	908.000.000	220.548.068
04 03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	388.125.000	908.000.000	220.318.038
04 04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIMLAR	18.513.804		
04 05	PROJE YARDIMLARI	900.000		230.030
05	DİĞER GELİRLER	33.120.111	17.198.000	31.336.511
05 02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR			219.010
05 03	PARA CEZALARI	13.983.179	6.354.000	6.115.075
05 09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	19.136.932	10.119.725	25.002.426
06	SERMAYE GELİRLERİ	45.567.306	103.600.000	3.187.889.473
06 01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	9.946.454	103.500.000	3.183.214.493
06 02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	35.620.852	100.000	4.674.980
09	RED VE İADELER(-)	1.603.025.742	1.578.819.100	1.825.086.438
09 03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.602.360.928	1.578.717.000	1.824.792.408
09 04	ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER			191.246
09 05	DİĞER GELİRLER	664.814	102.100	94.524
09 06	SERMAYE GELİRLERİ			8.260
	NET GELİR	1.433.755.060	1.957.735.000	4.551.012.720

GELİR GERÇEKLEŞMESİ

2013 GERÇEKLEŞME

2014 GERÇEKLEŞME



Bütçe Gelirleri bir önceki yıla oranla % 317 oranında daha fazla gerçekleşmiştir. Bunda en büyük sebep mülkiyeti İETT'de olan Otogar Bağcılar Başakşehir Metro hattı gibi bazı raylı sistem hatlarının yapılan bir protokol ile İstanbul Büyükşehir Belediyesine devri sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun dışında Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri % 15,1 artmıştır.

AÇIK FAZLANIN FİNANSMANI

I	II	III	IV	FİNANSMANIN EKONOMİK SINIFLANDIRILMASI	2013	2014
1				İÇ BORÇLANMA	271.000.159	-2.911.775.315,96
9				DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	271.000.159	-2.911.775.315,96
	52			Diğer Bankalardan	-336.956.261	- 78.134.366,72
		1		Borçlanma	0,00	0,00
		2		Ödeme (-)	-366.779.389	-79.417.856,03
		3		Kur Farkı	29.823.128	1.283.489,31
	53			Diğer	607.956.420	-2.833.640.949,24
		1		Borçlanma	698.620.664	354.327.711,81
		2		Ödeme (-)	-90.664.244	-3.187.968.661,05
2				DIŞ BORÇLANMA	-108.256.385	-188.711.354,65
9				DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-108.256.385	-188.711.354,65
	51			Yabancı Bankalar	-108.256.385	-188.711.354,65
		1		Borçlanma	0,00	0,00
		2		Ödeme (-)	-214.865.019	-220.422.334,93
		3		Kur Farkı (-)	106.608.634	31.710.980,28
				GENEL TOPLAM	162.743.773	-3.100.486.670,61

BİLANÇO

AKTİF		31.12.2013	31.12.2014
VARLIKLAR			
I	DÖNEN VARLIKLAR	274.773.224	335.909.913
A	HAZIR DEĞERLER	28.587.750	176.439.416
B	FAALİYET ALACAKLARI	53.077.420	62.443.462
C	DİĞER ALACAKLAR	60.532.225	12.007.007
D	STOKLAR	44.890.103	40.444.866
E	ÖN ÖDEMELER	1.669.538	1.693.350
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	86.016.187	42.881.812
II	DURAN VARLIKLAR	4.293.759.231	1.697.843.064
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	82.005.981	82.005.981
B	MADDİ DURAN VARLIKLAR	4.211.752.613	1.615.836.447
C	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0	0
D	DİĞER DURAN VARLIKLAR	636	636
E	ÖN ÖDEMELER	1.669.538	1.693.350
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	86.016.187	42.881.812
TOPLAM VARLIKLAR		4.568.532.454	2.033.752.977

BİLANÇO (DEVAM)

PASİF	31.12.2013	31.12.2014
KAYNAKLAR		
III KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.310.213.079	1.134.677.639
A İÇ MALİ BORÇLAR	126.770.383	37.550.256
B KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	212.751.342	174.436.747
C FAALİYET BORÇLARI	671.730.510	546.956.553
D EMANET YABANCI KAYNAKLAR	146.866.366	299.917.510
E ALINAN AVANSLAR	0	0
F ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	108.891.840	48.374.022
G BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	29.130.462	21.671.992
Ğ GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	13.964.560	5.746.856
H DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	107.615	23.702
IV UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	3.475.974.058	610.696.061
A UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	3.014.989.935	200.103.155
B UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	325.428.245	175.031.486
C DİĞER BORÇLAR	825.148	84.301.949
D BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	129.237.097	144.985.043
E GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	5.493.632	6.274.429
V ÖZ KAYNAKLAR	-217.654.683	288.379.278
A NET DEĞER	-323.427.420	144.566.822
B GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI	730.713.968	662.308.753
C GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI	-557.527.141	-334.540.810
D DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-67.414.090	-183.955.488
TOPLAM KAYNAKLAR	4.568.532.454	2.033.752.977

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ

İETT

716 HAT

5 MİLYON
SEFER

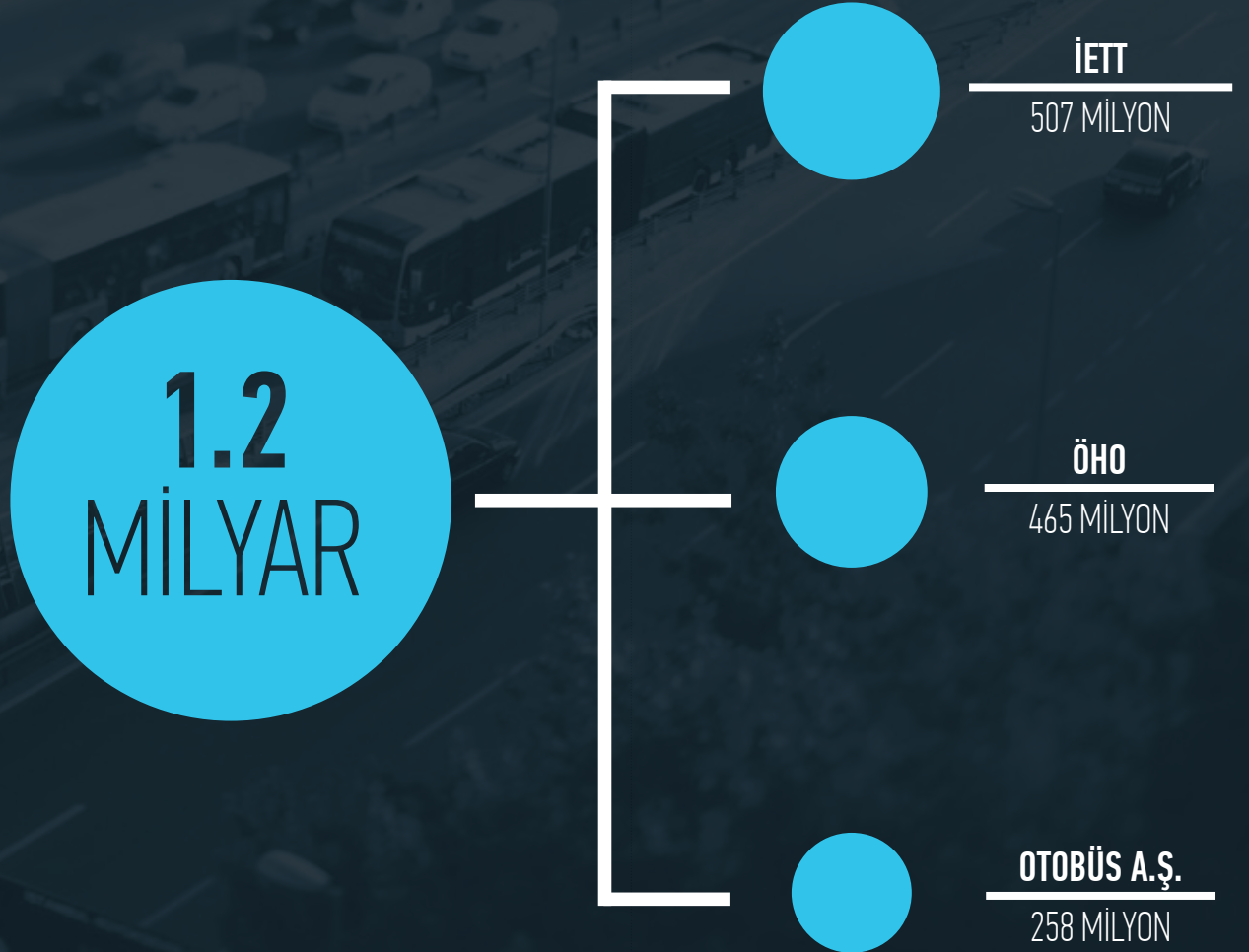
2472 OTOBÜS
535 METROBÜS

193 MİLYON
KM YOL

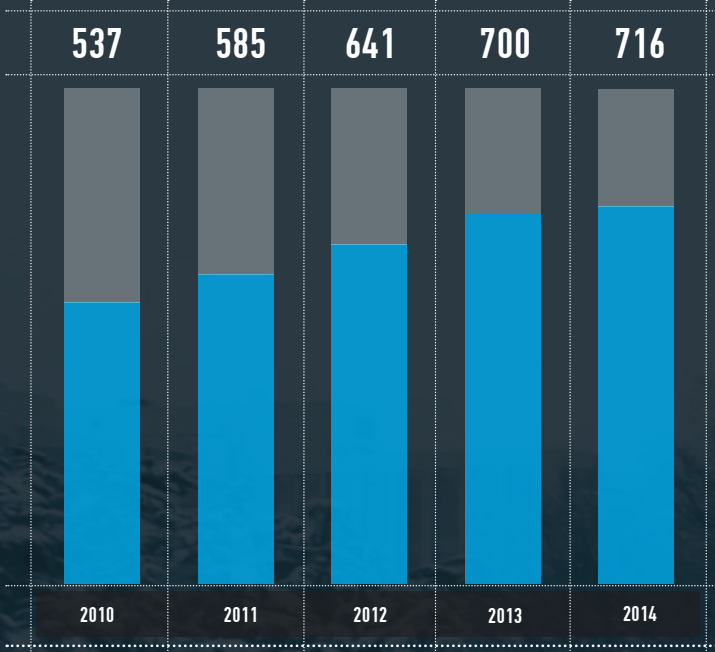
513 MİLYON
YOLCU

ÖZEL ULAŞIM BİLGİLERİ

Özel Halk Otobüsleri, 2153 adet otobüs ile 2014 yılında 465 milyon, Otobüs A.Ş ise 1.094 otobüs ile yaklaşık 258 milyon yolcu taşımıştır. Böylelikle İstanbul genelinde özel ulaşım hizmeti veren lastik tekerlekli toplu taşıma araçları ile 723 milyon yolcu taşınmıştır.

LASTİK TEKERLEKLİ ARAÇLAR İLE TOPLU TAŞIMA

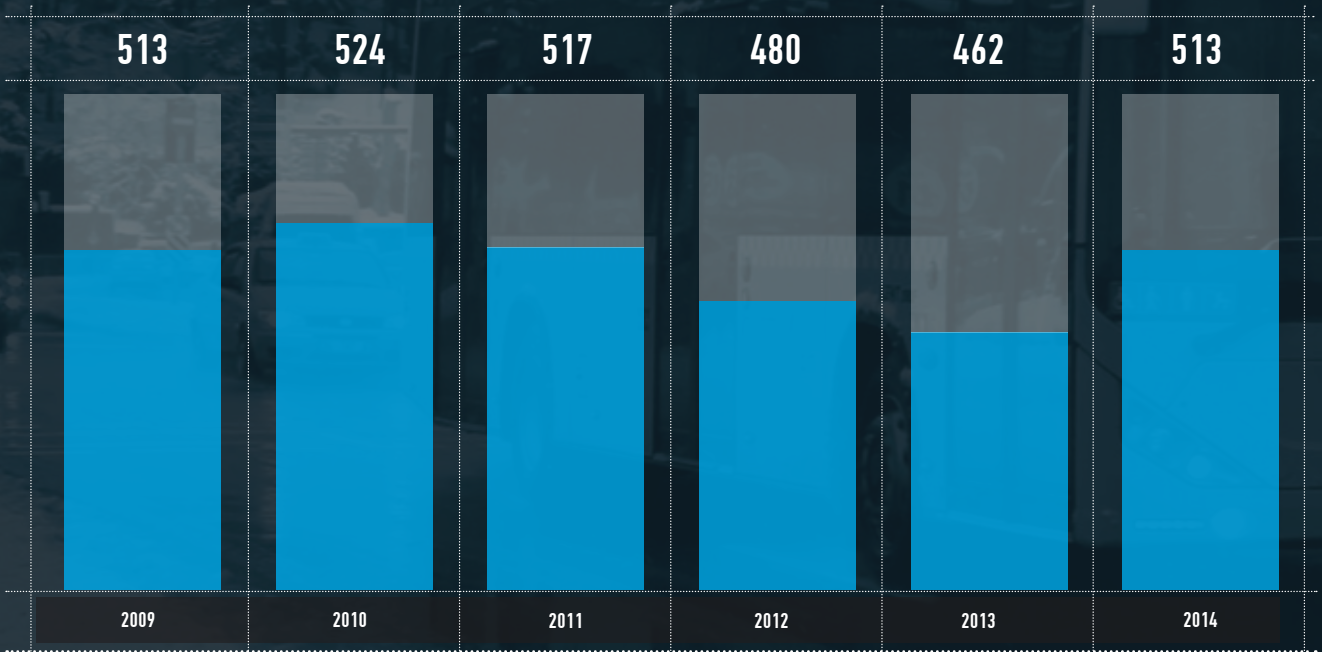
HAT SAYILARI



AYRINTILI HAT SAYILARI

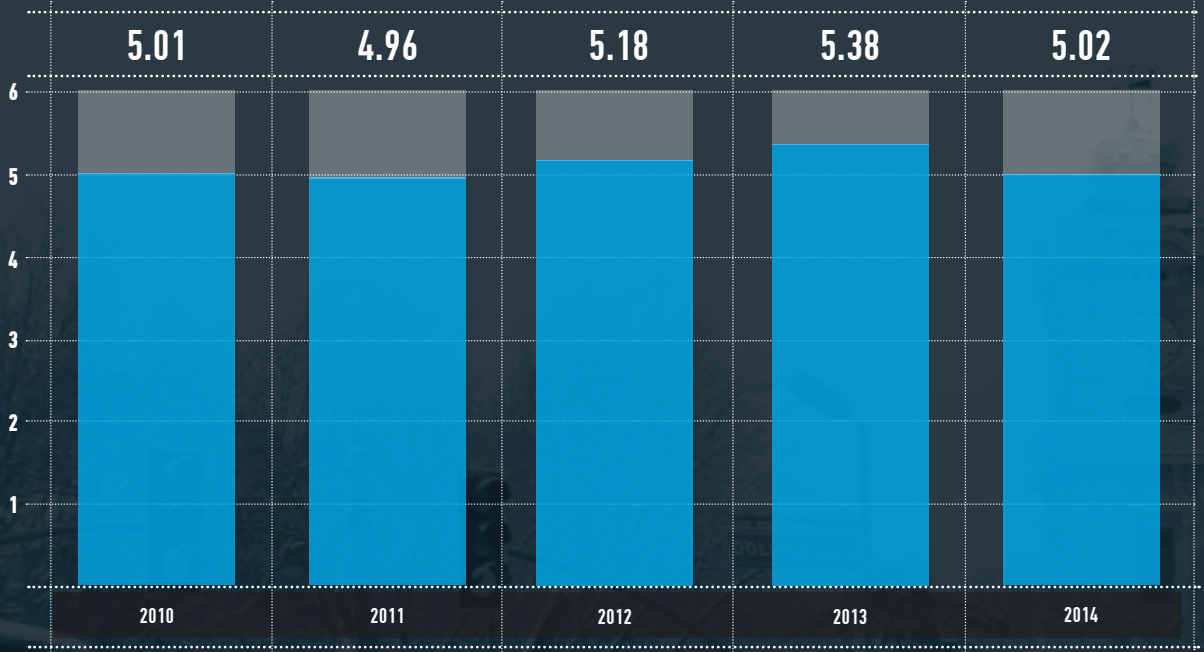
HAT TİPİ	HAT SAYISI (31.12.2014)
NORMAL	549
ÇİFT KATLI	8
I. BOĞAZGEÇ	12
II. BOĞAZGEÇ	15
VIP	2
RİNG	89
BÖLGESEL	15
METROBÜS	8
EXPRESS	9
DHE	5
TURİSTİK	2
RAMAZAN HATTI	2
TOPLAM	716

YILLARA GÖRE YOLCULUK SAYILARI (MİLYON)

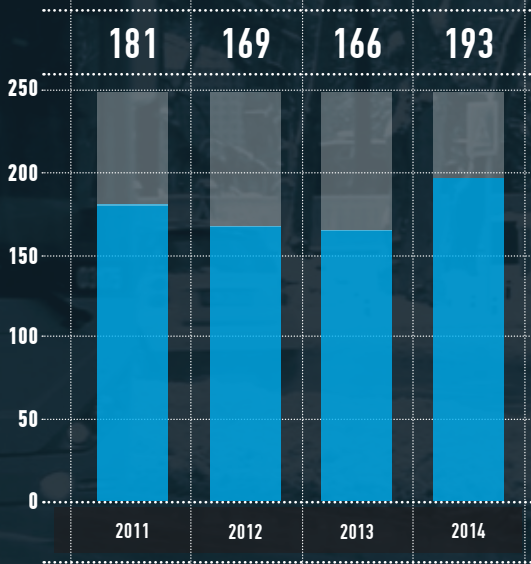


*OTOBÜS-METROBÜS-TÜNEL-TRAMVAY YOLCULUK SAYILARINI KAPSAR.

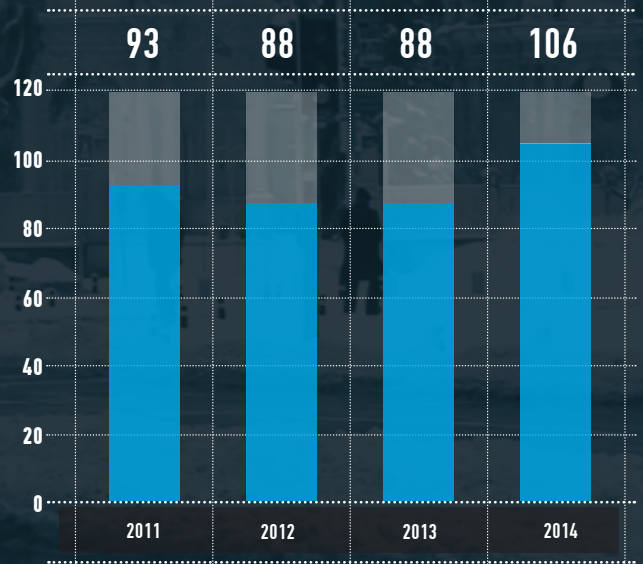
YILLARA GÖRE SEFER SAYILARI (MİLYON)



YILLIK YAPILAN KM (MİLYON)



YILLIK TÜKETİLEN AKARYAKIT (MİLYON LİTRE)



METROBÜS İŞLETME BİLGİLERİ

KRİTERLER	DEĞERLER
PİK SAAT / YÖN YOLCULUK	42,5
GÜNLÜK YOLCULUK (MAKS.)	850
GÜNLÜK SEFER SAYISI	3596
PİK SAAT FREKANS (SANİYE)	15-20
ARA SAAT FREKANS (SANİYE)	30-45
B.DÜZÜ-S.ÇEŞME SEYAHAT SÜRESİ (DK)	90
TOPLAM HAT SAYISI	7 (34, 34A, 34BZ, 34C, 34Z, 34AS, 34G)
TOPLAM HAT UZUNLUĞU (KM)	52
TOPLAM SERVİS SAYISI	495
TOPLAM İSTASYON SAYISI	45
SERVİS SÜRESİ (SAAT)	24
METROBÜS EKİBİ (ADET)	1,346

METROBÜS ARAÇ BİLGİLERİ

MODEL YILI	MARKA	EMİSYON ÖZELLİĞİ	ERİŞİLEBİLİRLİK	ADET
2006	MERCEDES CİTARO G	EURO III	ALÇAK TABANLI	100
2007	MERCEDES CAPACITY	EURO IV/V	ALÇAK TABANLI	50
2008	MERCEDES CAPACITY			100
2009	MERCEDES CAPACITY			100
2008	APTS PHILEAS	EURO V	ALÇAK TABANLI	15
2009	APTS PHILEAS			35
2012	MERCEDES CONNECTO G	EURO V	ALÇAK TABANLI	85
2013	KARSAN	EEV	ALÇAK TABANLI	50
TOPLAM				535



METROBÜS HAT BİLGİLERİ

HAT ADI	HAT UZUNLUĞU	İSTASYON SAYISI
34 AVCILAR ZİNCİRLİKUYU	30 KM	27
34 AS AVCILAR SÖĞÜTLÜÇEŞME	41,5 KM	35
34A CEVİZLIBAĞ SÖĞÜTLÜÇEŞME	22 KM	20
34BZ BEYLİKDÜZÜ ZİNCİRLİKUYU	40 KM	39
34C BEYLİKDÜZÜ CEVİZLIBAĞ	29 KM	26
34Z ZİNCİRLİKUYU SÖĞÜTLÜÇEŞME	11,5 KM	8
34G BEYLİKDÜZÜ SÖĞÜTLÜÇEŞME	52 KM	45

AMAÇ 1 YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK

TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ

İETT, Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne 2013 yılında ilk kez başvurmuş ve finalist olarak 5 yıldız almaya hak kazanmıştır. 2014 yılı içerisinde yapılan EFQM çalışmaları neticesinde Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve TÜSİAD tarafından bu yıl 22'si düzenlenen "Türkiye Mükemmellik Ödülleri" sahiplerini bulmuş, kamu yönetimi alanında başvuran *İETT, 2014 Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne layık görülmüştür.*

KURUMSAL KARNE ÇALIŞMALARI

2013 yılı kurumsal karne çalışmalarının sona ermesinin ardından hazırlanan bir sunumla kurum ve daire karnele-ri ilgili birimler ve üst yönetimle ayrıntılı olarak paylaşılmış değerlendirilmiş ve aksiyonlar alınarak 2014 karnesi için güncellemeler yapılmıştır.

Verilerin doğruluğunu, tutarlılığını sağlamak amacı ile kurum ve birim karnesi göstergeleri için veri kartları hazırlanıp QDMS'e yüklenmiştir. Bu platform üzerinden ölçümleri gerçekleştirilen performans göstergelerinin hedef ve gerçekleşme değerleri SAP Business Objects ile entegre edilmiştir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK

KALİTE BELGELERİNİN ALINMASI VE SÜREKLİLİĞİN SAĞLANMASI

Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında 2014 yılında; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi, EN 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi, ISO 14064 Sera Gazı Doğrulama Sertifikası, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgeleri takip denetimleri gerçekleştirilmiş ve belgelerin sürekliliği sağlanmıştır. Ayrıca nostaljik tramvay ve tünel için EN 13816 Standartı belgesi, ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi ve ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Standartı belgesi alınmıştır.

ISO 22301 İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardının gereklerine göre belirlediği kapsam ve hedefler çerçevesinde, kritik ürün ve hizmetlerin kesintiye uğraması ihtimali olan olağan üstü olaylar veya kriz durumunda, kritik faaliyetlerinin planlanan biçimde sürdürülmesini

SOSYAL SORUMLULUK; TOPLUMUN SAĞLIK VE REFAHI DÂHİL, SÜRDÜRÜLEBİLİR GELİŞMEYE KATKI SAĞLAYAN, PAYDAŞLARIN BEKLENTİLERİNİ DİKKATE ALAN, UYGUN YASA İLE UYUMLU VE ULUSLARARASI DAVRANIŞ NORMLARI İLE TUTARLI OLAN, KURULUŞ ÇAPINDA BÜTÜNLEŞTİRİLEN VE İLİŞKİLERİ AÇISINDAN UYGULANAN, SAYDAM VE AHLAKİ DAVRANIŞ YOLUYLA, TOPLUM VE ÇEVRE HAKKINDA KARARLARININ VE FAALİYETLERİNİN ETKİLERİ İLE İLGİLİ OLARAK BİR KURULUŞUN SORUMLULUĞUDUR.

ve zamanında kurtarılmasını, planlı biçimde kriz öncesi duruma dönülmesini sağlamayı amaçlar. İSYS kapsamında, tüm hizmetleri kapsayacak ana iş sürekliliği planının hazırlanması, iş sürekliliği yönetim komisyonunun kurulması, iş sürekliliği operasyon komisyonunun kurulması ve olağanüstü durum senaryolarının ve kurtarma planlarının oluşturulması faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

EN 13816 TOPLU TAŞIMACILIKTA HİZMET KALİTESİ STANDARDI

EN 13816 standardı, toplu ulaşım hizmetlerinin kalitesinin tarif edilmesi, hedefi ve ölçülmesi ile ilgili şartları kapsamaktadır ve ilgili ölçme metodlarının seçimi ile ilgili kılavuz bilgiler sağlamaktadır. Aynı zamanda toplu taşımacılıktaki hizmet standartlarını, hizmet kriterlerini, kriterlerin hedeflerini, hizmet performans ölçümlerini ve metodlarını tanımlamaktadır.

EN 13816 Toplu Taşıma Hizmet Kalitesi Standardı gereklilikleri İETT bünyesinde toplu taşıma hizmeti veren Taksim-Tünel Nostaljik Tramvayı ve Karaköy-Beyoğlu Tarihi Tünel hatlarını kapsamaktadır.

Bu kapsamda;

- Tünelde yolcu bilgilendirme ekranlarının kurulması,
 - Tünel araç kalkış sürelerini gösteren dijital zaman programlamanın oluşturulması,
 - Tramvay sefer saatlerinin duraklara asılması,
 - Tünelde engelli arabalarının sabitlenmesi için aparat konulması,
 - Tramvaya iniş biniş kolaylığı için bir basamak ilave edilmesi,

faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

ISO 26000 SOSYAL SORUMLULUK REHBERİ

Sosyal sorumluluk; toplumun sağlık ve refahı dâhil, sürdürülebilir gelişmeye katkı sağlayan, paydaşların beklentilerini dikkate alan, uygun yasa ile uyumlu ve uluslararası davranış normları ile tutarlı olan, kuruluş çapında bütünleştirilen ve ilişkileri açısından uygulanan, saydam ve ahlaki davranış yoluyla, toplum ve çevre hakkında kararlarının ve faaliyetlerinin etkileri ile ilgili olarak bir kuruluşun sorumluluğudur.

02-05 Aralık 2014 tarihleri arasında SGS Supervise Gözetme Etüt Kontrol Servisleri tarafından gerçekleştirilen değerlendirme süreci sonucunda 5 derece üzerinden 4,71 puan alınmıştır.

BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

İETT VE MARKALARI İLE İLGİLİ WEB SİTELERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Kurumumuza ait web siteleri, teknolojiye uygun olarak geliştirilerek daha kullanışlı hale getirilip bilgi ve görselleri zenginleştirilmiş ve hizmet kalitesi artırılmıştır.

Bu doğrultuda;

İstanbulkart Web Sitesi

İstanbulkart web sitesi 2014 yılında tasarımı modern çizgilerle, altyapısı da son teknoloji ile güncellenerek kullanıma açılmıştır. Yeni web sitesi ile müşteriler İstanbul Kart'ı ile ilgili ihtiyaç duyduğu bilgilere kısa sürede ulaşabilmekte, online başvuru, kayıp-çalıntı bildirimini yapabilmektedir.

Yolcularımızın hızlı ve kolay bir şekilde İstanbulkart edinebilmeleri için İstanbulkart web sitesine sanal pos kurma çalışmaları başarıyla tamamlandı. Artık yolcuları-

mız, online başvuru yaptıklarında kart ücretlerini Kredi Kartı ile ödeyebilmekte ayrıca, Online başvuru yapan yolcularımızın kartları adreslerine gönderilmektedir.

Engelli Erişimli Web Sitesi (3N)

Engelli yolcularla 2006-2008 döneminde yapılan toplantılar neticesinde görme engelli yolcularımızı bilgilendiren 3n.iett.gov.tr sitesi devreye alınmıştır. Başlangıçta araçların durağa varış sürelerine ilişkin dinamik bilgilerin seslendirilmesine yarayan “text to speech” (metni sese çevirme) özelliğinin görme engelli yolcularımızın cep telefonlarında olması beklenirken, İETT Erişilebilirlik Koordinatörlüğümüzün görme engelli yolcularımız ve STK’lar ile yaptığı toplantılarla bu özellik 3n.iett.gov.tr sitemiz içeriğine doğrudan entegre edilmiştir. <http://3n.iett.gov.tr/>

İnovasyon Sitesi

İETT olarak kurumumuzda çalışanlarımızın, paydaşlarımızın, tedarikçilerimizin ve yolcularımızın fikirlerine değer verdiğimiz göstergesi olarak İETT İnovasyon web sitesi kurulmuştur. <http://inovasyon.iett.gov.tr/>

BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK

MOBİL CİHAZ ALIMI

Kurumumuz, 7/24 kesintisiz çalışarak İstanbul halkına toplu taşıma hizmeti sağlamaktadır. Bu hizmetin kesintisiz verilebilmesi ve yönetilebilmesi için kurum yöneticilerinin karar almalarına destek olmak amacıyla kullanacakları rapor, bilgi, belge ve programlara ulaşımını kolaylaştıracak, taşınabilir donanımın altyapısı sağlanmıştır.

MOBİL DENETİM SİSTEMİNİN KURULMASI

İETT, hizmetlerini vatandaşa daha iyi sunabilmek için tablet ve cep telefonlarına uygulanabilecek yazılımlar geliştirmiştir.

MobiETT Akıllı Durak V.2 Uygulaması

MobiETT Akıllı Durak uygulama sayesinde birçok durağı akıllı durağa dönüştürmüş, 6000’e yakın otobüsün durağa varış sürelerinin gerçek zamanlı olarak kullanıcılara verilebileceği bir altyapı sunmuştur. Bu bilgilere ek olarak, harita üzerinde kendi konumu ve otobüs duraklarının konumlarını da görebilen kullanıcılar, istedikleri durağa ait: “O duraktan hangi hatlar geçiyor”, “Otobüsün planlanan hareket saati nedir?” gibi bilgilere ve hatlara ait güzergâh bilgilerine de kolayca ulaşabilmektedir. Uygulama sayesinde kullanıcılar durağa gitmeden planlama yapabilmektedir.

Yolcuların tüm öneri, talep ve şikâyetlerinin yönetildiği, kullanıcıların İETT ile daha kolay iletişime geçmesini sağlayan Beyazmasa özelliğiyle de interaktif tarafı bulunan uygulama yolcularla anlık iletişim imkânı da vermektedir.

MobiETT Nasıl Giderim Uygulaması

“MobiETT Nasıl Giderim” uygulaması ile bulunulan konumdan gidilmek istenilen yere hangi toplu taşıma araçları (sadece otobüs değil raylı sistemler, deniz taşımacılığı modlarını da içermektedir) kullanılarak gidilebileceği konusunda rota önerileri sunulmaktadır. Nasıl Giderim Uygulaması rota önerilerini hesaplarken taşıtların gerçek zamanlı konum ve durağa varış sürelerini kullanmaktadır. MobiETT Nasıl Giderim uygulamasının özgün chat arayüzüne ek olarak ev, işyeri, spor merkezi gibi favori noktalar belirlenebilmesi kolay ve hızlı kullanım sağlamaktadır.

KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP) SİSTEMİ PROJESİ İLE, KURUMUN İŞ SÜREÇLERİNİN İYİLEŞTİRİLEREK, DİJİTAL ORTAMDA ENTEGRE BİR ŞEKİLDE YÖNETİLMESİNİ SAĞLAYACAK ALTYAPININ KURULMASI AMAÇLANMAKTADIR.

SİSTEM DONANIM REVİZYONU

Kullanmakta olduğumuz Oracle veri tabanında sadece 1 günlük yedek tutulabilmesi sebebiyle herhangi bir felaket kurtarma senaryosunun gerçekleştiği durumda oldukça büyük bir risk durumu oluşturmaktaydı. Oracle veri tabanı yedeklerinin saklanabilmesi için İETT bünyesinde bulundurulmak üzere 6(altı) ay süreyle bulut kiralama hizmeti satın alınmıştır. Yeni sunucu ve storage alımı gerçekleştirildikten sonra ise yedekler bu yeni disk alanlarına taşınmıştır.

BİLGİSAYAR KİRALANMASI

Kurumumuzda kullanılan bilgisayarların maliyetinden tasarruf sağlamak amacı ile pilot bir çalışmaya başlanmıştır. Bu çalışmada bilgisayar kiralaması yapılarak, bilgisayar alım maliyeti, yedek parça maliyeti, bakım-onarım maliyeti gibi maliyetlerden düşüş sağlanması amaçlanmaktadır.

Satın alma ve kiralama arasındaki maliyet ve iş yükü kıyaslaması yapabilmek için bir yıllığına 43 adet dizüstü bilgisayar kiralamasına gidilmiştir.

ERP

Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) Sistemi projesi ile, kurumun iş süreçlerinin iyileştirilerek, dijital ortamda entegre bir şekilde yönetilmesini sağlayacak altyapının kurulması amaçlanmaktadır. Mali hizmetler alanında bütçe, genel muhasebe, maliyet muhasebesi, taşınır ve taşınmaz varlıklar, performans yönetimi ile ilgili tüm süreçleri, kurum bünyesinde yapılan bakım onarım ile ilgili tüm süreçleri, malzeme ve stok yönetimi alanındaki tüm süreçleri, insan kaynakları alanında temel süreçleri ve satın alma alanındaki tüm süreçleri aynı platforma

taşıyan proje; ilk fazda ondan fazla dış sistem ile entegre edilecektir.

Projede iş süreçleri ve entegrasyonlar ile ilgili kavramsal tasarım çalışmaları tamamlanmış, gerçekleştirme aşamasına geçilmiştir.

PROJE TAKİP SİSTEMİ

Geçtiğimiz yıl 3.Göz adı ile uygulamaya alınan Proje Takip Sistemi, 2014 yılında önceki yılların projeleri sisteme girerken elde edilen geri dönüşlerle, çeşitli değişikliklere uğramıştır. Öncelikle ismi değişen programın yetki matrisinde değişiklikler yapılmıştır. Sistemde, kapatılan projeler için, planlanan süre-gerçekleşen süre, planlanan maliyet-gerçekleşen maliyet gibi veriler, sistemden direk rapor olarak çekilebilmektedir. Bunun yanı sıra mail sistemi işlerlik kazanmıştır. Projeler çeşitli olay aşamalarında belirlenen silsileye göre onay mekanizmasından geçmektedir. Ayrıca, belirlenen bitiş zamanı yaklaşan projeler, sistem üzerinden raporlanarak alınabilmektedir. Geliştirilen proje takip sisteminin kullanımını ve yayılımını artırmak için Başkanlıklardan katılımcı listeleri istenerek eğitim programı oluşturulmuştur. Bu eğitim programı doğrultusunda bütün Başkanlıklara proje mantığı ve Kurumca kullanılan proje takip sistemi programı anlatılmıştır. Ayrıca sistemde iyileştirme yapılarak yürütülen projelerde işbirliği gerçekleştiriliyor ise bu işbirliğini kayıt altına almak için gerekli teknik düzenleme yapılmıştır.

AMAÇ 2

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

MOTİVASYON ARTIRICI ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

Kurumumuz çalışanlarının motivasyon ve memnuniyetlerini artırıcı çeşitli organizasyonlar düzenlenmiştir.

8 Mart Dünya Kadınlar Günü Etkinliği

İETT’de geçtiğimiz yıllarda fidan dikimi ve tekne turu gibi çeşitli etkinliklerle kutlanan 8 Mart Dünya Kadınlar Günü için bu yıl Kâğıthane Garajı Konferans salonunda bir kutlama programı gerçekleştirildi. En kıdemli bayan çalışanla en genç bayan çalışanın özel olarak ödüllendirildiği törende bütün katılımcılara günün anısına cüzdan hediye edildi.

Bayramlaşma Törenleri

Gelenekselleşen bayramlaşma törenlerimiz Karaköy Gar Binası yemekhanesinde üst düzey yöneticilerimizin ka-

tılımıyla gerçekleştirilmektedir. Ayrıca garajlarımızda da yine üst düzey yöneticilerimizin katılımıyla bayramlaşma törenleri yapılmaktadır.

Sportif Faaliyetler

Her yıl düzenlenen ve katılımcı sayısı giderek artan spor organizasyonlarımız, personelimizin motivasyon gelişimini sağlamak konusunda önemli katkılar sunmaktadır. Sosyal İşler Müdürlüğü’nün düzenlediği ve artık geleneksel hale gelen futbol, voleybol ve masa tenisi turnuvaları, gelecek yıllarda daha kapsamlı hale getirilerek devam edecektir. İETT’yi temsilen birçok kurumlar arası organizasyona katılan takımlarımız, bu turnuvalarda önemli dereceler elde etmiştir. Futbol takımımız, İBB’nin düzenlemiş olduğu İBB Birimleri ve Belediyeler arası 29. Futbol Turnuvasında 2011 yılında şampiyon olmuştur. 2012 yılı içerisinde Corporate Games Turnuvasında Türkiye Şampiyonluğunu kazanan takımımız, 2014 yılında Corporate Games Turnuvasında Dünya Şampiyonu olmuştur.

İŞ KİYAFETİ TEMİNİ

İşçi personelin yazlık ve kışlık kıyafet ihtiyacını karşılamak üzere Stok ve Kalite Kontrol Müdürlüğü tarafından 3 farklı ihale ile toplamda 8 kalem iş kıyafeti alımı gerçekleştirilmiştir. Kişiye özel üretim kapsamında personelin ölçüleri alınmış ve uygulama ile personel iş kıyafetlerini mağaza ortamından teslim alma şansı bulmuştur.

ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

YANGIN ALGILAMA VE İHBAR SİSTEMİNİN KURULMASI

Bina ve endüstriyel yapıların, yangına karşı korunmasında, ilk ve en önemli sistemlerden biri yangın algılama

sistemleridir. Yangın algılama sistemleri, saha elemanlarının yangını en erken seviyede algılayıp ihbar vermesi vasıtası ile yangına çabuk müdahale imkânı sağlar, mal ve can güvenliğini artırır.

Söz konusu iş kapsamında tüm garajlarımız ile birlikte Metrohan ve Karaköy binalarına yangın algılama ve ihbar sistemleri kurulmuştur.

MOTOR YENİLEME FABRİKASI 5S PROJESİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ

5S faaliyetlerinin sürdürülebilirliği kapsamında 2013 yılı içerisinde oluşturulmuş 5S ekiplerinin düzenli iyileştirme toplantıları yapması sağlanmıştır. Bu toplantılar sonucunda aşağıdaki iyileştirmeler yapılmıştır:

- Elektronik atölyesine şeffaf malzeme dolaplarının temin edilmesi,
- Torna- tesfiye atölyesinin takım tezgâhı ve çalışma masalarının yeniden düzenlenmesi,
- Bina iç kısımlarındaki kalan yüzeylerin ve atölye tavanlarının boyanması,
- Yangın dolapları ve alarm sisteminin yenilenmesi,
- Revizyonu yapılmış ürünlerin stok raflarının yeniden düzenlenmesi,
- Atık alanının tekrar düzenlenmesi,

Aylık iş listelerinde yazılan ve yapılması gereken tüm işleri 5S adımlarına uygun bir şekilde yerine getirerek, daha kaliteli ve daha güvenli bir çalışma ortamı oluşturulmuş olup 5S projesinin sürdürülebilirliği sağlanmıştır.

KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

1

**İŞ TATMİNİ, KATILIM VE
AİDİYET ORANINI ARTIRMAK**

2

**ÇALIŞMA KOŞULLARINI
GELİŞTİRMEK**

3

**EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ
DESTEKLEMEK**

4

ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

KURUMUMUZ ÇALIŞANLARININ ÇAĞDAŞ YÖNETİM TEKNİKLERİ İLE TANIŞMALARINI SAĞLAMAK, KURUMA VİZYON KAZANDIRMAK, BU VİZYONLA YÖNETİCİLİK YAPMAK VE KURUMU HEDEFLERLE YÖNETECEK STRATEJİK DÜŞÜNCE OLUŞUMUNU SAĞLAMAK AMACIYLA 77 LİDER ADAYI PERSONELE LİDERLİK AKADEMİSİ ALTINDA 10 GÜN SÜREN LİDERLİK EĞİTİMLERİ VERİLMİŞTİR.

EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

ŞOFÖRLERE İNGİLİZCE EĞİTİMİ VERİLMESİ

11.12.2013 tarihinde şoför personele yönelik olarak Şoförlere İngilizce Eğitimleri başlamıştır. İstanbul'un turistik bölgelerinde görev yapan otobüs şoförlerimizden 25 kişiye, otobüslerimize binen turistlerle yabancı dilde (İngilizce) iletişim kurma becerisi kazandırmak ve hizmet kalitesini artırmak amaçlamaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları (İSMEK) tarafından verilen eğitimler haftada 1 gün (6 saat) olacak şekilde İkitelli Garajı Eğitim Salonunda yapılmış ve toplamda 120 saat (6 ay) sürmüştür.

MEVZUAT VE GELİŞİM EĞİTİMLERİ

2014 yılı Ocak ayı içerisinde Kâğıthane Garajı Konferans Salonunda Üst Düzey Yönetici ve memur personel için Mevzuat ve Gelişim Eğitimleri düzenlenmiştir. Bu kapsamda İhale Uzmanı Mehmet ŞİMŞEK tarafından 102 personele 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, İhale Süreci ve Uygulamaları eğitimi, 112 personele Sayıştay Üyesi Ali Hikmet TUNCER tarafından Sayıştay Denetimi ve Uygulamaları eğitimi, 74 personele NLP Uzmanı M. Baki ÖZTÜRK tarafından Halkla İlişkiler, Motivasyon ve İletişim, Protokol Kuralları Eğitimi verilmiştir. Ayrıca 64 personele Devlet Bütçe Uzmanı Hakan DİLMEN tarafından verilen 5018 Sayılı Kanun ve Uygulamaları, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol, Bütçe, Stratejik Planlama ve Performans Yönetimi eğitimleri ile 72 personele Muğla Üniversitesi Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Tuncer ASUNAKUTLU tarafından verilen Kamuda Memur Disiplini ve Ahlakı, Yönetim Becerile-

rinin Geliştirilmesi ve Liderlik eğitimleri de Mevzuat ve Gelişim Eğitimlerinin kapsamı içerisine girmektedir.

UZAKTAN EĞİTİM (E-LEARNING)

Ulaşım Akademisi projesi kapsamında İETT Eğitim Müdürlüğüne kurulan Uzaktan Eğitim (e-learning) Sistemi 4 Nisan 2014 tarihinde hizmete açılmıştır. Kurulan Uzaktan Eğitim Sistemiyle tüm çalışanlarımız modern teknolojinin imkânlarından en iyi şekilde yararlanarak mesleki gelişimlerini sağlama imkânı bulmaktadır. Sistemle, alanında lider e-öğrenme kuruluşlarının kapsamlı eğitim içeriklerinin yanı sıra, şoförlerimiz için İETT'ye özel olarak geliştirilmiş eğitim programları da çalışanlarımızın hizmetine sunulmaya başlanmıştır.

İETT AKADEMİ

İstanbul Kalkınma Ajansı'nın 2012 yılı Bilgi Odaklı Kalkınma Mali Destek Programı kapsamında alınan destekle gerçekleştirilmiş olan İETT Akademi Projesi başarıyla tamamlanmıştır.

17.03.2014 tarihinde Sayın Vali Hüseyin Avni Mutlu'nun da katılımıyla gerçekleştirilen kapanış toplantısı ile tamamlanan proje kapsamında Kâğıthane Garajında 2 adet otobüs, 1 adet metrobüs ve 2 adet binek oto simülatorü bulunan Simülasyon Merkezi kurulmuştur. Bununla birlikte İkitelli Garajında oluşturulan Psikoteknik Değerlendirme Merkezi, Ruh Sağlığı Merkezi ve 6 adet eğitim salonunu içeren Eğitim Merkezi 5 adet psikolog ve uzman eğitmenler ile hizmet vermeye hazır duruma getirilmiştir. Proje dâhilinde Ayazağa Garajında İleri ve Güvenli Sürüş Pisti ve şoförlere pistten önce teorik eğitimlerin verildiği 1 adet eğitim salonu oluşturulmuştur. Ayrıca uzaktan eğitim sistemine geçilmiş ve Toplu Ulaşım Şoförleri ile

2014 YILININ İLK ÇEYREĞİNDE 121, İKİNCİ ÇEYREĞİNDE 637, ÜÇÜNCÜ ÇEYREĞİNDE 239, SON ÇEYREĞİNDE İSE 449 ŞOFÖR PERSONELİMİZE İÇ EĞİTMENLERİMİZ TARAFINDAN İKİTELLİ EĞİTİM UYGULAMA MERKEZİNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ VERİLMİŞTİR.

ilgili Meslek Standardı çalışmaları yapılmıştır.

LİDERLİK AKADEMİSİ EĞİTİMLERİ

Kurumumuz çalışanlarının çağdaş yönetim teknikleri ile tanışmalarını sağlamak, kuruma vizyon kazandırmak, bu vizyonla yöneticilik yapmak ve kurumu hedeflerle yönetecek stratejik düşünce oluşumunu sağlamak amacıyla 77 lider adayı personele Liderlik Akademisi altında 10 gün süren Liderlik Eğitimleri verilmiştir.

Eğitimler şu şekildedir:

- Stratejik düşünce ve Gelecek Odaklı Planlama
- Hedeflerle Yönetim
- Süreçlerle Yönetim Anlayışı ve Değişim Yönetimi
- Proje Yönetimi ve Planlaması
- Finansal Yönetim
- Liderlik ve Etkili Yöneticilik
- Zaman ve Toplantı Yönetimi
- Yönetim ve Fonksiyonları
- Yöneticinin İletişim Ustalığı
- Yaratıcı Olmak ve Üretkenliği Yönetmek
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrolü
- Marka Yönetimi
- Kamu İhale Kanunu
- Farkındalık ve Empatik Yaklaşım
- Vaka Çalışması

SİMÜLATÖRLÜ SÜRÜŞ EĞİTİMLERİ:

16 Aralık 2013'te faaliyete geçen Simülasyon Merkezinin bünyesinde 3 adet otobüs simülatörü, 2 adet binek oto simülatörü, eğitim sınıfları, dinlenme odası ve eğitmen odaları bulunmaktadır. Eğitimler ile ilgili Afyon Kocatepe Üniversitesi ile işbirliği yapılmış olup, sınıf

eğitimleri 22.02.2014 tarihine kadar üniversite hocaları tarafından verilmiştir. Bu tarihten itibaren ise iç eğitmenlerimiz tarafından eğitimlere devam edilmiştir. Ocak-Mart 2014 döneminde 913 şoför personele verilen eğitim neticesinde %90,6 başarı, Nisan-Haziran döneminde 534 şoför personele verilen eğitim neticesinde %93,5 başarı, Temmuz-Eylül döneminde 399 şoför personele verilen eğitim neticesinde %93,5 başarı, Ekim-Aralık döneminde 438 şoför personele verilen eğitimler neticesinde %96,1 başarı oranına ulaşılmıştır.

GÜVENLİ VE EKONOMİK SÜRÜŞ EĞİTİMİ

İETT Akademi Projesi kapsamında Ayazağa Garajında oluşturulan Sürüş Pistlerinde şoför personelimize teorik, görsel ve uygulamalı Güvenli ve Ekonomik Sürüş Eğitimleri verilmiştir. Eğitimlere katılıp başarılı olan personelimize eğitim sonunda sertifikaları verilmiştir.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

2014 yılının ilk çeyreğinde 121, ikinci çeyreğinde 637, üçüncü çeyreğinde 239, son çeyreğinde ise 449 şoför personelimize iç eğitmenlerimiz tarafından İkitelli Eğitim Uygulama Merkezinde İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi verilmiştir. "Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" uyarınca tüm iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri A sınıfı iş güvenliği uzmanlarınca verilmektedir.

Eğitimler kapsamında 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, kanunun niteliği ve kanun dâhilindeki tanımlar, çalışanların temel hak ve sorumlulukları, işyerleri tehlike sınıfları, risk değerlendirme ilkeleri, iş sağlığı ve meslek hastalıkları, zararları ve önleme yolları, terör, yangın, sel, trafik kazası gibi acil durumlarda nasıl davranılması gerek-

tiği konularında uzmanlarca detaylı eğitim verilmiştir. Ayrıca tehlikeli ve çok tehlikeli işlerde çalışan 526 personele işyerlerinde yine aynı iş güvenliği uzmanları tarafından iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmiştir.

ENGELLİLER İÇİN TEMEL İLETİŞİM BECERİLERİ, MOTİVASYON VE ZAMAN YÖNETİMİ EĞİTİMİ

Kurumumuzun değişik birimlerinde engelli kadrosunda görev yapan personele yönelik düzenlenen bu eğitim kişisel ve kurumsal gelişime katkı sağlamak amacıyla düzenlenmiştir. Toplam 3 grupta 13-14.10.2014 / 20-21.10.2014 / 30-31.10.2014 tarihlerinde Kâğıthane Garajı Konferans Salonunda 09.00-16.30 saatleri arasında düzenlenen eğitimlere toplam 95 kişi katılmıştır.

İŞARET DİLİ EĞİTİMİ

Şoför personellere ve müşteri temas noktalarında görev yapan güvenlik görevlisi, bilet satış personeli, hat, hareket amiri gibi çalışanlarından oluşan 500 kişilik bir gruba İşaret Dili Eğitimi düzenlenmiştir. Bu eğitimlerle işitme engellilere daha kaliteli hizmet sunmak, onlarla daha rahat iletişim kurmalarını sağlamak, engellilerin hizmete erişimini kolay kılmak ve böylelikle engelli bireylerin de istek ve ihtiyaçlarının daha doğru ve yerinde karşılanmasına katkıda bulunmak amaçlanmıştır. Eğitimlerin verilmesi için İşitme Engelliler Federasyonu ile işbirliği yapılmıştır.

TEMEL İLKYARDIM EĞİTİMİ

Kurumumuz hizmet binalarında ve işyerlerinde yeterli sayıda ilkyardımcı bulundurulmasını sağlamak amacıyla düzenlenen eğitim, toplam 5 grupta 13-31.10.2014

tarihleri arasında İkitelli Garajı Eğitim Salonunda 09.00-16.30 saatleri arasında düzenlenmiş ve bu eğitimlere toplam 186 kişi katılmıştır.

ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

EMPATİ VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ EĞİTİMİ:

Kurumumuz çalışanları arasında iletişimi daha güçlü hale getirmek, oluşabilecek çatışma durumlarını önlemek ve empatik yaklaşım konusunda farkındalık oluşturmak amacıyla düzenlenmiştir. Eğitimlere toplam 83 personel katılmıştır.

ETKİLİ İLETİŞİM EĞİTİMİ

Psikoloğumuz tarafından Sürücülerle online sistem üzerinden iletişime geçen filo çalışanlarına, yüz yüze olmayan iletişimi sağlıklı yollarla yürütme konusunda eğitim verilmiştir. Eğitim başlıkları ise; sözel olmayan iletişim yolları (beden dili, vurgu ve ses tonu), iletişim çatışmalarının kaynakları, sağlıklı iletişimin püf noktaları ve iletişim çatışmalarını çözme stratejileridir.

İÇ İLETİŞİM YÖNETİM SİSTEMİ (CUBIC)

KULLANICI EĞİTİMİ:

Kurumumuzda çalışanlar arasındaki iletişim olanaklarının artırılarak iletişimin etkin hale getirilmesi amacıyla oluşturulan, İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığınca yönetilen İç İletişim Yönetim Sistemi Nisan 2014 itibarıyla devreye alınmıştır. 17.04.2014 tarihinde sistemin sağlıklı şekilde işletilmesi için birim iç iletişim sorumlularına yürütülecek program hakkında gerekli eğitimler verilmiştir.

AMAÇ 3 DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

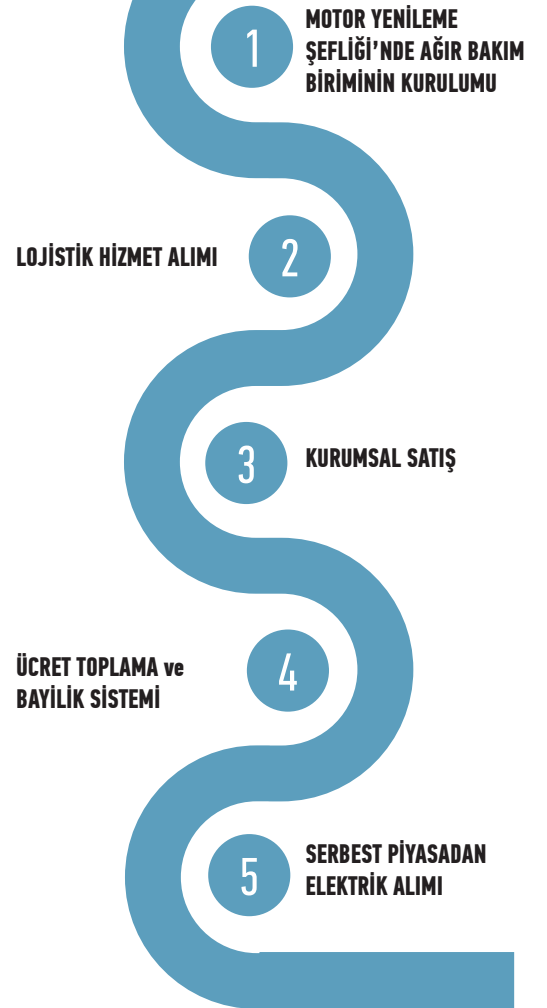
MOTOR YENİLEME ŞEFLİĞİ'NDE AĞIR BAKIM BİRİMİNİN KURULUMU

İETT garajlarında yapılan ağır bakım işlemlerinin tek bir yerden yapıp kontrol edilmesi amacıyla Motor Yenileme Şefliği bünyesinde ağır bakım birimi kurulmuştur.. Garajlarda “3. Kademe Birimi” olarak da bilinen ağır bakım kısımlarında sökölüp motor yenileme fabrikasına gönderilen motor, şanzıman ve diferansiyel malzemeleri bu birimin faaliyete geçmesiyle doğrudan Motor Yenileme Şefliği bünyesinde araçtan sökölüp, bakım ve onarımı yapıp tekrar araca montajı yapılabilmektedir.

LOJİSTİK HİZMET ALIMI

Garajlar arasında yedek parça taşıma maliyetlerini azaltarak kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını sağlamak amacıyla, 2011 yılında başlanan lojistik hizmeti

KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK



alım uygulaması bu yıl da devam ettirilerek bir önceki yıla göre %5 oranında tasarruf sağlamak hedef olarak belirlenmiştir. 2014 yılında 270 adet Mercedes Capacity araçların şanzıman revizyonları Sultanbeyli ilçesinde bulunan ZF Türk firmasında yaptırılmıştır. Revizyonu yapılan şanzımanların günlük İkitelli Garajına sevkiyatları lojistik araçlarıyla gerçekleştirilmiştir.

KURUMSAL SATIŞ

Kurumsal bayilik 2012 Mart ayında başlamıştır. Proaktiflik adına kurumsal satış yapmak için adliye, hastane, güvenlik şirketleriyle görüşmelere gidilip, görüşmelerden yeni kurumlar kazanılmıştır. Tüm ilçe belediyeleri, birçok hastane ve özel şirkete faks mail yolu ile ulaşılmıştır. 2014 yılı itibarıyla 106 Kurumsal Bayimiz mevcuttur.

ÜCRET TOPLAMA ve BAYİLİK SİSTEMİ

2012 Mayıs ayından itibaren Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı bünyesinde bayilik işlemleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. İstanbul'da toplam 2131 bayi bulunmaktadır. Bayilik sisteminde aşağıdaki yenilikler yapılmıştır:

1. Online Bayilik Başvurusu:

Bu sayede bayilik süreci hızlanmış ve bayilik verme süresi 7 güne kadar düşmüştür.

2. Veznelerin Kapatılması Ödemelerin Bankayla Alınması:

Bayiler tüm ödeme işlemlerini banka aracılığıyla yapmaya başlamıştır. Bu sayede Bayi İletişim Merkezlerinde işlem kolaylığı artmış ve güvenlik zafiyetleri giderilmiştir.

3. Ödeme Kanallarının Arttırılması:

- İnternet Bankacılığı
- Telefon Bankacılığı
- EFT ile Ödeme imkânları getirilmiştir.

SERBEST PİYASADAN ELEKTRİK ALIMI

EPDK serbest piyasa koşullarında toptan elektrik satış lisansına sahip firmalara serbest piyasa koşullarında elektrik satış yetkisi vermiştir. Elektrik yükünün bağlantı şekline, tarifesine ve abone türüne göre daha ucuza elektrik alımının mümkün olabileceği tespit edilmiştir.

Bu kapsamda İdareimiz bünyesinde bulunan 40 adet yüksek tüketimli tesisatlar için 10.200.336 kWh Serbest piyasadan elektrik alımı ihalesine çıkılmış ve ihale devam ederken tesisatların ihaleye ilave edilmesiyle bu sayı 78'e çıkartılmıştır. İhale ile toplamda %4,84 oranında indirimli olarak elektrik alınmıştır. Söz konusu tesisatların yıllık tüketimleri İETT genelindeki elektrik tüketiminin %96'sına tekabül etmektedir. Bu alım şekli ile gider kalemlerimizden biri olan elektrik alımlarımızda tasarruf elde edilmiştir.

AMAÇ 4 ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

EMİSYON ORANINI AZALTMAK

ELEKTRİKLİ OTOBÜS YOL PERFORMANS TESTİ

Dünyada fosil kaynaklı yakıtların azalması sonucu gerek çevresel gerekse ekonomik nedenlerden dolayı elektrikli araçların kullanım oranı her geçen gün artmaktadır. Bu yüzden İdareimiz bünyesinde elektrikli otobüslerin kullanılabilirliğini incelemek amacıyla “OTOKAR” firmasının ürettiği olduğu “Doruk Electra” ve “BYD” firmasının ürettiği olduğu “E-bus” isimli elektrikli otobüsler yol performans testine tabi tutulmuştur. Proje kapsamında “Doruk Electra” test aracı İETT Topkapı garajı sorumluluğundaki 28T (Topkapı-Beşiktaş), 90 (Draman-Eminönü) ve 80 (Yedikule-Eminönü) hatlarında sefere çıkmıştır. Bu hatlarda aracın yol performans verileri gözlemlenmiştir.

120 ADET OTOBÜSÜN CNG YAKITLI OTOBÜSE DÖNÜŞÜMÜ

CNG (Sıkıştırılmış doğalgazlı araç) Motor Dönüşüm Projesi kapsamında İETT araç filosunda bulunan ve egzoz

emiyon değerleri Euro 2 seviyesinde olan 120 adet Mercedes O 345 model otobüslerin tek yakıtlı CNG’li motora dönüşümü planlanmış olup dönüştürülme işlemi 2013 yılı sonlarında başlamış olup 2014 yılında araçların tamamı CNG yakıtlı hale dönüştürülmüş ve daha az karbon salınımı gerçekleştirilmiştir.

ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK

GÜNEŞ ENERJİSİNDEN ELEKTRİK ÜRETİM TESİSİ

İETT bünyesinde İkitelli Motor Yenileme Fabrikasında, Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü tarafından 10 kWp’lik anma gücüne sahip On-Grid sistem güneş enerjili elektrik üretim tesisi kurulumu gerçekleştirilmiştir. Toplam 42 adet PV polikristal yapıda modüle sahip sistem, Motor Yenileme Fabrikasının elektrik ihtiyacının % 2,67 oranında karşılamaya başlamıştır. Şebekeye entegre olarak kurulmuş olan bu sistemden üretilen enerji, iç ihtiyaç için kullanılmakta olup, mevcut elektrik şebekesine paralel olarak çalışmaktadır. Tesisin DC/AC dönüşümü yapan inverter üzerinde online internet bağlantısı ile tutulan verileri webserver ve ios/android/blackberry işletim sistemine sahip mobil cihazlar için de uygulamalar üzerinden uzaktan izleme özelliği mevcuttur. Kurulan tesis ile 2014 yılı içerisinde haftalık olarak 220 kWh, yıllık 11.370 kWh üretim gerçekleştirilmiştir. İkitelli Garajında kurulumu tamamlanan 10 kWp’lik Fotovoltaik Sisteme ilaveten 2014 yılında 15 kWp’lik Fotovoltaik sistem alımı gerçekleştirilmiştir. Yeni gerçekleştirilen ihale ile kurulu güç 25 kWp’e çıkartılmıştır. Mevcut üretim değerleri de göz önüne alındığında İdareimizin ihtiyaç duyduğu elektrik enerjisinin 30.000 kWh’lık kısmı güneş enerjisinden faydalanılarak elde edilmiş ve doğaya karbon salınımı azaltılmıştır.

ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

VERİMSİZ VE KAPASİTESİ YETERSİZ KAZANLARIN DEĞİŞİMİ

İkitelli garajımızda bulunan doğalgaz kazanlarının ekonomik ömrünü doldurması nedeniyle Motor Yenileme Fabrikası ve garajın ısı merkezi yenilenmiştir. Bu kapsamda güneş ışığından yararlanmak amacıyla doğalgaz kazanına destek olarak güneş panelleri konulmuştur.

GARAJ VE İDARİ BİNALARIN DIŞ CEPHE YALITIMLARININ YAPILMASI

Enerji verimliliği amacıyla idaremizde yalıtımsız olan idari binalarımıza yalıtım yapılması işi Hasanpaşa, Kâğıthane, Sarıgazi ve Topkapı garajlarımızda tamamlanmıştır.

İKİTELLİ GARAJI MÜDÜRLÜK VE İŞLETME BİNASINA VRF KLİMA SİSTEMİ KURULMASI

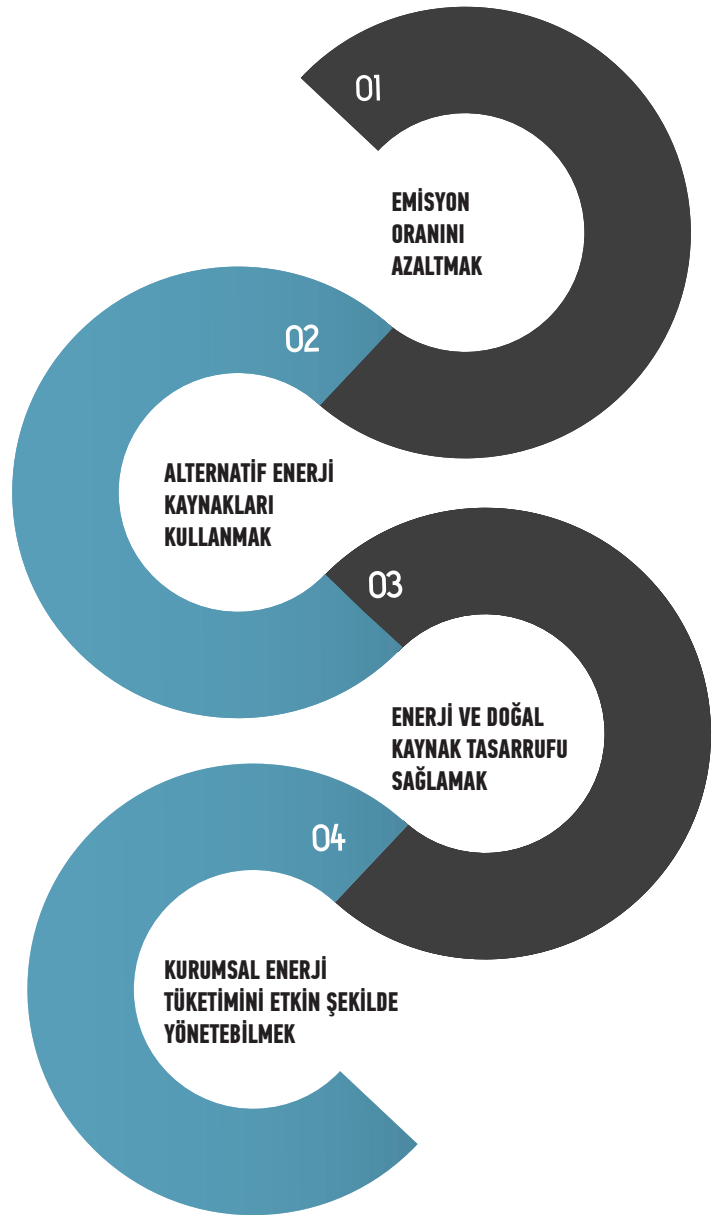
İkitelli Müdürlük ve İşletme binamızda mevcutta kullanılan split klimaların yerine enerji verimliliği sağlayacak, merkezi klima sistemi kurulmuştur.

KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

AKARYAKIT VE OTOMASYON SİSTEMİ

Mevcut filomuzdaki araçların akaryakıt tüketimi akaryakıt otomasyon sistemi ile yönetilmekte olup akaryakıt depolarındaki tüm hareketler (dolum, boşaltım, sıcaklık v.b.) online olarak izlenebilmektedir. Aynı şekilde stok programında da giriş-çıkışları takip edilmektedir.

Kurumumuzda günlük ortalama 268.558,39 lt motorin tüketilmekte olup, yaklaşık 2 günlük stokla çalışılmaktadır.



AMAÇ 5 HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

“153” NUMARASI ALTINDA ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ BİRLEŞTİRME PROJESİ

Tüm web sitelerimizde sağ alt köşesinde görülen Yardım İETT butonu, müşterilerimize gerçek zamanlı ve tam otomatik olmakla birlikte 7/24 cevap verebilme olanağı sağlamakta olan bir yardım botudur. Önceden oluşturulmuş soru-cevap setleri bulunmakta ve müşteri soruyu yazarken, sorulan soru veya ona yakın sorular ekranda belirerek soru üzerine tıklandığında cevap otomatik olarak pencerede görülmektedir. Bunun yanında sorular, sorulma sıklıklarına göre derecelendirilerek öncelik sırasına konulmaktadır. Eğer soru daha önce kayıtlı edilmemiş ise ekranda görünmeyecektir. Üç kez tanımlı olmayan soru sorulduğunda müşteri İETT Online Destek Hattına yönlendirilerek canlı destek operatörleri müşteri ile yazışma yöntemiyle iletişime geçip soruyu cevaplayarak yardımcı olmaktadır.

YOLCU BİLGİLENDİRME SERVİSİ

Yolcu Bilgilendirme Servisimiz 'de birçok bilgilendirme kanalları mevcut olmakla birlikte bu kanallar ile yolcularımıza 7/24 hizmet vermektedir. Yolcu bilgilendirme mecralarımız Web Sitemiz, sosyal medya, basın, kentsel alanlar, Mobil İETT, duraklar/peronlar, anons sistemi, otobüs giydirme, mobolar, dış arama, araç içi alanlar, mailing, mesaj servisi olmak üzere on üç tanedir. Böylelikle birçok yönden yolcularımıza kolaylıkla ulaşma olanağı sağlanmaktadır.

KAYIP EŞYA YAZILIMI

Toplu taşıma araçlarında unutulmuş ve kayıp edilen eşyalar kayıp eşya bürosunda tutulmaktadır. Hem yolcular hem de bizim için kolaylık sağlaması açısından bir CRM kayıp eşya yazılımı geliştirilmiştir. Böylelikle yolcularımızın kayıp edilen eşyalarına kolaylıkla ulaşılması sağlanmıştır.

HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

TOPLU ULAŞIM MÜKEMMELLİK ENDEKSİ ÇALIŞMASI

Bilgi birikimini yönetmek amacıyla İETT tarafından ortaya konulan “Toplu Ulaşım Mükemmellik (TUM) Endeksi”, Toplu Ulaşım Puanlama Modelinin oluşturulması ile birlikte modelin saha uygulamasının yapılması, sonuçların karşılaştırılarak yayınlanması ve belirlenen kategorilerde ödüller verilmesini kapsamaktadır. Bu kapsamda, alanında uzman akademisyenler ve toplu ulaşım otoritelerinin katılımıyla şehirlerin toplu taşıma faaliyetlerindeki performanslarını değerlendirme amaçlı objektif kriterler ve göstergelerin belirlendiği “Toplu Ulaşım Mükemmellik Endeksi Çalıştayı” düzenlenmiştir. Çalıştay bitiminde sonuç raporu yayınlanmış ve TRANSİST 2014 Ulaşım Sempozyumunda her bir kriter başlığı için başarılı şehirlere ödüller verilmiştir.

İETT HKÖM, PERFORMANS ÖLÇÜMÜ VE MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ OLMAK ÜZERE İKİ TEMEL ÖLÇÜM SİSTEMİNDEN OLUŞMAKTADIR. PERFORMANS ÖLÇÜMÜ, AÇIK DENETİM, GİZLİ DENETİM VE YAZILIM GÖSTERGELERİNİ KAPSAMAKTADIR. MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ İSE MEMNUNİYET ARAŞTIRMALARINI KAPSAMAKTADIR.

3. TARAF ÖHO DENETİM ÇALIŞMASI

Özel Halk Otobüsleri 3. Taraf Denetiminde;

- Servis Şartlarında
- Teknik ve Fiziki
- Evrak ve Sertifika

olmak üzere üç farklı alanda denetim yapılmaktadır. Fiili saha denetimleri 3.tarafça yapılırken denetim planları ve denetim kontroller Hizmet İyileştirme Müdürlüğünce yapılmaktadır. 2014 yılı Mart ayında başlayan 3. Taraf ÖHO saha denetimi çalışmaları şartnameye uygun olarak devam etmiş olup, planlandığı şekilde gerçekleşen denetimlerde; Mart-Aralık döneminde toplam 1800 araç sahada denetlenmiştir. Ayrıca Eylül ayından itibaren saha denetimlerinde Özel Halk Otobüsü araçların engelliye uygunluğunun araştırılması da yapılmaya başlanmıştır. Eylül –Aralık aylarında başlamış olan araçların engelliye uygunluk denetlemesi neticesinde 585 araç denetlenmiş bu araçların 205 âdeti (%35) engelli ulaşımına uygun olarak belirlenmiştir.

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ (HKÖM) ÇALIŞMALARI

İETT HKÖM, Performans Ölçümü ve Memnuniyet Ölçümü olmak üzere iki temel ölçüm sisteminden oluşmaktadır. Performans Ölçümü, açık denetim, gizli denetim ve yazılım göstergelerini kapsamaktadır. Memnuniyet Ölçümü ise Memnuniyet Araştırmalarını kapsamaktadır. HKÖM'ün performans ölçümü ile ilgili çalışmalar sözleşmenin imzalanması ile Ekim ayında başlamıştır. HKÖM de oluşturulan formlar ile yüklenici firma EN13816 standartlarına göre saha denetimleri yapmaktadır. EN13816 belgelendirme çalışmaları için Tünel ve Nostaljik Tramvayın performans ölçümleri olan açık ve gizli yöntemler ile Ekim ve Kasım ayında gerçekleştirilmiştir.

ÜNİVERSİTEYİ KAZANAN ÖĞRENCİLERE KAYIT ESNASINDA ELEKTRONİK KARTLARININ VERİLMESİ

2014-2015 Yılı öğretim dönemi kapsamında 43 üniversiteye proje dâhilinde, 125 bin öğrencimizin de kartları kayıt öncesinde basılarak dağıtımı gerçekleştirildi. İstanbul'da üniversiteye yeni başlayacak öğrencilerin %93'ünün kartları kayıt esnasında elden teslim edilmiştir.

YENİ ELEKTRONİK KART BAŞVURU MERKEZLERİNİN AÇILMASI

Kadıköy Başvuru Merkezi

Anadolu yakasında bulunan yolcularımıza konforlu ve kaliteli hizmet sunabilmek amacıyla Kadıköy Başvuru Merkezi açılmıştır. Proje kapsamında yolcularımızın tüm ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınmış ve bu doğrultuda Anadolu Yakasının en büyük başvuru merkezi olarak 17 gişeden oluşan başvuru merkezimiz hizmete girmiştir. Engelli yolcularımıza hizmet verebilmek amacıyla, 2 adet gişe engelli yolcularımıza özel olarak tahsis edilmiştir. Özellikle 65 yaş üstü ücretsiz kart ile yoğun taleplerin hızlı ve erişilebilir olarak karşılanması için 2014 yılı ilk çeyreğinde merkezi ve ulaşımı kolay bir noktada hizmet vermesi sağlanmıştır.

Metro İstasyonlarında Beş Adet Yeni Başvuru Merkezi Açıldı

Yolcularımızın İstanbul Kart'a hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmeleri için beş yeni İstanbulkart Başvuru Merkezi açılmıştır. Vatandaşların yoğun olarak kullandıkları M2 Kadıköy - Kartal Metrosunun Kadıköy, Ünalın, Bostancı ve Kartal istasyonları ile M2 Haciosman - Yenikapı Metrosunun Taksim İstasyonunda hizmete giren İstanbulkart Başvuru Merkezleri'nde yolcular tüm kişiselleştirilmiş kartlarını alabilmektedir. Açılan başvuru

YOLCULARIN İNTERNET VE ŞARJ HİZMETİNDEN ÜCRETSİZ OLARAK FAYDALANABİLMESİ İÇİN ARAÇLARA 3G MODEM TAKILARAK HİZMET SUNULMAYA BAŞLANMIŞTIR. HER BİR YOLCU İÇİN HAFTALIK 420 DAKİKA OLMAK ÜZERE TEKRARLANABİLİR İNTERNET ERİŞİM HAKKI TANINMIŞTIR..

merkezlerinde yolcuların İstanbul Kart'larını kaybetmeleri durumunda da eski kartta bulunan bakiyeyi yeni karta aktarabilmektedir.

Üsküdar ve Sultanbeyli Başvuru Merkezimiz Açıldı

Anadolu yakasında yolcularımızın taleplerini karşılayabilmek amacıyla Üsküdar ve Sultanbeyli İstanbulkart Başvuru Merkezlerimiz 2014 yılında hizmete açılmıştır. Hizmet vermeye başlayan bu başvuru merkezleri sayesinde bu bölgede yaşayan vatandaşlarımızın İstanbul Kartlarını hızlı ve kolay alması sağlanmıştır.

İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi Hizmet Vermeye Başladı

İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi ile dönemsel ve farklı bölgelerde oluşan talebin etkin olarak karşılanması amacıyla, İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi geliştirilerek yolcularımızın hizmetine sunulmuştur. 2014 yılının 3. Çeyreğinde hizmet vermeye başlayan Mobil Başvuru Merkezimiz ilk olarak Esenler ilçesinde hizmete başlamıştır. İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi'nin tüm mühendislik işleri ve imalatı İETT işçileri tarafından yapıldı. Bu gezici merkez sayesinde İstanbul'da taleplerin yoğun olduğu bölgelere erişim sağlanacağı özellikle yaşlılar ve engelliler gibi dezavantajlı gruplar, merkeze gitmeden bu gezici araç sayesinde kartlarını kolayca alabilmesine imkân sağlanmıştır. Bu amaçla hizmeti vatandaşın ayağına götürmek hedeflenmiştir.

ONLINE BAŞVURU İLE ELEKTRONİK KARTLARIN ADRESE GÖNDERİLMESİ

2014 yılında 65 Yaş Üstü Ücretsiz Kart, MEBSİS ve UNİSİS ile Öğrenci ve Öğretmenlerin de elektronik kartları adreslerine gönderilmeye başlanmıştır. Geçen yıllara göre

online başvuru yapıp elektronik kartları adreslerine gönderilen yolcu sayımız sürekli artış göstermektedir.

TOPLU ULAŞIM İÇİN BİLGİLENDİRME VE YÖNLENDİRME MATERYALLERİ HAZIRLANMASI

Yolcularımızın İstanbulkart ile ilgili yenilikler ve sunulan hizmete erişimin kolaylaştırması için yapılan bilgilendirme ve yönlendirme çalışmaları için İstanbul'un çeşitli noktalarına yönlendirme ve bilgilendirme tabelaları konmuştur.

HAT-ARAÇ DAĞILIM PLANLARININ HAZIRLANMASI

Yolcu talepleri incelenerek yeni hat planlaması, güzergâh değişiklikleri, ara durak düzenlemeleri, hat uzatma ve kısaltmalar yapılarak yıl içerisinde planlanan rotasyonlar yapılmıştır.

ARAÇ İÇİ İNTERNET VE USB ŞARJ HİZMETİ

Yolculuk konforunun artırılması amacıyla başlatılan bu uygulama günlük hayatın zorunlu bir ihtiyacı olan cep telefonları ve diğer akıllı cihazların yolculuk süresi içinde olası enerji ihtiyacının karşılanmasını sağlamaktadır. Yolcularımızın, bu uygulama ile cep telefonu, tablet gibi mobil cihazlarını yolculuk esnasında şarj etmeleri ile zamandan tasarruf sağlanmıştır. Bu sayede kurumumuz yenilikçi bir uygulamaya öncülük etmiştir.

Yolcuların internet ve şarj hizmetinden ücretsiz olarak faydalanabilmesi için araçlara 3G modem takılarak hizmet sunulmaya başlanmıştır. Her bir yolcu için haftalık 420 dakika olmak üzere tekrarlanabilir internet erişim hakkı tanınmıştır.

BİSİKLET APARATI

Bisikletli yolcularımızı da taşıyabilmek için 20 adet

aracımıza bisiklet aparatı montajı yapılmıştır. Hatlar belirlenerek en çok tercih edilen bölgelere aparatlı araçlar gönderilmektedir.

ÖZEL TOPLU ULAŞIMDA HİZMET KONFORUNUN YÜKSELTİLMESİ

Araçların engelli erişimine uygun bir biçimde yenilenmesinin desteklenmesi kapsamında basamaksız (Alçak tabanlı) araçlardan 7 yaşa kadar ruhsat bedeli alınmaması kararlaştırılarak uygulanmaya başlanmıştır.

HAT BİLGİLERİNİN DİJİTAL ORTAMA AKTARILMASI

TUBS Projesi kapsamında, 720 adet hat gidiş ve dönüş olarak çizilerek 12.087 adet durak bu hatlara bağlandı. ArcGIS programının kullanıldığı çalışmada, Hat ve Duraklara ait sayısal haritalar üretilmiş oldu. Bununla beraber Güzergâhlara ve duraklara eklenen öznitelik verileri ile CBS tabanlı analiz ve sorgulamalar yapabileceğimiz bir platform oluşturuldu.

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

SAHADA GÖREVLİ PERSONELE ÜNİFORMA VE BİLGİSAYAR TEMİNİ

Sahada görevli peron amirlerine personeller ve yolcular arasından fark edilebilirliğini artırmak amacı ile amir personellerimizin reflektörlü yelek giymesini sağlayarak yolcular tarafından fark edilebilirliğini artırmak amaçlanmıştır. Ayrıca amirlerin değişen anlık bilgilere daha çabuk ulaşmasını sağlamak, yolcuları anlık gelişmelerden haberdar edebilmesi amacı ile saha da çalışan personellere internet bağlantısı bulunan tabletlerin dağıtılması, sahada çalışan amir personellerin çalışmalarını kolaylaştırmak

ve çalışma performanslarını artırmak amacıyla uygun görülmüştür.

İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

HAT REORGANİZASYONU

Çatalca ilçesine toplu ulaşım hizmeti veren otobüs hatları incelenerek hatların iyileştirilmesi ve tarife parametrelerinin reorganizasyonunun yapılması amaçlanmaktadır. Paralel güzergâhları ortadan kaldırmak ve taşımacılar arası rekabetin en aza indirgenmesini sağlamak, uzun hatların sebep olduğu işletme maliyetlerini azaltmak, yolculara sunulan toplu ulaşım hizmetinin kalitesini artırmak, bilet tarifelerindeki sadeleşmeyi sağlamak gibi gerekçelerle Çatalca hatlarının Yenibosna yerine Çatalca Merkez'de sonlandırılması planlanmış ve uygulanmıştır.

HAT OPTİMİZASYONU

Manisa Hat Ağı Optimizasyonu

Bu çalışmanın amacı Manisa İlindeki mevcut ulaşım sisteminde iyileştirmeler yapmak ve Merkez ile ilçeler arasındaki entegrasyonu maksimum verimlilikle sağlamaktır. Toplu ulaşım sistemi analiz edilerek hat optimizasyonu yapılmış olup danışmanlık hizmeti kapsamında toplu ulaşım analiz ve inceleme ve önerileri içeren bir rapor hazırlanmıştır.

Bolu Hat Ağı Optimizasyonu

Bu çalışmanın amacı Bolu İlindeki mevcut ulaşım sisteminde iyileştirmeler yaparak, hat ağının reorganizasyonunu maksimum verimlilikte gerçekleştirmek ve yolcu taleplerini en etkin şekilde karşılayacak hat ağı kurgusunu planlamaktır.

Bolu ilindeki toplu ulaşım sistemi analiz edilerek hat optimizasyonu yapılmış olup danışmanlık hizmeti kapsamında toplu ulaşım analiz ve inceleme ve önerileri içeren bir rapor hazırlanmıştır.

Yüksek Hızlı Tren (YHT) Entegrasyonu

Ankara-İstanbul (Pendik) Yüksek Hızlı Tren hattının 2014 yılı içerisinde açılması nedeniyle, Pendik Tren Garı'na hizmet edecek bir peron alanı tasarlanarak hizmete alınmıştır. Söz konusu peron alanından entegre ulaşım hizmeti sağlamak üzere, KM20 Pendik YHT-Kartal Metro, KM22 Sabiha Gökçen Havaalanı-Kartal Metro-Cevizli ve 132H Pendik YHT-Sabiha Gökçen Havalimanı hatları açılmıştır.

FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

DECT SİSTEM KURULUMU

Sabit telefonların mobil olarak kullanılabilmesi, böylece iletişim kayıplarının en aza indirilmesi ve verimin artırılabilmesi amacıyla dect telefonlara ihtiyaç duyulmuştur. Sürekli hareket halinde olan çalışanların olduğu garajlarda Dect sistemi çalışanlara büyük avantaj sağlamaktadır.

METROBÜS HATTI İLAVE KAMERA VE ANONS SİSTEMLERİ ALIMI

İdaremize ait Metrobüs Hattındaki kamera sistemi, istasyonların güvenliği ve araçların yoğunluğuna göre yönlendirilmesi açısından önem arz etmektedir.

Ayrıca istasyonlarda bulunan anons sistemleri de sefer bilgilerine yolcuların daha kolay ulaşabilmesini sağlamaktadır. Kurumumuz, yolcuların daha rahat seyahat etmeleri için metrobüs hattı istasyonlarında genişletme çalışmaları yapmıştır.

SES VE GÖRÜNTÜLÜ SİSTEMLER ÜRÜN TEMİNİ VE KURULUMU

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Kartal ve Sancaktepe Park Garajlarına, Pendik İşletme Şefliği, Kadıköy ve Üsküdar Elektronik Kart Satış Bürolarına, Yemekhane Üretim Bölümlerine güvenliğin daha etkin olması amacı ile kamera sistemlerinin kurulumu, ürünlerin temini, gerekli alt yapı (enerji & data kablolama vb.) kurulumu, montaj işleminin yapılması ve devreye alınması işlemleri ve eğitim ve test - kontrol işlemlerini de kapsayan faaliyetler 2014 yılı içerisinde tamamlanmıştır.

KİOSK CİHAZ ALIMI

Garajlarda ve işletmelerde bulunan personelin iş emirlerini, maaş bilgileri ve diğer bilişim ihtiyaçlarını karşılamakta bilgisayarlar yeterli olmadığından, Kiosk bilgilendirme sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Dış müşteriye kurum uygulamalarının kullanılabilmesinin sağlanması için Kiosk cihazı alımı çalışmaları tamamlanmış olup hizmete sunulmuştur.

NETWORK ALTYAPI İYİLEŞTİRMELERİ

Genel Müdürlük, garaj ve işletmeler arasındaki data hatları iyileştirilerek fiber optik altyapıya geçilmesi ve İBB fiber ağından daha çok yararlanıp, Türk Telekom'un metroethernet yapısından faydalanılmıştır. Bunun dışında noktadan noktaya wifi ve 3G back-up gibi alternatiflerle de güçlendirme yapılmıştır.

12 adet Garaj ve İşletmeye F/O Altyapı Kurulması

İETT çok lokasyonu olan bir yapıya sahip olduğundan iletişimin sürdürülebilirliği önem arz etmektedir. Bu sebeple garajların merkezle ve diğer garajlar ile iletişim ağı-

nın geniş banda sahip olacak şekilde sürekli iyileştirilmesi çalışmaları yapılmaktadır. Ring topolojisi ile bağlantıda yaşanan bir problem paralel diğer bağlantılar üzerinden devam ettirilebilmektedir.

Bu çerçevede İBB'nin İstanbul'daki mevcut fiber optik altyapısı incelenmiş ve bu altyapıya en yakın noktalardan eklemenecek şekilde bir altyapı (kazı) çalışması ve kablo çekimi için gerekli hazırlık çalışmaları yapılmıştır.

12 adet garaj ve işletmenin fiber optik altyapıya geçirilmesi için gerekli altyapı ve kazı çalışmaları tamamlanmış, fiber optik kablolar çekilmiştir. 2014 yılı sonu itibarıyla İETT nin sahip olduğu fiber optik altyapı mesafesi 300 km ye ulaşmıştır.

Metrobüs Hattı Kabin Deplase ve İBB ile Altyapı Entegrasyonu Projesi

Metrobüs Avcılar – Zincirlikuyu arasında bulunan istasyonlarda İETT kabinlerinin, daha büyük ve daha kullanışlı olan İBB nin 42U kabinlerine taşınması sağlanmıştır. Bunun sonucu olarak tüm Metrobüs istasyonlarında İBB ile İETT sitemleri aynı kabinde toplanmış ve İBB-İETT network altyapı entegrasyonu mümkün hale gelmiştir.

Şişli ve Metrobüs Zincirlikuyu İşletmeye F/O Altyapı Getirme Projesi

Mecidiyeköy peron alanına taşınan Şişli İşletme binasına, yaklaşık 300m fiber optik kablo kullanılarak Metrobüs Mecidiyeköy istasyonundan ağ kablosu çekilmiştir. Bu kapsamda Şişli işletmede ihtiyaç duyulan Türk Telekom kiralık DSL hattı ve Türk Telekom telefon hattı ihtiyacı bu fiber ağı üzerinden ücretsiz olarak karşılanmıştır. Ayrıca Zincirlikuyu da bulunan Metrobüs İşletme binasına, yaklaşık 350m fiber optik kablo kullanılarak Metrobüs

Zincirlikuyu istasyonundan ağ kablosu çekilmiştir. Bu kapsamda Metrobüs işletmede ihtiyaç duyulan Türk Telekom kiralık DSL data hattı ve Türk Telekom telefon hattı ihtiyacı bu fiber ağı üzerinden ücretsiz olarak karşılanmıştır.

Genel Müdürlük Binalarına Kablosuz Ağ Kurulması

Genel Müdürlük Metrohan ve Karaköy binalarında tüm personelin faydalanabileceği kablosuz ağ altyapısı kuruldu. Bu hizmet kapsamında, İETT personeli kendi LDAP kullanıcı adı ve şifreleriyle “İETT kullanıcı” adındaki ssid ile İETT networküne bağlanıp yerel ağ kaynaklarını ve interneti kullanabilmektedirler. İlgili hizmet; notebook, tablet ve akıllı telefon gibi tüm mobil cihazlar ile kullanılabilir.

İETT BEYLİKDÜZÜ METROBÜS PARK ALANI REVİZYON HANGARI YAPILMASI

Metrobüs Hattı Beylikdüzü son durakta yağ-yakıt ikmal, yıkama ve çalışma ofislerinin bulunduğu hangar yapımı tamamlanmıştır.

İDAREMİZE AİT MUHTELİF BİNALARIN BAKIM VE ONARIMININ YAPTIRILMASI

İdaremize ait bina, garaj, lojman ve hareket Amirliklerinde ihtiyaç duyulan yerlerde gerekli bakım ve onarım ve düzenlemeler yapılmıştır.

Karaköy Yemekhanesi Mutfak

Kısımının ve Tuvaletlerin Yenilenmesi

Karaköy hizmet binamızda yer alan tuvaletler ve yemekhane birimi tüm tesisatları ile birlikte yenilenmiştir.

Karaköy ve Metrohan Binası İç Aydınlatmaların Yenilenmesi

Yeni takılan armatürler ile İSG direktifleri gereği ofislerde bulunması gereken 500 lükslük aydınlatma düzeyi oluşturulmuş olup, elektrik tüketiminde yaklaşık % 48 tasarruf sağlanmıştır.

Metrohan Binası Asansörünün Yenilenmesi

Metrohan binası büyük asansörün kapıları ve elektronik aksamı, ekonomik ömrünü doldurmuş olduğundan ve sık arıza verdiğinden mağduriyetin giderilmesi için tüm ekipmanları ile birlikte yenilenmiştir.

OTOMATİK HANGAR KAPILARININ YAPILMASI

İkitelli Garajında ihtiyaç olan 5 adet otomatik hangar kapısı yapılmıştır.

HASANPAŞA GARAJI BOYAHANESİNE HAVALANDIRMA VE ISITMA YAPILMASI

İdareimiz Muhtelif garajlarda Entegre Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında yapılan toz ölçümü ve ortam VOC (uçucu organik bileşik) ölçüm sonuçlarına göre değerleri yüksek çıkan bölümler ile ilgili havalandırma yapılması işi tamamlanmıştır.

GARAJ SAHA AYDINLATMALARININ YENİLENMESİ

Garajlarımızdaki çevre aydınlatmaların yenilenmesi, gece çalışmalarındaki kaza riskini azaltmakla beraber gece çalışma konforunu artırmakta, dışarıdan gelecek olası tehlikelere karşı güvenlik birimlerinin işini kolaylaştırmaktadır.

EDİRNEKAPI VE AYAZAĞA DESTEK AMBARLARI REVİZYONU

Edirnekapi ve Ayazağa destek ambarlarının fiziki koşullarının iyileştirilerek daha iyi hizmet verecek şekilde modernizasyon çalışmalarının yapılması için hizmet alım işi gerçekleştirilmiş olup revizyon işlemleri tamamlanmıştır.

HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK**İŞ SÜREKLİLİĞİ MERKEZİNİN KURULMASI VE SUNUCU STORAGE ALINMASI**

İSM sistemi iki ayrı binada Karaköy Ana Sistem Odası ve Metrohan İSM merkezi arasında birbirinin birebir kopyası ve aktif – aktif çalışacak bir şekilde bir sistem kurulması amaçlanmıştır. Bu iki aktif – aktif yapının bir adet de AKOM ya da İBB YÜGİM (Yüksek Güvenlikli İş Sürekliliği Merkezi'nde) pasif yedeği bulunacaktır. Kurgulanan bu sisteme göre aktif nodelardan birinin tamamen erişilmez duruma gelmesi halinde diğer aktif node tüm yükü üzerine alarak çalışmaya devam edecektir. Son kullanıcılar bu kesintinin farkına varmadan ve zaman kaybetmeden çalışmalarına devam edeceklerdir. İki aktif node'un aynı anda gitmesi durumunda ise pasif node maksimum 30 dakika sonra ayağa kaldırılıp sistem çalışmaya devam edecek ve aktif nodelar çalışır duruma geldiğinde 15 dakikalık planlı bir duruş yapıp sistem tekrardan aktif – aktif – pasif şeklinde çalışmasını sürdürecektir. Sistem kurulumu başarıyla tamamlanmıştır.

AKILLI DURAK ALIMI, BAKIMI VE MODERNİZASYONUN YAPILMASI

Mevcut durumda bulunan eski direk tipi yolcu bilgilendirme ekranlarının revize edilerek sahaya tekrar montajlarının gerçekleştirilmesiyle akıllı durak sayımızda büyük bir artış sağlanmıştır.

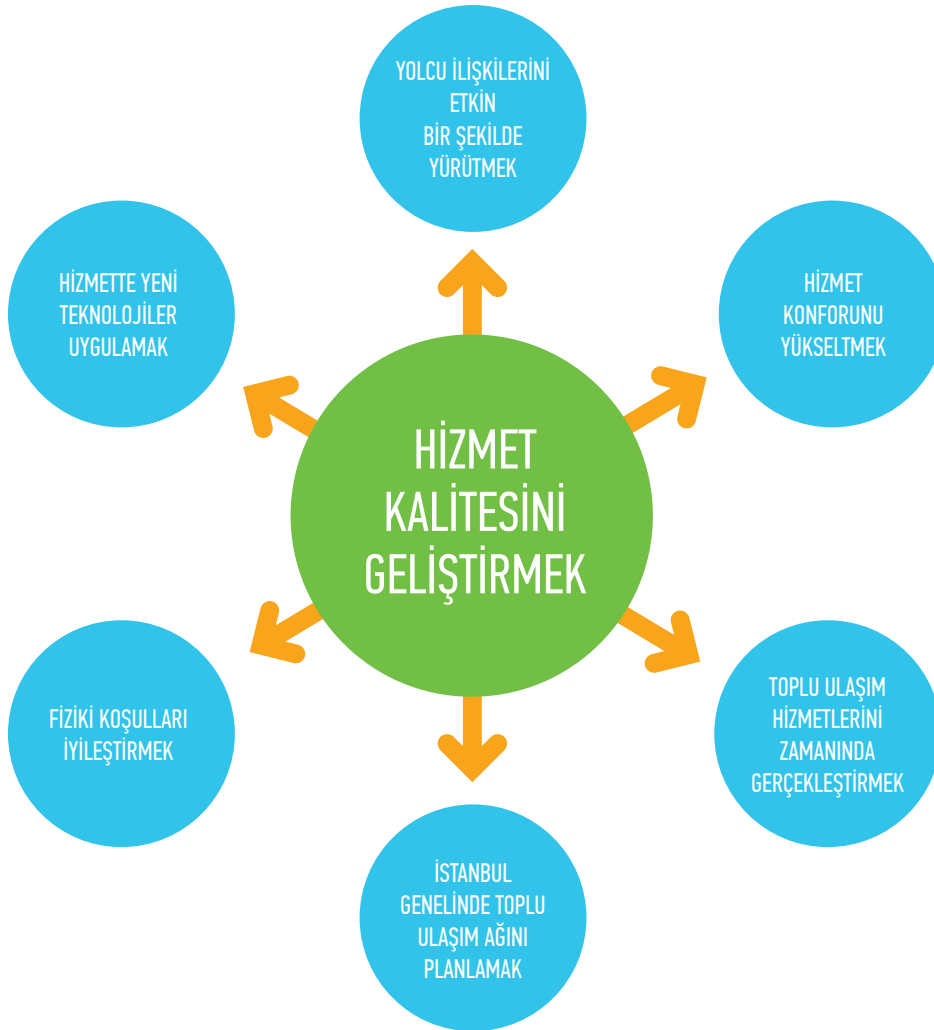
İdareimiz sorumluluğunda İstanbul genelinde bulunan çeşitli lokasyonlardaki akıllı duraklarımız ile duraktan

geçecek olan aracın geliş süresini dakika verisi olarak gösterebilmekteyiz. Ancak gelişen teknolojiler ile birlikte ihtiyaçların artmasına bağlı olarak:

- Sökülen direk tipi ekranların modernize edilerek tekrar Akyolbil sistemine kazandırılarak geri dönüşüm sağlanması
- Mevcuttaki dijital ekranların teknolojinin gerisin-

de kalması ve sayılarının yeterli olmaması sebebiyle ilave yeni nesil Tek Yönlü Dış Ortam 46" Yolcu Bilgilendirme, Çift Yönlü Dış Ortam 46" Yolcu Bilgilendirme, Wall Tipi Durak ekranlarının alımı

- Enerji aktarma panoları kullanılarak elektrik alt-yapısının daha güvenli ve kesintisiz hale getirilmesi adına belirtilen faaliyetlerden gerçekleştirilmiştir.



AMAÇ 6 KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

TÜNELİN 139. YIL KUTLAMALARI

Karaköy ile Beyoğlu arasında çalışan, Londra metrosundan on iki yıl sonra hizmete giren ve dünyanın en eski ikinci metrosu olan Tünel, bu yıl 139. yaşını kutladı. 139. yaşı dolayısıyla karanfiller ile süslenen Tünel, yolcularını müzik resitali ile karşıladı. Çeşitli müzisyenler eşliğinde gün boyu süren müzik ziyafeti yolculara keyifli dakikalar yaşattı.

İSTANBUL TRAMVAYLARININ 100. YILINI KUTLAMALARI

Elektrikli tramvayların 100. yılı dolayısıyla Taksim-Tünel hattında nostaljik tur düzenlendi. 100. yıla özel düzenlenen etkinlik kapsamında yolcuları eski bayan biletçi ve vatman karşıladı. Yolculara temsili bilet kesildi ve 100. yıl için bastırılan hatıra paralardan dağıtıldı.

“TURİZM ODAKLI TOPLU ULAŞIM VİZYONU”

ORTAK AKIL KONFERANSI

İstanbul’un her geçen gün daha fazla cazibe merkezi haline gelmesi sonucu Turizm potansiyeli artmaktadır. Artan potansiyelimiz turizm gelirlerini arttırmakta ancak beraberinde toplu ulaşım alt ve üst yapısında iyileştirmeler yapmamızı zorunlu kılmaktadır. İETT tarafından düzenlenen Ortak Akıl Konferansı ile “Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu” konu başlığı ele alınmış ve paydaşlar ile güçlü bir iletişim ağı oluşturulmuştur. İç ve dış paydaşlar ile İETT önderliğinde ulaşım otoriteleri bir araya getirilmiş ve fikir paylaşımında bulunarak çözümün zihin haritasını oluşturulmuştur. Alanında uzman akademisyenler, özel sektör temsilcileri, otoriteler ve sivil toplum kuruluşlarından 67 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen “Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu” Ortak Akıl Konferansı sonrasında sonuç raporu hazırlanarak katılımcılara dağıtılmıştır.

“TOPLU ULAŞIMDA MODLAR ARASI ENTEGRASYON VİZYONU” ORTAK AKIL KONFERANSI

İBB ve İETT tarafından düzenlenen Ortak Akıl Konferansı ile “Toplu Ulaşımında Modlar Arası Entegrasyon Vizyonu” konu başlığı ele alınmış ve paydaşlar ile güçlü bir iletişim ağı oluşturulmuştur. İBB ve İETT önderliğinde ulaşım aktörleri bir araya gelmiş ve fikir paylaşımında bulunarak çözümün zihin haritasını oluşturulmuştur.

Alanında uzman akademisyenler, özel sektör temsilcileri, otoriteler ve sivil toplum kuruluşlarından 71 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen “Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu” Ortak Akıl Konferansı sonrasında sonuç raporu hazırlanarak katılımcılara dağıtılmış ve ilgili

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

- TÜNELİN 139. YIL KUTLAMALARI
- İSTANBUL TRAMVAYLARININ 100. YILINI KUTLAMALARI
- "TÜRİZM ODAKLI TOPLU ULAŞIM VİZYONU"
- ORTAK AKIL KONFERANSI
- "TOPLU ULAŞIMDA MODLAR ARASI ENTEGRASYON VİZYONU" ORTAK AKIL KONFERANSI
- TRANSİST SEMPOZYUMU

TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

- CNR KİTAP FUARI'NDA İETT STANDI
- İETT, CEBIT BİLİŞİM EURASIA 2014 FUARI'NDA
- MARATHON EXPO 2014
- ENGELSİZ YAŞAM FUARI
- KSS DERNEĞİ PAZARYERİ ORGANİZASYONU
- IBBG (INTERNATIONAL BUS BENCHMARKING GROUP) ÇALIŞMALARI
- 23. KALİTE KONGRESİ
- BENCHMARKING GROUP ÇALIŞMALARI

kurumlara gerekli aksiyonlar açılmıştır.

Alanında uzman akademisyenler, özel sektör temsilcileri, otoriteler ve sivil toplum kuruluşlarından 71 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen "Toplu Ulaşımında Modlar Arası Entegrasyon Vizyonu" Ortak Akıl Konferansı sonrasında sonuç raporu hazırlanarak katılımcılara dağıtılmıştır.

TRANSİST SEMPOZYUMU

Transist Uluslararası Sempozyum ve fuar etkinliğimiz bu yıl 4S teması ile 19– 20 Aralık 2014 tarihlerinde İstanbul Kongre Merkezinde düzenlenmiştir. 4S ana temasına uygun olarak Safety, Simplicity, Smart, Sustainabil ve Sustainability başlıklı toplamda 5 adet akademik oturum düzenlenmiş ve 74 adet tam bildiri metni içerisinde 24 tanesi seçilerek bu oturumlarda sunulmuştur.

Toplu Ulaşım alanında 2014 yılı için öne çıkan konular olan "Değişen Dünya için Ulaşım Teknolojileri Trendleri", Ulaşım Modlarının Gelecek Perspektifinde İnovasyon", "Yeni Ulaşım Teknolojilerinin Topluma Entegrasyonu", "Küresel Şehirler ve İstanbul", Kent İçi Toplu Ulaşımında Gelecek Vizyonu", "Ulaştırma Büyük Veri: Uygulamalar, Etkiler, Kısıtlar" başlıklı 6 ana oturum gerçekleşmiştir.

TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

CNR KİTAP FUARI'NDA İETT STANDI

Bu yıl ana teması 'Sosyal medya ve çocuk' olan CNR Kitap Fuarı, CNR EXPO Yeşilköy'de yapıldı. CNR EXPO Yeşilköy'de 01 Mart 2014 tarihinde başlayan CNR Kitap Fuarı'nda İETT standı çocuklar tarafından büyük ilgi gördü. Fuarda çocuklar için özel olarak tasarlanan bir bölümde çocuk kitapları sergilenirken küçük ziyaretçilerin zaman geçirebileceği oyun alanları da oluşturuldu. Çocuk özel

bölümde sunulan çocuk tiyatrosu ve dijital oyun gibi etkinlikler yapılırken, görme engelli çocuklar için kitap dinleme alanları oluşturuldu.

İETT, CeBIT BİLİŞİM EURASIA 2014 FUARI'NDA

Avrasya bölgesinin en büyük Uluslararası Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Uydu İletişimi, Yayıncılık, Kablo ve TV Sektörünü buluşturan ve yeni ürünleri ve hizmetleri sergilemeye uygun teknolojik bir platform yaratan “CeBIT Bilişim Eurasia Fuarı 11 – 14 Eylül 2014 tarihleri arasında İstanbul CNR Expo Fuar Merkezinde yapıldı. İETT de bu önemli fuarda 11. Salon Kurumsal alanda yerini almış olup ziyaretçilerin yoğun ilgi gösterdiği İETT standında, İETT'nin geliştirdiği Akıllı Ulaşım Sistemleri, MobİETT ve Nasıl Giderim uygulamaları ziyaretçilere tanıtılmıştır.

MARATHON EXPO 2014

İETT'nin de katıldığı 33. İstanbul Maratonu Marathon EXPO 2014 Fuarı, 13-15 Kasım 2014 tarihleri arasında Sinan Erdem Spor Salonu'nda düzenlendi.

ENGELSİZ YAŞAM FUARI

Engellilerin, yaşlıların ve bakıma muhtaç kişilerin ihtiyaç duyduğu tüm ürünlere aynı yerde ulaşılabilmesine imkân sağlayan 7'nci EYAFexpo Engelsiz Yaşam Fuarı, İstanbul Fuar Merkezi'nde açıldı. İETT, engellilere yönelik yaptığı projeleri tanıtmak için 7'nci “EYAFexpo Engelsiz Yaşam Fuarı'na katıldı.

KSS DERNEĞİ PAZARYERİ ORGANİZASYONU

Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından bu yıl 6'ıncısı gerçekleştirilen “Kurumsal Sosyal Sorumluluk Pazaryeri” etkinliğinde İETT, Kurumsal Sosyal

Sorumluluğun görünürlüğüne yaptığı katkıdan dolayı takdire layık görüldü.

IBBG (INTERNATIONAL BUS BENCHMARKING GROUP) ÇALIŞMALARI

İETT'de IBBG üyeliği için faaliyetler 2012 yılında başlamıştır. Görüşmeler ve karşılıklı müzakereler neticesinde Nisan 2013 Nisan ayında topluluğa üye olunmuştur. 2014 Haziran ayında Seattle'da, aralık ayında Barcelona şehrinde grubun üyelerinin katıldığı toplantıya katılmada bulunulmuştur. Toplantılar neticesinde üç adet vaka analizi çalışması tamamlanmış olup, bunlar enerji ve çevre operasyonları, planlamanın etkinliği ve ayrıcalıklı otobüs hizmetleri ile ilgilidir.

23. KALİTE KONGRESİ

Bu yıl 23.sü gerçekleştirilen ve üçü “İşletmeler”, dördü ise “Kamu Yönetimi ve Kamu Hizmetleri” alanında olmak üzere toplam 7 kurum ve kuruluşun başvuru yaptığı “Türkiye Mükemmellik Ödülleri” töreni İstanbul Kongre Merkezi'nde yapıldı.

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve TUSİAD tarafından bu yıl 22.si düzenlenen “Türkiye Mükemmellik Ödülleri” sahiplerini buldu. Ödüle, kamu yönetimi alanında başvuran **İETT, Türkiye Mükemmellik Ödülü'nü kazandı.**

AMAÇ 7 KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

YAŞLILAR HAFTASI'NA ÖZEL SOSYAL SORUMLULUK PROJESİ

18-24 Mart tarihleri arasında kutlanan Yaşlılar Haftası dolayısıyla her yıl yaşlılara yönelik bir sosyal sorumluluk projesini hayata geçiren İETT, bu yıl bir grup Darülaceze sakinini Florya'da bulunan dev akvaryuma götürdü. Darülaceze sakinleri, Okmeydanı'nda bulunan merkezden sabah saatlerinde kendileri için özel olarak tahsis edilen otobüslerle alındı. Daha sonra sahil yolunu takiple Florya'ya ulaşan sakinler, burada İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ait sosyal tesislerde hep birlikte öğle yemeği yedi. Ardından Florya'da kurulan dev akvaryuma geçilerek gezi programı tamamlandı. Gezinin sonunda katılımcılara, bu özel günün anısına çeşitli hediyeler verildi.

SİZİNKİLER DERGİSİNİN KÜÇÜKLERLE BULUŞMASI

İETT hakkında bilgileri, toplu taşıma kurallarını, eğitici

bulmacaları, boyama sayfalarını, çıkartmaları ve eğitici çizgi romanı, barındıran dergi okul ziyaretlerinde, fuarlarda, sosyal sorumluluk projelerinde ve diğer birçok alanda kullanılmak üzere eğitici ve öğretici bir kılavuz olarak hazırlanmıştır.

İETT'DEN SEVGİ EVLERİ'NDE KALAN ÇOCUKLARA BAYRAM SÜRPRİZİ

Kurumumuz yetkilileri Kurban Bayramı öncesinde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü'ne bağlı Sevgi Evleri'nde kalan çocuklar ile bayramlaşarak, onlara çeşitli hediyeler dağıttı. Sosyal Sorumluluk Projesi kapsamında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğü'ne bağlı Sevgi Evlerinde kalan 35 çocuk Kurban Bayramı öncesinde Kurumsal İletişim Müdürlüğümüz tarafında gezdirildi. İETT otobüsleriyle Sevgi Evleri'nden alınan çocuklarla birlikte İBB Kasımpaşa Sosyal Tesislerde kahvaltı yapıldı. Burada gerçekleştirilen kahvaltının ardından çocuklara Topkapı'da bulunan Panorama 1453 Tarih Müzesi gezdirildi.

KURUMU TANITICI KİTAP, AFİŞ VE BROŞÜR HAZIRLANMASI

Gelişen koşullara göre idarenin İstanbul'da kent içi ulaşımı anlatarak toplu ulaşım kültürünü oluşturmak ve yaymak için kurumu tanıtıcı ve imaj geliştirici çeşitli yayınlar hazırlanmıştır. Bu yayınlardan bazıları şunlardır:

- Seyristanbul,
- Hatıralarla İETT,
- İETT Durak İsimlerinin Ortaya Çıkış Hikâyeleri,
- Limon İle Zeytin Animasyonları,
- Sosyal Medya Ve KalDer İçin Videolar,
- Kurum İçerikli Bülten,

KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASIYLA KAMUOYUNDA İETT'NİN ALGISI, KURUMA KARŞI DUYULAN İNANÇ VE KURULUŞUN SAHİP OLDUĞU GÜVENİLİRLİK ARAŞTIRILMIŞTIR. ARAŞTIRMA KAPSAMINDA 1.779 KİŞİ İLE GÖRÜŞÜLMÜŞ VE BİRÇOK FARKLI PAYDAŞ İLE GÖRÜŞÜLMESİ NEDENİYLE, HER PAYDAŞA UYGUN OLACAK ŞEKİLDE FARKLI ARAŞTIRMA TEKNİKLERİ KULLANILMIŞTIR. ARAŞTIRMA SONUCUNDA İETT 100 PUAN ÜZERİNDEN 81.0 KURUMSAL İTİBAR ENDEKS SKORU ALMIŞTIR VE İTİBARLI ALANDA YER ALMAKTADIR.

- Transist, Tünel Ve Organizasyonlara Yönelik Dergi, Broşür Ve Kitapçık,
- İstanbul Toplu Ulaşım Haritası Hazırlandı.

İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI

Kurumsal itibar araştırmasıyla kamuoyunda İETT'nin algısı, kuruma karşı duyulan inanç ve kuruluşun sahip olduğu güvenilirlik araştırılmıştır.

Paydaşlar; tedarikçiler, operatörler, firma personeli, STK, kamu, kurum personeli, dış müşteri ve basın olarak değerlendirilmiştir. Konu başlıkları bazında ise yönetim ve genel müdürlük personeli, ürün/hizmet kalitesi, müşteri yaklaşımı, marka imajı, sosyal sorumluluk, yönetim anlayışı, çalışma ortamı, çevrecilik, şoför ve amirlik olarak belirlenmiştir. Değerlendirme 5 temel bölümden oluşmuştur. Kriterler bazında İtibarı Yüksek Alan, İtibarlı Alan, İtibarı Yetersiz, İtibarı Düşük Alan ve İtibarsız Alan bölümleri yer almıştır. Araştırma kapsamında 24.03.2014-08.05.2014 tarihleri arasında 1.779 kişi ile görüşülmüş ve birçok farklı paydaş ile görüşülmesi nedeniyle, her paydaşa uygun olacak şekilde farklı araştırma teknikleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda İETT 100 puan üzerinden 81.0 Kurumsal İtibar Endeks Skoru almıştır ve İtibarlı Alanda yer almaktadır.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

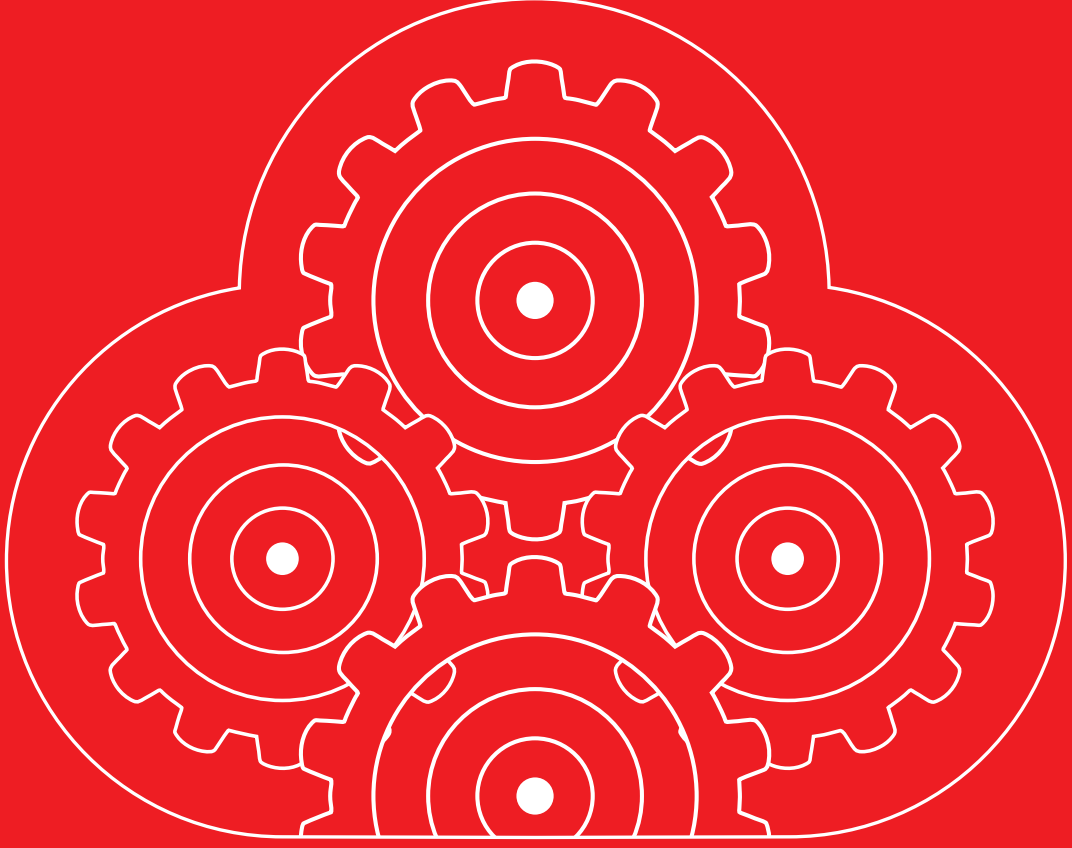
Çalışan Memnuniyeti Araştırması ile, İETT'de çalışanların beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve çalışan memnuniyetini arttırmak amaçlanmıştır. Anketler dağıt topla tekniği ile İETT çalışanlarına 10.02.2014 ile

11.03.2014 tarihleri arasında uygulanmıştır. Örneklem planı İETT bünyesinde çalışan tüm İETT personelini kapsamaktadır. 6262 İETT personeli ile araştırma tamamlanmıştır.

Çalışan memnuniyeti araştırması 3 temel bölümden oluşmaktadır. Kriterler bazında değerlendirme, genel değerlendirme ve demografi bölümleridir. Kriterler bazında değerlendirme ana başlığı altında, EFQM kriterlerine göre belirlenmiş Genel memnuniyet puanı ise bütün sorulara verilen cevaplara göre bu soruların memnuniyet puanlarının ortalaması sonucu %63 olarak hesaplanmıştır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Müşteri Memnuniyeti Araştırması ile İstanbul sınırları içerisinde Otobüs, Metrobüs, Tünel ve Tramvay yolcularının beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve müşteri memnuniyetini arttırmak amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklem planı İstanbul sınırları içerisinde toplu taşıma araçlarını kullanan vatandaşlar düşünülmüş ve oluşturulmuştur. 1800 adet otobüs, 1000 adet metrobüs, 101 adet tünel ve 100 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3001 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır.



PERFORMANS SONUÇLARI

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.1	EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.1.1	EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİN YAYILIMINI SAĞLAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ PUANI	550	600	100 +	-

AÇIKLAMA: 2014 yılında İETT Genel Müdürlüğü olarak Türkiye Mükemmellik Ödülü alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.2	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.2.1	YENİ SİSTEM STANDART BELGELERİNİ KURUMA KAZANDIRMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ALINACAK BELGE SAYISI	4	4	100	-

AÇIKLAMA: ISO 22301 iş sürekliliği yönetim sistemi, ISO 26000 sosyal sorumluluk rehberi, EN 13816 toplu taşımacılıkta hizmet kalitesi standarttı (tünel ve tramvay)

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.2	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.2.2	YÜKLENİCİ PERSONEL YÖNETİM SİSTEMİNİN KURULMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YÜKLENİCİ PERSONEL MEMNUNİYET ORANI (%)	80	-	-	100

AÇIKLAMA: 2014 yılında Yüklenici personelin tüm bilgileri kontrol edilmiş ve bilgileri güncellenmiştir. Yönetim şefliği kurulması ve yönetim süreci oluşturulması kararlaştırılmış, onay alınması ve yönetimi bu konuda çıkacak olan kanuni düzenlemenin beklenmesi nedeniyle 2015 yılına ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.3	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.3.1	İETT ve MARKALARI İLE İLGİLİ WEB SİTELERİNİN GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İDAREMİZE AİT MEVCUT İNTERNET SİTELERİNİN ZİYARETÇİ SAYISI	10.000.000	11.100.000	100+	-

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELEŞMEK
HEDEF 1.3	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.3.2	TARİHİ ARŞİVİN TARANMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TARANAN EVRAK ORANI (%)	50	-	-	100

AÇIKLAMA: Kurum arşivi Osmanlı Arşivlerine devredildiğinden herhangi bir tarama yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELEŞMEK
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.1	BİLGİ İŞLEM ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ALINAN MOBİL CİHAZ SAYISI	100	100	100	-

AÇIKLAMA: Saha personelinin mobil denetim, garaj işletim modelini ve mobil uygulamasını kullanacakları cihazlar alınmıştır.

2 MOBİL DENETİM SİSTEMİ KURULUMUNUN TAMAMLANMASI (%)	100	100	100	-
--	-----	-----	-----	---

AÇIKLAMA: İETT hizmetlerini vatandaşa daha iyi sunabilmek için tablet ve cep telefonlarına uygulanabilecek yazılım alınmıştır.

3 SİSTEM DONANIM REVİZYONUNUN TAMAMLANMASI (%)	50	100	100+	-
--	----	-----	------	---

AÇIKLAMA: Sunucu ile birlikte Storage'lerde alındığı için hedeflenenden daha yüksek oranda gerçekleşme sağlanmıştır.

4 GARAJ İŞLETİM MODELİ MOBİL UYGULAMASININ TAMAMLANMA ORANI (%)	100	40	40	60
---	-----	----	----	----

AÇIKLAMA: Analiz çalışması tamamlanmıştır fakat ERP çalışmaları nedeniyle uygulamada çıkabilecek süreç değişiklikleri nedeniyle uygulama ERP projesi kapsamına alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.2	DONANIMIN YENİLENMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KIRALANAN BİLGİSAYAR ORANI (ADET)	40	40	100	-

AÇIKLAMA: Kurumumuzdaki bilgisayarların teknolojik gelişmeleri takip edebilmesi ve daha iyi hizmet verebilmesi için yeni bilgisayarlar kiralanmıştır. Böylece maliyetlerde de tasarruf sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.3	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ERP PROGRAMININ TAMAMLANMASI (%)	40	40	100	-

AÇIKLAMA: Genel iş uygulamaları ve organizasyon yapısının modellenmesinde, yeni yazılım teknolojileri kurumun üretkenliğine ve verimliliğine katkıda bulunup, tüm kurumsal yazılım uygulamalarının entegrasyonunun sağlanması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda hedeflenen çalışmalar tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.1	İŞ TATMİNİ, KATILIM ve AİDİYET ORANINI ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.1	KURUMUMUZDA ÇALIŞAN PERSONELİN AİDİYET DUYGUSUNU PEKİŞTİRMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KREŞ/ ANAOKULU HİZMETİNDEN FAYDALANAN KİŞİ SAYISI	50	43	86	14
AÇIKLAMA: Kreş/ Anaokulu Hizmeti için tahmin edilenin altında talep olduğundan hedeflenen oranda sapma meydana gelmiştir.				
2 ZAMANINDA DAĞITILAN İŞ KİYAFETLERİ ORANI (%)	90	90	100	-
AÇIKLAMA: Proje öngörülen hedefe ulaşacak şekilde tamamlanmıştır.				
3 DÜZENLENEN ORGANİZASYON SAYISI	5	5	100	-
AÇIKLAMA: 2014 yılı için 5 adet organizasyon planlanmış ve tamamı gerçekleştirilmiştir. (8 Mart Kadınlar Günü, Darıca Hayvanat Bahçesi Gezisi, Piknik, İftar, Futbol Turnuvası)				
4 İÇECEK OTOMAT SAYISI	5	-	-	100
AÇIKLAMA: İçecek Otomatı Alım İşi işletme personelinin yenilenmesi ve daha etkili hizmet verilmeye başlanması sebebiyle iptal edilmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.1	ÇALIŞMA ORTAMLARININ GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İHBAR VE ANONS SİSTEMİ KURULAN GARAJ SAYISI	5	5	100	-
2 İHBAR VE ANONS SİSTEMİ KURULAN HİZMET BİNASI SAYISI	3	3	100	-
AÇIKLAMA: Kurumumuzdaki çalışma ortamlarında alınan güvenlik tedbirleri ve bunların denetimleri sayesinde daha emniyetli bir çalışma alanlarının oluşturulması sağlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.1	İŞÇİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YABANCI DİL EĞİTİMİ VERİLEN PERSONEL SAYISI	50	253	100+	-
2 MOTORLU TAŞITLAR MEVZUAT EĞİTİMİ VERİLMESİ (KİŞİ SAYISI)	40	6	15	85

AÇIKLAMA: 2014'de hayata geçirilen e-learning sistemiyle çok sayıda kurum çalışanının İngilizce eğitim alması sağlanmıştır.

AÇIKLAMA: İlk etapta yüklenici firma ile 30 kişilik bir sözleşme imzalanmıştır. Ancak katılımın tabloda da görüldüğü gibi çok düşük kalması hedefin tutturulmamasına sebep olmuştur. Yüklenici firmaya 6 kişilik ödeme yapıp dosya kapatılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.2	PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 E-LEARNING (UZAKTAN EĞİTİM) EĞİTİMİ ALAN PERSONEL SAYISI	7000	6120	87,4	12,6
2 LİDERLİK AKADEMİSİNDEN SERTİFİKA ALAN PERSONEL SAYISI	50	-	-	100

AÇIKLAMA: 2014 yılı personel sayılarına göre; 908 memur personelden 680'i, 6160 işçi personelden 5440'ı e-learning sistemiyle atanan eğitimleri almışlardır.

AÇIKLAMA: Liderlik Akademisine katılacak personelin belirlenmesinde standartların yeniden düzenlenmesi nedeni ile eğitimler 2015 yılına kalmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMELİK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.3	2014 EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞTİRİLMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	90	89,9	99,9	0,1
AÇIKLAMA: 2014 yılında Eğitim Tedarik Sistemi ve E-learning Sistemleri kurulmuş ve bu sayede; personelin yetkinlik ve becerilerini artırmak için mesleki, teknik, kurumsal, profesyonel gelişim ile ilgili eğitimlerin verilmesini sağlanmıştır				
2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	16	29,41	100+	-
AÇIKLAMA: E-learning sistemi ile hedeflenen eğitim saatleri pozitif yönde değişime uğramıştır.				
3 EĞİTİM PLANINA UYUM ORANI (%)	85	86,2	100+	-
4 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	8	8,53	100+	-
5 EĞİTİM VERİLEN İŞÇİ SAYISI	4500	5440	100+	-

AÇIKLAMA: Özellikle e-learning sisteminin kurulmasıyla birçok işçi personele sistem üzerinden eğitim olanağı sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.4	PERSONELE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ VERMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BASTIRILAN "İSG YÖNETİM MODELİ" EL KİTABI SAYISI	1600	-	-	100,0

AÇIKLAMA: İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatında 2014 yılında Ülke gündeminden dolayı ciddi değişiklikler yapılmıştır. Bu nedenle kitap basımı yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.4	ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 2.4.1	İÇ İLETİŞİM KANALLARINDAN MEMNUNİYETİN ARTIRILMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HAZIRLANAN BROŞÜR VE BÜLTEN SAYISI	36000	28000	78	22

AÇIKLAMA: Kurum içi aylık bültenler, Transist ve Tünel ve organizasyonlar yönelik bülten ve broşür hazırlandı.

2 KURUM İÇİ HABERLEŞME İÇİN HAZIRLANAN GÖRSEL TASARIM SAYISI	265	292	100 +	-
--	-----	-----	-------	---

AÇIKLAMA: Kurumsal görünürlüğü arttırmak için tasarlanan tasarımlar. Kurumun Tarihçesi, Yarışma ve Ödül Tasarımları vb.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.1	ELEKTRONİKKART VE ELEKTRONİK BİLET STOK MİKTARINI BELİRLEMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ELEKTRONİKKART VE ELEKTRONİK BİLET STOK DEVİR HIZI	1,2	2,45	100 +	-

AÇIKLAMA: 1995 yılından bu yana kullanılan Akbil, 2014 yılı sonu itibarıyla tamamen kaldırılması ile İstanbulkart'a olan talep önemli oranda artmıştır. 2014 yılı 65 yaş üstü ücretsiz kart dağıtımı ile kartların stok devir hızında olumlu artış stok yönetiminin daha çok etkinlik kazandığını göstermektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.2	ELEKTRONİK KARTLARLA İLGİLİ PROGRAM ORTAKLIKLARININ ARTIRILMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PROGRAM ORTAKLIĞI YAPILAN FİRMA SAYISI	3	5	100 +	-

AÇIKLAMA: İstanbulkart kullanımının toplu taşıma sisteminde yaygınlaşması ile kurumsal firmalar ile yapılan program ortaklıkları artış göstermektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.3	KURUMSAL SATIŞI %10 ARTIRMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUMSAL SATIŞ ARTIŞ ORANI (ELEKTRONİK) (%)	10	10	100	-

AÇIKLAMA: Yeni kurumsal bayiliklerin verilmesi ile birlikte hedeflenen kurumsal satış artış oranına ulaşılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.4	OUTSOURCE (DIŞ KAYNAK) YÖNETİMİ KULLANARAK TASARRUF SAĞLAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TEMİZLİK HİZMETİNDEN SAĞLANAN TASARRUF ORANI	20	57	100+	-
2 MANEVRA HİZMETİNDEN SAĞLANAN TASARRUF ORANI	20	52	100+	-
3 KAPORTA BOYA HİZMETİNDEN SAĞLANAN TASARRUF ORANI	15	18.75	100+	-

AÇIKLAMA: Filomuzda hizmet veren araçlar için; temizlik,manevra ve kaporta boya yenileme işlerinin outsource (dış kaynak) kullanarak gerçekleştirilmesi neticesinde % 100'ü aşan oranlarda tasarruf sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI				
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.5	GARAJLAR ARASINDA YEDEK PARÇA TAŞIMA MALİYETLERİNİ AZALTMAK				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	SAĞLANAN TASARRUF ORANI (%)	5	15	100+	-

AÇIKLAMA: Garajlar arası yedek parça taşımada lojistik hizmeti uygulaması ile % 5 tasarruf öngörülmüş olup bir önceki yıla göre yapılan km artmasına rağmen ihale birim fiyatının beklenenden daha düşük olması nedeniyle % 15 oranında tasarruf gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.1	EMİSYON ORANINI AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.1.1	TOPLU TAŞIMADAN KAYNAKLI EMİSYON SALINIMI AZALTICI FAALİYET GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TEST EDİLEN TOPLAM YOL MİKTARI (KM)	5,000	8,000	100+	-
2 TEST EDİLEN ELEKTRİKLİ ARAÇ SAYISI	2	2	100	-

AÇIKLAMA: Proje kapsamında Otokar firmasının Doruk Electra aracı ve BYD firmasının e-bus araçları test edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.1	EMİSYON ORANINI AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.1.2	EMİSYON ORANI DÜŞÜK OLAN ARAÇLARIN FİLODAKİ ORANININ ARTTIRILMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 CNG DÖNÜŞÜMÜ YAPILAN ARAÇ SAYISI	120	120	100	-

AÇIKLAMA: Filomuzda bulunan 120 adet otobüsü CNG yakıtlı hale dönüştürülmesi işlemi 2013 yılı sonlarında başlamış olup 2014 yılında araçların tamamı CNG yakıtlı hale dönüştürülmüş ve daha az karbon salınımı gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.1	METROBÜS SİSTEMLERİNDE ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLI SÜRÜŞ SİSTEMLERİ UYGULAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 UYGULANACAK PROTOTİP SAYISI (ADET)	1	-	-	100
AÇIKLAMA: 2014 yılı içerisinde prototip yapım çalışmalarına başlanmış, Ar-Ge faaliyetlerinin zaman alması nedeni ile alternatif enerji kaynaklı prototip çalışmaları 2015 yılına sarkmıştır.				
2 GERÇEKLEŞTİRİLECEK PROJE SAYISI	3	1	33	67

AÇIKLAMA: Projeye ilgili yapılan fizibilite çalışması yapılmış, Phileas marka araçların tahrik sistemlerinin iyileştirilmesi projesi kapsamında AVL firması ile araçların hibrit çalışma mekanizmasının incelenmesi projesi gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.2	YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 RÜZGAR ENERJİSİ KULLANIMI (KW)	10	-	-	100

AÇIKLAMA: Yapılan analizlerde Avcılar Metrobüs Park Sahası ve Beylikdüzü Parklanma alanı için rüzgar potansiyelinin yeterli olduğu tespit edilmiştir. Ancak ilgili alanların mülkiyeti kurumumuza ait olmadığı için rüzgar jeneratörü kurulumu izinleri alınamamıştır.

2 GÜNEŞ ENERJİSİ KULLANIMI (KW)	30	25	83	17
---------------------------------	----	----	----	----

AÇIKLAMA: İkitelli Garajı'nda bulunan Motor Yenileme Fabrikası üzerine kurulan güneş enerjisi üretim tesisi ile 2014 yılı içerisinde yaklaşık 12.000 kWh elektrik enerjisi üretilmiştir. Tesisin 10 kWp'lik ilk kısmı 2014 yılı ilk çeyreğinde 15 kWp'lik ikinci kısmı ise Aralık ayı içerisinde tamamlanmıştır.

3 AYDINLATMA SİSTEMLERİNDE ELDE EDİLEN TASARRUF MİKTARLARI (W)	10,000	-	-	100
--	--------	---	---	-----

AÇIKLAMA: 2014 yılı içerisinde Motor Yenileme Fabrikası'nda hayata geçirilmesi planlanan LED'li aydınlatma sistemi için testler ve demo çalışmaları gerçekleştirilmiş, sonrasında tüm garajlar için Yapı Tesisleri Dairesi tarafından projeler hazırlanmıştır. İhale hazırlıkları devam ederken alınan yönetsel karar gereği Motor Yenileme Fabrika'sında gerçekleştirilen işlerin bir kısmının outsource edilecek olması sebebiyle proje gerçekleştirilememiştir. Çalışma saatleri açısından düşünüldüğünde işlerin çok büyük bir kısmının outsource edildiği bir alanda ilgili yatırımı yapmanın geri dönüş süresi çok uzun olacağından ilgili proje gerçekleştirilememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.3	ENERJİ ve DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.3.1	ENERJİ ve DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GARAJLARIMIZDA HANGAR AYDINLATMALARININ YENİLENMESİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100
AÇIKLAMA: Hangar aydınlatmalarının yenilenmesi işinde mevcut armatürlerin sadece armatür değişiminin yeterli olmayacağı için tüm tesisatlarıyla birlikte projelendirilmesi ihtiyacı açığa çıktığından yıl içinde projelendirmesi yapılmıştır ve yapım işi 2015 yılına kalmıştır.				
2 VERİMSİZ VE KAPASİTESİ YETERSİZ KAZANLARIN DEĞİŞİMİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	90	90	10
AÇIKLAMA: İdaremizde bulunan yetersiz kapasiteye sahip ve verimsiz çalışan kazanlar değiştirilmiş yerlerine verimli kazanlar konmuştur. Bu işlemin küçük bir kısmı da 2015 yılına sarmıştır.				
3 DIŞ CEPHE YALITIMLARININ TAMAMLANMASI (%)	100	50	50	50
AÇIKLAMA: Dış cephe yalıtımları işi ihalesi yapılmış olup sözleşmenin Kasım ayında imzalanmış olması nedeni ile 2014 yılı içerisinde işin %50 si tamamlanmış geri kalan kısmı ise 2015 yılına kalmıştır.				
4 OFİS BİNALARINA MERKEZİ SOĞUTMA SİSTEMİ KURULUMUNUN TAMAMLANMASI (%)	30	30	100	-
AÇIKLAMA: Ofis binalarında merkezi soğutma sistemi kurulması için pilot çalışmalar yapılmış ve bu kısımlarda merkezi soğutma sistemine geçilmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.4	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
PERFORMANS HEDEFİ 4.4.1	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 AKARYAKIT VERİLERİNİN DOĞRULUK ORANLARI (%)	100	100	100	-

AÇIKLAMA: Akaryakıt otomasyon sistemi ile garajlarımızda otobüslerimiz tarafından kullanılan akaryakıt verileri araç ve tarih bazlı izlenmiş, otomasyon verileri ile fatura ve mekanik sayaç verilerinin uyumlu olarak gerçekleştiği ve otomasyon üzerinde tutulan verilerin 100 uyumlu olduğu tespit edilmiştir.

2 SAYAÇ DOĞRULUK ORANI (%)	98%	-	-	100
----------------------------	-----	---	---	-----

AÇIKLAMA: 2014 performans programında yer alan uzaktan izleme sisteminin sadece elektrik tesisatlarını kapsayacak olması sebebi ile çalışmanın elektrik, doğalgaz ve su tesisatlarını kapsayacak şekilde genişletilerek 2015 yılında bir sayaç otomasyon sistemi olarak gerçekleştirilme kararı sebebi ile proje 2014 yılı içerisinde gerçekleştirilememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.1	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.1.1	GELEN ÇAĞRILARINI MİNİMUM %80'İNİN 20 SANİYE İÇERİSİNDE KARŞILANMASINI BELİRLEMEK				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÇAĞRI MERKEZİ SERVİS SEVİYESİ ORANI (%)	85	65,80	77	23

AÇIKLAMA: Çağrı Merkezi'nin İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredilmesi ile ortaya çıkan entegrasyon sorunları nedeniyle sapma meydana gelmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.1	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.1.2	BAŞVURULARIN %85'İNİ ZAMANINDA CEVAPLAMAK			
YILI	2014			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA CEVAPLANAN BAŞVURU ORANI (%)	85	84	99	1

AÇIKLAMA: İdaremize tüm iletişim kanallarından gelen başvurular zamanında cevaplanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.1	TOPLU TAŞIMA PUANLAMA VE DEĞERLENDİRME SİSTEMİNİN KURULMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PUANLAMA SİSTEMATİĞİ KURULAN TOPLU TAŞIMA SİSTEM SAYISI	2	3	100 +	-

AÇIKLAMA: Toplu Ulaşım Mükemmellik Endeksi çalışmasında karayolu, denizyolu ve raylı ulaşım sistem olmak üzere 3 modun puanlama sistematığı oluşturulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.2	ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	90	100	100 +	-
2 HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	95	100	100 +	-

AÇIKLAMA: Planlama doğrultusunda HKÖM denetimleri ekim ayında başlanmıştır. Nostaljik tramvay ve tünel sisteminde ekim ve kasım ayında birer adet açık denetim, ayrıca sekizer adet de gizli denetim olmak üzere toplamda 36 denetim yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.3	YOLCULARIN BİLET VE SEYAHAT KARTLARINA ERIŞİMİNİ KOLAYLAŞTIRMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KAYIT ESNASINDA VERİLEN ELEKTRONİK KART SAYISI	45.000	125.000	100+	-
AÇIKLAMA: Üniversiteler ile yapılan görüşmeler ve öğrencilerin sunulan hizmetten memnun olmaları neticesinde hedeflenen oranın üzerine çıkılarak yeni kayıt yaptıran öğrencilerin %93'ünün kartları kayıt esnasında elden teslim edilmiştir.				
2 YENİ AÇILAN ELEKTRONİK KART BAŞVURU MERKEZİ	3	11	100+	-
AÇIKLAMA: 65 yaş üstü ücretsiz kartların dağıtım stratejisi, raylı ulaşımın yaygınlaşması, akbil kullanımının sona ermesi ile toplu ulaşım sisteminde İstanbulkart tek kart olması neticesinde 2014 yılı içerisinde hedeflenen 3 adet başvuru merkezi yerine metro istasyonlarında 5 adet olmak üzere 11 adet başvuru merkezi açılmıştır.				
3 YENİ AÇILAN BAYİ DOLUM İSTASYONU SAYISI	3	3	100	-
AÇIKLAMA: Bayi yönetim sisteminin geliştirilmesi, yüklemelerin banka üzerinden yapılması ile hedeflenen sayıda bayi dolum istasyonu açılmıştır.				
4 ADRESE YOLLANAN ELEKTRONİK KART ORANI (%)	95	100	100	-
AÇIKLAMA: 2014 yılı içerisinde 65 yaş üstü ücretsiz kartlar, MEBSİS ve UNİSİS sistemleri ile doğrulanan indirimli kartlar ile birlikte adrese gönderilen kart sayısı sürekli artış göstermiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.4	TOPLU ULAŞIM İÇİN BİLGİLENDİRME VE YÖNLENDİRME MATERYALLERİ HAZIRLAMAK				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YAPTIRILAN YÖNLENDİRME VE BİLGİLENDİRME TABELA SAYISI	500	500	100	-

AÇIKLAMA: Yolcularımızın İstanbulkart ile ilgili yenilikler ve sunulan hizmete erişimin kolaylaştırması için yapılan bilgilendirme ve yönlendirme çalışmalarını için İstanbulun çeşitli noktalarına yönlendirme ve bilgilendirme tabelaları konmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.5	FİLOMUZUN HİZMET KALİTE SATANDARTLARINI YÜKSELTİLMESİ				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	FİLO YAŞI ORTALAMASI	5	5,2	96	4

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.6	ÖZEL HALK OTOBÜSLERİNE ROTASYON UYGULAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YILLIK ROTASYON SAYISI	12	12	100	-
2	ROTASYON UYGULANACAK ÖZEL HALK OTOBÜS SAYISI	3.000	3.075	100+	-

AÇIKLAMA: Yolcu talepleri incelenerek yeni hat planlaması,güzargah değişiklikleri, ara durak düzenlemeleri, hat uzatma ve kısaltmalar yapılarak yıl içerisinde planlanan rotasyonlar yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.7	ÖZEL TOPLU ULAŞIM YOLCULUK KONFOR DÜZEYİNİ ARTIRMAK				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TAM ERİŞİLEBİLİR ÖZEL HALK OTOBÜSÜ ORANI (%)	30	53	100+	-
AÇIKLAMA: Özel Halk Otobüslerinin engelli erişimine uygun araç alımı teşvik edilerek hedeflenen oranın çok üstünde bir gerçekleştirme olmuştur.					
2	ÖZEL HALK OTOBÜSÜ BAŞINA DÜŞEN GÜNLÜK YOLCULUK	650	626	97	3

AÇIKLAMA: Özel Halk Otobüslerinin engelli erişimine uygun araç alımı teşvik edilerek hedeflenen oranın çok üstünde bir gerçekleştirme olmuştur.

AÇIKLAMA: Yolculuk talepleri doğrultusunda yeni Özel Halk Otobüsü hatları planlanarak işletmeye verilmiştir. 2015 yılı içinde çalışmalar devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.8	TOPLU ULAŞIM YOLCULUK KONFOR DÜZEYİNİ ARTTIRMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS HAT SAYISI	6	7	100+	-
2 METROBÜS GÜNLÜK SEFER SAYISI	3.815	3.723	97,6%	2,4
3 İŞ GÜNÜ METROBÜS SERVİS ADEDİ	430	480	100+	-
4 TOPLAM HAT UZUNLUĞU/ KM2	2,56	2,56	100	-
5 HAT UZUNLUĞU/ 10.000 NÜFUS	9,75	9,75	100	-
6 100.000 NÜFUSA DÜŞEN METROBÜS GÜZERGAH UZUNLUĞU	0,36	0,36	100	-

AÇIKLAMA: Metrobüs günlük sefer sayısında hatların uzatılması nedeniyle hedeflenen değere ulaşılmamış olup hat sayısının artması ile kapasitede azalma olmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.9	ULAŞIM BİLGİLERİNİN GÜNCELLENEREK STANDART VERİ TABANI OLUŞTURULMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HAT KAPSAMINA ALINAN DEPAR HAT SAYISI	20	9	45	55
2 HAT BİLGİLERİ VERİ TABANININ GÜNCELLENMESİ (%)	85	90	100+	-

AÇIKLAMA: Hat bilgileri, durak ve güzergahların güncelleme işlemi ARCGIS programı kullanılarak tamamlanmış, depar hatlarının güncellenmesine başlanmıştır. Depar hatların hat kapsamına alınması için saha çalışması ve uygulayıcı birim görüşleri doğrultusunda yapılmakta olup bu nedenle hedeflerde sapma oluşmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.1	İŞLETME KAYNAKLI ZAYİ SEFER ORANINI %2' YE İNDİRMEK				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İŞLETME KAYNAKLI ZAYİ SEFER ORANI (%)	2	0,79	100+	-

AÇIKLAMA: Sahada görevli peron amirlerine yeni teknoloji olanakları sağlanarak işletme kaynaklı zayı sefer oranı düşürülmüştür, minimuma indirmek için gerekli çalışmalar devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.2	YOLCUYA İLAN EDİLEN ZAMAN ÇİZELGESİNE GÖRE UYUM ORANINI %90' A ÇIKARMAK				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	PLANLANAN SERVİS SAATLERİNE UYUM (DÜZENLİLİK) (%)	90	90,27	100+	-
2	PLANLANAN ZAMAN ÇİZELGESİNE UYUM ORANI (%)	90	96,21	100+	-

AÇIKLAMA: Sahada işletimdeki otobüs filosunun uydu takibi aksatılmadan sürdürülmekte olup, düzenlilik ve zamandalık kriterlerinde hedefler tutturulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.3	İŞLETMEDEKİ TRAMVAY SAYISINI ARTIRMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HURDA TRAMVAY YENİLENME ORANI (%)	20	20	100	-
2 TRAMVAY MOTORLARININ TAMİRİNİN TAMAMLANMA ORANI (%)	20	20	100	-

AÇIKLAMA: Nostaljik Tramvay hizmet kalitesinin artırılması için eskimiş tramvaylar yenilenmiş ve hizmete alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.4	İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.4.1	HAT ŞEBEKESİNİN OPTİMİZASYONU
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HAT SAYISI	690	716	100+	-
2 ORTALAMA HAT UZUNLUĞU (KM)	20,28	19,34	100+	-
3 KM2 ALAN BAŞINA HAT UZUNLUĞU (KM)	2,56	2,59	100+	-

AÇIKLAMA: Konfor düzeyinin artırılmasına yönelik olarak ve yolculuk talepleri ile yolculuk verilerinin analizi sonucu hat sayılarını artırılmış, ortalama hat uzunlukları düşürülmüş ve km² alan başına düşen hat uzunlukları artırılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.4	İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.4.2	HAT ZAMAN TARİFELERİNİ DÜZENLEMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YILLIK ZAMAN TARİFESİ DÜZENLEME SAYISI	2	2	100+	-

AÇIKLAMA: Hatların Yaz ve Kış dönemlerinde değişen yolculuk talebi ve mevcut filo kaynakları göz önüne alınarak zaman tarifelerinin düzenlenerek makam onayı ile uygulamaya geçirilmesi sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.1	GÜVENLİK ALTYAPISININ GELİŞTİRİLMESİ				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ARAÇ İÇİ KAMERA SİSTEMİ KURULAN ARAÇ SAYISI	300	30	10	90

AÇIKLAMA: İhale tamamlanmış olup montajlara başlanmıştır, montaj işleminin devam etmesi nedeniyle gerçekleştirme oranı düşük kalmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.2	HABERLEŞME SİSTEMLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DECT TELEFON SİSTEMİ KURULAN GARAJ SAYISI	6	12	100+	-

AÇIKLAMA: Park alanlarında ve garaj sayılarında artış olmasından dolayı Dect Telefon Sistemi Kurulan Garaj sayısında hedeflenenden yüksek artış sağlanmıştır.

2 TELEFON,TELSİZ CİHAZLARININ YENİLENME ORANI (%)	30	30	100	-
---	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Kurumumuzda mevcut olan telefon cihazları yenilenmiştir

3 METROBÜS HATTI KONVANSİYONEL TELSİZ SİSTEMİ KURULUMU TAMAMLANMASI (%) 50	100	100+	-
--	-----	------	---

AÇIKLAMA: Metrobüs hattındaki telsiz ihtiyacının artmasından dolayı sistemin kurulumu hedeflenenden yüksek oranda gerçekleşme sağlanmıştır.

4 KAMERA SİSTEMİ KURULAN BİRİM SAYISI	30	30	100	-
---------------------------------------	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Birimlerden gelen talepler doğrultusunda İETT lokasyonlarında ses ve görüntü sistemleri kurulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.3	KİŞİSELLEŞTİRİLMİŞ WEB TEKNOLOJİLERİNİ KURUM İÇİNDE KULLANMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GARAJLARA YERLEŞTİRİLEN KİOSK MAKİNE SAYISI	25	36	100+	-

AÇIKLAMA: 2014 yılında İETT'nin sahip olduğu park alanı ve garaj sayısında artış olması nedeniyle hedeflenenden daha fazla lokasyona Kioks konmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.4	VERİ İLETİM ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GENEL MÜDÜRLÜK AĞ YAPISININ YENİLENME ORANI (%)	100	95	95	5

AÇIKLAMA: İhalenin planlanan tarihte gerçekleştirilememesinden dolayı %5 lik bir sapma meydana gelmiştir.

2 SWITCH YAPISININ YENİLENME PROJESİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	30	30	70
--	-----	----	----	----

AÇIKLAMA: Mevcut durumda yerinde bakım imkanı bulunan eski switchler yerine uzaktan erişilebilen modern switchler alınarak network altyapısı iyileştirilecektir. Çalışmalar devam etmekte olup bir kısmı 2015 yılına sarkmıştır.

3 KAMPÜS İÇİ AĞ YAPISI İYİLEŞTİRİLEN GARAJ SAYISI	2	4	100+	-
---	---	---	------	---

AÇIKLAMA: Garajlarda network altyapısını elden geçirerek, garaj içi birimlerde daha çok yere fiber optik kablo döşenmesi; bunun dışında UTP kaplamanın iyileştirilmesi, garaj içi DS2 bağlantılarının VDSL ile güçlendirilmiştir.

4 GARAJLAR ARASI ESKİ BANT HIZI/YENİ BANT HIZI (%)	50	50	100	-
--	----	----	-----	---

AÇIKLAMA: Genel Müdürlük, garaj ve işletmeler arasındaki data hatları iyileştirilerek fiber optik altyapıya geçilmesi ve İBB fiber ağından daha çok yararlanıp, Türk Telekom'un metroethernet yapısından faydalanılmıştır. Bunun dışında noktadan noktaya wifi ve 3G back-up gibi alternatiflerle de güçlendirme yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DURAK ALIMI VE MONTAJININ TAMAMLANMASI (%)	32	16	50	50
AÇIKLAMA: Durak alımının öncelikli olarak reklam karşılığı yaptırılması planlandığından, kısmi alım yapılmıştır.				
2 HİZMET BİNALARIMIZIN BAKIM VE ONARIMININ TAMAMLANMASI (%)	35	35	100	-
3 FILO YÖNETİM MERKEZİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100
AÇIKLAMA: Filo Yönetim Merkezi binası projelendirilmiş olup, ilgili birimlerce yapılan yeniden değerlendirme sonucu tek merkezden yönetilmesinin daha uygun olacağı kararı verildiğinden yeni Filo Yönetim Merkezi yapımı ihale edilmemiştir.				
4 SANCAKTEPE GARAJI HANGARININ TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100
AÇIKLAMA: Yeni araç alım modeli sonucu yapılan değerlendirme ile Sancaktepe park alanına hangar yapılmasına gerek kalmamıştır.				
5 CER ATÖLYESİNİN TADİLATININ TAMAMLANMASI (%)	66,67	-	-	100
AÇIKLAMA: Organizasyon değişikliği sonucu Raylı Ulaşım Yapım ve İşletme Müdürlüğü'nün Ulaşım Dairesi Başkanlığına bağlanması nedeniyle CER atölyesinin tadilatı ve Tünel Bakım ve İzolasyonunun yapımı ilgili daireye geçmiştir				
6 İETT GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI YAPIMININ TAMAMLANMASI (%)	50	-	-	100
AÇIKLAMA: Yeni genel müdürlük binası ile ilgili arazi çalışmaları devam ettiğinden projelendirme ve yapım aşamasına geçilememiştir				
7 İETT BEYLİKDÜZÜ PARK ALANI REVİZYON HANGARININ TAMAMLANMASI (%)	24	24%	100	-
8 İETT İŞLETME VE HAREKET AMİRLİKLERİNİN YENİLENMESİNİN TAMAMLANMASI (%)	23	23%	100	-
9 YIKAMA HANGARI İÇİN YÜKSEK HIZLI AÇILIP KAPANABİLEN HANGAR KAPILARININ TAMAMLANMASI (%)	100	100	100	-
10 EDİRNEKAPI GARAJI METROBÜS KOMUTA KONTROL MERKEZİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	100	100	-
11 MUHTELİF İDARİ BİNA VE GARAJLARIMIZDA BÜYÜK ONARIMLARIN TAMAMLANMASI (%)	100	90	90	10
12 MEVCUT VE YAPILACAK BİNA VE GARAJ PROJELERİNİN TAMAMLANMASI (%)	16,66	16,66	100	-
13 TÜNEL BAKIM VE İZOLASYONUNUN YAPIMININ TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100
14 HİZMET BİNALARININ GÜÇLENDİRME PROJELERİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100
15 İETT GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI PROJELENDİRİLMESİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100
16 GARAJLARIN SAHA ZEMİNLERİNİN VE ALT YAPILARININ PROJELERİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100
17 ŞAHINKAYA BAKIM HANGARI UZATILMASI VE DÜZENLEMESİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	-	-	100

AÇIKLAMA: Yeni araç alım modeli sonucu garajlarımızdaki yapıların kullanım fonksiyonları değiştiğinden yeni duruma uygun düzenlemelerin yapılması kararı verilmiştir. Bu karar doğrultusunda güçlendirme ve alt yapılarla ilgili faaliyetler ile Şahinkaya Bakım Hangarı uzatılması yapılmamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.6	DESTEK AMBARLARINI REVİZE ETMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 EDİRNEKAPI DESTEK AMBARI REVİZYON PROJESİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	100	100	-
2 AYAZAĞA DESTEK AMBARI REVİZYON PROJESİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	100	100	-
3 LASTİK AMBARI DEPOLAMA SİSTEMİNİN TAMAMLANMASI (%)	70	-	-	100

AÇIKLAMA: Edirnekapi ve Ayazağa destek ambarları hedeflendiği üzere % 100'ü tamamlanmış olup ambarların fiziki koşulları iyileştirilmiştir. Lastik ambarı işi için ilgili daireye talep yapılmış ancak ilgili dairede 2014 yılı içinde ihale gerçekleştirilememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.1	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İNOVATİF PROJE SAYISI	5	6	100+	-

AÇIKLAMA: Ulaşım teknolojilerindeki yenilikleri toplu taşımaya entegre etmek için Metrobüs Klima Aksiyonu, CNG Motor Dönüşümü, Çift Katlı Durak Tasarımı, Elektrikli Otobüs Hat Modellemesi, Metrobüs Sistemi Kapasite Analizi ve Benzetim(Simülasyon) Modeli, Phileas Araçların Tahrik Sisteminin İyileştirilmesi araştırma projeleri gerçekleştirilmiştir.

2 TEST EDİLEN MOTOR SAYISI	35	51	100+	-
3 VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KURULMASI PROJESİNİN TAMAMLANMASI (%)	100	100	100	-

AÇIKLAMA: Mevcut durumda %90 kapasite ile çalışan veri depolama sistemlerine ilave veri alanları oluşturulmuştur.

4 NFC TEKNOLOJİLERİNE GEÇİŞ ORANI (%)	50	-	-	100
---------------------------------------	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Teknik olarak çözülmüş bir işlem olup, yasal iş modeliyle ilgili sıkıntılardan dolayı proje gerçekleştirilememiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.2	AKYOLBİL SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 MODERNİZASYON YAPILAN DURAK SAYISI	500	225	45	55

AÇIKLAMA: Sahadaki altyapı işlerinin uzamasından dolayı ihaleyi kazanan yüklenici firmaya süre uzatımı verilmiştir. Bu nedenle Mayıs ayına kadar akıllı duraklardaki ekranların hedeflenen noktaya ulaşması planlanmıştır.

2 OLCU SAYIM SİSTEMLERİNİN TAMAMLANMASI (%)	50	20	40	60
---	----	----	----	----

AÇIKLAMA:Yolcu Sayma Sistemi projesinde 3 kapılı 2 araca demo çalışması yapılmış olup ilk etapta 100 araca entegrasyonun sağlanması için ihaleye çıkmıştır. Projenin ihalesi Aralık ayı içerisinde gerçekleşmiştir ancak İdare'nin kararı ile daha doğru ürünü daha uygun maliyetlerle alabilmek ve sistem tarafından alınan verilere göre oluşturulacak raporlarda ihtiyaçların artması üzerine ihale, iptal edilerek Şubat ayına ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.3	AKILLI DURAK SAYISININ ARTTIRILMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 AKILLI DURAK SAYISI	750	925	100+	-

AÇIKLAMA: Sahadan söktüğümüz eski direk tipi yolcu bilgilendirme ekranlarının revize edilerek sahaya tekrar montajlarının gerçekleşmesiyle akıllı durak sayımızda büyük bir artış sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 6.1	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.1	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ SERGİ, TOPLANTI, FUAR vb. ETKİNLİKLER DÜZENLEMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DÜZENLENEN ORGANİZASYON SAYISI	1	7	100 +	-

AÇIKLAMA: Dünyanın ikinci metrosu olan Tünel ve Tramvayın Doğum Günleri için sergi ve etkinlikler düzenlenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 6.1	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.2	BİLİMSEL ORGANİZASYON DÜZENLEMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ORGANİZASYON ADEDİ	2	3	100 +	-

AÇIKLAMA: Organizasyonlar Kurumumuzca düzenlenen organizasyonlardır. Bu çalıştaylar şunlardır: Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu Ortak Akıl Arama Konferansı, Toplu Ulaşım Modlar Arası Entegrasyon Vizyonu Ortak Akıl Konferansı, TRANSİST2014 Uluslararası Ulaşım Teknolojileri Sempozyumu

2 KATILIMCI MEMNUNİYET ORANI (%)	80	82	100 +	-
----------------------------------	----	----	-------	---

AÇIKLAMA: Düzenlemiş olduğumuz organizasyonlara katılan katılımcıların , düzenlenen organizasyonlardan duydukları memnuniyet ölçülmüştür.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.1	TOPLU ULAŞIM ve ŞEHİRCİLİK ALANINDA YAPILAN ÇALIŞMALARA KATILMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KATILINAN ORGANİZASYON SAYISI	6	8	100 +	-

AÇIKLAMA: CNR, Cebit, Marathon Expo, 23. Kalite Kongresi ve Engelsiz Yaşam Fuarı , KSS Pazaryeri Organizasyonu, Kalder 2014 ve BUS World 2014 Organizasyonları düzenlenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İBBG'YE UYGUN İSTATİSTİKLERİN ÜRETİLME ORANI (%)	100	96	96	4%

2 DANIŞMANLIK EĞİTİMİ ALAN KİŞİ SAYISI	10	-	-	100
--	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Danışmanlık göstergeleri talebe bağlı olduğundan ve herhangi bir danışmanlık talebi gelmediği için bu konuda bir eğitim ya da memnuniyet oranı elde edilememiştir.

3 VERİLEN DANIŞMANLIK ADAM-GÜN SAYISI	20	-	-	100
---------------------------------------	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: Danışmanlık göstergeleri talebe bağlı olduğundan ve herhangi bir danışmanlık talebi gelmediği için bu konuda bir eğitim ya da memnuniyet oranı elde edilememiştir.

4 HAZIRLANAN DANIŞMANLIK DOKÜMAN SAYISI	6	6	100	-
---	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: Danışmanlık kapsamında değerlendirilebilecek dokümanlar şu şekildedir. İETT Akıllı Ulaşım Sistemleri, Toplu Ulaşım İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli, İETT BRT Sistemi Kurulumu ve İşletilmesi, İETT Toplu Ulaşımında Hat OptimizasyonuTurizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu Raporu, Toplu Ulaşımında Modlar Arası Entegrasyon Vizyonu Raporu,

5 DANIŞMANLIK MEMNUNİYET ORANI (%)	80	-	-	100
------------------------------------	----	---	---	-----

AÇIKLAMA: 2014 yılında Danışmanlık hizmeti verilmediğinden herhangi bir memnuniyet oranı ölçülmemiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.3	TOPLU ULAŞIMI GELİŞTİRMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ENGELLİ ULAŞIMA UYGUN ÖZEL HALK OTOBÜS ORANI (%)	60	57,6	95	5
AÇIKLAMA: İdaremiz denetiminde olan özel halk otobüslerinin engelli vatandaşlarımızın kullanımına uygun hale getirilmesi çalışmaları büyük ölçüde tamamlanmıştır.				
2 10.000 KİŞİ BAŞINA DÜŞEN ÖZEL HALK OTOBÜS SAYISI	2,09	2,17	100+	-
3 HAT AĞI UZUNLUĞU ORANI (%)	26,7	27,5	100+	-
4 KM. BAŞINA YOLCULUK SAYISI	2,53	2,86	100+	-
AÇIKLAMA: Km. başına düşen yolculuk sayısında ise Raylı sistemler ve diğer toplu ulaşım modlarının yaygınlaşmasına paralel olarak yolculuk hedeflerden sapma meydana gelmiştir.				
5 ÖLÜ KM.ORANI (%)	8,97	9,12	98,4	-1,67*

AÇIKLAMA: Ölü km. oranının azaltılması ve hat ağının genişletilmesi için talebe uygun yeni hat planlaması ve ayrıca hat başlangıç noktaları ile garaj yerlerinin entegrasyonu yapılmaktadır.

*Ölü Km. oranının düşürülmesi hedeflendiğinden sapma oranı negatif hesaplandı.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.1	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLEN SOSYAL SORUMLULUK PROJESİ SAYISI	4	8	100 +	-

AÇIKLAMA: Kültür Medeniyet gezileri, Sevgi Evleri Organizasyonu ve Sivil toplum yapılanmaları ile birlikte Sosyal Sorumluluk Projeleri düzenlenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.2	KURUMSAL KİMLİK HABERDARLIK ORANININ ARTIRILMASI
YILI	2014

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUMSAL KİMLİĞİN VURGULANDIĞI PROMOSYON ÜRÜN SAYISI	11.500	25.000	100 +	-

AÇIKLAMA: Fuar ve organizasyonlarda Kurumsal Kimliğin vurgulandığı promosyon kalemler, not defterleri, ajandalar ve ürünler dağıtılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 7	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK				
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.3	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK				
YILI	2014				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 HAZIRLANAN KİTAP SAYISI	7	5	71	29%	AÇIKLAMA: Seyristanbul, Hatıralarla İETT ve İETT Durak isimlerinin ortaya çıkış hikayeleri kitapları hazırlandı.
2 HAZIRLANAN FİLM SAYISI	7	8	100 +	-	AÇIKLAMA: Limon ile Zeytin çeşitli animasyonlar, Sosyal Medya ve Kalder için videolar vb. hazırlandı.
3 HAZIRLANAN AFİŞ SAYISI	201.000	129.525	64	36	AÇIKLAMA: Belirli gün ve haftalara yönelik ve Kurumsal gelişmeleri kamuoyuna duyurmayı sağlayan afişler basıldı.
4 HAZIRLANAN DERGİ/ BROŞÜR/ KİTAPÇIK SAYISI	33.000	131.000	100 +	-	AÇIKLAMA: Kurum içi aylık bülten, Transist, tünel ve oraganizasyonlara yönelik dergi, broşür ve kitapçıklar hazırlandı.
5 HAZIRLANAN TÜRKÇE İNGİLİZCE TOPLU ULAŞIM HARİTA SAYISI	150.000	50.000	33	67%	AÇIKLAMA: İstanbul Toplu Ulaşım Haritası bastırıldı.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK
HEDEF 7.2	İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK
YILI	2014

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

AÇIKLAMA: İdaremizin hizmetlerinden duyulan memnuniyeti ölçmek için Genel Müşteri Anketi yapılmıştır.

2 ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
-------------------------------------	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: İç Müşteri olan çalışanlarımızın memnuniyetlerini ölçmek için Çalışan Memnuniyet Anketi yapılmış ve sonuçları kurumsal web sitemizde ve merkez portalda yayınlanmıştır.

3 GERÇEKLEŞTİRİLEN KURUMSAL İTİBAR ANKET SAYISI	1	1	100	-
---	---	---	-----	---

AÇIKLAMA: 144 yıllık bir geçmişe sahip olan kurumumuzun toplum nezdindeki itibarını ölçmek için Kurumsal İtibar Anketi yapılmıştır.

PERFORMANS GÖSTERGELERİ SONUÇ

85+

ÇOK İYİ

103

70-84

İYİ

4

55-69

ORTA

1

44-54

ZAYIF

4

0-44

ÇOK ZAYIF

32



KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ



ÜSTÜNLÜKLER

- Köklü bir geçmişten kaynaklanan toplu taşıma tecrübesi,
- Toplu taşımacılıkta temel yetkinliğe sahip ve 4D diye adlandırılan düzenleyici, dengeleyici ve denetleyici ve danışmanlık özelliklerini bünyesinde barındırması sebebiyle sektöre yön vermesi,
- Sektöründe lider kuruluş olması nedeniyle yurtiçi ve dışında sürekli takip edilmesi ve görüşlerinden istifade amaçlı ziyaret veya davet edilmesi,
- Yenilikçi girişimlere destek vermesi,
- Performans göstergelerinde, dünya standartlarının üzerinde olması
- Teknolojik gelişmeleri takip ederek hizmet kalitesini sürekli yükseltme çabası,
- Etkinlik ve verimliliği artırmak amacıyla, sürekli gelişmeyi hedefleyen Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanması, bu uygulamalara üst yönetim desteği,
- Bilişim Teknolojilerinin etkin olarak kullanılması,

- Konusunda uzman ve tecrübeli insan kaynağı,
- Tedarikçilere sağladığı geri besleme ile daha kaliteli, ekonomik ürün ve malzeme üretiminin sağlanabilmesi,
- Yedek parça konusunda sektörde en büyük tüketici olmanın verdiği pazarlık gücü

ZAYIFLIKLAR

- İstanbul'un nüfus yoğunluğu ve konumu,
- Gelir kaynaklarının yetersizliği,
- Yolculuk bedellerinin kurum dışında UKOME vasıtasıyla belirlenmesi nedeniyle maliyetlerin sürekli artmasına karşın hizmet fiyatının belirlenmesinde rolünün çok kısıtlı olması ve maliyet artışlarını fiyatlara zamanında yansıtamama,
- Toplu taşıma mevzuatının güncel olmaması.

DEĞERLENDİRME

Türkiye'nin ekonomi, finans, ticaret, tarih, turizm, sosyal ve ulaşım alanında kalbi sayılan İstanbul, günlük yaşam ritmi ve ihtiyaçları bakımından Türkiye ortalaması üzerinde bir hızla devam etmektedir. İETT de bu büyüme ve gelişime sürekli kendisini yenileyerek ve hız kesmeksizin toplu ulaşımdaki ihtiyaçları gidermeye çalışmaktadır. İETT misyonunda yer alan diğer bir görevi de önümüzdeki yıllar içinde olabilecek ve henüz toplu ulaşımda açığa çıkacak ihtiyaçları öngörmek ve bu ihtiyaçlara göre yeni planlamalar, projeler ve yatırımlar yapmaktır.

144 yıldır İstanbul ulaşımının yükünü omuzlayan İETT, toplam 3.007 araçtan oluşan filosuyla 365 gün ve 24 saat kesintisiz toplu ulaşım hizmeti vermektedir. Bununla beraber Özel Halk Otobüslerinin ve Otobüs AŞ'ye ait otobüslerin yürütüm ve denetimi de İETT tarafından gerçekleştirilmektedir. İstanbul'un ulaşım ihtiyacı İstanbul'un artan nüfusuyla beraber yeni yerleşim

yerlerinin oturmaya elverişli hale gelmesi nedeniyle günden güne sürekli artmaktadır. Bu ihtiyacı karşılamak ve gelecekte yaşanacak problemler karşısında önlemler almak amacıyla İstanbul'daki tüm otobüs hatları ve Metrobüsün verimliliğini artırmak için 2013 yılında TÜBİTAK ile 24 ay sürecek bir protokol imzalanmıştır. Bu proje kapsamında metrobüs ve tüm otobüs hatlarımızı yeniden optimize ederek daha esnek bir hat yapısı oluşturulmuştur. Yapılan bu çalışma tüm hatlarımızın metro, tramvay, tren, denizyolu vb. diğer sistemlerle entegrasyonunun sağlanması açısından da büyük önem taşımaktadır. Nüfusu gün geçtikçe artan ve yaşam alanları hızla büyüyen bir kent olan İstanbul'a konforlu bir ulaşım hizmeti sağlama çabası birtakım güçlükleri beraberinde getirmektedir. Bu güçlüklerle rağmen İETT, yolcularına dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkânı sağlamak yanında her kesim için erişilebilir olmayı hedeflediğinden araçları engelli vatandaşlarımızın da kullanımına uygun halde olup, denetim ve kontrolü altında olan araçlarda da bu hedefi gerçekleştirmek için ÖHO sahiplerine teşvikler sunmaktadır.

Kuruluşlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını saptamalarını sağlayan ve uygun çözümlere ulaşabilmek için belli bir yaklaşımın kullanılmasını öneren EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzda uygulanmaya başlanması ile birlikte sürekli bir gelişim yakalanmış ve mükemmellik yolunda önemli kazanımlar elde edilmiştir. EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzda kısa bir süredir uygulamasına rağmen 2013 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü finalisti olmuş, 2014 yılında ise Türkiye Mükemmellik Ödülünü almıştır. Tüm dünyada kamu ve özel sektör raporlamalarında tercih edilen GRI Küresel Raporlama Girişimi'nin onayı ile Türkiye'de kamu sektöründe onay alan ilk kurum İETT olmuştur.

Böylece İETT mükemmelleşme yolundaki basamakları ne denli hızlı tırmadığı da kanıtlanmıştır. Dijital çağı yaşadığımız ve bilgi teknolojilerinin hayatımızın her alanına girdiği 21. yüzyılda, İETT'nin 2020'li yıllardaki vizyonuna ışık tutacak akıllı teknoloji ve bilişim sistemlerine giderek daha fazla yatırım yapılmaktadır. İETT ve Özel Halk Otobüslerini tek bir merkezden kontrol edip izlediğimiz AKYOLBİL filo yönetim merkezi gibi akıllı teknolojilerin yardımıyla oluşturulan geniş iletişim ağı, İstanbul şehir içi ulaşım ağının daha etkin ve yolcularımızın da zamanlarını ve planlarını daha iyi bir şekilde kullanımlarına katkılar sağlamaya devam etmektedir. Geliştirilen harita tabanlı uygulama sayesinde duraktan geçecek otobüslerin durağa geliş bilgileri anlık olarak görülebilmektedir. Bilgi ve teknolojinin günümüzün gerektirdiği şekilde en üst seviyede kullanılması, otobüs içi yolcu sayım sistemi, SİM Data hattı yönetimi, araç içi şarj üniteleri, araç içi internet, toplu ulaşım planlama ve hat optimizasyonu projelerini gerçekleştirilerek yolcularımız için zaman ve emek tasarrufu sağlanmıştır. İETT'nin rekabet gücünü ve kalitesini yükseltmek için, bir taraftan Avrupa'nın başarılı performansına sahip işletmelerinin, diğer taraftan 17 ülkenin üyesi bulunduğu uluslararası otobüs Benchmarking yani kıyaslama gurubu olan IBBG'ye 2013 yılında üye olunmuş ve bu vesile farklı ülke uygulamalarının yerinde ilgili birimlerimizce görülmesi temin edilmiştir. Böylelikle toplu taşıma kurumlarının hangi çalışmaları yaptığı ve İETT'nin ne durumda olduğunun anlaşılması, eksik kalan veya zayıf yönlerinin ve fırsatlarının neler olduğunu tespit etme imkânı doğmuştur. Günlük olarak yüzbinlerce aracın hareket halinde olduğu İstanbul'da sadece lastik tekerlekli toplu ulaşım araçları

ile yıllık 1,2 milyardan fazla yolcu taşınmaktadır. Dünyanın birçok ülkesinde dahi ulaşamayacak bu rakam, her yıl daha da artmaktadır. Toplu ulaşımında 144 yıllık tecrübesi olan İETT gelecekte toplu taşımacılık ile ilgili entegrasyon sağlayarak oluşabilecek problemleri en aza indirmek için hem hizmet hem de yönetim anlamında ki çalışmalarına hız kesmeden devam etmekte olup etmeye de devam edecektir.

İETT, vizyoner bakış açısıyla oluşturduğu misyonu doğrultusunda;

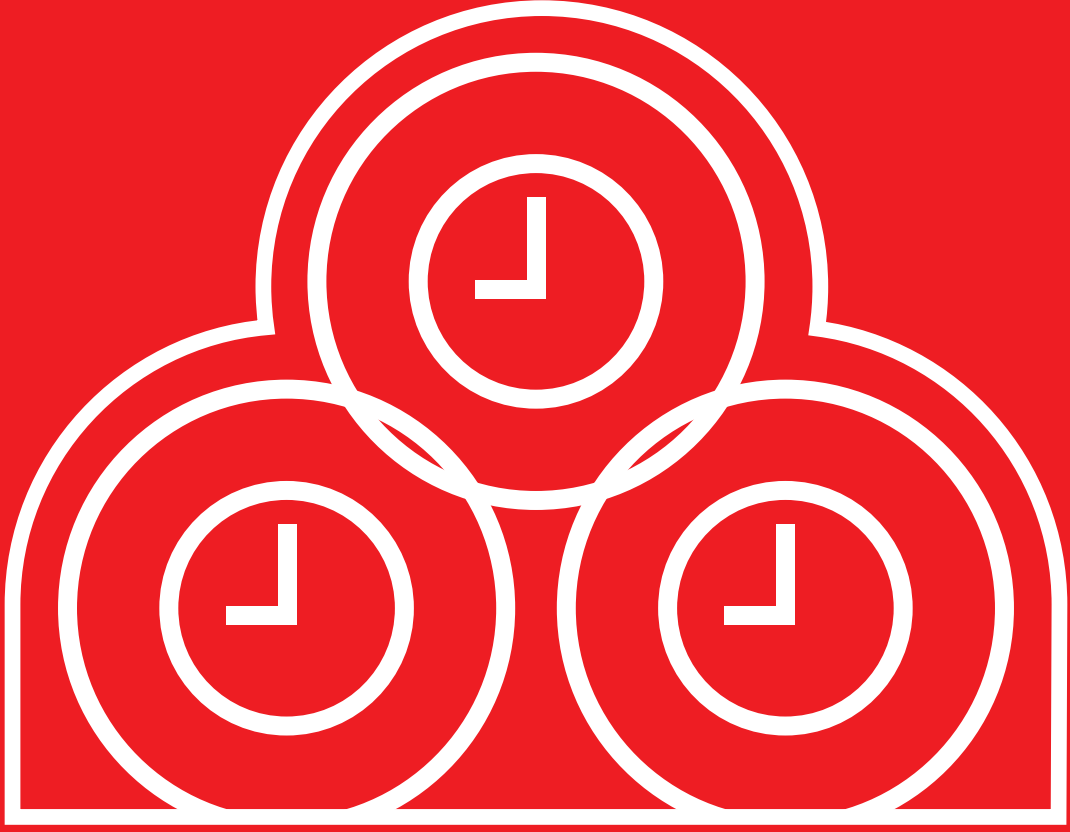
- Kurduğu entegre yönetim sistemleri,
- 140 yıllık kurumsal bilgi birikimini yansıttığı Ulaşım Akademisi,
- Yolcu odaklı yaklaşımıyla geliştirdiği Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli (HKÖM) ve bu model çerçevesinde bağımsız kuruluşlarca yapılan denetimler,
- Sosyal sorumluluk kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler,
- Paydaş odaklı sürdürülebilir sonuçlar elde etmede hayata geçirdiği yenilikçi yaklaşımlar,
- Şehir hayatını kolaylaştırma vizyonu doğrultusunda gerçekleştirdiği teknolojik çözümler ile

gelecekte İstanbul'un ulaşım sorununu çözmede üzerine düşen sorumlulukları taşıyacak kapasiteye sahiptir.



İÇ KONTROL
GÜVENCE BEYANLARI





KRONOLOJİK TARİHÇE



MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali Hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

Bu İdarede, faaliyetlerin mali yönetim ve kontrol mevzuatı ile diğer mevzuata uygun olarak yürütüldüğünü, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını temin etmek üzere iç kontrol süreçlerinin işletildiğini, izlendiğini ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce önerilerimin zamanın da üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

İdaremizin 2014 yılı Faaliyet Raporunun “Mali Bilgiler”Bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 31.03.2015


Mustafa OCAK
Mali Hizmetler Daire Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak yetkim dahilinde;

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

Bu raporda açıklanan faaliyetler için bütçe ve tahsis edilmiş kaynakların, planlanmış amaçlar doğrultusunda ve iyi mali yönetim ilkelerine uygun olarak kullanıldığını ve iç kontrol sisteminin işlemlerin yasalılık ve düzenliliğine ilişkin yeterli güvenceyi sağladığını bildiririm.

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

Burada raporlanmayan, İdarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim.
İstanbul / 31.03.2015



Mümin Kahveci
İETT İşletmeleri Genel Müdürü V.

KRONOLOJİ

1871

İLK ATLI
TRAMVAY
AZAPKAPI-
BEŞİKTAŞ
HATTINDA,
TOPHANE 'DE
DÜZENLENEN
TÖRENLE
HİZMETE
ALINDI. HİZMET,
DAHA SONRA
AZAPKAPI-
AKSARAY,
AKSARAY-
YEDİKULE,
AKSARAY-
TOPKAPI
HATLARIYLA
GENİŞLETİLDİ.

18. YÜZYIL

İstanbul'da ulaşım atlı arabalar ve kayıklarla sağlanır.



1850

Eminönü-Üsküdar arasında günde dört sefer yapan vapurlar çalıştırılmaya başlandı.

1855

Paris'te atlı tramvaylar sefere başladı.



1858

Kabataş-Üsküdar arasında ilk arabalı vapur seferlerine başlandı.



1863

Londra metrosu hizmete girdi.

1867

Eugene Henri Gavand adlı Fransız mühendis turistik gezi amacıyla İstanbul'a geldi.

1868

Sadzaram Âli Paşa ile temas kuran Gavand, Paşaya Galata'dan Perâyâ yeraltı demiryolu yapılmasını öngören Tünel projesini sundu.

1869

Eugene Henri Gavand, Tünel imtiyazını elde edebilmek amacıyla Nafia Nezaretine başvurdu.

Tünel için Sultan Abdülaziz Han tarafından ferman verildi.



Eugene Henri Gavand'a Tünel yapım imtiyazı verildi.

Tramvay için ferman verildi.

Dersa'de tramvay ve tesis inşasına dair sözleşme imzalandı.

İstanbul'da iki katana (Macaristan ve Avusturya'dan getirilen atlar) tarafından çekilen ilk atlı tramvay deneme seferlerine başladı. Tünel'in inşasına dair mukavele ve şartname metinleri Nafia Nazırı Davut Paşa ve imtiyaz sahibi Eugene Henri Gavand tarafından imzalandı.

1870

Gavand, sermaye tedariki için Fransa'ya gitti.

Kostantin Karapano Efendi, İstanbul Tramvay Şirketi'ni (1881'den sonra Dersaadet Tramvay Şirketi olarak anılacaktır) kurdu. Kuruluş sermayesi 400 bin lira idi. Bu sermaye beheri 20 lira olmak üzere 20 bin hissedenden oluşuyordu.

Gavand, Paris'te iki banka ile ortaklaşa olarak anonim bir Fransız şirketi kurmayı başardı. Şirketin ismi Chemin de Fer Metropolitain de Galata a Pera-Galata'dan Beyoğlu'na İstanbul Metropolitain Demiryolu' olarak tespit edildi.

Gavand, şirketin kuruluşunun ve nizamnamesinin Osmanlı Devleti tarafından onaylanması amacıyla İstanbul'a geldi.

1871

Tünel inşaatı için istimlak yapılmaya başlandı.

İlk atlı tramvay Azapkapı-Beşiktaş hattında, Tophane'de düzenlenen törenle hizmete alındı. Hizmet, daha sonra Azapkapı-Aksaray, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı hatlarıyla genişletildi.



İlk ölümlü tramvay kazası (Karaköy) meydana geldi.

Galata Kulesi ve civarında Hendek Sokağında girilen 1.20 metre eninde bir çıkma sokak üzerinde 30 metrelik bir arsa geçici bir kuyu açma çalışmaları başlatıldı.

Fransa'dan sermaye temin edemeyen Gavand, "The Metropolitan Railway of Constantinople from Galata to Pera" ya da Türkçe ismiyle 'Payitaht Demiryolu Şirketi' adı taşıyan bir İngiliz Şirketi kurma izni verildi.

Eminönü-Aksaray tramvay hattı (3.730 metre) hizmete girdi.



Hendek sokağındaki kuyudan başka ikinci bir kuyu daha açıldı.

1872

İstanbul'da, Anadolu Demiryolları Banliyö İşletmesi kuruldu.

Beşiktaş-Ortaköy tramvay hattı hizmete açıldı.

Tünel için daha önce açılmış olan iki kuyu birleşti. Bu vesile ile şantiyede küçük çaplı bir tören yapıldı. Etraf Türk, Fransız ve İngiliz bayraklarıyla süslendi.

İngiliz uyruklu Tünel Şirketi'nin kuruluşu tamamlandı. Aksaray-Yedikule hattında (3.600 metre) atlı tramvay işlemeye başladı. Tünel Şirketi, %5 faizli tahvilleri Londra ve İstanbul'da piyasaya çıkardı.

Tünel için Kamondo Sokağında, başlangıç noktasına 105 metre mesafede üçüncü bir kuyu açıldı.

Beyoğlu tarafındaki başlangıç noktasında kazı çalışmaları başladı.

Tünel için Galata yönünden kazı yapılmaya başlandı.

1873

Aksaray-Topkapı tramvay hattı (2.600 metre) hizmete girdi.

Tünel için Billur Sokağında dördüncü kuyu açıldı.

1874

Tünel Şirketi, Gavand'ı devreden çıkarak Tünel'in tek hakimi konumuna geldi.

Galata Tüneli'nde inşaat çalışmaları tamamlandı ve deneme seferlerine başlandı.

**GALATA İLE
PERA EN KISA
YOLDAN BİRBİRİNE
BAĞLANIYOR..**

1875

Buharlı sistemle çalışan ve Dünyanın ikinci metrosu olan Tünel, Kurban Bayramının ilk günü, yerli ve yabancı çok sayıda seçkin davetlinin katıldığı (Tünel'in yapımcısı Eugene Henri Gavand törende yoktur) törenle hizmete açıldı. İlk uygulanan ücret 10 para idi.

Tünel işletmeye açılarak halkın hizmetine sunuldu. Açıldığı tarihten itibaren halkın ilgisine mazhar olan Tünel'de 14 gün içerisinde 75 bin yolcu seyahat etti.

Tünel'in yapımını başarıyla tamamlayıp ülkeye güzel bir eser kazandırmasından ötürü Mösyö Gavand üçüncü rütbeden Nişanı Âli-i Osmani ve esere emeği geçen şirket mensubu diğer bazı kimselere de dördüncü be beşinci rütbelere 7 kıta Mecidiye Nişanı verildi.

Tünel'de kayış kopmasından kaynaklanan bir kaza meydana geldi. Kazada ölen ya da yaralanan olmadı. (Saat 13.30 civarında Galata'dan Pera'ya çıkmakta olan treni çeken kayışın istasyona 100 metre kala kopmasıyla oluşan ilk tren kazasında kayan trendeki makinistin Galata İstasyonuna 40 metre kala frene basmasıyla can kaybı olmadan kaza atlatıldı).

1876

Tünel'de kayış kopmasının sebep olduğu ikinci kaza meydana geldi. Kazada 8 kişi yaralandı.

1880

Tramvaylarda durak uygulamasına geçildi. (Daha önceden yolcunun istediği yerde duruyor, bu da hızını düşürüyordu).

Tünel Şirketi, kati kabulün yapılması gerektiğini Osmanlı Hükümetine duyurdu.

1883

Galata, Tepebaşı ve İstiklal Caddesi'ne tramvay hattı döşendi.

1886

Bab-ı Âli ile Tünel Şirketi arasındaki ihtilaf tekrar gündeme geldi.

1892

Tünel Şirketi, imtiyaz müddetinin uzatılması karşılığında, Hükümete münasip bir kazanç vermek suretiyle ihtilafın sona ermesinin mümkün olabileceğini duyurdu.



1914

GALATA KÖPRÜSÜ ÜZERİNDE İLK ELEKTRİKLİ TRAMVAY ÇALIŞTI. GÜNÜN HASILATI OSMANLI DONANMA CEMİYETİ'NE BAĞIŞLANDI. ŞEHREMİNİ VEKİL BEDRİ BEY'İN KONUŞMASI: 'ARTIK YOKUŞLARDA DEĞİŞTİRİLEN ATLAR, NEFİR ÇALAN VARDACILAR, SÜRÜCÜLERİN KIRBAÇ ŞAKIRTILARI TARİHE KARIŞIYOR. BUGÜNDEN İTİBAREN ASRİ, GÜZEL TRAMVAYLARA KAVUŞUYORUZ. HAYIRLI VE UĞURLU OLSUN'.

1894

Tünel Şirketi'nin imtiyaz uzatma başvurusu Şurayı Devlet'in konu ile ilgili mazbatasıyla beraber Hükümet toplantısında görüşüldü. Olumlu cevap verilmedi.

Şirket, imtiyaz süresinin uzatılması talebini yineledi.

1897

Hükümet aldığı bir kararda Tünel imtiyaz müddetinin bitmesine yaklaştığında işletmeyi üstlenmek isteyen birçok talibin ortaya çıkacağını, bunlar arasında bir rekabet oluşacağını ve bu rekabetten istifade ile kim daha iyi teklif getirirse imtiyazın ona verilmesinin uygun olacağı hükmüne vardı.

1898

II. Abdülhamit Han tarafından Bab-ı Âliye gönderilen bir irade ile Tünel imtiyazının, müddeti sona ermesinden itibaren, Paris Sefareti Müsteşarı Necip Malhame Efendiye verileceği duyuruldu. Mayıs 1899 Tünel Şirketi, yeni bir müracaatla imtiyazın uzatılmasını istedi.



1899

Atlı tramvaylarda görev yapan ve elindeki borazanıyla (nefir) atların önünde koşarak varda (kendini kuru) diye yayaları uyaran vardacılar tasarruf gerekçesiyle kaldırıldı.

ATLI TRAMVAYLARIN SÜSÜ: VARDACILAR



1900

II. Abdülhamit Han bir irade ile Tünel imtiyazının Necip Malhame Efendiye (Cebail Gazal) verildiğine dair Hükümet tarafından bir karar çıkartılmasını istedi.

İngiliz Sefareti Hariciye Nezareti'ne gönderdiği yazıda Tünel şartnamesinin 29. maddesi uyarınca Tünel Şirketi'nin rüçhan hakkı bulunduğunu hatırlattı.

Ticaret ve Nafia Nazırı Zihni Paşa ile Cebail Gazal Efendi bir süredir hazırlıkları yapılmakta olan mukaveleyi ve senedi imzaladı.

Tünel'in işletme imtiyazı Cebail Gazal Efendiye verildiğine dair Ferman-ı Âli çıktı, fakat İngiliz şirketinin itirazları üzerine imtiyaz yürürlüğe girmede.

1904

İngiliz Şirketi ile Tünel imtiyazının uzatılmasına dair mukavele imzalandı.

İngiliz Şirketine ait Tünel imtiyazının, 75 sene uzatıldığına dair ferman yayınlandı.

1908

Tünel Şirketi, Tramvay Şirketine devredildi.

Beşiktaş tramvay deposu açıldı.

1911

Dersaadet Mülhakatından Galata ve Beyoğlu Tahtalarz Demiryolu TAŞ adlı Osmanlı Şirketi (İngiliz kökenli) Tünel işletme imtiyazını Osmanlı Tünel Anonim Şirketi'ne %5 tahvile ödenmek üzere 95.000 Pound karşılığında devredildi. (Şirketin gerçek işleticisi merkezi Belçika'da bulunan SOFINA ve her biri 5 lira değerli 33.000 hisseli toplam 165.000 Osmanlı altını sermayeyle kurulmuştur).

Tütüncü Abdüsselam Efendi, iki otomobil getirterek taksi olarak işletmeye başladı.

Tünel Şirketi'nin İngiliz uyruğundan ayrılıp Osmanlı tabiyetine girmesi kabul edildi. Şirketin unvanı 'İstanbul Şehri Dahilinde Dersaadet Mülhakatından Galata ile Beyoğlu Beyinde Tahtalarz Demiryolu Osmanlı Anonim Şirketi-Societe Anonyme Ottoman du Chemin de Fer Metropolitan de Constantinople entre Galata et Pera' olarak tespit edildi.

Nizamnamenin kabulü vesilesiyle faaliyete geçtiği yıldan beri Tünel Şirketi Müdürlüğünü yürütmekte olan William Albert'e üçüncü rütbeden bir kıta Nişan-ı Âli-i Osmani verildi.

Aksaray tramvay deposu açıldı.

Kurucular Heyeti toplantısında alınan kararla yeni Osmanlı Tünel Şirketi'nin teşekkülü gerçekleşti.

'The Metropolitan Railway of Constantinople from Galata to Pera' Şirketi Londra'da yapılan genel kurul toplantısında tasfiye kararı aldı.

Tünel, Tramvay ve Osmanlı Anonim Elektrik Şirketlerini bünyesinde barındırmak üzere Union Ottoman Societe d'Intrepises Electriques a Constantinople (İstanbul Konsorsiyumu) adı altında bir konsorsiyum oluşturuldu. İstanbul Konsorsiyumu esas itibarıyla Belçika uyruklu ve çok uluslu büyük bir şirket olup dünyanın birçok ülkesinde faaliyet gösteren 'Societe Ficiere de Transport et de l'Entreprise Industrielles'in (SOFINA) bir kanadını oluşturmaktaydı.

Galata Köprüsü, çift hatlı tramvayın geçebilmesi için genişletildi. Tünel'in Beyoğlu İstasyonunun yenilenerek üzerine Metro Han binası inşa edilmeye başlandı. (Çelik konstrüksiyonlu olarak yapılan, zemin ve merdivenleri mermer olan Metro Han'ın zemin katı Henri Gavand'ın projesine göre yapılmasına rağmen diğer katlarda plana uyulmamıştır).

1912

Karaköy Meydanı'nda İstanbul Şehremini (Belediye Başkanı) Vekili Bedri Bey'in ilk elektrikli tramvay hattı olan Karaköy-Ortaköy hattının açılışını yapması.

Balkan Harbinin başlaması üzerine İstanbul Tramvay Şirketi'ne ait tüm atlar (430 adet) 30 bin liraya satın alınca İstanbul bir yıl kadar tramvaysız kaldı.

Tahta köprü'nün (Galata) yerine çelik konstrüksiyonlu yeni köprü'nün hizmete girişiyle birlikte tramvayların köprüden geçiş yasağı kaldırıldı.

Şişli tramvay deposu açıldı.

SAVAŞ NEDENİYLE ULAŞIM DURUYOR...**1913**

17 adet Franco-Belge, 19 adet MAN (Machinen Ausbourg Neurenberg) marka toplam 36 adet çekici tramvay arabası getirtilerek Kabataş ve Dolmabahçe iskelesine indirildi.

Türkiye'nin ilk elektrik fabrikası Silahtaraga'da kuruldu.

1914

Galata Köprüsü üzerinde ilk elektrikli tramvay çalıştı. Günün hasılatı Osmanlı Donanma Cemiyeti'ne bağışlandı. Şehremini Vekil Bedri Bey'in konuşması: 'Artık yokuşlarda değiştirilen atlar, nefir çalan vardacılar, sürücülerin kırbaç şakırtıları tarihe karışıyor. Bugünden itibaren asri, güzel tramvaylara kavuşuyoruz. Hayırlı ve uğurlu olsun.'



Elektrikli tramvay işletmeciliğine geçildi. İstanbul Yakası ve Beyoğlu tramvay hatları birleştirilerek tüm şebeke elektrikle çalışmaya başladı.

Birinci Dünya Savaşının başlaması üzerine İstanbul'da ulaşım sekiz ay süreyle durdu.

İki katlı olan Tünel'in Beyoğlu İstasyonunun üzerine inşa edilen Metro Han binasının inşası tamamlandı.

Silahtaraga Elektrik Fabrikasından tramvay şebekesine ilk cereyan verildi.



Elektrikli tramvayın gerçek seferlerine Karaköy-Ortaköy hattında başlaması dolayısıyla tören yapıldı.

Meclis-i Vükela kararına dayalı olarak İstanbul Anadolu Yakasında tramvay işletilmesiyle ilgili irade-i seniyye açıklandı: "Üsküdar-Kadıköy dahil çevre kısımları ile Boğaziçii'nin Anadolu Hisarı'ndan Beykoz ve Anadolu Feneri'ne kadarki bölümünde tramvay şebekesinin Üsküdar-Alemdağ bölümünü, Evkaf-ı Hümayun Nezareti ve Şehremaneti'nin birlikte inşa edip işletmeleri, masraf ve gelirleri paylaşmaları..."

1927

İSTANBUL
TRAMVAY
ŞİRKETİ
TARAFINDAN
1926
YILINDA
SATIN
ALINAN
4 ADET
RENAULT
SCEMIA
MARKA
OTOBÜSTEN
BİRİ
BEYAZIT-
TAKSİM
HATTINDA
İLK
TECRÜBE
SEFERİNİ
YAPTI.

**1916**

Tramvaylar için abonman karneleri (toplu bilet) piyasaya sürüldü.

**TRAMVAY İŞÇİLERİ
İSTANBUL'DA İLK
BÜYÜK GREVİ
BAŞLATIYOR...**

1920

Tramvay Şirketi'ne bağlı işçilerin ücret ve sosyal hak talepleriyle başlatıtları, İstanbul tarihinde (işgal altında) ilk grev ilan edildi.

1922

Dersaadet Tramvay Şirketi işçileri 'İstanbul Umum Amele Birliği' ni kurdu.

1923

Tramvaylarda perde kaldırılarak kadınlarla erkeklerin ayrı seyahat etmesi uygulamasına son verildi.

1924

Üniversite öğrencilerinin indirimli öğrenci bileti uygulamamakta direnen Belçikalılara bağlı Dersaadet Tramvay Şirketi'ne ait yönetim binası Metro Han'ı basıp tahrip ettikleri ulusalı gençlik eylemi gerçekleşti. (Üç tıp öğrencisinin olayları önlemek için şirketçe tramvaylara yerleştirilen sivil polisle tartışması, olayı başlatan kıvılcım oldu)

1926

Der saadet Tramvay Şirketi tarafından Fransa'dan 4 adet Renault-Scemia otobüs satın alındı.

Kadıköy İskelesi ile Moda arasında özel otobüsler çalışmaya başladı.

**İLK OTOBÜSLER
SERVİSE
VERİLİYOR...**

1927

İstanbul Tramvay Şirketi tarafından 1926 yılında satın alınan 4 adet Renault Scemia marka otobüsten biri Beyazıt-Taksim hattında ilk tecrübe seferini yaptı.



Otobüsler Beyazıt-Fuat Paşa-Mercan Yokuşu-Sultanhamam-Eski Postane-Eminönü hattında gerçek seferlere başladı. Bu hat Temmuz 1928'de Karaköy'e uzatıldı.

1928

Tramvay hangarı olarak kullanılan Bağlarbaşı Deposu otobüs garajına dönüştürüldü.

Der saadet Tramvay Şirketi'nin yönetim binası olan Tünel'deki Metro Han'a yedinci kat eklendi.

İstanbul'da ilk özel otobüs işletmesi olan "Bogaziçi Otobüsleri" 10-12 araçlık filoyla Taksim-Yenimahalle hattında (İkinci Dünya Savaşına kadar) çalışmaya başladı.

Anadolu Yakasının ilk ve en meşhur hattı Üsküdar-Kısıklı arasında açıldı.



Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk büyük grevi Tramvay Şirketi işçilerinin (1.400 işçi) katılımıyla yapıldı.

1929

Üsküdar-Haydarpaşa tramvay şebekesi çift hatta dönüştürüldü.



1931

Harbiye-Beşiktaş hattında otobüs seferi başladı.

1933

Tünel'de meydana gelen kazada Ali Rıza Efendi isimli gardöfren hayatını kaybetti. Kaza, vagonların herhangi bir yere çarpması veya kayış kopması neticesi değil Ali Rıza Efendi'nin vagondan düşmesi sonucu meydana geldi.

1932

İstanbul Tramvay Şirketince değişik tarife tiplerini tanımlayan nizamname yayımlandı.

1933

Cumhuriyetimizin 10. yıl kutlama törenleri için Atatürk'ün doğrudan verdiği emirle İstanbul'da tramvay ve otobüs filosu (320 tramvay+4 otobüs) eksiksiz olarak sefere çıktı.



1936

İstanbul'da modern görünümlü (şık, açık sarı, asılmaya olanak vermeyen, yan tabelalı, mevki farkı için ortadan bölünen, hareket halinde kapıları kapalı ve duraklarda havalı kapılarının basamaklarla birlikte otomatik olarak açıldığı) yeni tramvaylar daha çok Şişli-Tünel, Şişli-Beyazıt, Harbiye-Fatih hattında çalışmaya başladı.



1938

İstanbul Tramvay Şirketi'nden alınan paraların 'İstanbul Şehri İmarına Tahsisine Dair Kanun' (3333) kabul edildi.

ÜÇ ŞİRKETİN MİLLİLEŞTİRİLMESİYLE İETT KURULUYOR...

1939

Tünel Şirketi'nin Hükümetçe satın alınıp millileştirilmesi konusunda Nafia Vekili Ali Çetinkaya ile SOFINA grubu temsilcisi H.Special arasında mukavele imzalandı.

Tünel'in satın alma mukavelesi tasdik edildi.

Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri millileştirilerek İETT çatısı altında toplandı. İETT, kırmızı-beyaz olan logo renklerini Türk bayrağından aldı.

Tünel ve Tramvay Şirketi'nin Cumhuriyet Hükümeti tarafından satın alma mukavelesi onaylandı.

'Tünel ve Tramvay Şirketleri'nin İstanbul Belediyesi'ne Devrine Dair Kanun' Resmi Gazete'de yayımlandı.

İETT'nin devraldığı 4 adet Renault Scemia otobüs onarılarak servise verildi.

1941

Çeşitli dallarda faaliyet göstermek üzere İETT Spor Kulübü kuruldu. Kulüp, ilerleyen yıllarda atletizm, boks ve güreş dallarında şampiyon sporcular yetiştirdi. Futbol ve voleybolda şampiyonluklar yaşadı.

Tünel'de bulunan kablo eskiyince Tünel seferleri iptal edildi.

Amerikadan gelen kablo takıldı.

Tünel seferleri tekrar başladı.

1942

Hükümetin (Ticaret Odası) İsveç'ten ithal ettiği Scania-Vabis marka benzinli kamyonun 15'inin kamyon şasisleri İETT karoseri atölyesinde otobüse dönüştürülerek hizmete verildi.

1943

ABD'den sipariş edilen Gazoili White marka otobüslerden 9 adedinin montajın yapılarak (6-22 arası çift filo numarasıyla Taksim-Bakırköy ekspres hattında, krem üzerine kırmızı bant renkle) hizmete verildi.

Tünel'de büyük bir kaza meydana geldi. Kazada bir Tünel çalışanı hayatını kaybetti, 20 kişi de yaralandı.

1944

Türk atletizminin en başarılı isimlerinden, rekortmen sporcu Cezmi Or. İETT'de göreve başladı ve en iyi derecelerini bu yılda yaptı.

1945

Kablo eskimesi nedeniyle saat 10:00 ile 1:00 arasındaki Tünel seferleri iptal edildi.

Mevcut kablo ile Tünel vagonlarını çekmenin tehlike arz etmesi üzerine Tünel seferleri tamamen iptal edildi.

Tünel'in yeni kablosu Haydarpaşaya ulaştı.

Tünel'de kablo takma işlemleri süratle tamamlanarak seferlere başlandı.

Tünel seferlerinin sadece 12:00-14:00 ve 16:00-20:00 saatleri arasında yapılmasına karar verildi.

HAVAGAZI ÜRETİM VE DAĞITIMI İETT'YE DEVREDİLİYOR...

İstanbul'da özel şirketlerce yürütülen havagazı üretimi ve dağıtım işi 4762 sayılı yasa ile İETT'ye devredildi.

4762 sayılı İstanbul Havagazı ve Elektrik ve Teşebbüsatı Sınaiye Türk Anonim Şirketi'ni Satın Alma Sözleşmesi'nin onandı ve İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri İdaresi'ne Devrine Dair Kanun çıkarıldı.



1973

BOĞAZIÇI
KÖPRÜSÜ
(ALMAN
HOCTİEF VE
İNGİLİZ
CLEVELAND
FİRMALARI
TARAFINDAN
YAPILAN)
AÇILDI.

İETT VOLEYBOL
TAKIMI, 1971-74
YILLARI ARASINDA
ÜÇ SEZON ÜST
ÜSTE TÜRKİYE
ŞAMPİYONU OLARAK
'YENİLMEZ
ARMADA'
UNVANINI ALDI
VE AY-YILDIZLI
ARMAYI GÖĞSÜNDE
TAŞIMA HAKKINI
ELDE ETTİ.

1974

1946

Üsküdar ve Havalisi Halk
Tramvayları Şirketince otobüs
işletmeciliğine geçildi. (İlk otobüs
hatları: Kadıköy-Caddebostan
(2 otobüs), Kadıköy-Suadiye (2
otobüs), Üsküdar-Kısıklı (2 otobüs)
şeklindeydi.

İETT Kütüphanesi (kurum içi
personale hizmet vermek amacıyla)
açıldı. (Çalışmalar 1943 yılında
başladı)

Tünel seferleri normal seyrine
döndü.

1948

Şişli garajı (5 bin 763 metrekare
alana sahip, 80 otobüs kapasiteli) ve
atölyeleri hizmete alındı.

1951

Türkiye'nin ilk psikoteknik
laboratuvarı, Vali ve Belediye Reisi
Fahrettin Kerim Gökay tarafından
eğitim için altı aylığına Fransa'ya
gönderilen Dr. Abbas Erdoğan
Noyan tarafından İETT Şişli
garajında açıldı. Laboratuvarı
bulunan ölçüm aletlerinin tamamı
Fransa'dan getirildi.

22 kilometrelik İstanbul
çevreyolunun (E5) yapımına
başlandı.

Paris Taşıt İşletmeleri (RATP)
Müdürü Prof. Langevine, İETT
ve İTÜ tarafından İstanbul kent içi
ulaşım problemlerini incelemek
üzere ülkemize davet edilerek
yapılan çalışmanın sonuçları
"İstanbul Yolcu Nakliyat İşleri
Etüdü" raporu şeklinde yayınlandı.

1953

Tünel bağlantılı tramvay hattı
işletmeden kaldırıldı. (Bunu
Taksim-Eminönü, Kadıköy-Moda
ve Kadıköy-Bostancı hatları izledi)

1954

Fransa Paris Ulaşım İşletmesi'nin
(RATP) desteği ile Fransız SGTE
firmasına Prof. Langevine'in
yönetiminde, İstanbul için
Bayındırlık Bakanlığınca
onaylanmış Metro Etüdü başlatıldı.

İETT atölyelerinde, hava frenli
ve otomatik kapılı elektrikli
tramvayların bir benzeri yerli
malzeme ve işçilikle yapıldı.

Üsküdar-Kadıköy Halk Tramvayları
Şirketi, tüm tesisleriyle İETT'ye
devredildi.

Anadolu Yakası Üsküdar ve
Havalisi Tramvay Şirketi, genel
kurulda fesih kararı alarak
belediyeye devredildi.

İstanbul Belediyesi, dolmuşçuluğu
resmen tanıyarak ilk tarifeyi kabul
etti.

1955

Deniz dolmuş motorları ile İstanbul
Belediyesi arasında 'Denetim
Protokolü' imzalandı.

Üsküdar-Kadıköy Halk Tramvayları
Şirketi, (Belediye Meclisi
kararıyla) tüm tesisleriyle İETT'ye
devredildi.

**1950'LERDE İETT'NİN
TRAMVAY HATTI
150 KİLOMETREYİ
BULUYOR...**

İtalyan Ansaldo San Giorgio
firmasına ilk trolleybüs sipariş edildi.

Fransız SGTE firmasına Metro
projesi yapıldı.

Tramvayların Galata Köprüsünden
geçişleri sona erdirildi.

1957

Latille Floirat marka otobüsler turistik gezi amaçlı kullanılmaya başlandı.

Topkapı garajı (80 otobüs kapasiteli) hizmete açıldı.

1958

Karayolları Genel Müdürlüğü 15.000 ulaşım anketiyle 'İstanbul Trafik Etüdü' (O güne değin en kapsamlı çalışma) yaptı.

1959

Levent garajın hizmete açıldı.

İETT'nin bayan biletçileri göreve başladı. (Bu işin fikir babası mimar olan ve estetiğe verdiği önemle tanınan İETT Genel Müdürü Sedat Erkoğlu'dur. Erkoğlu, otobüslerde daha nezih bir hava esceği ve arada sırada çıkan ufak münakaşaların önleneyeği düşüncesiyle işe almıştır bayan biletçileri)

**1961**

İtalya'dan getirtilen Ansaldo San Giorgio marka 1 adet körüklü trolleybüs Eminönü-Topkapı hattında deneme seferi yaptı. Ardından 76 adet trolleybüs aracı teslim alındı.

Defne dallarıyla süslenmiş tramvaylar, Şişli deposundan çıkarılan 128 numaralı tramvayın arkasına dizilmiş 6 tramvayla geçit töreni yaparak hüzün ve gözyaşları arasında İstanbul'a (Avrupa Yakası) veda etti. İETT Genel Müdürü Kurmay Albay Orhan İlter: "İstanbul'u bir tramvay seyahatiyle tanıyıp sevmiştim."

1965

İETT otobüslerinde renk değişikliğine gidilerek kırmızı kuşaklı krem zemin yerine üst kısım krem, alt kısım kırmızı olarak tespit edildi.

1966

İstanbul'da plaka sayısı (Taksi: 15.200, Dolmuş taksi: 705 adet) olarak donduruldu.

İETT Matbaası kurularak otobüs biletlerinin (1 kağıt biletin maliyeti=1 kuruş) basımına başlandı.

Anadolu Yakasında elektrikli tramvaylar son seferini yaptı.

1967

Kadıköy Kuşdilinde 15-20 tramvay aracı kullanılarak 'İETT Tramvay Taşıt Müzesi' açıldı. Çalışabilir durumda 125'den fazla tramvay aracı da Avcılar İETT Kampına dinlenme konutu yapılmak üzere gönderildi.

1968

TBMM tarafından çıkarılan 1005 sayılı kanunla İstiklal Madalyası sahipleri İETT otobüslerinden ücretsiz yararlanmaya başladı.

İETT'Lİ USTALAR İLK TÜRK TROLEVBÜSÜ 'TOSUN' U ÜRETİYOR...

Yenilenme ve elektrikleştirme çalışmaları nedeniyle Tünel'in faaliyetleri durduruldu.

İETT atölyelerinde, tamamen İETT'li ustaların eseri olan ilk Türk trolleybüsü Tosun'un yapımına başlandı. Böylece 100 araçtan oluşan filoya katılan Tosun, 101 kapı numarasıyla İstanbul'da 16 yıl süreyle hizmet verdi.

Tünel'in Galata (Karaköy) istasyon ve binalarının yapımına başlandı.

1971

İETT Taşıtlar Dairesi Reorganizasyon Etüdü yapıldı. Sovyet Technoexport firmasına 'İstanbul Metro Etüdü' yaptırıldı.

İTÜ'nün İETT için gerçekleştirdiği 'İstanbul Şehri Kamu Taşıma Etüdü' yayımlandı.

Tünel'in Galata (Karaköy) istasyon ve binalarının yapımı tamamlandı.

Elektrikli Tünel'in resmi açılışı, İstanbul Belediye Reisi Fahri Atabey, İETT Genel Müdürü Saffet Gürtav, İETT yetkilileri, halk ve basın mensuplarının katıldığı törenle gerçekleştirildi.

Yeni haliyle Tünel'de yolcu taşınmaya başlandı.

1973

Çevre Belediyelerce otobüs işletmeciliği başladı.

Boğaziçi Köprüsü (Alman Hochtief ve İngiliz Cleveland firmaları tarafından yapılan) açıldı.

**1974**

Camialtı'ndan İETT'ye transfer olan genç futbolcu Recep Tayyip Erdoğan, Altıntepe Daire Müdürlüğü'nde göreve başladı. 1976 yılının sonlarında kadrosu Spor ve Sosyal Tesisler Müdürlüğü'ne alındı. Şişli garajında bir yandan diğer futbolcu arkadaşlarıyla birlikte kantinde çalışırken bir yandan da İETT futbol takımının kaptanlığını yürüttü.

İETT voleybol takımı, 1971-74 yılları arasında üç sezon üst üste Türkiye şampiyonu olarak 'yenilmez armada' unvanını aldı ve ay-yıldızlı armayı göğsünde taşıma hakkını elde etti.

TMMOB İnşaat Mühendisleri İstanbul Şubesinde 'Birinci İstanbul Ulaşım Kongresi' düzenlendi.

1976

İETT tarafından Sofretu firmasına 'Reorganizasyon Etüdü' yaptırıldı.



1989

İSTANBUL
AKSARAY-
KARTALTEPE
HAFİF RAYLI
SİSTEMİ
(LRT, HAFİF
METRO)
AÇILDI VE
ESENLER'E
UZATILDI.

1977

Taksim'deki 1 Mayıs kutlamaları dolayısıyla Tünelde taşınan yolcu sayısı iki katına çıktı ve aşırı yolcu yoğunluğu nedeniyle aracın amortisörleri patladı. Araç, acilen bakıma (2 gün) alındı.

Ortadan kapılı 1 adet Mercedes Benz otobüsü deneme seferlerine başladı.

1978

Taksim-Sarıyer hattında (40 numaralı hat) çalışan Büssing marka İETT otobüsü (Filo no: 1.243) lastiğinin patlaması üzerine Tarabya'da denize uçtu. İETT'nin tarihindeki en büyük kazada 30 kişi hayatını kaybetti.

Taksim-Mecidiyeköy tercihli yolu (8 kilometre) açıldı. (Daha sonra Zincirlikuyu'ya uzatıldı)

İETT ulaşım araçlarında mesafeye bağlı katalı bilet sistemine son verilerek tüm mesafeler için geçerli tek tip, paralı-kumbaralı bilet uygulamasına geçildi ve biletçi kadroları tasfiye edildi.

1979

İETT, DPT, EGO ve ESHOT ve otobüs üreticileri arasında finansmanı Maliye Bakanlığından karşılanmak üzere otobüs temini (İETT'ye 2 yıl içerisinde 500 adet Magirus Deutz, 255 adet Mercedes-Benz otobüs) ile ilgili protokol imzalandı.

İETT filosuna ilk körüklü otobüsler (Macar yapımı Ikarus) katıldı.

İETT hatlarında Boğaz Köprüsü geçişleri için çift tarife uygulamasına geçildi.

Taksim-Levent arasında 6,5 kilometrelik tercihli yol uygulamasına başlandı. (İlk çalışan otobüs Leyland'dı)

Taksim-Levent tercihli yol otobüslerinde ilk biletçisiz-kumbaralı sistemin deneme uygulamasına başlandı.

**MAVİ KART
UYGULAMASI
BAŞLIYOR...**

1980

İETT otobüslerinde aylık mavi kart uygulamasına geçildi.

İETT araçlarında yolculuk bedeli olarak yolcudan para toplanmasından vazgeçilerek kağıt bilet uygulamasına geçildi.

İETT tarafından Boğaziçi Üniversitesi'ne 'Ulaşım Projesi' yapıldı.



1981

Kadıköy İtfaiyesinin talebi üzerine 'Kuşdili İETT Taşıt Müzesi' kapatılarak müzedeki örnek tramvaylar Avcılar İETT Kampına gönderildi.

Birinci Ordu ve İstanbul Sıkıyönetim Komutanlığı'nın 57 sayılı bildirisiyle İstanbul'daki 25 çevre belediye İstanbul Belediyesi'ne bağlandı.

Mülga çevre belediyelere ait 142 adet çeşitli marka otobüs İETT'ye devredildi.

Tünel'in Karaköy istasyonunun üzerinde yedi katlı gar binasının inşasına başlandı.

Ekspres sefer deneme uygulamalarına başlandı.

1982

Kadıköy İskele-Altiyol tercihli yolun açıldı.



Yasa değişikliği ile İETT eliyle yürütülen tüm elektrik hizmetleri Türkiye Elektrik Kurumu'na (TEK) devredildi.

Devlet Planlama Teşkilatı eşgüdümünde yapılan çalışmalar sonunda 'Ulaştırma Ana Planını' Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girdi.

İstanbul Belediyesi'nin aldığı bir kararla Özel Halk Otobüslerinin yönetmelik çerçevesinde yaygınlaştırması kararlaştırıldı. 1.000 adet otobüs alımı için ihaleye çıktı ve DPT'den teşvik uygulama belgesi sağlandı.

1983

İETT'li millî güreşçi Hüseyin İldem, ABD'de yapılan şampiyonada 74 kiloda Dünya Şampiyonu oldu. Ardından 1987 yılında Suriye'de yapılan Ordulararası Dünya Şampiyonasında bu kez 82 kiloda birinciliği elde etti.

İstanbul kent içi toplu taşımada 14 kişilik minibüsler trafige katıldı.

Taksim-Levent ve Kadıköy-Altiyol otobüs tercihli yolunda bariyer uygulamasına geçildi. Otobüs duraklarının 500 metre mesafe ilkesine göre yeniden düzenlenmesi sonucu 112 durak kaldırıldı.

Karaköy gar binasının inşaatı tamamlandı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin talebi üzerine havagazi üretim ve dağıtım faaliyetleri durduruldu.

1984

3030 sayılı 'Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkındaki Kanun' çıkarıldı.

Trolleybüs İşletmesi tasfiye edilerek araçlar (75 adet) İzmir Belediyesi ESHOT İşletmesine satıldı.

İETT tarafından İstanbul Teknik Üniversitesi'ne 'Genel Ulaşım Etüdü' yapıldı.

T.C. Başbakanlık DPT tarafından 'İstanbul Belediyesi Otobüs İhtiyacı Etüdü' TUMAŞ'a yapıldı.

1985

İETT araçlarında; güçlüğü nedeniyle toplanan kağıt biletlerin sayımından vazgeçilerek kumbara içerisinde yakılmaya başlandı.

UKOME kararıyla İstanbul'da Özel Halk Otobüslerinin (ÖHO) İETT ile aynı bilet ve tarife uygulaması içine alınarak toplanan ÖHO biletlerinin İETT tarafından sayılarak ödeme yapılması esasa bağlandı.

Yeni Galata Köprüsü'nün inşası (486 metre uzunluk, 42 metre genişlik, ortası açık, 130 dükkân) Karayolları Genel Müdürlüğü'nce STFA-Thyssen ortak girişimine ihale edildi.

ÖZEL HALK OTOBÜSLERİ GELİYOR...

820 Özel Halk Otobüsü'nün yönetim, yürütüm ve denetimi İETT'ye bağlandı.

1986

İETT otobüslerinde egzoz gazı çıkışları otobüslerin tavanları üstüne alındı.

İETT Rami park garajı düzenlendi.

İETT araçlarında öğrenci ve erlerle birlikte öğretmenler de indirimli tarifieden yararlanmaya başladı.

İETT Anadolu I garajı (400 otobüs kapasiteli) işletmeye açıldı.

1987

Yeni Galata Köprüsü'nün temeli atıldı.

İETT Şişli garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredildi.

İETT araçlarında öğrenci, er ve öğretmenlerle birlikte Hâkim ve Savcılar da indirimli tarife kategorisine dâhil edildi.

Kamuoyunun tepkisi üzerine İstanbul'da kent içi ulaşım ücretleri (belediye, banliyö, vapur) % 20-25 oranında indirildi.

İETT şoförleri, toplu sözleşme görüşmelerinin çıkmaza girmesi üzerine pasif direniş (yavaşlatma) eylemi başlattı.

İstanbul Bağdat Caddesinde tek yön uygulaması başlatıldı.

Bostancı-Kabataş arasında ilk deniz otobüsü seferleri başladı.

İkitelli garajı hizmete açıldı.

1988

İstanbul Metrosu (Taksim-4. Levent) projesi tamamlandı.

Tünel vagonlarının dış kaportası tamamen yenilendi.

İETT'nin 44 dönümlük Levent garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından (Bedrettin Dalan) borçları karşılığında iş merkezi ve otel yapılmak üzere alındı.

İstanbul Boğazı üzerinde ikinci köprü (Fatih Sultan Mehmet) hizmete açıldı.

1989

İETT tarafından İsveç Volvo firmasına 'VIPS II Hat Rasyonalizasyonu ve Yönetim Enformasyonu Projesi' yapıldı.

İstanbul Aksaray-Kartalteppe Hafif Raylı Sistemi (LRT, Hafif Metro) açıldı ve Esenler'e uzatıldı.



1990

İETT otobüslerinin renginde değişiklik (üst kısım turuncu, alt kısım mavi) yapıldı.

İETT hat ağında aktarmalı sisteme geçilmesine bağlı olarak tek, çift ve kademeli bilet uygulamasına geçildi.

Beyoğlu İstiklal Caddesi trafige kapatılarak yaya bölgesine dönüştürüldü.

İETT tarafından Aksaray-Topkapı özel otobüs yolu güzergahı hizmete açıldı.

1990

NOSTALJİK
TRAMVAY
TÜNEL-TAKSİM
HATTINDA
HİZMETE
ALINARAK
İSTANBULLULARA
YENİDEN
MERHABA DEDİ.



SİRKEÇİ-
AKSARAY
HATTINDA
RAYLI
SİSTEM
(ÇAĞDAŞ
TRAMVAY)
HİZMETE
GİRDİ.



1992

NOSTALJİK TRAMVAY İSTANBUL'A MERHABA DİYOR...

Nostaljik tramvay Tünel-Taksim hattında hizmete alınarak İstanbullulara yeniden merhaba dedi.



1991

İTÜ+İETT işbirliğiyle çift yakıtlı (doğalgaz +dizel) otobüs dönüşüm projesi çalışmaları başlatıldı.

Yol açtığı güçlükler nedeniyle İETT araçlarında tek, çift ve kademeli bilet uygulamasından vazgeçilerek eski uygulamaya dönüldü.

20 solo, 130 körüklü (Ikarus) otobüs alındı.

1992

Türkiye'nin de onayladığı Avrupa Kentsel Şartı: Madde 4/1: Kente Karşı Otomobil. Durum artık buna çok yakındır. Otomobil kentleri öldürmektedir. Öyle ki, 2000'li yıllar, ikisi bir arada olamayacağından otomobil ya da kentten birini seçmemizi zorunlu kılacaktır...

İstanbul'da II. Kent İçi Ulaşım Kongresi yapıldı.

Sirkeci-Aksaray hattında raylı sistem (çağdaş tramvay) hizmete girdi.



İETT Taşıt Müzesi'nden alınan 2 tramvay vagon ve 30 metrelik özgün raylar Hasköy Lengerhane binasında bulunan Rahmi Koç Sanayi Müzesi'nde sergilenmeye başlandı.

Yeni Galata Köprüsü trafığe açıldı.

696 solo, 25 körüklü (Ikarus) otobüs alındı.

1993

İETT çift katlı otobüsleri için özel tarife (çift bilet) ve biletçili sistem uygulamasına geçti.

İETT işçi personelin yazlık-kışkık iş giysileri (bejden maviye) değiştirildi.

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Yolcu Biniş Süreleri Ölçümü' araştırması yapıldı.

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Boğaziçi Köprüsünde Bir Şeridin İETT Otobüslerine Ayrılması Fizibilite Raporu' hazırlandı.

500 solo (Ikarus), 14 çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.

Havagazı fabrikaları tasfiye edildi.

DOĞALGAZLI OTOBÜSLER GELİYOR...

Doğalgazlı (çift yakıtlı) sisteme dönüştürülmüş 10 adet İETT otobüsü (toplamda 100 otobüs) işletmeye verildi.

1994

Avrupa Birliği Programı çerçevesinde NETMED Projesi (Akdeniz Bölgesi'nde Kent İçi Ulaşımının Gelişim Yönetimi) İstanbul çalışması yapıldı.

Tünel'in Karaköy girişinde (gar binası) açılan yeni İETT Müzesi'nde yazlık atlı tramvay, atlı tramvay durağı, levha ve çeşitli ekipmanlar sergilendi.

İstanbul Özel Halk Otobüsleri'nde İETT'den ayrı bilet uygulamasına geçildi ve biletçilerle otobüs içinde yolcuyla bilet satılmaya başlandı.

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 1992 yılından itibaren iki yıl süren yolcu sayım çalışmasıyla ilgili sonuç raporu yayınlandı.

Hafif Raylı Sistem (LRT, hafif metro) hattının Zeytinburnu-Bakırköy istasyonları hizmete açıldı.

48 solo (Ikarus), 12 adet çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.

Hızlı Tramvay (LRT) Otogar-Merter arasında hizmet vermeye başladı.

TSE, 11365 ile egzoz gazı kirleticileri-trafikteki dizel motorlu taşıtlar için ölçüm metodu tayini ve sınır değerlerini belirledi.

1995

London Transport'un sahip olduğu otobüs şirketlerinin özelleştirilmesi.

İETT tarafından 'İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü' kitapçığı yayınlandı.

İETT ihalesiyle Tuzla-Topkapı hattında 175 özel otobüs çalıştırılmaya başlandı.

7 adet dumanölçer satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu. Üzerinde kayıp insanların (229 kişi) fotoğraflarının bulunduğu 'Umut Otobüsü' sefere başladı. İETT'nin bu hizmeti birçok kayıp vatandaşın bulunmasını sağladı.

5 adet carbon clean cihazı satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu.

Kent içi otobüs taşımacılığında İETT'nin ilk özelleştirme çalışmaları.

İETT otobüslerinde % 100 doğalgaz yakıtlı otobüs projesi çalışmalarına başlandı.

İETT otobüslerinde 'mobil reklam' uygulamasına geçildi.

Bayramlarda ücretsiz taşımacılık yapılmaya başlandı.

'İETT ile Piknikli Günler' sloganıyla yaz aylarında mesire yerlerine seferler düzenlenmeye başlandı.

Kağıthane (Poligon) garajı hizmete girdi.



AKBİL HAYATIMIZA GİRİYOR...

Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.



Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.

Engelli vatandaşlar için özel tasarımı Berkhof marka 7 adet özür otobüsü hizmete verildi.

Bosna Hersek'e 10 otobüs hibe edildi.

1996

İETT şoförlerine Demir Bükay Akademi tarafından 'İleri Sürücülük Teknikleri' eğitimi verilmeye başlandı. 'Gör, Görül, Hayatta Kal' ve 'Farım da Acık Yolum da' sloganıyla yürütülen eğitim çalışmaları sonucu İETT'nin öncülüğünde başlatılan gündüzleri de farlarını açık tutma uygulaması daha sonra tüm Türkiye'de yaygınlaştı.

İETT ihalesiyle 128 adet çift katlı özel otobüs İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalıştırılmaya başlandı.

Elektronik bilet (Akbil) tüm otobüslerde yaygınlaştırıldı.

İETT otobüslerinde eski renge (üst kısım krem kısım krem bej, alt kısım kırmızı) dönüldü.

İETT bütçesinden Ar-Ge için ilk kez kaynak ayrıldı.

İETT ile İTÜ ile dizel otobüs motorlarında yanma odasının kaplanması (GPX kaplama teknolojisi) konusunda ortak bir çalışma yürüttü.

İETT'de yeni otobüs satın alma teknik koşulu olarak EURO II standardı getirildi.

İETT ücretsiz danışma hattı (0800 211 60 68) açıldı.

İETT tarafından 'Özel Araç Kullanıcıları Anketi' yapıldı.

İETT'nin organize ettiği 'Ulusal Ulaşım Sempozyumu' yapıldı.

Birleşmiş Milletler HABITAT II uluslararası toplantısı (3-14 Haziran 1996) İstanbul'da yapıldı.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü televizyonda yayınlanmak üzere (Kanal7) ilk kez reklam sözleşmesi imzalandı.

Akıllı Yolcu Bilgilendirme Sistemi (Akyolbil) projesi start aldı.

1997

Euro II standartlı çevreci motora sahip 136 adet (0345) otobüs alındı.

APK Daire Başkanlığı tarafından 'Çift Katlı Otobüs Yolcu Anketi' yapıldı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İTÜ işbirliği ile İTÜ tarafından 1/50.000 ölçekli 'İstanbul Nazım İmar Planı' temel alınarak 2010 yılı hedefli 'İstanbul Ulaşım Master Planı' hazırlandı.

APK Daire Başkanlığı tarafından İETT memur çalışanlarıyla ilgili anket çalışması yapıldı.



2000

TAKSİM-
LEVENT
METROSU
İŞLETMEYE
ALINDI.



MARMARAY
PROJESİNİN
TEMEL ATMA
TÖRENİ
ÜSKÜDAR'DA
YAPILDI.



2004

APK Daire Başkanlığı tarafından
'Coğrafi Bilgilendirme Sistemi
(GIS)' ile ilgili rapor hazırlandı.

Beykoz-Şahinkaya garajı hizmete
açıldı.

İETT FİLOSUNA KONFORLU OTOBÜSLER KATILIYOR...

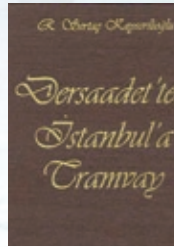
1998

İETT kapalı durakları yenilenmeye
başlandı.

İETT 'Otomobil Kullanıcıları
Anketi' yaptırdı.

204 solo, 14 körüklü (0345) otobüs
alındı.

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan
'Dersaadetten İstanbul'a Tramvay I'
kitabı İETT tarafından yayımlandı.
Mayıs 1998 İETT otobüslerinde
dijital göstergeli hat tabelası
uygulamasına geçildi.



İETT'nin organize ettiği 'II.
Uluslararası Ulaşım Sempozyumu'
yapıldı.

1999

Tünel'in Karaköy girişindeki 'Taşıt
Müzesi' tasfiye edildi.

İETT'de motor yenilemede
stant türünden bant türü montaj
sistemine geçildi.

9 solo, 82 körüklü (0345) otobüs
alındı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi
UKOME' de 'İstanbul Ulaşım
Planı' nı onayladı.

Uluslararası Toplu Taşıma Birliği'nin
(UITP) Torontoda yapılan 53.
Kongresi'nde 'Kamu Taşımacılığı-
Yaşanabilir ve Desteklenebilir
Gelişmelere Ana Katkı' başlıklı
Toronto Protokolü imzalandı.

Avrupa ülkelerinde 20 milyon kişi,
bir günlüğüne bisiklet kullanmak
suretiyle otomobilleri protesto etti.

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan
serinin ikinci cildi 'Dersaadetten
İstanbul'a Tramvay II' adıyla İETT
yayınlarından çıktı.

İETT İkitelli Motor Yenileme
Fabrikası hizmete girdi.

2000

Acil Ulaşım Eylem Planı revize
edilerek Afet Koordinasyon
Merkezi (AKOM) ile
bütünleştirildi.

Modern otobüs duraklarına reklam
alınmaya başlandı.

132 solo, 27 körüklü (0345) otobüs
alındı.

İTO tarafından İstanbul
Üniversitesi'ne yaptırılan
araştırmaya göre İstanbul'un en
önemli sorunları trafik, ulaşım,
altyapı, otopark' olarak belirlendi.

İETT'nin katılımıyla 'I. Çevre
ve Teknoloji Sempozyumu'
düzenlendi.

Taksim-Levent Metrosu işletmeye alındı.



İstanbul'da yerel ulaşım işletmelerinin Akbil satış ve yolculuk gelirleri İETT havuzunda toplanmaya başlandı.

2001

Aylık Mavi Akbile ek olarak günlük, haftalık ve 15 günlük Akbil uygulamasına başlandı.

İETT otobüsleri ve Taksim-4. Levent Metro hatında elektronik bilet entegrasyonu ve 60 dakika ücretsiz aktarma uygulaması başlatıldı.

'BİR İSTANBUL KLASİĞİ İETT' ALBÜMÜ YAYINLANIYOR...

Eski İstanbul fotoğrafları bir araya getirilerek 'Bir İstanbul Klasik: İETT' adıyla albüm kitap şeklinde yayımlandı.

2002

Edirnekapı-Sultançiftliği raylı sistem hattının (hafif metro) yapımına başlandı.



Güvenli bilet ve seyahat kartı üretim sistemine geçildi.

İETT Psikoteknik Laboratuvarı modernize edilerek bilgisayar sistemine geçildi.

İETT Hatlarının Etüdü ve Rehabilitasyonu' çalışması, Yıldız Teknik Üniversitesi Ulaştırma Uygulama ve Araştırma Merkezi (UYGAR) tarafından yapıldı.

Aksaray Metrosu Atatürk Havalimanı'na kadar uzatıldı.

2003

Bireysel seyahat kartları (paso) internet üzerinden elektronik ortamda verilmeye başlandı.

Kayıp eşya sorgulama ve bulunmuş eşya takip sistemi elektronik ortama (internet) taşındı.

Otobüs yenileme sistemi (bant usulü) modernize edildi.

İkitleli garajında bulunan Psikoteknik laboratuvarına, kurucusu Dr. Abbas Erdoğan Noyan'ın adı verildi.

Sultançiftliği-Edirnekapı raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.

Belediye İş İETT Taşıt Şubesi'nin organize ettiği, 'İETT Özelleştirilmesinde Çalışanların ve İstanbul Halkının Yaşayacağı Sorunlar-Çözüm Önerileri' panelin yapılması.

Bilet ve aktarma entegrasyonu yaygınlaştırılarak ücretsiz aktarma süresi 90 dakikaya çıkarıldı.

İstanbul'da yerel yönetime bağlı mevcut raylı sistemler ve yapılacaklar (metro, hafif metro, tramvay) İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü yönetiminde, özerk işletmeler olarak toplandı.

Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.

Taksim-Kabataş füniküler hattının yapımına başlandı.

Eminönü-Kabataş raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.

Yerel yönetime bağlı tüm ulaşım işletmelerinde (ÖHO ve çift katlı otobüsler hariç) geçerli olacak bilet ve ücret entegrasyonu uygulamasına başlandı.

İstanbul çevresindeki ilçe ve beldelelerde (Büyükçekmece, Silivri, Çatalca, Ümraniye) hizmet veren 697 midibüs ve otobüs özel UKOME kararıyla Halk Otobüsü (ÖHO) kapsamına alınarak İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetimine verildi.

MODA TRAMVAYI AÇILIYOR...

Kadıköy-Moda tramvay hattı hizmete açıldı.



İETT'nin Türk sinemasıyla olan yolculuğunu konu alan 'Türk Sinemasında İETT'nin Serüveni' adlı kitap yayımlandı.

2004

Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.

Marmaray projesinin temel atma töreni Üsküdar'da yapıldı.



Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.

Marmaray projesinin temel atma töreni Üsküdar'da yapıldı.

Yeni Büyükşehir Belediyesi Yasası, Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girdi.

İETT'nin başarılı şoförlerini ödüllendirmek amacıyla geliştirdiği Altın şoför uygulaması başladı.

İstanbul'da köy ve mahalle muhtarlarına 'İETT Denetim Kartı' verildi.

İETT otobüslerinde sigortalı yolculuk (ferdi kaza sigortası) dönemi başladı.

2005

Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı. Galata Köprüsünden 44 yıl sonra yeniden tramvay geçti.

ÖHO personeline kıyafet standardı getirildi.

Bağlarbaşı garajının yerine 'İETT Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi' nin inşasına başlandı.



2008

İSTANBUL'UN ANA ARTERLERİNDEKİ TRAFİK YOĞUNLUĞUNU AZALTMAK, HIZLI VE KONFORLU ULAŞIM SAĞALAMAK AMACIYLA İŞLETMEYE ALINAN METROBÜS SİSTEMİNİN İLK AYAĞI OLAN AVCILAR- TOPKAPI HATTI (18.3 KM) HİZMETE AÇILDI. METROBÜS SAYESİNDE DAHA ÖNCE 67 DAKİKADA ALINAN BU MESAFE 22 DAKİKAYA İNDİ.

APK Daire Başkanlığı tarafından 'Coğrafi Bilgilendirme Sistemi (GIS)' ile ilgili rapor hazırlandı.

Beykoz-Şahinkaya garajı hizmete açıldı.

Otogar-Bağcılar, İkitelli-Başak Konutları metro hattının yapımına başlandı.

Kadıköy-Kartal metrosunun yapımına başlandı.

İstanbul Metro tünellerinde hareketli reklam uygulaması başladı.

İETT Beyaz masa uygulaması (internet ortamında) başladı.

Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı.



İETT'nin 134. yılında; geçmiş yıllarda çalışmış ünlü isimlerin yer aldığı 'İlk Durak' belgeseli için Cemal Reşit Rey Konser Salonunda gala gecesi düzenlendi. Mart 2006 İETT otobüslerinde tutamak reklam uygulamasına başlandı.

2006

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin üçüncü kitabı olan 'Dersaadetten İstanbul'a Tünel I' İETT yayınlarından çıktı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İstanbul Ulaşım AŞ, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) ile birlikte 'Toplu Taşımacılık Türkiye Konferansı' düzenledi.

Özürllüler için 'Beyaz Kart' uygulaması başlatıldı.

İETT Karaköy Gar binası restore edildi.

KAĞIT BİLET TARİHE KARIŞIYOR...

Özürllüler için 'Beyaz Kart' uygulaması başlatıldı.

İETT Karaköy Gar binası restore edildi.

Büyükşehir Belediyesince 'tek bilet Akbil' uygulamasına geçilerek İETT, Özel Halk Otobüsleri, Şehir Hatları Vapurları, Metro, Deniz Motorları ve Banliyö Trenleri entegre edildi. Mavi Akbil tüm sistemlerde geçerli hale geldi.

Günlük, haftalık ve 15 günlük Mavi Akbil uygulaması kaldırıldı.

Taksim-Kabataş arasını 110 saniyeye indiren funiküler hattı Başbakan ve Büyükşehir Belediye Başkanı'nın katıldığı törenle hizmete açıldı.

İBB Stratejik Planı Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.

2007

Akyolbil için 100 otobüsle pilot uygulama başlatıldı.

Tünel tesisleri depreme karşı güçlendirilmek üzere rehabilitasyona alındı. Karaköy ve Beyoğlu istasyonları yenilenerek giriş ve çıkışlar özürllülere uygun hale getirildi. Tünel araç yolunun (lonjin) tamamı, araçların gövdesi, rayların % 40'ı ışıklandırma ve enerji sistemi (katener) yenilendi.

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin dördüncü kitabı 'Dersaadetten İstanbul'a Tünel II' adıyla İETT yayınlarından çıktı.

İETT'nin ilk Stratejik Planı (2008-2012) Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.

Akyolbil ile ilgili çalışmaları yürütmek amacıyla Kağıthane garajında Komuta Kontrol Merkezi açıldı.

İETT otobüsleri zararlı mikroorganizmalara karşı haftada bir kez dezenfekte edilmeye başlandı.

Tünel, yenilenmiş haliyle yolcu taşımaya başladı.

2008

İETT'de kağıt bilet tarihe karıştı, yerine beş biletlik kart 'beşiBiryerde' geldi.

Sultançiftliği hafif raylı sisteminin devamı olan Edirnekapı-Topkapı hattının yapımına başlandı.

İETT'li ustalar Tünel'in ilk vagonlarını (1875-1968 yılları arasında kullanılan) birebir aslına uygun şekilde yeniledi.

METROBÜSLE KITALAR ARASI YOLCULUK BAŞLIYOR...

İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye alınan Metrobüs sisteminin ilk ayağı olan Avcılar-Topkapı hattı (18,3 km) hizmete açıldı. Metrobüs sayesinde daha önce 67 dakikada alınan bu mesafe 22 dakikaya indi.



Yapımını İETT'nin üstlendiği Sultançiftliği-Edirnekapı hafif metrosu (15,5 km.) hizmete alındı.

1946 yılında kurum personeline hizmet vermek amacıyla kurulan ve 2003 yılında ulaşım konulu ihtisas kütüphanesine dönüştürülen İETT Kütüphanesi yenilendi.

Metrobüs hattında 7/24 saat esaslı çalışma düzenine geçilerek seferlerin sabaha kadar kesintisiz devam etmesi sağlandı.

İETT Bağlarbaşı Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi (Eski İETT tramvay deposu) törenle hizmete açıldı.

Metrobüsün ikinci etabı olan Topkapı-Zincirlikuyu hattı (11,9 km) hizmete alındı.

Metrobüs konulu ilk bilimsel toplantı İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca 'Kentiçi Ulaşım Alternatif Çözümler: Metrobüs' başlığıyla, Taksim Metrosunda gerçekleştirildi.

İETT otobüslerinde seyahat eden yolcular için içerisinde İETT haberleriyle birlikte renkli söyleşiler, pratik bilgiler, sağlık köşesi ve kültür sanat faaliyetlerinin bulunduğu aylık 'Durak' Bülteni yayınlanmaya başladı.

İETT otobüslerinde yolculara kolonyalı mendil dağıtılmaya (pilot uygulaması Ayazağa garajı çıkışı araçlarda olmak üzere) başlandı.

2009

Metrobüsün 78 olan hat numarası İstanbul'dan esinle, 34 olarak değiştirildi.

Cep telefonlarından hat ve güzergah bilgilerine erişimi sağlayan mobil İETT uygulaması devreye alındı. Aynı şekilde harita İETT ile de hizmet sanal ortama taşındı.

20 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas- metrobüs hattı için) aracı alındı.



Metrobüse ABD Washington DC'de yapılan 'Ulaşım Araştırma Konferansı (Transportation Research Board) Sürdürülebilir Ulaştırma Ödülleri-2009'da mansiyon ödülü verildi. Bu şekilde sistemin başarısı uluslararası arenada kanıtlandı.

Metrobüs panelinin notları İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca kitap haline getirildi.

İçerisinde hat ve durak bilgileriyle birlikte cadde ve sokak detaylı haritaların bulunduğu 'İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehberi' Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde yayınlandı.

İETT, İstanbul genelinde (15 yaş üstü 4 bin 728 kişiyle yüz yüze görüşme yoluyla) yolcu memnuniyeti ve hizmetlerden haberdarlık düzeyinin belirlenmesi ve kent içi ulaşım hareketliliğinin saptanmasına yönelik saha araştırması yaptırdı.

31 adet körüklü (Capacity- metrobüs hattında çalıştırılmak üzere) otobüs alındı.

Metrobüsün üçüncü etabı olan Zincirlikuyu-Söğütözü hattı (11,2 km) Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle hizmete alındı.

İETT ile Bahçeşehir Üniversitesi'nin ortaklaşa düzenlediği ve Akyolbil projesinin ele alındığı 'Toplu Ulaşım Akıllı Sistemler ve Uygulamaları' paneli yapıldı.

Kısa olmasına karşın entegrasyon için kilit öneme sahip, dört istasyonlu Edirnekapı-Topkapı raylı sistem hattı (2,3 km.- Sultançiftliği hattının devamı) hizmete alındı.

İstanbul'da toplu taşıma ücret tarifi UKOME'nin aldığı kararla (tam bilet 1,50, indirimli 0,85 TL olarak) yeniden düzenlendi.

Metrobüs hattında kullanılmak üzere 100 adet (Capacity), 35 adet lastik tekerlekli tramvay aracı alındı.

İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehber kitapçığı Avrupa ve Anadolu Yakası olarak iki ayrı kitap şeklinde basıldı.

İETT otobüs filosunda on yaşını dolduran araçlar, İkitelli Kaporta ve Boya Şefliğine bağlı atölyelerde yenilendi.

İETT arşivinden seçilen ve kronolojik tarihenin önemli kilometre taşlarını içeren siyah beyaz fotoğraflardan oluşan 'Yol Arkadaşınız İETT' sergisi Tünel'in Karaköy girişinde açıldı.

Metrobüs hattında turnikelerden geçişleri kontrol etmek ve yolcuların güvenliğini artırmak amacıyla görevlendirilen güvenlik görevlileri çalışmaya başladı.

2010

Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 135. yılı törenle kutlandı.

Daha önce ayın 28'i ile takip eden ayın 5'i arasında yapılan Aylık Mavi Akbil dolum işlemi ayın her günü, İETT'nin yanı sıra özel Akbil Bayilerinden de yapılabilir şekilde ayarlandı.

2011



ULUŞLAR ARASI
TOPLU TAŞIMA
BİRLİĞİ (UITP)
TARAFINDAN
DUBAİ'DE
DÜZENLENEN
59. DÜNYA
TOPLU TAŞIMA
KONGRESİ'NDE,
TOPLU
TAŞIMANIN
ÖZENDİRİLMESİ
VE
ARTIRILMASINA
YAPTIĞI KATKI
NEDENİYLE
İETT'YE
METROBÜS
PROJESİYLE
BÖLGESEL
ALANDA 'MODAL
SHIFT' (TOPLU
TAŞIMAYA
YÖNLENDİREN
EN İYİ TOPLU
ULAŞIM MODELİ)
ÖDÜLÜ VERİLDİ.

İstanbul tramvaylarının 96. yılı
anısına İstiklal Caddesinde nostaljik
tur düzenlendi.

İstanbul'un Avrupa Kültür Başkenti
seçilmesi dolayısıyla daha önce son
seferini 21.00'da yapan Tünel, gece
22.45'e kadar çalışmaya başladı.

'İSTANBUL'DA GÜVENLİ YOLCULUK' PROJESİ START ALİYOR...

ŞUBAT

İETT'nin İstanbul Valiliği ve Kültür
Üniversitesi ile işbirliği yaparak
başlattığı ve 7 bin çalışanı kapsayan
etkili iletişim becerileri, kriz ve stres
yönetimi, öfke kontrolü konularını
içeren 'İstanbul'da güvenli yolculuk'
başlıklı eğitim programı başladı.

ŞUBAT

İETT, sosyal sorumluluk projesi
kapsamında; Sosyal Hizmetler
İl Müdürlüğü bünyesindeki
çocuk yuvalarında kalan 800
çocuğu Bayrampaşa'da açılan dev
akvaryumu gezmesi için otobüs
tahsis etti.

MART

İETT, Gaziosmanpaşa
Kaymakamlığı ile işbirliği yaparak
ilçedeki okullarda okuyan 15
bin öğrenciyi İstanbul'un tarihi,
kültürel ve doğal güzellikleriyle
buluşturmayı amaçlayan
'Uygarlıklar Kenti İstanbul'u
Tanıyalım' projesini başlattı.

AĞUSTOS

İETT, tarihinde bir ilke daha
imza atarak vatandaşların tarihi
yarımadada bulunan camileri
rahatça ziyaret edebilmeleri için
Ramazan ayına özel hat (55EB
Eyüp-Beyazıt) ihdas etti.

EKİM

İETT'de kalite çitasını yükseltmek
amacıyla ISO 9001 Kalite Yönetim
Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim
Sistemi ve OHSAS 18001 İş
Sağlığı ve Güvenliği Yönetim
Sistemi uygulama çalışmaları
başlatıldı.

İETT Hukuk İşlerinde yirmi
beş yıl süreyle yöneticilik yapan
ünlü felsefe adamı yazar Orhan
Hançerlioğlu'nun hayatı Yrd. Doç.
Dr. Meral Demiryürek tarafından
kitap (Orhan Hançerlioğlu-
Hikâyeden Öte Romandan Beri/
Roman İncelemesinin Teorik
Temelleri ve Uygulamaları) haline
getirildi.

Toplu taşıma ücret tarifesi yeniden
düzenlendi. Buna göre tam bilet
1,65 TL, indirimli bilet 0,95
(öğrenci), 1,10 (diğer) oldu. Daha
önce aktarma almayan Nostaljik
Tramvay ve Tünel aktarmaya almaya
başladı.

KASIM

İstanbul Büyükşehir Belediye
Başkanı Kadir Topbaş dünya
nüfusunun yarısından fazlasının
temsil edildiği Birleşmiş Kentler ve
Yerel Yönetimler Teşkilatı (UCLG)
Başkanı seçildi.

KASIM

İETT fotoğraf arşivinden seçilen
140 fotoğrafın yer aldığı 'Bir
Zamanlar İstanbul-140 Yıla 140
Fotoğraf' isimli albüm-kitap
yayımlandı.

İETT, toplumda kitap okuma
alışkanlığının geliştirilmesi
amacıyla özel olarak tahsis ettiği
okuma otobüsü- okubüs kitap
fuarı süresince Avcılar-Metrobüs-
Beylikdüzü hattında okurlarla sefer
yaptı.

Metrobüs hattında turnikelerden
ücretli geçiş uygulamasına son
verildi.

ARALIK

Türkiye'de toplu ulaşımın tartışıldığı bir platform oluşturmak amacıyla İETT'nin önderliğinde; İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İDO, Şehir Hatları, İstanbul Ulaşım A.Ş., TCDD ve THÖB'nün katkılarıyla "Toplu Ulaşım Haftası" düzenlendi. Etkinliklerin sonunda yayınlanan sonuç bildirgesinde Türkiye'de kent içi toplu taşıma standartlarının oluşturulması için "Ulusal Toplu Taşımacılar Birliği" kurulması kararlaştırıldı.

2011**OCAK**

İETT Hukuk İşleri'nde yönetici olarak çalışan felsefeci-yazar Orhan Hançerlioğlu'nun hayatı ve romancılığı Yrd. Doç. Dr. Meral Demiryürek tarafından kitap haline getirildi.

'TÜRKİYE TOPLU TAŞIMACILAR BİRLİĞİ' İÇİN İLK ADIM ATILYOR...

Tünel'in yapımcısı Fransız mühendis Eugene Henri Gavand'ın 1876 yılında Paris'te yayımladığı ve Tünel'in yapım hikayesiyle Osmanlı Hükümeti ile yürüttüğü görüşmeleri anlattığı "Tünel de Constantinople-İstanbul Tüneli" isimli kitabın çevirisi yapılarak araştırmacıların hizmetine sunuldu.

Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 136. yılı dolayısıyla bir kutlama etkinliği düzenlendi. Programda İETT'nin 140. kuruluş yılı anısına çevirisini yaptığı "Tünel de Constantinople-İstanbul Tüneli" isimli kitabın tanıtımı gerçekleştirildi. Ayrıca, yıldönümü anısına "Tünel" isimli bülten yayımlandı. Karaköy istasyonunda Tünel'in tarihini anlatan "Zaman Tüneli" isimli sergi açıldı.

ŞUBAT

Elektrikli tramvayların 97.yılı dolayısıyla eski İETT Genel Müdürleri Suat Kumbasar ve Bozkurt Doğan'ın katılımıyla, nostaljik tramvayla Tünel-Taksim hattında nostaljik tur düzenlendi. Ayrıca, bu özel günün anısına "Nostaljik Tramvay" isimli özel bülten hazırlandı.

İETT Ulaşım Kütüphanesi'nde bir grup okur tarafından 'okuma günü' düzenlendi.

MART

İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve kurumda geçmiş yıllarda görev yapmış 140 ünlü ismin özgeçmişleriyle birlikte arşiv belgeleri ve fotoğrafların yer aldığı "Onların da Yolu İETT'den Geçti" isimli prestij kitap yayınlandı.

İETT fotoğraf arşivinden seçilen ve İstanbul'da toplu ulaşımın tarihini yansıtan fotoğraflar "Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT" Sergisi Bersay İletişim Enstitüsü'nde açıldı.

İETT'li kadın çalışanlar tarafından "Dünya Kadımlar Günü" anısına Kağıthane garajındaki boş alana yüze yakın çam fidanı dikildi.

Türkiye Toplu Taşımacılar Birliği Kuruluş Çalıştayı, Türkiye'nin Büyükşehirlerinden gelen ulaşım otoritesi yöneticilerinin katılımıyla İETT Kağıthane garajında yapıldı.

Avcılar-Beylikdüzü metrobüsü hattı inşaatının temeli törenle atıldı.

METROBÜSE UITP ÖDÜLÜ...

20 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas- metrobüs hattı için) aracı alındı.

NİSAN

Uluslararası Toplu Taşıma Birliği (UITP) tarafından Dubai'de düzenlenen 59. Dünya Toplu Taşıma Kongresi'nde, toplu taşımanın özendirilmesi ve artırılmasına yaptığı katkı nedeniyle İETT'ye metrobüs projesiyle bölgesel alanda 'modal shift' (toplu taşımaya yönlendiren en iyi toplu ulaşım modeli) ödülü verildi.

İETT'nin uzun yıllardır kullandığı 245 07 20 numaralı santral telefonu dijital sisteme geçilmesi dolayısıyla 372 22 22 olarak değiştirildi.

MAYIS

Toplu Ulaşım'da Görgü ve Nezaket Kuralları kitapçığı için Beyoğlu ilçesinde bulunan Hüviyet Bekir İlköğretim Okulunda tören düzenlendi.

İETT'nin çevreye gösterdiği duyarlılığın bir göstergesi olarak Kemerburgaz-Akpınar köyünde 'İETT 140. yıl hatıra ormanı' oluşturuldu.

İstanbul'da sürekli artan yolculuk talebini karşılamak ve İETT'nin mevcut filosunu desteklemek amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi işbirliğiyle kurulan Otobüs AŞ'nin erguvan rengi otobüsleri hizmet vermeye başladı.

HAZİRAN

İETT, kurumda görev yapan özüllü personelin sorunlarını, talep ve önerilerini dinlemek ve bu doğrultudaki çalışmalarını organize etmek amacıyla özüllüler koordinatörü atadı.

Uluslararası Taşımacılık Forumu tarafından Almanya'nın Leipzig kentinde düzenlenen 2011 Taşımacılık Zirvesi'nde İETT, metrobüs projesiyle ulaşım başarı jüri özel ödülüne layık görüldü.

İETT, özüllüler için erisilebiliriet@iet.gov.tr başlığı altında özel e-posta adresi oluşturdu.

İETT hizmet bürolarında çalışan personele işaret dili eğitimi verilmeye başlandı.

TEMMUZ

İETT, Elektronik kart'ın toplu ulaşım araçlarında yaygınlaştırılması amacıyla vatandaşlara yönelik bir kampanya (Akıllıni iade et Elektronik kartı al) başlattı. Akyolbil projesi kapsamında 300 duraya daha sistem montajı yapıldı.

Güney Koreli CEV firması ile yapılan protokol uyarınca, Hasanpaşa garajına bağlı 15 adet İkarus marka otobüs % 100 doğalgazlı hale getirildi.

İETT futbol takımı İBB Futbol Turnuvasında şampiyon oldu.

AĞUSTOS

İlk olarak 2010 yılında başlanan Ramazan Hattı (Eyüp-Beyazıt) uygulamasına devam edildi. Özel Halk Otobüslerinde biletçi uygulamasına son (13 Ağustos) verildi.

EYLÜL

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin beşinci ve altıncı kitabı Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni I-II adıyla İETT yayınlarından çıktı.

14-18 Eylül 2011 tarihlerinde kutlanan 4. Babıalı Günleri kapsamında Türkiye Gazeteciler Cemiyeti Basın Müzesi'nde siyah beyaz arşiv fotoğraflarından oluşan "Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT Sergisi" açıldı.

İETT'NİN HİZMET KALİTESİ ONAYLANIYOR...

52Km

2011

METROBÜSÜN
DÖRDÜNCÜ
ETABI OLAN
AVCILAR-
BEYLİKDÜZÜ
HATTI
HİZMETE
ALINDI.
BÖYLECE
METROBÜS
HATTININ
TOPLAM
UZUNLUĞU 52
KİLOMETREYE
ULAŞTI.

İETT'nin 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde yapılacak 7. UITP Uluslararası Otobüs Konferansı'na ev sahipliği yapmasını öngören tanıtım ve işbirliği protokolü imzalandı.

İETT bünyesinde yürütülen kalite standardizasyonu çalışmaları tamamlandı. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgeleri SGS tarafından onaylandı.

İETT okulların açılmasıyla birlikte artan seyahat kartı talebini karşılamak amacıyla gezici araçla mobil kart hizmeti başlatıldı.

EKİM

Beşyol metrobüs istasyonu açıldı. Böylece metrobüs hattındaki istasyon sayısı 34'e yükseldi.

KASIM

İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan ve internet üzerinden yayın yapan İSTWEBTV yayına başladı.

Tünel tarihinde bir ilk yaşandı ve akşam saatlerinde Karaköy istasyonunda canlı müzik dinletisi başlatıldı.

Toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla oluşturulan okuma otobüsü (Okubüs), TÜYAP Kitap Fuarı süresince okurlara özel sefer yaptı.

İETT, tarihinde bir ilke imza atarak yerli üretim otobüs alımı için BMC firmasıyla sözleşme imzaladı.

II. Toplu Ulaşım Haftası 28 Kasım-4 Aralık tarihleri arasında bir dizi etkinliklerle kutlandı.

Karaköy istasyonunda canlı müzik dinletisi ile (gitarist Yusuf Çimen) Tünel'in tarihinde bir ilke imza atıldı.

Okuma otobüsü (okubüs) Tüyap'da düzenlenen kitap fuarı (12-20 Kasım) süresince okurları fuar alanına taşıdı.

ARALIK

İETT tarafından belli aralıklarla güncellenerek Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanan 'Haritalı Toplu Ulaşım Rehberi' nin yenisi yayımlandı

2012

OCAK

İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve İstanbul ulaşımına yön veren 140 olayı içeren 'Faytonlardan Marmaraya İstanbul'da Ulaşım' isimli kitap yayınlandı.

İETT, 221 adet körüklü otobüs alımı için Mercedes firmasıyla sözleşme imzaladı.

ŞUBAT

İETT, seyahat kartı almak isteyen vatandaşlara kolaylık sağlamak amacıyla randevulu (e-randevu) sisteme geçti.

Tünel'de canlı müzik dinletisi çello sanatçısı Duygu Demir ile devam etti.

TESK ile İETT arasında imzalanan protokolle şoförlere meslek standardı getirilmesi kararlaştırıldı.

**İETT, OTOBÜS
KONFERANSI'NA EV
SAHİPLİĞİ YAPIYOR...**

MART

İETT'nin danışmanlığında, Pakistan'ın Pencap Eyaleti'nin başkenti Lahor'da kurulan metrobüs sistemi İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş'ın da katıldığı törenle hizmete açıldı.

İETT'de yürütülen benchmarking (kıyaslama) çalışmaları kapsamında 5 kişilik teknik ekip Londra'ya giderek Arriva London ile garaj kıyaslaması yaptı.

Metrobüs hattında ağaçlandıрма projesi başlatılarak duraklar daha yeşil hale getirildi.

KalDer'in öncülüğünde yürütülen Ulusal Kalite Hareketi'ne (UKH) katılan İETT, ilk adım olarak 'İyi Niyet Bildirgesi'ni imzaladı.

NİSAN

Yapılan anket sonucuna göre İETT otobüslerinin sarı renkli ve damalı olmasına karar verildi.

Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği'nin (UITP) iki yılda bir dünyanın farklı şehirlerinde düzenlediği 'Otobüs Konferansı'nın yedincisi 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde İETT ve TÖHOB'un ev sahipliğinde İstanbul'da yapıldı.

İETT, İSÖM ile işbirliği yaparak, 'İstanbul'u gezmeye engel yok' sloganıyla engelli vatandaşlara yönelik 'Panoramik İstanbul Gezileri' projesini başlattı.

MAYIS

İETT, 'İstanbul Dersi ile Kentimi Keşfediyorum' başlıklı sosyal sorumluluk projesi kapsamında ilköğretim öğrencilerine yönelik gezi programı başlattı.

Pakistan Haftası etkinlikleri kapsamında bir adet İETT otobüsü, iki ülke arasındaki dostluğa katkıda bulunmak amacıyla Pakistanlı sanatçılar tarafından geleneksel süsleme sanatı Karaçi ile boyandı.

Nostaljik tramvayda görev yapan vatmanlar ve Tünel'de çalışan makinistler için 1930'lu yılların çizgisini taşıyan nostaljik giysiler tasarlandı.

HAZİRAN

İETT arşivinden seçilen siyah-beyaz fotoğraflardan oluşan 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT' sergisi eski Şişli garajı üzerinde kurulan Cevahir AVM'de açıldı.

İETT filosunun yaş ortalamasını 5'in altına düşürmek amacıyla satın alınması kararlaştırılan Mercedes Conecto marka (Euro5 standartlı çevreci motora sahip, klimalı, konforlu ve engellilerin erişimine uygun tam alçak tabanlı) sarı renkli ve damalı 100 adet körüklü otobüs Feshan'de düzenlenen törenle hizmete alındı.

İETT FİLOSU GENÇLEŞİYOR...

Zeytinburnu'nda yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.

TEMMUZ

Eminönü'nde yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.

İETT'nin İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği yaparak hayata geçirdiği İstanbul'da Güvenli Yolculuk projesi tamamlandı. Proje kapsamında 5 bin İETT şoförüne eğitim verildi.

Metrobüsün dördüncü etabı olan Avcılar-Beylikdüzü hattı hizmete alındı. Böylece Metrobüs hattının toplam uzunluğu 52 kilometreye ulaştı.

İETT'nin Ramazan ayına özel olarak başlattığı, tarihi yarımada'da bulunan camileri kapsayan Ramazan Hattı uygulaması geçen yıllardaki şekliyle sürdürüldü.

Metrobüs hattına yeni hat (34C Beylikdüzü-Cevizlibağ) eklendi.

Boğaz Köprüsü üzerinde yürütülen bakım çalışmaları nedeniyle İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin aldığı karar doğrultusunda İETT otobüsleri ve vapurlar iki ay süreyle indirimli hizmet vermeye başladı.

İETT ayrıca köprü trafiğine çözüm olarak iki yeni hat (251 İstinye-Hacıosman, 152K Küçüksu-Kavacık) açtı.

AĞUSTOS

İETT, filosunu gençleştirmek amacıyla alımını gerçekleştirdiği yeni otobüslerden 100 adedini Anadolu Yakasında (Sultanbeyli) hizmete verdi.

İETT'nin ahlak ve susuzlukla mücadele eden Somali'ye 2011 yılında yaptığı yardım Türk Kızılayı tarafından altın madalya ile ödüllendirildi.

İETT'nin her yıl geleneksel olarak sürdürdüğü indirimli ulaşım hizmeti üç günlük Ramazan Bayramı (19-21 Ağustos) süresince uygulandı.

EYLÜL

İstanbul'da geçerli olan toplu ulaşım ücret tarifi UKOME tarafından yeniden belirlendi. Yeni tarifeyle tam elektronik bilet 1.95, öğrenci 1.10, öğretmen ve sosyal kart sahipleri içinse 1.35 lira oldu.

İETT, Karsan ile 200 adet doğalgazlı, solo tip (12 m.) ve 250 adet (18 m.) dizel olmak üzere toplam 450 adet otobüs alımı için sözleşme imzaladı.

İstanbul'da trafik yoğunluğunu azaltmak amacıyla toplu taşıma yolu (busline) pilot uygulaması Topkapı-Aksaray (Millet Caddesi) ve Şirinevler-Mahmutbey yolunda başlatıldı.

İstanbul'da 1 Eylül 2012 itibarıyla uygulamaya konan yeni ücret tarifesinde yer alan öğrenci zammı iptal edildi.

İETT, Otokar firmasıyla 250 adet dizel yakıtlı otobüs alımı için sözleşme imzaladı.

İETT, Marmara Belediyeler Birliği tarafından düzenlenen ve kamuoyunda en ciddi yerel yönetimler ödülü olarak kabul edilen Belediyecilik Ödülleri yarışmasında İstanbul Kart ile altın karınca ödülü kazandı.

Geçmişten günümüze İETT filosunda yer alan otobüsleri anlatan 'Omnibüsten Metrobüse' isimli fotoğraf sergisi 5. Babıali Günleri kapsamında TGC basın Müzesi Salonunda ziyaretçilere açıldı.

EKİM

İETT Çağrı Merkezi, IMI Conference tarafından düzenlenen Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri Yarışmasında 'En Övgüye Değer Çağrı Merkezi' ödülünü aldı.

ARALIK

Beşiktaş İstanbul Kart Başvuru Merkezi hizmete açıldı.

2013

OCAK

Hasanpaşa Garajına yağmur suyu kanalı yapıldı
İETT şoförlerine sabır eğitimi
Malatya Belediye Başkanı Ahmet Çakır, İETT'yi ziyaret etti
İstanbulkart, Londra'da yapılacak final oylamasında!
Dakar Bölge Konseyi heyeti İETT'yi ziyaret etti
İstanbulkart ödüle doymuyor.

ŞUBAT

Gayrettepe İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı
Başbakan Erdoğan, 437 yeni otobüsü törenle hizmete aldı

MART

Aalborg Üniversitesi öğrencileri İETT'yi ziyaret etti

İETT'den Anadolu Yakası'na 50 yeni otobüs

758

2013

BAŞBAKANIMIZIN
KATILIMIYLA
758 YENİ
İETT OTOBÜSÜ
HİZMETE
ALINIYOR.

İETT KAMU
KURUMLARI
DALINDA
"TÜRKİYE
MÜKEMMELLİK
ÖDÜLÜ"nü
ALDI.

2014

İETT İkitelli Garajında bakım ve
onarım kademesi açıldı

Malezyalı öğrenciler İETT'yi
ziyaret etti

NİSAN

İETT, Metrobüs Sürücüsü Ulusal
Meslek Standardını Belirledi

İETT, Berlin'de Kalite ve
Mükemmellik ödülüne layık
görüldü

Hindistan'ın İstanbul Başkonsolosu
İETT'yi ziyaret etti

İETT İstanbul'a 1705 modern
otobüs kazandırıyor

İETT ve Karsan işbirliği toplantısı
gerçekleştirdi

Sudan heyeti İETT'yi ziyaret etti
Yeni metrobüs üssü Edirnekapıda
olacak

İETT, Bedensel Engelliler
Dayanışma Derneğine otobüs
bağışladı

MAYIS

İETT'nin İnternet Sitesi
e-Dönüşüm Yarışmasında Finalde!

Kerkük heyeti İETT'yi ziyaret etti

İstanbulkart, Londra'daki yarışmada
finalde!

Bangladeş Çevre ve Orman Bakanı
Dr. Hasan Mahmud, İETT'yi
ziyaret etti

İETT'nin Araç Alım Modeline
UITP Dünya Kongresinden Ödül

İETT, Türkiye'nin 81 ilini
buluşturan çalıştay düzenledi

HAZİRAN

Mısır Ulaştırma Bakanı Hatem
Abdellatif İETT'yi ziyaret etti

İETT'den Pendik-Haydarpaşa
banliyö hattında sefer artırımı

İsviçre'den İETT'ye ziyaret
İstanbulkart, Ödül'den Ödüle
Koşuyor!

TEMMUZ

Avcılar İstanbulkart Başvuru
Merkezi hizmet vermeye başladı

Azerbaycan milletvekilleri İETT'yi
ziyaret etti

AĞUSTOS

Çin'in Guangxi Zhuang Özerk
Bölgesinden İETT'ye Ziyaret

İstanbullular yeni alınan 1705
otobüse kavuşuyor

Sudan Cumhuriyeti Ulusal Eğitim
Akademisinden İETT'ye Ziyaret

Moskova heyeti İETT'yi ziyaret etti

Tataristan heyeti İETT'yi ziyaret etti
Hindistan'dan İETT'ye ziyaret

EYLÜL

İETT şoförleri işaret dili eğitimi
alıyor.

Beylikdüzü İstanbulkart Başvuru
Merkezi açıldı.

Çad Cumhuriyeti yetkililerinden
İETT'ye ziyaret.

İETT şoförlerine simülasyonlu
eğitim.

EKİM

İETT, mükemmellik yolunda
ilerliyor.

Suudi Arabistan Toplu Ulaşım
Şirketi'nin CEO'su İETT'yi ziyaret
etti.

Başbakanımızın katılımıyla 758 yeni
İETT otobüsü hizmete alınıyor.

İETT ile TÜBİTAK İstanbul için ortak projede buluştu.

Türkiye Çağrı Merkezi Ödüllerinde İETT, büyük ödüle layık görüldü.

İETT'den Marmaray'a entegrasyonu sağlayacak yeni otobüs hatları açıldı.

KASIM

Güney Afrika heyeti İETT'yi ziyaret etti.

İstanbul'da 100 Yeni İETT Otobüsü Daha Hizmete Alındı.

"İETT Girişimcilik Otobüsü" Liselerde Girişimcilik Eğitimi Verecek.

İETT, Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalisti Oldu.

İETT otobüslerine İSTKA desteğiyle engelli bildirim sistemi kuruluyor.

İETT'den "Bisiklet Aparatlı Otobüs" dönemi.

Bosna Hersek heyeti İETT'yi ziyaret etti

ARALIK

Dünya ulaşım sektörü İETT'nin düzenlediği Transist 2013'de buluşuyor.

Transist Toplu Ulaşım Sempozyumu ve Fuarı açıldı.

İETT'ye anlamlı ödül

2014

OCAK

Dünyanın En Eski İkinci Metrosu Tünelin 139. Yılı Kutlandı.

Simülatörlü Sürüş Eğitimleri Verilmeye Başlandı..

İşaret Dili Eğitimi verildi.

ŞUBAT

İstanbul Tramvaylarının 100. Yılı Kutlandı.

Halkla İlişkiler Ve İletişim Eğitimi Verildi.

MART

CNR Kitap Fuarı'nda İETT Standı Kitapseverlerle Buluştu.

8 Mart Dünya Kadınlar Günü Etkinliği Düzenlendi.

Ücretsiz 65 Yaş Üstü Kartı Dağıtılmaya Başlandı.

NİSAN

Uzaktan Eğitim (E-Learning) Sistemi Kuruldu.

Ramazan Hattı Uygulaması Hayata Geçirildi.

AĞUSTOS

İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi Hizmet Vermeye Başladı.

EYLÜL

İETT, CeBit Bilişim Eurasia 2014 Fuarı'nda.

KASIM

İETT Kamu Kurumları Dalında "Türkiye Mükemmellik Ödülünü" Aldı.

ARALIK

İETT, Engelsiz Yaşam Fuarında Yerini Aldı.

