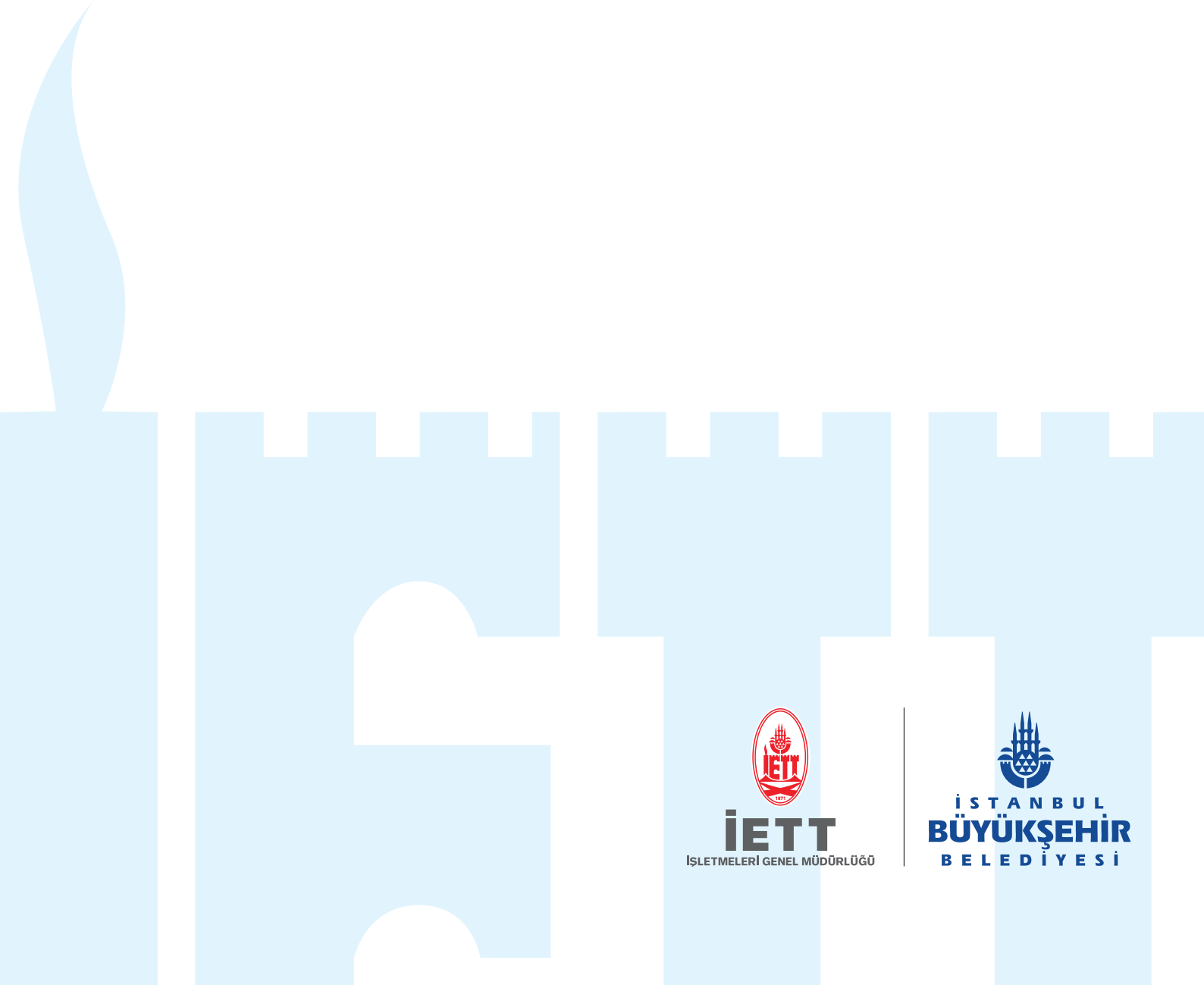


2012 İETT FAALİYET RAPORU



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ



İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2012 FAALİYET RAPORU





Sevgili İstanbullular;

İstanbul sürekli büyüyen ve gelişen bir kent.

İstanbul'u dünyanın en yaşanılabilir kentlerinden biri haline getirmek için gece gündüz demeden çalışıyoruz.

Kıtaları birleştiren projelerle İstanbul'u dünya vitrinine çıkarıyoruz.

İstanbul yaptığımız yatırımlarla dünyanın en fazla yıldızı parlayan şehirlerinden biri haline geldi.

Dünya kenti İstanbul'da kendine has projeler ürettik.

Cumhuriyet tarihinde görülmemiş yatırımlar yaptık.

Ulaşım sorununa akıllı, teknolojik, kaliteli ve gerçekçi çözümler ürettik.

Sorun neredeyse oraya neşter vurduk.

9 yılda ulaşımına 24,6 milyar harcadık. Yolculuk süresini 57 dakikadan 49 dakikaya indirdik.

Vatandaşlarımızı yormadan, en kısa sürede gidecekleri yere ulaştırmak ana çıkış noktamız.

Kent içi ulaşımın daha hızlı, konforlu, güvenli, ucuz ve erişilebilir bir şekilde sağlanmasını temin etmek temel önceliğimiziz.

Çağı yakalayan, en hızlı ve en modern hizmeti veriyor olmanın haklı gururunu yaşıyoruz.

Asırlık bir hizmet çınarı olan İETT, sunduğu kaliteli toplu ulaşım hizmeti ile sizlerin teveccühünü kazanmaya devam ediyor.

İETT filomuz, toplu ulaşım sistemimizin ana damarını teşkil ediyor.

2012 yılında 2695 otobüs ile 641 hatta 4 milyon sefer ve 170 milyon kilometre yol kat ederek 480 milyon kişiye hizmet verdi.

İstanbulkart ile İETT, Mastercard'ın düzenlediği "Dünyada En Başarılı Hizmet Ödülü"nü aldı.

Hizmet konforunu yükseltmek için İETT filomuzu hızla yeniliyoruz. Son teknolojiyle donatılmış, engelli vatandaşlarımızın da kolaylıkla kullanabildiği, klimalı, çevre dostu otobüslerimizle hizmet veriyoruz.

İETT sadece son bir yılda 1705 yeni otobüs satın alarak bir rekora imza attı. Dünyada bir yıl içinde bu sayıda otobüs alan hiçbir kuruluş yok. Bu yıl İETT filomuzun yaşı 4'e inecek.

2013 yılı sonunda Otobüs A.Ş.ve İETT toplam 3 bin yeni otobüsü İstanbul'a kazandırmış olacak.

Dünyanın ilk ve tek kıtalar arası toplu taşıma sistemi özelliği taşıyan Metrobüs tüm dünyanın

ilgiyle takip ettiği bir proje oldu.

Metrobüs projemiz 2011 yılında Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği tarafından ‘‘En İyi Toplu Taşımaya Teşvik Ödülü’’nü aldı.

Metrobüsün toplu ulaşımına katkısı her geçen gün daha da artıyor.

52 kilometrelik Beylikdüzü-Söğütlüçeşme hattında her gün 750 bin yolcu taşıyoruz. Bu hat, İstanbul’un trafik yükünü kaldıran en önemli hatlardan biri haline geldi.

Metrobüste ulaştığımız başarı neticesinde, bu projemizi dünyanın farklı kentlerine de taşır hale geldik. Pakistan’ın Lahor kentinde hayata geçirilen metrobüs projesini biz yaptık.

Sevgili İstanbullular;

Toplu ulaşım, stratejik ulaşım politikalarımızın temelini oluşturuyor.

Marmaray, metro, metrobüs, deniz ulaşımı, banliyö hatlarının iyileştirilmesi, güçlü ve genç bir otobüs filosu bu stratejimizin birer parçası.

Bu projelerimiz tamamlandığında, 2015 yılında İstanbul en iyi toplu ulaşım kenti olacak.

Bu başarıya ulaşmamızda bize en büyük desteği İETT verdi.

Gerek yönetim kadrosuyla, gerekse işçi ve özellikle şoför arkadaşlarımızla her zaman bizim yanımızda oldu.

Bize moral verdi, güç verdi.

İETT, İstanbul’un olmazsa olmazıdır. İstanbul’un değerli bir markasıdır.

144 yılı aşan köklü ve güçlü altyapısıyla İstanbul ulaşımının ana damarını işleten bir kurumdur.

İstanbul gibi büyük bir metropolün ulaşım ihtiyacını karşılayan bu güzide kurumumuz, önümüzdeki yıllarda çok daha güzel yerlerde olacaktır.

İnanıyorum ki yeni yönetim anlayışıyla yakaladığı bu sinerji, aşk ve şevkle İstanbullulara daha güzel hizmetler sunacaktır.

Bu vesileyle İETT ailesine teşekkürlerimi sunuyorum.

Siz sevgili hemşerilerimi saygı ve muhabbetle selamlıyorum.


Kadir Topbaş
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı



Sevgili İstanbullular,

Toplu taşımacılık alanındaki 142 yıllık birikim ve tecrübesini İstanbul halkına dünya standartlarında kaliteli hizmet sunabilmek için seferber eden İETT, ülkemizin en eski ve köklü kurumlarının başında geliyor.

Yaşadığımız hız, teknoloji ve bilişim çağının insan, toplum ve ülke bazında günlük yaşam kalitesine etkilerini yakından takip eden kurumumuz, hizmet kalitesini açığa çıkarmış ihtiyaçları karşılayacak şekilde sunmaya çalışırken, toplu taşımacılık alanında dünyada yaşanan tüm gelişme ve yenilikleri de yakından takip ediyor.

İstanbul gibi metropol bir şehirde insanların hayatında önemli bir yer tutan ulaşımı rahatlatmak, daha hızlı, konforlu, güvenli ve erişilebilir bir hizmet verebilmek adına filo yenileme çalışmalarımızı başlattık ve ülkemizin hedeflediği “2023 vizyonu” doğrultusunda tüm kaynaklarımızı seferber ederek bin 705 yeni otobüs alım ihalesi gerçekleştirdik.

Son yılların en büyük yatırımları arasında yer alan ve tamamen kurumumuzun geliştirdiği “yeni araç alım modeli” ile alınan bin 705 yeni otobüsün, 2013 yılında teslimlerinin tamamlanmasıyla filomuzun yaş ortalaması 12,5’tan 3,5’a düşmüş olacak.

Araçların konforu yanında erişilebilir ve çevre dostu özelliklerini de göz önünde bulundurarak yaptığımız bu büyüklükteki bir yatırım, dünyada toplu taşıma yapan benzer kurumlar ile finans ve yatırım çevreleri tarafından da büyük bir hayretle karşılandı. İstanbul Büyükşehir Belediyemizin verdiği destek sayesinde dünyanın en güçlü filolarına sahip kurumların arasında olmak, kurumumuz için büyük bir gurur vesilesidir.

Sunmuş olduğumuz hizmetin kalitesini artırmak ve sürdürülebilir hale getirmek en temel hedefimizdir. Bu hedefi gerçekleştirebilmek için 2009 yılından itibaren 212 projeyi hayata geçirmiş bulunmaktayız.

Hayata geçirdiğimiz bu başarılı uygulamalar neticesinde en büyük hizmet kalemlerimizi oluşturan Metrobüs, Çağrı Merkezi ve İstanbulkart hem ulusal hem de uluslararası alanlarda ödüllere layık görüldü.

Şoförlerimizin meslek standartlarının belirlenmesi çerçevesinde Mesleki Yeterlilik Kurumu ve Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu ile işbirliği protokolünü imzaladık. Toplu ulaşımda verilen hizmetin kalitesini artıracak bu çalışmanın sonucunda toplu ulaşım hizmetinde görev yapan personelin de bir standardı olacak.

İETT 2012 Faaliyet Raporu, kurumumuzun 2012 yılında gerçekleştirdiği hizmetlerin gerçekleşme düzeyini tüm şeffaflığı ve detaylarıyla ortaya koymaktadır. İETT'den ulaşım hizmeti alan veya bu hizmetlerin maddi ve fiziki detaylarını merak eden hemşerilerimiz, 2012 Faaliyet Raporu'ndaki her kalemi ayrıntıları ile inceleme fırsatı bulabilecekler.

Toplumsal ve sosyal yaşamın Türkiye coğrafyasındaki en hareketli şehri ve ülkemizin dünyaya açılan kapısı konumundaki İstanbul'un hizmetinde olmak, bütün İETT çalışanları için bahtiyarlık kaynağıdır.

Bu vesile ile aynı hedefler doğrultusunda İstanbullulara gece-gündüz demeden fedakarca hizmet veren çalışanlarımıza, çalışmalarımızda bizden desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen İstanbul Büyükşehir Belediyesi Başkanımız Sayın Dr. Kadir Topbaş'a, Belediye Meclis Üyelerine ve Büyükşehir Belediyemizin değerli bürokratlarına teşekkür ediyor, saygılar sunuyorum.


Dr. Hayri BARAÇLI
İETT İşletme Genel Müdürü

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2012 FAALİYET RAPORU

HAZIRLAYANLAR

Mustafa OCAK
Yüksel ÖZGÜRBÜZ
Yasin CAN
Süleyman TELLİ
Pınar KARTAL
Aydan MALÇOK
Duygu ŞAHİN

TASARIM

Ajans Piksel
www.ajanspiksel.com

GÖRSEL YÖNETMEN

Nevzat ALBAYRAK

BASKI

Milsan Basın Sanayi A. Ş.

İÇİNDEKİLER

TARİHÇE	10
GENEL BİLGİLER	18
<i>Misyon ve Vizyon</i>	
<i>Yetki Görev ve Sorumluluklar</i>	
<i>İdareye İlişkin Bilgiler</i>	
<i>Fiziksel Yapı</i>	
<i>Organizasyonun Yapısı</i>	
<i>Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar</i>	
<i>İnsan Kaynakları</i>	
<i>Yönetim ve İç Kontrol Sistemi</i>	
AMAÇ ve HEDEFLER	38
<i>İdarenin Amaç ve Hedefleri</i>	
<i>Temel Politika ve Öncelikler</i>	
FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER	52
<i>Mali Bilgiler</i>	
<i>Performans Bilgileri</i>	
<i>Faaliyet ve Proje Bilgileri</i>	
<i>Performans Sonuçları</i>	
<i>Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi</i>	
KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	168
<i>Üstünlükler</i>	
<i>Zayıflıklar</i>	
<i>Değerlendirme</i>	
İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANLARI KRONOLOJİK TARİHÇE	172

TARİHÇE

TRAMVAY
TÜNEL
TROLEybÜS
OTOBÜS
METROBÜS
ELEKTRİK
HAVAGAZI

TARİHÇE

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

TRAMVAY

Tramvay 1860'da 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 "Dersaadet Tramvay Şirketi" isimli şirkete verilmiştir. İlk atlı Tramvay 1871 yılında Azapkapı-Galata-Ortaköy, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı ve Eminönü-Aksaray olmak üzere 4 hatta çalışmaya başlamış, ilk işletme yılında 430 at kullanılarak 4,5 milyon yolcu taşınmıştır. Daha sonraları Voyvoda'dan Kabristan-Tepebaşı-Taksim-Pangaltı-Şişli, Beyazıt Şehzadebaşı, Fatih-Edirnekapı - Galatasaray-Tünel ve Eminönü-Bahçekapı gibi hatlar açılmıştır. Osmanlı İmparatorluğu sınırları içinde çalışmaya başlayan atlı tramvaylar daha sonra imparatorluğun büyük şehirlerinde de kurularak Selanik daha sonra Şam, Bağdat, İzmir ve Konya'da işletmeye açılmıştır. Savunma Bakanlığı, tramvay atlarını 1912 yılında başlayan Balkan Harbi sırasında, 30.000 altın karşılığı almış ve bu yüzden İstanbul bir yıldan fazla süreyle tramvaysız kalmıştır. 12 Haziran 1939 gün ve 3642 sayılı Yasa ile Hükümete devredilen Tramvay İşletmesi, daha sonra İstanbul Belediyesi'ne ve 16 Haziran 1939 gün ve 3645 sayılı Yasa ile de İETT'ye bağlanmıştır. 12 Ağustos 1961 günü İstanbul yakasından, 14 Kasım 1966 tarihinde ise Anadolu yakasından kaldırılarak İstanbul'da Tramvay İşletmeciliği son bulmuştur. 1990 yılının sonlarından Tünel-Taksim arasında tarihi tramvay tekrar işletmeye alınmış olup halen 3 motris(çekici), 2 vagon ile 1.870 m'lik hat üzerinde turistik bir işlev görmesinin yanında yılda 14.600 sefer ve 23.944 km yaparak günlük ortalama 1.500 yolcu taşımaktadır. Ayrıca 1 Kasım 2003 tarihinde Anadolu yakasında Kadıköy-Moda arasında 2,6 km hat uzunluğunda 10 istasyondan oluşan güzergâhta 4 adet tramvay aracı ile İstanbullulara hizmet vermeye başlamıştır. Yine İETT tarafından inşa edilen ve Sirkeci-Aksaray arasında 1992 yılında açılan hattın Kabataş-Eminönü bağlantısı kurumumuz tarafından yapılmış ve 2006 yılında hizmete sunulmuştur. Topkapı – Habipler arasında hizmet veren tramvay hattı kurumumuz tarafından tamamlanarak 17 Eylül 2007 tarihinde hizmete sunulmuştur.



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



TÜNEL

1867 yılında Fransız mühendis Henry Gavand'ın gözlemleri sonucu Galata-Beyoğlu arasında ulaşım aracı ihtiyacını belirlemiş ve bunun en uygun çözümünün asansör tipinde demiryolu olduğu kanısına varmış ve uzun müzakereler sonunda Padişah Abdülaziz'den 6 Kasım 1869 tarihinde Tünel yapma imtiyazını almıştır. Dış mali destek bulunmasının ardından 30 Temmuz 1871'de yapım çalışmaları başlamış, 1874 yılının Aralık ayında 573 m uzunluğunda Tünel tamamlanmış ve 17 Ocak 1875 tarihinde işletmeye açılmıştır. Tünelin işletmeye açıldığı yıllarda vagonların yeraltında hareket etmesi halkta çekingenlik yaratmış, ek bir vagon konularak bazı küçük ve büyükbaş hayvanlar taşınarak insan taşımacılığında bir tehlike olmadığı hususunda güven sağlanmaya çalışılmıştır. Yılda 64.800 sefer yaparak 37.066 km kat eden Tünel bugün Karaköy-Tünel arasında 2 vagonu ile her gün ortalama 12.500 yolcu taşımaktadır.

İlk Trolleybüs hattı 1961 yılında Topkapı-Eminönü hattı olarak servise verilmiştir.

TROLEYBÜS

İstanbul'da uzun yıllar kent içi toplu ulaşım hizmetinde kullanılan tramvaylar, 1960'lı yılların başlarında toplu ulaşım ihtiyacını 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 beslemesi çift havai elektrik hattından yapılmaktadır. Türk-İtalyan ticari antlaşmasından yararlanarak İtalya'daki Ansaldo San Georgia 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 bu işletme 70 milyon TL'ye mal olmuştur. 1968 yılında "Tosun" olarak adlandırılan, tümüyle İETT işletmesi işçileri tarafından imal edil en 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.



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.



OTOBÜS

1 871 yılından itibaren çalışan Tramvay İşletmesi'ne destek olmak amacı ile Dersaadet Tramvay Şirketi'ne 4 adet otobüs çalıştırma izni verilmiş, ilk otobüs 1926 yılında çalışmaya başlamıştır. 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 girişimi 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 sürmüştü 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 filoya katılmış 2005 ve 2006 yıllarında 450 adet Euro III standartlı Mercedes Citaro otobüs alınmıştır. 2007 yılında 50 adet DAF marka Çift katlı otobüs ve 44 adet Mercedes Citaro otobüs alımı gerçekleşmiştir. İstanbul halkına konforlu, ekonomik, çevreci ve yenilikçi işletmecilik anlayışı ile hizmet sunmayı görev edinmiş olan İETT 2008 yılında alternatif ulaşım modellerine yatırım yapmayı sürdürürken otobüs filosunu da modernleştirmeye devam etmiştir. 2012 yılında "Yeni Otobüs Alım Modeli" ile 5 yıl bakım garantili ve tamamen öz kaynaklardan alınacak 1.700 adet yerli otobüsün ihalesi yapılmış olup, bu kapsamda 265 Mercedes marka otobüs teslim alınarak İstanbul halkının hizmetine sunulmuştur.

2007 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından Avcılar-Topkapı arasında yapımına başlanan ve 8 ayda tamamlanan Metrobüs Son etap Avcılar-Beylikdüzü hattı 10 km olup 2012 yılında hizmete açılmıştır. Böylece hattın uzunluğu toplam 52 km'ye ulaşmıştır.

METROBÜS

2007 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından Avcılar-Topkapı arasında yapımına başlanan ve 8 ayda tamamlanan Metrobüs hattı 18,3 km lik mesafeden oluşmaktaydı. Normal şartlarda 67 dakikada alınan yol, Metrobüs ile 22 dakikaya indirilmiştir.

Projenin 2. Etapı Topkapı - Zincirlikuyu hattı 8 Eylül 2008 tarihinde tamamlanmış olup 10.8 km uzunluğundadır. Boğaziçi Köprüsü'nden yapılan yolcu taşımacılığını rahatlatmak ve hızlandırmak isteyen İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İETT, metrobüsün 3. Etapı olan Söğütlüçeşme-Zincirlikuyu hattını 3 Mart 2009 tarihinde hizmete açmıştır. Bu hattın uzunluğu 11.2 km'dir. 16 Temmuz 2012 tarihinde 10 Km. uzunluğunda Avcılar-Beylikdüzü hattı 11 istasyonla hizmete açılmıştır. Son etap Avcılar-Beylikdüzü hattı 10 km olup 2012 yılında hizmete açılmıştır. Böylece hattın uzunluğu toplam 52 km'ye ulaşmıştır.

Metrobüs hattında kullanılmak üzere 2007 yılında 50 adet, 2008 yılında 100 adet, 2009 yılında da 100 adet olmak üzere toplam 250 adet Mercedes Capacity otobüs alınmıştır. Yine 2008 yılında 15 adet, 2009 yılında da 35 adet Lastik Tekerlekli tramvay araç alımı gerçekleştirilmiştir.



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.



ELEKTRİK

Yabancı Sermayeli Osmanlı Anonim Elektrik Şirketi (1910) ile başlayan Elektrik üretimi, 1.Dünya savaşı ve sonrasında Silahtar'da özellikle tramvaylar için sürmüştü, 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.

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 dağıtımı tamamen İETT'ye geçmiştir.

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 dağıtımı 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.



GENEL BİLGİLER

MİSYON
VİZYON
YETKİ, GÖREV ve SORUMLULUKLAR
İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

GENEL
BİLGİLER

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.

MİSYON

Ulaşım hizmetlerini zamanında, konforlu, ekonomik, entegre, insana saygılı, çevreye duyarlı yenilikçi bir işletmecilik anlayışını köklü geçmişinden güç alarak sürdürmektedir.

VİZYON

Uluslararası standartlarda insan merkezli sürdürülebilir ulaşım hizmetleri sunan lider kuruluş.

YETKİ, GÖREV ve SORUMLULUKLAR HUKUKİ DURUM

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.

GÖREV, YETKİ ve SORUMLULUKLAR

İETT Genel Müdürlüğü'nün görevleri 3645 sayılı kanunun 3. Maddesinde; “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 istimplâk etmek ve işletmelerine hadim (uygun) bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek (kurmak) suretiyle münakalatı (ulaştırma işleri) temdit (sürdürme) ve takviye (güçlendirme) etmektir.” şeklinde yer almıştır.

Söz konusu madde, 28.02.2006 tarih ve 5466 sayılı kanun ile “işletmek ve işletmektir” şeklindeki ibarenin ilave edilmesi neticesinde aşağıdaki hali almıştır: “İstanbul’un Rumeli ve Anadolu Yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayrimenkulleri istimplâk etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işletmektir suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.” İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü birimlerinin kurum içi görev, yetki ve sorumlulukları 30.06.2011 tarihinde yürürlüğe konulan “Görev Yetki ve Sorumluluk Yönergesi” ile tanımlanmıştır.

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.

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

Kurumumuz 600.000m²'lik bir alanda kurulmuş 9 adet garaj ve 4 adet park garajı ile hizmet vermektedir

1.1. İDARİ BİNALAR

YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)	AÇIKLAMA
Beyoğlu	897	Genel Müdürlük
Beyoğlu	1058	Karaköy Genel Müdürlük
Beyoğlu	235	İdari Bina (İstiklal Caddesi)

1.2. GARAJLAR

GARAJ ADI	HİZMETE AÇILIŞ TARİHİ	TEMEL İŞLEVİ (Normal-Park)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALANI (m ²)	KAPALI ALANI (m ²)
Anadolu	1986	Normal	Kayışdağı	52.200	10.000
Sarıgazi	1999	Normal	Sarıgazi	15.000	1.420
Hasanpaşa	1984	Normal	Kadıköy	37.000	4.000
Şahinkaya	1997	Normal	Beykoz	15.000	2.300
İkitelli	1986	Normal	İkitelli	192.000	28.000
Ayazağa	1996	Normal	Sarıyer	102.275	11.500
Topkapı	1955	Normal	Topkapı	17.588	7.100
Edirnekapı	1999	Normal	Edirnekapı	60.000	6.720
Kâğıthane	1995	Normal	Kâğıthane	65.000	7.920
Pendik	2008	Park	Pendik	10.000	-
Yunus	1999	Park	Kartal	6.400	-
Çobançeşme	2005	Park	Alibeyköy	9.000	-
Avcılar	2009	Park	Avcılar	19.000	-

1.3. ATÖLYELER

ATÖLYE ADI	ARSA ALANI (m ²)	KAPALI ALAN (m ²)
Gümüşsuyu	1.224	1.047
Kaporta Boya	-	4.500
Nostaljik Tramvay Bakım-Onarım	600	600
TOPLAM	1.824	6.147

1.4. FABRİKALAR

FABRİKA ADI	YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ(m ²)
Motor Yenileme Fabrikası	İkitelli	30.600

1.5. LOJMANLAR

YERİ	ADET	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
Kadıköy Uhuvvet Sokak	9	1.218 m ²
Hasanpaşa İkbaliye Mah.	2	275 m ²
Anadolu Garajı Kayışdağı Mah.	10	1.180 m ²
Kadıköy Altıyol Rasim Paşa Mah.	4	320 m ²
Tophane Hacımimi Mah.	12	1.119 m ²
Beyoğlu Kuloğlu	1	100 m ²
Beyoğlu Evliya Çelebi Mah.	7	732 m ²
Poligon Sadabad Cad.	8	900 m ²
Ayazağa Cendere yolu	10	1.350 m ²
İstinye	20	2.238 m ²
Bebek	4	369 m ²
Sarıyer	1	101 m ²
Fatih Mismarcı Yokuşu	2	174 m ²
Kuka	2	163 m ²
K.Ayasofya	1	102 m ²
Fatih Şeyh Resmi Mah.	2	179 m ²
Güngören	1	120 m ²
Başakşehir	7	989 m ²
İkitelli	12	1.332 m ²

1.6. DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

YERİ	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI(m ²)	KIRTASIYE ve MELBUSAT AMBARI(m ²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE (litre)
İkitelli Garajı	5.230	850	520.000
Topkapı Garajı	225	-	80.000
Edirnekapı Garajı	300	65	240.000
Kâğıthane Garajı	140	-	160.000
Ayazağa Garajı	120	40	300.000
Hasanpaşa Garajı	135	30	140.000
Anadolu Garajı	180	30	300.000
Sarıgazi Garajı	80	-	100.000
Şahinkaya Garajı	60	-	100.000
Yunus Garajı	-	-	40.000
Çobançeşme Garajı	-	-	40.000
Avcılar Garajı	-	-	32.000

1.7. SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

AÇIKLAMA	KAPASİTE (adet/kişi 0-100)	KAPASİTE (adet/kişi 100+)
Toplantı Salonu(Kâğıthane)	-	140
Konferans Salonu 1 (Bağlarbaşı)	-	740
Konferans Salonu 2 (Bağlarbaşı)	-	285
Salon 1 (Bağlarbaşı)	100	-
Salon 2 (Bağlarbaşı)	100	-
Kâğıthane Garajı Sosyal Tesisler Misafirhane	50	

1.8. SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

ADI/YERİ	SAVISI	AÇIKLAMA
Futbol Sahası (İkitelli Garajı)	1	Halı Saha
Futbol Sahası (Anadolu Garajı)	1	Halı Saha
Futbol Sahası (Kâğıthane Garajı Sosyal Tesisler)	1	Halı Saha
Basketbol Sahası (Kâğıthane Garajı Sosyal Tesisleri)	1	Açık Basketbol Sahası
Voleybol Sahası (Kâğıthane Garajı Sosyal Tesisleri)	1	Ortak Kullanımlı Voleybol Sahası

1.9. ARSALAR

YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ(m ²)
Bakırköy (Kartalteppe)	174
Eyüp (Emniyettepe)	3.674
Fatih (Kariye)	432
Fatih (Süleymaniye)	860
Sarıyer (Merkez)	245
Kâğıthane (Sünnet Köprüsü)	2.878
Üsküdar (Paşalimanı)	1.611
Zeytinburnu (Sümer)	15.000
Zeytinburnu (Sümer)	10.575
Esenler (Menderes)	4.500
Esenler (Menderes)	1.700
Esenler (Fevzi Çakmak)	2.500

1.10. RAYLI SİSTEMLER

YERİ	HAT UZUNLUĞU (m)	ARAÇ SAYISI (adet)
Taksim-Tünel (Tramvay)	1.640	5
Tünel-Karaköy (Tünel)	573	3
Kadıköy-Moda (Tramvay)	2.600	8
Eminönü - Kabataş - Aksaray	6.400	-
Habipler - Topkapı	15.300	-

1.11. OTOBÜS FİLOSU

MARKA / TİP	EKSOZ EMİSYON STAND.	KOLTUK SAYISI	ADET	
MAN SL	ECE R-49	29	156	224
MAN SG	ECE R-49	44	68	
İKARUS 260,25	ECE R-49	21	674	800
İKARUS 280,67	ECE R-49	37	126	
MERCEDES 0345	EURO II	36	477	1.569
MERCEDES CİTARO 0530	EURO III	29	393	
MERCEDES 0345K	EURO II	49	84	
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO III	42	100	
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	250	
MERCEDES CONNECTO G	EURO V	41	265	52
MJT/DAF	EURO III	74	52	
APTS-PHILEAS	EURO IV	52	50	50
TOPLAM				2.695

1.12. OTOBÜS FİLO YAŞI

MODEL YILI	MARKA	ADET
1984	MAN	4
1985	MAN	85
1986	MAN	133
1990	İKARUS	4
1991	İKARUS	143
1992	İKARUS	296
1993	İKARUS	309
1994	İKARUS	48
1994	MAN	2
1997	MERCEDES O345	135
1998	MERCEDES O345	63
1999	MERCEDES O345	204
2000	MERCEDES O345	159
2006	MERCEDES CITARO	449
2007	MERCEDES CITARO	44
2007	MERCEDES CAPACITY	50
2007	MJT/DAF	50
2008	MERCEDES CAPACITY	100
2008	MJT/DAF	2
2008	APTS PHILEAS	15
2009	MERCEDES CAPACITY	100
2009	APTS PHILEAS	35
2012	MERCEDES CONNECTO	265
TOPLAM		2.695

1.13. HİZMET ARAÇLARI

ARAÇ CİNSİ	ADET
AMBULANS	7
KAMYONET	15
KAMYON	12
MINİBÜS	7
ZIRHLI	9
HİZMET OTOBÜSÜ	16
BİNEK	13
TOPLAM	79

1.14.1. NOSTALJİK TRAMVAY DURAKLARI

DURAKLAR	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
Kapalı Duraklar	2	Ana Durak
Açık Duraklar	3	İhtiyari Durak

1.14.2. AÇIK ve KAPALI DURAKLAR

AÇIKLAMA	2012
Açık Durak	6.674
Kapalı Durak	4.578
TOPLAM	11.252

2. 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.

3. BİLGİ ve TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

3.1. YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	İETT Encümen
	Doküman Yönetim Sistem (DYS)
	TYS (Toplantı Yönetim Sistemleri)
	Oraya Nasıl Giderim?
	Merkez Portalı
	Web Sitesi
	MS Office Programları
	MS İşletim Sistemleri
	Mobil Uygulama
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
AKYOLBİL	Map Ekstremler (Harita Sunucusu)
	Map Info (Gis Verisi Üretim Programı)
	Fys Yazılımı
	Araç Takip
	Araç İçi Yolcu Bilgilendirme
	Qr Kod Yazılımı
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI	Taşıtlar Liste
	Hat Bilgileri
	Orer
	Rotasyon
	Km Takip
	İş Tevzi
	Hat Analizi
	Amirlik
	Dış tevzi-Seyir cetveli
	Ruhsat Bölgesel

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
İNSAN KAYNAKLARI ve EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Memur Personel
	İşçi Personel
	Sözleşmeli Personel
	Memur Yoklama
	Sözleşmeli Yoklama
	İşçi Yoklama
	Memur Bordro
	İşçi Bordro
	Sağlık Otomasyonu
	Stajyer Maaş
	Kütüphane
	PDKS
PGS	
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	Genel Muhasebe
	Online Vezne
	Taşınır Kayıt Kontrol
	Muhasebe-Daire
	Analitik Bütçe
	Kredi Takip
	Yatırım Takip
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Bakım
	Bakım 4 5
	Araç Zimmet
	Hasar
	Motor Yenileme

3.1. YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
SATINALMA DAİRE BAŞKANLIĞI	Ticaret
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	Hukuk
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ABONE İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Reklam
	Avaya
	I-Call
	İETT CRM Yazılımı
	Moreum
	Cms Süpervizör
	Enterprise Manager
	Wall board
	İstanbulkart Rapor Programı
	Online Vezne Programı
	Randevu Rapor Programı
	Bayi Sipariş Modülü
	Bayi Modülü
	Seyahat Kartları Web Sitesi
Skart-Seyahat Kartları	
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YAPI BAKIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Yapı Bakım
	Talep Takip
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Fatura
	Yemekhane

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	Hat Analizi
	YBS Uygulaması
	EYS - QDMS Yazılımı
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MAKİNE ve MALZEME İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI	Stok
	Melbusat
	Yakıt Programı
KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	SybaseVtys (Data Server)
	Powerbuilder (Raporlama)
	MS Reporting Services (Rapor Hazırlama)
	MS Share Point Portal (YBS Portalı)
	Mail Server
	Prtg
	Whats-Up
	Ateksis Camviewer
	Endura Management System
	Avaya Communication Manager
	San (Storage Area Network) Ve Yedekleme
	MsSql Server (Veri Tabanı)
.Net (Yazılım Geliştirme Platformu)	

3.2. BİLGİSAYAR ve YAZICILAR

MASAÜSTÜ	DİZÜSTÜ	YAZICILAR
1.487	160	419

3.3. DİĞER BİLGİ ve TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

Projeksiyon	40
Fotokopi makinesi	53
Faks	107
Fotoğraf makinesi	20
Kameralar	111
Barkot Okuyucu	22
Televizyonlar	78
Tarayıcılar	71
Müzik Setleri	117
Mikroskoplar	2
DVD	2

4. İNSAN KAYNAKLARI

4.1. İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYILARI

TÜR/CİNSİYET	KADIN	ERKEK	TOPLAM
Memur	187	568	755
Sözleşmeli Memur	24	76	100
İşçi	23	4.492	4.515
TOPLAM	234	5.136	5.370

4.2. PERSONELİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

TÜR	İLKOKUL	ORTAOKUL	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	Y.LİSANS	DOKTORA	TOPLAM
Memur	1	13	172	169	358	35	7	755
Sözleşmeli Personel	-	-	5	10	77	8	-	100
İşçi	1.352	623	2.440	53	47	-	-	4.515
TOPLAM	1.353	636	2.617	232	482	43	7	5.370

4.3. PERSONELİN YAŞ DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	İŞÇİ	TOPLAM
18-25	25	4	0	29
26-35	143	58	348	549
36-45	261	32	2.463	2.756
46+	326	6	1.704	2.036
TOPLAM	755	100	4.515	5.370

4.4. PERSONELİN HİZMET YILINA GÖRE DAĞILIMI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	İŞÇİ	TOPLAM
0-10	197	100	2.294	2.591
11-20	289	0	1.882	2.171
21-30	133	0	325	458
31-35	83	0	11	94
36+	53	0	3	56
TOPLAM	755	100	4.515	5.370

4.5. MEMUR ve SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSA DAĞILIMI

SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	136	356	492
THS	63	275	338
AHS	8	5	13
SHS	3	6	9
EÖHS	1	2	3
TOPLAM	211	644	855

4.6. İŞÇİ PERSONELİN SINIFSA DAĞILIMI

SINIF	ADET
ŞOFÖR PERSONEL	3.017
TEKNİK PERSONEL	724
DESTEK PERSONEL	752
YRD. SAĞLIK PERSONEL	22
TOPLAM	4.515

5- SUNULAN HİZMETLER

İETT; Toplu taşıma hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları kapsayacak şekilde düzenlemek, denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek amacıyla yönelik olarak, kamu ve özel sektör kaynaklarıyla, yolcu memnuniyeti odaklı, uygun maliyetli, sürdürülebilir ulaşım hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini otobüs, Metrobüs, raylı sistemler ve denetimindeki Özel Halk Otobüsleri ile gerçekleştiren İETT; 2695 adet otobüs filosuyla 641 adet hatta 5 milyon sefer ve 170 milyon km yaparak 480 milyon kişiye toplu taşıma hizmeti vermiştir. Sürekli nüfus artışı ile kronik bir hal alan trafik sorununun, kısa vadede toplu taşımanın yaygınlaştırılmasıyla çözüleceğinden hareketle 2007 yılında İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı tarafından ilk etabı Topkapı – Avcılar arasında ve D-100 karayolu üzerinde inşa edilen Metrobüs hattı daha sonra Zincirlikuyu'ya ardından Beylikdüzü ve nihayetinde Anadolu Yakasında Söğütli çeşmeye kadar uzatılmıştır. Toplam uzunluğu 52 km olan Metrobüs hattında yüksek yolcu kapasiteli ve konforlu 410 araçla 24 saat hizmet verilmektedir. Diğer toplu taşıma araçları ile entegre olan Metrobüs hattı üzerinde 45 adet istasyon bulunmaktadır.

Bu istasyonlardan çoğu engelli erişimine uygunluk kriterleri olan, asansör, engelli rampası engelli kapısı, alçak taban istasyon özelliklerine sahiptir.

Taşınan yolcu sayısının sürekli arttığı Metrobüs hattında 2012 yılında 204 milyon yolcu taşınmıştır.

Toplu taşıma hizmetini otobüs ve metrobüsün yanında Raylı sistemlerle de gerçekleştiren İETT; Taksim – Tünel arasında nostaljik tramvay ve Tünel-Karaköy arasındaki tarihi tünel'le toplu taşıma hizmetlerini sürdürmektedir. Ayrıca İETT'ye ait Eminönü-Aksaray, Sultançiftliği-Edirnekapı-Topkapı hafif raylı sistemler ve Kadıköy-Moda tramvayı İstanbul Ulaşım A.Ş tarafından işletilmektedir. İETT denetim, yönetim ve yürütümünde toplam 2654 adet özel halk otobüsü hizmet vermektedir. Bunların yanı sıra 14 araç ile 3 turistik hat ve 30 araç ile 5 Deniz-Hava entegre hattı bulunmaktadır.

6- 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, 1 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Birimi, 1. Hukuk Müşavirliği, 12 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 52 Şube müdürlüğünden teşekkül bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların giderilmesi amacıyla hizmetlin 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

İdaremizde İç Kontrol Sisteminin etkinliğini artırmaya yönelik olarak 2012 yılının başında Uyum Eylem Planının revize edilmesine karar verilmiştir.

Bu amaçla 20–21 Şubat 2012 tarihleri arasında, iyi uygulama örneği olarak düşünülen Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bir ziyaret gerçekleştirilerek İç Kontrol Sistemi hakkında benchmarking yapılmıştır. İETT’de 2010 yılında başlayan EYS çalışmaları kapsamında uygulamaya alınan tüm faaliyetler İç Kontrol Standartları ve Genel Şartları ile entegre edilerek makul güvence sağlanmadığı düşünülen hususlarda tüm harcama birimlerinin süreç dâhil edildiği kapsamlı bir çalışma ile hazırlanan revize eylem planı 19.09.2012 tarihli Makam Olur’u ile Maliye Bakanlığına gönderilerek uygulamaya konulmuştur.

İç Kontrol Sisteminin etkinliğini artıracak, 5 bileşen için gerekli temel koşulun İç Kontrol Sisteminin tüm yöneticiler ve çalışanlar tarafından sahiplenilmesi ve etik kültürünün yerleşmesi gerçeğinden hareketle İç Kontrol ve Etik Farkındalık eğitimleri verilmiştir. Hassas Görevlerin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmada, Kurum Hassas Görevleri Envanteri listesi hazırlanmış ve Hassas Görev Prosedürü oluşturulmuştur.

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun getirdiği performans yönetimi süreci kapsamında tüm harcama birimlerinin İç Kontrol Sistemi ile ilgili sorumlulukları tanımlanmıştır.

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının desteğiyle İç Kontrol Bilgi Portalı oluşturularak merkez portalda yayınlanmıştır. İç Kontrol Sistemi ile ilgili detaylı bilgilerin yer aldığı İç Kontrol Bilgi Portalı sürekli güncellenmektedir.

Kurum Etik Komisyonu tarafından belirlenen Kurum Etik İlkeleri doğrultusunda, faaliyetlere

yönelik Etik Davranış Kuralları belirlenerek İç Kontrol Bilgi Portalında yayınlanmıştır. İç Kontrol Sistemi Risk Değerlendirme Bileşeni kapsamında Kurumsal Risk Yönetimi Projesi başlatılmıştır. Tüm harcama birimlerinde birim risk koordinatörleri belirlenmiştir. Her birimden en az bir EYS temsilcisinin de katıldığı proje grubu, risk yönetimi konusunda teknik eğitimle çalışmaya başlamıştır.2012 yılı sonunda tüm süreçler üzerinden operasyonel, yasal ve finansal riskler belirlenerek risk envanteri oluşturulmuş, birim risk haritaları hazırlanmıştır. 2013 yılında birim risk hiyerarşisinin de tanımlanacağı çalışmalardan sonra İç kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu tarafından hazırlanacak Risk Strateji Belgesi üst yönetime sunulacak proje tamamlanacaktır.

Gerek eylem planı gerekse Entegre Yönetim Sistemi kapsamında yapılan çalışmalarla İdaremiz iç kontrol sisteminin Kamu İç Kontrol Standartlarında belirtilen şartlara büyük oranda uyumu sağlanmış olmakla birlikte İç kontrol sisteminin etkinliğini arttırmaya yönelik çalışmalar devam edecektir.

DIŞ DENETİM

5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında İdaremizin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir. İdaremiz 2012 yılı hesapları Sayıştay tarafından denetlenmiştir. Bununla ilgili rapor henüz kurumumuza ulaşmamıştır.

İÇ DENETİM

2012 DÖNEMİ İÇ DENETİM FAALİYETLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

YIL	TOPLAM BULGU SAYISI	TOPLAM ÖNERİ SAYISI	KABUL EDİLEN ÖNERİ SAYISI	ÜST YÖNETİCİNİN UYGULANMASINA KARAR VERDİĞİ ÖNERİ SAYISI	KABUL EDİLMEYEN ÖNERİ SAYISI	İZLEME SONUÇLARINA GÖRE HAYATA GEÇEN ÖNERİ SAYISI	ÖNERİLER SONUCUNDA ORTAYA ÇIKAN DEYİŞİM VEYA DEĞİŞİKLİKLER
2012	4	8	7	6	1	7	Organizasyon Değişiklikleri Yeni Mevzuat ve Yapılandırma EYS Kurulma Çalışmaları
TOPLAM	4	8	7	6	1	7	

BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

İdaremiz Mali karar ve işlemleri 3645 sayılı yasa gereği İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından seçilen 2 adet murakıpcı incelenerek hazırlanan rapor Büyükşehir Belediye Meclisi'ne sunulmaktadır.

AMAÇ ve HEDEFLER

İDARENİN AMAÇ ve HEDEFLERİ
TEMEL POLİTİKÂ ve ÖNCELİKLER

AMAÇ ve
HEDEFLER

İDARENİN AMAÇ ve HEDEFLERİ

A. STRATEJİK AMAÇ ve HEDEFLER

STRATEJİK AMAÇ 1

Kurumsal Yapının Güçlendirilmesini Sağlamak

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü kurumsal yapısını güçlendirmek, günümüz koşullarında kendini yenilemek, Dünyada ve İstanbul’da kent içi ulaşımın sektör olarak eğilimlerini bilimsel ve geniş katımlı toplantılar düzenleyerek gözden geçirmek, kamuoyunu bu konularda bilgilendirmek amacıyla bir dizi faaliyette bulunmayı içermektedir. Değişik biçimlerde (format) yürütülecek bu çalışmalar İETT’nin kurumsal kimliğini de öne çıkaracak, kurum olarak güçlü zayıf yanlarının analizini sağlayarak koşullara uyulanma yeteneğini de geliştirecektir. İETT’ye ilişkin tüm paydaş beklentilerinin dile getirileceği bu tür zeminlerde (platform) işletme politikasının vizyon, misyon tanımlarıyla tutarlı bir biçimde somutlaşması olanağı doğacaktır.

HEDEF 1.1

Dönem İçinde Kamuoyu Oluşturmak için 2 Sempozyum, 2 Panel Düzenlemek.

Plan döneminde İETT, “kurumsal yapısını güçlendirme faaliyetlerinde bulunmak” stratejik amacına bağlı olarak konu odaklı, ilgili yanların yetkili ve uzmanlarının katılacağı ulaşım şurası; 2 sempozyum ve gündeme uygun 2 panel düzenlemeyi programına almıştır. Bu düzenlemelerin ortak amacı kurumun geliştirilmeye açık yanlarının belirlenerek bu yönde yoğun çalışmalar yürütebilmek için görüş alışverişi ve üzerinde uzlaşmış düşünce altyapıları oluşturmak, kamuoyuna kurumsal iletiler göndermek, politikalar sergilemektir.

Halka toplu ulaşım bilinci aşılamak ve toplu ulaşım kültürünü tabana yaymak amacıyla 2010 yılından itibaren her yıl Toplu Ulaşım sempozyumu İETT öncülüğünde düzenlenmektedir. İdareimiz tarafından toplu ulaşım alanındaki yapılan yenilikleri daha geniş kitlelere duyurmak ve yolcuları bilgilendirmek amacıyla seminer ve yarışmalar düzenlenmiştir.

Halka toplu ulaşım bilinci aşılacak ve toplu ulaşım kültürünü tabana yaymak amacıyla 2010 yılından itibaren her yıl Toplu Ulaşım sempozyumu İETT öncülüğünde düzenlenmektedir. İdareimiz tarafından toplu ulaşım alanındaki yapılan yenilikleri daha geniş kitlelere duyurmak ve yolcuları bilgilendirmek amacıyla seminer ve yarışmalar düzenlenmiştir.

STRATEJİK AMAÇ 2

Gelir Gider Dengesini Kormak

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün gelirleri giderlerini karşılayamamaktadır. Bunun başlıca nedeni kamu işletmeciliği yapması, toplumsal bir misyon taşıması ve bağlı olduğu yerel yönetimin (İBB) halkın ödeme gücünü gözetmek zorunda kalan tarife yaklaşımlarından doğrudan etkilenmesidir. Kurum gelirleri ve harcamalarının var olan yapısının değiştirilmesi kapsamlı kararlar ve uygulamalar söz konusu olmadığında süreç ancak çok sınırlı yüzdeler içerisinde söz konusu olabilir. Özelleştirme, kurumsal statünün değişmesi, insan kaynakları yönetiminde kamu anlayışında köklü yasal dönüşümler, vb. koşullar gelir gider dengesine ilişkin yeni sonuçlar doğurabilir. Ama bu tür değişimlerin olmadığı varsayıldığında gelir gider açığı, kaçınılmaz gelir ve maliyet eğilimleri içinde tümüyle yok edilemese de, belli bir esneme payı içerisinde sınırlı oranlarda daraltılabilir. Her kurum gibi İETT de gelecek stratejik dönemde yapacağı faaliyet/projelerle gelir ve gider kalemlerinde açığı biraz daha aşağıya çekebilecektir. Bu amacına dönük olarak dönem için hedeflerini 4 başlıkta toplamıştır. Bu hedefler altında öngörülen faaliyet/projelerle İETT açığını % 10'lar düzeyine indirebilmeyi ummaktadır. Bu amaç ve hedeflerin belirleyicileri arasında dış çevre etkenlerinin (faktör) payı büyüktür. Merkezi ve yerel yönetim desteği özellikle gerekmektedir.

HEDEF 2.1

Kurumsal Performansı Arttırmak

Günümüzde geliştirilmiş çözümlenme yöntemleriyle geleneksel işletim sistemleri ve bu işletmelerde iş süreçleri tanımlanmakta, sorunları saptanarak iyileştirilebilmektedir. Ciddi bir performans artışı sağlayabilecek bu tür projelerin bir an önce gerçekleştirilerek, kurumun yapısındaki işleyiş aksaklıklarının giderilmesi, zaman, mekân ve süreyle ilgili olarak kaynak maliyetlerinin azaltılması, çalışan başına ya da birim girdi başına üretimin artırılması hedeflenmektedir.

Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında 2011 yılında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgeleri, 2012 yılında ise; 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 belgeleri alınarak hizmette etkinlik ve standartlaşmaya gidilmiştir. EFQM mükemmellik modeli çalışmalarına 2012 yılında başlanmıştır. Ayrıca Benchmarking, QFD (Quality Function Deployment), 5S, Kurumsal karne çalışmaları devam etmektedir.

HEDEF 2.2

Zayı Km'yi %2'ye Düşürmek

Ulaşım işletmeciliğinde zayı kilometre öngörülen ama bir nedenle gerçekleştirilemeyen, yolcu taşınamayan, dolayısıyla gelir sağlamayan yitirilmiş kilometredir. İşletme içi kilometre olması açısından işletme dışı olan ölü kilometreden ayrılır. Kaçınılmaz, kabul

edilebilir bir zayı kilometre oranı her ulaşım işletmesinde söz konusudur. Ama genellikle bu sınır aşılmaktadır. Çeşitli dış ve iç etkenlere bağlı olarak İETT, yapacağı faaliyetlerle zayı km'yi % 2'ye düşürebilecek, bunun gelir gider dengesini sağlamak amacıyla doğrudan katkısı olacaktır. Çünkü zayı kilometrenin azaltılması maliyetlerin düşmesini sağlayacaktır. Bu dönemde zayı km'nin düşürülmesine yönelik çalışmalar neticesinde zayı Km oranı %1,8'e düşürülmüştür.

HEDEF 2.3

Güvenli Bilet Sistemi Kullanımına Geçmek

İETT dönem içinde kâğıt bilet kullanım oranını sınırlayarak, kâğıt bilet yerine smart kart benzeri bilet kullanmayı hedeflemiştir. Bu dönemde kâğıt bilet tamamen kaldırılarak Elektronik bilete geçilmiştir.

HEDEF 2.4

Ölü Km Oranını 2012 Yılı Sonuna Kadar %5 Azaltmak

İETT'nin geçmişten günümüze garaj stratejisini ölü kilometreleri azaltma anlayışı belirler. Ölü kilometre garajla hat başı ve sonu arasında yapılan zorunlu kilometredir ve azaltmanın tek yolu aradaki mesafeyi düşürmek, bunun için de bölgeye hizmet veren garajlar yapmaktır. Bu politikaya bağlı olarak İstanbul'un her iki yakasında (üç bölge) garajları bulunan İETT, şu andaki ölü kilometre düzeyini (2006 yılında ort. %8.52) yeni garaj projeleriyle % 5 daha aşağıya çekebilecektir. Yeni ve optimal büyüklükte garajlar yalnızca ölü kilometre oranını aşağıya çekmeyecek, bakım onarım destek hizmetlerinde işgücü, mekan ve zamanın daha verimli kullanılmasını sağlayacak, erişim olanlarını arttıracaktır. Ölü km'nin azaltılması amacıyla bu dönemde Pendik ve Avcılara toplam 2 adet park garajı yapılmıştır.

STRATEJİK AMAÇ 3

Hat Ağını İyileştirmek

İETT tüm İstanbul'a yayılan büyük bir ulaşım ağında çalışmaktadır. Kendi hat ağı üzerinde pek çok işletme ve araç türüyle iç içe çalışmak ve aynı trafiği paylaşmak zorunda olan kurum, hat ağını kullanan diğer ulaşım türleriyle kentin gerektirdiği akılcı bir bütünlük ve plan içerisinde işbirliği yapmak, ulaşım için harcanan kaynakları verimli değerlendirebilmek için hat ağıyla ilgili iyileştirme çalışmalarını sürdürmektedir. Yeni raylı sistemlerin işletmeye açılması, trafik akış düzenini etkileyen büyük yapımlar, ulaşım plan öngörülleri, türler arasında yolculuk aktarmalarının desteklenmesi, kentsel arazi kullanımında gelişmeler, yolculukların kent içerisinde dağılım ve yoğunluklarında değişiklikler, talebe yetişmek ve talebi karşılamak yerine onu yönetme anlayışının giderek daha çok etkili olması; bunun, yolculuk hedefine en az kaynak (zaman) harcarak erişimi sağlayacak biçimde yapılması, ulaşımında haksız yarışmanın önlenmesi, vb, hat ağı iyileştirme girişimini zorunlu kılmaktadır. İstanbul'da yolculukları kolaylaştıracak olan işletme ve türler arasında fiziksel aktarma ortamlarının artırılması,

Ölü km'nin azaltılması amacıyla bu dönemde Pendik ve Avcılara toplam 2 adet park garajı yapmıştır.

geliştirilmesi İBB öncülüğünde çalışmalarla sürmektedir. Hat ağı iyileştirme çalışmalarının ana gündemini aktarma merkezleri oluşturmaktadır. Ayrıca amaca bağlı ikinci bir hedef olarak İETT ve ÖHO hatlarının talebin yapısına ve beklentilere, ulaşımın bilimsel gereklerine göre gözden geçirilmesi ve yeniden düzenlenmesi belirtilebilir.

HEDEF 3.1

Hat ağı İyileştirme Çalışmaları Yürütmek

İETT kendi hat ağını rasyonelize etmek ve diğer ulaşım sistemleri ile entegre etmek için önem içerisinde yazılım destekli analiz araçları kullanmayı hedeflemektedir. Hat ağı iyileştirme çalışmaları çerçevesinde hat değişiklikleri planlanarak uygulamaya geçilmiştir.

STRATEJİK AMAÇ 4

Raylı Sistem Yapmak

İETT tarafından ihale edilen İstanbul Otogar-Bağcılar Kirazlı Başak Konutları 4- Olimpiyat köy Metro Raylı Toplu Taşıma Sistemi İnşaat, Elektro-Mekanik işlerinin yapımı ve Araç Temini projesinin 14.10.2005 tarihinde başlatılmıştır. Üç ana hattan oluşan proje 21,7 km uzunluğunda ve 16 istasyondan oluşmaktadır. %90'ı İETT tarafından gerçekleştirilen proje 10.12.2010 tarih ve 27781 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2010/1115 sayılı Bakanlar Kurulu ve 14.10.2010 tarih, 2310 sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi kararı doğrultusunda, İstanbul Büyükşehir Belediyesi' tamamlanmak üzere devredilmiştir.

STRATEJİK AMAÇ 5

Ulaşımında Tam Entegrasyonu Sağlamak

İstanbul'da toplu ulaşımın en önemli sorunlarından biri olan işletmeler arasında bütünleşme yetersizliğinden hareketle İETT, beşinci stratejik amaç olarak 'ulaşımında tam bütünleşmeyi sağlamayı' öngörmüştür. Bu amaç daha çok yolculukların kolaylaştırılması hedefine bağlanarak, 'farklı işletme araçlarını' kullanarak, ücretsiz aktarma yaparak, ama tek tip bilet ve tarifeyle her yere' savsözüyle (slogan) özetlenebilir. Bu kapsamda amacın altında ücret bütünleşmesine odaklanan faaliyetler öne çıkarılmıştır. Bütünleşmeye dönük diğer faaliyet/projeler başka stratejik amaç ve hedefler altında yer almaktadır.

HEDEF 5.1

Ücrette Tam Entegrasyonu Sağlamak

Özellikle İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalışan ve özel işletmecilik yapan Özel Halk Otobüslerinin (ÖHO) aynı tarifeleri kullanmakla birlikte bilet uygulamalarında farklılaşmaları, süreye bağlı kartların bu işletmede kullanılmaması hem yolcunun işletmeler arasında dağılımını dengesizleştirmekte, hem de yolcu beklentilerine neden olmaktadır. ÖHO'lara aktarma yapamayan süre kullanımlı kartı olan yolcu sonraki İETT otobüsünü beklemektedir. Sorun İETT ve ÖHO'ların aynı hat ağı üzerinde, aynı yolları ve hatları ortak kullanmalarıdır. Ayrıca gelirin toplanması ve paylaşımı konusundaki endişeler çözümü ertelemektedir. Teknik altyapının yeterli olduğu günümüzde çözüm için gerekli işbirliği yönünde

adımlar atılacaktır, çünkü bu İstanbul halkının da beklentilerinden birini oluşturmaktadır. Bu dönemde ulaşımda ücret entegrasyonu kapsamında tek kartla tüm ulaşım araçlarını kullanma imkânı getirilmiştir.

STRATEJİK AMAÇ 6

Toplu Ulaşımı Cazip Hale Getirmek

Bugün Dünyanın ve ülkemizin gündeminde; enerji ve çevre politikalarından ayrılmaz biçimde, bireysel ulaşım karşı toplu ulaşım kavramının öne çıkarılması, bunun bir insan hakkı gibi görülmesi ve gösterilmesi, bir dizi yaptırımı da içeren uluslararası bir norma dönüştürülmesi, vb. bulunmaktadır. İETT ‘dış çevre’ duyarlılığı yüksek bir kamu işletmesi olarak bu gelişmeleri yakından izlemektedir. İstanbul’un zaten geçmişten devraldığı ağır kentleşme koşulları, trafik ve ulaşım altyapısındaki yetersizliklere de bağlı olarak durumu bir kat daha ağırlaştırmaktadır. Bu çerçevede toplu ulaşımı öne çıkaran küresel politika ve uygulamalar, İETT uzmanlarınca İstanbul ve İETT koşullarına uyarlanmaktadır. Ve İETT toplu ulaşımı destekleme yönünde geliştirdiği düşüncelerini, faaliyet ve projelerini sık sık değişik zeminlerde dile de getirmektedir.

HEDEF 6.1

Alternatif Ulaşım Modelleri Geliştirmek

Otomobil kullanıcısını toplu ulaşım çekecek seçenек ulaşım modeli olarak Metrobüs projesi kademeli biçimde gerçekleştirilmiş, mevcut hattımız (Söğütlüçeşme-Avcılar) Söğütlüçeşme-Beylikdüzü hattı olarak hayata geçirilerek 70 adet araç alımı gerçekleştirilecektir. Ayrıca hizmet kalitesi yüksek ekspres İETT hatları uygulaması yaygınlaştırılacaktır.

2007 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından Avcılar-Topkapı arasında yapımına başlanan ve 8 ayda tamamlanarak İstanbul halkının hizmetine sunulan Metrobüs hattı daha sonra Topkapı- Zincirlikuyu, Söğütlüçeşme-Zincirlikuyu ve son olarak 2012 yılında hizmete açılan Avcılar-Beylikdüzü hattı ile 52 km ye ulaşarak İstanbul trafiğine nefes aldırılmıştır. Ayrıca 3 turistik hat ve 5 adet hava-deniz entegre hattıyla alternatif toplu ulaşım imkanı getirilmiştir.

STRATEJİK AMAÇ 7

Hizmette Yeni Teknolojiler Uygulamak

İETT’nin dinamik ve dış Dünyayla sürekli iletişimi zorunlu kılan işletme yapısı sektöründe yeni teknolojileri yakından izlemesini gerektirmektedir. Ayrıca hizmet düzeyini yükseltmek, toplu ulaşımı gerçek bir ulaşım seçeneğine dönüştürmek, uluslararası ve ulusal normları, teknik standartları uygulamak görevleri arasındadır. Özellikle iki konuda teknoloji politikasını oluşturmuş olan İETT, ağırlığı bu iki konuya, yani araç ve bilgi teknolojilerine vermektedir. Bilginin ve bilgi teknolojilerinin önemi günümüzde çok artmıştır. Yönetim karar süreçleri, işletme süreçlerinin hemen hemen tümü, denetim uygulamaları artık bilgi ve teknoloji temelli yapılandırılmaktadır. Bu projeler kurumu dış çevre beklenti ve dinamiklerine de doğrudan doğruya bağlamaktadır.

HEDEF 7.1

Mevcut Altyapı ve Hizmetlerin İyileştirilmesi ve Geliştirilmesi

Yeni teknolojilere geçiş stratejik amacının bir parçasını kurum içerisinde tüm yazışmaların elektronik ortamda yürütülmesi oluşturur. Bilgi teknolojileri donanım, yazılım, ağ (network) gibi farklı modülleri gerektirmektedir. Ayrıca tüm işletim ve yönetim süreçlerinin bilgisayarlaşması, teknolojilerinin yenilenmesi ve bunun için gerekli güvenliğin sağlanması amaçlanmaktadır.

Kurum teknolojik altyapısının bileşenleri olan yazılım, donanım ve ağ yapısının güncel teknolojiler takip edilerek geliştirilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda yazılım ihtiyaçları için yeni ERP modül çalışmaları hedeflenmiş olup çalışmalar devam etmektedir. Donanım envanteri çıkartılarak yenilenmesi gereken ürünler belirli periyotlarla tedarik edilecektir. Kurum ağ yapısının da iyileştirilmesi için fiber optik dönüşüm çalışmaları hedeflenmiş olup, gerekli çalışmalar yapılacaktır. Ayrıca ana omurga yapısındaki aktif cihazlarında yenilenmesi hedeflenmiştir. Ayrıca tüm işletim ve yönetim süreçlerinin bilgisayar otomasyonuna geçmesi, teknolojilerinin yenilenmesi ve bunun için gerekli güvenlik sistemlerinin kurulması amaçlanmıştır.

HEDEF 7.2

Dönem İçinde Akıllı Ulaşım Yönetimi Sistemi Kurmak

Toplu ulaşımı çekici kılmamanın bir diğer hedefi de doğrudan yolcu bilgilendirme sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesidir. Amaç zamanında doğru ulaşım kararlarının verilebilmesini sağlamaktır. Bu durum yolcunun sunulan hizmete güven duymasını sağlayacak, genel olarak toplu ulaşım hakkında olumlu düşünmesine yol açacaktır. Bunun için geliştirilen projeler değişik iletişim ortamları üzerinden İETT işletme bilgilerine doğrudan ve hızlı erişimi sağlamayı amaçlamaktadır. Toplu ulaşımı çekici kılmak stratejik amacına bağlı olarak bir üçüncü hedef de kent içinde ortalama seyahat süresini düşürmek için çaba harcamak, çalışmalar yürütmektir. Ortalama seyahat süresinin düşürülmesi ulaşımında geçen zamandan tasarruf edilmesi anlamına gelmektedir. Bu da ulusal bir kaynak değerlendirmesidir. Seyahat süresini etkileyen birçok etkenden bir tanesi de yolcunun ulaşım ile ilgili olarak bilgilendirilmesidir. Doğru bilgilenen yolcu doğru ulaşım kararları vererek seyahatindeki bekleme sürelerini azaltabilir. Yeni akıllı bilgi teknolojilerinin ulaşım işletmelerinde çok yönlü kullanımları söz konusudur. Bunların başında filoyu oluşturan tüm araçların bilgilerinin içerildiği ve güncellendiği, sürekli izlendiği veri tabanının oluşturulması ve bunun günlük işletme uygulamalarıyla bütünleştirilmesi gelmektedir. Bu teknolojinin dış çevreyi ilgilendiren diğer önemli parçası ise trafikte seyreden filo araçlarının bir yönetim merkezinden izlenerek gerekli girişimin anında yapılabilmesi, bilgi aktarılabilmesidir.

AkYolBil projesi bu dönemde bitirilerek, hizmete sunulmuştur. Bu projeye toplu ulaşım araçlarının konumları / coğrafi koordinatları (GPS verisi olarak) kayıt altına alınmakta;

Mobil Denetim Sistem ile toplu taşımacılık hizmeti verilirken yolcular ile temas edilen tüm noktalardaki hizmet kalitesinin ölçülmesi, izlenmesi ve geliştirilmesi temel alınmaktadır.

araç içindeki ve duraklardaki yolcuların aracın konumu hakkında bilgilendirilmesi sefer planını aksatabilecek durumlarda, filonun merkezden anında yönetimi sağlanmaktadır.

HEDEF 7.3

Yeni Denetim Teknolojileri Uygulamak

Büyük işletmelerde denetim her zaman sorun olabilmektedir. Denetim için çok fazla kaynak ayrılmakta, buna karşılık istenilen sonuç çoğu kez alınamamaktadır. Yeni bilgi teknolojileri bu konuda da dikkate değer olanakları işletmelerin hizmetine sunarak denetim süreçlerinde nicel ve nitel kazanımlar sağlamışlardır.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne ait hizmet noktalarında, EN 13816 Kent İçi Yolcu Taşımacılığı Standartları göz önüne alınarak hizmet kalitesinin ölçülmesini esas alan “mobil denetim sistemi” kurulmuştur. Bu model, Mobil Denetim Sistem ile toplu taşımacılık hizmeti verilirken yolcular ile temas edilen tüm noktalardaki hizmet kalitesinin ölçülmesi, izlenmesi ve geliştirilmesi temel alınmaktadır.

STRATEJİK AMAÇ 8

Hizmet İçi Eğitimi Sürekli Kılmak

İETT uzun süredir personel eğitimini işletme stratejisinin en önemli konularından biri olarak değerlendirmekte, pek çok konuda işçi, memur tüm personelini, çeşitli konularda eğitim izlencelerine katmaktadır. Çalışanların birbirlerine ve halkla ilişkilerine dönük olumlu iletilerin verildiği, iş becerilerinin yükseltildiği, kurumla özdeşleşmelerinin geliştirildiği bu eğitim izlenceleri sürdürülecektir.

HEDEF 8.1

Dönem İçerisinde İşçi Personele Toplam

150,000 Personel – Saat Hizmet İçi Eğitim Vermek

Şoför ve bakım işçileri başta olmak üzere İETT işçilerinin eğitimleri kesintisiz sürdürülmektedir. Eğitim ya genel amaçlı ya da çalışma konusuna odaklı olmaktadır. Toplumsal iletişim, davranış biçimleri, kuruma bağlılık, vb. konuların yanında teknik eğitimler de yapılmaktadır. Bu dönemde hizmet içi eğitim yoğun olarak uygulanmıştır.

HEDEF 8.2

Dönem İçerisinde İdari Personele Toplam

72.000 Personel - Saat Hizmet İçi Eğitim Vermek

Eğitim konusunda aynı anlayış idari çalışan için de sürdürülmektedir. Hemen hemen tüm memur personel genel amaçlı eğitimlere katıldıkları gibi çalışma konularına dönük eğitimler de almaktadır. İdari personele gerekli hizmet içi eğitimler verilmiş ve verilmeye devam etmektedir.

STRATEJİK AMAÇ 9

Özel Taşımacılığı Kurumsallaştırmak

1980'lerin başından beri İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetiminde, İETT tarife ve bilet sistemini, hat ağını kullanarak otobüs işletmeciliği yapan Özel Halk Otobüsleri (ÖHO) bireysel işletmecilik yapmakta ve tüm bireysel işletmecileri tek çatı altında toplayan tek bir tüzel kişilikle temsil edilmemektedir. Bu durum ÖHO'ların ortak ulaşım politikaları geliştirmelerini engellediği gibi ulaşımın yönlendiricisi olan kamu kurumları karşısında farklı bireysel ulaşım işletmecilerinin farklı yaklaşımlarının yol açtığı karmaşa ve muhatap bulamama gibi sonuçlar doğurmaktadır. Kenti bir bütün olarak ilgilendiren genel ulaşım kararlarında ve uygulamalarda ÖHO'lara erişim ve iletişim sorun olmayı sürdürmektedir. Her ne kadar geçen sürede özel işleticiler en azından bölgesel ölçekte dayanışma, ortak karar alma ve uygulama yönünde kimi organizasyonlar oluştursalar ve İETT ilgili yönetmeliğinde ÖHO'larla görüşmeler için birtakım koşullar öngörmüş olsa da (en az temsil sınırı, vb.) günümüzde ÖHO'nun kurumsal gücü ve etkinliğinden söz etmek olanaksızdır. İETT işletmesinin belli bir standardı tutturabilmesi için ÖHO'nun belli bir kurumsal düzeyi yakalaması gerektiğinin bilincinde olarak, bu yönde sürekli çaba harcamış, zorlamış, öneriler geliştirmiş, işbirliği yapmış, ÖHO inisiyatiflerini desteklemiştir. Gelecek dönemde de bu desteğini sürdüreceği faaliyetlerle ÖHO'nun istenilen düzeyde temsili için kurumsallaşmaları yönünde katkıda bulunacaktır.

HEDEF 9.1

Kurumsallaşmayı Sağlayacak Yeni Yöntemler Belirlemek

Kurumsal gücün temelinde Özel Halk Otobüslerinin kurumsallaşması yönünde stratejik amaca dayalı girişimler çok yönlü olarak sürdürülmektedir. İETT bu konuda gereken desteği sağlamakta, kurumsallaşmayı sağlayacak değişik yöntemler geliştirmektedir. Bunlardan biri stratejik dönemde gerçekleştirilmesi düşünülen araç plakalarının şirket adına kaydedilmesidir. Bu hedefle ilgili çalışmalar devam etmektedir.

STRATEJİK AMAÇ 10

Çevreye Duyarlı İşletme Anlayışı Geliştirmek

Çevre konusu, Dünyanın son otuz yılına damgasını vurmuş en önemli gündem maddesi olarak üzerinde küresel, ulusal ölçekli ve uzun dönemli stratejilerin gerçekleştirildiği bir sürece işaret eder. Sanayileşmeye bağlı çevre kirliliğinin en büyük kaynağının trafiğe bağlı emisyon olduğu (CO, NOx, asıltı maddeler) bilinmektedir. Teknolojik gelişmeler petrol türevi yakıt kullanan ulaşım araçlarında yanma verimini yükseltmiş, yakıt tüketimini azaltmış olsa da bireysel otomobil üretimi ve kullanımında büyük artış, trafiğe katılan araç sayısında son yıllarda aşırı yoğunlaşma havaya emisyon salımını mutlak değer olarak arttırmıştır. Bu gelişmelere bağlı olarak trafik kökenli emisyonun azaltılması, uluslararası zeminlerde (BM, UITP, vb.) yeni kent ve arazi kullanım politikalarını, ulaşımında çevreye endeksli çözümleri, seçenekleri öne çıkarmaktadır. Büyük lobileri, yaptırımları, bağlayıcı kararlarıyla küresel süreç, ulaşım işletmeciliği yapan kurumları da ulaşım politikalarını gözden geçirmeye, yeni çevre kavrayışlarına (konsept) uyum sağlamaya, uyarlanmaya zorlamaktadır. Her şeyden önce

Çevreye duyarlı işletme anlayışı geliştirme stratejik amacına bağlı olarak İETT filosunu yenileme programının içinde doğal gaz yakıt kullanan otobüs alımı öne çıkmaktadır.

bireysel ulaşımına karşı toplu ulaşımın desteklenmesi, yerel, bölgesel, ulusal ölçekli yönetimlerin planları içinde yer almaya başlamış, ulaşım yatırımları birim yolcu başına emisyon oranını en aza indirgeyen toplu ulaşım sektörüne kaydırılmıştır. Raylı sistemler, Metrobüs, trafik düzenlemeleri, vb. bu yeğlemenin uygulamaya yansıyan boyutuna işaret etmektedir. Öte yandan işletmeler işletme anlayışı, felsefelerinde çevre duyarlılığını sürekli bir tutuma dönüştürerek, tüm girişimlerinde çevre etkenine gönderme yapmaya başlamışlardır. İETT öncelikle bir toplu ulaşım işletmesi olarak bir seçeneğe dönüşmektedir. İkinci olarak, tüm işletim süreçlerinde çevre etkenini bir girdi olarak değerlendirmeyi bir davranış normuna dönüştürmüş, çalışanını bu konuda bilinçlendirmeye çalışmıştır. Bir üçüncü ve önemli nokta ise çevresel etkenler açısından toplu ulaşım yapıyor olma avantajına sığınmayarak, filusunda enerji olarak fosil yakıt (petrol türevi motorin, doğal gaz) kullansa da filo bileşimini araç teknolojisi açısından çevre normlarına yakınlaştırma çabalarını yoğun bir biçimde sürdürmesi, filo yenileme ölçütlerinin en başına çevre normlarını oturtması olmuştur. Yakıt seçenekleri üzerinde çalışmış, emisyonu düşük yakıt dönüşümleri uygulamış, motor yanma verimini artırma konusunda araştırmalar yaptırmış, filo bakım sistemi içinde egzoz emisyonlarının izlenmesine yer vermiştir. Yalnızca hava kirliliği değil, ses kirliliği de plan döneminde İETT'nin üzerinde duracağı konulardan birini oluşturacaktır.

HEDEF 10.1

Çevre Duyarlı Yeni Otobüsler Alarak Filoyu Yenilemek

Çevreye duyarlı işletme anlayışı geliştirme stratejik amacına bağlı olarak İETT filosunu yenileme programının içinde doğal gaz yakıt kullanan otobüs alımı öne çıkmaktadır. Bilindiği üzere doğal gaz emisyonu motorine göre oldukça düşüktür.

Bu dönemde yurtdışından alınan yüksek konforlu çevreye duyarlı 50 adet otobüs dışında, “Yeni Otobüs Alım Modeli” ile 5 yıl bakım garantili ve tamamen öz kaynaklarla finanse edilen 1.705 adet yerli otobüsün ihalesi yapılmış olup, 265 otobüs teslim alınmıştır.

HEDEF 10.2

İETT Garajlarında Atık Su Tesisleri Yapmak

İETT garajlarında çevre sorunlarının giderilmesi için bir dizi program gerçekleştirilmektedir. Bunlar arasında atık su arıtma sistemleri sayılabilir. Bu dönemde tüm garajlara atıksu tesisleri yapılmıştır.

STRATEJİK AMAÇ 11

Tanıtım ve İmaj Geliştirici Faaliyetleri Arttırmak

İETT'nin geçmişi ve tarihsel kimliği kamuoyunda kuruma ilişkin yerleşik bir imajı güvence altına alsın da dinamik işletme yapısı ve yönetim anlayışının, yeni gelişmeleri izleme, bunları benimseyip uygulamaya geçirme, halkla doğrudan temas noktasında ve iletişim içinde olmanın gerektirdiği kendini tanıtmaya ve imajını canlı tutmaya, geliştirme faaliyetlerinin İETT Stratejik amaçlarından birini oluşturması doğaldır. Dünyada ve Türkiye’de, dolayısıyla İstanbul’da ulaşım sektöründe baş döndürücü gelişmeler olmakta, bunlar üst düzeyde kararlara yansımakta, kısa

sürede uygulama planlarına dönüşmektedir. Bunların işletmelere uyarlanması, benimsenmesi yeterli olamamakta, kamuoyunun, son tüketicinin de (İETT açısından yolcu ve genelde İstanbul'da yaşayanlar) tüm bu gelişmeler ve kurumun bu gelişmeler karşısında tutumu konusunda bilgilendirilmesi, desteğinin aranması, yeni koşullara hazırlanması gerekmektedir. Ayrıca kurumun gündelik kent yaşamının doğal ve ayrılmaz bir parçası olarak algılanmasının sağlanması, kuşaklar boyunca kentte yaşayan insanların süreklilik duygusunu, tarih ve geçmiş duygusunu içselleştirmeleri, kendilerini sürecin ayrılmaz ve haklı bir parçası gibi görmelerini sağlar. Bu kendini doğru yerde ve zamanda görme, kentleşme bilincinin, özdeşleşme ruhunun da belirişine yol açar. İETT gibi kurumların sundukları hizmet kadar önemli toplumsal misyonlarının oluşu biraz da bununla ilgilidir.

HEDEF 11.1

İç ve Dış Paydaş Memnuniyetini İzlemek ve Geliştirmek

İETT için yolcusunun ve daha genelde İstanbul halkının, sunduğu hizmet hakkındaki düşünceleri çok önemlidir. Halkla doğrudan temas eden kurum, halkın tepkilerine karşı da duyarlı olup, bu tepkileri zaman zaman alan araştırmaları yaptırarak ölçmekte, buna göre işletme stratejileri geliştirmektedir.

HEDEF 11.2

Fuar ve Tanıtım Etkinliklerine Katılmak

Değişik kitle iletişim araçları kullanarak yolcuların ve genelde İstanbul halkının hizmetler, kampanyalar, değişiklikler, yeni uygulamalar, vb. hakkında bilgilendirilmesi bir stratejik hedef olarak belirlenmiştir. Bu, İETT'nin İstanbul'da kendi sektöründe manevi otoritesi ve prestijini yükselteceği gibi, kamuoyuyla daha sıcak ve doğrudan bağlar kurulmasına, yurttaşın kamu hizmetine daha çok katılımına olanak sağlayacaktır. Ayrıca rekabet koşullarında İETT'nin doğru tanınmasını sağlayacak, yaşanabilir dünya ve kent bilincinin ortaklaşa oluşturulmasının zeminini de oluşturacaktır.

STRATEJİK AMAÇ 12

Sosyal Dayanışmayı Geliştirmek

İETT'nin yalnızca ulaşım hizmeti vermek değil, toplumsallaştırma (sosyalizasyon) işlevi görmek gibi kurumsal geleneğine de dayalı bir stratejik amaç olarak, 'İç ve dış ilişkileri geliştirmek, toplumsal dayanışmayı arttırmak' ayrı bir başlık altında tanımlanmıştır. Bu amaç kurumun halkla bütünleşmesini geliştirecek, insanları (çalışanlar, yolcular, İstanbul halkı) birbirlerine daha da yakınlaştıracak, kentsel yaşamı birlikte yaşamak duygusunu geliştirerek, kader birliği, güç birliği, işbirliği olanaklarını geliştirecektir.

HEDEF 12.1

Çalışanların Koşullarını İyileştirerek Kurumla Bütünleşmelerini Sağlamak

Çalışanları teşvik edecek çeşitli uygulamalar dönem içinde gündeme alınmıştır. Bunların arasında çalışma koşullarının iyileştirilmesi başta gelmektedir.

B. TEMEL POLİTİKA ve ÖNCELİKLER

İETT Genel Müdürlüğü'nün temel politika ve öncelikleri, 2008-2012 dönemi Stratejik Planda ortaya konulan vizyonun gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

VİZYONUN TEMEL UNSURLARI

Uluslararası Standartlarda Ulaşım Hizmeti:

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 Merkezli Ulaşım Hizmeti:

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

Sürdürülebilir Ulaşım Hizmeti:

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

Lider 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.

İETT'NİN TEMEL DEĞERLERİ

Adil

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün; hizmet alanlarında hak ve hukuku gözeterek herhangi bir konuda tarafsız olmasıdır.

İşini yaparken adaletili olan, adaletten ve doğruluktan ayrılmayan, hakkı yerine getiren adaletili bir kuruluş, İETT.

Hizmet verdiği müşterilerini aldatmayan, aralarında ayırım yapmayan, gerçeği saptırmayan adil bir kuruluş, İETT.

Güvenilir

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün temel değerlerinden biri güvenilir olmasıdır.

Güven duygusu veren, güvenilen, itimatlı olan İETT, milletin parasını yine millet için harcamaktadır.

Sahip olduğu otobüs filosu ve hat sayısı ile her zaman ve her koşulda hizmet veren bir kuruluş, İETT.

Katılımcı

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün temel değerlerinden biri de katılımcı olmasıdır. Hizmet alanlarındaki teknolojik gelişmeleri takip eden, verdiği hizmeti geliştirmek amacıyla bu gelişmeleri benimseyen ve konuyla ilgili tüm faaliyetlere iştirak eden bir kuruluş, İETT. Çeşitli kurum, işletme ve paydaşlarla bir araya gelen, iş birliği yapan kuruluş, İETT.

Duyarlı

Müşterilerinin istek ve beklentilerine karşı duyarlı olan anlamını taşımaktadır.

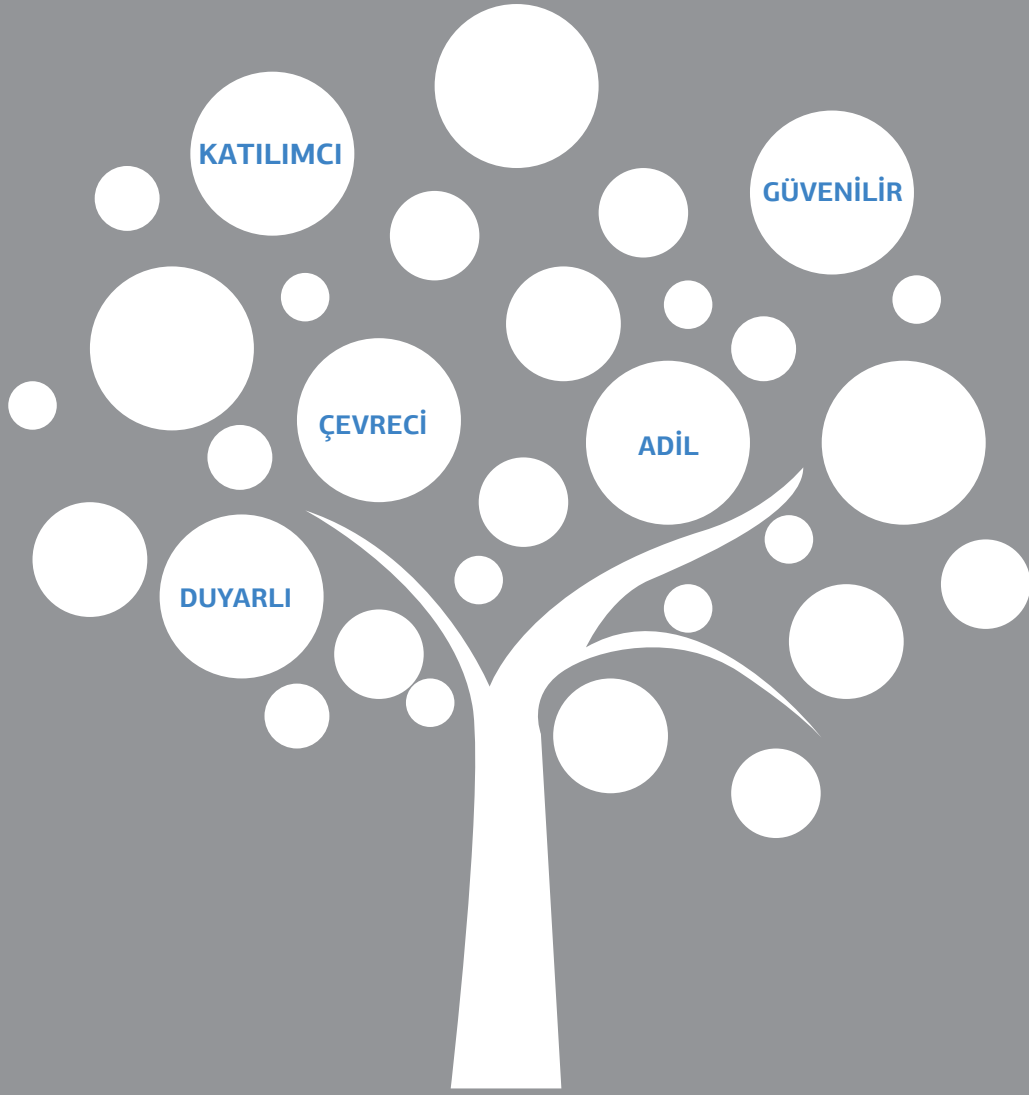
Müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla birçok proje çalışması gerçekleştiren İETT, müşterilerinin menfaatini düşünmektedir.

Bu amaçla; müşterileri için var olan bir kuruluş, İETT.

Yenilikçi

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün temel değerlerinden biri de yenilikçiliklidir.

Yenilikten yana olan yönetim anlayışıyla hareket eden İETT, müşterilerini daha fazla memnun edebilmek, hizmet kalitesi arttırmak ve her alanda memnuniyet sağlamak amacıyla yeniliklerden kaçınmamaktadır.



İETT'NİN TEMEL DEĞERLERİ

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

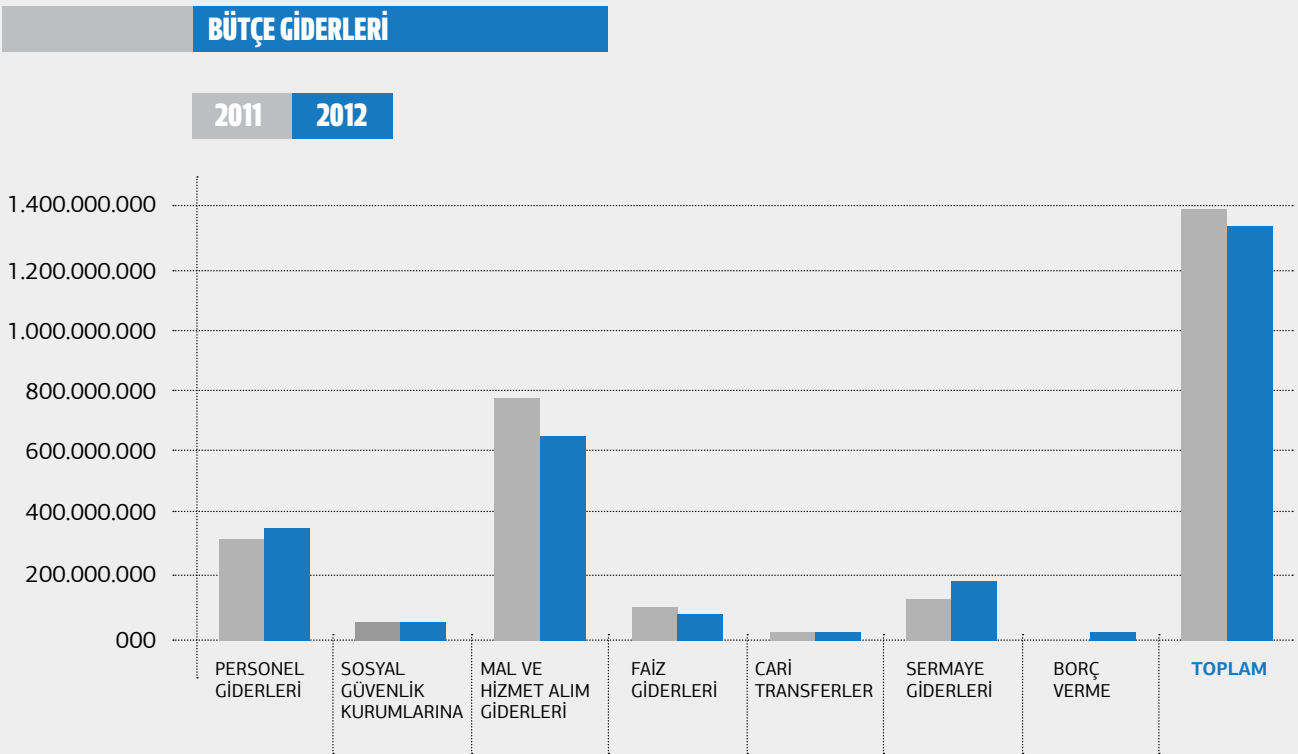
MALİ BİLGİLER
PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYETLERE
İLİŞKİN BİLGİ ve
DEĞERLENDİRMELER

A. MALİ BİLGİLER

1-BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

2012 yılı bütçesi 1.826.265.000 TL olarak onaylanmıştır. Bütçe gider gerçekleşmesi 1.323.543.571 TL, Bütçe Gerçekleşme oranı %72,5 Cari Giderlerin gerçekleşme oranı %90 civarındadır.



Bütçe Giderleri bir önceki yıla göre % 5 oranında azalmıştır. Personel Giderleri % 9 oranında artarken, Mal ve Hizmet Alımları geçmiş dönem vergi, SGK, borç stoklarındaki düşüş nedeniyle % 15 oranında azalmıştır. Faiz giderleri % 19 oranında azalırken, sermaye giderleri otobüs alımları nedeniyle % 31 oranında artmıştır

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

BÜTÇE GİDERLERİ

KOD	HESAP ADI	2011	2012	
		GERÇEKLEŞME	BÜTÇE	GERÇEKLEŞME
01	PERSONEL GİDERLERİ	315.134.319,71	323.618.289,00	342.425.153,46
01 01	MEMURLAR	21.683.298,83	26.197.493,00	31.720.711,48
01 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	3.492.294,57	4.080.821,00	4.919.137,55
01 03	İŞÇİLER	289.328.665,49	292.582.184,00	305.383.568,20
01 04	GEÇİCİ PERSONEL	604.452,21	722.791,00	373.257,23
01 05	DİĞER PERSONEL	25.608,61	35.000,00	28.479,00
02	SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİD.	62.101.164,08	64.769.403,00	62.799.150,69
02 01	MEMURLAR	3.477.891,40	4.311.200,00	4.217.910,47
02 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	256.096,66	766.582,00	669.545,44
02 03	İŞÇİLER	58.367.176,02	59.691.621,00	57.911.694,78
03	MAL ve HİZMET ALIM GİDERLERİ	768.793.398,49	691.981.540,00	650.940.475,23
03 01	ÜRETİME YÖNELİK MAL ve MALZEME ALIMLARI	21.368.125,66	15.000.000,00	22.134.089,37
03 02	TÜKETİME YÖNELİK MAL ve MALZEME ALIMLARI	310.152.857,73	330.096.352,00	329.089.429,01
03 03	YOLLUKLAR	474.966,25	1.044.092,00	632.229,94
03 04	GÖREV GİDERLERİ	160.899.885,79	29.122.500,00	25.621.837,57
03 05	HİZMET ALIMLARI	233.344.783,08	285.200.028,00	243.604.439,53
03 06	TEMSİL ve TANITMA GİDERLERİ	705.537,55	1.595.000,00	670.241,40
03 07	MENKUL MAL,GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM ve ONARIM GİD.	38.696.610,86	27.423.568,00	26.793.825,00
03 08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM ve ONARIM GİDERLERİ	2.991.670,23	2.300.000,00	2.387.130,82
03 09	TEDAVİ ve CENAZE GİDERLERİ	158.961,34	200.000,00	89.674,04
04	FAİZ GİDERLERİ	113.401.034,67	98.209.728,00	91.411.306,65
04 02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	93.132.062,37	77.671.955,00	72.082.005,73
04 03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	20.268.972,30	20.537.773,00	19.329.300,92
05	CARİ TRANSFERLER	2.075.151,11	2.712.040,00	2.053.971,03
05 01	GÖREV ZARARLARI	1.922.654,14	2.462.040,00	1.887.084,56
05 03	KAR AMACI GÜTMEYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	111.650,00	150.000,00	123.000,00
05 06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	40.846,97	100.000,00	43.886,47
06	SERMAYE GİDERLERİ	131.765.016,27	539.374.000,00	173.674.848,27
06 01	MAMUL MAL ALIMLARI	496.269,06	522.758.000,00	166.643.366,01
06 03	GAYRİMADDİ HAK ALIMLARI	1.500,00	2.932.000,00	551.950,90
06 04	GAYRİMENKUL SERMAYE ALIMLARI ve KAMULAŞTIRILMASI	2.237.036,00	0,00	2.197.760,00
06 05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	123.624.143,07	7.884.000,00	3.918.421,23
06 06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	5.039.619,14	2.500.000,00	0,00
06 07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	366.449,00	3.300.000,00	280.928,68
08	BORÇ VERME	0,00	2.500.000,00	238.665,92
08 01	YURTİÇİ BORÇ VERME	0,00	2.500.000,00	238.665,92
09	YEDEK ÖDENEKLER	0,00	103.100.000,00	0,00
	TOPLAM	1.393.270.084,33	1.826.265.000,00	1.323.543.571,25

BÜTÇE GELİRLERİ

KOD	HESAP ADI	2011	2012	
		GERÇEKLEŞME	BÜTÇE	GERÇEKLEŞME
03	TEŞEBBÜS ve MÜLKİYET GELİRİ	1.778.702.878,57	2.380.319.000,00	2.168.288.730,93
03 01	MAL ve HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	167.812.517,81	174.650.000,00	68.699.002,20
03 02	MALLARIN KULLANMA ve FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	3.230.930,00	3.691.000,00	3.386.893,00
03 03	KİT ve KAMU BANKALARI GELİRLERİ	4.385.623,27	5.500.000,00	11.886.937,33
03 04	KURUMLAR HÂSILATI	1.580.889.659,33	2.185.020.000,00	2.058.898.771,66
03 06	KİRA GELİRLERİ	22.384.148,16	11.458.000,00	25.414.766,74
03 09	DİĞER TEŞEBBÜS ve MÜLKİYET GELİRLERİ	0,00	0,00	2.360,00
04	ALINAN BAĞIŞ ve YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	672.282.400,00	866.000.000,00	391.263.899,99
04 03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ ve YARDIMLAR	672.282.400,00	866.000.000,00	391.263.899,99
05	DİĞER GELİRLER	16.006.571,22	18.450.000,00	18.703.388,54
05 01	FAİZ GELİRLERİ	1.231.935,53	580.000,00	3.762.549,87
05 02	KİŞİ ve KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	0,00	0,00	0,00
05 03	PARA CEZALARI	7.696.804,92	9.870.000,00	7.767.859,43
05 09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	7.077.830,77	8.000.000,00	7.172.979,24
06	SERMAYE GELİRLERİ	77.678.079,45	176.189.000,00	29.357.465,79
06 01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	176.000,00	113.000.000,00	1.334.900,00
06 02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	101.566,54	63.189.000,00	28.022.565,79
06 03	MENKUL KIYMET ve VARLIK SATIŞ GELİRLERİ	77.400.512,91	0,00	0,00
RED ve İADELER (-)		815.329.053,48	1.389.218.000,00	1.275.927.866,76
03	TEŞEBBÜS ve MÜLKİYET GELİRİ	815.274.870,67	1.389.218.000,00	1.275.864.760,10
05	DİĞER GELİRLER	54.182,81	0,00	63.106,66
		1.729.340.875,76	2.051.740.000,00	1.331.685.618,49

HASILATLAR

	2011	2012	DEĞİŞİM
KURUM HÂSILATI	1.580.889.659,33	2.058.898.771,66	30,24%
RED ve İADELER (-)	815.274.870,67	1.275.864.760,10	56,50%
NET HÂSILAT	765.614.788,66	783.034.011,56	2,28%

YOLCULUK GELİRLERİ

783.034.011,56

AÇIK FAZLANIN FİNANSMANI

I	II	III	IV	AÇIKLAMA	ÖNGÖRÜLEN	GERÇEKLEŞEN
1				İÇ BORÇLANMA	-105.850.000,00	205.326.686,46
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-105.850.000,00	205.326.686,46
		52		Diğer Bankalardan	-239.300.000,00	-320.728.134,71
			1	Borçlanma	50.000.000,00	0,00
			2	Ödeme	-289.300.000,00	-293.757.802,61
			3	Kur Farkı	0,00	-26.970.332,10
		53		Diğer	133.450.000,00	526.054.821,17
			1	Borçlanma	176.950.000,00	526.054.821,17
			2	Ödeme	-43.500.000,00	0,00
2				DIŞ BORÇLANMA	-119.625.000,00	-272.025.030,96
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-119.625.000,00	-272.025.030,96
		51		Yabancı Bankalar	-119.625.000,00	-272.025.030,96
			1	Borçlanma	157.500.000,00	0,00
			2	Ödeme	-262.125.000,00	-219.619.096,73
			3	Kur Farkı	-15.000.000,00	-52.405.934,23
GENEL TOPLAM					-225.475.000,00	-66.698.344,50

2012 yılında Finansal ve Mali Kuruluşlardan herhangi bir borçlanmaya gidilmemiş; Yurt içi bankalardan kullanılan kredilere 320.728.134 TL anapara ödemesi, Yurtdışından kullanılan kredilere 272.025.030 TL anapara ödemesi yapılmıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesinden ise 526.054.821 TL borç alınmıştır.

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

BİLANÇO


AKTİF		31.12.2011	31.12.2012
I	DÖNEN VARLIKLAR	375.640.390	368.891.002
A	HAZIR DEĞERLER	44.273.228	40.160.691
B	FAALİYET ALACAKLARI	112.545.413	84.680.065
C	DİĞER ALACAKLAR	8.791.308	75.897.035
D	STOKLAR	41.517.994	40.070.522
E	ÖN ÖDEMELER	1.041.568	1.288.241
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	167.470.879	126.794.449
II	DURAN VARLIKLAR	3.699.355.751	3.733.182.631
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	81.465.187	81.703.852
B	MADDİ DURAN VARLIKLAR	3.617.801.560	3.651.037.019
C	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	89.005	441.760
TOPLAM VARLIKLAR		4.074.996.140	4.102.073.633
PASİF			
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.454.800.046	1.032.584.782
A	İÇ MALİ BORÇLAR	790.715.798	349.147.086
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	233.655.264	197.893.709
C	FAALİYET BORÇLARI	72.628.512	174.939.183
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	169.242.067	116.597.936
E	ALINAN AVANSLAR	0	0
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	184.937.035	138.289.021
G	BORÇ ve GİDER KARŞILIKLARI	0	9.376.558
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR ve GİDER TAHAKUKLARI	3.614.132	46.341.287
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	7.239	0
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	2.530.782.030	3.114.554.465
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	1.839.860.228	2.486.187.803
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	684.805.740	448.542.263
C	DİĞER BORÇLAR	825.148	825.148
D	BORÇ ve GİDER KARŞILIKLARI	0	161.214.855
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	5.290.913	17.784.396
V	ÖZ KAYNAKLAR	89.414.065	-45.065.613
A	NET DEĞER	327.167.280	-113.753.430
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	68.405.215	551.460.443
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-789.213.658	-662.026.152
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	483.055.229	179.253.525
TOPLAM KAYNAKLAR		4.074.996.140	4.102.073.633

2011

1.654.279.765

2012

1.061.526.600

**%-35,8**

Banka Kredi Borçları bir önceki yıla göre %35,8 oranında azalmıştır.

2012 yılında bir önceki yıla göre Dönen Varlıklar %2 oranında azalmış olup; bu azalışta ki en büyük etken Devreden KDV'de ki %24 oranındaki düşüştür. Aynı dönemde Kişilerden Alacaklar artarken Ticari Alacaklar azalmıştır. İlk Madde ve Malzeme stoklarında kayda değer bir değişim olmamıştır. Duran Varlıklar yeni otobüs alımları nedeniyle %1 oranında artmıştır. Varlıklar bu dönemde bir önceki yıla oranla %0,6 oranında artmıştır.

Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar bir önceki yıla oranla %29 oranında azalırken Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklar İBB' den alınan borçlar nedeniyle %23 oranında artmıştır. Geçmiş dönem Vergi ve SGK borçları %25 oranında azalmıştır. Dış Mali Borçlar ise %34 oranında azalmıştır.

İdare 2012 yılı olumsuz faaliyet sonucu 212.010.375 olmasına rağmen; İBB' den Alınan Bağış ve Yardımlar nedeniyle bilançoya 179.253.525 TL dönem olumlu faaliyet sonucu olarak yansımıştır. Geçmiş yıllarda yalnızca cari dönemde tahakkuk ettirilen Kıdem Tazminatı ve faizlerin, tahakkuk esasına göre tamamına karşılık ayrılması bu dönemde "Net Değer"e olumsuz olarak yansımıştır.

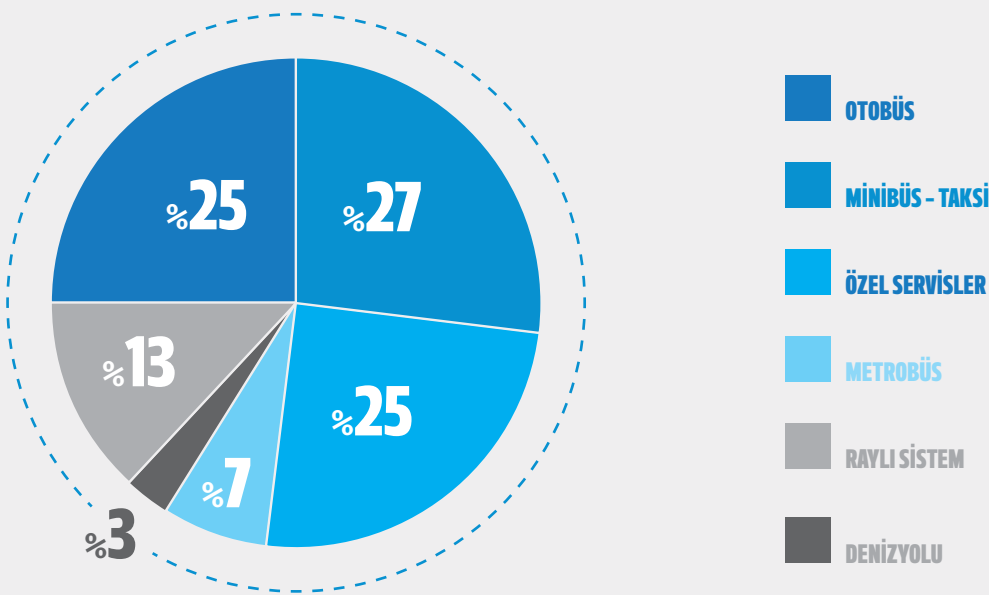
B. PERFORMANS BİLGİLERİ

FAALİYET ve PROJE BİLGİLERİ TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ

2012 yılında İETT; 2.695 adet otobüs filosuyla 641 adet hatta 5 milyon sefer ve 170 milyon km yol kat ederek 480 milyon kişiye toplu taşıma hizmeti vermiştir.

İSTANBUL'DA TOPLU TAŞIMA (Günlük)

Otobüs	2.750.000 yolculuk
Metrobüs	750.000 yolculuk
Deniz yolu	300.000 yolculuk
Raylı Sistem	1.400.000 yolculuk
Özel Servisler	2.700.000 yolculuk
Minibüs-Taksi	3.000.000 yolculuk



Tüm İstanbul genelinde toplu taşımacılığın % 32'si kurumumuz denetim ve yürütümünde gerçekleşmektedir.

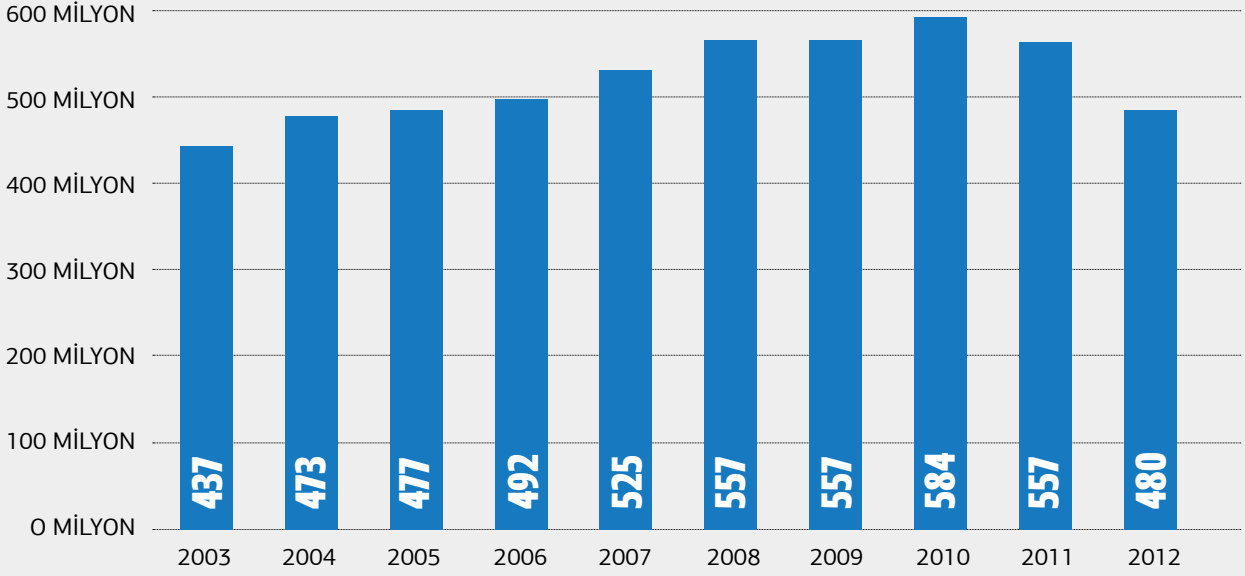
%32

İETT Genel Müdürlüğü İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için 7/24 çalışmaktadır. Bu hizmetini modern otobüs ve Metrobüs araç filosu ve raylı sistemlerle gerçekleştirmektedir.

Kuruluşumuz hizmet kapsamında olan kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarının değerlendirmesini yaparak belirler, ulaşım planlarını yaparak ve uygulanmasını sağlar. Bu planların etkin, kaliteli, konforlu, dengeli, sürekli, eşit, diğer toplu taşıma türleriyle entegre ve verimli bir şekilde yapıldığının kontrolünü yapar. Kuruluşumuz hizmet kapsamında olan otobüs, Metrobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerini etkin, güvenli, süratli, dakik, verimli bir şekilde yönetmekte ve yürütmektedir.

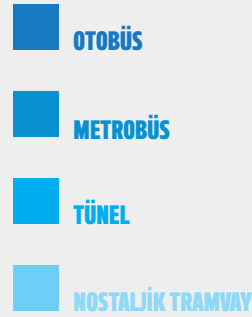
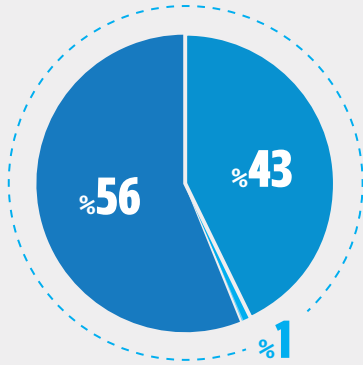
İETT 2012 FAALİYET RAPORU

YILLARA GÖRE YOLCULUK SAYILARI*

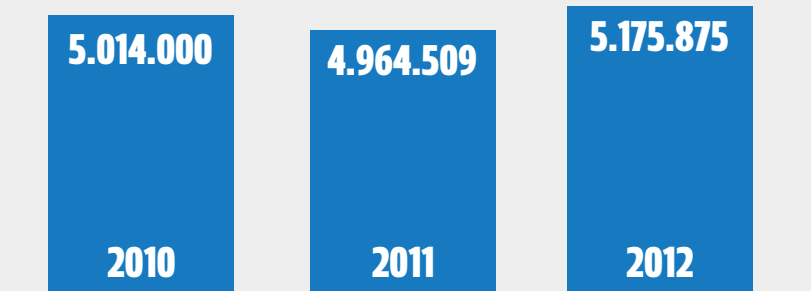


* İETT Otobüs, Metrobüs, Tünel ve Nostaljik Tramvay Yolculuk Sayılarını kapsar.

İETT YOLCULUKLARININ DAĞILIMI



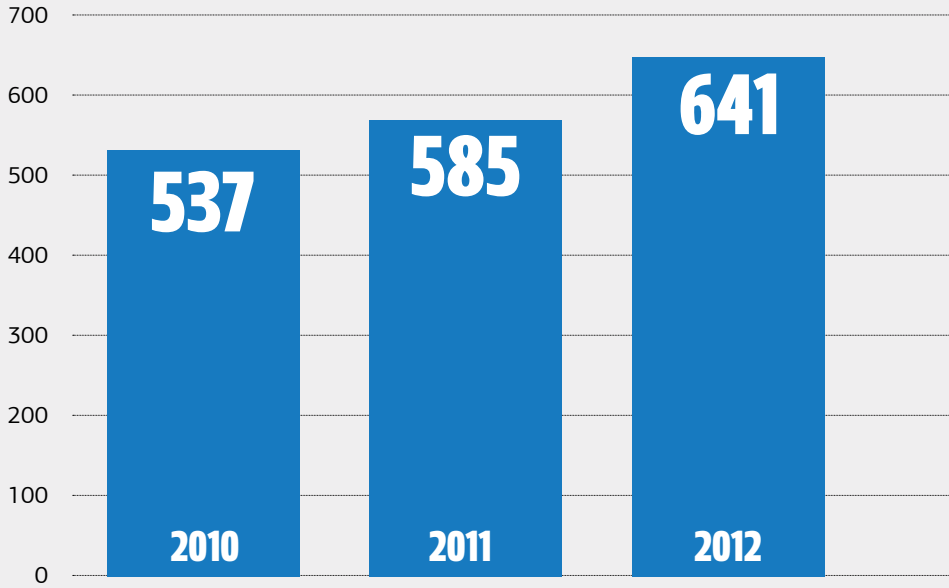
İETT SEFERLERİNİN YILLARA GÖRE DAĞILIMI



İETT HATLARININ 2012 YILI İTİBARIYLA DAĞILIMI

HAT TİPİ	HAT SAYISI
NORMAL HAT	461
RİNG HAT	59
İNDİRİMLİ	43
BOĞAZ GEÇİŞLİ	19
KITA İNDİRİMLİ	21
EKSPRES	8
DENİZ-HAVA	5
ÖÇK	16
TURİSTİK	3
METROBÜS	6
TOPLAM	641

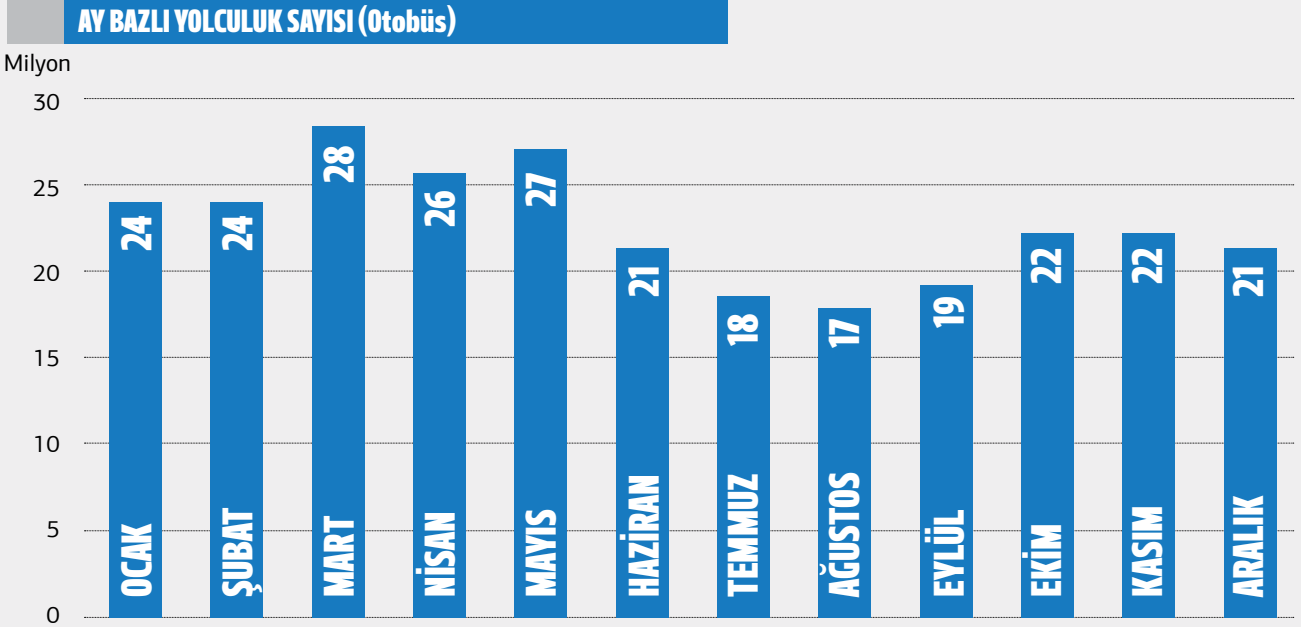
YILLARA GÖRE HAT SAYISI



480.000.000

İETT 2012 yılında 480 Milyon Yolcu taşımıştır.

2012 yılında aylık yolculuk verileri ise grafikte belirtildiği gibidir.



59 yeni hat, 42 hatta güzergah değişikliği, 9 hatta güzergah öteleme, 7 hatta güzergah kısaltma, 1 hattın iptali yapılmıştır.

İETT nin yıllık işletme bilgileri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir:

	2011	2012
Şoför Sayısı (Hizmet alımı dahil)	4.556	4.254
Kaza Adedi / 100.000 Km	1,78	1,40
Hat Sayısı	585	641
Ortalama Hat Uzunluğu (Km)	17,9	18,2
Sefere Çıkan Araç Sayısı (İş günü)	2.360	2.138
Araç Başı Sefer Sayısı	6,43	7,4
Sefer Başı Km	39,5	36,5
Sefer Gerçekleşme %	98	98
Durak Sayısı	10.804	11.252

GECE HATTI UYGULAMASI

Kültür, sanat ve ticaret hayatının yoğun olduğu ve 24 saat faaliyet gösteren devasa kent İstanbul'da merkezi bölgelerden diğer yaşam bölgelerine yolculuk taleplerinin gece de devam etmesi gerekçesi ile 8 Ağustos 2006 tarihinde gece hattı uygulaması 6 hat ile başlamıştır. 2012 yılına gelindiğinde gece hatları 12'ye çıkarılması ile bu hatların gece 24:00 ile sabah 05:30 saatleri arasında 45 ile 60 dakika sefer aralıkları ile sefer yapması planlanmış ve 2 tam bilet ve 2 tam el-bil olarak ücretlendirilmiştir. Gece Hatlarının çoğaltılması sonucunda; gece yolculuk verilerinde %27'lik bir artış gözlenmiştir



Gece Hatlarının çoğaltılması sonucunda; gece yolculuk verilerinde %27'lik bir artış gözlenmiştir.

RAMAZAN HATTI UYGULAMASI

Ramazan ayına özel olarak Beyazıt – Eyüp Sultan arasında 7 gün 24 saat sefer yapan Ramazan Hattının güzergâhı “Eyüp Sultan, Düğmeciler, Nişanca, Eyüp Sultan Bulvarı, Demirkapı, Şehitlik, Edirnekapı Sur dışı, Edirnekapı, Acı çeşme, Karagümrük, Atikali, Yavuz selim, Balipaşa, Hasan Halife Mahallesi, İskender paşa, Aksaray, Ordu Caddesi, Laleli ve Beyazıt” ‘tan oluşmaktadır. 2012 yılında araç sayısında % 66’lık bir artış sağlanmış olup yolculuk sayısına bu artış % 44’ lik bir oranda yansımıştır.

**METROBÜS**

Metrobüs; Beylikdüzü - Söğütlüçeşme güzergahında; 410 araç ile 6 hatta 24 saat toplu taşıma hizmeti vermektedir.

Metrobüs Beylikdüzü - Söğütlüçeşme güzergahında;

- 45 adet istasyon bulunmakta,
- 410 araç çalışmakta,
- 24 saat toplu ulaşım hizmeti vermekte,

Metrobüs Beylikdüzü - Söğütlüçeşme güzergahında 6 hat ile toplu ulaşım hizmeti verilmektedir.



Metrobüs, 410 araç 6 hatta 45 istasyon ile 24 saat hizmet vermektedir

- 1- 34 Avcılar – Zincirlikuyu
- 2- 34A Söğütlüçeşme - Cevizlibağ (sabah ve akşam pik saatlerde hizmet vermektedir.)
- 3- 34Z Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme
- 4- 34B Beylikdüzü – Avcılar
- 5- 34C Beylikdüzü - Cevizlibağ
- 6- 34G Beylikdüzü-Söğütlüçeşme (01:00-05:00 arasında hizmet vermektedir.)

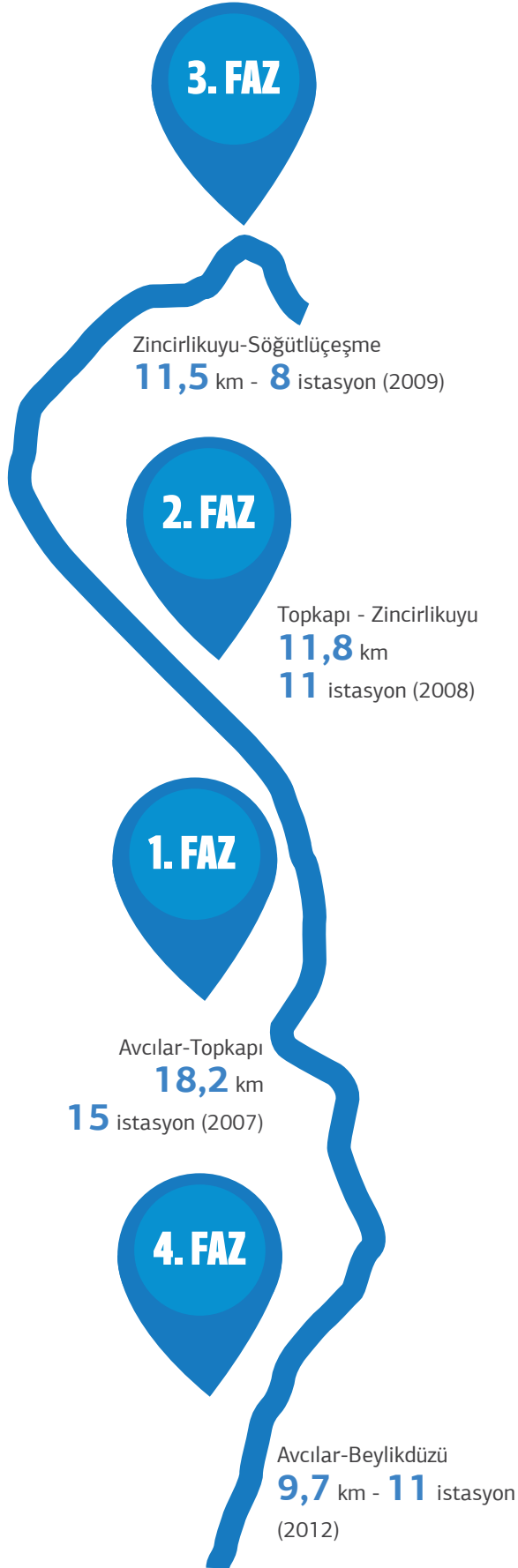
1-34 Avcılar - Zincirlikuyu Hat Bilgileri:

Hat Uzunluğu: 30 km

İstasyon Sayısı : 26

Sefer Süresi: 100 dk

İstasyonlar: Avcılar Kampüs-Şükrübey - İBB Sosyal Tesisler-Küçükçekmece-Cennet Mah. - Florya - Beşyol - Sefaköy - Yenibosna - Şirinevler - Bahçelievler - İncirli - Zeytinburnu - Merter - Cevizlibağ - Topkapı - Bayrampaşa (Maltepe) - Edirnekapı - Ayvansaray - Halıcıoğlu - Okmeydanı - Darülaceze - Okmeydanı Hastane - Çağlayan - Mecidiyeköy - Zincirlikuyu



2- 34A Söğütlüçeşme – Cevizlibağ Hat Bilgileri:

Hat uzunluğu: 23 km

Sefer süresi: 90 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 19

İstasyonlar: Cevizlibağ-Topkapı-Bayrampaşa Maltepe-Edirnekapı-Ayvansaray-Halıcıoğlu-Okmeydanı- Darülaceze-Okmeydanı Hastane-Çağlayan-Mecidiyeköy-Zincirlikuyu-Boğaziçi Köprüsü- Burhaniye-Altunizade-Acıbadem-Uzunçayır-Fikirtepe-Söğütlüçeşme

3- 34Z Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme Hat Bilgileri:

Hat uzunluğu: 11,5 km

Sefer süresi: 44 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 8

İstasyonlar : Zincirlikuyu - Boğaziçi Köprüsü - Burhaniye Mahallesi-Altunizade - Acıbadem - Uzunçayır - Fikirtepe - Söğütlüçeşme.

4- 34B Beylikdüzü - Avcılar

Hat uzunluğu: 10 km

Sefer süresi: 40 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 12

Beylikdüzü Sondurak-Hadımköy-Cumhuriyet Mah.-Beylikdüzü Belediye-Beylikdüzü-Güzelyurt-Haramidere-Haramidere Sanayi-Saadetdere Mah.-Mustafa Kemal Paşa-Avcılar Merkez-Avcılar Kampüs

5- 34C Beylikdüzü - Cevizlibağ

Hat uzunluğu: 29 km

Sefer süresi: 100 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 26

Beylikdüzü Sondurak-Hadımköy-Cumhuriyet Mah.-Beylikdüzü Belediye-Beylikdüzü-Güzelyurt-Haramidere-Haramidere Sanayi-Saadetdere Mah.-Mustafa Kemal Paşa-Avcılar Merkez-Avcılar Kampüs-Şükrübey-İBB Sosyal Tesisler-Küçükçekmece-Cennet Mah.-Florya-Beşyol-Sefaköy-Yenibosna-Şirinevler-Bahçelievler-İncirli-Zeytinburnu-Merter-Cevizlibağ

6- 34G Beylikdüzü - Söğütlüçeşme

(01:30 – 05:00 arası çalışır)

Hat uzunluğu: 52 km

Sefer süresi: 180 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 44

Beylikdüzü Sondurak-Hadımköy-Cumhuriyet Mah.-Beylikdüzü Belediye-Beylikdüzü-Güzelyurt-Haramidere-Haramidere Sanayi-Saadetdere Mah.-Mustafa Kemal Paşa-Avcılar Merkez-Avcılar Kampüs-Şükrübey-İBB Sosyal Tesisler-Küçükçekmece-Cennet Mah.-Florya-Beşyol-Sefaköy-Yenibosna-Şirinevler- Bahçelievler-İncirli-Zeytinburnu-Merter- Cevizlibağ-Topkapı-Bayrampaşa (Maltepe)-Edirnekapı-Ayvansaray-Halıcıoğlu-Okmeydanı -Darülaceze-Okmeydanı Hastane-Çağlayan-Mecidiyeköy-Zincirlikuyu-Boğaziçi Köprüsü-Burhaniye-Altunizade-Acıbadem-Uzunçayır-Fikirtepe-Söğütlüçeşme

Metrobüs Hattı Entegrasyon Durumu ;

Küçükçekmece'de Sirkeci-Halkalı Banliyösü ile, Yenibosna'da Aksaray-Havalimanı Hafif Metro ile, Şirinevler'de Aksaray-Havalimanı Hafif Metro ile, İncirli'de Aksaray-Havalimanı Hafif Metro ile, Zeytinburnu'nda Bağcılar-Kabataş Tramvay ile, Cevizlibağ'da Bağcılar-Kabataş Tramvay ile, Edirnekapı'da Sultançifliği-Edirnekapı Tramvayı ile, Mecidiyeköy'de 4.Levent-Taksim Metrosu ile, Uzunçayır'da Kartal-Kadıköy Metrosu ile, Söğütlüçeşme'de Haydarpaşa-Gebze Banliyösü ile entegre hizmet vermektedir.

Metrobüs İşletim Bilgisi;

52 km'lik Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs güzergahında 45 istasyonda 410 araç 3.600 sefer yaparak günde 750.000 yolculuk gerçekleştirilmektedir. Sabah ve akşam pik saatlerdeki sefer sıklığı 20-25 sn iken ara saatlerde 45-60 sn olmaktadır. Gece hattı sefer sıklığı ise 30 dk'dır. 40 km/saat ticari hızı ile Dünya'daki en hızlı metrobüs sistemi olarak hizmet vermektedir.

Metrobüs Komuta Kontrol Merkezi;

Metrobüs komuta kontrol merkezi, tüm Metrobüs aksının birlikte izlenip kontrol edilebildiği bir merkezdir. Araç takip, filo yönetimi ve yolcu bilgilendirme sistemlerini etkin hale getirmek amacıyla Kâğıthane garajında inşa edilen Metrobüs Komuta Kontrol Merkezi Temmuz 2007'den beri çalışmalarını etkin bir şekilde gerçekleştirmektedir.

Metrobüs Komuta Kontrol Merkezi ile;

- Tüm hattı ve hattaki tüm araçları aynı anda görme olanağı,
- Bir noktada oluşabilecek arıza veya aksaklık durumunda hattın tümünü dengeleyebilme kolaylığı,
- Hat üzerindeki araçlar ile iletişime geçilerek, araçlara istasyonlara gelmeden haber gönderilebilme olanağı,
- Sahadaki yönetimde amir sadece bulunduğu noktayı görebilir ve orayı kurtarmak için bir çaba sarf eder, fakat komuta kontrol merkezi ile amire tüm hattı görerek her noktayı kurtarabilecek stratejiler üretme olanağı,
- İstasyonlarda yolculara bilgilendirme anonsları yapılarak bekleyen yolcular yönlendirilebilme imkânı,
- Kriz anlarında filo yönetimini kolaylaştırma olanağı sağlar.

Metrobüs hattı 4 etaptan oluşmaktadır. 1.etap Avcılar-Topkapı 18 km olup 2007 yılında hizmete açılmıştır. 2. etap Topkapı-Zincirlikuyu 12 km olup 2008 yılında, 3. etap Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme 11,5 km olup 2009 yılında hizmete alınmıştır. Son etap olan Avcılar-Beylikdüzü hattı 10 km olup 2012 yılında hizmete açılmıştır.

Metrobüs Tarihçe;

Metrobüs hattı 4 etaptan oluşmaktadır. 1.etap Avcılar-Topkapı 18 km olup 2007 yılında hizmete açılmıştır. 2. etap Topkapı-Zincirlikuyu 12 km olup 2008 yılında, 3. etap Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme 11,5 km olup 2009 yılında hizmete alınmıştır. Son etap olan Avcılar-Beylikdüzü hattı 10 km olup 2012 yılında hizmete açılmıştır.

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

KRİTERLER	DEĞERLER
Pik saat pik yön yolculuk	30.000 pik saat/pik yön
Günlük yolculuk	750.000 yolculuk/gün
Günlük sefer sayısı	3.500 sefer/gün
Pik saat frekans	20-25 saniye
Ara saat frekans	45-60 saniye
Beylikdüzü-Söğütlüçeşme seyahat süresi	83 dakika
Toplam hat sayısı	6 (34, 34A, 34B, 34C, 34Z, 34G)
Toplam hat km	52 km
Toplam servis sayısı	410 araç
Toplam istasyon sayısı	45 istasyon
Servis süresi	24 saat

İETT HATLARININ 2012 YILI İTİBARIYLA DAĞILIMI

METROBÜS SİSTEMİ KAZANIMLAR	
Hat Kazanımları	18 hat iptal edildi
	11 hat kısaltıldı
Araç ve Yakıt Tasarrufu	133 İETT
	76 ÖHO
	1.296 minibus
	242 ton fuel
Çevresel Kazanım	80.000 araç trafikten çekildi
	Günlük 623 ton CO ²
Zaman Kazanımı	Günlük 132 dk/yolcu
	Yıllık 34 gün/yolcu

Kişisel Refah
Yolcu Memnuniyeti

ÇEVREYE KATKI



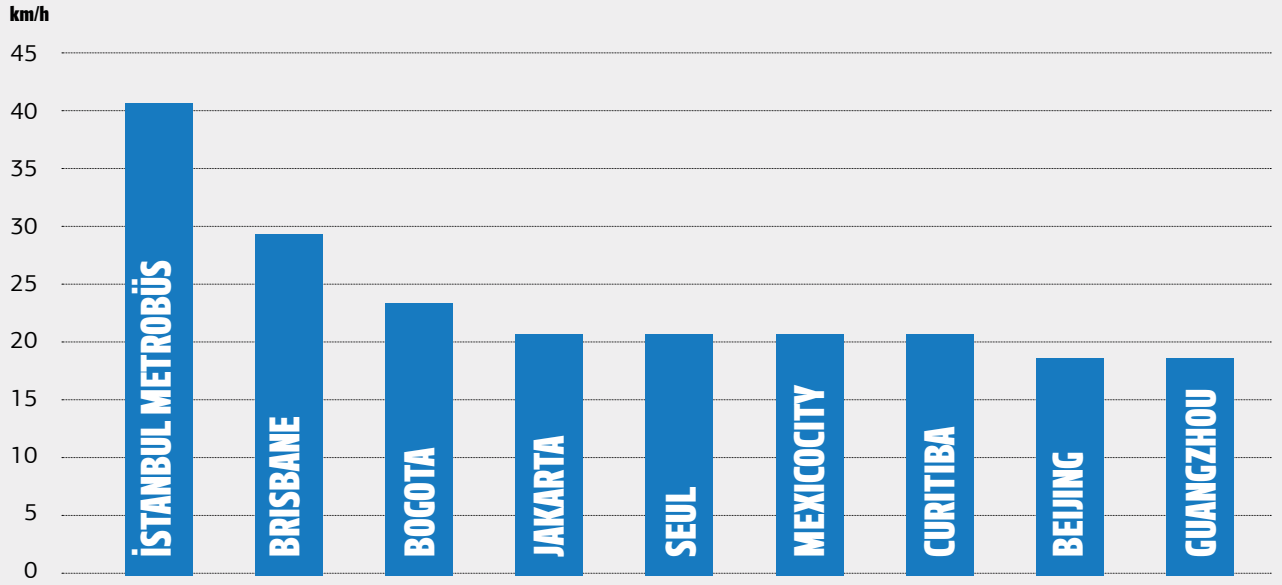
Günlük 623 ton CO₂ havadan eksildi

SEYAHAT SÜRESİNDE KAZANÇ

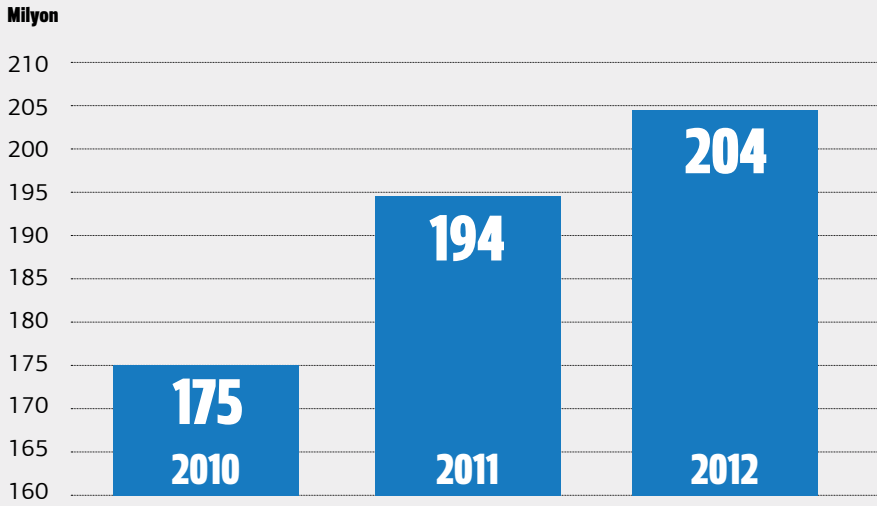
YILLIK

34 gün/yolcu

İSTANBUL METROBÜS'ÜN DÜNYADA'KI BRT SİSTEMLERİYLE HIZ BAZLI KARŞILAŞTIRILMASI (km/h)

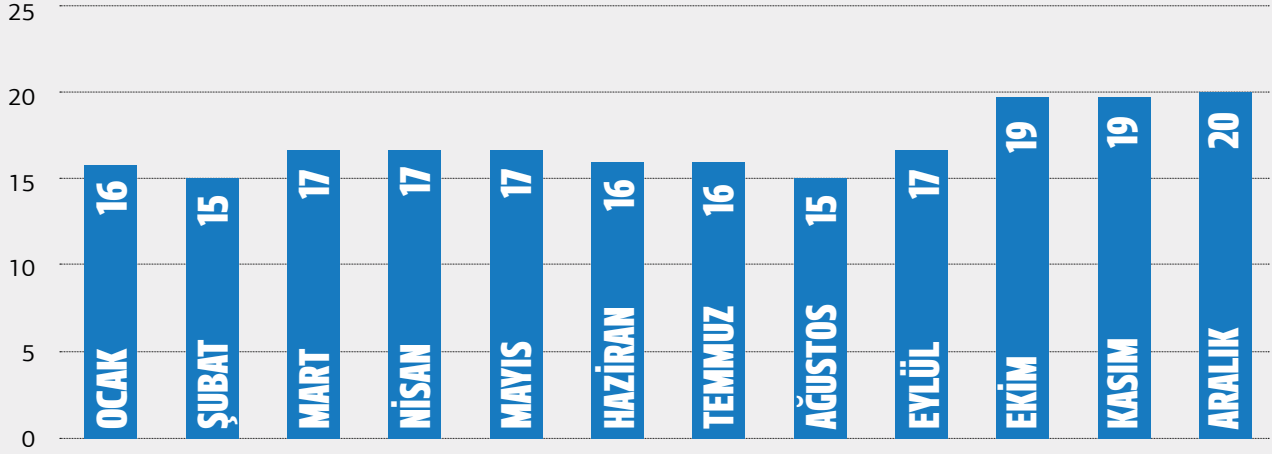


YILLARA GÖRE METROBÜS YOLCULUK SAYISI

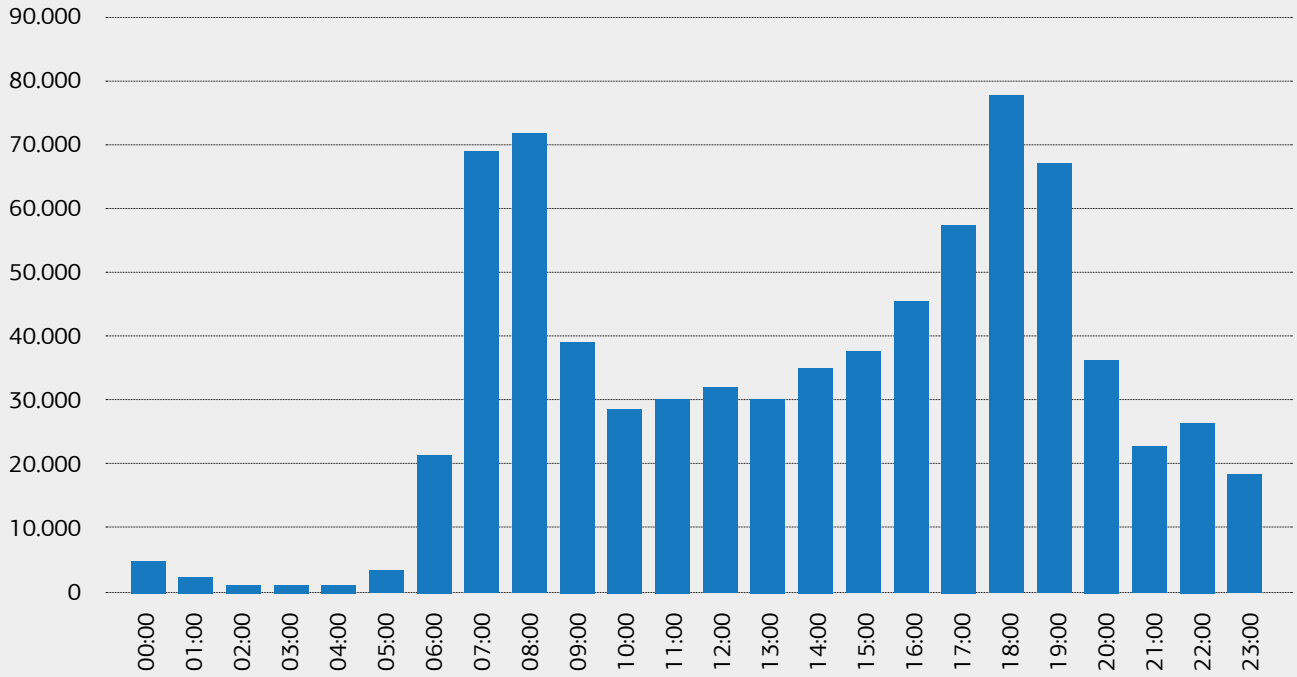


2012 METROBÜS AYLIK YOLCULUKLARI

Milyon



METROBÜS SAAT BAZLI YOLCULUK DAĞILIMI



Dünyanın ilk ve tek kıtalararası toplu taşıma sistemi özelliği taşıyan İstanbul'daki metrobüs uygulaması işletme hızı (40 km/saat) tek ve yolcu taşıma kapasitesi ile dünyada benzer örnekleri arasında birinci sırada yer alıyor. Bu özellikleri itibarıyla dünyanın pekçok ülkesinden ziyaretçileri kendine çeken metrobüs başarısını uluslararası alanda aldığı ödüllerle de kanıtıyor.

Ocak 2009 / Sürdürülebilir Ulaşım Modülü (Mansiyon)
Ulaşım Araştırma Konferansı Sürdürülebilir Ulaşım Ödülleri

Nisan 2011 / En İyi Toplu Ulaşım Modeli Ödülü
59. UITP Dünya Toplu Taşıma Kongresi - Dubai / BAE

Haziran 2011 / Ulaşım Başarı Jüri Özel Ödülü
OECD Uluslararası Taşımacılık Forumu 2011 Yılı Zirvesi - Leipzig / ALMANYA

Metrobüs araçlarımızda oluşan olumsuz kokuların rahatsız eden etkisini azaltmak amacıyla parfüm uygulaması yapılmaktadır. Ayrıca koku harici alerjen, bakteri, virüs gibi sağlığa zararlı unsurlarında temizlenebildiği alternatif sistemlerle ilgili çalışmalar yürütülmektedir.

34C Beylikdüzü-Cevizlibağ Hattı ve Metrobüs Sistemi Yeni İşletim Modeli

Temmuz 2012’de açılan Beylikdüzü-Avcılar Metrobüs hattı Avcılar-Söğütlüçeşme Metrobüs hattına entegre edilmiştir. Bu kapsamda mevcut Metrobüs sisteminin işletme modeli değiştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda yolculuk talebini en etkin şekilde karşılayabilecek ve mevcut Metrobüs sistemine en uygun entegre olabilecek 34C Beylikdüzü-Cevizlibağ Metrobüs hattı açılmıştır.

Metrobüs Yolcu Kapasite Artırımı

Mart 2012 ‘de yapılan esnek hat planlama modeliyle Metrobüs hattındaki sefer sayısı artırılarak araç sayısı arttırılmadan metrobüs hattına günlük ortalama ek yolcu taşıma kapasitesi kazandırılmıştır.

Ayrıca Kadıköy-Kartal Metro hattının kullanıma açılması ile Anadolu yakasında bulunan, özellikle Uzunçayır ve Söğütlüçeşme duraklarında oluşabilecek yüksek yoğunluk öngörüsü ile hazırlanan Kozyatağı - Seyrantepe güzergâhlı Metrobüs veya Busline hat proje analiz raporu ile mevcut metrobüs hattının daha verimli, konforu yüksek hale gelmesi ayrıca Anadolu ve Avrupa yakaları arasındaki ulaşım alternatif bir çözüm olması amaçlanmıştır. Buna ek olarak Aksaray-Olimpiyat Stadı güzergahındaki mevcut hatlar analiz edilerek bu hatların sefer sayıları, hatlarda çalışan araç sayıları ve hatların yolculukları elde edilmiştir. Analiz sonucunda Aksaray-Olimpiyat stadı güzergâhına busline hattı kurulması önerilmiştir.

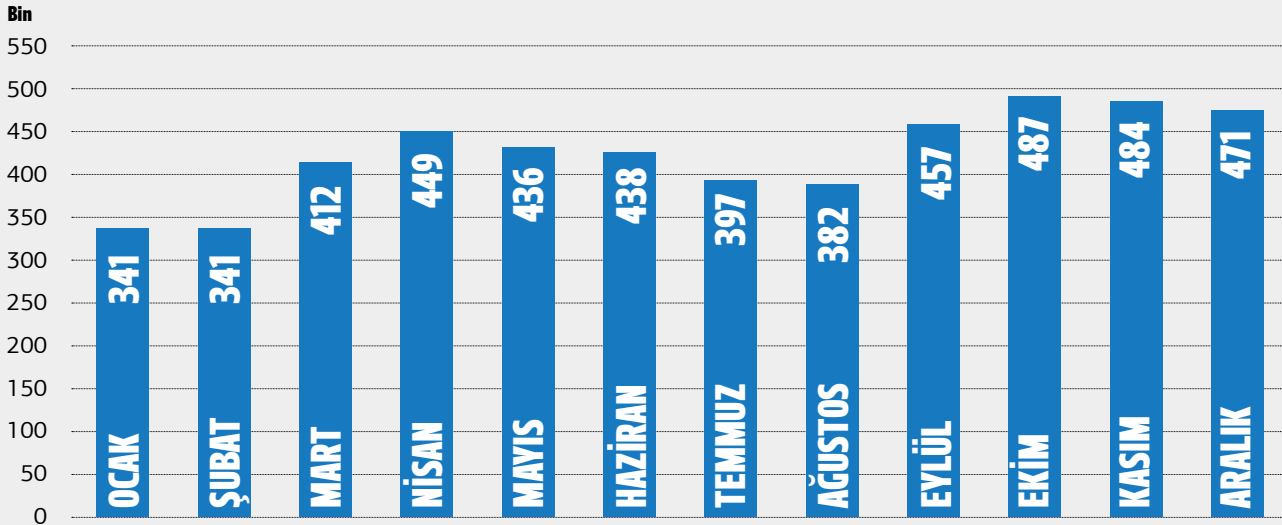
Metrobüs Sistemi Sinyalizasyon İhtiyaç Ve Yapılabilecekler Çalışması

Akıllı ulaşım sistemleri teknik ayrıntılarıyla incelendikten sonra metrobüs hattına entegre edilip edilemeyeceği sorusuna cevap aranmıştır. Buna ek olarak Türkiye’deki akıllı ulaşım sistemleri araştırılıp örnekler verilmiştir.

Metrobüs Hattında Hava Kalitesinin İyileştirilmesi

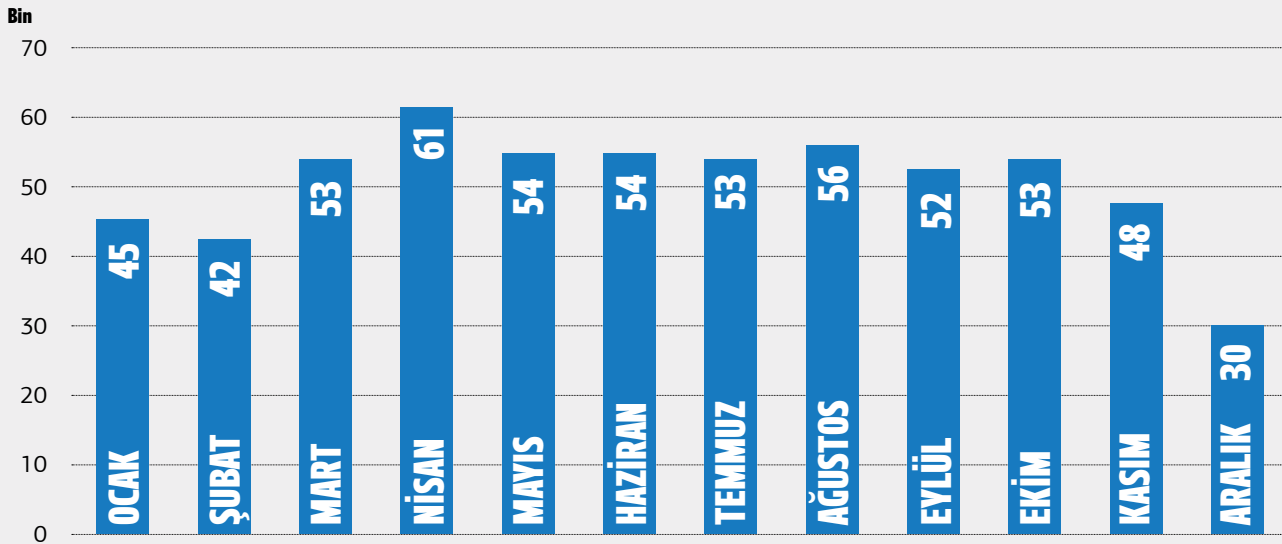
Yoğun olarak kullanılan araçlarımızda oluşan olumsuz kokuların rahatsız eden etkisini azaltmak amacıyla parfüm uygulaması yapılmaktadır. Ayrıca koku harici alerjen, bakteri, virüs gibi sağlığa zararlı unsurlarında temizlenebildiği alternatif sistemlerle ilgili çalışmalar yürütülmektedir.

TÜNEL



Karaköy-Beyoğlu arasında 2 araç ile hizmet veren tünel 573 m uzunluğundadır. 2012 yılında 5.096.525 yolcuya hizmet vermiştir.

NOSTALJİK TRAMVAY



Tünel Taksim arasında 3 araç ile hizmet veren nostaljik tramvay hattı 1.640 m uzunluğundadır. 2012 yılında 600.174 yolcuya hizmet vermiştir.

1.000.000.000

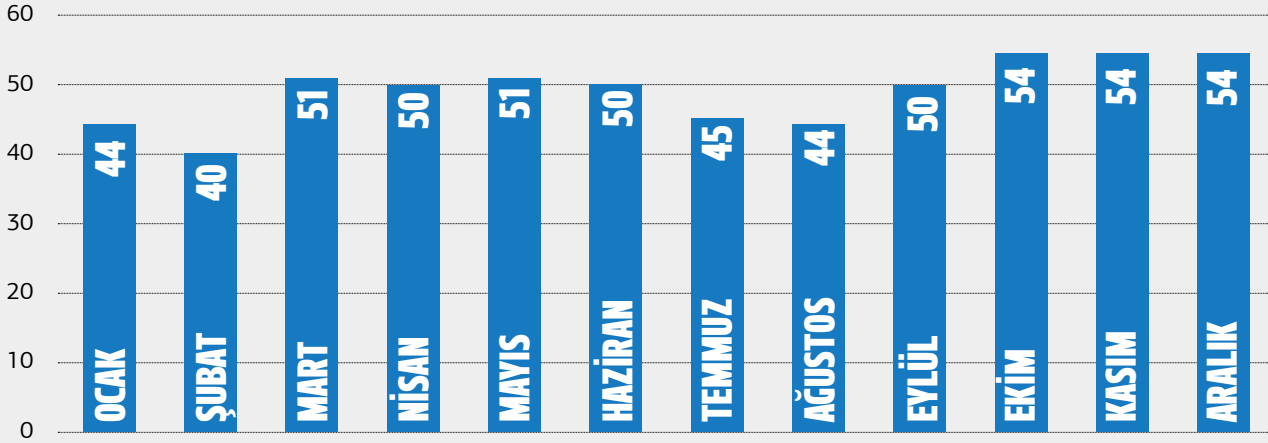
ÖZEL ULAŞIM BİLGİLERİ

İETT ve Özel Halk Otobüsleri 5.349 adet otobüsle 2012 yılında toplam 1 milyar yolcu taşımıştır.

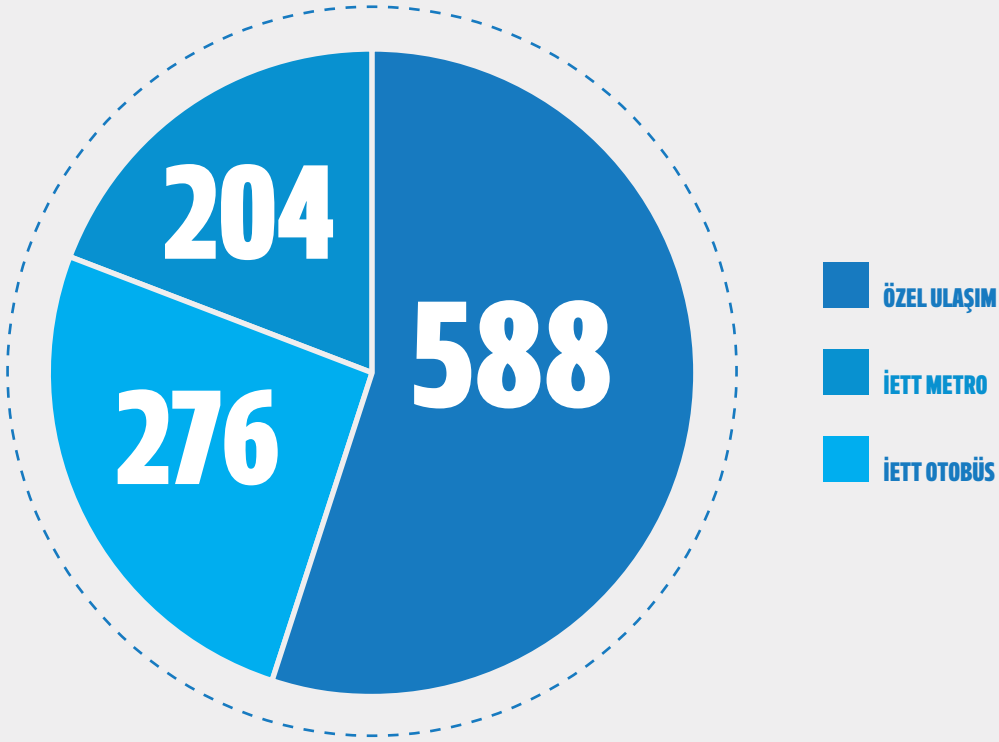
1.966'sı Özel Halk Otobüsü, 144'ü Bölgesel Otobüs Çift Katlı ve 544 adet de Otobüs A.Ş. olmak üzere toplam 2.654 otobüs ile özel halk otobüsleri hizmet vermektedir. Bunların yanı sıra 17 araç ile 3 turistik hat ve 30 araç ile 5 Deniz-Hava entegre hattı bulunmaktadır.

ÖZEL ULAŞIM 2012 AYLIK YOLCULUK DAĞILIMI

Milyon



2012 YILI YOLCULUK SAYILARI (Milyon)



İETT ve ÖZEL HALK OTOBÜSLERİ 5.349 adet otobüsle 2012 yılında **1 milyar** yolcu taşımıştır.

İstanbul'da toplu taşıma kapsamında konforlu hizmet verebilmek için entegre ulaşım modeli geliştirilmiştir. Entegre ulaşım modelinde İETT, Özel Halk Otobüsleri (ÖHO) ve Otobüs A.Ş'nin aynı standartlarda hizmet vermesi halinde maliyet analizi gerçekleştirilip ortaya çıkan faydalar incelenmiştir. Bu kapsamda çeşitli işletim modelleri sunulmuştur.

İETT TARAFINDAN İNŞA EDİLEN ve BELEDİYE İŞTİRAKLERİNDEN İSTANBUL ULAŞIM A.Ş TARAFINDAN İŞLETİLEN HATLAR:

TOPKAPI - HABİPLER

17 Eylül 2007 tarihinde hizmete giren ve Şehitlik-Mescid-i Selam arasında hizmet veren T4 tramvayı 18 Mart 2009 tarihinde Edirnekapı-Topkapı etabının hizmete alınmasıyla birlikte 15,3 km'lik hatta hizmet vermektedir.

T4 hattında 7'si yer altı olmak üzere toplam 22 istasyon bulunmaktadır.

T4 Topkapı-Habibler tramvay hattı Şehitlik istasyonunda Avcılar-Söğütlüçeşme Metrobüs hattıyla, Vatan istasyonunda M1 Aksaray-Havalimanı Metro hattıyla, Topkapı istasyonunda ise T1 Zeyinburnu-Kabataş Tramvay hattı ve Avcılar-Söğütlüçeşme Metrobüs hattıyla entegre durumdadır.

BAĞCILAR - KABATAŞ

İlk bölümü olan Sirkeci-Aksaray arasında İETT tarafından inşa edilen ve 1992 yılında açılan hat, önce Topkapı ve Zeytinburnu' na daha sonra Eminönü' ne bağlanmış, son olarak 29 Haziran 2006 tarihinde yine İETT tarafından Kabataş bağlantısı yapılmış Taksim-Kabataş Fünikülerine dolayısı ile Taksim-4.Levent metrosuna bağlanarak 4.Levent' ten Havalimanı' na kesintisiz raylı ulaşım sağlanmıştır.

KADIKÖY - MODA

1 Kasım 2003 tarihinde hizmete giren Kadıköy-Moda Tramvayı'nda 2,6 km' lik sistemde 10 istasyon yer almaktadır. 4 adet tramvay aracının çalıştığı Kadıköy-Moda tramvayı; Kadıköy meydanından hareket edip, otobüs özel yolu ve Bahariye Caddesini takip ederek Moda caddesi üzerinden tekrar Kadıköy meydanına gelmektedir.

BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK

BİLGİ İŞLEM ALTYAPI FAALİYETLERİ

Günümüzde hayat baş döndürücü bir hızla ilerlemektedir. Teknoloji de aynı şekilde hızla gelişmektedir. Hem günlük hayatın ihtiyaçlarının çeşitlenmesi hem de teknolojideki bu ilerleme, kurum olarak bizi de değişime itmektedir. Mobil uygulamalar, İETT'nin yolcularına bilgi vermek amacıyla mobil cihazlar üzerinden hizmet verecek şekilde geliştirilen uygulamalardır. Oraya Nasıl Giderim ve Akyol-Bil Projesi paralelinde başlanmış bir çalışmadır ve geliştirilmeye de devam edilmektedir. Ana hedef yolcu memnuniyeti olup, özellikle gerçek zamanlı olarak araçların konumu, saati, güzergâhı hakkında kullanıcılara bilgi sağlamak amaçlanmıştır. Bu kapsamda <http://mobil.iett.gov.tr> web sitesi ve akıllı telefonlara yönelik Android ve J2ME tabanlı İETT Mobil ve iPhone “nerde bu otobüs?” uygulamaları geliştirilerek halka sunulmuştur. Araçlardaki GPS alıcıları sayesinde çalışan bir uygulamadır. Akyol-Bil kapsamında geliştirilen bu mobil uygulamaların İETT ye ilave bir maliyeti olmamıştır. Bu uygulamalar sayesinde yolculara, kurumumuzun hatları, servisteki araçları ve hatların güzergâhları ile araçların anlık olarak konumu gibi bilgiler sunulmaktadır.

Mobil İETT Uygulaması

<http://mobil.iett.gov.tr> adresinden; aşağıdaki ekrana ulaşılmaktadır. Buradan da toplu taşıma müşterisi istediği sorgulamayı kolayca yapabilmektedir.

“Nerde Bu Otobüs” Uygulaması:

- Duraktan geçen hatları ve otobüs saatlerini göstermektedir,
- Hatta göre hareket saati ve güzergâh sorgulama imkânı vermektedir,
- Kalkış ve varış noktası girilerek arama imkânı sunar ve alternatif gidiş güzergâhlarını görüntülemektedir,
- Hat numarası ile otobüsün anlık bulunduğu noktaları göstermektedir.

Kurum dışı mobil uygulamalar ile kullanıcılara birçok özellik sunulmaktadır. Bunlar:

- İstanbul ilindeki tüm otobüs hatlarının listelenmesi,
- Hatların duraklarını harita üzerinde gösterilmesi,
- Hatların güzergâhını harita üzerinde gösterilmesi,
- Otobüslerin yaklaşık saat kaçta duraklara vardığını gösterilmesi,
- Anlık olarak istenilen hatta çalışan otobüslerin yerlerini GPS verileri ile harita üzerinde gösterilmesi,
- Otobüslerin yön bilgisinin gösterilmesi,
- Hat sefer süresinin yaklaşık olarak gösterilmesi

• Sistem Odasının Yenilenmesi

Karaköy binasında bulunan sistem odası zamanla ihtiyaca cevap veremeyecek hale gelmiştir. Yenilenen donanım ve sistem araçları ile birlikte odanın yeniden düzenlenmesi gerekmiştir. Oda yeniden yapılarak kurumumuzun bilgi güvenliği politikasına da uygun hale getirilmiştir. Yerden tasarruf sağlayacak şekilde tasarlanan sistem odamız güvenlik önlemlerine de uygun olarak düzenlenmiştir.

Odanın öncelikle fiziki durumu iyileştirilmiş sonrasında ise gerekli tüm güvenlik önlemleri alınmıştır. Yangın, sel, deprem, elektrik kesintisi ve yetkisiz girişlere karşı önlemler alınmıştır.

Sistem araçlarının elektrik kesintisi veya yanlışlıkla herhangi bir müdahale anında zarar görmemeleri için tedbirler alınarak hayata geçirilmiştir. Odaya sadece belirli kişilerin girmesine izin verilerek sistemin kesintisiz ve güvenilir bir şekilde çalışması için gerekenler yapılmıştır. Projenin iki temel amacı, ISO 27001 standardının gereklerini yerine getirmek ve fiziksel mekânı mümkün olduğunca iyi kullanmak olarak özetlenebilir.

Sistem Odasının yenilenme işi ile ilgili faaliyetler;

- Sistem odasının duvar çeperlerine faraday kafes sistemi kurularak manyetik alan değışimlerine ve yıldırım çarpmasına karşılık topraklama sağlanmıştır.
- Olası deprem risklerine karşın sunucuların bulunduğu kabinetler taban ve tavandan deprem kitleri ile sabitlenmiştir.
- Sistem odası zemini epoxy ile boyanarak zeminin toz tutmayacak şekilde anti statik özelliğı sağlanmıştır.
- Tavana acil aydınlatma armatürleri monte edilerek olası elektrik kesintisine karşın aydınlatma sağlanmıştır.
- Duvar çeperleri alçıpan ve yanmaz boya ile kaplanarak sistem odasının yangına suya gürültüye karşı tüm yalıtımları sağlanmıştır.
- Sistem odası dışında ups'ler için ayrı enerji odası kurulmuştur olası elektrik kaçaklarına karşı enerji odası ile sistem odası bağımsız hale getirilmiştir
- Sistem odası zemininden geçen data ve enerji kabloları birbirinden ayrı sac tavalara alınarak düzenli ve güvenli bir hale getirilmiştir
- Sistem odasına ısı nem sensörü monte edilerek herhangi bir su basmasına, yüksek sıcaklığa, elektrik kesintilerine, sunucu arızalarına, klima arızalarına, ups arızalarına, hava kirliliğine karşı teknik personellerimizi tehlike anında sms ve e-maile uyararak sistem kurulmuştur.
- Yangına karşı koruma sistemi fm200 gazı sistem odası dışına kalibrasyonu yapılarak taşınmıştır bu sayede olası yangın tehlikesinde devreye girip sunucularımıza zarar gelmeden yangını tamamen söndürecek hale getirilmiştir.
- Sistem odası zeminine menfezler konularak hava sirkülasyonu sağlanmıştır.
- Sistem odası duvarında bulunan prizlerin hepsi elektrik kaçağına karşı kaldırılarak korunaklı ups prizler halinde zemine yerleştirilmiştir.
- Sistem odası klima dış ünitelerinin üstü korumalı hale getirilerek dış etkenlerden etkilenmesinin önüne geçilmiştir.
- Sistem odası dışında bulunan kablo kanallarının üstü dış müdahalelere karşı kapatılmıştır.
- Sistem odası içinde bulunan tüm panolar bir tek panoda toplanarak düzenli korunaklı hale getirilmiştir.

FİBER OPTİK ALTYAPI ve NETWORK SİSTEMİ KURULMASI

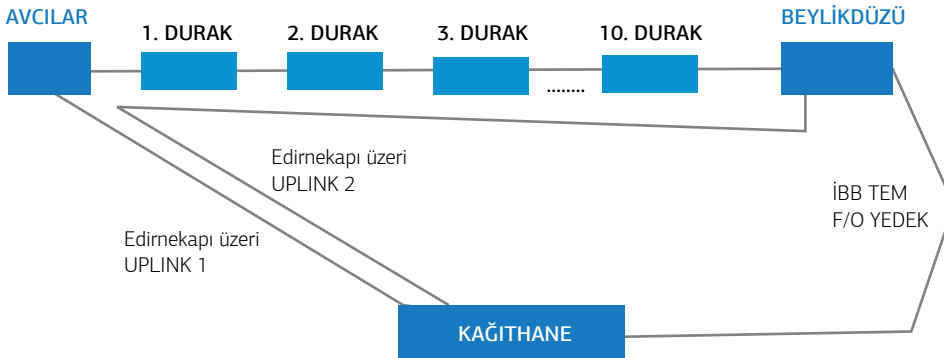
Fiber Optik Altyapı

Fiber Optik Altyapıya sahip olan güzergâh ve lokasyonlar:

- Karaköy-Edirnekapı-Kâğıthane hattı
- Metrobüs Topkapı-Avcılar hattı
- Metrobüs Topkapı-Zincirlikuyu hattı
- Metrobüs Söğütluçeşme-Boğaziçi köprüsü hattı
- Metrobüs Avcılar-Beylikdüzü hattı (Şu an yapım aşamasında)

Metrobüs hattının Avrupa yakasında (Zincirlikuyu-Avcılar) 24 core fiber optik kablo çekilmiş, oluşturulan topolojide her bir devrenin yedeği de oluşturulmuş, ileride ihtiyaç duyulması durumunda kullanılmak üzere bir kısım devreler de rezerv edilmiştir. Ayrıca İBB ve İSKİ'ye de ihtiyaç duydukları sayıda devre tahsis edilmiştir.

METROBÜS AVRUPA YAKASI CASCADE TOPOLOJİ



Metrobüs hattı Anadolu yakasında ise 96 core fiber optik kablo çekilmiş. Bir kısım devreler İETT'nin yedek devresi için kullanılmış bir kısmı ise ileride kullanılmak üzere rezerv edilmiştir. İBB ve İSKİ'ye ise ihtiyaç duydukları oranda devre tahsis edilmiştir. Karaköy-Edirnekapı-Kâğıthane arasında çekilen fiber optik kablo ise 48 core dur. Fiber optik devreler, veriyi ışık formatında ve ışık hızında ilettiği için ihtiyaç duyulan tüm bant genişliği bu altyapıyla sağlanabilmektedir.

Fiber Optik Altyapı Sistemleri Açısından

Genel Müdürlük-Çevre Birimleri ve Metrobüs hattında çekilen Fiber optik hatlar ile ilk yatırım maliyeti ve cüzi bir işletme-bakım maliyeti dışında bir maliyet söz konusu olmamakta ve altyapının mülkiyeti kuruma ait olduğu için uzun vadede maliyet anlamında avantajı söz konusu olmaktadır.

Çekilen Fiber Optik hatlar hâlihazırda 1Gbps (1024Mbps) gibi yüksek bir band genişliğiyle hizmet vermektedir. İleride ihtiyaç duyulması durumunda, kablolarda bir değişiklik yapılmadan, sadece anahtarlara takılan GBIC modüller değiştirilerek band genişliği 10Gbps'a çıkarılabilecektir.

Network Sistemleri

Metrobüste kurulan network sistemi ile ses, görüntü ve veri trafiği yedekli bir yapıyla komuta kontrol merkezine ve ilgili birimlere gönderilmektedir. Hat üzerinde herhangi bir noktada bir kesiklik olması durumunda veri akışı diğer yoldan merkeze gelmektedir. Kurulan network sistemi ile CCTV kamera görüntülerini multicasting yöntemiyle İETT ve İBB kullanıcılarına en az band tüketimiyle iletilmektedir.

4TB lık arşiv kapasitesi merkezi veri depolama sisteminin artan ihtiyaçlarından dolayı, 2012 yılında 80 TB'lık yeni bir disk (Sun Oracle 7320 storage) ile desteklenmiştir. Veri depolama ve yedekleme kapasitemiz artmıştır.

Network Sistemi Açısından

Kurulan network sistemiyle Metrobüs hattındaki veriler, uygulanan algoritma sayesinde sahadan merkeze en kısa yoldan gelmektedir. Eğer verinin geldiği yol üzerinde bir kesiklik, bir tıkanıklık söz konusu ise veri akışı alternatif yol üzerinden merkeze ulaşmaktadır. Bir durağın her iki yönündeki duraklarda da kesinti olması durumunda bu sefer doğal olarak veri iletimi sağlanamamaktadır.

Network sisteminde kullanılan anahtarlar (switchler) Layer 3 seviyesinde olup yönlendirme yapabilmektedirler. Ayrıca QoS ile görüntü ve ses gibi bazı veri türlerine trafikte öncelik sağlayabilmektedirler.

Metrobüs hattındaki kamera, anons ve yolcu erişim bilgileri birbirinden izole edilmiş olarak, merkeze ayrı kanallardan (VLAN) gelebilmektedir.

DONANIM ve SİSTEMDE YAPILAN İYİLEŞTİRMELER

Sistem ve donanım yenilenmesi için, önceden kullanılan fiziksel sunucular yerine sanal sunucular alındı. Yine bu kapsamda zamanla yetersiz kalacak olan disk alanını arttırmak için yeni storage cihazı ve yine güvenlik duvarını güçlendirmek için yeni cihaz alınmıştır. İhtiyaçları karşılamak için 500 yeni bilgisayar alınmıştır. Ayrıca sistem araçları da yenilenmiş, yeni sunucular alınmıştır.

4TB lık arşiv kapasitesi merkezi veri depolama sisteminin artan ihtiyaçlarından dolayı, 2012 yılında 80 TB'lık yeni bir disk (Sun Oracle 7320 storage) ile desteklenmiştir. Veri depolama ve yedekleme kapasitemiz artmıştır.

IBM 6m2 üzerindeki merkezi veri tabanı sunucusu 20 katı performansa sahip yeni bir sunucu ile teknoloji ve donanımı güncellenmiştir. IBM aix versiyonu da 5.3 ten 6.1 e çıkarılmıştır. Kurumumuzun en büyük veri tabanlarından Sybase IQ ve Sybase ASE üzerinde çalışacağı üst teknoloji sunuculara ihtiyacımız oluşmuştur. Bunu karşılamak için 2012 ortalarında Sybase ASE nin versiyonu yükseltilerek ASE 15.7 ye çıkarılmıştır.

Güvenlik duvarı cihazı ile hem güvenlik açıkları kapatılmış hem de uzaktan erişim için güvenli bir ortam oluşturulmuştur (VPN sistemi). Bazı çalışanların mesai saati dışında, evinden veya başka bir noktadan kuruma erişip iş yapmasını sağlayan vpn sistemi kurulmuştur (akaryakıt, çağrı merkezi-crm, network alt yapısına vpn özelliği kazandırılmıştır).

5651 sayılı yasa ile kurulumu zorunlu olan zaman damgalı log yönetimi sistemi kurulmuştur. Böylece elektronik ortamda yapılan işlemlerimiz, ihtiyaç halinde hukuki delil olarak kullanılması sağlanmıştır.

Sistem ve donanım yenilenmesi geniş kapsamlı ve süreklilik gerektiren bir çalışmadır. Bu nedenle iyileştirmeler ve ilave yatırımlar hep gerekecektir.

NETWORK YAZICILARININ KONUMLANDIRILMASI

İETT'nin Karaköy ve Metrohan binalarındaki birçok yazıcı değiştirilerek yerine merkezden izlemesi kolay olan network yazıcılar yerleştirilmiştir. Yeni yazıcı makinaları temini yerine, çıktısı alınan sayfa başına ödeme yapılacak şekilde hizmet alımına gidilmiştir. Yani kurum içinde kullanılan yazıcılar kuruma ait olmayacak, toner temini ve bakımı gibi işlemlerle de kurum uğraşmayacaktır. Yüklenici firmaya da sayfa başına ödeme yapılacaktır. Şuanda yazıcıların konumlandırma işlemi bitmiştir.

Genel Müdürlük binalarında birimlerin daha önceki süreçlerde kendilerinin temin ettiği ve plansız olarak kullandığı yazıcıları vardı. Yazıcıların birçoğu usb yazıcılar (yerel yazıcı)

olduğundan dolayı merkezden takip gibi bir sistem olmamasıyla birlikte toner, arıza, bakım veya kullanıcıların aldığı çıktılarının izlenebilirliği yoktu. Ayrıca fazla sayıda ve türde yazıcının mevcut oluşu yine toner tedariki ile ilgili sorunlar oluşturuyordu. Bu uygulama da kurum maliyetlerini oldukça arttırmaktaydı.

Bu faaliyet kapsamında iki tür yazıcı konumlandırılmıştır. Biri sadece yazıcı özelliği olan makineler, ikinci tür olarak da yazıcı+fotokopi+faks özellikli makineler kurulmuştur.

ALINAN SETLER ve ANALOG TELEFON CİHAZ ALIMI

Sayısal Telefon Santrali ile alınan setler için yeni kurulan sayısal telefon santrali ile uyum içerisinde çalışabilecek, güncel tüm teknolojileri içeren, kolay ve pratik kullanımlı ve kapasite olarak kurumun hedeflerine ve durumuna uygun olan telefon setleri araştırılıp kurumun ihtiyacı dikkate alınmıştır.

Bu faaliyet ile hayata geçirilmesinin nedeni;

- Türk Telekom'un, santrallerini analogdan sayısala dönüştürmesi,
- Sayısal Telefon Santrali'nin kurulması,
- Yeni kurulan Sayısal Telefon Santrali ile uyum içerisinde çalışabilecek, haberleşmeyi kesintisiz ve sorunsuz olarak sağlayan son teknoloji ürünü setlere ihtiyaç duyulmasıdır.

TELEFON TÜRÜ	CİHAZ MODELİ	ALIM ÂDETİ
IP Telefonlar	Avaya 1616	120
IP Telefonlar	Avaya 9641G	15
IP Telefonlar	Avaya 9670G	9
IP Telefonlar	Videophone	10
Sayısal Telefonlar	Avaya 1408	217
Sayısal Telefonlar	Avaya 1416	104
Sayısal Telefonlar	DECT 3725	78
Sayısal Telefonlar	DECT 3720	47
Analog Telefon	Analog Telefon Cihazı	200

İETT Genelinde CCTV Kurulumu Yapılmış Olan Tüm Birimler

İdaremiz Genel Müdürlük binaları ve bağlı tüm birimler dâhil toplamda 58 lokasyonda ve 78TB disk kapasitesine sahip Kapalı Devre Çevre Güvenlik Sistemleri (CCTV) mevcuttur.

CCTV Kurulumu ile aşağıdaki faydalar sağlanmıştır.

- Garaj güvenliği,
- Garajların izlenmesi, kontrolü ve görüntülerin kayıt altına alınması,
- Olayların önlenmesindeki caydırıcılık (garaj içi kazalar, hırsızlık, yaralama. vb adli olaylar),
- Birden fazla kamera için gerçek ve eş zamanlı kayıt/izleme imkânı,
- Elde edilen görüntülerin kurumsal ağ üzerinde yer alan herhangi bir bilgisayardan izlenebilmesi.

Garaj içi kamera sisteminin genişletilmesi halinde göz önünde bulundurulması gereken önemli bir husus ise kurulacak olan kamera sistemi, mevcut sistemle uyumlu ve sistemin devamı niteliğinde olmasıdır. Gerekli altyapı düzenlemelerinden sonra kameralar sisteme entegre edilecektir.

ARAÇ İÇİ KAMERA SİSTEMİ

Araç içi kamera sistemi ile otobüslerin iç ve dış ortamları, sürüş hataları, kaza halleri, araç içi gasp, yaralama, yangın, terör eylemleri gibi durumların kayıt altında olması kurumumuz için gereklidir. Araç İçi Kamera Sistemi ile otobüslerdeki güvenlik en üst düzeyde tutularak, yaşanabilecek olumsuz durumlara zamanında müdahale edilmesi sağlanmıştır.

Araç İçi Kamera Sistemleri: İdaremize bağlı 8 ayrı garajda toplam 100 adet araca Kamera Sistemi kurulmuştur. Araçların bağlı oldukları garaj ve kapı numarası bilgileri aşağıdaki gibidir

PROJE KAPSAMINDA ARAÇ İÇİ KAMERA SİSTEMİ TAKILAN OTOBÜSLER

GARAJLAR	OTOBÜS TÜRÜ	KAPI NUMARALARI	OTOBÜS SAYISI
KAĞITHANE	0345 Mercedes	97-107, 97-110, 97-122, 97-140, 97-145, 97-160, 97-173, 97-179, 97-180, 97-190	15
	İkarus	92-378, 92-379, 92-383, 92-384, 92-386	
İKİTELLİ	0345 Mercedes	2000-101, 2000-102, 2000-103, 2000-104, 2000-105, 2000-106, 2000-107	15
	Man	86-101, 86-102, 86-103, 86-104, 86-106, 86-107, 86-110, 86-112	
AYAZAĞA	İkarus	91-102, 91-103, 91-104, 91-105, 91-106, 91-107, 91-108, 91-110, 91-111, 91-112, 91-115, 91-116, 91-117, 91-118, 91-119	15
TOPKAPI	0345 Mercedes	97-215, 97-233, 98-102, 98-110, 98-151, 99-230, 99-235, 99-244, 99-246, 99-251	10
ANADOLU	0345 Mercedes	99-101, 99-102, 99-103, 99-104, 99-105, 99-801, 99-802, 99-803, 99-805, 99-809	10
SARIGAZI	İkarus	91-855, 91-861, 91-865, 91-870, 91-880, 91-890, 93-210, 93-220, 93-245, 93-257	10
ŞAHİNKAYA	İkarus	92-462, 92-561, 92-573, 92-585, 92-586, 92-607, 93-142, 93-144, 93-158, 93-193	10
HASANPAŞA	İkarus	94-101, 94-102, 94-103, 94-104, 94-105, 94-106, 94-107, 94-108, 94-109, 94-110, 94-111, 94-112, 94-113, 94-114, 94-115	15
TOPLAM			100

METROBÜS HATTI KAMERA ve ANONS SİSTEMİ

İETT'nin İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye aldığı Metrobüs sistemi, devreye alındığı günden bugüne yoğun ilgi görmektedir.

Metrobüs hattının işletmesinde elektronik sistemlerden de yararlanılmaktadır. Bunlar istasyonlarda yer alan güvenlik kameraları ve anons sistemleridir. Kameralar ile izleme merkezinden canlı olarak gözetim yapılmakta, gerek duyulan hallerde (uyarılar, ikazlar, afet veya kaza anlarında) ilgili duraklara duyurular yapılmaktadır. Kamera sistemleri ile istasyonlardaki araç ve yolcu gözlemlenmesinin yanı sıra, yolcuların can ve mal güvenliği, hat üzerindeki olası kazaların kayıt altına alınması, izlenmesi ve kontrolü de yapılmaktadır.

Metrobüs hattındaki Sefaköy – Çobançeşme ve Acıbadem – Kadıköy rampalarının inişine 2 adet led display sistemi ile radar sistemi yerleştirilmiştir. Bu şekilde araçların anlık hız bilgisi led ekranlara yansıtılmaktadır.

Sistemin sağladığı faydalar şunlardır;

- Yolcu güvenliği,
- Metrobüs hattının izlenmesi, kontrolü ve görüntülerin kayıt altına alınması,
- Olayların önlenmesinde caydırıcılık sağlanması (hırsızlık, yaralama. vb adli olaylar),
- Gerekli görülen anlarda merkezi anons sistemiyle duraklardaki yolcuların bilgilendirilmesi,
- Birden fazla kamera için gerçek ve eş zamanlı kayıt/izleme imkânı verilmesi,
- Elde edilen görüntülerin kurumsal ağ üzerinde yer alan herhangi bir bilgisayardan izlenebilmesidir.

Metrobüs hattının Avcılar-Söğütözü arasında kurulu olan CCTV ve anons sistemi ile 7 gün 24 saat istasyonların izlenmesi ve merkezden anons yapılabilmesi için gerekli sistem yapısı sağlanmıştır. Olumsuzluk durumunda da sistem bu tarihteki görüntüleri vererek olayla ilgili görsel kanıtlar sunmaktadır. Anons sistemi de ihtiyaç durumlarında yolcuların bilgilendirilmesi için kullanılabilir durumdadır. Sistemin sürekliliğinin sağlanması da bizim için önemli bir performans göstergesidir. Bu nedenle personelimiz takip ve destek faaliyetlerini sürdürmektedir. Avcılar- Beylikdüzü hattına da projenin uygulanması için çalışmalara başlanmıştır. Amaçlanan izleme, güvenlik, kayıt, kontrol ve bilgilendirme yapısı bu etapta da devam edecektir.

METROBÜS HATTI LED'Lİ RADAR SİSTEMİ

Metrobüs güzergâhı boyunca 2 noktada (Sefaköy – Çobançeşme ve Acıbadem – Kadıköy rampalarının inişlerinde) kullanılmak üzere, araç hızlarının anlık bilgisini gösterecek LED'li radar sistemi kurulmuştur. Böylece hız limitini aşan sürücülerin otokontrolünü sağlayacak bir led'li gösterge sisteminin Metrobüs güzergâhı üzerine kurulmuştur. Radar sistemi aracın hızını algılamakta ve gösterge panosuna ileterek anlık hızın görüntülenmesini sağlamaktadır. Yazılım sayesinde radar sistemi ile entegrasyon sağlanmaktadır. Böylece Metrobüs araç hız bilgilerini ve hız limiti üzerindeki araçların hızları led display ekranda gösterilmektedir. Bu sayede araç sürücüleri kendi hızlarını bu büyük panolarda görerek kendi hız kontrollerini sağlamaktadır. Bir çeşit uyarı mekanizması gibi çalışan sistem hız limitine uymamaktan kaynaklı kazaları azaltacağı düşünülmektedir. Metrobüs hattındaki Sefaköy - Çobançeşme ve Acıbadem - Kadıköy rampalarının inişine 2 adet led display sistemi ile radar sistemi yerleştirilmiştir. Bu şekilde araçların anlık hız bilgisi led ekranlara yansıtılmaktadır.

İŞYERİ SAĞLIK BİRİMİ OTOMASYONU

İETT'de sağlık hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülebilmesi için "İşyeri Sağlık Birimi Otomasyonu Projesi" hayata geçirilmiştir. Defter üzerinden elle yürütülen tüm sağlık işlemlerinin dijital ortamda yapılabilmesi sağlanmıştır. Bu şekilde daha hızlı ve kaliteli bir hizmet sunulmaktadır. Ayrıca da elektronik ortamda veriler tutulduğundan da hasta takibi ve raporlamalar da kolayca yapılabilir. Yazılım, Sağlık Müdürlüğü'nün 32 personeli tarafından tüm sağlık birimlerinde kullanılmaktadır.

Servera kurulan sağlık otomasyon programı, web tabanlı olduğu için erişim intranet üzerinden her yerden sağlanmaktadır. LDAP bilgisiyle, ilgili personel kendi yetkisi dâhilinde sisteme giriş yapmaktadır.

Uygulamaya konulan İşyeri Sağlık Birimi otomasyonu yazılımı aşağıdaki modül başlıklarının altında belirtilen özellikleri içermektedir. Modüller altında yapılan işlemler aşağıda sıralanmıştır:

Kâğıt ortamında kayıt kaldırıldığından evrak hazırlama süreleri kısalmış, dolayısı ile de hastaya daha çok zaman ayrılmaya başlanmıştır. Elektronik ortamda yapılan hasta takibi ile tedaviler daha başarılı sonuçlar vermiştir.

Dijital Personel Kartı

Bir personelin sağlık, özlük, özgeçmiş, alerji, kronik hastalık, özür durumu, istirahat-sevk durumu vb. verilerinin bir arada görülebilmektedir.

Personel bilgilerini, insan kaynakları veri tabanından ve otomatik olarak güncellemektedir.

Dijital Dosya Eklenti Modülü

Yazılım, personellere ait dijital sağlık dosyalarını (MR, Akciğer grafisi, heyet raporları, meslek hastalıkları ve hastane raporları, odio grafisi vb.) sistem üzerinden sistemin kurulu olduğu bilgi işlem sunucularına ekleyebilme, personel kartından bu eklentilere anında ulaşma ve gerektiğinde detaylı sorgulama imkanı vermektedir.

Muayene Modülü

İşe giriş muayenesi, periyodik muayene, iş kazası muayenesi, acil müdahale poliklinik muayenesi, odio muayenesi ve takibi (excelden otomatik odio verisi transfer imkânı, otomatik odio grafik çıktıları), kontrol muayenesi, heyet raporları takibi, işe dönüş muayenesi izlenebilmektedir.

Sağlık biriminde yapılan işlerin takibi yapılmaktadır.

Dışarıdan alınan istirahat ve raporların kaydı ve takibi yapılmaktadır.

Dışarıdan konulan teşhis ve yazılan ilaçların kaydı ve takibi (tarihlere göre) de yapılmaktadır.

Dijital reçete yazdırılabilmektedir.

Kan tahlillerinin idare laboratuvarın senkronizasyonu sağlanmıştır.

Stok Takibi Modülü

Stok takibi yapılmaktadır.

İlaç veri tabanına yönelik SGK bazında geçerli güncellemeleri alabilme özelliği vardır.

Sorgulamalar ve Raporlar Modülü

Tüm sorgu sonuçlarını excel'e aktarabilmektedir.

Poliklinik sorgulama, hastalık sorgulama, muayene sonuç sorgulaması yapmak.

Sevk, istirahat, kayıp gün sorgulaması yapmak.

Dönüş ve kontrol muayenesi bekleyenler sorgulaması yapmak.

Personel bazında aylık ve yıllık muayene, sevk, istirahat sayılarını sorgulamak.

Departman ve bölüm bazında aylık muayene sayılarını sorgulamak.

Teşhis bazında aylık muayene sayılarını sorgulamak.

Personel bazlı sorgular (tansiyon- nabız, odio, kan grubu, aşı sorgulama) yapmak.

Sağlık personelinin web üzerinden kolayca bağlanarak çalışanların; muayene, aşı ve iş kazası gibi durumlarını kayıt altına almaları sağlanmıştır. Ayrıca uygulama; takip ve raporlamalarını dijital ortamda oluşturup daha etkin, hızlı ve kaliteli sağlık hizmeti sunulmasını sağlar. Kâğıt ortamında kayıt kaldırıldığından evrak hazırlama süreleri kısalmış, dolayısı ile de hastaya daha çok zaman ayrılmaya başlanmıştır. Elektronik ortamda yapılan hasta takibi ile tedaviler daha başarılı sonuçlar vermiştir.

KURUM İÇİ MOBİL UYGULAMALAR

İETT Genel Müdürlüğü'nün sahip olduğu filo büyüklüğü, çalışan personel sayısı ve hizmet verdiği İstanbul nüfusunun büyüklüğü düşünüldüğünde yönetiminin ne kadar zor olduğu

anlaşılmaktadır. Bundan dolayı yöneticilerin işini kolaylaştıracak ve anında bilgi sağlayarak duruma müdahale etme fırsatı verecek akıllı cihazlar vasıtasıyla kullanılacak mobil uygulamaların gerekliliği anlaşılmıştır.

Mobil uygulamalar için geliştirilen projede öncelikle idare için akıllı cihazlar alınmış ve İETT'nin kendi iç uygulamalarında kullanabileceği bir mobil uygulama geliştirilerek kullanıma sunulmuştur. Geliştirilen Mobil İETT uygulaması, Yönetim Bilgi Sistemleri, Toplantı İzleme, Mobil Bayiler, EYS ve Güncel modüllerinden oluşmaktadır. Bu proje sonucunda yöneticiler, istedikleri verilere istedikleri zamanda kolayca ulaşabilecek ve kararlarını zaman kaybetmeden verebilecek hale gelmiştir.

Akıllı cihazlar için kurum içi geliştirilen mobil uygulama ile kullanıcılara aşağıdaki raporlar online ve hızlı bir şekilde sunulmaktadır.

- Yönetim raporları
- İşletme raporları
- Kurumsal izleme raporları
- Metrobüs canlı kamera izleme

Yetkili personel İETT Mobil uygulaması ile her an bilgiye erişebilir durumdadır. Mobil İETT yazılımı tamamlanmış ve cihazların ilgililere teslimi yapılarak proje uygulamaya geçirilmiştir. Uygulama Yönetim Bilgi Sistemi (YBS) erişimi sürekli ve kolay kılınmıştır.

Uygulama ile Toplantı İzleme, Mobil Bayiler, EYS ve Güncel uygulamalarına erişim tek ekranda toplanmıştır.

YBS modülü kullanıcının belirleyeceği tarihler arasında İETT'nin gelir bilgisini otoriteler bazında grafiksel olarak gösterilmektedir.

Otobüs işletme menüsü altında garajlar bazında görevde olan şoför sayıları görülmektedir. YBS modülü içinde Araç Bakım menüsü altında garaj bazında bakımda ve seferde olan araç bilgilerine ulaşılmaktadır.

Uygulama içinde Güncel modülü altında kurumun yayındaki ihaleleri ve detayları görülmektedir.

Yine Güncel modülü altında İETT hakkında gazete haberleri kupürleriyle birlikte gün bazında gösterilmekte ve rahat okunması için yakınlaştırma ve uzaklaştırma fonksiyonları olmaktadır. Kurum bünyesindeki haberler de Güncel'de gösterilmektedir.

Toplantı izleme modülü altında, kullanıcılar o ayki toplantılarını görüntüleyebilmekte ve seçtikleri bir toplantı ile ilgili alınan kararların detayına ulaşabilmektedirler.

Bayiler bölümünde mobil bayiler harita üzerinde gösterilmekte ve bayilerin aktif ya da pasif olduğu bilgisi güncel olarak takip edilmektedir.

Uygulama içinden Entegre Yönetim Sistemi (EYS) menüsü altında kurum içinde kullanılan EYS sistemine de erişim sağlanmaktadır.

Mobil İETT uygulamaları kapsamında kullanıcıların bilgiye erişimi kolaylaşmıştır. Analiz ve değerlendirme süreci kısaldığından olaylar karşısında İETT'nin kurum olarak tepki süresi kısalmıştır. İlerleyen zaman içinde de bu olumlu gelişmeler yolcuların hizmet kalitesinin arttırarak, hedeflediğimiz müşteri memnuniyetini yakalamamızı sağlayacaktır. Ayrıca doğru zamanda doğru bilgiye ulaşmak tüm süreçlerimizi de iyileştireceği muhakkaktır. Uygulamanın organizasyon içinde alt birimlere doğu daha da yaygınlaştırılarak özellikle otobüs işletme dairesince gerçekleştirilen denetimlerde ve garajlarımızdaki bakım onarım süreçlerinin iyileştirilmesi amacıyla da kullanılabilir.

ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

Araç içi yolcu bilgilendirme sistemi AkYolBil Projesinin önemli bir ayağını teşkil eder. Araç içi yolcu bilgilendirme sistemi; araç içlerinde yolcuların görebileceği yerlere montajı yapılan LCD ekranlardan ve ses veren hoparlörlerden oluşan bir sistemdir. Yolcular araç içinde seyahat ederken hem varacakları durakları görecek hem de sesli anonslar ile uyarılacaktır. Sistemin hem sesli hem de görsel olması erişilebilirlik açısından da önemli bir katkı sağlamaktadır. Çalışmalar yeni eklenen hatlar ve otobüsler için de 2012 yılında devam ettirilmiştir.

Araç içi bilgilendirme sistemi ile;

- Yolcuların yolculuk sürecince sesli ve görsel olarak bilgilendirilmesi,
- Yolcunun ineceği yere kaç durak kaldığının bilgisinin gösterilmesi,
- Engelli vatandaşların kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan seyahat edebilmeleri,
- Engelli vatandaşların yardımsız nerede inebileceklerini bilebilmeleri,
- Yolcuları doğru bilgilendirmek,
- Güvenle daha rahat bir yolculuk yapılmasını sağlamak,
- Toplu taşıma ile ilgili duyuruların yolculara kolayca duyurulması,
- İstanbul ile ilgili önemli bilgilerin aktarılması,
- Yolcu memnuniyetinin artırılması sağlanmıştır.

ORAYA NASIL GİDERİM? UYGULAMASI

İstanbul ilindeki toplu taşıma araçları (İETT hatları, metro, tramvay) ile entegre olarak vatandaşların bir yerden bir yere hangi ulaşım çözümleri ile gidebileceğini gösteren bir web uygulamasıdır. Uygulamaya kurumumuzun resmi internet adresi olan www.iett.gov.tr den ulaşılmaktadır. Aktif olarak birçok vatandaşın kullandığı bir uygulamadır. Resmi sitemizden girerek kolayca kullanılmaktadır. İstanbullularca aktif kullanılan ve memnuniyet verici bir proje olmuştur.

Önceki yıllarda başlayan geliştirme çalışmaları raylı sistem ayağının da eklenmesi 2012 yılında şu anki haline gelmiştir.

Oraya nasıl giderim uygulaması ile kurumun verileri internet üzerinden kullanıcıların sorgulamasına açılmıştır. Burada toplu ulaşım kullanıcısı gitmek istediği yer ile bulundu yer bilgilerini girerek ulaşım alternatiflerini sorgulamaktadır. Uygulama ile hem biniş-iniş durakları, hem yolculuk süreleri hem de kullanılacak bilet adetleri bilgileri verilmektedir. Ayrıca alternatifler varsa onları da sıralamaktadır. Hatların saat ve durak bilgilerini verdiği gibi hatların güzergâhlarını da harita üzerinde gösterir. İETT ye ait veriler ve diğer toplu taşıma alternatiflerine ait veriler bir noktada toplanarak, sorgulamayı yapan kişilere güzergâh ve ulaşım alternatifi sunan bir yazılım geliştirilmiştir. Yazılım internet sitemize konularak online kullanıma açılmıştır. Aşağıda sorgulama ekranı görülmektedir.

Geliştirme sonucunda dışarıya açılan sorgulama ekranı ile İstanbulluların müşteri memnuniyetinin arttığı düşünülmektedir. Uygulama ile kullanıcılar online olarak kısa süre içinde aşağıdaki bilgilere erişebilmektedirler:

- Alt alta ulaşım alternatifleri sıralanır.
- Sistem iniş ve biniş duraklarını verir.
- Hat numarasını verir.
- Gidilecek durak sayısı belirtilir.
- Gidiş süresi belirtilir.

- Bilet tutarı belirtilir.
- Toplu olarak yolculuk süresi ve maliyeti hesaplanır.
- Hatların harita üzerinde güzergâhını gösterir.
- Hatların saat bilgileri verilir.
- Hattın durak detayları görülür.

DURAKLARDA KARE KOD (QR KOD) UYGULAMASI

Her geçen gün teknoloji hızla değişmektedir ve bu durumda taşımacılık sektörünü yakından ilgilendirmektedir. Daha etkin hizmet vermek için barkod teknolojisinde son uygulama olan QR kod uygulaması İETT bünyesinde de benimsenmiştir. Öncelikle QR kod (Kare kod) uygulamasının üzerine yüklenebilecek bilgi ve sağlayacağı görsellik nedeniyle uygulamanın öncelikle yolcu bilgilendirilmesinde kullanılması düşünülmüştür. Projenin test uygulamaları akıllı duraklarda başlamıştır. Durağa yapıştırılan QR kod sayesinde, akıllı cihazı olan yolcumuz QR kodu telefonu ile okutacak ve durağa gelen otobüslerle ilgili hat/saat/otobüs tipi gibi bilgileri telefonundaki uygulamada görecektir. Uygulamanın halka tanıtımı da yapılmaya başlanmış ve 2013 yılında da tüm İETT duraklarında yaklaşık 11.000 durakta kullanılması için çalışmalar da başlamıştır. Mobil cihazların kameralarından okutulabilen özel matriks barkod (veya iki boyutlu barkod) türüdür. Cep telefonlarının kameraları aracılığıyla kaydedilen görsel çözümlenerek barkod içeriği kullanıcıyı internet adresine, e-mail adresine, telefon numarasına, iletişim bilgilerine, SMS/MMS veya coğrafi konum bilgisine yönlendirebilir.

Kurumdaki QR kod uygulamasının öncelikle duraklarda yolcu bilgilendirmesi amacıyla kullanılması düşünülmektedir. Yolcuların daha kolay ve daha az maliyetle bilgilendirilmesi yapılabilecektir. Bilgilendirme panolarından, uygulaması ve yaygınlaştırması daha kolay olan bir uygulamadır. Mevcutta var olan bilgiyi farklı bir platform üzerinden, donanım ve bakım maliyetine katlanmadan (bilgilendirme panoları) sadece yazılım maliyetine katlanarak paylaşabileceğiz. Barkodları duraklarımıza yapıştırdıktan sonra merkezi yazılım üzerine bilgiyi yükleyeceğiz ve toplu taşıma müşterisi kendi cihazı ile bilgiye erişecektir. Uygulama henüz test aşamasındadır.

Duraklarda QR Kod Uygulaması ile

- Durağa Gelecek toplu taşıma aracı türü (İETT, Özel, Express vb.),
- Otobüs Hat Numarası,
- Hareket yönündeki son durak adı,
- Toplu taşıma aracının duraktan geçme sıklığı,
- Durağa gelecek aracın anlık durumu (arıza durum bilgisi, trafik yoğunluğu nedeniyle yavaş seyir izleme),
- Toplu taşıma aracının tahmini varış süresi,

QR kod uygulaması ile yukarıdaki bilgiler yolcu ile paylaşılacaktır.

Duraklarda kullanımıyla ilgili testler sürmektedir. En kısa sürede kullanımına geçilecektir.

AKILLI DURAKLAR

Akıllı duraklar AkYolBil Projesinin önemli bir ayağını teşkil eder. Akıllı duraklar, üzerinde GPRS iletişim modemi, yolculara sistemden gelen bilgileri aktaracak LCD pano, FM verici ve engelli tanıma aracı bulunan duraklardır. Proje kapsamında İstanbul'daki birçok durak yenilenerek

Akıllı duraklar AkYolBil Projesinin önemli bir ayağını teşkil eder. Akıllı duraklar, üzerinde GPRS iletişim modemi, yolculara sistemden gelen bilgileri aktaracak LCD pano, FM verici ve engelli tanıma aracı bulunan duraklardır.

2012 yılında da akıllı durak haline getirilmeye devam edilmiştir.

Duraklar yenilenerek üzerlerine GPRS iletişim modemi, yolculara sistemden gelen bilgileri aktaracak LCD pano, FM verici ve durak bilgisayarını yerleştirilmiştir.

Akıllı duraklar ile;

- Durakların yolcu yoğunlukları zamanları ile birlikte izlenebildiğinden hat/sefer planlamalarına veri sağlanmaktadır.
- Elde edilen verilere göre gerekli hat/durak ayarlamaları yapılabilmektedir.
- Hatların planlama ve işletme faaliyetleri için önemli bilgiler elde edilmektedir.
- Duraktaki yolculara LCD panolarla anlık bilgi aktarılmaktadır.
- Engelli vatandaşlarımız kendilerine verilen İETT Ücretsiz Seyahat Kartını (Elektronik kart) durak bilgisayarına okutarak durağa gelecek otobüsleri ve hat numaralarını FM radyo üzerinden dinleyebileceklerdir. (Radyo frekansı 107.9)

Durak bilgisayarına okutulan engelli kartı ile sistem engelli ile ilgili bilgiyi merkeze göndererek, şoförlerin durakta engelli yolcu olduğu ile ilgili bilgiyi almaları sağlanmaktadır. Şu an için 750 akıllı durak bulunmakla birlikte 2012 sonu itibari ile de 116 adet Transfer Noktası'na LCD ekran montajı yapılmıştır.

DIGITAL SIGNAGE UYGULAMALARI

İETT Genel Müdürlüğünün birimlerinin İstanbul'un dört bir yanına dağılmış olması ve çok sayıda personel çalıştırması nedeniyle personeline etkin ulaşmakta zaman zaman zorlanmaktadır. Üst yönetimce, öncelikle personeline sonra da toplu taşıma müşterisine istenen yayınları yapmak amacıyla Digital Signage uygulaması hayata geçirilmiştir. Digital signage teknolojisi, kuruma ve kişilere özel yayın akışları hazırlayabilme kabiliyetine sahip hedef odaklı çalışabilen ve internet teknolojilerini kullanan bir yayın sistemidir. Bu sistemin kullanımı ile yönetim istediği bilgiyi istediği kişilere LCD monitörler vasıtasıyla toplu olarak iletme imkânına kavuşmuştur.

Uygulama ile yönetilebilen ve kontrol edilebilen etkili bir iletişim platformu oluşturulmuştur. Ayrıca sistem kurumsal iletişimden, reklama kadar birçok farklı alanda da istenirse kullanılabilir.

Belirtilen noktalara (iş teviziler, yemekhaneler, tünel girişleri, seyahat kartı büroları, Metrohan binası girişi ve bekleme odası) LCD panoların montajı ile bunların yönetimini yapacak merkezi yazılımın alımını ve kurulumu yapılmıştır. Uygulama kapsamında 24 noktaya bilgilendirme ekranı yerleştirilerek merkezi yayın yapacak yapı sağlanmıştır.

Sistemin İETT'de Kullanım Alanları

- İşletmelerde iş tevizilerde hat ve şoför ile ilgili duyuruların yayınlanması,
- Otobüs İşletme Daire Başkanlığının genel ve garajlarla ilgili duyurularını istediği gibi yapabilmesi,
- İş tevizilerin yerel duyurularını yayınlaması,
- Seyahat Kartları bürolarında kart bilgilerinin ve sıra numaralarının gösterimi,
- Yolcu Bilgilendirme verilerinin gösterilmesi,
- Tünelde tanıtım ve bilgilendirme filmlerinin dönmesi,
- Haber yayını yapılması,
- İstediği durumlarda merkezden mesaj gönderilmesi,

Digital signage yönetim yazılımı ile tek noktadan ekran tasarımları yapılmakta ve yayına hazırlanmaktadır. Ayrıca ekranlara uzaktan erişim sağlayan sistem, merkezden İETT'nin tüm lokasyonlarına dağılmış olan bu etkili yayın araçlarının kontrol edilmesini sağlamaktadır. Sistem LCD panoların arkasındaki mini PC'ler ve onların merkezi sistemle olan ağ bağlantısı vasıtası ile çalışmaktadır. Oluşturulan yayın akışı ağ bağlantısı vasıtası ile bu mini PC ye aktarılmaktadır. Bu iletişim ağı da uzaktan kontrole imkân vermekte ve uzaktan müdahale ile sorunlar çözülebilmektedir.

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ YAZILIMI

Entegre Yönetim Sistemi faaliyetlerinin elektronik ortamda yürütülmesi için, 2012 yılında yeni ve profesyonel bir yazılım kurum çalışanlarının kullanımına sunulmuştur.

Kurumda kullanılan EYS ve ileride kurulacak olan diğer Yönetim Sistemlerinin (ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 20001 ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) elektronik/sayısal ortamda takibini, kullanımını, paylaşımını, yedeklenmesini, güvenliğini ve entegrasyonunu sağlayacak Yazılım Programının kurularak kullanılabilir duruma getirilmesinin ve sürekliliğinin sağlanmasıdır.

Yazılımın kapsamı aşağıdaki modüllerden oluşmaktadır:

- Doküman yönetim modülü
- Düzeltici/önleyici faaliyetler yönetimi modülü
- Şikayet yönetim modülü / iç-dış müşteri ilişkileri modülü
- Denetim / iç tetkik yönetim modülü
- Anket yönetimi / iç-dış müşteri araştırması modülü
- Genel aksiyon yönetim modülü / yönetim programları modülü
- Yönetim gözden geçirme modülü
- İş sağlığı ve güvenliği risk yönetimi modülü
- Çevresel boyutlar ve etkileri (risk yönetimi) modülü
- Atık yönetimi modülü
- Eğitim modülü
- Cihaz ve kalibrasyon yönetimi modülü
- Bilgi güvenliği ve varlık risk yönetimi modülü
- Süreç yönetimi modülü
- Öneri yönetimi modülü

Yazılımın tedarikinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile beraber çalışılmıştır. Yazılıma Ekim 2012 itibari ile kurumsal portaldan üzerinden ulaşılmaktadır.

HAT AĞI OPTİMİZASYON ve SİMÜLASYON YAZILIMI

Hat optimizasyon ve simülasyon uygulaması ile İstanbul'un tüm linkleri çizilerek, araç ve yolcu atamaları yapılabilmektedir. Yaya ve toplu ulaşım simülasyonları gerçekleştirilebilmektedir. Bu çalışmalar sonucunda hat ağımızın optimizasyonu sağlanarak planlama çalışmalarının etkinliği artırılabilir.

MOBİL PKDS UYGULAMASI

İETT ve ÖHO araçlarının validatör cihazları bir PKDS terminali olarak çalışacak şekilde ayarlanmıştır. Denetim, hat bakım, hat yönetim ve araç bakım saha personelinin kayıtları bu

Harcama otomasyon sistemi; Harcama talimatının hazırlanıp ihale işlemlerinin tamamlanmasından başlayarak, ödeme işlemlerinin gerçekleşmesine kadar olan süreci elektronik ortamda kayıt altına alan ve bu sayede önceki süreçlerin kontrolünü de otomatik olarak sağlayan bir sistem temelinde tasarlanmıştır.

araçlar üzerinden alınarak harita ile karşılaştırılmakta ve personelin devam kontrolü bu şekilde yapılmaktadır. 2011 yılında başlanan çalışmalar 2012 de devam ettirilmiştir.

HARCAMA OTOMASYON SİSTEMİ

Bu sistem; harcama talimatının hazırlanıp ihale işlemlerinin tamamlanmasından başlayarak, ödeme işlemlerinin gerçekleşmesine kadar olan süreci elektronik ortamda kayıt altına alan ve bu sayede önceki süreçlerin kontrolünü de otomatik olarak sağlayan bir sistem temelinde tasarlanmıştır. Bu sistem gereksiz kontrolleri ortadan kaldırarak zaman ve iş gücü tasarrufu sağlamaktadır. Sistem tüm taahhütler için ayrı bir takip numarası atayarak, hem süreç takibini kolaylaştırmakta hem de arşiv ve raporlama için kolay erişilebilirlik sağlamaktadır.

- Kurum süreçlerine uygun tasarım
- Satın Alma- Stok-Harcama Birimi- Muhasebe arasında entegrasyon
- Sistem kontrolleri sayesinde doğru sonuca ulaşma
- İhtiyaç duyulan raporların üretilmesi
- Karar mekanizmalarını yönlendirici ve hızlandırıcı uygulamalar
- Harcama evraklarının tasnifi ve arşivlenmesinin de tekdüzeliğinin sağlanması
- Ödemelere esas teşkil eden belge, cetvel ve raporların otomatik oluşturulması
- Düzenlilik denetim sürecini kolaylaştırma ve hesap verilebilirliği tam olarak sağlama
- Yetki-sorumluluk dengesinin sağlanması

SİSTEM BÖLÜMLERİ

- İhale ve Taahhüt Takip
- Sipariş Oluşturma ve Teslim Takip
- Hakkedilmiş Düzenleme
- Personel Giderleri Tahakkuk ve Takip
- Yurt İçi ve Yurt Dışı Harcırah Düzenleme
- Avans ve Kredi İşlemleri
- Elektrik, Su ve Doğalgaz Fatura Ödeme İşlemleri
- Ödeme Uygunluk Kontrolleri ve Ödeme
- Firma Bilgi Sistemi
- İhale Listesi vb. Raporlamalar
- Rol ve Yetki Tanımları

FATURA TAKİP SİSTEMİNİN OLUŞTURULMASI

Enerji tüketim verilerinin sürekli izlenebildiği, ölçülebildiği bir enerji yönetim sistemi kurmak, analiz ve raporlar oluşturarak üretim, tüketim ve satın alma olanaklarının araştırılarak enerji performansının sürekli iyileştirilmesini sağlamak enerji yönetim planı ile varılmak istenen temel hedeflerdendir.

Enerji performans göstergeleri enerji tüketimi ile ilgili en temel bilgileri verebilmelidir.

Belirlenen en önemli performans göstergeleri;

- Enerji kullanımı,
- Enerji tüketimi,
- Tasarruf potansiyeli ve yapılan tasarruflar,
- Enerji yoğunluğudur.

İşletmemize ait elektrik, su, doğalgaz fatura verilerinin sistemli bir şekilde girişlerinin yapılarak gerçek tüketim değerlerimize ulaşmak, fatura bedellerine gerekirse itiraz edebilmek, yanlış uygulamaların önüne geçebilmek enerji tüketimlerimizi lokasyon bazında doğrudan takip etmek, aktif güç, reaktif güç, kapasitif güç dengesini sağlamak, olası cezaların vaktinde önüne geçmek ve gerekli raporları aylık-senelik olarak sağlıklı bir biçimde alınmasını sağlamak amacıyla “Fatura Takip Programı” yazılımı projesi gerçekleştirilmiştir.

Program elektrik, su ve doğalgaz sözleşmelerini ve faturalarını etkin bir şekilde yönetmemizi ve raporlamamızı sağlamaktadır. Yazılım dili olarak C-Sharp kullanımı sağlanmıştır.

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİNDE İYİLEŞTİRME

İşletmemiz bünyesinde hizmet vermekte olan araçlar yıllık ortalama 95 milyon lt’lik akaryakıt tüketmekte olup, bunun için ortalama 320 milyon TL’lik akaryakıt alımı yapılmaktadır. Toplu ulaşım sektörünün lider kuruluşu olan işletmemizin akaryakıt için ödediği bedel, bütçesindeki gider kalemleri arasında önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle akaryakıt tüketiminin iyi bir şekilde kontrol altında tutulması gerekmektedir. Akaryakıt otomasyon sistemi kurulmadan önce akaryakıt tüketimleri manuel olarak kayıt altına alınmaktaydı. Manuel kayıt sistemi, akaryakıt stok durumu ve sarfiyatının sağlıklı bir şekilde takip edilmesini zorlaştırmaktaydı.

Akaryakıt otomasyon sistemi sayesinde hem akaryakıt stok ve sarfiyatının kontrol edilmesi önemli oranda kolaylaştırılmış oldu.

Akaryakıt otomasyon sistemi ile hizmet araçları da dahil olmak üzere toplam 2850 aracın akaryakıt sarfiyatı ve stok durumu kontrol edilerek her türlü veri ve bilgi akışı düzenli olarak raporlanabilmektedir. Ayrıca, araçlara takılan taşıt tanıma üniteleri sayesinde araçların plaka ve yakıt sarfiyat bilgileri kontrol altına alınarak, ihtiyaç duyulan bilgi ve veriler ışığında ilerleyen yıllarda akaryakıt tüketimimizle ilgili stratejik öngörüler oluşturulmasına katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda, akaryakıt otomasyon sistemi ile hem araçların akaryakıt tüketimleri kontrol altında tutulmakta hem de tank otomasyon sistemi sayesinde akaryakıt stok durumumuz anlık olarak takip edilebilmesinden dolayı iş gücü kaybının önüne geçilmiştir.

Her bir akaryakıt tankının içerisine yerleştirilen probalar ile tank içerisindeki yakıt seviyesi anlık olarak sisteme aktarılmakta, tank içerisinde herhangi bir sızıntı olup olmadığı kontrol edilmekte ve ayrıca yakıt seviyesinin durumuna göre de akaryakıt siparişi verilmektedir.

Akaryakıt otomasyon sistemi ile birlikte;

- Gelen akaryakıtın fatura bilgileri ile tanka boşaltılan akaryakıt bilgileri tank otomasyon sistemi ile bilgisayar ortamında karşılaştırılarak, yakıt miktarının fatura kontrolü yapılmaktadır.
- Gerekli bilgi ve verilerin anlık olarak sisteme aktarılması ile iş gücü kayıpları minimize edilmektedir.
- Yakıt miktarları anlık olarak sisteme aktarıldığı için tank içerisinde herhangi bir sızıntı ve kaçak olup olmadığının kontrolü sağlanmaktadır.
- Araçlara verilen yakıt sisteme aktarıldığı için gerek araç bazında gerekse garaj bazında yakıt tüketimleri raporlanabilmektedir.
- Raporlama özelliği ile sistemden akaryakıt tüketimleri sağlıklı bir şekilde görülebildiği için akaryakıt alımı ile ilgili stratejik ön görülerin oluşmasına katkı sağlamaktadır.

FİZİKİ KAYNAKLARIN İYİLEŞTİRİLMESİ

HİZMET BİNALARI ve GARAJLARIN MODERNİZASYONU

KATI ATIK DEPOLAMA ALANLARININ YAPILMASI

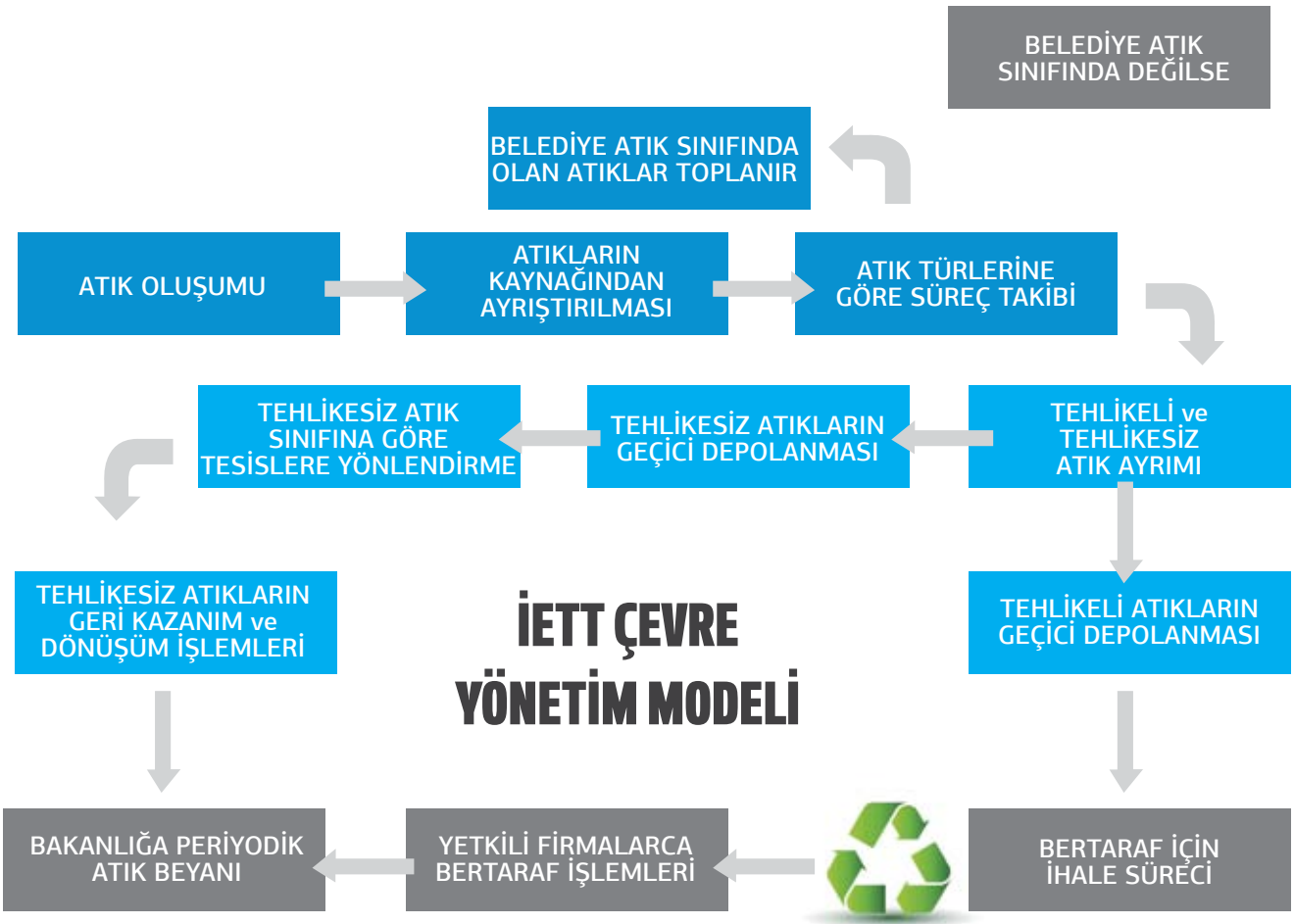
İdaremiz garajlarındaki faaliyetler sonucu çeşitli atıklar ortaya çıkmaktadır. Kurumumuzda uygulanmakta olan Entegre Yönetim Sistemi kapsamında Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatlarına uyulması gerekmektedir. İdaremiz çevreye duyarlı bir kamu kuruluşu olarak ortaya çıkan atıkların toplanması, ilgili firmalarca bertarafı veya geri dönüşüme gönderilene kadar olan sürecini izleme, yönetme amacıyla Atık Yönetim Planı oluşturulmuştur. Bu plan doğrultusunda Çevre Kanunundaki ilgili yönetmeliklere uygun olarak Katı Atık Depolama Alanları yapılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Yapılan çalışmalar doğrultusunda tüm garajlarımızda katı atık depolama alanları oluşturularak, garajlarımızdaki görüntü kirliliği ortadan kaldırılmış, atıklarımızın düzenli bir şekilde depolanması ile çevreye verebileceği zararlar en aza indirilmiştir ve garajlarımızdaki personele kullanım ile ilgili gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır.

Katı Atık Depolama Alanı

Atıkların özelliklerine göre sınıflandırılması (tehlikeli atık, inert atık vb.) ve diğer atıklarla karıştırılmaması için ayrı ayrı biriktirilmesi amacıyla ilgili yönetmeliklere uygun olarak içerisine forkliftin girebileceği, etrafı ve üst yüzeyi kapalı, zemin geçirimsizliği sağlanmış ve olası sızıntıların bertarafı amacıyla ızgara ve kanalları bulunan, kilitlenebilen giriş kapısı bulunan ve ihtiyaca göre boyutlandırılan, atıkların bertarafı veya geri dönüşüme gönderilmeden önce geçici olarak depolanması için tesis edilmiş alanlardır.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, yürüttüğü faaliyetlerden kaynaklı çevresel etkileri iyileştirmek amacıyla çevre ve insan sağlığının korunmasına yönelik çalışmalarını aşağıdaki yönetim modeline uygun şekilde devam ettirmektedir.



KOMPANZASYON SİSTEMİ KURULMASI ve PUANTLI TARİFEYE GEÇİŞ

KOMPANZASYON SİSTEMİ KURULMASI

Bir endüstriyel tesiste elektrikle çalışan bobinler reaktif enerji (+i) tüketirler. Buna endüktif reaktif enerji denir. Bu tüketim bobinin gücü ile doğru orantılı olarak değişir. Kondansatörler, kapasitif reaktif enerji (-i) üretirler.

Kompanzasyon sistemi, tesiste çalışan bobinlerin tükettiği reaktif enerji kadar, devreye bağlanan kondansatörler vasıtası ile reaktif enerji üretmektir. Ölçme sistemindeki sayaçlar anlık olarak, sistemde tüketilen ve üretilen reaktif enerjinin vektörel olarak bileşkesini kaydederler.

Kompanzasyon sisteminde bağlı olan reaktif güç kontrol rölesi sürekli sistemi takip eder ve ihtiyaç olan kondansatörü devreye alır ve ihtiyaç fazlası kondansatörü devreden çıkarır.

Bu sistem iyi çalışmaz, endüktif enerji tüketimi aktif enerji tüketiminin % 20 sinden fazla olur veya üretilen kapasitif enerji tüketimi aktif enerji tüketiminin % 15 inden fazla olur ise bu tüketimler elektrik faturasına yansıtılır.

İdaremize bağlı 22 adet tesiste Kompanzasyon Sistemi kurulmuş olup uzaktan takip sistemi ile kontrolü sağlanmaktadır.

NO	HİZMET ve TESİSLERİMİZ
1	Edirnekapı Garajı
2	Topkapı Garajı (Hangar)
3	İpek Sokak Hizmet Binası
4	Kağıthane Garajı
5	İkitelli Motor Yenileme Fabrikası
6	İkitelli Garajı
7	Tramvay Trafo Merkezi
8	Tünel Makine Dairesi
9	Metrohan Hizmet Binası
10	Karaköy Hizmet Binası
11	Ayazağa Garajı
12	Çobançeşme Garajı
13	Taksim Tramvay Deposu
14	Anadolu Garajı
15	Hasanpaşa Garajı
16	Hasanpaşa Doğalgaz
17	Beykoz Garajı
18	Gümüşsuyu Atölye
19	Kartal-Yunus Garajı
20	Sarıgazi Garajı
21	Tünel Cer Atölyesi
22	Yenibosna Aktarma İstasyonu

Yukarıda yazılı 22 adet tesisimizin tamamına ilgili yönetmeliğe uygun olarak kompanzasyon sistemi kurulması ve puantlı tarifeye geçilmesi ile enerji tasarrufu sağlanmış olup, bu tesislerin tüketim bilgileri bilgisayar ortamında online takip edilmektedir. Bu sistemde bir problem olduğunda en kısa sürede müdahale edilebilmektedir.

İDAREMİZ GARAJLARINA ENDÜSTRİYEL ARITMA TESİSLERİ YAPIMI

İdareimiz servise çıkacak araçlarımıza Anadolu Yakasında 4, Avrupa Yakasında 5 adet olmak üzere 9 adet garajımızda bakım, onarım, ikmal, yıkama ve temizlik gibi birçok hizmet vermektedir. Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için en temel ihtiyaç sudur. Günümüzde suyun ne kadar önemli olduğu son yıllarda yaşanan kurak mevsimlerle tecrübe edilmiş ve gelecekte suyun öneminin her geçen gün artacağı anlaşılmıştır. İSKİ tarafından yapılan incelemeler sonucu, garajlarımızdan kanalizasyonlara verilen atık suların, yönetmeliklerde belirtilen sınır değerlerin üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Çevre sağlığına duyarlı projelerde öncü olan kurumumuz, sosyal sorumluluğa sahip bir kamu kuruluşu olarak garajlarımıza endüstriyel atık su arıtma tesisleri yapılmasına karar vermiştir. Bu karar doğrultusunda, garajlarımızda 2001-2011 yılları arasında toplam 6 adet endüstriyel atıksu arıtma tesisi 1 adet yağ tutucu ünite, 2012 yılında 1 adet endüstriyel arıtma tesisi 2 adet yağ tutucu ünite olmak üzere toplam 10 adet tesis yapılarak arıtma işlemleri gerçekleştirilmektedir.

İDAREMİZ GARAJLARINA HAVALANDIRMA SİSTEMİ YAPIMI

Entegre Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında, ölçüm raporlarına göre İkitelli Garajı Kaporta Boya Şefliği bünyesinde ihtiyaç duyulan alanlara havalandırma sistemleri yapılmıştır. Garajlarımız boyahanelerinin havalandırılması için projelendirmeleri tamamlanmış olup, yapımı 2013'de gerçekleştirilecektir.

İdareimiz Garajlarının yeni yapılan havalandırma sistemlerine ait bacalar ile mevcut bacaların tamamı yönetmeliklere uygun hale getirilmiştir.

İDAREMİZ BİRİMLERİNE YANGIN ALGILAMA ve İHBAR SİSTEMİ YAPIMI

Yangın Yönetmeliği kapsamında idareimiz garajlarına ve Hizmet Binalarımıza Yangın Algılama ve İhbar Sistemi kurulması işinin projelendirmeleri tamamlanmış olup, yapımı 2013'te gerçekleşecektir.

İDAREMİZ GARAJLARINA ENDÜSTRİYEL OTOMATİK HANGAR KAPILARI YAPIMI

Ulaşım hizmetlerini aksatmadan güvenli bir biçimde verilebilmek için garajlarımızın sürekli faal halde tutulması, araç bakım ve onarım tesislerinin ihtiyaçlarının zamanında ve hızlı bir biçimde giderilmesi gerekmektedir.

İdareimiz garajlarındaki hangarlarda eski tip manuel açılıp kapanan türde demir kapılar kullanılmaktaydı. Bu demir kapıların açılıp kapanması çok yavaş ve zor olduğundan iş, enerji ve zaman kaybına neden olmaktaydı. Tespiti yapılmış olan muhtelif garajlarımızdaki bütün hangar kapıları, endüstriyel otomatik hangar kapılarına dönüştürülerek ısı izolasyonu ve enerji tasarrufu sağlanmış ve yenileme işlemleri tamamlanmıştır.

İDAREMİZ GARAJLARINA ve İDARİ BİNALARA YANGIN ÇIKIŞ KAPILARI ve MERDİVENLERİ YAPIMI

İdareimizce sürdürülen Entegre Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında tüm birimlerimizin yangın emniyeti açısından eksiklerinin giderilerek Yönetmeliklere uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Yapılan talep neticesinde garajlarımızda ve idari binalarımızda tespitler yapılmış, İtfaiye Daire Başkanlığının raporu ve ilgili yönetmelikler doğrultusunda ihtiyaç olan birimlere yangın kapısı ve yangın merdiveni yapılması projelendirilerek imalatları gerçekleştirilmiştir.

EDİRNEKAPI GARAJINA METROBÜS BAKIM HANGARI YAPIMI

Edirnekapi Garajında, uzunlukları 20m (Capacity) ve 26m (Phileas) olan yeni otobüslerin bakım onarımlarının yapılmaya başlanması ile birlikte mevcut kanalların ve bakım hangarlarının boyutlarının yetersiz kaldığı tespit edilmiştir. Bu nedenle ihtiyaç duyulan yeni bir bakım hangarı projelendirmesi çalışmaları tamamlanmıştır. Edirnekapi Garajına Metrobüs Bakım hangarı yapımına başlanmıştır.

YUNUS GARAJI İDARİ BİNA YAPIMI

İdaremiz Yunus Park Garajında ağır bakım haricinde diğer bakım, onarım, yıkama ve ikmal işlemleri yapılmakta olup personelin fiziki çalışma şartlarının iyileştirilmesi amacıyla dağınık halde bulunan idari birimlerin tek çatı altında toparlanması ve park alanının daha ekonomik kullanılması için yeni bir idari bina yapılması ihtiyacı ortaya çıkmış olup bu kapsamda projelendirme çalışmaları tamamlanmıştır. Yunus Garajına idare bina yapım işi 2013'te gerçekleştirilecektir.

BEYLİKDÜZÜ METROBÜS REVİZYON HANGARI YAPIMI

Avcılar – Beylikdüzü hattının hizmete açılması ile Metrobüs hattının uzunluğu 52 km'ye çıkmıştır. Artan yolcu talebini karşılamak için araç sayısı artırılmış olup, araçların bakım, onarım ve ikmal hizmetlerinin sağlıklı yapılabilmesi için Beylikdüzü Park Alanına revizyon hangarı, ikmal ve idari birimlerden oluşan tesisin projelendirmesi tamamlanmıştır. Beylikdüzü Metrobüs Revizyon Hangarı yapım işi devam etmektedir.

SANCAKTEPE PARK GARAJI YAPIMI

Sancaktepe İlçesinde, yeni hizmete alınacak olan otobüslerimizin park ihtiyacının karşılanması amacıyla Belediye Başkanlığınca planlama çalışmaları yapılan yaklaşık 8 dönüm arazi üzerinde Park Garajı yapılması ile ilgili projelendirme işlemleri tamamlanmıştır. Sancaktepe Park Garajı yapımı başlamıştır.

İDAREMİZ GARAJLARINA OTOMATİK KOLLU BARIYER YAPIMI

İdaremiz Garajlarında giriş-çıkışlar sürgülü demir kapılarla yapılmaktaydı. Sürgülü demir kapılar yavaş açılıp kapandığı için giriş ve çıkışlarda trafik yoğunluğu oluşturmakta ve zaman ve yakıt kaybına sebep oluşturması nedeniyle tüm garajlarımızda geçişlerin güvenli ve hızlı yapılması amacıyla otomatik kollu bariyer uygulaması yapılmıştır.

İDAREMİZ İŞLETMELERİNE HAREKET AMİRLİĞİ KABİNİ YAPIMI

İdaremiz otobüslerinin hat başlangıç ve sonlarında peron alanlarındaki sevk ve idare işlemlerinin gerçekleştirildiği hareket amirliklerinin yenilenmesi çalışmaları kapsamında Sarıyer Hacıosman Metro istasyonu Hareket Amirliği yenilenmiş olup, yenilenecek diğer Hareket Amirlikleri ile ilgili tasarım ve projelendirme çalışmaları tamamlanmış olup yenileme çalışmaları büyük bir hızla devam etmektedir.

ENGELLİ ERİŞİMİ KAPSAMINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

2005 yılında kabul edilen 5378 sayılı Özürlüler Kanunu ve Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un geçici 2'nci maddesi gereği Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları

ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar engellilerin erişilebilirliğine uygun duruma getirilmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda;

Görme Engelliler İçin Kılavuz Niteliğine Sahip Hissedilebilir Yüzeyle Yol Yapımı

Metrohan ve Karaköy Genel Müdürlük Binalarımız içerisinde, Tünel girişinde ve çıkışında görme engelli bireylerin özgür ve güvenli dolaşımı için hissedilebilir yüzeyle kılavuz yollar düzenlenmesi yapılmıştır.

Erişilebilirlik Kapsamında, Tuvaletlerin Engelli Erişimine Uygun Hale Getirilmesi

Engelli vatandaşlarımıza eşit, özgür ve onurlu bir yaşam sunmak, mevcut yapı çevredekı fiziksel engelleri kaldırarak toplumsal yaşama katılabilmelerini sağlamak için yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir.

Mevcut fiziksel yapıyı engelli erişimine uygun hale getirmeyi, özürli personelimizin ve vatandaşlarımızın sunmakta olduğumuz kamusal hizmetten daha fazla istifade edebilmesini amaçlamaktayız. Bu kapsamda mevcut tuvaletlerimiz özürliülere uygun hale getirilmiştir.

Erişilebilirlik Açısından Asansör Kontrol Panelleri

(Braille Alfabeli) Değıştirilerek Anons Sistemi Eklendi

TSEN81-70 Standardının kapsamı dâhilinde engelli insanların, asansörü diğeri insanlarla eşit şartlarda kullanabilmesi açısından kurumumuzdaki asansörlerimizde erişilebilirliğin sağlanması için kontrol panelleri Braille Alfabeli olarak dönüştürülerek anons sistemleri eklenmiştir.

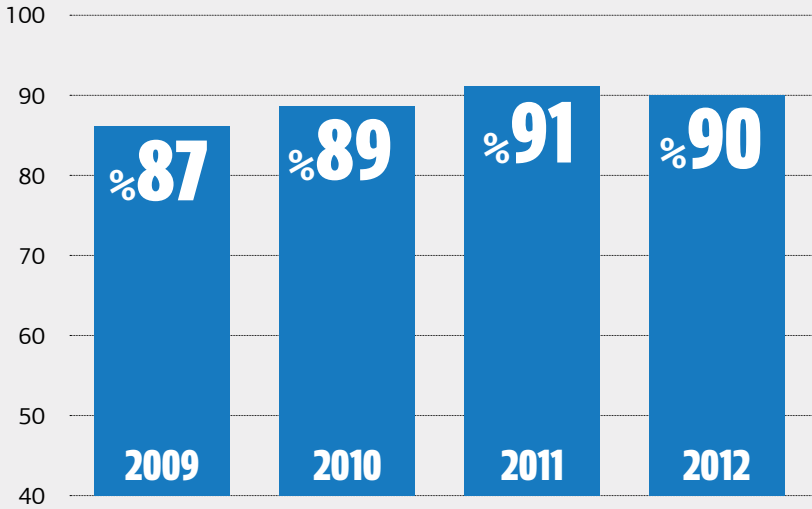
ERİŞİLEBİLİRLİK KAPSAMINDA, ENGELLİ ERİŞİMİNE UYGUN RAMPA ve KORKULUK UYGULAMASI YAPILMIŞTIR

Engelli bireylerin Hizmet Binalarımıza rahatça erişebilmeleri için bina girişlerinde yapıyı gerçekleştirdiğimiz özürli rampaları ile bina içindeki merdivenlerde paslanmaz korkuluk ve küpeşte uygulanması yapılmıştır.

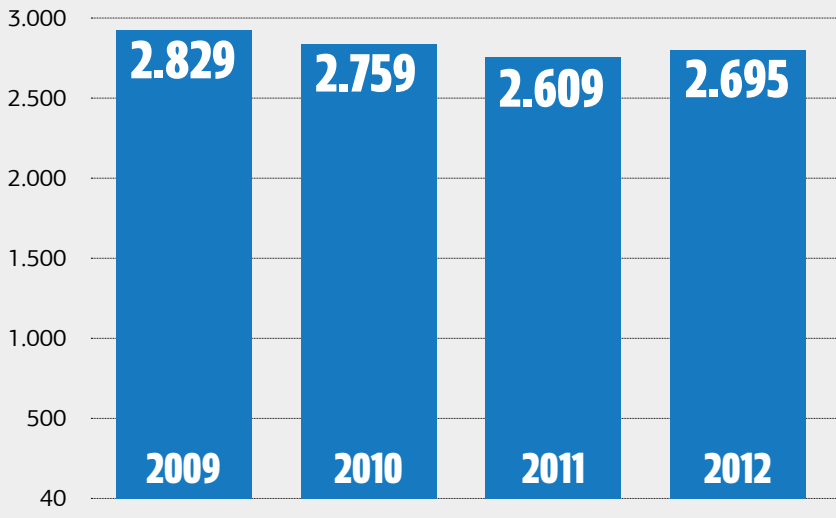
ARAÇ BAKIM ONARIM FAALİYETLERİ

YILLIK FAALİYET KALEMLERİ	2012 VERİLERİ
Yıllık Kilometre	168.753.230
Yıllık Yakıt (Lt)	88.090.513
100 Km Harcanan Yakıt (Lt/Km)	52,31
Servise Verilen Araç Sayısı	729.478
Servis Yedeği	100.739
Bakım Sayısı	9.330
Yıllık Motor Yağı (Bakım Revizyon) Lt	333.969
Yenilenen Motor Adedi	440
Egzoz Emisyon Kontrol Adedi	1.671

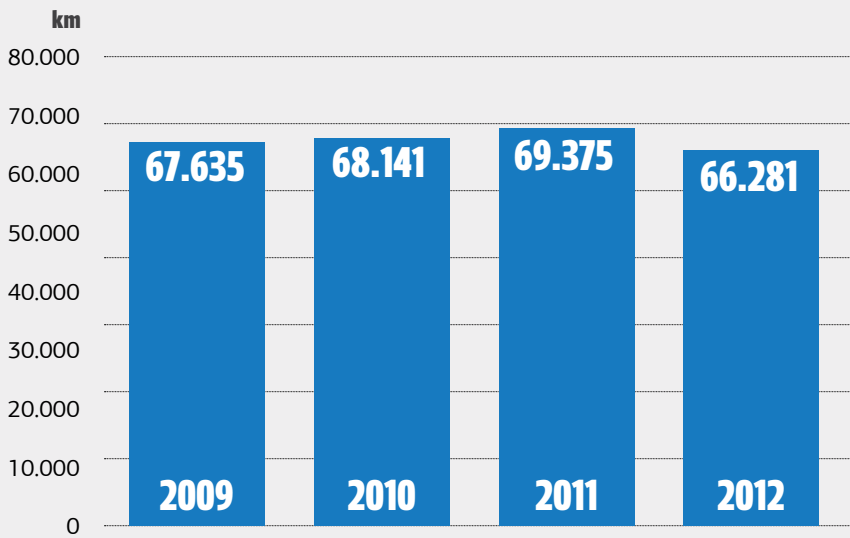
SERVİS ORANI



YILLARA GÖRE ARAÇ SAYISI



ARAÇ BAŞI YILLIK (km)



5 YIL BAKIM GARANTİLİ OTOBÜS ALIM MODELİ

Kurum tarafından yerine getirilen araç tamir ve bakım hizmetleri, yedek parça temin ve montajı, parklanma ve servise sunma gibi birçok faaliyetin 'yeni araç alım modeli' vasıtasıyla araç üreticileri tarafından yerine getirilmesi sağlanmış ve bu modelle garaj işletim maliyetlerinde büyük oranda tasarruf sağlanmıştır.

Kamu - Sanayi İşbirliğinin en iyi örneklerinden biri olan bu modelle, alınan otobüslerin kilometre sınırı olmaksızın 5 Yıllık bakım-onarımları da yükleniciler tarafından yapılacaktır. CNG yakıtlı araç ihalesinde ikmal için gerekli CNG dolun istasyonu ve 5 yıllık işletilmesi de Yükleniciye aittir. Araçlarla ilgili geri beslemeleri birinci elden alacak olan üreticiler, araçlarla ilgili geliştirme faaliyetlerini daha etkin yürütebileceklerdir.

Model, farklı otobüs üreticilerinin ve İETT'nin birlikte çalışmasını gerektirdiği için Özel Sektörün hem kendi içinde hem de Kamu ile kıyaslama yapmasına imkan sağlayacaktır. Böylece sektördeki verimlilik artmış olacaktır.

Proje kapsamında alınacak araçların hepsinin Türkiye'de üretilecek olması yerli sanayinin gelişimine büyük katkı sağlayacaktır.

Alım kapsamında yapılan teknik çalışmalarla mevcut otobüslere yeni özellikler eklenmiştir. Artırılan bu standartlar İETT haricindeki yeni alım yapacak toplu taşıma operatörleri tarafından da istenmeye başlanmıştır. Yapılan bu değişiklikler araç standartlarını artırmıştır. Teknik şartnamelerde belirlenen hükümlerin yerine getirilip getirilmediğini üretim yerlerinde kontrol etmek için ihale dokümanlarına gerekli hususlar eklenmiş, araçların ihale dokümanında belirtilen kalite ve özelliklere göre yapılıp yapılmadığı denetime tabi tutulmuştur.

Araçların teslimi için termin planları yapılmakta gelen araçlar şartname gerekliliklerinin yerine getirilip getirilmediği konusunda kontrol edilerek uygun araçların kabulleri yapılmakta ve servise verilmektedir.

Hafta içi %95, Cumartesi ve resmi tatil günlerinde %90, Pazar günleri %85 servis seviyesi ile çalışacak Yükleniciler mevcut İETT Garajlarında bakım onarım faaliyetlerini yürütecektir. Yüklenicilere verilecek garajların seçiminde mevcut hat durumlarımıza göre oluşacak ölü km (yolcu taşımadan kat edilen mesafe) dikkate alınmıştır. Ölü km'lerin belirlenmesinde yani hatların garajlara atanmasında tam sayılı doğrusal programlama yöntemi ile optimizasyon yapılmıştır.

Yükleniciler aşağıda ayrıntılı olarak belirtilen sorumluluklarını yerine getirirken gerekli olan işgücünü ve bunun getirdiği maliyetleri de tamamen üstlenecektir.

Bu alım yöntemi ile aşağıda belirtilen faaliyetler yüklenici tarafından yapılacaktır.

- Her türlü yedek parça temini, depolaması ve montajı,
- Yağ, antifriz, ad-blue vb. tüm sıvıların temini,
- Yağ ve yakıt ikmali,
- Lastiklerin temini ve değiştirilmesi,
- Araç iç/dış temizliği ve hijyeni,
- Araç bakım ve onarımları,
- Yolda kalan araçların tamiri ve çekici hizmetleri,
- Garaj içerisinde araçların parklanma ve manevra şoförlüğü,
- Elektrik, su, doğalgaz vb. giderleri,
- Sabit tesis yenileme ve bakım onarım giderleri.

Yüklenicilere bırakılan giderlerin yanı sıra yedek parça tedariki, yedek parça depo ve lojistiği, çalıştırılacak personelin özlük takibi gibi dolaylı maliyetler de İETT’den yüklenicilere geçmiştir.

Yüklenicilerin sorumluluğuna bırakılan faaliyetlerin denetimi için İETT tarafından personel görevlendirilecek ve yerine getirilmeyen noktalar için cezai müeyyideler uygulanacaktır.

- Servis seviyesini sağlayamayan her bir araç için solo araçlarda 400 €, körüklü araçlarda 500 €,
- Servis esnasında arızalanan araçların kaybettiği sefer başına solo araçlarda 50 €, körüklü araçlarda 60 € ceza tahsil edilecek,
- Arızalanan aracın 5 gün içerisinde onarılamaması durumunda ise yerine araç tahsis etmesi istenecektir.

Alım modelinin ortaya çıkması ile tüm bu faaliyetlerin sistematik bir süreç içerisinde işlemesi içinde garaj işletim modeli ve kontrol metodolojisi geliştirilmiştir.

Garaj işletim modeli; garaj işletmeciliğinde dikkat edilmesi gereken hususların ve kontrol noktalarının açıkça ortaya konulduğu bir modeldir. Süreç yönetimi anlayışı ile kontrol mekanizmasının işletilmesi elbette sonuca olumlu etki edecektir.

Bu işletim modeli araç, tesellümden garaja girdiği andan itibaren başlayan garaj içi faaliyetlerin ve servise çıktıktan sonra hizmette karşılaştığı durumların takibini ve kontrolünü içermektedir.

Kontrol Metodolojisi de Garaj işletim modeli kapsamında gerçekleştirilecek tüm faaliyetlerin belirli aşamalarda kontrolünü esas alan yöntemdir. Servisteki aracın garaja girişi ile başlayan ve servise çıkışı ile sonlanan süreçlerde kritik noktalar tespit edilmiştir. Bu noktalarda yapılan işlerin eksiksiz tamamlanması ve takibi servis oranının sağlanması açısından önemlidir. Amaç, garajdan çıkacak araçların servis oranına uygun ve vatandaş memnuniyetini sağlayacak şekilde olmasıdır.

ALIMI YAPILAN ARAÇ ÖZELLİKLERİ

MARKA	MODEL	TİPİ	YAKIT	KOLTUK SAYISI	TOP. YOLCU KAPASİTESİ	M. GÜCÜ	MOTOR SİLİNDİR HACMİ
MERCEDES	CONNECTO	KÖRÜKLÜ	DİZEL	34	155	260 KW	11967 cc
KARSAN	AVANCITY_L_CNG	SOLO	CNG	27	87	205 KW	6880 cc
OTOKAR	KENT 290LF	SOLO	DİZEL	29	94	213 KW	7150 cc
KARSAN	AVANCITY_S	KÖRÜKLÜ	DİZEL	34	159	235 KW	10520 cc

Araçlar Avrupa Birliğinde kullanılan son versiyon standartlara göre üretilmiştir.

Araçlarda kullanılan motorlar en az EURO 5 emisyon standartlarında olup, çevreci ve düşük emisyon değerlerine sahiptir.

İstanbul halkının seçtiği sarı renkli beyaz damalı

%100 alçak taban üretim tarzında, karoseri yükseltme/alçaltma-yana yatma sistemine sahip ve engelli erişimine uygundur.

Her araç içinde ve dışında kameralardan oluşan ve en az 5 gün kayıt saklayabilen güvenlik sistemi mevcuttur.

Araçlarımız araç bilgisayarına, yolcu bilgilendirme için kullanılan LCD ekranlara, araç içi ve araç dışı anons sistemine sahiptir.

İç aydınlatmalar ve işaretleyiciler LED tipidir.

Yolcu Tutunma yerleri ve bağlantıları 304 kalite paslanmaz çeliktendir.

Otobüslerde yoğun yolcu durumunu karşılayabilecek kapasite ve özellikle klimalar kullanılmıştır.

Araçlar, yolcu emniyetini artırmak için “otomatik yangın algılama ve söndürme sistemi “ ile donatılmıştır.

Araçlarda koridor genişliği en dar noktada dahi en az 500 mm’dir.

İETT iç ses standartlarına uygun olarak üretilmiştir.

Araçlarda yolcu ve sürüş konforunu arttırmak amacıyla yol eğimini, yük durumunu ve sürüş dirençlerini dikkate alarak en uygun ve verimli vites geçiş noktalarını belirleyebilecek özellikte son versiyon otomatik şanzıman kullanılmıştır.

Körüklü tip araçlar sürüş güvenliği için körük kısmı, katlanma açısının ve dönme esnasındaki bükülmenin kontrolünü sağlayan, elektronik kontrollü anti-bükülme sistemine sahiptir.

Araçlarda sürücü güvenliği için “Sürücü kabini” bulunmaktadır.

Acil durumlarda (saldırı, terör, güvensiz durumlar vs.) sürücünün kontrol merkezine “Acil durum” sinyali gönderebilmesi için araçlar gizli “Acil durum butonu” ile donatılmıştır.

Araçlarda 10 yıl paslanmazlık garantisi vardır.

Tüm hat tabela sistemine uzaktan erişilebilmektedir.

Bu yeni alım modeli ile 5 yıl boyunca bakım onarım, garaj işletim giderleri noktasında %70 tasarruf sağlanması öngörülmektedir.

ACİL MÜDAHALE SİSTEMİ

İstanbul’da toplu taşıma hizmeti vermekte olan İETT filosunda bulunan araçların ortalama %90’ını her gün servise vermektedir. Sürekli trafikte olan bu otobüslerin servis hizmeti esnasında arıza veya kaza yapması halkımızın mağduriyetine, kurumumuzun ise prestij ve güvenilirliğini kaybetmesine ayrıca gelir kaybına neden olmaktadır. Bu sebeplerden dolayı oluşan kaza veya arıza durumlarında araçlara anında müdahale edilerek arızanın giderilmesi ve trafikten çekilmesi gerekmektedir.

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 yapılmakta olup revize işlemleri devam etmektedir.

ACİL MÜDAHALE ARAÇLARI	ANADOLU	AVRUPA	METROBÜS	ADET
Acil Müdahale Aracı	3	4	3	10
Çekici Aracı	2	2	6	10
Lastik Değişim Aracı	1	1	2	4
TOPLAM	6	7	11	24

OTOBÜSLERİN ERİŞİLEBİLİR HALE GETİRİLMESİ

Filomuzda bulunan otobüslerin %100 erişilebilir hale gelmesi için yeni alınan araçların yanında, mevcut filoda bulunan otobüslerde de bazı çalışmalar yürütülmüştür. Bunlardan en önemlisi Mercedes O345 model 561 adet aracımıza engelli rampası takılmıştır. Engelli rampanın tasarımı mühendislerimiz tarafından yapılmış ve rampanın üretimi ve montajı Kaporta Boya Atölyesinde yapılmıştır.

Bu prototiplerden ikinci prototip uygulanabilirlik ve araç içi estetiklik açısından daha uygun olduğu tespit edilip seri üretim için seçilmiştir. Yapılacak olan dönüşüm ivmesi İETT'nin yaz çalışma saatlerine girmesiyle birlikte hız kazanmıştır. İBB bünyesinde faaliyet gösteren tüm toplu ulaşım araçlarında uygulanması için "Toplu Taşıma Araçlarında Erişilebilirlik Standardı" ve "Evcil Hayvan Taşıma Standardı" hazırlanmıştır.

Araçlara engelli rampası entegresi 2012 yılın da tamamlanmıştır.

METROBÜS HATTINDA HAVA KALİTESİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Yoğun olarak kullanılan araçlarımızda oluşan olumsuz kokuların rahatsız eden etkisini azaltmak amacıyla parfüm uygulaması yapılmaktadır. Ayrıca koku harici alerjen, bakteri, virüs gibi sağlığa zararlı unsurlarında temizlenebildiği alternatif sistemlerle ilgili çalışmalar yürütülmektedir.

TEST PROSEDÜRÜNÜN UYGULAMAYA KONMASI

Kurumumuzda yapılan ürün denemeleri ve test başvuruların tek bir merkezden yönetilmesi, kurumun menfaatlerinin korunması ve oluşacak zararların önlenmesi amacıyla bir test prosedürü hazırlanarak yayınlanmıştır. Bu kapsamda 10 adet firmaya test yapılmıştır.

TÜM ARAÇLARA OGS CİHAZI TAKILMASI ve HESAPLARIN BİRLEŞTİRİLMESİ

Daha önce sadece köprü geçişli araçlarda OGS cihazı takılı olduğundan farklı araçlar servise verildiğinde cezalar ödeniyordu. Her cihaz için ayrı ayrı açılan hesaplar, OGS için tek bir havuz hesapta toplanmıştır. Tüm araçlara ücretsiz olarak OGS cihazı temin edilerek cezaların önüne geçilmiştir.

CNG YAKITLI ARAÇ PROJELERİ

Hem ekonomik hem de çevreci yakıt olarak adlandırılan doğalgazın sıkıştırılmış hali olan CNG'nin araçlarımızda kullanımı planlanmaktadır.

Daha önce filomuzdaki İkarus ve MAN marka araçlardan 16 adedi %100 CNG yakıtlı hale dönüştürülmüştür.

240 adet CNG yakıtlı araç alım ihalesi yapılmış ve doğalgaz dolmuş tesisinin kurulması da ihale kapsamında yükleniciye verilmiştir.

Alımı yapılan CNG yakıtlı otobüslerin başlıca teknik özellikleri şunlardır:

- Toplam yolcu kapasitesi 87 kişi (27 koltuk + 60 ayakta),
- Motor gücü 205 kW,
- Yakıt tankları kapasitesi 1176 litre (her biri 294 litrelik 4 adet tüp),
- Araç menzili 500 – 600 km,
- Klima kapasitesi 39 kW,

Ayrıca 100 Adet O345 otobüsün daha %100 CNG ye dönüşüm çalışmaları devam etmektedir.

DOĞALGAZ DOLUM İSTASYONU KURULUMU

Kâğıthane Garajında, CNG dolum istasyonu kurulmuş ve 2013 yılı Ocak ayı itibariyle faal hale gelmiştir.

- Tesis, Türkiye'nin en büyük CNG Dolum İstasyonudur. Avrupa'nın kapasiteye göre en büyük üç istasyonundan biridir.
 - CNG Dolum İstasyonu 5 adet kompresörü içermektedir. 1.176 litrelik yakıt deposuna sahip 250 adet CNG yakıtlı otobüsün dolumunu 6-8 saat süresinde gerçekleştirecektir.
 - Sistemde, minimum giriş basıncı olan 12 barda 1.500 m³/h gaz tedarikini giriş basıncıyla doğru orantılı şekilde artarak sağlayan 5 adet kompresör bulunmaktadır.
 - Kompresörlerin çalışma devirleri maksimum 1.500 rpm (devir/dakika)'dır.
 - Kompresörler yağsız tiptedir ve en az 40.000 saat çalışma ömrü vardır.
 - Kompresörlerin çalışma esnasındaki gürültü seviyesi 70 db ve altında olacaktır.
 - Kompresörler kapalı kabin içerisinde çalışmaktadır. Her bir kabin içerisinde metan dedektörü, yangın dedektörü ve aşırı sıcaklık dedektörü bulunmakta olup ayrıca bunlara bağlı alarm sistemi bulunmaktadır.
 - Kompresör sisteminden önce tesise giren doğalgazın içerisindeki suyu ayırıştırıcı DRYER (Kurutucu) ünitesi bulunmaktadır.
 - İstasyonda 8 adet dispenser ve her bir dispansere bağlı 2 adet dolum hortumu bulunmaktadır.
 - Sistemde, gazın tüplere dolumunun tam olarak gerçekleştirilebilmesini sağlayan, gaz basıncını ve sıcaklığını kompanze edecek kompanzasyon sistemi bulunacaktır.
 - Dolum yapılmadığında sistem içerisinde dispenserler üzerinde herhangi bir gaz sızıntısını tespit edebilecek gaz dedektörleri bulunmaktadır.
 - Sistemi besleyecek Doğalgaz jeneratörü bulunmaktadır.
 - Dolum istasyonunda bu istasyona ait yeni bir trafo inşa edilmiştir.
- 100 adet O345 aracın CNG dönüşümü için Hasanpaşa Garajına 1 adet CNG dolum tesisi kurulacaktır.

ECO-DRIVING (EKONOMİK ve GÜVENLİ SÜRÜŞ) SİSTEMİ KURULUMU

Bu sistemle araçtan alınan anlık bilgilerin (Ani ivmelenme, ani frenleme, aşırı hız, uzun süreli rölanti bilgileri vb.) değerlendirilmesi ile şoförlere ekonomik ve ileri sürüş teknikleri eğitimi verilmektedir. 2013 yılı içinde sistemin devreye alınması planlanmaktadır.

Bu sistemle ayrıca %5'lik bir akaryakıt tasarrufu öngörülmektedir.

METROBÜS HATTINDAKİ ARAÇLARDA KLİMA MODERNİZASYONU

Metrobüs hattındaki yolcu yoğunluğundan dolayı, yaz döneminde yaşanan klimalardaki soğutma yetersizliğini gidermek için teknik çalışmalar yürütülmektedir.

Prototip olarak aksiyon yapılan araçlarda olumlu sonuç alınmış olup, yapılan modernizasyon çalışması yüklenici firma ile birlikte diğer araçlara uygulanacaktır.

SÜRÜŞ SİMÜLATÖRÜ ALIMI

Şoförlerimizin sürüş kabiliyetini artırmak, yetenek ve performanslarını ölçmek, araçlarımızın karıştığı kaza sayısını en aza indirmek, yakıt ve bakım onarım giderlerinden tasarruf sağlamak amacıyla Kağıthane Garajına kurulmak üzere İleri Sürüş Simülatörleri alım ihaleleri

gerçekleştirilmiştir. Simülatörün kurulum işlemleri yapılmıştır.

- Trafik Yoğunluğu
- Hava Şartları (kar, buz, yağmur, sis)
- Güzergah Koşulları (normal hat, metrobüs hattı)
- Gün Koşulları (gece, gündüz)
- Araç Tipleri

gibi değişkenler, tek bir ortamda simüle edilebilecek, bu değişkenler istenildiği oranda müdahale edilebilecek, şoförlerin bu değişkenlere uyumu sağlanacak ve denetlenebilecektir. Bu doğrultuda şoförlere gerekli yetkinliklerin kazandırılması için simülatörlere eğitimcilerin kontrol edeceği çeşitli eğitim senaryoları yüklenecektir.

EMİSYON ÖLÇÜMLERİ

Egzoz emisyon ölçüm yetkisi olarak toplu taşıma araçlarımızın emisyon değerlerini ölçmekteyiz. UKOME kararı ile Özel Halk Otobüslerinin de emisyon ölçümleri 9 adet Mobil Emisyon Ölçüm Cihazı ile yapılmaya başlanmıştır.

ARAÇLARIN SERVİS DIŞINA AYRILMASI

Filo yenileme çalışmalarına paralel olarak kullanım ömrünü tamamlamış olan MAN ve Ikarus araçların servis dışına alınma çalışmaları devam etmektedir. Bazı araçlarımız trafikten çekilip gelen talebe göre ilgili belediyelere devredilmesi çalışmaları yapılmaktadır. Bu kapsamda 2012 yılında 231 araç servis dışına ayrılmıştır.

KAPORTA BOYA ATÖLYESİNDE ARAÇ TASARIMI

Geçmiş dönemlerde toplu ulaşımda kullanılmış, trafikten çekilmiş eski tip bazı araçlar tekrar tasarlanıp, yenilenecek İstanbul Şehir Müzesine kazandırılmıştır. Ayrıca farklı amaçlarda kullanılacak eski araçlar amaca uygun tasarlanıp yenilenebilmektedir.

LOJİSTİK HİZMET ALIMI

İkitelli Garajında bulunan merkez ambarın ilgili birimlere yapılan dağıtım sisteminde, her garaj kendi malzemesini garajlarda bulunan otobüslerle taşıyordu. Her garaj için ayrı araç ve personel, merkez ambara gelmekte, malzeme alımı ve taşınması bütün gün sürmekteydi. Her garajın ayrı araç göndermesi kaynak israfına sebep oluyordu. Malzeme tedariki ve bunların ilgili birimlere dağıtılması sırasında malzemeyi doğru ve hızlı bir şekilde kullanıcı birime ulaştırmak öncelikli hedefti. Bu hedefi gerçekleştirmek için iyi analiz edilmesi gereken zaman, personel ve akaryakıt tüketimleri gibi unsurlar bulunmaktadır. Mevcut sistem incelendiğinde malzeme taşıma işinde, her garajdan gelen araçlar gerekli malzemeyi Merkez Ambar, Motor Yenileme Fabrikasından ve Kaporta Boya Şube Şefliğinden alıp kendi garajlarına götürmektedir. Merkezi dağıtım sistemine geçilmesi durumunda daha önce yaklaşık 20 araçla yapılan bu taşıma işlemi, yeni sistem ile 2012 yılı için Anadolu ve Avrupa yakasına cam, kırtasiye vb. taşımaları yapmak için toplamda 3 araçla yapıldı. Bu amaçla mevcut sistemin yerine lojistik yönetim sistemi geliştirilerek kaynak tasarrufu sağlanmıştır.

ATIL STOKLARIN TESPİTİ İLE STOK MALİYETİNİN DÜŞÜRÜLMESİ

Makine ve Malzeme İkmal Daire Başkanlığına bağlı ambarlarda, 2012 yılı kasım ayı itibarıyla ekonomik değeri yaklaşık 12.7 milyon TL olan 9.150 kalem malzeme mevcuttur.

Son 3 yıl içinde sarfiyatı olmayan ihtiyaç fazlası ve maliyeti yüksek olan yedek parçaların tespit edilerek malzemeleri ilgili birimlere bildirerek kullanılabilir durumda olanların kullanılması sağlanmıştır. Kullanılmayacak durumda olan malzemeler ise atıl stoka aktarılarak tip dışına ayrılmıştır.

TASARRUF KALEMLERİ	PROJE ÖNCESİ	PROJE SONRASI	
		2012	2013
Personel Sayısı	40 Kişi	6 Kişi	3 Kişi
Araç Sayısı	20 Araç	3 Araç	2 Araç
Ortalama Sefer Mesafesi	469 Km	185 Km	115 Km

TALEP ENTEGRASYONU

Malzeme lojistik hizmetlerinin en önemli kalemlerinden biri olan tedarik sürecini başlatan unsurların başında talep kısmı gelmektedir. Doğru bir talep için ise eldeki mevcutların, sarfiyatının ve bir sonraki dönemde ne kadar kullanıldığının bilinmesi ve bunun yanında taleplerin kontrol mekanizmasından geçirilmesi gerekmektedir. Teknolojik gelişmeler neticesinde bu işlemler çok daha kısa sürede ve daha doğru bir şekilde yürütülmektedir. E-talep sistemi kapsam olarak Stok ve Kalite Kontrol Şube Müdürlüğü, Talep Değerlendirme Şube Müdürlüğü ve Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığının bağlı müdürlüklerinin dahil olduğu bir talep sistemidir.

E-talep ile ilgili talep eden birim mühendisinden malzeme alımında görevli mühendise kadar bir hiyerarşik düzende onay mekanizması vardır. Bu oluşan talep sisteminde talep edilen malzeme sarf miktarları ile ilgili gerekli kontrollerin yapılması ve taleplerin bilgisayar ortamında saklanması sağlanmıştır. Böylece Malzeme tedarik süreleri kısalmış, Malzeme stok maliyetleri azalmış ve ambarlar arası malzeme transfer kontrolü daha etkin bir şekilde sağlanmıştır.

İHALELERİN YILLIK MALZEME İHTİYAÇ PLANI ve TERMİN PLANINA GÖRE YAPILARAK STOK MALİYETİNİN DÜŞÜRÜLMESİ

“Yıllık Malzeme İhtiyaç Planlaması” gerçekleştirilerek 2012 yılında yapılacak yedek parça alımları için yaklaşık 50 adet ihale dosyası yıllık ihtiyaca göre hazırlanmıştır. “Yıllık Malzeme İhtiyaç Planlaması” ile ilk termin tarih ve adetleri ihale dokümanında belirtilmiş olup, kalan malzeme bakiyeleri ise ihtiyaç dahilinde yüklenici firmaya yazılı olarak bildirildikten sonra teslim edilecektir. Böylece yüklenici firmalar üretim planlarını, “Yıllık Malzeme İhtiyaç Planlaması” ile belirtilen adetlere göre yaparak stok maliyetlerini minimize etmeleri sayesinde sağlanan tasarrufu birim fiyatlarına da olumlu yönde yansıtmaktadırlar.

Malzemelerin stok seviyeleri yıllık alımlar sayesinde 4-5 aylık sürelerden 1 aylık gibi daha kısa sürelerle indirilmiş olup, malzeme teslim süreleri de 5-20 gün seviyelerine indirilmiştir. Mercedes firması ile yapılan doğrudan temin sözleşmesi ile temin süreleri 1-2 gün seviyelerine çekilmiştir.

ÇALIŞMA SONUCU ELDE EDİLEN KARLILIK ORANLARI

KARLILIK POZİSYONLARI	KARLILIK ORANI
Stok Maliyetlerindeki Azalma	6.800.000 TL
Stok Devir Hızındaki Artış	%200
Oluşan Fiyat İskontosu	%5

İKİTELLİ GARAJI ENERJİ ETÜDÜ

İşletmemizin 4 E'si olarak bilinen;

- Ekonomi
- Etkinlik
- Enerji
- Ekoloji

Terimlerinin tamamı enerji verimliliği çalışmalarının kapsamındadır. Bu kapsamda oluşturan bu çalışma, enerji verimliliği kanunu ve ikincil mevzuatı kapsamında, İkitelli otobüs garajında enerji tasarruf odaklarının tespitiyle, garaj genelinde enerji verimliliği alanında atılması gerekli adımları ve alınması gereken önlemleri belirtir.

Bu enerji etüt çalışması, 02.05.2007 tarihli ve 26510 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan "5627 nolu Enerji Verimliliği Kanunu" ve ikincil mevzuat olan, 27 Ekim 2011 tarih 28097 sayılı resmi Gazetede yayınlanan "Enerji Kaynakları ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Arttırılmasına Dair Yönetmelik" esaslarına uygun olarak yapılmıştır.

İkitelli Garajı enerji tasarruf uygulamaları konusunda detay bilgi üretmek amacıyla bu çalışma gerekli görülmüştür. Bu etüt çalışması sonucunda garajda enerji verimliliği sağlamak üzere tasarruf odakları tespit edilmiş, verimlilik arttırıcı uygulama öncelikleri belirlenmiştir. İşletmemiz, İkitelli Garajında kullanmış olduğu enerji için senede yaklaşık olarak 1.215.000 TL harcama yapmaktadır. İkitelli garajında yapılacak iyileştirmeler ile yıllık olarak 260.000 TL kazanç elde etmesinin yanı sıra doğaya salınan CO2 miktarında da 656,4 ton azaltma sağlanabilir. Başta İkitelli Garajı olmak üzere işletmemizin bütün garajlarında yapılacak iyileştirmeler hem maddi kazanç olarak işletmemizin bütçesine katkı sağlayacak hem de doğaya salacağı CO2 miktarında önemli bir azalma sağlayacağı için küresel ısınmaya karşı verilen mücadelede insanlığa örnek bir kamu kuruluşu vazifesi görecektir.

İkitelli Garajında enerjinin etkin kullanılması, enerji maliyetlerinin kurum ekonomisi üzerindeki yükünün hafifletilmesine, israfın önlenmesine ve sera gazı emisyonunun azaltılmasına katkı sağlayacaktır.

Bu etüt çalışması tamamlanmış ve uygulamaya başlanmıştır.

KURUMSAL KARBON AYAK İZİ HESAPLAMA

Atmosfere salınan sera gazı oranı, tarihinin en yüksek seviyesine ulaştığı bilim adamlarınca açıklanmıştır. Bu nedenle, küresel iklim değişikliği dünyamız için önlem alınabilir bir tehdit olmaktan çıkmaya başlamıştır. Bu aslında, küresel iklim değişikliğini önlemek için rezervlerimizin kalmadığını, bu kapsamda devletler, kurumlar ve elbette bireyler tarafından telafisi olmayan bir sürece girdiğimizi göstermektedir.

Taşımacılık sektörü küresel CO2 emisyonlarının %23'ünden sorumlu ve olağan senaryoda emisyonların 2050 yılına kadar %80 artacağı öngörülmektedir. Sürdürülebilirlik çalışmalarının bir ayağı olarak işletmemizin iklim değişikliğine olan etkisini belirlemek ve minimize etmek için ilk adım atılmıştır. Yapılacak bu çalışma sonrasında belirlenen karbon ayak izi, kuruluşun ne seviye karbon salımı yaptığını görmesini sağlayacak ve yaptığı çalışmalar ile Türkiye'deki kamu kuruluşları arasında gerçekleştirilebilecek çalışmalara öncülük etmiş olacaktır.

İşletmemizin bu konuda attığı adımların kamuoyu ile paylaşılması ve kullanılacak belirli görsel araçlarla toplumun iklim değişikliği ile ilgili bilinçlendirilmesi planlanmaktadır. Bu çalışma sonucunda garajlarımızda ve tüm hizmet binalarında faaliyetlerimizden kaynaklanan doğal kaynak tüketimi, araçların, atıkların vb. emisyon kaynaklarından elde edilecek verilerin doğrudan ve dolaylı olarak yaşam döngüsü süresince ne kadar karbon salımına sebep olacağı hesaplanacaktır. Proje kapsamında İşletmemizin Beyoğlu, Karaköy ve Ortaköy'de bulunan toplam 4 adet yönetim ve hizmet binasının, İstanbul'un çeşitli bölgelerinde bulunan toplam 15 adet park ve bakım onarım garajının faaliyetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonları hesaplanacaktır. Araçlarının günlük seyahatlerinden kaynaklanan emisyonlar da hesaplama dahil edilecektir. Proje kapsamında işletmemiz için gerçekleştirilecek karbon ayak izi hesaplaması ve raporlanmasının yanı sıra, azaltım önlemleri de belirlenecektir.

İnsanlığın günlük faaliyetleri sonucunda atmosferde bıraktığı ize «Karbon Ayak İzi» denir. Diğer bir deyişle gelişen teknolojiyle daha çok tüketilen benzin gibi fosil yakıtların en çok yer tuttuğu, sera gazı oluşumundaki kişisel ve kurumsal payımız tüm faaliyetlerimiz sonucunda bizi takip ederek ve yine sonuçları ile bizi etkileyerek doğada bir iz bırakmaktadır. Kısacası tüketimin olduğu her yerde karbon ayak izi vardır.

İşletmemizin idari binaları ve garajlarındaki kurumsal faaliyetlerinin ve otobüs filosunun iklim değişikliğine olan etkisinin rakamsal olarak ortaya konması ve bunun devamında iyileştirme çalışmalarına yol göstermesi için kurumsal karbon ayak izi hesaplaması yapılmıştır. Karbon ayak izi hesaplaması uluslararası düzeyde geçerli ve sürdürülebilir hesap yöntemlerine dayalı olarak gerçekleştirilerek ve çalışma kapsamında enerji verimliliği ile ilgili olarak proje çıktısında uygulanabilecek öneriler sunulmuştur.

TARİFE ANALİZİ İLE ELEKTRİK BİRİM FİYATLARININ DÜŞÜRÜLMESİ

Enerji tasarruf tedbirlerimizin temel amacı enerji maliyetlerimizin azaltılması ile kaynakların israf edilmeden kullanımını sağlayacak teknikleri uygulamaktır. Faaliyetlerimiz kapsamında ödediğimiz elektrik faturalarının analizi neticesinde Belediye Tüketim Vergisinin %5 olarak uygulandığı tespit edilmiştir, 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanununun ilgili maddesinden yararlanılarak bu oranın %1'e indirilmesi amacıyla elektrik dağıtım firmalarına gerekli yazışmalar yapılarak düzeltmeler gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca tüm elektrik tesisatlarının analiz edilmesi, geçmişe dönük tüketim değerlerinin incelenmesi ve bunların kontrol edilmesi ile her bir tesisat için en uygun tarife belirlenmiş ve yapılacak tarife değişiklikleri ile enerji maliyetlerimizde %10-15 arası tasarruf sağlanacaktır. Yapılacak olan tarife değişiklikleri ile Enerji Verimliliği mevzuatındaki yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve enerjinin etkin kullanılarak israfın önlenmesiyle kurumun bütçesi üzerindeki enerji maliyetleri yükü hafifletilecektir. Ayrıca tesisatlarımız için en uygun tarife olarak sanayi tarifesine geçiş yapılması konusunda çalışmalarımız devam etmektedir.

KARKAS LASTİKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Ekonomik ömrünü tamamlayarak kullanım dışı kalan lastikler aşağıda belirtilen uygulamalarla yönetilmektedir;

- Kullanılmış lastiği tekrar kullanma/yeniden kaplama
- Lastiklerden yeni ürünler elde etme, geri kazanma
- Yakma / piroliz yöntemi ile enerji temininde kullanma
- Parçalanmış biçimde depolama

Lastiklerin öncelikli olarak yeniden kullanımının ve yeniden kaplama yöntemlerinin kullanılması ile atık oluşumunun önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Atık lastik içeriğindeki maddeler nedeniyle hammadde olarak endüstride kullanılabilirler. Böylece hem geri kazanım yapılarak çevreye vereceği zararların önüne geçilmekte, hem de son ürünlerin maddi değerinin yüksek olması nedeniyle de ülke ekonomisine katkı sağlanmaktadır.

Toplu taşımada kullanılan araçların güvenlik seviyelerinin yüksek olması sebebiyle araçlarımızdan çıkan lastikler, toplu taşıma hizmeti sağlayan araçların dışındaki kamyonların veya treylerin 2. aksında kullanılabilirler.

Bu amaçlarla otobüslerimizden çıkan lastiklerin öncelikli olarak yeniden kullanılması ve kaplanması yöntemleri ile değerlendirilmesi amaçlanmış, bu hususla geçtiğimiz yıl içerisinde 130.000 kg lastik satışı yapılarak 196.300 TL gelir elde edilmiş olup, yaklaşık olarak 2500 adet lastik yeniden kullanım için piyasaya sunulmuştur.

Lastikler araç altından söküldükten sonra ya “kullanılmış lastik” ya da “ömrünü tamamlamış lastik” olarak tanımlanmaktadır.

Lastiklerin diş derinliği 4-5 milimetreye düştüğü zaman araç altında kullanımı tehlike arz etmekte olup, yasalar bu tür lastiklerle trafiğe çıkılmasına izin vermemektedir. Ancak, bazı lastikler araç altından sökülmesi ile birlikte, teknik olarak uygunluğu konusunda uzmanlar tarafından onay verildikten sonra kaplanarak veya üzerinde yasal sınırların üzerinde diş derinliği olması durumunda mevcut hali ile yeniden araçlara takılarak kullanıma devam edilebilir. (Özellikle otobüs-kamyon lastikleri kaplanabilmektedir.)

Her yıl Türkiye’de yaklaşık olarak 180-200.000 ton civarında ömrünü tamamlamış lastik oluştuğu hesaplanmakta olup, bu lastiklerin geri kazanım ve geri dönüşümünün sağlanması ekonomi ve çevre açısından çok önemlidir.

Yeniden Kullanım

Araç altından çıkmış, ancak yapılan kontrollerde gerek karkas yapısı itibarıyla ve gerekse üzerindeki diş derinliği itibarıyla kullanılmasında bir sakınca olmayan tüm ebatlardaki lastikler, kullanım ömrü azalmış dahi olsa yeniden kullanılabilirler.

ÖTL miktarını azaltmak ve buna bağlı olarak çevrenin korunması ve kolların kullanılmasına öncelik vermek üzere araç altından çıkarılmış tüm lastiklerin yukarıda belirtilen özelliklerde olup olmadığı konusunda değerlendirilerek ve buna göre ayrılarak yeniden kullanıma sunulmaktadır.

Garajlarımızda ekonomik ömrünü tamamlayarak toplanan lastikler uzman personeller tarafından gözden geçirilerek ön elemeye tabi tutulup kaplamaya uygun veya yeniden kullanıma uygun lastik olarak ayrıştırılmaktadır.

Yapılan bu satış işlemi ile birlikte 130.000 kg (yaklaşık 2500 adet) lastik satışı yapılarak kurumumuza 196.300 TL katma değer sağlanmıştır.

ENERJİ TASARRUF CİHAZI

Elektrik tüketim maliyetlerimiz, giderlerimizin büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Temel amacımız enerji maliyetlerimizin azaltılması ile kaynakların israf edilmeden kullanımını sağlayacak teknikleri araştırmak ve uygulama faaliyetlerinde bulunmaktır.

Piyasada enerji tüketimini azaltmaya yönelik çözümler sunan birçok ürün bulunduğu ve ihtiyaca yönelik sektörde yeterli rekabetin olduğu düşünülmüştür. Kurumumuzda deneme çalışması ile ilk etapta yalnızca Edirnekapı ve Anadolu Garajlarımıza böyle bir ürünün temini için bir çalışma yapılmıştır. İhale sonucunda yüklenici tarafından Türkiye’de distribütörlüğü yapılan Güney Kore menşeli bir enerji tasarruf cihazı temin edilmiştir.

Cihaz, süper iletkenlik prensibine göre çalışmaktadır. Direnç ve akımı güvenli bir şekilde iyileştirerek verimi artırılmaktadır. Elektromanyetik alanı zayıflattığı için zararlı olan statik elektriği mükemmel bir şekilde ortadan kaldırır. Akım iletmeyen bir cihaz olduğundan diğer cihazlarla etkileşime girmez ve güvenli kurulum sağlar. Kapalı devre bir cihaz olduğundan dolayı çevre şartlarından etkilenmediğinden ekonomik ömrü uzundur. Cihazın kendini kısa sürede amorti ettiği uygulama örneklerinden anlaşılmıştır.

Bunun üzerine Edirnekapı ve Anadolu Garajları’na bu tasarruf cihazının montajına onay verilmiş ve adı geçen garajların elektrik faturaları takip edilmeye, bir önceki yılın aynı dönemine ait faturalar ile mukayeseli analizlere başlanılmıştır. İstenilen sonuçların alınması ile birlikte diğer garajlarımızda enerji tasarruf cihazı devreye alınması planlanmıştır. Tesisata etki eden manyetik alan elektronları belirli bir sıraya dizerek akım direncini sınırlar. Böylelikle serbest elektron akışını hızlandırır. Elektriksel dirençte boşa harcanan gücü aktif güce dönüştürerek enerji tasarrufu sağlanmıştır.



YERLİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI İLE YEDEK PARÇA MALİYETLERİNDE TASARRUF SAĞLANMASI

Filomuza katılan ileri teknoloji ürünü olan araçların orjinal yedek parçaları çok pahalı olduğundan, yerlileştirme çalışmaları başlatılmıştır. Böylece yurtdışından tedarik edilen yedek parçaların stok ve malzeme maliyetini asgariye indirmek ve dışa bağımlılığı azaltmak için orijinali ile aynı kalite ve normlardaki yedek parçaların yerli üreticilerden temin edilerek, yedek parça temininde tasarruf sağlanması amaçlanmıştır.

Bu çalışmalar ile birlikte yerli üreticiler ve tedarikçilerin geliştirilmesi ile teknik altyapılarının artması sağlanarak yerli sanayinin geliştirilmesi ile ülke ekonomisine de katkı sağladığı gözlenmiştir.

Yerlileştirme çalışmaları öncelikle MAN ve İkarus marka araçlarımızın eski model olması ve de özellikle İkarus marka araçların otobüs üretiminin artık yapılmaması nedeniyle orijinal yedek parça temin edilemediğinden, bu araçlarla ilgili yerli üreticilerle çalışmalar başlatılmıştır. Yapılan bu çalışmalar neticesinde söz konusu araçlarda yaklaşık %95 oranında yedek parça yerlileştirilmesi gerçekleştirilmiştir.

Yerlileştirme çalışmaları öncelikle araçların karoseri, hava donanım, motor malzemeleri, körük elemanları vs. gibi yıllık sarf miktarları ve fiyatları yüksek olan parçalar üzerinde yapılmakta olup, çalışmalar devam etmektedir.

Yerlileştirme çalışmalarında kümülatif olarak;

2012 yılının ilk yarısında 871 kalem, 6.054.008,00 TL'lik tasarruf sağlanmıştır,

KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI

ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ (EYS) KALİTE BELGELERİ

Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında 2012 yılında; 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 belgeleri alınmıştır.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO 27001 projesi sayesinde kurumun bilgi güvenliğinin sağlanması hedeflenmiştir. Bilgi Yönetim Sistemi'ne 2011 Eylül ayında başlamış olup 2012 Ağustos ayında tamamlanmıştır.

Proje sayesinde İETT'de,

- Hangi bilgi varlıklarının olduğunun, değerinin farkına varılmıştır.
- Kuracağı kontroller ile koruma metotları belirlenmiş ve uygulayarak korur hale gelmiştir.
- Başta tedarikçiler olmak üzere, bilgileri korunacağından ilgili tarafların güveni kazanılmıştır.
- Bilgi bir sistem sayesinde korunmuş, tesadüfe bırakılmamıştır.
- Çalışanların motivasyonu artmıştır.
- Yüksek prestij sağlamıştır.

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

ISO 20000 projesi sayesinde kurumda sağlanan servisin kalitesinin artırılması hedeflenmiştir. Proje 2011 Eylül ayında başlamış olup 2012 Ağustos ayında tamamlanmıştır.

Proje sayesinde İETT’de;

- Hizmet kalitesinin artırılması ve daha güvenilir kurumsal destek,
- Bilgi Teknolojileri (BT) yeteneklerinin net olarak görülebilmesi,
- Var olan hizmetler hakkında daha net bir bilgi elde edilmesi,
- Yeteneklerin doğru analiz edilmesi ve motivasyonun artması,
- İhtiyaçların doğru anlaşılması,
- Hizmet süreçlerinde güvenlik, sürat ve erişilebilirlikte artış,
- Bilgi Teknolojileri (BT) yönetim ve işletim maliyetlerinin düşürülmesi,
- Etkin kaynak yönetimi ve kaynakların verimli kullanımı,
- İşlerin/ problemlerin tekrar tekrar ele alınmasının engellenmesi,
- Gereksiz işlerin elimine edilmesi,
- BT hizmetlerinin erişilebilirliğinin artırılması,
- Müşteri, son kullanıcı ve iş ihtiyaçlarını karşılayan hizmetlerin sunulmasının garanti altına alınması,
- Hizmetlerin sunumunda yer alan kişilerin rol ve sorumluluklarının belirlenmesi,
- BT ekiplerinin memnuniyetlerinin artması sağlanmıştır.

ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti-Müşteri Şikâyetleri yönetimini kapsayan standarttır. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti-Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi Belgesi ile kurumumuz yeni bir politika kazanmış, yolcularımızın başvuru, talep ve şikâyetlerini ele alma yöntemimiz anlaşılabilir ve kolay ulaşılabilir olarak herkesin bilgisine açılmıştır.

Proje sayesinde İETT’de; sürekli iyileştirme ve müşteri memnuniyeti ilkesi uyarınca yolcularımızın başvuru, talep ve şikâyetlerini;

- Yasalara ve müşteri koşullarına uygun olarak
- Açıklık, tarafsızlık, adalet ve gizlilik prensipleri doğrultusunda
- Müşteri odaklı yaklaşım ile
- Çalışanlarımızı gerekli yetkinlikler ile donatarak
- Tanımlanan ve ilan edilen kanallar aracılığı ile
- Kayıt altına almakta ve en kısa sürede değerlendirmekteyiz.

EN 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi

Müşteri İlişkileri Yönetim Süreci kapsamındaki, müşterimize sunulan hizmetlerin belgelendirmesi için EN 15838 belgesinin çalışmaları yapılmıştır.

Proje sayesinde İETT’de;

Müşteri iletişim merkezinin kurum içinde güçlü ve kaliteli olmasını,

Hizmet süreçlerinin etkinliğinin artmasını,

Müşterilere daha iyi bir hizmet sunulmasını,

Üst yönetim stratejisi ve politikaları ile kurumun gelişmesini,

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, altyapının, yüklenicilerin, acil durum planlarının sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesini,

Müşteri memnuniyetinin artırılması ve Müşteri İletişim Merkezinin çevreye duyarlı olması sağlanmıştır.

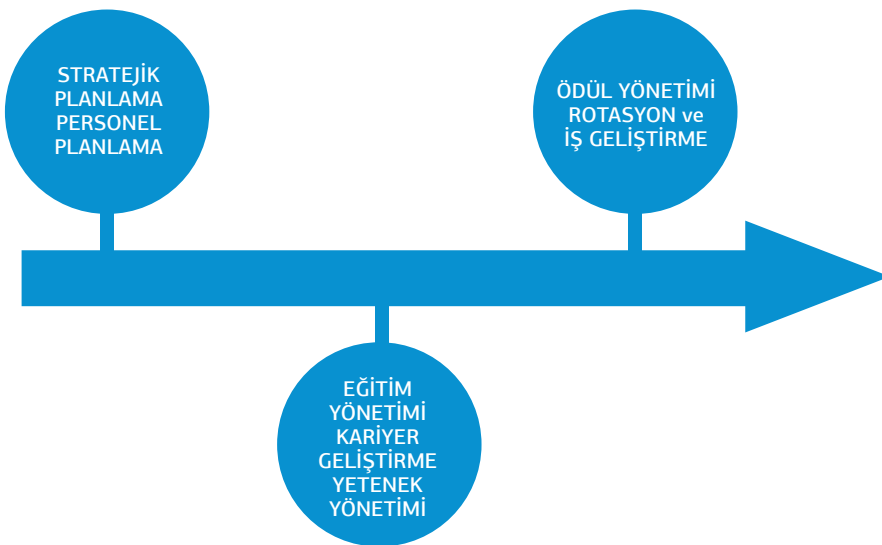
PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİ

Kişisel performansı güçlendirmek, geliştirmek, üstün performans gösteren çalışanları ödüllendirmek ve en nihayetinde kurumsal etkinliği arttırmak amacıyla kurulan İETT Performans Gelişim Sistemi 2012 yılının Haziran ayı itibariyle kurum bünyesinde çalışmakta olan memur personel için uygulamaya geçirilmiştir. Sistemde değerlendirmeler “görevler”, “projeler/hedefler” ve “yetkinlikler” olmak üzere 3 farklı ana kriter çerçevesinde 2012 yılının Haziran ile Aralık aylarında yapılırken, değerlendirilen ve değerleyenler arasındaki geri bildirim görüşmeleri ise bu değerlemeleri takip eden Temmuz 2012 ve Ocak 2013 dönemlerinde gerçekleştirilmiştir.

Performans Gelişim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve değerlendirilmesinde dikkate alınan temel hususlar ise aşağıdaki gibi olmuştur:

- Stratejik hedeflerin bireysel hedeflere dönüştürülmesi,
- Herhangi bir pozisyon için söz konusu olan hedeflerin gerçekleştirilmesinde gerekli olan performans kriterlerinin belirlenmesi,
- Önceden belirlenen ölçümleme kriterlerine göre çalışanların adil, eşit ve zamanında değerlendirilmesi,
- Kişinin kendisinden beklenen performans sonuçları ile fiili başarı durumunu karşılaştırabilmesi için ast ile üst (değerlendirilen ile değerleyen) arasında etkin bir iletişim sürecinin gerçekleştirilmesi,
- Performansın geliştirilmesi için organizasyon, yönetici, üst ve astların işbirliği içinde olmaları,
- Çalışanların başarılarının tanınması ve ödüllendirilmesi,
- Organizasyonun güçlü ve güçsüz yönlerinin tanımlanması,
- Geri-besleme yolu ile çalışanların motive edilmesi,
- Kariyer planlama ve eğitim konularında yönetime gerekli bilginin sağlanması.

PGS'nin hayata geçişi ile birlikte diğer İK süreç ve sistemlerinin İETT'de daha sağlıklı bir şekilde başarılabilmesi adına oldukça önemli bir adım atılmıştır.



İÇ İLETİŞİM PROJESİ

Bu proje, İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nde yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya, yatay ve çapraz iletişime konu olan tüm mesaj ve bilgilendirmelerin hedeflenen kitlenin mutlak bütününe, tam zamanında ve en doğru algı ve duyguyu yaratacak şekilde ulaştırılmasını sağlayacak bir iletişim yapısı kurma amacıyla 2012 yılı itibari ile başlamıştır.

Kurulacak model ile iç iletişime bütünsel ve sistematik bir yaklaşım kazandırarak kurum içi iletişimin profesyonelce yürütülmesini, çalışanlar tarafından özümsemesini, ölçümlenerek sürdürülebilir ve iyileştirilebilir olmasını sağlamak amaçlanmıştır. Ayrıca, mesaj ve bilgilendirmelerin istenmeyecek etki ve algılara yol açmasını önleyecek organizasyonel yapıyı ortaya koyarak, iç iletişimin kontrol altında tutulması da çalışmanın gayelerinden biri olarak belirlenmiştir.

Gerçekleştirilen Faaliyetler

- İletişim Konuları
 - İletişim konularının belirlenmesi
 - İletişim konularının frekanslarının belirlenmesi
 - İletişim konularının önceliklendirilmesi
 - İletişim konularının kategorize edilmesi
- Gönderen ve Alan Segmentasyonu
 - Gönderen segmentasyonu
 - Hedef kitle segmentasyonu
 - Belirlenen segmentlerin demografik yapısının analizi
 - Her segmentin iletişim ihtiyaçlarının belirlenmesi
- İletişim Araçlarının Tayin Edilmesi
- İletişim Dili ve Tonunun Belirlenmesi
 - Kurumsal bir iletişim dilinin belirlenmesi
 - Farklı konular ve farklı alan (hedef kitle) segmentleri için iletişim tonunun belirlenmesi
- İletişim Mecralarının Tayin Edilmesi
- Yöneltilen Organizasyon
 - İç iletişim sürecinin belirlenmesi
 - İç iletişim organizasyon yapısının belirlenmesi
 - İç iletişim sorumluluk alanlarının belirlenmesi

MESLEK STANDARTI HAZIRLAMA ÇALIŞMALARI

Toplu Ulaşım sektöründe meslek standartlarının belirlenerek bir disiplin oluşturulması ve hizmet kalitesinin ve kurumun toplu ulaşımdaki prestijinin artması amaçlarıyla başlatılan çalışmalar sonrasında İETT ve TESK tarafından "Otobüs Şoförlüğü", "Minibüs Şoförlüğü" ve "Okul Servis Şoförlüğü" taslakları hazırlanmış ve yine 2012 içinde Kamu Personeli Servis Standardı için kurumumuz TESK ile birlikte taslak hazırlıklarına başlamıştır.

LOJİSTİK YÖNETİM SİSTEMİ

İktelli Garajında bulunan merkez ambardan ilgili birimlere yapılan dağıtım sisteminde, her garaj kendi malzemesini garajlarda bulunan otobüslerle taşımaktaydı. Her garaj için ayrı araç ve personel, merkez ambara gelmekte, malzeme alımı ve taşınması bütün gün sürmekteydi. Her garajın ayrı araç göndermesi kaynak israfına sebep olmaktaydı. Bu amaçla mevcut sistemin yerine lojistik yönetim sistemi geliştirilerek kaynak tasarrufu sağlanmıştır.

TASARRUF KALEMLERİ	PROJE ÖNCESİ	PROJE SONRASI		
		2011	2012	2013
Personel Sayısı	40 Kişi	6 Kişi	6 Kişi	3 Kişi
Araç Sayısı	20 Araç	3 Araç	3 Araç	2 Araç
Ortalama Sefer Mesafesi	469 Km	234 Km	185 Km	115 Km

DİJİTAL ARŞİV

Dijital Arşiv Projesi kapsamında İETT Genel Müdürlüğü belgelerinde fiziki düzenleme yapılması, bunların bilgisayar ortamına aktarılması ve yönetim sisteminin kurulması işleri için iş planı çerçevesinde tamamlanan faaliyetler aşağıda açıklanmaktadır.

İdaremizin metruk ve kapalı alanlarında çoğu depolama alanı gibi olan arşiv mekânlarında bulunan evraklar elden geçirilmiş, arşivcilik standartlarına uygun olarak ayıklama işlemleri yapıp, saklama süresi en uzun olan evraklardan başlanarak tarama, niteleme, eşleştirme ve bilgilerinin sisteme geçirilmesi işlemi tamamlanmıştır.

İkitelli Hizmet Binasında 500 m²'lik bir alanda iki katlı olarak kurulan arşiv mekânımızın şartnameye uygun olarak yapımı tamamlanmıştır.

Arşivlerimizin ayıklanması, tasnif edilmesi, düzenlenmesi, evrak envanterlerinin çıkarılması, indeksleme ve barkodlama yapılması, taranması, nitelendirilmesi, imaj temizliği yapılması, görüntülerin sisteme atılması ve bütün bu işlemlerden geçen evrakların arşiv raflarına yerleştirilmesi işlemi iş planında bulunan sayılar çerçevesinde tamamlanmıştır. Bu iş kapsamında hizmetin yerine getirilmesi için gerekli donanımlar ve teknik cihazlar temin edilmiş ve diğer malzemelerin peyderpey alınması sağlanmıştır.

İdarenin tüm birimlerinde evrakların saklama planı, standart dosya planı çıkarılmış, Arşiv ve Ayıklama imha yönergeleri hazırlanmıştır. Bunun için İETT Arşiv ve Ayıklama İmha Yönergesi onayı alınarak tüm kurumumuzda arşiv işlemlerinin yürütülmesinde takip edilecek usul ortaya konulmuştur.

450 bin dosya/klasörün tasnif ve ayıklama yapılmak kaydıyla fiziksel olarak düzenlenmesi işinde 2012 yılı sonu itibarıyla bu hedef aşılarak 450 bini aşkın dosya/klasör bu işleme tabi tutulmuştur.

30 bin adet dosya/klasörün yenilenmesi faaliyeti %100 tamamlanmıştır.

5.000.000 adet belgenin nitelendirilmesi ve belgelerin taranarak bilgisayar ortamına aktarılması faaliyeti %100 tamamlanmıştır.

20.000 adet pafta ve projenin taranarak bilgisayar ortamına aktarılması faaliyetinde 2012 yılsonu itibarıyla ulaşılan adet 21.790 olmuştur.

50.000 dosya klasörü etiketlenmiştir.

Tasnif edilen bu 450.000 adet dosya/klasörün raflara yerleştirilmesi faaliyeti %100 tamamlanmıştır.

Doküman içerik arşiv yönetim sisteminde kurum genelinde bütün iş süreçleri çıkarılmış iş akış planları çizilmiş, kurum içinde İnsan Kaynakları ve Bilgi İşlem dairesinden başlanarak Doküman Yönetim Sistemi'nin kurulması ve kullanılması faaliyetlerine başlanmıştır.

İş planının tarihi belgelerin restorasyonu, tasnifi, nitelendirilmesi transkripsiyonu, indekslenmesi, taranarak bilgisayar ortamına aktarılması faaliyeti 2013 yılında devam edecektir.

DOKÜMAN YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman ve İçerik Yönetim Sistemi tüm süreçleri ile birlikte kurularak elektronik ortamda belge oluşturulması ve dokümanların elektronik imza ile yönetilmesinin sağlayacak bir projedir. 2012 yılı sonu itibari ile sistem kurulmuş ve eğitimleri verilmeye başlanmıştır.

İETT AKADEMİ

İETT Akademi, kurum bünyesinde gerçekleştirilmekte olan tüm eğitimlerin yönetileceği bir yapı olarak düşünülmüş ve bu proje kapsamında 2012 yılında faaliyetlere başlanmıştır. Bünyesinde

- Simülasyon Merkezi,
- Psikoteknik Laboratuvarı,
- İş Yeri ve Ruh Sağlığı Merkezi,
- Konferans salonu ve derslikler gibi unsurları barındıracak olan İETT Akademi'nin hayata geçişi ile birlikte şu faydaların elde edilmesi beklenmektedir:
- Toplu Ulaşımında hizmet kalitesinin yükselmesi ve müşteri memnuniyet oranının artması,
- Toplu ulaşımın yaygınlaşmasıyla trafik yoğunluğunun azalmasına katkı sağlanması,
- Toplu ulaşımın yaygınlaşmasıyla trafik yoğunluğunun azalmasına katkı sağlanması,
- Toplu ulaşım araçlarının kullanımının artmasıyla ekonomiye katkı sağlanması,
- Toplu ulaşım kullanımının yaygınlaşması sonucunda çevreye salınan karbon emisyon salınımının azalmasına katkıda bulunulması,
- Toplu ulaşım sektöründe ilk olarak uzaktan eğitim yöntemi ile kısa zamanda yüksek sayıda nitelikli şoför personel yetiştirilmesi hedeflenmektedir.

ELEKTRONİK KART HİZMETLERİ

İstanbul Kart şehir içi toplu ulaşım araçlarında ekonomik yolculuk yapmaya imkân sağlayan temassız akıllı karttır. Temassız çalışma özelliği sayesinde hızlı ve kolay bir kullanım sağlar. Kopyalama ve sahteciliğe karşı yüksek güvenlik içerir. Yüksek bellek kapasitesi sayesinde çoklu uygulama ve genişletilebilir yapıya sahiptir. Şu ana kadar yaklaşık 3 milyon kişiselleştirilmiş kart, 6 milyon Anonim Kart dağıtılmıştır.

İSTANBULKART ÇEŞİTLERİ

İNDİRİMLİ KARTLAR	ÜCRETSİZ KARTLAR	ÜCRETLİ KARTLAR	KİŞİSELLEŞTİRİLMEMİŞ KARTLAR
Öğretmen Kart	Özürlü Kartı	Mavi Kart	Anonim Kart
Öğrenci Kartı	Refakatli Kartı	Harcırah Kartı	Sınırlı Kullanımlı Biletler
Sosyal Kart	Burslu Öğrenci Kartı	Ticari Kart	1 - GEÇ
	Sarı Basın Kartı		2 - GEÇ
	Milli Sporcu Kartı		3 - GEÇ
	PTT Kartı		5 - GEÇ
	Şehit Anne Babası Kartı		10 - GEÇ
	Şehit Dul ve Yetimleri Kartı		
	Denetim Kartı		
	TÜİK Kartı		
	EHS Kartı		
	Malul Kartı		
	Gazi Kartı		
	Gazi Eşi Kartı		
	Ordu Vazife Malulü Kartı		
	Ordu Vazife Malulü Eşi Kartı		

ÖĞRENCİ KARTI		İNDİRİMLİ KARTLAR																	
<p>Yütiçi ve KKTC'de örgün eğitim kurumlarında eğitim gören öğrenciler, 5580 sayılı kanunun 2. maddesinin C,D,E bentlerinde belirtilen Örgün eğitim kurumlarında eğitim gören öğrenciler, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'na göre eğitim gören öğrencilerin edinebileceği indirimli ulaşım kartıdır.</p> <p>Yaygın eğitim kurumlarında (Dershane, Rehabilitasyon Merkezi, Sürücü Kursu, Açık İÖO, Lise, vb...) eğitim alan öğrenciler, beklemeli öğrenciler indirili seyahat kartı alamamaktadır.</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kart Bilgileri</th> <th>Ücret</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kart Ücreti</td> <td>10 TL</td> </tr> <tr> <td>Yenileme</td> <td>10 TL</td> </tr> <tr> <td>1. Kayıp</td> <td>10 TL</td> </tr> <tr> <td>2. ve 3. Kayıp</td> <td>20 TL</td> </tr> <tr> <td>4. Kayıp</td> <td>40 TL</td> </tr> <tr> <td>Usülsüz Kullanım</td> <td>70 TL</td> </tr> <tr> <td>Vizeleme</td> <td>5 TL</td> </tr> </tbody> </table>	Kart Bilgileri	Ücret	Kart Ücreti	10 TL	Yenileme	10 TL	1. Kayıp	10 TL	2. ve 3. Kayıp	20 TL	4. Kayıp	40 TL	Usülsüz Kullanım	70 TL	Vizeleme	5 TL	
Kart Bilgileri	Ücret																		
Kart Ücreti	10 TL																		
Yenileme	10 TL																		
1. Kayıp	10 TL																		
2. ve 3. Kayıp	20 TL																		
4. Kayıp	40 TL																		
Usülsüz Kullanım	70 TL																		
Vizeleme	5 TL																		
	TARİFE	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Ulaşım</td> <td>1 TL</td> </tr> <tr> <td>1. Aktarma</td> <td>0,40 TL</td> </tr> <tr> <td>Abonman Aylık</td> <td>70 TL</td> </tr> </tbody> </table>	Ulaşım	1 TL	1. Aktarma	0,40 TL	Abonman Aylık	70 TL											
Ulaşım	1 TL																		
1. Aktarma	0,40 TL																		
Abonman Aylık	70 TL																		
	NASIL TEMİN EDİLİR	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Online Başvuru</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Kurumsal Başvuru</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Bireysel Başvuru</td> <td>✓</td> </tr> </tbody> </table>	Online Başvuru	✓	Kurumsal Başvuru	✓	Bireysel Başvuru	✓											
Online Başvuru	✓																		
Kurumsal Başvuru	✓																		
Bireysel Başvuru	✓																		
	YÜKLEME SEÇENEKLERİ	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Abonman</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Kontör</td> <td>✓</td> </tr> </tbody> </table>	Abonman	✓	Kontör	✓													
Abonman	✓																		
Kontör	✓																		
	UZAKTAN BLOKE İMKANI		✓																
	İSİM ve FOTOĞRAF		✓																
	POSTALAMA		✓																
	VİZELEME		✓																

ÖĞRENCİ KARTI İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	2.073.176
Aylık ortalama aktif kart sayısı	899.842
Aylık ortalama yolcu sayısı	31.786.951
Aylık ortalama kullanım sıklığı	35

ÖĞRETMEN KARTI

Yurtiçi ve KKTC’de, örgün eğitim kurumlarının eğitim öğretim hizmetleri sınıfında kadrolu ve 4/B bakanlık sözleşmeli olarak fiilen görev yapan öğretmenler, il ve ilçe milli eğitim müdürleri , Milli Eğitim Bakanlığı Müfettişleri , 558 sayılı kanunun 2. maddesinin C,D,E bentlerinde belirtilen örgün eğitim kurumlarında eğitim öğretim hizmetleri sınıfında kadrolu olarak fiilen görev yapan öğretmenler. 2547 sayılı kanuna göre Yüksek Öğretim Kurumları’nda fiilen görev yapan Öğretim Üyeleri ile Öğretim Görevlilerinin (Profesör, Doçent ve Yardımcı Doçent, Öğretim Elemanları; Araştırma Görevlisi, Okutman, Uzman, Çevirici ve Eğitim Öğretim Planlamacı) kullanabileceği indirimli seyahat kartıdır. Yaygın eğitim kurumlarında (Dershane, Rehabilitasyon Merkezi, Sürücü Kursu vb.), Okul Öncesi, İlk ve Ortaöğretimde görevli usta ve uzman öğreticiler, okutmanlar, vekil öğretmenler, ders ücreti karşılığında çalışan, vb. öğretmenler indirimli seyahat kartı alamamaktadır.

İNDİRİMLİ KARTLAR

Kart Bilgileri	Ücret
Kart Ücreti	10 TL
Yenileme	10 TL
1. Kayıp	10 TL
2. ve 3. Kayıp	20 TL
4. Kayıp	40 TL
Usülsüz Kullanım	90 TL
Vizeleme	5 TL
Ulaşım	1,35 TL
1. Aktarma	0,75 TL
Abonman Aylık	90 TL
Online Başvuru	✓
Kurumsal Başvuru	✓
Bireysel Başvuru	✓
Abonman	✓
Kontör	✓
UZAKTAN BLOKE İMKANI	✓
İSİM ve FOTOĞRAF	✓
POSTALAMA	✓
VİZELEME	✓

ÖĞRETMEN KARTI İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	154.757
Aylık ortalama aktif kart sayısı	84.700
Aylık ortalama yolcu sayısı	1.756.839
Aylık ortalama kullanım sıklığı	21

SOSYAL KART

Gün, ay ve yıl olarak 60 yaşını doldurmuş yetişkinlerin kullanabileceği İndirimli Seyehat Kartı'dır.

İNDİRİMLİ KARTLAR

Kart Bilgileri	Ücret
Kart Ücreti	10 TL
Yenileme	10 TL
1. Kayıp	10 TL
2. ve 3. Kayıp	20 TL
4. Kayıp	40 TL
Usülsüz Kullanım	90 TL

TARİFE	Ulaşım	1,35 TL
	1. Aktarma	0,75 TL
	Abonman Aylık	90 TL
NASIL TEMİN EDİLİR	Online Başvuru	✓
	Kurumsal Başvuru	X
	Bireysel Başvuru	✓
YÜKLEME SEÇENEKLERİ	Abonman	✓
	Kontör	✓
UZAKTAN BLOKE İMKANI		✓
İSİM ve FOTOĞRAF		✓
POSTALAMA		✓
VİZELEME		X

SOSYAL KART İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	521.856
Aylık ortalama aktif kart sayısı	302.956
Aylık ortalama yolcu sayısı	5.543.035
Aylık ortalama kullanım sıklığı	18

MAVİ KART

Mavi Kart aylık belirli bir ücret karşılığında ulaşım araçlarında sınırlı kullanımını sağlayan Seyahat Kartı'dır.

ÜCRETLİ KARTLAR

Kart Bilgileri	Ücret
Kart Ücreti	10 TL
Yenileme	10 TL
1. Kayıp	10 TL
2. ve 3. Kayıp	20 TL
4. Kayıp	40 TL
Usülsüz Kullanım	155 TL

TARİFE	Ulaşım	1 Limit
	Abonman Aylık	155 TL
NASIL TEMİN EDİLİR	Online Başvuru	✓
	Kurumsal Başvuru	X
	Bireysel Başvuru	✓
YÜKLEME SEÇENEKLERİ	Abonman	✓
	Kontör	✓
UZAKTAN BLOKE İMKANI		✓
İSİM ve FOTOĞRAF		✓
POSTALAMA		✓
VİZELEME		X

MAVİ KART İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	314.094
Aylık ortalama aktif kart sayısı	110.744
Aylık ortalama yolcu sayısı	10.737.673
Aylık ortalama kullanım sıklığı	97

TİCARİ KART

Kamu ve özel işletmelerin UKOME kararı ile belirlenmiş aylık ulaşım ücretinin %10 indirimli miktarını yıllık olarak yatırarak çalışanlarına temin edebileceği Seyahat Kartı'dır.

ÜCRETLİ KARTLAR

Kart Bilgileri	Ücret
Kart Ücreti	10 TL
Yenileme	10 TL
1. Kayıp	50 TL
2. ve 3. Kayıp	75 TL
4. Kayıp	100 TL
Usülsüz Kullanım	155 TL
Vizeleme	5 TL

TARİFE	Ulaşım	1 Limit
	Abonman Yıllık	1.684 TL
NASIL TEMİN EDİLİR	Online Başvuru	X
	Kurumsal Başvuru	✓
	Bireysel Başvuru	X
YÜKLEME SEÇENEKLERİ	Abonman	X
	Kontör	✓
UZAKTAN BLOKE İMKANI		✓
İSİM ve FOTOĞRAF		✓
POSTALAMA		X
VİZELEME		✓

TİCARİ KART İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	101
Aylık ortalama aktif kart sayısı	37
Aylık ortalama yolcu sayısı	2.300
Aylık ortalama kullanım sıklığı	63

HARCIRAH KARTI

05.04.2002 tarih ve 24717 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 2002/3835 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı gereği; 6245 sayılı Harciraah Kanununun 48. maddesinde belirtilen ünvanlarda fiilen görev yapan ya da kurumların Mali Hizmetler birimi tarafından vize edilmiş personeli için kurumun her yıl Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü’nce belirlenen şehir içi toplu taşıma aylık bedeli üzerinden hesaplanacak yıllık bedelin bir defada ödemesiyle ilgili çalışanların kullanabileceği Seyahat Kartı’dır.

ÜCRETLİ KARTLAR

Kart Bilgileri	Ücret
Kart Ücreti	10 TL
Yenileme	10 TL
1. Kayıp	50 TL
2. ve 3. Kayıp	75 TL
4. Kayıp	100 TL
Usülsüz Kullanım	155 TL
Vizeleme	5 TL

TARİFE	Ulaşım	1 Limit
	Abonman Aylık	63,75 TL
NASIL TEMİN EDİLİR	Online Başvuru	X
	Kurumsal Başvuru	✓
	Bireysel Başvuru	X
YÜKLEME SEÇENEKLERİ	Abonman	X
	Kontör	✓
UZAKTAN BLOKE İMKANI		✓
İSİM ve FOTOĞRAF		✓
POSTALAMA		X
VİZELEME		✓

HARCIRAH KARTI İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	3.007
Aylık ortalama aktif kart sayısı	1.637
Aylık ortalama yolcu sayısı	66.248
Aylık ortalama kullanım sıklığı	44

ÜCRETSİZ KARTLAR

İstanbul ulaşımında kullanım alanları sınırlı olan, belirlenen ulaşım araçlarında kullanılabilen kartlardır.

ÜCRETSİZ KARTLAR İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

ÜCRETSİZ KART ÇEŞİTLERİ	BUGÜNE KADAR ÜRETİLEN KART SAYISI (ADET)	AYLIK ORTALAMA AKTİF KART (ADET)	AYLIK ORTALAMA YOLCU SAYISI (ADET)	AYLIK ORTALAMA KULLANIM SIKLIĞI
Özürlü Kart	117.141	68.403	2.729.071	40
Özürlü Refakatli	52.718	23.601	866.167	37
Burslu Öğrenci	5.503	2.988	205.511	68
EHS Jandarma	4.472	2.323	83.224	36
EHS Zabıta	1.303	1.586	57.187	29
EHS Polis	48.898	31.242	1.291.939	41
Malül Kartı	1.503	853	27.636	32
PTT Kartı	2.697	1.522	97.19	64
TÜİK Kartı	1.132	311	23.244	74
Sarı Basın Kartı	5.491	2.501	99.551	41
Milli Sporcu Kartı	29	9	298	20
Gazi Kartı	6.145	2.28	81.265	37
Gazi Eşi Kartı	6.363	2.085	36.618	19
Şehit Ailesi Kartı	1.302	494	14.029	30
Şehit Eşi Kartı	173	62	1.456	26
Ordu Vazife Malülü	340	116	3.625	33
Ordu Vazife Malülü Eşi	289	126	2.119	15

ANONİM KART

Anonim Kart, herkesin satın alıp yükleme yapabileceği ve tüm ulaşım araçlarında kullanabileceği kişiselleştirilmemiş Seyahat Kartı'dır.

Kart Bilgileri	Ücret
Kart Ücreti	6 TL
Yenileme	Uygun Değil
Kayıp	Uygun Değil

TARİFE	Ulaşım	1,95 TL
	1. Aktarma	1,25 TL
NASIL TEMİN EDİLİR	İstanbulkart Dolum Merkezleri ✓	
YÜKLEME SEÇENEKLERİ	Abonman	X
	Kontör	✓
UZAKTAN BLOKE İMKANI		X
İSİM ve FOTOĞRAF		X
POSTALAMA		X
VİZELEME		X

ANONİM KART İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	5.949.161
Aylık ortalama aktif kart sayısı	3.329.385
Aylık ortalama yolcu sayısı	55.363.076
Aylık ortalama kullanım sıklığı	17

SINIRLI KULLANIMLI BİLETLER

SINIRLI KULLANIMLI BİLET	BUGÜNE KADAR ÜRETİLEN KART SAYISI
BirGeç	19.668.639
İkiGeç	10.395.214
ÜçGeç*	17.162
BeşGeç	411.358
OnGeç	53.249

*ÜçGeç 2012 Aralık ayında satışa başlamıştır.

Sınırlı Kullanımlı Bilet, herkesin satın alıp tüm ulaşım araçlarında kullanabileceği Bir, İki, Üç(2012 Yılı) Beş veya On geçiş hakkı sağlayan sınırlı kullanımlı Seyahat Kartı'dır.

ELEKTRONİK KART SATIŞ NOKTALARI

İstanbulkart Başvuru Merkezleri

Bireysel, Kurumsal ve Online olarak yapılan başvurular sonucunda, Kişiselleştirilmiş Kart temin edilen merkezlere denir. Toplam 13 merkezde kart üretimi devam etmektedir.

- Karaköy Başvuru Merkezi
- Topkapı Başvuru Merkezi
- Bahçelievler Başvuru Merkezi
- Yenibosna Başvuru Merkezi
- Kadıköy Başvuru Merkezi
- Pendik Başvuru Merkezi
- Üsküdar Başvuru Merkezi
- Mecidiyeköy Başvuru Merkezi
- Uzunçayır Başvuru Merkezi
- Bağcılar Başvuru Merkezi
- Zeytinburnu Başvuru Merkezi
- Eminönü Başvuru Merkezi
- Beşiktaş Başvuru Merkezi

İstanbulkart İETT Satış Gişeleri

İstanbulkart ve AKBİL dolumu yapan, Anonim Kart ve Sınırlı Kullanım Bilet temin edilebilen 48 tanesi Metrobüs istasyonlarında, 18 tanesi diğer yerlerde olmak üzere toplam 66 tane İETT Satış Gişesi bulunmaktadır.

OSM (Otomatik Satış Makinesi ve BİLETMATİK)

Otomatik Satış Makinesi (OSM) Seyahat Kartı ve Akbile yükleme yapmayı sağlayan makinedir. Biletmatikler, renkli LCD ekranı, sesli yönlendirmeleri ve çoklu dil desteği ile Biletmatiklerde Elektronik Kart ve Akbil'e yükleme yapabilirsiniz. Siz değerli İstanbul halkına hizmet sunmak için zamanla sınırlamıyoruz 7/24 açık olacak, engelli yolcularımızın da rahatlıkla kullanabileceği şekilde tasarlanmış 2012 yılı tıbari ile toplam 261 adet OSM ve Biletmatik hizmet vermektedir.

İstanbulkart Özel Dolum Bayileri

İstanbulkart ve AKBİL dolum işlemi yapan, Anonim Kart ve Sınırlı Kullanım Bilet temin edilebilen merkezlerdir. Ayrıca bu yılın ekim ayından itibaren Otomatik vizeleme işlemi de yapmaya başlamışlardır. Anadolu Bölgesinde 644, Avrupa Bölgesinde 969 toplam 1.613 özel bayi bulunmaktadır.

Başvuru Şekillerine Göre Kart Üretim Rakamları

Dört farklı başvuru türü mevcuttur. 2012 yılında en çok Bireysel Başvuru (%74) tercih edilmiştir. Yapılan duyurular ve okulların açılmasıyla Eylül ayından itibaren Bireysel İnternet artmıştır. Ayrıca Ağustos ayında Üniversitelerin Kayıt Öncesi kartları basılmıştır. Bu da Kurumsal Başvuruyu arttırmıştır.

BAŞVURU ŞEKİLLERİNE GÖRE KART ÜRETİM RAKAMLARI (ADET)

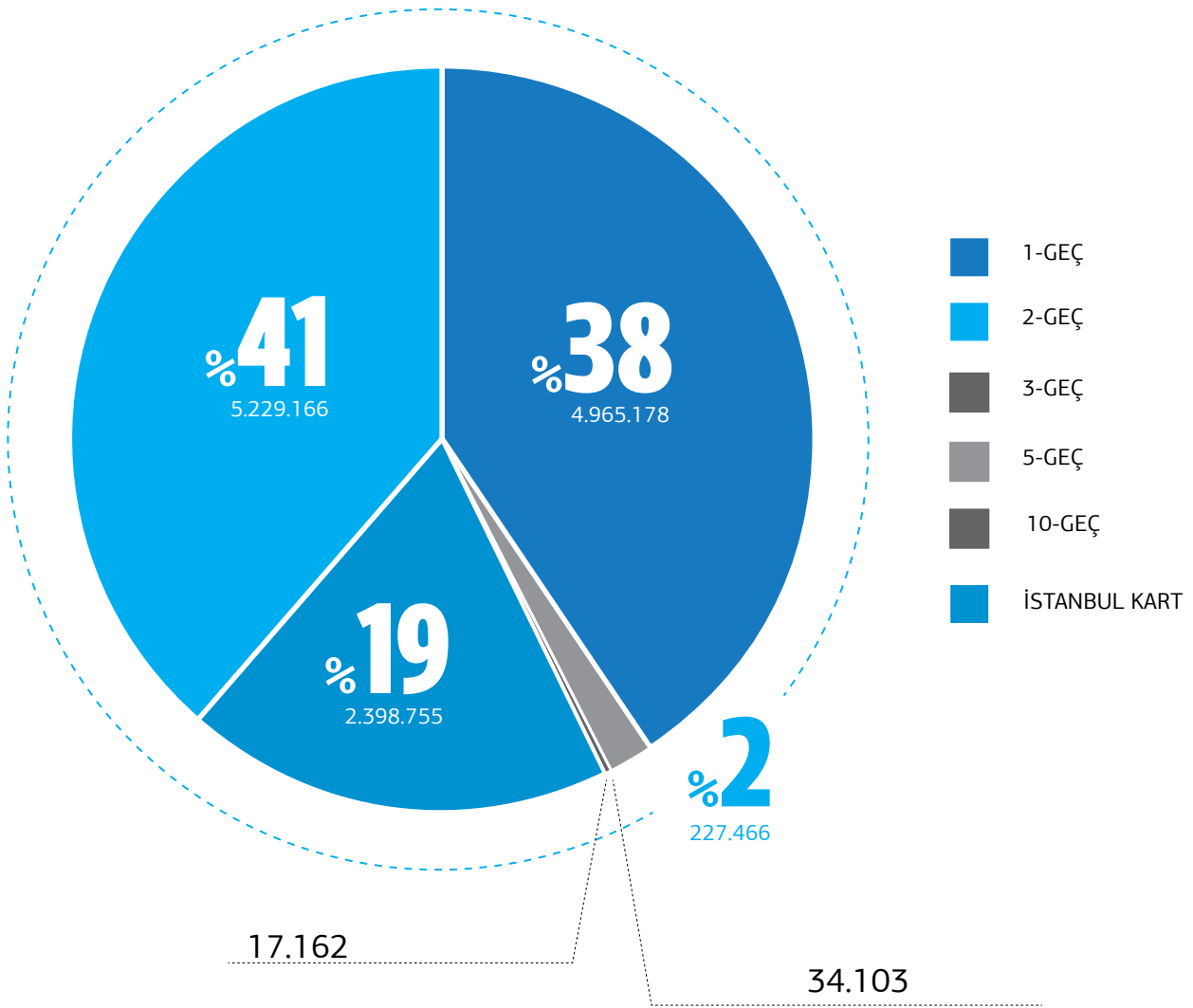
BAŞVURU TÜRÜ	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZ	TEM	AĞU	EYLÜL	EKİM	KAS	ARALIK	TOP	YÜZDE
Bireysel	69.369	56.754	56.585	50.334	46.263	43.288	38.996	32.623	72.190	97.030	96.155	76.039	735.895	74%
Bireysel İnternet	26.957	10.271	7.064	4.581	4.588	3.913	3.006	1.499	8.087	25.816	16.118	10.419	122.409	12%
Kurumsal	14.814	14.163	1.893	941	5.231	4.694	4.266	34.565	7.552	13.505	15.997	12.641	130.263	13%
Kurumsal İnternet	2.637	238	241	2	43	4	2	1	1	379	883	1.697	6.128	%1

RANDEVU SİSTEMİ

BAŞVURU TÜRÜ	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZ	TEM	AĞU	EYLÜL	EKİM	KAS	ARALIK	TOP LAM
Randevu Sayısı	6.386	4.352	2.931	2.377	2.590	3.229	2.574	1.413	41.732	53.056	59.766	43.413	223.819
Üretilen Kart	3.529	2.843	1.936	1.586	1.751	2.016	1.623	828	29.181	38.029	40.120	25.016	148.458

Eylül ayından itibaren randevu kapasitesi 640 dan 3.000'e çıkartılarak Öğrenci ve Öğretmen kartları Bireysel başvuru kapatılarak Randevu, Online ya da Kurumsal Başvuruya yönlendirilmiştir.

2012 YILI TOPLAM KART SATIŞLARI



ÜCRET TOPLAMA ve BAYİLİK SİSTEMİ

2012 Mayıs ayından itibaren Abone İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde bayilik işlemleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. İstanbul'da toplam 1.613 bayi bulunmaktadır. 2012 yılı içerisinde 289 adet bayilik verilmiştir. Avrupa bölgesinde en çok bayi Sultangazi ilçesine (22 adet), Anadolu Bölgesinde ise Ümraniye ilçesine (24 adet) verilmiştir. Toplam 81 bayinin de iptal işlemi gerçekleştirilmiştir.

2012 yılı Yeni Bayilik Projesi ile bayilik verme süresi 2.5 aydan 8 güne indirilerek işlemler hızlandırılmıştır

İŞLETME FAALİYET ALANINA GÖRE ÖZEL BAYİ SAYILARI

BAYİ TÜRÜ	BAYİ SAYISI	2012	ORAN
Büfe	470	47	29,30%
Market-Gıda	320	79	19,90%
Kuruyemiş	208	43	12,70%
Gazete Bayi	130	10	8,00%
İletişim	101	26	6,20%
Halk Ekmek	76	13	4,60%
Fatura Ödeme Merkezi	73	16	4,90%
Diğer	61	29	3,70%
Kırtasiye	47	10	2,90%
Bakkal	40	16	2,40%
Tekel Bayi	30		1,80%
İddia Bayi	9		0,60%
Lokanta	8		0,50%
Bilişim	8		0,50%
Pastane	7		0,40%
Tuhafiyeye	7		0,40%
Taşımacılık	5		0,30%
Züccaciye	5		0,30%
Petrol İstasyonu	3		0,20%
Kafe	4		0,20%
İrtibat Bürosu	1		0,10%
TOPLAM	1.613	289	100%

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

İLÇELERE GÖRE BAYİ SÖZLEŞMESİ YAPILAN ve İPTAL EDİLEN ÖZEL BAYİ SAYILARI

İLÇE	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM	İPTAL
Aksaray	1								1	1
Arnavutköy			1	1				1	3	
Avcılar	1				1			1	3	4
Bağcılar	2	1			2	1		4	10	2
Bakırköy						1	1		2	3
Bahçelievler	2	1	1	1		1	2	1	9	2
Başakşehir				2				1	3	3
Bayrampaşa	1	1					1	3	6	
Beşiktaş							1	1	2	1
Beyoğlu			1			1	4		6	
Büyükkçekmece				1	1				2	1
Esenyurt	2	2			1			1	6	1
Esenler	2	1	2		1				6	2
Eyüp		1	3			1	2	1	8	4
Fatih		4				2	1	3	10	2
Güngören									0	1
Gaziosmanpaşa		1		1		1		1	4	2
Kağıthane	1		2		1	2	1	1	8	4
Küçükçekmece	1	1			2	2		1	7	2
Sarıyer	2	1					4	1	8	3
Sultangazi	3	2	2		2	1	1	4	15	2
Şişli	3	2			2		2	5	14	4
Zeytinburnu						2	1	1	4	1

ANADOLU

İLÇE	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM	İPTAL
Adalar								1	1	
Ataşehir	5		1	3	1	3	1	1	15	5
Beykoz	3		1						4	2
Çekmeköy						2		4	6	4
Kadıköy	1	1	3	1		2	2	1	11	4
Kartal	2			2	1		3	1	9	
Kocaeli / Çayırova			1						1	
Kocaeli / Darıca	3					1			4	
Kocaeli / Gebze	1				1				2	
Maltepe	3	1	2	1	1	1	1	2	12	2
Pendik	6	2	4		1		3	6	22	4
Sancaktepe	1	1	1	2				1	6	2
Sultanbeyli		2	2			1			5	5
Tuzla	4	2		1	2		3		12	
Ümraniye	6	3	3	2	3	2	2	3	24	4
Üsküdar	3		2	2	2	1	1	6	17	4
Yalova							1		1	

ELEKTRONİKKART İNOVATİF İŞLEMLER

Yeniden yapılanma kapsamında web üzerinden Online bayilik başvuru sistemi getirildi, bayilik verme süresi 2,5 aydan 8 güne indirildi.

Bayilik verirken karar vermeyi kolaylaştırmak adına Bayi Paneli hazırlandı, yeni taleplerin koordinatları girilerek harita üzerinde durağa ve diğer bayiye mesafesi görüşür hale getirildi.

Kayıt Öncesi Üniversitelere Kart Basımı ve Üniversitelere Teslim Edilmesi

Yeni okul döneminde Seyahat Kartları Başvuru Merkezleri'nde oluşacak kuyruğu yönetmek adına yapılan çalışmadır. 4 model üzerine çalışılmıştır. Ağustos ayında tamamlanmıştır. Eylül ayındaki Üniversite kayıtları öncesi; Ağustos ayında, İstanbul'daki 42 üniversiteden 11'nin 36.690 adet kartı basılarak kayıtlar esnasında teslim edilmiştir. Bunların 4'ü devlet kalan 7'si ise vakıf üniversiteleridir.

SEYAHAT KARTLARI WEB SİTESİ YENİLİKLERİ**Randevu Sistemi**

Randevu sistemi, ondan fazla noktada hizmet veren Seyahat Kartları Başvuru Merkezleri'nde, kart temini için yapılan Bireysel Başvuru sırasında oluşan uzun kuyrukları engellemek amacı ile oluşturulmuş bir yazılım sistemidir.

İnternet sitesi üzerinden online randevu formları aracılığı ile randevu alınabilmektedir. Türkçe bilmeyen kullanıcılar için formun İngilizce versiyonu da mevcuttur. Randevu sistemi ile 2012 yılında 245.845 randevu verilmiştir.

Bayi Sistemi

İstanbul genelinde Seyahat Kartları satış ve dolun işlemlerinin yapıldığı ortalama 1613 Özel Bayi, 66 İETT Gişesi, 116 Biletmatik ve 145 OSM bulunmaktadır. Bayi Sistemi, tüm satış noktalarının Seyahat Kartları web sitesi üzerinde listelenmesini, koordinatlarına göre haritada görüntülenebilmesini, bayilik talebinde bulunan kimselerin Online Başvuru yapabilmelerini, bayi listesinin tamamının bayi yetkilisi tarafından güncellenebilmesini ve aday bayilerin lokasyon tespitinin yine harita üzerinde yapılabilmesini sağlayan bir sistemdir. Bayi Sistemi ile birlikte kullanıcıların bayilik başvurusu yapabilmeleri, müşterilerin kendisine en yakın bayiye bulabilmeleri hedeflenirken, kurumun da bayilik talebinde bulunan iş yerinin konum uygunluğunu ölçebilmesi sağlanmıştır.

1613
ÖZEL BAYİ
SAYISI

66
İETT GİŞESİ

116
BİLETMATİK

145
OSM



ELEKTRONİK KART ÖDÜLLERİ

İstanbulkart Mastercard Transport Ticketing Birincilik Ödülü

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, ulaşım bilet sistemleri konusunda Avrupa'nın en büyük uluslararası ödülleri verilen Mastercard Transport Ticketing Ödülleri'nde İstanbulkart projesiyle birinciliğe layık görüldü. Londra'da düzenlenen Mastercard Transport Ticketing Ödülleri töreninde İngiltere'nin "Londra Otobüs Yönetim Sistemi" projesi ile Avustralya'nın "Akıllı Biletleme" projelerini geride bırakarak birinci olan İstanbulkart, dünyada akıllı bilet uygulamalarında "En İyi Genel Hizmet Uygulaması" alanında verilen ödülün sahibi oldu. İETT'nin birinci seçilmesinde; üniversiteye ilk kez kayıt yaptıran öğrencilere kayıt esnasında akıllı kartlarının dağıtılması, vizeleme, online başvuru ve e-randevu gibi internet üzerinden işlem yapma olanakları ve akıllı kartların adreslere postalanması uygulamaları rol oynadı. İETT, online işlemler merkeziyle de toplu ulaşımında inovatif biletleme uygulamalarını en etkin kullanan kurum olarak görüldü.

Altın Karınca Belediyecilik Ödülleri

İETT, Marmara Belediyeler Birliği tarafından düzenlenen ve kamuoyunda Türkiye'nin en ciddi yerel yönetimler ödülü olarak kabul edilen Altın Karınca Belediyecilik Ödülleri yarışmasında ulaşım dalında 'İstanbulkart Projesi' ile ödüle layık görüldü.

e-Türkiye (eTR) Ödülleri

TÜSİAD ve TBV tarafından bu yıl 10.'su düzenlenen "e-Türkiye (e-TR) ödülleri kazananlar, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde düzenlenen törenle ödülleri aldı. TÜSİAD ve TBV (Türkiye Bilişim Vakfı) tarafından bu yıl 10.'su yapılan e-Türkiye (e-TR) Ödülleri, 17 Aralık Pazartesi günü Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde düzenlenen törenle sahiplerini buldu. Ödül töreninde 'Akıllı Toplu Taşımacılık' projesiyle finale kalan İETT'ye başarı belgesi verildi. Toplam 56 başvuru arasından finale kalmayı başaran 22 projeden ödül kazananlar 16 kişiden oluşan jürinin elektronik oylaması sonucunda belirlendi.

İÇ ve DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ MEMNUNİYET ARAŞTIRMALARI

Çalışan Memnuniyet Araştırması

Çalışanların kurum ve kurumda çalışmaya ilişkin memnuniyet düzeylerini, kuruma ve birlikte çalıştıkları kişilere olan bağlılıklarını ölçmeyi ve bu ölçümler sonucunda çalışanların memnuniyet ve bağlılıklarını artıracak aksiyonların planlanmasını hedefler. Çalışan memnuniyeti, çalışanların daha çok somut olarak kurum içerisinde onlara sağlanan imkânlar ve hizmetlerden memnuniyeti iken; çalışan bağlılığı, çalışanların yöneticilerine, çalışma arkadaşlarına olan organik ve duygusal bağlarını ifade eder.

Çalışan Memnuniyeti Araştırması Sonuç Raporu

Bu araştırmayla;

- Çalışanların motivasyon düzeylerini ölçmek,
- İnsan kaynakları uygulamalarının etkinliğini ölçmek,
- Çalışanların kurum kültürüne bağlılığını ölçmek,
- Çalışanların değişime olan bakışlarını belirlemek,

- Gerek duyulan iyileştirme fırsatlarını görmek,
- Çalışanların çalışma koşulları ve yönetim tarzı hakkındaki görüşlerini almak gibi hususlar incelenmiştir.

Araştırma altı temel adımdan oluşan metotla tamamlanmıştır. Araştırma planı, anketin tasarımı, saha organizasyonu, anketlerin uygulanması, verilerin girişi ve analizi, raporlama şeklindedir. Araştırmanın örneklem planı İETT bünyesinde çalışan tüm İETT personelini kapsamaktadır. 5630 İETT personeli ile araştırma sonuçlanmıştır.

Saha çalışması yapılmadan önce anketör eğitimleri verilmiş ve pilot çalışmalar yapılmıştır. Anketler dağıtım tekniği ile İETT çalışanlarına 07.03.2012 ile 27.04.2012 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket sonucuna göre çalışan memnuniyeti %61,66 bulunmuştur.

Anketlerin girişinin tamamlanmasıyla raporlama safhasına geçilmiştir. Raporlamada, frekans analizleri, anlamlılık testleri ve korelasyon tekniklerinden yararlanılmış ve pasta ve çeşitli histogramlar kullanılmıştır.

Müşteri Memnuniyet Araştırması

Müşteri Memnuniyeti Araştırması ile mevcut müşterilerin elde tutulması için gerekli olan koşulları ölçümlenebilir ve yeni müşteri kazanmanın yolları belirlenebilir. Mevcut hizmet anlayışını ve sürecini kıyaslamalar yaparak iyileştirme ve geliştirme çalışmalarını gerçekleştirebilir, farklılaşma stratejileri oluşturulabilir. Memnuniyet Araştırmalarının düzenli olarak, yılda bir gerçekleştirilmesi ve değerlendirilmesi planlanmaktadır. Düzenli yapılan araştırmalar yolcuların beklentilerindeki eğilimin ortaya konulmasını, ayrıca bu beklentiler doğrultusunda yapılan düzenlemelerin memnuniyet düzeylerine etkisini de gösterecektir. Toplam 8 ana kategoride (kullanılabilirlik, ulaşılabilirlik, bilgilendirme, zamanlama, personel, çevre, konfor, güvenlik) yolcu memnuniyeti sorgulanmıştır. Dolayısıyla da her kategorinin kendi içinde güçlü ve zayıf yönleri söz konusudur. İETT kurum olarak hem araç bazında hem de söz konusu bu kategoriler bazında zayıf noktalarının üzerine gidip aksiyon geliştirdiğinde, toplam memnuniyeti de yukarı taşıyabilecektir. Anket sonucunda ortaya çıkan memnuniyet düzeyi düşük konulara ilişkin aksiyonlar alınıp iyileştirme çalışmaları yapılmıştır.

İETT Yolcu Memnuniyeti Araştırması Sonuç Raporu

Araştırmada, 800 Metrobüs istasyonlarında, 1206 kişi de otobüs duraklarında olmak üzere toplam 2006 kişi ile görüşülmüştür. 2006 kişilik bu örnek hacmi, yüzde 95 güven aralığında artı/eksi % 2,19'luk hata payı demektir. Araştırmada veriler "yüz yüze görüşme tekniğine dayalı olarak toplanmıştır. Anket sonuçlarına göre yolcu memnuniyeti %58,64'tür.

Araştırma sonucuna göre elde edilen bilgilerle İETT için iyileştirme noktaları tespit edilerek bunlar üzerine projeler başlatılmakta ve gelecek yılın hedefleri arasına zayıf yönlerin iyileştirilmesine yönelik hedefler konmaktadır.

Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli Geliştirilmesi ve Pilot Uygulaması

İstanbul'un sürdürülebilir ve daha yaşanılır hale gelmesi için Kurumumuz şehir hayatını kolaylaştırma misyonu üstlenmiş ve hizmet kalitesini her geçen gün daha da yukarı taşımayı hedef edinmiştir. Bu noktadan hareketle EN 13816 Kent içi Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardını dikkate alarak Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelini kurmuştur. Bu model, yolcularımıza

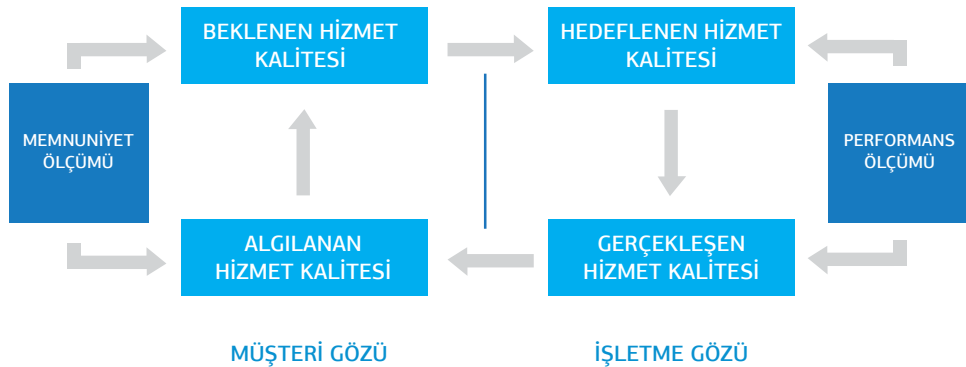
sunulan hizmetlerin performansını ve bu performansa bağlı olarak yolcuların algısını ölçmeye çalışmaktadır. Sunulan hizmetlerin performansının ve hizmet kalitesinin seviyesinin ölçümünün hızlı ve güvenilir bir şekilde yapabilmek için Mobil Denetim Sistemi hayata geçirilmiştir. Mobil Denetim Sistemi kapsamında sunulan hizmetlerin kalitesi Gizli Müşteri Araştırması ve Açık Denetim aracılığıyla ölçülmektedir. Klasik yöntemde basılı formlar kullanılırken, Mobil Denetim Sistemi ile denetimler mobil cihazlarla yapılmakta olup, denetimler mobil cihazlara kaydedildiği anda, denetim sonuçları raporlanabilmektedir. Böylelikle, sonuçlar çok hızlı bir şekilde analiz edilmekte, gerekli iyileştirme çalışmaları hemen başlatılabilmektedir. Kurumumuz, Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli ile birlikte yolcularımızın algı ve beklentilerini karşılayabilmek için gerekli ölçme, değerlendirme ve aksiyon çalışmalarını yürütmeye başlamıştır.

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ	
PERFORMANS ÖLÇÜMÜ	MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ
AÇIK DENETİM ÇALIŞMALARI GİZLİ DENETİM ÇALIŞMALARI YAZILIM GÖSTERGELERİ	YOLCU MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMALARI

İETT Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli (HKÖM), EN 13816 Kent İçi Yolcu Taşımacılığı Standartlarına temel teşkil eden hizmet kalitesi döngüsünde işletme gözü ve müşteri gözü ile müşteriye temas eden tüm noktalarda belirlenmiş kriterlere göre ölçümleri tanımlamaktadır.

HİZMET KALİTESİ DÖNGÜSÜ



Açık denetim yapılan hizmet noktaları aşağıda listelenmiştir:

- Otobüs ve Metrobüsler
- Ana Durak, Kapalı Ara Durak ve Açık Ara Duraklar
- Metrobüs İstasyonları
- Hareket Amirlikleri
- Merkezi Peronlar
- Elektronik Bilet Satış Gişeleri
- Elektronik Bilet Satış Bayileri
- Elektronik Bilet Dolum Makineleri
- İETT Web Sitesi
- Seyahat Kartları Başvuru Merkezleri
- Kayıp Eşya Bürosu
- Tünel Sistemi
- Nostaljik Tramvay Sistemi

Gizli Müşteri Araştırması kapsamında denetim yapılan hizmet noktaları aşağıda listelenmiştir:

- Metrobüs Sistemi
- Hat Arası
- Merkezi Peronlar
- Nostaljik Tramvay Sistemi
- Tünel Sistemi
- Seyahat Kartı Başvuru Merkezleri
- Çağrı Merkezi
- Kayıp Eşya Bürosu
- Dilek ve Şikayet Yönetimi
- İETT Web Sitesinde Yer Alan Yolculuk Planlama Modülü

Mobil Denetim Sistemi kapsamında açık ve gizli denetimlerde kullanılan cihazlara ait ekran görüntüsü aşağıda gösterilmiştir. Böylelikle elle doldurulan formlar marifetiyle yapılan denetimler online yöntemle gerçek zamanlı olarak yapılmaya başlanmıştır.

Araç Bırakma Haftası

Şehir hayatını kolaylaştıran bir kurum olma vizyonu doğrultusunda, toplu ulaşım hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde ifa etme misyonuna uygun olarak, hizmet kalitesini geliştirmek amacına ulaşabilmek için 17-21 Aralık 2012 tarihleri arasında Araç Bırakma Haftası Uygulaması gerçekleştirilmiştir. Uygulama ile birlikte, yolcularımız ile empati yapmak ve hizmet noktalarımızdaki iyileştirmeye açık alanları tespit etmek mümkün olmaktadır. Hafta boyunca hizmet aracı tahsis edilen yöneticilerimiz ve servisleri kullanan memur personelimiz, işe geliş ve gidişlerinde toplu ulaşım araçlarını kullanmışlardır. Araç Bırakma Haftasında yapılan seyahatlerde elde edilen gözlemler, Araç Bırakma Haftası Uygulaması Gözlem Formu ile kayıt altına alınmıştır. Kayıt altına alınan gözlemler analiz edilerek Araç Bırakma Haftası Sonuç Raporu hazırlanmıştır.

ULAŞIM TÜRLERİ	GÖZLEM SAYISI	GÖZLEM YÜZDESİ
Otobüs	1070	73,0%
Metrobüs	303	20,7%
Tünel	13	0,9%
Nostaljik Tramvay	1	0,1%
Kurumumuza Bağlı Olmayan Ulaşım Türleri	78	5,3%
GENEL TOPLAM	1465	100,0%

Metrobüs Hizmet İyileştirme Projesi

Metrobüs hattımızda yer alan istasyonlar, Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli dikkate alınarak 27 Eylül – 11 Ekim 2012 tarihlerinde denetlenmiştir. Denetimlerde, HKÖM kapsamında hazırlanan Açık Denetim Formu kullanılmıştır. Ayrıca, denetimler Mobil Denetim Sistemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Denetim sonrasında Metrobüs Denetim Raporu hazırlanmıştır. Raporda, Metrobüs hattında yer alan istasyonların hizmet seviyelerini belirlemek için HKÖM puanları hesaplanmıştır.

Denetimde istasyonların aldıkları puanlar;

- *HKÖM kapsamında AHP Metodu ile belirlenen kriterlerin ağırlıkları,*
- *İstasyon Yolcu Yoğunluk Oranları dikkate alınarak hesaplanmıştır.*

Denetim kapsamında Metrobüs hattında iyileştirmeye açık alanlar belirlenmiştir. İyileştirmeye açık alanların giderilmesi için çalışmalar yürütülmeye başlanmıştır.

TOPLU ULAŞIM HAFTASI ETKİNLİKLERİ (TRANSİST)

2012 yılında düzenlenen TRANSİST2012 Ulaşım Sempozyum ve Fuarının amacı halka toplu ulaşım bilincini aşlamak ve toplu ulaşım kültürünü tabana yaymaktır. Ayrıca sempozyum ve fuar etkinlikleriyle dünyamızda toplu ulaşım ile ilgili teknik ve teorik bilgileri yakından takip ederek bu bilgi birikimini yönetmek ve iş dünyasını, toplu taşımacılık otoritelerini, üreticilerini, tüketicilerini ve akademi dünyasını bir araya getirerek yani iş fırsatları oluşturarak sürdürülebilir bir ulaşım stratejisi ve sinerjisi oluşturmayı amaçlamaktadır.

Bu hedeflere ulaşmak için “Toplu Ulaşım Haftası” boyunca sempozyum ve fuarın yanında, her yaşta bireye toplu ulaşım bilincini aşlamak ve bu bilinci geliştirmek, bununla birlikte toplu ulaşım dikkat çekmek amacıyla bir dizi etkinlik de düzenlenmektedir. Bu etkinlikler şiir yarışması, kompozisyon yarışması, karikatür yarışması, resim yarışması, fotoğraf yarışması gibi yarışmaların yanı sıra ilköğretim öğrencilerine yönelik organizasyonları da içermektedir.

Bu yıl sempozyumun ana teması ulaşım, enerji, ekoloji ve ekonomi olmuştur. Transist2012 Sempozyumunda 32 adet bildiri sunulmuştur. Bu bildiriler alanında uzman olan akademisyenler, kamu otoriteleri ve üreticiler tarafından katılımcılara doğrudan aktarılmış, katılımcıların soruları büyük bir titizlikle tek tek cevaplanmıştır. Sempozyumda üreticilerin, otoritelerin ve akademisyenlerin katıldıkları bir çalıştay düzenlenmiş ve aktörler arası bilgi aktarımı gerçekleştirilmiştir.

Transist2012 fuarına sektörün önde gelen üreticileri katılmış üreticilerin ve tüketicilerin doğrudan bir araya gelerek sektörün ihtiyaçları belirlenmiştir. Böylece ulaşım sektöründeki iş hacminin

artırılmasına katkı sağlanmış ve yeni projelerin doğmasına olanak yaratılmıştır. Ayrıca bu yıl Transist2012 Ulaşım Sempozyum ve Fuarında Türk Motor Platformunun oluşturulması için kurucu imzalar atılmıştır. Böylece gelecekte üretilecek yerli motorun ilk adımları atılmıştır.

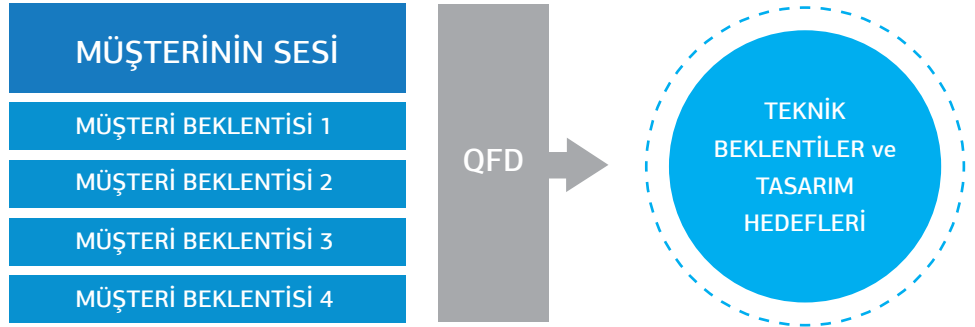
Benchmarking Çalışmaları

Benchmarking seçilen konuda “en iyi” olabilmek için kendi hizmetlerimizi ve uygulamalarımızı, rakiplerin ya da sektörün önde gelen diğer kurumları ile beraber değerlendirerek gelişme hedeflenmiştir. Bu bağlamda 2012 yılı içerisinde yurt içi ve yurt dışında çeşitli kuruluşlar benchmarking çalışmaları için ziyaret edilmiş ve ziyaret sonrası ilgili dairelere iyileştirme amaçlı aksiyonlar açılmıştır.

BÖLÜM	SÜREÇ	BENCHMARKING TÜRÜ	BENCHMARKING ORTAĞI
İNSAN KAYNAKLARI ve EĞİTİM	Eğitim	Ziyaret	THY KOÇ AKADEMİ
	Toplu Sözleşme	Basılı kaynak karşılaştırma	TCDD EGO ESHOT
ABONE İŞLERİ	Müşteri İlişkileri Yönetimi	Ziyaret	İGDAŞ
	Reklam ve İletişim Yönetimi	Ziyaret	THY
OTOBÜS İŞLETME	Metrobüs İşletim Optimizasyon Süreci	Basılı kaynak karşılaştırma	BOGOTA
	Hat Planlama ve İşletim Süreci	Basılı kaynak karşılaştırma	PARIS
ARAÇ BAKIM ONARIM	Bakım Süreci, Arıza Tespit ve Onarım Süreci, Yedek Parça Temin Süreci	Ziyaret	DAF-TIRSAN THY- TEKNİK AŞ ARRIVA LONDON
	Araç Bakım Onarım Süreçleri	İETT içinde karşılaştırma	ANADOLU GARAJI İKİTELLİ GARAJI TOPKAPI GARAJI EDİRNEKAPI GARAJI SARIGAZİ GARAJI ŞAHİNKAYA GARAJI HASANPAŞA GARAJI KÂĞİTHANE GARAJI AYAZAĞA GARAJI
MAKİNE ve MALZEME İKMAL	Talep Değerlendirme Süreci	Ziyaret	DAF-TIRSAN THY- TEKNİK AŞ ARRIVA LONDON
MALİ HİZMETLER	Taşınır kayıt kontrol ve değerlendirme süreci İç Kontrol Standartları Eylem Planı Hazırlama ve Değerlendirme Süreci	Ziyaret	İBB

QFD (Quality Function Deployment) Yaklaşımının Uygulanması

Müşteri ihtiyaçlarının, sunduğumuz hizmetin tasarım kalitesinde dikkate alınması için sistematik bir yaklaşımı öngören QFD'nin İETT'de uygulanması çalışmaları 2012 yılında pilot olarak yapılmış, tespit edilen sıkıntılar giderilerek önümüzdeki yıllarda uygulanmaya devam edilecektir.



Müşterinin Sesinin Teknik Beklentiler ve Tasarım Hedeflerine Dönüştürülmesi

SATINALMLA FAALİYETLERİ

İHALE TÜRÜ	DOSYA ADEDİ	İHALE BEDELİ (TL)
MAL	358	892.464.920,29
HİZMET	190	254.160.448,88
YAPIM	53	3.312.456
TOPLAM	601	1.149.937.825

İHALE ŞEKLİ	İHALE BEDELİ (TL)
19. MADDE AÇIK İHALE	1.101.850.264,12
21.F MADDE PAZARLIK USULÜ	1.446.306
22 a/c	35.544.658,17
22 d	10.966.480,50
DMO	130.116,38
TOPLAM	1.149.937.825

HİZMET İÇİ EĞİTİM FAALİYETLERİ

- Etkili Sunum Teknikleri Eğitimi
- Finansçı Olmayanlar İçin Finans Eğitimi
- Eğiticinin Eğitimi
- Temel Yönetim ve İletişim Becerileri, Empatik Anlayış Geliştirme
- Etik Değerler, Etkili İletişim ve Kurum Kültürü Eğitimi
- Benchmarking (Kıyaslama) Eğitimi
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Eğitimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi
- Performans Gelişim Sistemi Tanıtımı

- Performans Gelişim Sistemi Geri Bildirim Görüşmesi Eğitimi
- 5S Eğitimi
- Entegre Yönetim Sistemi Farkındalık Eğitimi
- Yangın, Güvenlik ve Kurtarma Eğitimi
- Resmi Yazışma Kuralları
- İç Kontrol Sistemi Farkındalık Eğitimi
- Kurumsal Risk Yönetimi Eğitimi
- Taşınır Mal Yönetmeliği Eğitimi
- Aday Memur Oryantasyon Eğitimleri
- “Satın alma talebinden ödeme işlemine” başlıklı eğitim
- QDMS (Entegre Yönetim Sistemi Programı) Eğitimi
- SYBASE Eğitimi
- Yöneticilere Yabancı Dil Eğitimi
- İSMEK Yabancı Dil Eğitimi
- Yönetim ve Yönetici Stratejileri Eğitimi

Aşağıda sıralanmakta olan eğitimler ise 2012 yılı içinde işçi personel için düzenlenmiştir:

- Güvenli Araç Kullanma Eğitimi
- İstanbul’da Güvenli Yolculuk Eğitimi
- Güvenli ve Ekonomik Sürüş Teknikleri (Metrobüs Şoförleri)
- Engelsiz ve Güvenli Toplu Ulaşım Eğitimi (İETT-ÖHO Şoförleri)
- Entegre Yönetim Sistemi Farkındalık Eğitimi
- Metrobüs Şoförü Meslek Standardı Eğitimi
- Vatmanlara İngilizce Eğitimi
- Trafikte Tehlikelerin Tanımlanması Eğitimi
- Müşteri Şikâyetlerine Yönelik Bireysel ve Kurumsal Yaklaşım (İşletme Hat, Hareket Amirleri)
- Yangın Güvenlik Eğitimi

İETT MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ (CRM)

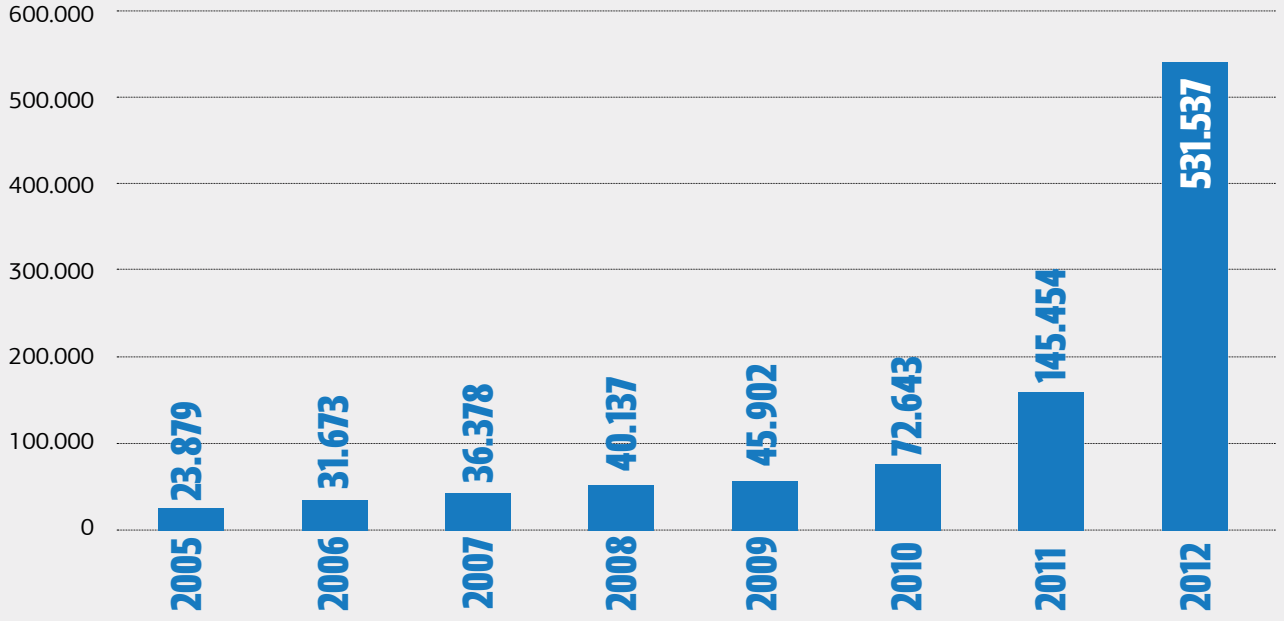
Müşteri Hizmetleri, İETT’nin tüm İstanbul genelinde milyonlarca abonesi ile iletişim içerisinde olmasını sağlayan en hayati noktadır. İETT Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) ile tam anlamıyla müşteri odaklı, süreçlerimizi etkin ve koordineli bir şekilde yönetmek üzere hızlı ve kapsamlı bir hizmet sunabilmeyi sağlamaktadır. Her koşulda müşterileri için iletişimi sağlamak, kolaylaştırmak ve ileri noktalara taşımak; erişilir, anlaşılır olmak için kodlanmıştır. Yetkin, yakın, yalın, dürüst ve açık bir şekilde ulaşmayı, kalıcı olmayı vaat etmektedir. Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine göre şekil almak, onlara en hızlı, en faydalı ve en doğru hizmeti ulaştırmak temel hedefimizdir.

İETT Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Yazılımı

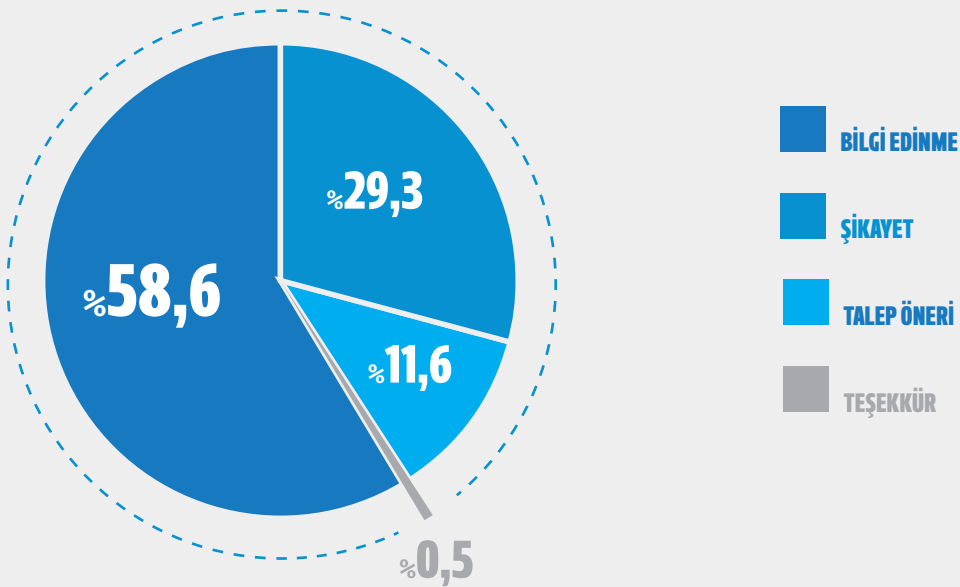
İETT CRM, stratejik hedeflerimize yönelik olarak özel hazırlanan istatistiksel analizler ile müşterilerimize kısa sürede çözümler sunabilme imkânı sağlamıştır. İETT Müşteri İlişkileri Yönetimi CRM programı 9 kanaldan gelen başvuruları bünyesinde toplayıp, başvuruya hedef süre ataması yaparak ve başvuruları derecelendirerek kontrol ve uyarı mekanizmaları sayesinde en kısa sürede cevaplanmasını sağlamaktadır.

2012 yılı içerisinde yapılan iyileştirme ve geliştirme faaliyetleri ile Müşteri İlişkileri Yönetim programı entegrasyonu sonucunda 2011 yılı gelen başvuru sayısına göre % 266 oranında artış göstermiştir.

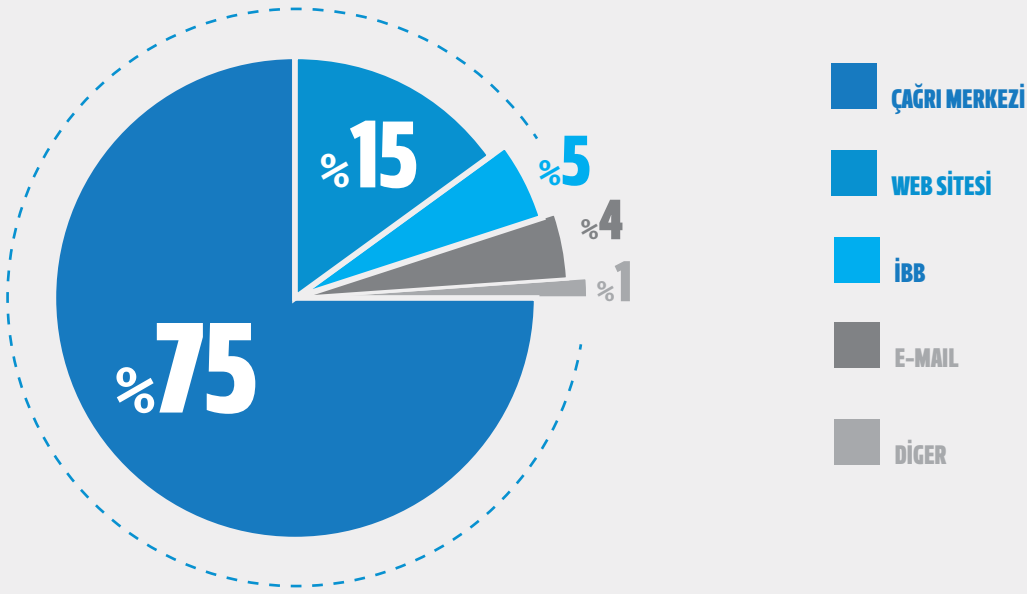
MÜŞTERİ BAŞVURU SAYILARININ YILLARA GÖRE DAĞILIMI



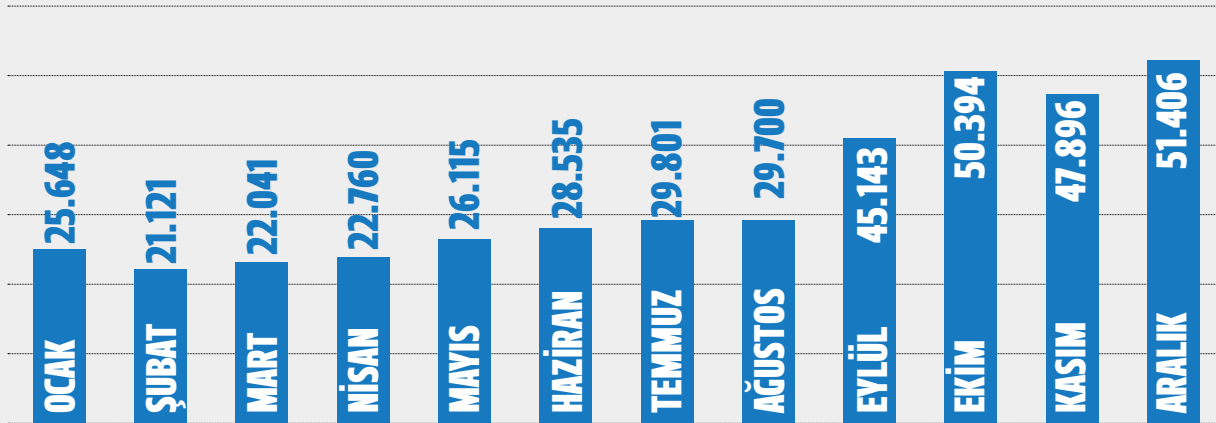
2012 YILI BİLGİ EDİNME TÜRÜNE GÖRE AYLIK BAŞVURU SAYILARI



2012 YILI MÜŞTERİLERİN BAŞVURU SAYILARININ GELİŞ KANALLARINA GÖRE DAĞILIMI



2012 YILI ÇAĞRI MERKEZİNE GELEN AYLIK BAŞVURU SAYILARI



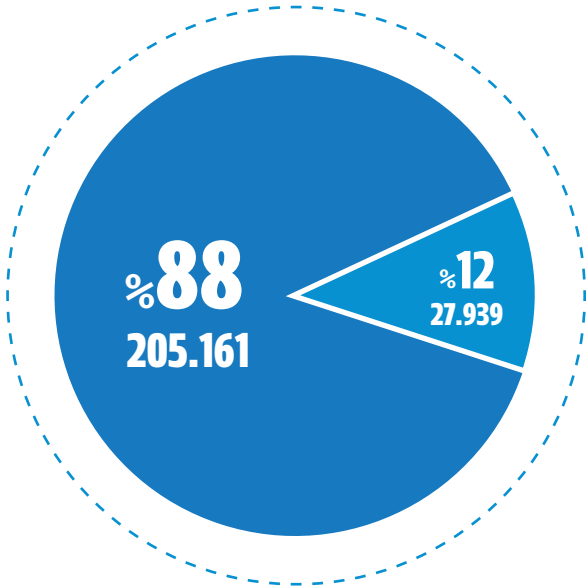
İETT ÇAĞRI MERKEZİ ve I-CALL ÇAĞRI MERKEZİ KAYIT PROGRAMI

İETT Çağrı Merkezi 01 Ağustos 2011 tarihinde 10 müşteri temsilcisi ve 1 takım lideri ile faaliyete geçmiştir. 2012 yılında İETT Çağrı Merkezi, 1 Takım Lideri ve 17 Müşteri Temsilcisi ekibiyle faaliyetlerine devam ediyor ve yılda ortalama 500.000 çağrı yanıtlayarak kapasitesi ile çalışıyor.

MÜŞTERİLERE CEVAP VERME SÜRESİ

HEDEF SÜREDE CEVAP VERİLEN BAŞVURU	BAŞVURU SAYISI	ORAN
HEDEF SÜRESİ DOLMADAN CEVAP VERİLEN BAŞVURU	205.161	88%
HEDEF SÜRESİNDEN SONRA CEVAP VERİLEN BAŞVURU	27.939	12%
TOPLAM	233.100	100,0%

BAŞVURULARI ZAMANINDA CEVAPLAMA ORANLARI



İETT Çağrı Merkezi'nin kuruluş amacı, yolcularımızın hizmetlerimiz hakkındaki görüş ve önerilerini almaktır. Bu görüş ve öneriler doğrultusunda hizmetlerimizin kalitesinin artırılması hedeflenmektedir. Diğer bir amacımız da yolcularımızın hizmetlerimiz ile ilgili ihtiyaç duyduğu bilgilere hızlı erişmelerini sağlamaktır. İETT Çağrı Merkezi, yılın 365 günü 07:00-23:00 saatleri arasında yolcularımıza hizmet vermektedir.

I-Call Çağrı Merkezi Kayıt Programı

Çağrı merkezine gelen çağruların kategorize edilerek kayıt altına alınmasını sağlar. Müşterilerin bilgi edinmek için gerçekleştirdikleri aramalar raporlama için kayıt altına alınırken, araştırılması gereken başvurular I-CALL üzerinden Beyaz Masa'ya yönlendirilir. İlave olarak başvuru cevabının müşteriye iletilmesi, anket yapılması, Avaya eklentisi ile çağruların karşılanması bu program üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.

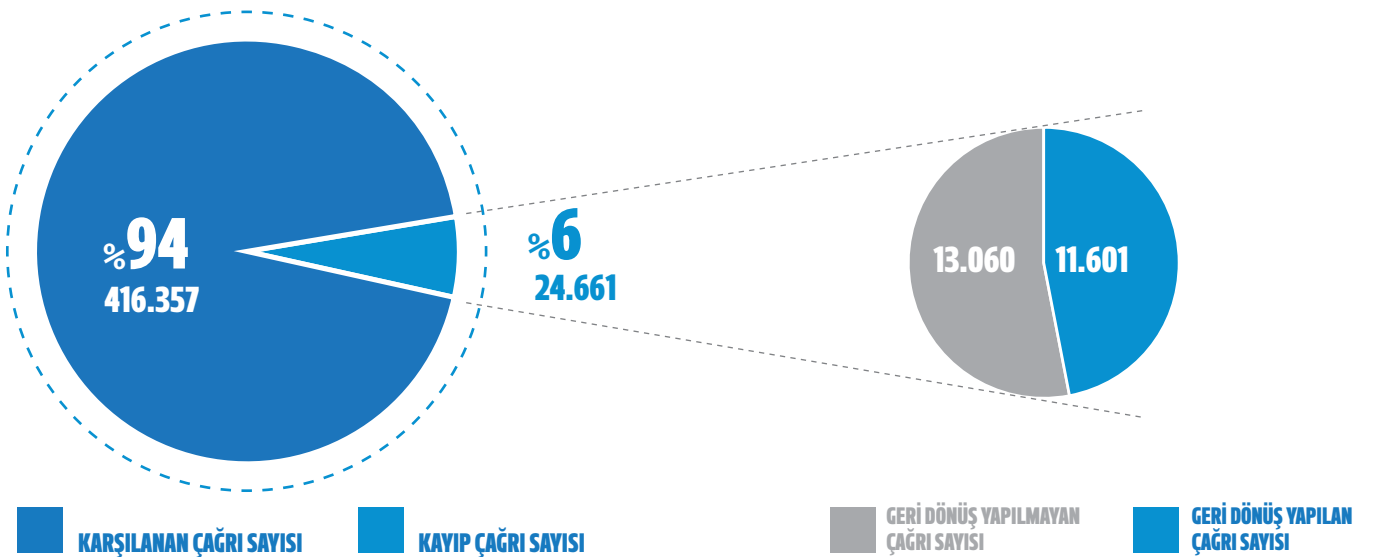
- Müşteri memnuniyeti araştırması
- Dış arama
- Kategori seçimi
- Beyaz masaya başvuru iletme

MÜŞTERİ HİZMETLERİ İNOVATİF İŞLEMLER

Kayıp Çağrılara Geri Dönüş ile Müşteri Memnuniyeti Kazanılması

Yapılan İyileştirme ve Geliştirme Çalışmaları kapsamında kayıp çağruların numaraları raporlanabilmektedir. Bu doğrultuda, kayıp çağrı sahibi müşterilerimiz aranarak gerekli çağrı merkezi hizmeti kendilerine sunulmaktadır. Böylelikle, müşterilerimizin müşteri temsilcilerimize ulaşamama durumlarında yaşadıkları mağduriyet giderilmektedir. 2012 yılında bizi arayan ulaşamayan veya kendi isteği doğrultusunda görüşme başlamadan sonlandıran yolcularımızın %47'lik kısmına geri dönüş yapılmıştır.

MÜŞTERİ BAŞVURU SAYILARININ YILLARA GÖRE DAĞILIMI



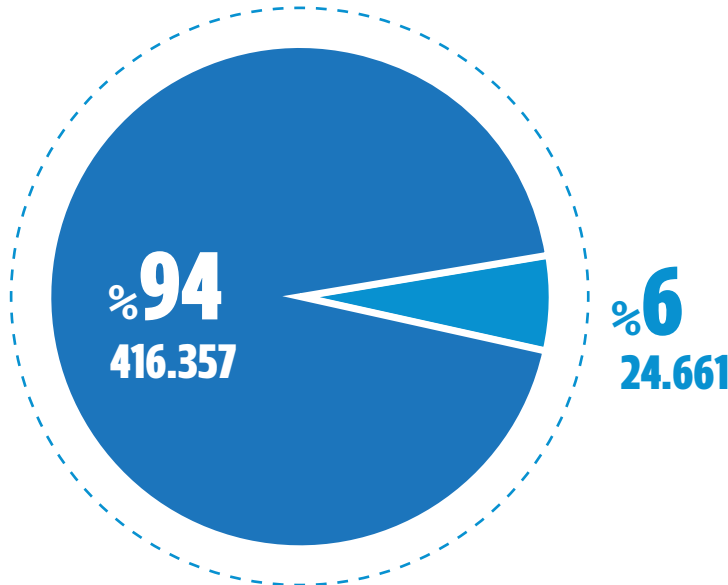
YALIN YÖNETİM İLE ZAMAN TASARRUFU

Yalın yönetim, süreçlerdeki kayıpları ve bilgi karmaşıklığını ortadan kaldırmaya yarayan bir yaklaşım olup, insan, malzeme ve sermaye kaynaklarını en az fakat en etkili şekilde kullanmaya odaklanarak işletmelere performansı artırma konusunda çözüm sağlar.

Yalın yönetim ilkeleri esas olarak yapılan çalışmalar doğrultusunda fayda sağlamayan süreçler elimine edilmiştir. Çalışmaların geliştirilmesi ile süre artırımını yapıldığı görülmüştür. İETT Çağrı Merkezi gelişim sürecinde Yalın Yönetim Uygulamaları standartlaşma hedeflerine katkıda bulunmuştur.

- Dış Arama uygulamasının I-call yazılımına adaptesi
- Anket uygulamasının I-call yazılımına adapte edilmesi
- Enterprise Çağrı dinleme programının Müşteri Temsilcilerinin bilgisayarlarına yüklenerek
- Çağrı Merkezi Müşteri temsilcilerinin arasında anlık bilgi akışını daha pratik sağlayabilmesi açısından Spark Messenger programının kurulması
- İETT HABER SMS Servisine Müşteri temsilcilerinin numaraların tanımlanması
- Önceliğe Haber Komuta Merkezi alınarak; bilgi kaynaklarının öncelik sırasını belirleyerek genel noktalardan tüm özel bilgilere ulaşabilmeyi sağlamak.
- Müşteri temsilcilerin aldığı temel bilgilerin paylaşılması için cagrimerkezi@iett.gov.tr mail grubunun oluşturulması
- Kullanılan her bilgisayara ortak ağ klasörü açarak, yazılımların güncel sürümlerinin Müşteri Temsilcileri tarafından kullandıkları bilgisayarlara kurulmasını sağlamak
- Başka birimlerden gelen telefon trafiğinin azaltularak e-mail yoluyla iletişimin sağlanması
- Raporlamadaki aşamaların otomatik sisteme oturtarak işlemlerin kısaltılması

MÜŞTERİ BAŞVURU SAYILARININ YILLARA GÖRE DAĞILIMI



2012 YILI TOPLAM ÇAĞRI SAYISI

441.018

TOPLAM GÖRÜŞME SÜRESİ (SAAT)

14.974

KARŞILANAN ÇAĞRI SAYISI

KAYIP ÇAĞRI SAYISI

ALGI YÖNETİMİ TOPLANTISI İLE İETT YOLCU BULUŞMASI

Kurumumuza görüş ve önerilerini ileten yolcularımızın algılarını ve beklentilerini belirleyebilmek için 2012 yılı Mart ayında ilk İETT Yolcu Buluşması gerçekleştirilmiştir. Her ayın ikinci haftası düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

Algı Yönetimi Toplantıları Neticesinde Açılan Hatlar

- 142K Esenyurt Kiptaş 4.Etap-5.Etap-Avcılar Metrobüs Hattı
- 17B Pendik-Gebze Hattı
- 79M Kayaşehir - Mecidiyeköy Hattı
- 79F Kayaşehir – Yenibosna Metro Hattı
- 79Ş Şahintepesi - Topkapı Hattı
- 79KT Kayaşehir – Güvercin - Topkapı Hattı
- 79B Kayaşehir - Bakırköy Hattının İhdası
- 79C Kayaşehir – Cebeci Mahallesi Hattı
- 79G Kayaşehir – Zeytinburnu Metro Hattı
- 79K Kayaşehir – Yenibosna Metro Hattı
- 79Y Kayaşehir – Yenibosna Metro Hattı
- 79T Kayaşehir – Taksim Hattı
- 18S Sultanbeyli-Metrobüs-Altunizade Hattı

Algı Yönetimi Toplantıları Neticesinde Güzergâhı Düzenlenen Hatlar

- 36L Yunus Emre Mah. - Beşiktaş Hattı
- 48L Göktürk Köyü - 4.Levent Metro Hattı
- ER1 Erenköy-Kadıköy Hattı
- ER2 Kadıköy-Erenköy Hattı
- 32A Cevatpaşa - Aksaray Hattı
- 18S Sultanbeyli-Metrobüs-Altunizade Hattı
- 79M Kayaşehir - Mecidiyeköy Hattı

İETT MÜŞTERİ ODAKLI ÇALIŞMALAR

Gelen çağrıların yoğunluğu belirli konular üzerinde olduğu tespit edildiğinde IVR üzerinde çağrı yoğunluğunu azaltacak kısa bilgilendirme mesajları oluşturulmaktadır. IVR da yapılan düzenlemeler ön bilgiye ihtiyacı olan yolcuların müşteri temsilcisinin bağlanmadan bilgi alabilmesini sağlamaktadır. Örnek olarak; vizelemenin nasıl yapılacağını anlatan anons, randevusuz işlem yapılmayacağına dair anons vb..

Gelen çağrıların anlık olarak yükselmesine neden olacak faktörlerin belirlenerek, faktörler aktifleşmeden önce internet sitemizde ilgili bölümlerde duyurular yapılmaktadır. Örnek olarak; sefer saatlerinde yaz/kış sefer saatlerine geçişi, Nüfus Müdürlüğü veri tabanında yapılacak çalışma sonucunda randevu alınamamasının duyurulması vb.

BEYAZ MASA ÇÖZÜM ORTAKLARI ÇALIŞMALARI

Müşterilerimizden gelen talepler doğrultusunda;

- Avrupa bölgesinde 66 adet durak kapalı durak haline getirilmiştir.
- Anadolu bölgesinde 52 adet durak kapalı durak haline getirilmiştir.
- Avrupa Bölgesinde 14 hatta güzergâh değişikliği yapıldı.
- Anadolu Bölgesinde 16 hatta güzergâh değişikliği yapıldı.

BEYAZ MASA MUHTARLARLA TOPLANTI YAPILAN İLÇELER

SIRA NO	TARİH	İLÇE	MUHTAR SAYISI	TOPLANTIYA KATILAN MUHTAR SAYISI
1	03.01.2012	KADIKÖY	21	18
2	05.01.2012	MALTEPE	18	18
3	09.01.2012	BAŞAKŞEHİR	10	9
4	13.01.2012	ÇATALÇA	36	30
5	14.03.2012	FATİH	57	45
6	06.04.2012	BEYKOZ	45	38
7	07.06.2012	BAHÇELİEVLER	11	9
8	28.06.2012	ARNAVUTKÖY	40	25
9	06.09.2012	SARIYER	35	24
10	05.10.2012	ŞİŞLİ	28	11
11	13.11.2012	ÜMRANİYE	35	30
TOPLAM			336	257

TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ ÖDÜLLERİ

2012 yılının Temmuz ayında 7. Türkiye Çağrı Merkezi Yarışmasında En iyi yeni Çağrı Merkezi kategori için başvuruda bulunulmuştur. 03 Eylül 2012 ayında değerlendirme kurulu tarafından Çağrı Merkezimizde denetim yapılmıştır.

Değerlendirme Kurulunun İncelediği Kriterleri şu şekildedir;

- Planlama
- Süreçler
- İnsan Kaynağı
- Performans Yönetimi
- Teknoloji

Jüri Heyetinin detaylı değerlendirmesi sonucunda İETT Çağrı Merkezi En İyi Yeni Çağrı Merkezi kriterinde En Övgüye Değer Çağrı Merkezi Ödülü almıştır.

İETT fotoğraf arşivinden seçilen 140 karenin yer aldığı 'Bir Zamanlar İstanbul - İETT'nin 140. yılı anısına 140 fotoğraf' isimli albüm kitap İstanbul'da toplu ulaşımın gelişimini göstermektedir. İETT'nin 140. yılına ithafen 140 fotoğrafla özetlenen albüm kitabın içerisinde atlı tramvaydan 1970'li yıllara ulaşım tarihi siyah beyaz fotoğraflarla anlatılmaktadır.

YAYINLANAN KİTAPLAR

PRESTİJ YAYINLARI

İdaremizin 140. hizmet yılı etkinlikleri kapsamında, Kurum tarihimize doğrudan ya da dolaylı olarak yön veren olayların anlatıldığı kitap yayınlanmıştır. İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan kitapta, İstanbul'un toplu ulaşım tarihine yön veren 140 olay ele alınıyor. Prof. Dr. Ali Arslan'ın (İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Tarih Bölümü Başkanı) danışmanlığını yaptığı araştırma ekibi tarafından hazırlanan 398 sayfalık prestij eserde Dersaadet Tramvay Şirketi'nin kuruluşundan ilk araba vapuru Suhulet'e; Tünel'in hizmete açılışından İETT'nin bayan biletçilerine kadar pek çok konu başlıklar halinde ele alınıyor. Eser 1000 adet basılmıştır.

İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan kitapta İstanbul'da toplu ulaşımın tarihiyle birlikte İETT'nin tarihi anlatılıyor. Ayrıca eserde toplu ulaşım kültürünün oluşması, bunda İETT'nin katkısı ile birlikte edebiyat ve mizahta ulaşım başlıkları yer alıyor. Eser 1000 adet basılmıştır.

İETT fotoğraf arşivinden seçilen 140 karenin yer aldığı 'Bir Zamanlar İstanbul - İETT'nin 140. yılı anısına 140 fotoğraf' isimli albüm kitap İstanbul'da toplu ulaşımın gelişimini göstermektedir. İETT'nin 140. yılına ithafen 140 fotoğrafla özetlenen albüm kitabın içerisinde atlı tramvaydan 1970'li yıllara ulaşım tarihi siyah beyaz fotoğraflarla anlatılmaktadır. 140 fotoğraftan oluşan albüm kitap, 1871 yılına ait ilk fotoğrafla başlıyor. Eser ilk olarak 2010 yılı içerisinde 2.000 adet, 2011 yılında Türkçe/ İngilizce 1. baskı ve 2. baskı olarak 2.000 adet, 2012 yılında ise Türkçe 3. baskıdan 1.000 adet Türkçe/ İngilizce 2. baskıdan 1.000 adet basılmıştır.

EĞİTİM AMAÇLI YAYINLAR ve MATERYALLER

İlköğretim çağındaki çocuklara İETT'yi anlatmak ve toplu ulaşımı sevdirmek amacıyla şeffaf bir çanta içerisinde sunulmak üzere eğitim seti hazırlandı. İçerisinde kitap, kalem, cetvel, boyama kitabı ve puzzle gibi malzemelerin bulunduğu setler çocuklar tarafından ilgiyle karşılandı.

TOPLU ULAŞIM KÜLTÜRÜ ve GÜVENLİ YOLCULUK ANİMASYON FİLMİ

İdaremizin toplu ulaşım kültürünün gelişip yaygınlaşması için birçok alanda ortaya koyduğu kültürel çalışmalara ek olarak toplu ulaşım kültürü ve güvenli yolculuk üzerine ilköğretim çağındaki çocuklara yönelik eğitici 5 adet animasyon film hazırlanmıştır.

2012 YILI YAYINLARI

YAYIN ADI	SAYISI
Bir Zamanlar İstanbul Albüm Kitap İETT'nin 140. Yılı Anısına 140 Fotoğraf (2.Baskı) Türkçe / İngilizce	1.000
Bir Zamanlar İstanbul Albüm Kitap İETT'nin 140. Yılı Anısına 140 Fotoğraf Türkçe (3.Baskı)	1.000
Dünden Bugüne Toplu Ulaşım Kültürü	1.000
Faytonlardan Marmaray'a İstanbul'da Ulaşım	1.000
Gazete Kùpürlerinin Ciltlenmesi	26 cilt
İETT Şehir İçi Ulaşım Rehberi (Broşür)	18.000
İETT Çocuk Bülteni	5.000
İETT Terimleri Sözlüğü	1.000
Metrobüs Tanıtım Kataloğu	1.000
Nostaljik Tramvay Bülteni (Elektrikli Tramvayların 99. Yılı Anısına)	3.000
Transist 2011 Ulusal Toplu Ulaşım Sempozyumu ve Sergisi (1-2 Aralık 2011) Bildiriler	1.000
Trans İstanbul Bülteni 2011	1.000
Tünel Bülteni	3.000
Atlı Tramvaydan Metrobüs'e Toplu Ulaşım Araçları	3.000
Dünden Bugüne Toplu Taşıma Araçları Fotoğraf Albümü	1.000
Omnibüsten Metrobüse Sergi Kataloğu	1.000
Tramvay ve Tramvay Tesisleri - 1913 (Almancadan Çeviri)	500
Metrobüs Bülteni (2012 Yılında Hazırlandı)	
Ara Güler'in Gözünden İstanbul Tramvayları (2012 Yılında Hazırlandı)	

SERĞİ ve FUARLAR

16-20 Nisan 2012 tarihleri arasında Taksim Metrosu Sergi Salonunda Modern Hat Sergisi gerçekleştirildi. Hattat Bilal AKKAYA' nın kişisel Modern Hat Sergisi için 5 adet vinil afiş, 500 adet afiş, 1500 adet broşür ve 300 adet davetiye basıldı.

11-17 Haziran 2012 tarihleri arasında "Omnibüsten Metrobüs'e Fotoğraf Sergisi" Taksim Metrosu Sergi Salonunda, 19 Temmuz-17 Ağustos 2012 tarihleri arasında Cevahir AVM' de, 28-30 Eylül 2012 tarihleri arasında da Babıali Günleri Etkinlikleri kapsamında Basın Müzesinde sergilenmiştir.

SOSYAL ve KÜLTÜREL ETKİNLİKLER

İETT Genel Müdürlüğü, İstanbul Valiliği İl Milli Eğitim Müdürlüğü ve İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü işbirliği ile yapılan sosyal sorumluluk projesi ile ilköğretim 3, 4 ve 5. sınıf öğrencilerinin yaşadığı kenti daha yakından tanımaları amacıyla panoramik İstanbul Gezisi gerçekleştirilmiştir. Gezide Mayıs ayında İstanbul'un çeşitli okullarından 122 öğretmen ve 1625 öğrenci katılımı ile proje kapsamında öğrencilere 1625 adet eğitim seti dağıtılmıştır, 2 adet otobüs giydirilmiştir.

İETT ve İBB Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı Özürlüler Müdürlüğü (İSÖM) "İstanbul'u Gezmeye Engel Yok" sloganıyla engelli vatandaşlarımıza ve refakatçilerine İstanbul'un tarihi mekânları gezdirilmiştir.

KURUM İÇİ TANITIM ve İMAJ GELİŞTİRME FAALİYETLERİ

On bine yakın çalışanıyla büyük bir aile olan İETT'nin iç iletişimini güçlendirmek, çalışanların birbirlerinden haberdar olmalarını sağlamak ve sağlık, teknik, eğitim gibi çeşitli konularda bilgilendirmeler yapmak amacıyla kurum içi bülten aylık olarak yayınlanmıştır. Kurum içi bültenler genel müdürlük binalarımız ile garajlarımızda çalışan personele ulaştırılmıştır. Böylece çalışanlar hem kurum içinde yürütülen faaliyetler hem yenilikler hakkında bilgi sahibi olurken arka sayfada yer alan evlilik-doğum-taziye bölümü ile birbirlerinden haberdar olmaları da sağlanmıştır.

Önemli Gün ve Haftalar

8 Mart Dünya Kadınlar Günü Kâğıthane Konferans Salonunda kutlanmıştır. Etkinlik kapsamında kurum içi reklam alanlarında afiş tasarımları asılmıştır. LCD ekranlarda fotoğraf, web sitesinde pop-up yayınlanmıştır.

17 Mayıs 2012 tarihinde Engelliler Haftası Organizasyonu gerçekleştirilmiştir. Kandiller (Regaip Kandili, Miraç Kandili, Berat Kandili) dolayısıyla Genel Müdürlüğümüzün mesajını içeren 18 adet afiş tasarımları hazırlanmıştır ve kurumdaki reklam alanlarında yayınlanmıştır.

Ramazan-ı Şerif Bayramı dolayısıyla Genel Müdürlüğümüzün mesajını içeren afiş çalışması yapılmıştır ve kurum içi reklam alanlarında yayınlanmıştır.

KURUM DIŞI TANITIM ve İMAJ GELİŞTİRME FAALİYETLERİ

İETT tarihinde bu ay (Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Mayıs, Haziran, Temmuz, Ağustos, Eylül, Ekim, Kasım, Aralık) çalışması yapılmaktadır. Her ay İETT'nin tarihinden o aya uygun konu seçilerek banner, video ve afiş çalışmaları yapılmaktadır. Kurum içi ve kurum dışı reklam alanlarında yayınlanmaktadır.

Tünel Tanıtım Yayını

Londra'dan sonra dünyanın ikinci metrosu olan ve İETT'nin markası Tünel'in 138. yılı anısına hazırlanan bülten Tünel'in yapım hikâyesini, geçirdiği aşamaları, cer atölyesini ve Metrohan binalarını anlatan bülten araştırmacılar için kaynak niteliği taşımaktadır. İlk olarak 2010 yılında yayınlanan bültenin 2011 yılında yeni baskısı gerçekleştirilmiştir. 2012 yılında ise Tünel'in 138. yılı anısına bültenden 3.000 adet basılmıştır.

Tramvay Tanıtım Yayını

İstanbul'un ve İstanbulluların hafızasında sağlam bir yer edinen tramvayların 99. Yılı anısına hazırlanan dergi tarihçe ile ilgili bilgilerin yanı sıra fotoğraflardan oluşuyor. Aynı zamanda atlı tramvay ve nostaljik tramvayı da anlatan dergi de çok sayıda fotoğraf yer alıyor. İlk olarak 2010 yılında yayınlanmaya başlayan tramvay bülteni her yıl Tramvayın yaş günü anısına yayınlanmaya başlamıştır. Tramvay tanıtım yayınından 2012 yılında 99. Yaş günü anısına 3.000 adet bastırılmıştır.

Otobüs Tanıtım Yayını

Daha önce Tünel ve Nostaljik Tramvay adıyla yayınlanan ve bu araçların tarihçesini anlatan bültenlerin devamı niteliğinde olan Otobüs Bülteni, adından da anlaşılacağı üzere

otobüslerimizin tarihçesini içeriyor. Bülten, ilk otobüslerimizi aldığımız yıl olan 1926'dan bugüne filomuzda yer alan ve İstanbullulara hizmet veren otobüslerimizi detaylarıyla birlikte anlatıyor. Çok sayıda siyah-beyaz fotoğrafın da yer aldığı bülten İETT'nin tarihinde önemli yer tutan otobüslerle ilgili yapılan kapsamlı bir çalışma niteliği taşıyor. Bülten 3.000 adet basılmıştır.

Metrobüs Tanıtım Yayını

Kıtaları birbirine bağlayan sistem olarak tanımlanan ve bu özelliğiyle dünyada bir ilk olan Metrobüsün ayrıntılı olarak anlatılacağı bülten Tünel, Tramvay ve Otobüs bültenlerine ek olarak yayınlanacak. Bülten, Metrobüs öncesi, planlama dönemi, inşası, açılışı ve işletmesi konularında detaylı bilgiler içeriyor. Bültende ayrıca dünyada benzer uygulamaları bulunan Metrobüsün İstanbul örneği ile karşılaştırması, çevreci yönü, hızı ve zamandan sağladığı tasarruf konuları da ele alınan bülten 3.000 bastırılmak üzere hazırlığı yapılmıştır.

KURUMSAL ERİŞİLEBİLİRLİK

Engelli kişilerin sosyal yaşamın tüm alanlarından tam ve eşit yararlanabilmesi için sosyal yaşam alanlarına ulaşmaları ve bu alanları bağımsız şekilde kullanabilmeleri gerekmektedir. Engelli vatandaşlarımızın toplumsal yaşama her alanda katılımın sağlanması amacıyla İdaremiz, Abone İşleri Daire Başkanlığı, Kurumsal İletişim Müdürü, asli görevinin yanı sıra Erişilebilirlik ve Engelliler Koordinatörü olarak görevlendirilmiştir. Erişilebilirlik ve Engelliler Koordinatörlüğü hizmet binalarımızda, araç filomuzda, duraklarımızda ve web sitemizde erişilebilirlik konusunda eksiklikler tespit edilerek gerekli iyileştirme çalışmalarına hız vermiştir. Bu kapsamda; ilgili Daire Başkanlıkları tarafından yapılan çalışmalar sıralanmıştır.

Hizmet binalarımızda; bina girişlerinin iyileştirilmesi, rampa uygulaması, kılavuz yol yapımı, mevcut lavaboların düzenlenmesi, küpeşte yapımı, kaymaz bant yapımı, asansörlerin iyileştirilmesi gibi uygulamalar erişilebilirlik standartlarına göre yapılmıştır.

Araç filomuza engelli erişilebilirliğine uygun olan alçak tabanlı araçlar alınmıştır. Ayrıca yarı alçak tabanlı araçlarımız da erişilebilirliğine uygun olarak revize edilmeye başlanılmıştır.

Hat güzergâhları üzerinde bulunan duraklarımız engelli vatandaşların erişimine uygun hale getirilmesi için çalışmalar yapılmaktadır.

İdareimizce engelli yolcularımıza ve refakatçilerine ücretsiz yolculuk imkânı sağlanmıştır.

Web sitemiz engelli erişimine uygun standartlarda revize edilmiştir.

Erişilebilirlikte hedef kitlemiz;

- Engelliler
- Bebek ve Çocuklar
- Yaşlılar
- Hamile Bayanlar
- Bebek Arabalı Ebeveynler
- Geçici engellilik durumu bulunanlardır.

AMACIMIZ HERKES İÇİN ERİŞİLEBİLİR İETT OLMAK

5378 Sayılı Özürlüler Kanunu kapsamında standartlara uygun düzenleyerek herkes için erişilebilir, ulaşılabilir İETT olmayı amaçlıyoruz

Erişilebilirlik Dönüşüm Aşamaları

- Metrohan Genel Müdürlük Binası
- Karaköy Genel Müdürlük Binası
- Tünel Giriş ve Çıkışında Yapılan Kılavuz Yol Uygulamaları
- Erişilebilir Konferans Salonu
- Erişilebilir Yollar ve Rampalar
- Garajlarda Engelli Otopark Yerleri
- Erişilebilir Yarı Alçak Tabanlı Araçlar
- Erişilebilir Duraklar
- Akyolbil Uygulamaları ile Erişilebilirlik
- Beyazkart ve Refakartlı Kartlar
- Erişilebilir Web Sitesi Çalışmaları
- Erişilebilirlik Toplantıları
- Engelsiz ve Güvenli Toplu Ulaşım Eğitimleri

ULUSLARARASI BİLGİ PAYLAŞIMI

NO	TARİH	ÜLKE	ŞEHİR	AMAÇ
1	02.03.2010	MISIR	İSKENDERİYE TOPLU	TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
2	16.03.2010	ÜRDÜN	AMMAN	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
3	14.05.2010	HİNDİSTAN	PENCAP	METROBÜS ve FILO YÖNETİMİ KONUSUNDA BİLGİ ALINMASI
4	18.05.2010	HİNDİSTAN	BAŞKONOLOSLUK	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
5	18.05.2010	MORİTANYA		TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
6	08.06.2010	HOLLANDA	EUROPA NOSTRA ŞİRKETİ	AVRUPA TARİHİ MİRASININ İNCELENMESİ
7	21.06.2010	İTALYA	VERONA	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
8	05.07.2010	BOSNA HERSEK	SARAY BOSNA	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
9	09.07.2010	BULGARİSTAN	BURGAZ	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
10	02.11.2010	ABD		TOPLU TAŞIMANIN EKONOMİK BÜYÜMEYE ETKİSİNİN İNCELENMESİ
11	04.11.2010	GÜNEY KORE	SEONGNAM	OTOBÜSLERDEKİ YAKIT SİSTEMİNİN DOĞALGAZA DÖNÜŞÜMÜ HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
12	20.04.2011	MALEZYA	KUALA LIMPUR	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
13	06.05.2011	MOĞOLİSTAN	ULANBATOR	ULAŞIM TARİHİNİN ve ULAŞIM YÖNETİMİNİN İNCELENMESİ
14	23.05.2011	İRAN	TAHRAN	TOPLU TAŞIMA ve METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
15	23.05.2011	İRAN	İSFAHAN	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
16	24.05.2011	FAS	RABAT	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
17	31.05.2011	ENDONEZYA	JAKARTA	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN ve METROBÜS'ÜN İNCELENMESİ
18	08.06.2011	İSKOÇYA	PERTH	İDO'NUN YENİ DÖNEM FAALİYETLERİ HAKKINDA İETT'YE BİLGİ VERİLMESİ
19	08.06.2011	SUUDİ ARABİSTAN	SUUDİ KALKINMA PLANLAMA FİKİRLERİ KURULUŞU	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
20	11.07.2011	BBC	FARŞÇA	LASTİK TEKERLEKLİ TOPLU TAŞIMA HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
21	12.07.2011	ÇİN	NİNGXİA	İETT İLE BİLGİ ALIŞ VERİŞİNDE BULUNULMASI
22	26.07.2011	BANGLADEŞ	GAZİPUR	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
23	16.08.2011	HİDİSTAN	BANGOLORE	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
24	13.09.2011	İRAN	İSFAHAN	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
25	04.10.2011	MISIR	KAHİRE	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN ve METROBÜS'ÜN İNCELENMESİ
26	05.10.2011	BREZİLYA	PORTO ALLEGRE	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
27	06.10.2011	FİNLANDİYA	LAL ŞİRKETİ	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
28	27.10.2011	PAKİSTAN	ESKİ BAŞBAKAN NAVAZ ŞERİF	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN İNCELENMESİ
29	11.11.2011	İRAN	MEŞAD	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN VE METROBÜS'ÜN İNCELENMESİ
30	05.11.2011	SUUDİ ARABİSTAN	MEDİNE	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
31	31.05.2012	BANGLADEŞ	DAKKA	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
32	27.06.2012	PAKİSTAN	LAHOR	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
33	13.07.2012	BAŞKORDOSTAN	UFA	METROBÜS HAKKINDA BİLGİ ALINMASI
34	13.09.2012	KAZAKİSTAN	ALMATI	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN ve METROBÜS'ÜN İNCELENMESİ
35	30.11.2012	NİJER	NİAMEY	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN ve METROBÜS'ÜN İNCELENMESİ
36	11.12.2012	FRANSA	DOĞU PARIS BÖLGESİ KOL.	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN ve METROBÜS'ÜN İNCELENMESİ
37	12.12.2012	GÜNEY AFRİKA	POLOKWANE	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN ve METROBÜS'ÜN İNCELENMESİ

PERFORMANS SONUÇLARI

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	KURUMSAL YAPININ GÜÇLENDİRİLMESİNİ SAĞLAMAK
HEDEF 1.1	KAMUOYU OLUŞTURMAK İÇİN GİRİŞİMLER
PERFORMANS HEDEFİ 1.1.1	KAMUOYU OLUŞTURMAK İÇİN GİRİŞİMLER
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Fotoğraf- Resim Yarışması Sayısı (Adet)	2	2	100	0
Otobüsünü Tasarla Yarışması Sayısı	1	1	100	0
Geçmişten Günümüze Düzenlenen Toplu Ulaşım Sergisi Sayısı	4	4	100	0
Özel Toplu Taşımacılara Düzenlenen Eğitim Seminer Sayısı (Adet)	2	2	100	0
Karikatür, Şiir, Kompozisyon Yarışma Sayısı (Adet)	3	3	100	0

İdaremiz tarafından toplu ulaşım alanındaki yapılan yenilikleri daha geniş kitlelere duyurmak ve yolcuları bilgilendirmek amacıyla seminer ve yarışmalar düzenlenmiştir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	KURUMSAL YAPININ GÜÇLENDİRİLMESİNİ SAĞLAMAK
HEDEF 1.1	KAMUOYU OLUŞTURMAK İÇİN GİRİŞİMLER
PERFORMANS HEDEFİ 1.1.2	TOPLUMDAKİ TOPLU ULAŞIM KÜLTÜRÜ VE BİLİNCİNİ GELİŞTİRMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Düzenlenen Etkinliklere Katılan İl Sayısı	16	22	+100	0
Fuara Katılan Kişi Sayısı	7.000	9.073	+100	0
Sergiye Katılan Firma Sayısı	95	149	+100	0
Sempozyumu Olumlu Değerlendiren Ziyaretçi Oranı (%)	80	83	+100	0
Sergiye Olumlu Değerlendiren Ziyaretçi Oranı (%)	75	74	99	1
Sempozyuma Katılan Kişi Sayısı	500	834	+100	0

2012 Yılında 3. sù düzenlenen "III. Toplu Ulaşım Haftası -TRANSİST 2012" kapsamında çeşitli etkinlikler ve yarışmalara ilave olarak "IV. Ulaşım Sempozyumu ve Sergisi" de gerçekleştirilmiştir. Fuara Katılan Kişi ve firma sayısı 2010, 2011 ve 2012 yılı toplam gerçekleştirmeleridir.

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	KURUMSAL YAPININ GÜÇLENDİRİLMESİNİ SAĞLAMAK
HEDEF 1.1	KAMUOYU OLUŞTURMAK İÇİN GİRİŞİMLER
PERFORMANS HEDEFİ 1.1.3	TOPLU ULAŞIM ÖNCELİKLİ İYİ UYGULAMALARIN ULUSLARARASI DÜZEYDE GÜNDEME GETİRİLMESİ
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Etkinlik Süresi (Gün)	2	2	100	0
Konferans Katılımcı Sayısı	200	792	+100	0

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.1	KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.1	ARAÇ BAKIM ONARIMDA ETKİNLİK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Hizmet Alımı ile Elde Edilecek Maliyet Tasarrufu (%)	40	35	87	13

Hizmet alımı ile elde edilecek maliyet tasarrufu yapılan iş oranlarındaki değişimlerden dolayı hedefleneneye yakın bir maliyet tasarrufu sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.1	KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.2	MERKEZİ SEVKİYAT SİSTEMİ KURULARAK MALİYETLERDEN TASARRUF SAĞLAMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Depolar Arası Transfer Maliyetleri (TL)	500.000	261.792,34	+100	0

2012 yılında depolar arası transfer maliyetlerini hedeflenenin de altında gerçekleştirerek maliyetlerden büyük oranda tasarruf sağlanmıştır.

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.1	KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.3	MALZEME ALIMLARINDA KALİTE, TEDARİKÇİ VE ÜRÜN GELİŞTİMEYE YÖNELİK ÇALIŞMALAR YAPMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI(%)
Laboratuvarıda Yapılan Test Adedi	20	21	+100	0
Kataloglama Hizmetinin Tamamlanması (%)	50	0	0	100
Yapılan Fuar Gezi Sayısı	8	4	50	50

Otobüs filosunun yenilenmesi nedeniyle MAN ve IKARUS Araçlarının servis dışına bırakılması ve yeni araç alımı modeliyle servis bakım hizmetinin 5 yıl ücretsiz olarak yüklenici firmaya devredilmesiyle kataloglama hizmetine ihtiyaç duyulmama- makla birlikte maliyet anlamında da tasarruf sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.1	KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.4	ENERJİ TASARRUFU SAĞLAMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI(%)
Elektrik Kullanımından Tasarruf Sağlama Oranı (%)	10	8,5	85	15
Yenilenebilir Enerji Kullanım Oranı (Binde)	5	0	0	100
Akaryakıt Depolarına Gelen Tankerlerin İzlenmesi(%)	100	100	100	0
Araçların Yakıt İkmali Esnasında İzlenebilmesi (%)	98	98	100	0

Elektrik enerjisi maliyetlerini düşürmek ve tasarruf sağlamak amacıyla 2012 yılı içinde eski tüketim malzemeleri yenileriyle değiştirilmiş, yeni teknoloji enerji tasarruf cihazları uygulamaya konulmuştur. Yeşil Garaj yapımına yönelik ihtiyaç duyulan arazinin Genel Müdürlüğümüze tahsisinin 2013 yılında gerçekleşmesi yenilenebilir Enerji Kullanım Oranı hedefinde sapmaya neden olmuştur.

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.1	KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.5	HATLARIN OPTİMİZASYONU
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Hat Sayısı	560	641	+100	0
Durak Sayısı	11.000	11.252	+100	0

Gerçekleşmeler yıllık periyotlarla takip edilmekte olup, yeni yerleşim alanları ve diğer ulaşım türlerinin entegrasyonu kapsamında yeni hat açılması ve yeni durak yerleri belirlenerek işleme açılmaktadır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.1	KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.6	HİZMET KALİTESİNİ ULUSLARARASI DÜZEYE ÇIKARMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Alınması Planlanan Kalite Belgesi Sayısı (Adet)	4	4	100	0
EFQM Mükemmellik Modeli İçin Öz Değerlendirme İşçi (%)	40	100	+100	0

Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü öncülüğünde yürütülen Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında 2012 yılında; 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 belgeleri alınmıştır. EFQM Öz Değerlendirme işinin tamamı gerçekleştirilmiştir.

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.1	KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.7	KAYNAKLARIN ETKİLİ, EKONOMİK VE VERİMLİ KULLANILMASINI SAĞLAMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Stratejik Plan Hazırlama Sürecinde				
Üst Kademe Yöneticileri ile Yapılan Toplantı Sayısı (Gün)	10	7	70	30
Stratejik Plan Hazırlama Sürecinde				
Orta Kademe Yöneticileri ile Yapılan Toplantı Sayısı (Gün)	2	3	+100	0
Gider Bütçesi Gerçekleşme Oranı (%)	95	72	76	24
Gelir Bütçesi Gerçekleşme Oranı (%)	95	65	68	32
Gelir Tahsilat Oranı (%)	99	99	100	0
Stratejik Plan Raporu Hazırlama Süresi (Gün)	210	210	100	0
Stratejik Plan Raporu Basımı ve Yayını (Adet)	250	500	+100	0
Mevcut İstatistik Raporun Hazırlanma Süresi (Gün)	30	30	100	0
İstatistik Raporlarının Dijital Olarak Yayınının Sağlanması (Çıktı)	1	1	100	0

Mevcut istatistiksel raporlar Aralık 2012 itibarıyla 30 gün içerisinde hazırlanabilir duruma getirilmiştir. Bu raporların yayımlanması YBS üzerinde dijital olarak yapılmaktadır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.2	ZAYİ KM ORANINI %5' E DÜŞÜRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.1	ZAYİ KM ORANINI AZALTMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Gerçekleşen Km	198.900.000	180.814.933	90	10
Zayı Km	3.000.000	3.255.065	92	8
Zayı Km Oranı	1,51	1,80	83	17

Toplu ulaşım hizmeti veren Otobüs AŞ. 'nin hizmete girmesi ve filo sayısını artırması nedeniyle İETT otobüslerinde gerçekleşen km. azalmıştır. Ayrıca Ölçüm metodu değişmiş, Aktyolbil sistemine geçilmiştir.

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	GELİR- GİDER DENGESİNİ KURMAK
HEDEF 2.3	GÜVENLİ BİLET SİSTEMİNE GEÇMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.1	ELEKTRONİK KARTIN YAYGINLAŞTIRILMASI
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Dağıtılacak Elektronik Kart Sayısı (Adet)	6.000.000	5.949.161	99	1
Değiştirilecek AKBİL Tom Sayısı (Adet)	4.000.000	2.506.487	63	37
Kişiselleştirilen Elektronik Kart Sayısı (Adet)	3.000.000	3.373.683	+100	0
Elektronik Kart Muhafaza Kabı Sayısı (Adet)	1.000.000	0	0	100
Elektronik Kart Bilgilendirme Broşürü Sayısı (Adet)	1.000.000	0	0	100
Kart Kişiselleştirme Büroları Sayısı (Adet)	20	13	65	35

1) Dağıtılacak Elektronik Kart Sayısı; Bugüne kadar dağıtılan Elektronik Kart (Anonim Kart) sayısı 5.949.161 adettir. Toplam dağıtılan kart sayısının 2012 yılı içinde dağıtılan kısmı 2.398.755 adettir.

2) Kişiselleştirilen Elektronik kart sayısı; bugüne kadar dağıtılan kişiselleştirilen Elektronik kart sayısı 3.373.683 adettir. Toplam dağıtılan kart sayısının 2012 yılı içinde dağıtılan kısmı 994.695 adettir.

3) Elektronik Kart Muhafaza kabı ve Elektronik Kart Bilgilendirme Broşürü, İdaremiz gider bütçesine yük getirmeden, reklam karşılığı hazırlanması, bastırılması ve dağıtılması planlanmıştır.

4) Kart Kişiselleştirme Büroları; Aksaray Merkezi Ulaşım AŞ. İstasyon inşaat çalışması sebebiyle kapatılmıştır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	HAT AĞINI İYİLEŞTİRMEK
HEDEF 3.1	HAT AĞI ÇALIŞMALARI YÜRÜTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.1	HAT AĞI İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI YÜRÜTMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Güzergâh Değişikliği Sayısı	80	60	75	25

Hat ağı iyileştirme çalışmaları çerçevesinde yıl içinde 60 adet güzergâh değişikliği planlanarak uygulamaya alınmıştır. İyileştirme kapsamında yapılan yeni hat ihdasları bu sayıya dahil edilmemiştir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYON SAĞLAMAK
HEDEF 5.1	ÜCRETTE TAM ENTEGRASYON
PERFORMANS HEDEFİ 5.1.1	TOPLU ULAŞIMDA BİLET ENTEGRASYONUNU SAĞLAMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Bilet Entegrasyon Sistemine Dahil Otorite Sayısı (Adet)	16	16	100	0

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	TOPLU ULAŞIMI CAZİP HALE GETİRMEK
HEDEF 6.1	ALTERNATİF ULAŞIM MODELLERİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.1	METROBÜS HATTINI UZATMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Edirnekapı Garajına Metrobüs İşletme Binası Yapımı (%)	100	70	70	30

Avcılar- Beylikdüzü arasında yeni Metrobüs Hattı açılmıştır. 2012 yılı içinde Avcılar Metrobüs İşletme binasına ilaveten Edirnekapı garajına yapımı planlanan Metrobüs İşletme binasında yılsonu itibarıyla % 70 gerçekleştirme sağlanmakla birlikte yapımı devam etmektedir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	TOPLU ULAŞIMI CAZİP HALE GETİRMEK
HEDEF 6.1	ALTERNATİF ULAŞIM MODELLERİ GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.2	ALTERNATİF ULAŞIM MODELLERİ GELİŞTİRMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Turistik Hat Araç Sayısı	17	17	100	0

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 7.1	ALTYAPI HİZMETLERİNİN İVİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.1	FİZİKİ KAYNAKLARIN İVİLEŞTİRİLMESİ
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
İşletmelere Prefabrik Bina Yapımının Tamamlanması (%)	100	8	8	92
Edirnekapı Garaj Hangarının Büyütülmesi İşinin Tamamlanması (%)	100	0	0	100
Garajlardaki Hangarların Zemin Yenileme İşinin Tamamlanması (%)	100	40	40	60
Muhtelif Garajlarımıza Otomatik Hangar Kapı Yapımının Tamamlanması (%)	100	100	100	0
Garaj ve Binalardaki Aydınlatmaların Yenilenme İşinin Tamamlanması (%)	100	0	0	100
İkitelli Motor Yenileme Fabrikası Endüstriyel				
Aritma Tesisi Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
Garajlara Otomatik Kollu Bariyer Yapılma İşinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
Garajlardaki Yağmur Suyu Kanal Yapımı Projesinin Tamamlanması(%)	100	50	50	50
İkitelli Kaporta Boya Şube Şef Araç Söküm Bölümü, Polyesterhane, Marangozhane, Saraçhane Bölümlerine				
Havalandırma Yapımının Tamamlanması (%)	100	100	100	0
Garajlardaki Asbest İçerikli Çatı Değişimlerinin Tamamlanması(%)	100	0	0	100
Garajlardaki Mevcut Boyahanelere Havalandırma ve Isıtma Sistemi Yapımının Tamamlanması (%)	100	50	50	50
Garajlarımızdaki Isıtma ve Havalandırma Sistemlerine				
Doğalgaz Bağlanma İşinin Tamamlanması(%)	100	100	100	0
Garajlarımızdaki Boya Depolama Alanlarına CO ₂ 'li				
Otomatik Yangın Söndürme Sisteminin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
İkitelli Ambarının Üst Katına VRV Klima Sisteminin Kurulması (%)	100	100	100	0
Mevcut Dijital Arşivdeki Taranacak Evrak Sayısı (Adet)	4.500.000	5.000.000	+100	0
Dijital Arşiv Projesinin Tamamlanma Yüzdesi (%)	80	95	+100	0

*Edirnekapı Garaj Hangarının büyüülmesi işinin projelendirilmesi 2012 yılında tamamlanmış olup 2013 yılında yapımı gerçekleştirilecektir.
 * Garaj ve binalardaki aydınlatmaların yenilenmesi işi ihaleye çıkmış ancak teknolojik gelişmelere paralel olarak yeniden değerlendirilmesi amacıyla yapımı 2013 yılına ertelenmiştir.
 * Garajlarda ki asbest içerikli çatı değiştirilmesi işiyle ilgili ihale 2012 ' de yapılmış ancak ihale sürecinin uzaması nedeniyle yapımı 2013 yılında gerçekleştirilecektir.

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 7.1	ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.2	BİLGİ İŞLEM ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Araç İçi Kamera Sistemi Kurulumu Projesinin Tamamlanması (%)	89	25	28	72
Sistem Donanım Revizyonu Projesinin Tamamlanması (%)	34	34	100	0
Faks Server Sistemi Kurulumu Tamamlanması (%)	100	0	0	100
Avcılar- Beylikdüzü Metrobüs Hattı Kamera ve Anons Sistemi Kurulumu Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
Dect Telefon Sistemi Kurulumu Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
İETT Ağ Yapısının İyileştirilmesi Faaliyetinin Tamamlanması (%)	67	67	100	0
Garaj Kamera Sistemi Kurulumu Tamamlanması (%)	63	63	100	0
Avcılar- Beylikdüzü Metrobüs Hattı Fiber Optik Kabloalama Tamamlanması (%)	100	100	100	0

*Araç İçi Kamera Sistemi Kurulumu Projesinde 100 adet araç hatta hizmete girmiş olup, 2013'de proje tamamlanacaktır.

*Faks Server Sistemi Kurulumu teknoloji seçimi çalışmaları nedeni ile 2013'e ertelenmiştir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 7.1	ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.3	YENİ GÜVENLİK TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
E-İmza Pilot Uygulamasının Tamamlanması (%)	50	50	100	0
Elektronik İmzaya Geçişin Gerçekleşme Oranı (%)	90	0	0	100
Kurumsal Portal Uygulaması Faaliyetinin Gerçekleşme Oranı (%)	50	50	100	0

Elektronik İmzaya geçiş için gerekli altyapı oluşturulmuş olup proje devam etmektedir. 2013 yılında tamamlanması planlanmaktadır.

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 7.1	ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.4	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Kurumsal Kaynak Yönetimi (ERP) Projesinin Tamamlanması (%)	62,5	12,5	20	80

Kurumsal Kalite ile ilgili çalışmaların tamamlanması beklenmiştir. 2013 yılı içinde tamamlanacaktır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 7.2	AKILLI ULAŞIM SİSTEMİ YÖNETİMİ KURMAK
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.1	AKYOLBİL SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Sürücü Kalitesi Ölçüm Sistemi Tamamlanması (%)	100	100	100	0
Araç Yolcu Sayım Sistemi Faaliyetinin Tamamlanması (%)	40	30	75	25

Kabul edilebilir hassasiyette teknolojik ürün bulunamamıştır. Yeni teknolojiler takip edilmektedir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	HİZMET İÇİ EĞİTİMİ SÜREKLİ KILMAK
HEDEF 7.2	AKILLI ULAŞIM SİSTEMİ YÖNETİMİ KURMAK
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.2	YENİ MOBİL ÜCRET TOPLAMA SİSTEMLERİNE GEÇİŞ
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Temassız Kartlar ve Cep Telefonları ile Entegrasyon Projesinin Tamamlanma Yüzdesi (%)	100	100	100	0
NFC Teknolojilerine Geçiş Faaliyetinin Tamamlanması	50	50	100	0

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 7.3	YENİ DENETİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 7.3.1	YENİ DENETİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Mobil Denetim Sisteminin Geliştirilmesi Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
Personel Davranışları Hizmet Kalitesi (%)	75	70	93	7
Genel Hizmet Noktaları Hizmet Kalitesi (%)	72	100	+100	0
Araç Konforu Hizmet Kalitesi (%)	70	100	+100	0

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 8	HİZMET İÇİ EĞİTİMİ SÜREKLİ KILMAK
HEDEF 8.1	İŞÇİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK
PERFORMANS HEDEFİ 8.1.1	İŞÇİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Eğitim Verilen İşçi Sayısı	1.500	1.874	+100	0
Hizmet Alan Personel Sayısı / Toplam Personel Sayısı (%)	21	25	+100	0

Sonuç değeri hesaplanırken kurum bünyesinde gerek kadrolu gerekse hizmet almı ile çalışmakta olan tüm personel sayısı dikkate alınmıştır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 8	HİZMET İÇİ EĞİTİMİ SÜREKLİ KILMAK
HEDEF 8.2	İDARİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK
PERFORMANS HEDEFİ 8.2.1	YÖNETİCİ VE MEMUR PERSONELE EĞİTİM VERMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Hizmet Verilen Personel Sayısı	700	843	+100	0
Hizmet Alan Personel Sayısı / Toplam Personel Sayısı (%)	100	111	+100	0

Sonuç değeri hesaplanırken kurum bünyesinde gerek kadrolu gerekse hizmet almı ile çalışmakta olan tüm personel sayısı dikkate alınmıştır.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 9	ÖZEL TAŞIMACILIĞI KURUMSALLAŞTIRMA
HEDEF 9.1	ÖZEL TAŞIMACILARIN EĞİTİMİ
PERFORMANS HEDEFİ 9.1.1	ÖZEL TAŞIMACILARIN EĞİTİMİ
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Düzenlenen Etkinlik Sayısı	2	2	100	0

Özel taşımacılara, hizmet kalitesinin yükseltilmesi, müşteri memnuniyetinin artırılması ve engelli yolcuların güvenli ulaşımının sağlanması amacıyla eğitim ve seminerler verilmiştir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 10	ÇEVREYE DUYARLI İŞLETME ANLAYIŞI GELİŞTİRMEK
HEDEF 10.1	ÇEVREYE DUYARLI YENİ OTOBÜSLER ALARAK FİLOYU YENİLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 10.1.1	EMİSYON DEĞERLERİ AVRUPA NORMLARINDA ARAÇ ALIMI
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Alınacak Otobüs Sayısı	950	335	35	65
Yapılacak Doğalgaz Dolum Ünitesi Sayısı	2	2	100	0

2012 yılında araçların alım ihaleleri tamamlanmış olup bazı otobüslerin teslim programının 2013 yılına sarkması.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 10	ÇEVREYE DUYARLI İŞLETME ANLAYIŞI GELİŞTİRMEK
HEDEF 10.2	GARAJLARDA ATIK SU ARITMA TESİSİNİN KURULMASI
PERFORMANS HEDEFİ 10.2.1	ARAÇLARIN BAKIM ONARIMI SIRASINDA ORTAYA ÇIKAN ATIKLARIN ÇEVREYE ZARAR VERMESİNİ ÖNLEMELİK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Lastiklerin Sınıflandırılması (Kg)	300.000	390.000	+100	0

2012 yılında yapılan ihalelerle toplamda 390.000 kg. Karkas Lastiklerinin sınıflandırılması yapılarak satışı gerçekleştirilmiştir.

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ ve DEĞERLENDİRMELER

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK
HEDEF 11.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ İZLEMEK VE GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 11.1.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ İZLEMEK VE GELİŞTİRMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Metrobüs Müşteri Memnuniyet (%)	78	69,2	89	11
Genel Yolcu Memnuniyeti (%)	60	56,23	94	6
Kurum Personeli (İç Müşteri) Memnuniyeti (%)	85	68,4	80	20
Engellilerin Erişimine Uygun Hale Getirilen Otobüs Sayısı	200	561	+100	0
Yolcularımıza Ferdi Kaza Sigortası Yapılma Oranı (%)	100	100	100	0

*Metrobüs Müşteri Memnuniyeti Anketi, Genel Yolcu Memnuniyeti Anketi ve İç Müşteri Memnuniyeti Anketi planlanan tarihlerde yapılmış olup sonuçlar beklenen seviyeye yakın gerçekleşmiştir.

* Filoda bulunan 0345 model araçlarımızın tamamına engelli rampası takılarak engelli erişimine uygun hale getirilmiştir. Filo yenileme çalışmaları tamamlandığında filomuzun tamamı %100 engelli erişimine uygun hale gelecektir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK
HEDEF 11.2	FUAR VE TANITIM ETKİNLİKLERİNE KATILMAK
PERFORMANS HEDEFİ 11.2.1	FUARLARDA KURUMU TANITMAK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Katılınacak Fuar Sayısı	5	5	100	0

İETT 2012 FAALİYET RAPORU

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK
HEDEF 11.2	FUAR VE TANITIM ETKİNLİKLERİNE KATILMAK
PERFORMANS HEDEFİ 11.2.2	TEMSİL VE TANITIM ETKİNLİKLERİNİ GERÇEKLEŞTİRMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Toplu Taşıma Haritası (Adet) (Türkçe - İngilizce)	150.000	0	0	100
İETT Tanıtım Filmi Sayısı (Adet)	3	5	+100	0
İETT Tünel, Tramvay, Otobüs ve Metrobüs Tanıtım Bülteni Sayısı (Adet)	12.000	12.000	100	0
Hazırlanacak Tanıtıcı ve Bilgilendirici Afiş, Broşür, Rollup, Vinil Sayısı (Adet)	200.000	200.000	100	0
Toplu Taşıma Kuralları Eğitim Kitabı Sayısı (Adet)				
(Toplu Ulaşımında Görgü ve Nezaket Kuralları)	50.000	20.000	40	60
Toplu Ulaşım Kültürünün Oluşmasında İETT'nin Rolü				
(Dünden Bugüne Toplu Ulaşım Kültürü İsimli Kitap Sayısı)	1.000	1.000	100	0
Faytonlardan Marmaray'a İstanbul'da Ulaşım İsimli Kitap Sayısı	1.000	1.000	100	0
Toplu Ulaşımında Erişilebilirlik ve Güvenli Yolculuk Kuralları				
İsimli Kitap Sayısı (Adet)	30.000	0	0	100
İETT Tanıtım Kitabı Sayısı (Adet) (Türkçe- İngilizce)	1.000	1.000	100	0

1) "Toplu Ulaşım Haritası"; İdaremiz gider bütçesine yük getirmeden, reklam karşılığı hazırlanması, bastırılması ve dağıtılması planlanmıştır. 2013 yılı içerisinde gerçekleştirilecektir.

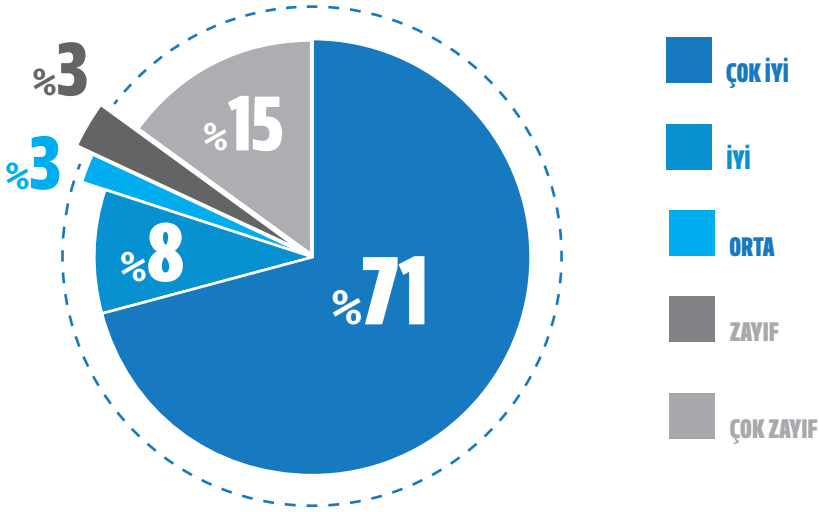
2) Toplu Ulaşımında Erişilebilirlik ve Güvenli Yolculuk Kuralları" İsimli kitap stoklarımızda bulunması sebebiyle yeniden baskı yoluna gidilmemiştir.

İDARE ADI	İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 12	SOSYAL DAYANIŞMAYI GELİŞTİRMEK
HEDEF 12.1	KURUM ÇALIŞANLARININ KOŞULLARINI İYİLEŞTİREREK KURUMLA BÜTÜNLEŞMELERİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 12.1.2	KURUM İÇİ SOSYAL DAYANIŞMAYI GELİŞTİRMEK
YILI	2012

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
Kreş ve Anaokulu Hizmeti Alan Personel Sayısı	50	51	+100	0
Hizmet Alan Personel Sayısı / Toplam Personel Sayısı	6	6,75	+100	0
Sağlık Taramasından Faydalanan Kişi Sayısı	7.500	5.430	72,4	27,6
Sağlık Taramasından Faydalanan Kişi Sayısı / Toplam Kişi Sayısı	90	65	72	28

Şoför sağlık taramalarının bir kısmı 2013 yılına ötelenmiştir.

İETT Genel Müdürlüğü 2012 yılı Performans Sonuçları tablosu Stratejik Amaç ve Hedefler bazında sıralanmış, performans hedef ve gerçekleştirmelerine yer verilmiştir. Gerçekleşme düzeyleri yüzde olarak alınmıştır. Gerçekleşme oranı 0-44 arası çok zayıf, 44-54 arası zayıf, 55-69 arası orta, 70-84 arası iyi, 85 ve üstü çok iyi olarak kabul edilmiştir. Bu kriterlere göre 2012 yılı Performans Programında belirlenen 111 adet Performans Göstergesinden 79 adedinin gerçekleşme oranının çok iyi, 9 adedinin iyi, 3'ünün orta, 3'ünün zayıf, 17'sinin ise çok zayıf olduğu görülmüştür. Performans göstergeleri sapma nedenleri Performans Tablolarında açıklanmıştır.



**KURUMSAL KABİLİYET
ve KAPASİTENİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

ÜSTÜNLÜKLER
ZAYIFLIKLAR
DEĞERLENDİRME

KURUMSAL KABİLİYET
ve KAPASİTENİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜSTÜNLÜKLER

1. Köklü bir geçmişten kaynaklanan toplu taşıma tecrübesi,
2. Toplu taşımacılıkta düzenleyici, dengeleyici ve denetleyici rol alması nedeniyle sektöre yön vermesi,
3. Sektöründe lider kuruluş olması nedeniyle yurtiçi ve dışında sürekli takip edilmesi,
4. Yenilikçi girişimlere destek vermesi,
5. Performans göstergelerinde, dünya standartlarının üzerinde olması
6. Teknolojik gelişmeleri takip ederek hizmet kalitesini sürekli yükseltme çabası,
7. Etkinlik ve verimliliği artırmak amacıyla, sürekli gelişmeyi hedefleyen Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanması, bu uygulamalara üst yönetim desteği,
8. Bilişim Teknolojilerinin etkin olarak kullanılması,
9. Konusunda uzman ve tecrübeli insan kaynağı,
10. Tedarikçilere sağladığı geri besleme ile daha kaliteli, ekonomik ürün ve malzeme üretiminin sağlanabilmesi,
11. Yedek parça konusunda sektörde en büyük tüketici olmanın verdiği pazarlık gücü.

ZAYIFLIKLAR

1. İstanbul'un nüfus yoğunluğu ve konumu,
2. Gelir kaynaklarının yetersizliği,
3. Maliyetlerin sürekli artmasına karşın hizmet fiyatının aynı oranda artırılmaması,
4. Toplu taşıma mevzuatının güncel olmaması.

DEĞERLENDİRME

Yeni misyonunu “Toplu ulaşım hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlemek ve denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak, aynı zamanda ulusal ve uluslar arası alanlarda bilgi birikimini yönetmek” olarak belirleyen İETT, sürekli bir değişim ve gelişim süreci içerisinde hizmet kalitesini yükselterek müşteri ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılamaya çalışmaktadır.

Toplumsal iletişim ve gelişme düzeyine bağlı olarak her geçen gün artan yolculuk ve konfor talebini karşılamak; yönetim ve işletme anlayışında değişimi gerektirmiştir. Doğru, etkin ve zamanında karar verebilmek için bilişim teknolojilerinin sağladığı olanaklardan yararlanmak bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu kapsamda bilişim altyapısını teknolojik gelişim ve ihtiyaçlar doğrultusunda yenileyen İETT akıllı ulaşım sistemleriyle otobüs filosunu kontrol altına alarak yolcu ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılamaktadır. Mobil sistemler, durak ve araç içi bilgilendirmelerle yolcuların doğru karar almalarını ve bekleme sürelerini en aza indirmeleri sağlanmaktadır. Araç içi kamera sistemleriyle araç içerisinde oluşabilecek olumsuzlukların tespit edilmesi ve kayıt altına alınması sağlanmaktadır.

Bilgi ve teknolojik kaynakları en üst seviyede kullanarak oluşturulan; Akaryakıt Otomasyon Sistemi, Sağlık Otomasyon Sistemi, Harcama Otomasyon Sistemi, Hat Ağı Optimizasyonu ve Simülasyon Sistemi ve Mobil PDKS Sistemleri ile iş süreçlerinde etkinlik zaman ve emek tasarrufu sağlanmıştır.

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak oluşturulan yeni sistemler yurt içinde ve yurt dışında ödüle layık görülmüştür. Bu yıl 10.'su yapılan e-Türkiye (e-TR) Ödül töreninde ‘Akıllı Toplu Taşımacılık’ projesiyle finale kalan İETT’ye başarı belgesi verildi.

Toplu ulaşımında tek bilet ile entegrasyonu sağlayarak güvenli bilet sistemine geçen İETT “İstanbulkart Projesi” ile Uluslar arası “Master Kart Transport Ticketing” ödüllerinde “En İyi Genel Hizmet Uygulaması” alanında birinciliğe layık görülmüştür.

Aynı proje ile İETT, Marmara Belediyeler Birliği tarafından düzenlenen ve kamuoyunda Türkiye’nin en ciddi yerel yönetimler ödülü olarak kabul edilen “Altın Karınca Belediyecilik Ödülleri” yarışmasında Ulaşım dalında ödüle layık görüldü.

Hizmet kalitesinin uluslararası düzeye çıkarılması, iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve yönetim sistemlerinde mükemmelleşme kapsamında; ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 10002 ve EN 15838 Entegre Yönetim Sistemi kalite belgelerini almış ayrıca EFQM Mükemmellik Modeli, Benchmarking, 5S, PGS ve Digital Arşiv Uygulamaları ile de iş süreçleri etkinleştirilerek hizmet kalitesinin yükseltilmesi amaçlanmıştır.

Engellilerin erişimine uygun, çevreci ve konforlu otobüsler ile filosunu yenilemeyi hedefleyen İETT 1705 adet yeni araç ihalesi yapmış, bu kapsamda 5 yıl bakım garantili ve tamamen öz kaynaklarla finanse edilen düşük maliyetli 265 adet otobüsü 2012 yılında teslim alarak İstanbul halkının hizmetine sunmuştur.

Hizmet üretim maliyetlerinde meydana gelen sürekli artışlara rağmen hizmet fiyatları aynı oranda artırılamadığından ve toplu taşıma hizmeti sırasında sunulan indirimli ve ücretsiz taşımalar, finansal yapının güçlendirilmesini engellemektedir. Sürdürülebilir toplu ulaşım hizmetleri için mevzuat düzenlemeleri ile mevcut gelirler artırılmalı ve yeni gelir kaynakları tahsis edilmelidir.

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANLARI

İÇ KONTROL
GÜVENCE
BEYANLARI

KRONOLOJİK TARİHÇE

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 2012 yılı Faaliyet Raporunun "III/A-Mali Bilgiler" Bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 30.03.2013


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 yasalık 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 bilgiler dahilindeki hususlara dayanmaktadır.

Burada raporlanmayan, İdarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim.
İstanbul / 30.03.2013


Dr. Hayri BARAÇLI
Genel Müdür

18. yüzyıl	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, Paşa'ya Galata'dan Pera'ya yeraltı demiryolu yapılmasını öngören Tünel projesini sundu.
1869	Eugene Henri Gavand, Tünel imtiyazını elde edebilmek amacıyla Nafia Nezareti'ne başvurdu.
1869	Tünel için Sultan Abdülaziz Han tarafından ferman verildi.
1869	Eugene Henri Gavand'a Tünel yapım imtiyazı verildi.
1869	Tramvay için ferman verildi.
1869	Dersadet'te tramvay ve tesis inşasına dair sözleşme imzalandı.
1869	İstanbul`da iki katana (Macaristan ve Avusturya'dan getirilen atlar) tarafından çekilen ilk atlı tramvay deneme seferlerine başladı.
Kasım 1869	Tünel'in inşasına dair mukavele ve şartname metinleri Nafia Nazırı Davut Paşa ve imtiyaz sahibi Eugene Henri Gavand tarafından imzalandı.
Ocak 1870	Gavand, sermaye tedariki için Fransa'ya gitti.
Şubat 1870	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 hisseden oluşuyordu.
Mayıs 1870	Gavand, Paris'te iki banka ile ortaklaşa olarak anonim bir Fransız şirketi kurmayı başardı. Şirketin ismi Chemin de Fer Metropolitan de Galata a Pera-Galata'dan Beyoğlu'na İstanbul Metropolitan Demiryolu olarak tespit edildi.
Haziran 1870	Gavand, şirketin kuruluşunun ve nizamnamesinin Osmanlı Devleti tarafından onaylanması amacıyla İstanbul'a geldi.
Haziran 1871	Tünel inşaatı için istimplâk yapılmaya başlandı.
Temmuz 1871	İlk atlı tramvay Azapkapı-Beşiktaş hattında, Tophane'de düzenlenen törenle hizmete alındı. Hizmet, daha sonra Azapkapı-Aksaray, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı hatlarıyla genişletildi.
Ağustos 1871	İlk ölümlü tramvay kazası (Karaköy) meydana geldi.
Eylül 1871	Galata Kulesi ve civarında Hendek Sokağında girilen 1.20 metre eninde bir çıkmak sokak üzerinde 30 metre karelik bir arsada geçici bir kuyu açma çalışmaları başlatıldı.
Eylül 1871	Fransa'dan sermaye temin edemeyen Gavand'a, 'The Metropolitan Railway of Constantinople from Galata to Pera' ya da Türkçe ismiyle 'Payitaht Demiryolu Şirketi' adı taşıyan bir İngiliz Şirketi kurma izni verildi.
Kasım 1871	Eminönü-Aksaray tramvay hattı (3.730 metre) hizmete girdi.
Aralık 1871	Hendek sokağındaki kuyudan başka ikinci bir kuyu daha açıldı.
1872	İstanbul`da, Anadolu Demiryolları Banliyö İşletmesi kuruldu.
Şubat 1872	Beşiktaş-Ortaköy tramvay hattı hizmete açıldı.
Mart 1872	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.
Nisan 1872	İngiliz uyruklu Tünel Şirketi'nin kuruluşu tamamlandı.

Ağustos 1872	Aksaray-Yedikule hattında (3.600 metre) atlı tramvay işlemeye başladı.
Ağustos 1872	Tünel Şirketi, % 5 faizli tahvilleri Londra ve İstanbul'da piyasaya çıkardı.
Ağustos 1872	Tünel için Kamondo Sokağında, başlangıç noktasına 105 metre mesafede üçüncü bir kuyu açıldı.
Kasım 1872	Beyoğlu tarafındaki başlangıç noktasında kazı çalışmaları başladı.
Kasım 1872	Tünel için Galata yönünden kazı yapılmaya başlandı.
Ocak 1873	Aksaray-Topkapı tramvay hattı (2.600 metre) hizmete girdi.
Eylül 1873	Tünel için Billur Sokağında dördüncü kuyu açıldı.
Ekim 1874	Tünel Şirketi, Gavand'ı devreden çıkararak Tünel'in tek hakimi konumuna geldi.
Kasım 1874	Galata Tüneli'nde inşaat çalışmaları tamamlandı ve deneme seferlerine başlandı.

GALATA İLE PERA EN KISA YOLDAN BİRBİRİNE BAĞLANIYOR...

Ocak 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.
Ocak 1875	Tünel işletmeye açılarak halkın hizmetine sunuldu.
Ocak 1875	Açıldığı tarihten itibaren halkın ilgisine mazhar olan Tünel'de 14 gün içerisinde 75 bin yolcu seyahat etti.
Şubat 1875	Tünel'in yapımını başarıyla tamamlayıp ülkeye güzel bir eser kazandırmasından ötürü Mösyö Gavand'a üçüncü rütbeden Nişânı Âli-i Osmanî ve esere emeği geçen şirket mensubu diğer bazı kimselere de dördüncü be beşinci rütbelere 7 kıta Mecidiye Nişanı verildi.
Ağustos 1875	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)
Eylül 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)
Mart 1880	Tünel Şirketi, kati kabulün yapılması gerektiğini Osmanlı Hükümeti'ne duyurdu.
1883	Galata, Tepebaşı ve İstiklal Caddesi'ne tramvay hattı döşendi.
Mart 1886	Bab-ı Âli ile Tünel Şirketi arasındaki ihtilaf tekrar gündeme geldi.
Ağustos 1892	Tünel Şirketi, imtiyaz müddetinin uzatılması karşılığında, Hükümete münasip bir kazanç vermek suretiyle ihtilafın sona ermesinin mümkün olabileceğini duyurdu. Aralık 1893 Tünel Şirketi Müdürü William Albert ve avukatı Mösyö Bariç, bir istida ile yeni bir imtiyaz uzatma başvurusunda bulundu.
Ocak 1894	Tünel Şirketi'nin imtiyaz uzatma başvurusu Şurayı Devlet'in konu ile ilgili mazbatasıyla beraber Hükümet toplantısında görüşüldü. Olumlu cevap verilmedi.
Ocak 1894	Şirket, imtiyaz süresinin uzatılması talebini yineledi.
Mart 1897	Hükümet aldığı bir kararda Tünel imtiyaz müddetinin bitmesine yaklaşıldığında 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.

- Nisan 1898 II. Abdülhamit Han tarafından Bab-ı Âli'ye gönderilen bir irade ile Tünel imtiyazının, müddeti sona ermesinden itibaren, Paris Sefareti Müsteşarı Necip Malhame Efendi'ye verileceği duyuruldu.
- Mayıs 1899 Tünel Şirketi, yeni bir müracaatla imtiyazın uzatılmasını istedi.

ATLI TRAMVAYLARIN SÜSÜ: VARDACILAR

- 1899 Atlı tramvaylarda görev yapan ve elindeki borazanıyla (nefir) atların önünde koşarak varda (kendini koru) diye yayaları uyaran vardacılar tasarruf gerekçesiyle kaldırıldı.
- Ocak 1900 II. Abdülhamit Han bir irade ile Tünel imtiyazının Necip Malhame Efendi'ye (Cebrail Gazal) verildiğine dair Hükümet tarafından bir karar çıkartılmasını istedi.
- Şubat 1900 İngiliz Sefareti. Hariciye Nezareti'ne gönderdiği yazıda Tünel şartnamesininin 29. maddesi uyarınca Tünel Şirketi'nin rüçhan hakkı bulunduğunu hatırlattı.
- Mart 1900 Ticaret ve Nafia Nazırı Zihni Paşa ile Cebrail Gazal Efendi bir süredir hazırlıkları yapılmakta olan mukaveleyi ve senedi imzaladı.
- Mart 1900 Tünel'in işletme imtiyazı Cebrail Gazal Efendi'ye verildiğine dair Ferman-ı Âli çıktı, fakat İngiliz şirketinin itirazları üzerine imtiyaz yürürlüğe girmedi.
- Aralık 1904 İngiliz Şirketi ile Tünel imtiyazının uzatılmasına dair mukavele imzalandı.
- Aralık 1904 İngiliz Şirketine ait Tünel imtiyazının, 75 sene uzatıldığına dair ferman yayınlandı.
- Ocak 1908 Tünel Şirketi, Tramvay Şirketi'ne devredildi.
- Şubat 1910 Beşiktaş tramvay deposu açıldı.
- 1911 Dersaadet Mülhakatından Galata ve Beyoğlu Tahtelarz 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).
- 1911 Tütüncü Abdüsselam Efendi, iki otomobil getirterek taksi olarak işletmeye başladı.
- Nisan 1911 Tünel Şirketi'nin İngiliz uyruğundan ayrılıp Osmanlı tabiyetine girmesi kabul edildi. Şirketin unvanı 'İstanbul Şehri Dahilinde Dersaadet Mülhakatından Galata ile Beyoğlu Beyninde Tahtelarz Demiryolu Osmanlı Anonim Şirketi-Societe Anonyme Otoman du Chemin de Fer Metropolitan de Constantinople entre Galata et Pera' olarak tespit edildi.
- Mayıs 1911 Nizamnamenin kabulü vesilesiyle faaliyete geçtiği yıldan beri Tünel Şirketi Müdürlüğünü yürütmekte olan William Albert'e üçüncü rütbeden bir kıta Nişân-ı Âli-i Osmanî verildi.
- Temmuz 1911 Aksaray tramvay deposu açıldı.
- Temmuz1911 Kurucular Heyeti toplantısında alınan kararla yeni Osmanlı Tünel Şirketi'nin teşekkülü gerçekleşti.
- Temmuz1911 'The Metropolitan Railway of Constantinople from Galata to Pera' Şirketi Londra'da yapılan genel kurul toplantısında tasfiye kararı aldı.
- Eylül 1911 Tünel, Tramvay ve Osmanlı Anonim Elektrik Şirketlerini bünyesinde barındırmak üzere Union Otoman Societe d'Intrepises Electriques a Constantinople (İstanbul Konsorsiyumu) adı altında bir konsorsiyum oluşturuldu. İstanbul Konsorsiyumu esas itibariyle Belçika uyruklu ve çok uluslu büyük bir şirket olup dünyanın birçok ülkesinde faaliyet gösteren 'Societe Fienriere de Trasport et de l'Entreprise Industrielles'in (SOFINA) bir kanadını oluşturmaktaydı.
- 1911 Galata Köprüsü, çift hatlı tramvayın geçebilmesi için genişletildi.
- 1911 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)
Şubat 1912	Karaköy Meydanı'nda İstanbul Şehremini (Belediye Başkanı) Vekili Bedri Bey'in ilk elektrikli tramvay hattı olan Karaköy-Ortaköy hattının açılışını yapması.
Ekim 1912	Balkan Harbinin başlaması üzerine İstanbul Tramvay Şirketi'ne ait tüm atlar (430 adet) 30 bin liraya satın alınca İstanbul bir yıl kadar tramvaysız kaldı.
Nisan 1912	Tahta köprü'nün (Galata) yerine çelik konstrüksiyonlu yeni köprü'nün hizmete girişiyle birlikte tramvayların köprüden geçiş yasağı kaldırıldı.
Eylül 1912	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 getirilerek Kabataş ve Dolmabahçe iskelesine indirildi.
1913	Türkiye'nin ilk elektrik fabrikası Silahtarağa'da kuruldu.
Ocak 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'
1914	Elektrikli tramvay işletmeciliğine geçildi. İstanbul Yakası ve Beyoğlu tramvay hatları birleştirilerek tüm şebeke elektrikle çalışmaya başladı.
1914	Birinci Dünya Savaşının başlaması üzerine İstanbul'da ulaşım sekiz ay süreyle durdu.
1914	İki katlı olan Tünel'in Beyoğlu İstasyonunun üzerine inşa edilen Metro Han binasının inşası tamamlandı.
Şubat 1914	Silahtarağa Elektrik Fabrikası'ndan tramvay şebekesine ilk cereyan verildi.
Şubat 1914	Elektrikli tramvayın gerçek seferlerine Karaköy-Ortaköy hattında başlaması dolayısıyla tören yapıldı.
Mart 1914	Meclis-i Vükela kararına dayalı olarak İstanbul Anadolu Yakasında tramvay işletilmesiyle ilgili irade-i seniye açıklandı: "Üsküdar-Kadıköy dahil çevre kısımları ile Boğaziçi'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..."
1916	Tramvaylar için abonman karneleri (toplu bilet) piyasaya sürüldü.

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

Mayıs 1920	Tramvay Şirketi'ne bağlı işçilerin ücret ve sosyal hak talepleriyle başlattıkları, İstanbul tarihinde (işgal altında) ilk grev ilan edildi.
Aralık 1922	Dersaadet Tramvay Şirketi işçileri 'İstanbul Umum Amele Birliği'ni kurdu.
Aralık 1923	Tramvaylarda perde kaldırılarak kadınlarla erkeklerin ayrı seyahat etmesi uygulamasına son verildi.
Kasım 1924	Üniversite öğrencilerinin indirimli öğrenci bileti uygulamamakta direnen Belçikalılara bağlı Dersaadet Tramvay Şirketi'ne ait yönetim binası Metro Han'ı basıp tahrip ettikleri ulusalcı gençlik eylemi gerçekleşti. (Üç tıp öğrencisinin olayları önlemek için şirketçe tramvaylara yerleştirilen sivil polislerle tartışması, olayı başlatan kıvılcım oldu)

- 1926 Der saadet Tramvay Şirketi tarafından Fransa`dan 4 adet Renault-Scemia otobüs satın alındı.
1926 Kadıköy İskelesi ile Moda arasında özel otobüsler çalışmaya başladı.

İLK OTOBÜSLER SERVİSE VERİLİYOR...

- Haziran 1927 İstanbul Tramvay Şirketi tarafından 1926 yılında satın alınan 4 adet Renault Scemia marka otobüsten biri Beyazıt-Taksim hattında ilk tecrübe seferini yaptı.
Ekim 1927 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.
1928 Dersaadet Tramvay Şirketi`nin yönetim binası olan Tünel`deki Metro Han`a yedinci kat eklendi.
1928 İstanbul`da ilk özel otobüs işletmesi olan “Boğaziçi Otobüsleri” 10-12 araçlık filoyla Taksim-Yenimahalle hattında (İkinci Dünya Savaşına kadar) çalışmaya başladı.
Haziran 1928 Anadolu Yakasının ilk ve en meşhur hattı Üsküdar-Kısıklı arasında açıldı.
Ekim 1928 Türkiye Cumhuriyeti`nin ilk büyük grevi Tramvay Şirketi işçilerinin (1.400 işçi) katılımıyla yapıldı.
1929 Üsküdar-Haydarpaşa tramvay şebekesi çift hatta dönüştürüldü.
Nisan 1931 Harbiye-Beşiktaş hattında otobüs seferi başladı.
Ocak 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.
Ağustos 1932 İstanbul Tramvay Şirketince değişik tarife tiplerini tanımlayan nizamname yayınlandı.
Ekim 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.
Ocak 1938 İstanbul Tramvay Şirketi`nden alınan paraların ‘İstanbul Şehri İmarına Tahsisine Dair Kanun’ (3333) kabul edildi.

ÜÇ ŞİRKETİN MİLLİLEŞTİRİLMESİYLE İETT KURULUYOR...

- Şubat 1939 Tünel Şirketi`nin Hükümetçe satın alınıp millileştirilmesi konusunda Nafia Vekili Ali Çetinkaya ile SOFINA grubu temsilcisi H.Speciael arasında mukavele imzalandı.
Haziran 1939 Tünel`in satın alma mukavelesi tasdik edildi.
Haziran 1939 Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri millileştirilerek İETT çatısı altında toplandı. İETT, kırmızı-beyaz olan logo renklerini Türk bayrağından aldı.
Haziran 1939 Tünel ve Tramvay Şirketi`nin Cumhuriyet Hükümeti tarafından satın alma mukavelesi onaylandı.
Haziran 1939 ‘Tünel ve Tramvay Şirketleri`nin İstanbul Belediyesi`ne Devrine Dair Kanun’ Resmi Gazete `de yayınlandı.
1939 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.

Ağustos 1941	Tünel’de bulunan kablo eskiyince Tünel seferleri iptal edildi.
Aralık 1941	Amerika’dan gelen kablo takıldı.
Aralık 1941	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.
Nisan 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.
Temmuz 1943	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.
Şubat 1945	Kablo eskimesi nedeniyle saat 10:00 ile 1:00 arasındaki Tünel seferleri iptal edildi.
Haziran 1945	Mevcut kablo ile Tünel vagonlarını çekmenin tehlike arz etmesi üzerine Tünel seferleri tamamen iptal edildi.
Haziran 1945	Tünel’in yeni kablosu Haydarpaşa’ya ulaştı.
Haziran 1945	Tünel’de kablo takma işlemleri süratle tamamlanarak seferlere başlandı.
Aralık 1945	Tünel seferlerinin sadece 12:00-14:00 ve 16:00-20:00 saatleri arasında yapılmasına karar verildi.

HAVAGAZI ÜRETİM ve DAĞITIMI İETT’YE DEVREDİLİYOR...

1945	İstanbul`da özel şirketlerce yürütülen havagazı üretimi ve dağıtım işi 4762 sayılı yasa ile İETT`ye devredildi.
Haziran 1945	4762 sayılı İstanbul Havagazı ve Elektrik ve Teşebbüsü Sınaiye Türk Anonim Şirketi`ni Satın Alma Sözleşmesi'nin onandı ve İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri İdaresi`ne Devrine Dair Kanun çıkarıldı.
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.
Haziran 1946	İETT Kütüphanesi (kurum içi personele hizmet vermek amacıyla) açıldı. (Çalışmalar 1943 yılında başladı)
Temmuz 1946	Tünel seferleri normal seyrine döndü.
Ekim 1948	Şişli garajı (5 bin 763 metrekare alana sahip, 80 otobüs kapasiteli) ve atölyeleri hizmete alındı.
Temmuz 1946	Tünel seferleri normal seyrine döndü.
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. Laboratuvarında bulunan ölçüm aletlerinin tamamı Fransa'dan getirildi.
1951	22 kilometrelik İstanbul çevreyolunun (E5) yapımına başlandı.
1951	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.
Ağustos 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 Bakanlığı'nca onaylanmış Metro Etüdü başlatıldı.
1954	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.
Aralık 1954	İstanbul Belediyesi, dolmuşçuluğu resmen tanıyarak ilk tarifeyi kabul etti.
1954	İzmir`de tramvaylar işletmeden kaldırıldı.
Kasım 1954	Anadolu Yakası Üsküdar ve Havalisi Tramvay Şirketi, genel kurulda fesih kararı alarak belediyeye devredildi.
Şubat 1955	Deniz dolmuş motorları ile İstanbul Belediyesi arasında 'Denetim Protokolü' imzalandı.
Mart 1955	Üsküdar-Kadıköy Halk Tramvayları Şirketi, (Belediye Meclisi kararıyla) tüm tesisleriyle İETT'ye devredildi.

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

1955	İtalyan Ansaldo San Giorgio firmasına ilk trolleybüs sipariş edildi.
1955	Fransız SGTE firmasına Metro projesi yaptırıldı.
1955	Tramvayların Galata Köprüsünden geçişleri sona erdirildi.
1957	Latille Floirat marka otobüsler turistik gezi amaçlı kullanılmaya başlandı.
1957	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.
1959	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 eseceği ve arada sırada çıkan ufak münakaşaların önleneyeceği 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.
Ağustos 1961	Defne dallarıyla süslenmiş tramvaylar, Şişli deposundan çıkarılan 128 numaralı tramvayın arkasına dizilmiş 6 tramvayla geçit töreni yaparak hüüzün ve gözyaşları arasında İstanbul'a (Avrupa Yakası) veda etti. İETT Genel Müdürü Kurmay Albay Orhan İler: "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.
1966	İETT Matbaası kurularak otobüs biletlerinin (1 kağıt biletin maliyeti=1 kuruş) basımına başlandı.
Kasım 1966	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 Kampı'na 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 TROLEYBÜSÜ 'TOSUN' U ÜRETİYOR...

Kasım 1968	Yenilenme ve elektrikleştirme çalışmaları nedeniyle Tünel'in faaliyetleri durduruldu.
Ağustos 1968	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.
1968	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' yayınlandı. Tünel'in Galata (Karaköy) istasyon ve binalarının yapımı tamamlandı.
Kasım 1971	Elektrikli Tünel'in resmi açılışı, İstanbul Belediye Reisi Fahri Atabey, İETT Genel Müdürü Saffet Gürtav, İETT yetkilileri, halk ve basın mensuplarının katıldığı törenle gerçekleştirildi.
Kasım 1971	Yeni haliyle Tünel'de yolcu taşınmaya başlandı.
1973	Çevre Belediyelerce otobüs işletmeciliği başladı.
Ekim 1973	Boğaziçi Köprüsü (Alman Hochtief ve İngiliz Cleveland firmaları tarafından yapılan) açıldı.
Temmuz 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.
1974	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.
1974	TMMOB İnşaat Mühendisleri İstanbul Şubesinde 'Birinci İstanbul Ulaşım Kongresi' düzenlendi.
1976	İETT tarafından Sofretu firmasına 'Reorganizasyon Etüdü' yaptırıldı.
Mayıs 1977	Taksim'deki 1 Mayıs kutlamaları dolayısıyla Tünel'de taşınan yolcu sayısı iki katına çıktı ve aşırı yolcu yoğunluğu nedeniyle aracın amortisörleri patladı. Araç, acilen bakıma (2 gün) alındı.
1977	Ortadan kapılı 1 adet Mercedes Benz otobüsü deneme seferlerine başladı.
Haziran 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.
1978	Taksim-Mecidiyeköy tercihli yolu (8 kilometre) açıldı. (Daha sonra Zincirlikuyu'ya uzatıldı)
1978	İETT ulaşım araçlarında mesafeye bağlı kotalı bilet sistemine son verilerek tüm mesafeler için geçerli tek tip, paralı-kumbaralı bilet uygulamasına geçildi ve biletçi kadroları tasfiye edildi.
Şubat 1979	İETT, DPT, EGO ve ESHOT ve otobüs üreticileri arasında finansmanı Maliye Bakanlığı'ndan karşılanmak üzere otobüs temini (İETT'ye 2 yıl içerisinde 500 adet Magirus Deutz, 255 adet Mercedes-Benz otobüs) ile ilgili protokol imzalandı.
1979	İETT filosuna ilk körüklü otobüsler (Macar yapımı Ikarus) katıldı.
1979	İETT hatlarında Boğaz Köprüsü geçişleri için çift tarife uygulamasına geçildi.
Mart 1979	Taksim-Levent arasında 6,5 km'lik tercihli yol uygulamasına başlandı. (İlk çalışan otobüs Leyland'dı)
Haziran 1979	Taksim-Levent tercihli yol otobüslerinde ilk biletçisiz-kumbaralı sistemin deneme uygulamasına başlandı.

MAVİ KART UYGULAMASI BAŞLIYOR...

Nisan 1980	İETT otobüslerinde aylık mavi kart uygulamasına geçildi.
1980	İETT araçlarında yolculuk bedeli olarak yolcudan para toplanmasından vazgeçilerek kağıt bilet uygulamasına geçildi.
1980	İETT tarafından Boğaziçi Üniversitesi'ne 'Ulaşım Projesi' yapıldı.
1981	Kadıköy İtfaiyesi'nin talebi üzerine 'Kuşdili İETT Taşıt Müzesi' kapatılarak müzedeki örnek tramvaylar Avcılar İETT Kampı'na gönderildi.
Şubat 1981	Birinci Ordu ve İstanbul Sıkıyönetim Komutanlığı'nın 57 sayılı bildiriyle İstanbul'daki 25 çevre belediye İstanbul Belediyesi'ne bağlandı.
Şubat 1981	Mülga çevre belediyelere ait 142 adet çeşitli marka otobüs İETT'ye devredildi.
Nisan 1981	Tünel'in Karaköy istasyonunun üzerinde yedi katlı gar binasının inşasına başlandı.
Eylül 1981	Ekspres sefer deneme uygulamalarına başlandı.
Haziran 1982	Kadıköy İskele-Altyol tercihli yolun açıldı.
Eylül 1982	Yasa değişikliği ile İETT eliyle yürütülen tüm elektrik hizmetleri Türkiye Elektrik Kurumu'na (TEK) devredildi.
Eylül 1982	Devlet Planlama Teşkilatı eşgüdümünde yapılan çalışmalar sonunda 'Ulaştırma Ana Planını' Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girdi.
1982	İstanbul Belediyesi'nin aldığı bir kararla Özel Halk Otobüsleri'nin yönetmelik çerçevesinde yaygınlaştırması kararlaştırıldı. 1.000 adet otobüs alımı için ihaleye çıkıldı ve DPT`den teşvik uygulama belgesi sağlandı.
1983	İETT'li milli 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.
1983	İstanbul kent içi toplu taşımada 14 kişilik minibüsler trafiğe katıldı.
1983	Taksim-Levent ve Kadıköy-Altyol otobüs tercihli yolunda bariyer uygulamasına geçildi. Otobüs duraklarının 500 metre mesafe ilkesine göre yeniden düzenlenmesi sonucu 112 durak kaldırıldı.
Nisan 1983	Karaköy gar binasının inşaatı tamamlandı.
Haziran 1983	İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin talebi üzerine havagazı üretim ve dağıtım faaliyetleri durduruldu.
Haziran 1984	3030 sayılı 'Büyükşehir Belediyeleri'nin Yönetimi Hakkındaki Kanun' çıkarıldı.
Temmuz 1984	Trolleybüs İşletmesi tasfiye edilerek araçlar (75 adet) İzmir Belediyesi ESHOT İşletmesine satıldı.
1984	İETT tarafından İstanbul Teknik Üniversitesi'ne 'Genel Ulaşım Etüdü' yapıldı.
1984	T.C. Başbakanlık DPT tarafından 'İstanbul Belediyesi Otobüs İhtiyacı Etüdü' TÜMAŞ'a yapıldı.
1985	İETT araçlarında; güçlüğü nedeniyle toplanan kağıt biletlerin sayımından vazgeçilerek kumbara içerisinde yakılmaya başlandı.
1985	UKOME kararıyla İstanbul'da Özel Halk Otobüsleri'nin (ÖHO) İETT ile aynı bilet ve tarife uygulaması içine alınarak toplanan ÖHO biletlerinin İETT tarafından sayılarak ödeme yapılması esasa bağlandı.
1985	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...

Ekim 1985	820 Özel Halk Otobüsü'nün yönetim, yürütüm ve denetimi İETT'ye bağlandı.
1986	İETT otobüslerinde egzoz gazı çıkışları otobüslerin tavanları üstüne alındı.
1986	İETT Rami park garajı düzenlendi.
1986	İETT araçlarında öğrenci ve erlerle birlikte öğretmenler de indirimli tarifieden yararlanmaya başladı.
Temmuz 1986	İETT Anadolu I garajı (400 otobüs kapasiteli) işletmeye açıldı.
Ocak 1987	Yeni Galata Köprüsü'nün temeli atıldı.
1987	İETT Şişli garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredildi.
1987	İETT araçlarında öğrenci, er ve öğretmenlerle birlikte Hâkim ve Savcılar da indirimli tarife kategorisine dâhil edildi.
1987	Kamuoyunun tepkisi üzerine İstanbul'da kent içi ulaşım ücretleri (belediye, banliyö, vapur) % 20–25 oranında indirildi.
Şubat 1987	İETT şoförleri, toplu sözleşme görüşmelerinin çıkmaza girmesi üzerine pasif direniş (yavaşlatma) eylemi başlattı.
Haziran 1987	İstanbul Bağdat Caddesi'nde tek yön uygulaması başlatıldı.
Haziran 1987	Bostancı-Kabataş arasında ilk deniz otobüsü seferleri başladı.
Temmuz 1987	İkitelli garajı hizmete açıldı.
1988	İstanbul Metrosu (Taksim–4.Levent) projesi tamamlandı.
Nisan 1998	Tünel vagonlarının dış kaportası tamamen yenilendi.
Mayıs 1988	İETT'nin 44 dönümlük Levent garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından (Bedrettin Dalan) borçları karşılığında iş merkezi ve otel yapılmak üzere alındı.
Mayıs 1988	İstanbul Boğazı üzerinde ikinci köprü (Fatih Sultan Mehmet) hizmete açıldı.
1989	İETT tarafından İsveç Volvo firmasına 'VIPS II Hat Rasyonelasyonu ve Yönetim Enformasyonu Projesi' yaptırıldı.
1989	İstanbul Aksaray-Kartalpe Hafif Raylı Sistemi (LRT, Hafif Metro) açıldı ve Esenler'e uzatıldı.
1990	İETT otobüslerinin renginde değişiklik (üst kısım turuncu, alt kısım mavi) yapıldı.
1990	İETT hat ağında aktarmalı sisteme geçilmesine bağlı olarak tek, çift ve kademeli bilet uygulamasına geçildi.
1990	Beyoğlu İstiklal Caddesi trafiğe kapatılarak yaya bölgesine dönüştürüldü.
1990	İETT tarafından Aksaray-Topkapı özel otobüs yolu güzergahı hizmete açıldı.

NOSTALJİK TRAMVAY İSTANBUL'A MERHABA DİYOR...

Aralık 1990	Nostaljik tramvay Tünel-Taksim hattında hizmete alınarak İstanbullulara yeniden merhaba dedi.
1991	İTÜ ve İETT işbirliğiyle çift yakıtlı (doğalgaz +dizel) otobüs dönüşüm projesi çalışmaları başlatıldı.
1991	Yol açığı güçlükler nedeniyle İETT araçlarında tek, çift ve kademeli bilet uygulamasından vazgeçilerek eski uygulamaya dönüldü.
1991	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.

- 1992 Sirkeci-Aksaray hattında raylı sistem (çağdaş tramvay) hizmete girdi.
- 1992 İETT Taşıt Müzesi`nden alınan 2 tramvay vagon ve 30 metrelik özgün raylar Hasköy Lengerhane binasında bulunan Rahmi Koç Sanayi Müzesi`nde sergilenmeye başlandı.
- 1992 Yeni Galata Köprüsü trafiğe açıldı.
- 1992 696 solo, 25 körüklü (Ikarus) otobüs alındı.
- 1993 İETT çift katlı otobüsleri için özel tarife (çift bilet) ve biletçili sistem uygulamasına geçti.
- 1993 İETT işçi personelin yazlık-kışık iş giysileri (bejden maviye) değiştirildi.
- 1993 İETT APK Daire Başkanlığı tarafından ‘Yolcu Biniş Süreleri Ölçümü’ araştırması yapıldı.
- 1993 İETT APK Daire Başkanlığı tarafından ‘Boğaziçi Köprüsünde Bir Şeridin İETT Otobüslerine Ayrılması Fizibilite Raporu’ hazırlandı.
- 1993 500 solo (Ikarus), 14 çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.
- Haziran 1993 Havagazı fabrikaları tasfiye edildi.

DOĞALGAZLI OTOBÜSLER GELİYOR...

- Eylül 1993 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.
- 1994 Tünel`in Karaköy girişinde (gar binası) açılan yeni İETT Müzesi`nde yazlık atlı tramvay, atlı tramvay durağı, levha ve çeşitli ekipmanlar sergilendi.
- 1994 İstanbul Özel Halk Otobüsleri`nde İETT`den ayrı bilet uygulamasına geçildi ve biletçilerle otobüs içinde yolcuya bilet satılmaya başlandı.
- 1994 İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 1992 yılından itibaren iki yıl süren yolcu sayım çalışmasıyla ilgili sonuç raporu yayınlandı.
- 1994 Hafif Raylı Sistem (LRT, hafif metro) hattının Zeytinburnu-Bakırköy istasyonları hizmete açıldı.
- 1994 48 solo (Ikarus), 12 adet çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.
- Ocak 1994 Hızlı Tramvay (LRT) Otogar-Merter arasında hizmet vermeye başladı.
- Nisan 1994 TSE, 11365 ile egzoz gazı kirleticileri-trafikteki dizel motorlu taşıtlar için ölçüm metodu tayini ve sınır değerlerini belirledi.
- Ocak 1995 London Transport`un sahip olduğu otobüs şirketlerinin özelleştirilmesi.
- 1995 İETT tarafından ‘İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü’ kitapçığı yayınlandı.
- 1995 İETT ihalesiyle Tuzla-Topkapı hattında 175 özel otobüs çalıştırılmaya başladı.
- 1995 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.
- 1995 5 adet carbon clean cihazı satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu.
- 1995 Kent içi otobüs taşımacılığında İETT`nin ilk özelleştirme çalışmaları.
- 1995 İETT otobüslerinde % 100 doğalgaz yakıtlı otobüs projesi çalışmalarına başlandı.
- 1995 İETT otobüslerinde ‘mobil reklam’ uygulamasına geçildi.

- 1995 Bayramlarda ücretsiz taşımacılık yapılmaya başlandı.
 1995 'İETT ile Piknikli Günler' sloganıyla yaz aylarında mesire yerlerine seferler düzenlenmeye başlandı.
 Temmuz 1995 Kağıthane (Poligon) garajı hizmete girdi.

AKBİL HAYATIMIZA GİRİYOR...

- Ekim 1995 Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.
 Kasım 1995 Engelli vatandaşlar için özel tasarımı Berkhof marka 7 adet özürlü otobüsü hizmete verildi.
 Aralık 1995 Bosna Hersek'e 10 otobüs hibe edildi.
 1996 İETT şoförlerine Demir Bükey Akademi tarafından 'İleri Sürücülük Teknikleri' eğitimi vermeye 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.
 1996 İETT ihalesiyle 128 adet çift katlı özel otobüs İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalıştırılmaya başlandı.
 1996 Elektronik bilet (Akbil) tüm otobüslerde yaygınlaştırıldı.
 1996 İETT otobüslerinde eski renge (üst kısım krem kısım krem bej, alt kısım kırmızı) dönüldü.
 1996 İETT bütçesinden Ar-Ge için ilk kez kaynak ayrıldı.
 1996 İETT ile İTÜ ile dizel otobüs motorlarında yanma odasının kaplanması (GPX kaplama teknolojisi) konusunda ortak bir çalışma yürüttü.
 1996 İETT'de yeni otobüs satın alma teknik koşulu olarak EURO II standardı getirildi.
 1996 İETT ücretsiz danışma hattı (0800 211 60 68) açıldı.
 İETT tarafından 'Özel Araç Kullanıcıları Anketi' yapıldı.
 Mayıs 1996 İETT'nin organize ettiği 'I.Ulusal Ulaşım Sempozyumu' yapıldı.
 Haziran 1996 Birleşmiş Milletler HABİTAT II uluslararası toplantısı (3-14 Haziran 1996) İstanbul'da yapıldı.
 Haziran 1996 İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü televizyonda yayınlanmak üzere (Kanal7) ilk kez reklam sözleşmesi imzaladı.
 Aralık 1996 Akıllı Yolcu Bilgilendirme Sistemi (Akyolbil) projesi start aldı.
 1997 Euro II standartlı çevreci motora sahip 136 adet (0345) otobüs alındı.
 1997 APK Daire Başkanlığı tarafından 'Çift Katlı Otobüs Yolcu Anketi' yapıldı.
 1997 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.
 Ocak 1997 APK Daire Başkanlığı tarafından İETT memur çalışanlarıyla ilgili anket çalışması yapıldı.
 Temmuz 1997 APK Daire Başkanlığı tarafından 'Coğrafi Bilgilendirme Sistemi (GIS)' ile ilgili rapor hazırlandı.
 Aralık 1997 Beykoz-Şahinkaya garajı hizmete açıldı.

İETT FİLOSUNA KONFORLU OTOBÜSLER KATILYOR...

- 1998 İETT kapalı durakları yenilenmeye başlandı.
 1998 İETT 'Otomobil Kullanıcıları Anketi' yaptırdı.
 1998 204 solo, 14 körüklü (0345) otobüs alındı.

Mayıs 1998	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay I' kitabı İETT tarafından yayımlandı.
Mayıs 1998	İETT otobüslerinde dijital göstergeli hat tabelası uygulamasına geçildi.
Ekim 1998	İETT'nin organize ettiği 'II. Uluslararası Ulaşım Sempozyumu' yapıldı.
1999	Tünel'in Karaköy girişindeki 'Taşıt Müzesi' tasfiye edildi.
1999	İETT'de motor yenilemede stant türünden bant türü montaj sistemine geçildi.
1999	9 solo, 82 körüklü (0345) otobüs alındı.
Ocak 1999	İstanbul Büyükşehir Belediyesi UKOME'de 'İstanbul Ulaşım Planı' nı onayladı.
Mayıs 1999	Uluslararası Toplu Taşıma Birliği'nin (UITP) Toronto'da yapılan 53. Kongresi'nde 'Kamu Taşımacılığı- Yaşanabilir ve Desteklenebilir Gelişmelere Ana Katkı' başlıklı Toronto Protokolü imzalandı.
1999	Avrupa ülkelerinde 20 milyon kişi, bir günlüğüne bisiklet kullanmak suretiyle otomobilleri protesto etti.
1999	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin ikinci cildi 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay II' adıyla İETT yayınlarından çıktı.
1999	İETT İkitelli Motor Yenileme Fabrikası hizmete girdi.
2000	Acil Ulaşım Eylem Planı revize edilerek Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) ile bütünleştirildi.
2000	Modern otobüs duraklarına reklam alınmaya başlandı.
2000	132 solo, 27 körüklü (0345) otobüs alındı.
Şubat 2000	İTO tarafından İstanbul Üniversitesi'ne yaptırılan araştırmaya göre İstanbul'un en önemli sorunları 'trafik, ulaşım, altyapı, otopark' olarak belirlendi.
Nisan 2000	İETT'nin katılımıyla 'I.Çevre ve Teknoloji Sempozyumu' düzenlendi.
Eylül 2000	Taksim-Levent Metrosu işletmeye alındı.
Eylül 2000	İstanbul'da yerel ulaşım işletmelerinin Akbil satış ve yolculuk gelirleri İETT havuzunda toplanmaya başlandı.
Haziran 2001	Aylık Mavi Akbil'e ek olarak günlük, haftalık ve 15 günlük Akbil uygulamasına başlandı.
Haziran 2001	İETT otobüsleri ve Taksim- 4. Levent Metro hattında elektronik bilet entegrasyonu ve 60 dakika ücretsiz aktarma uygulaması başlatıldı.

'BİR İSTANBUL KLASİĞİ İETT' ALBÜMÜ YAYINLANIYOR...

Aralık 2001	Eski İstanbul fotoğrafları bir araya getirilerek 'Bir İstanbul Klasığı: İETT' adıyla albüm kitap şeklinde yayımlandı.
2002	Edirnekapı-Sultançiftliği raylı sistem hattının (hafif metro) yapımına başlandı.
2002	Güvenli bilet ve seyahat kartı üretim sistemine geçildi.
Ocak 2002	İETT Psikoteknik Laboratuvarı modernize edilerek bilgisayar sistemine geçildi.
Nisan 2002	İETT Hatlarının Etüdü ve Rehabilitasyonu' çalışması, Yıldız Teknik Üniversitesi Ulaştırma Uygulama ve Araştırma Merkezi (UYGAR) tarafından yapıldı.
Haziran 2002	Aksaray Metrosu Atatürk Havalimanı'na kadar uzatıldı.
2003	Bireysel seyahat kartları (paso) internet üzerinden elektronik ortamda verilmeye başlandı.
2003	Kayıp eşya sorgulama ve bulunmuş eşya takip sistemi elektronik ortama (internet) taşındı.
Ocak 2003	Otobüs yenileme sistemi (bant usulü) modernize edildi.
Nisan 2003	İkitelli garajında bulunan Psikoteknik laboratuvarına, kurucusu Dr. Abbas Erdoğan Noyan'ın adı verildi.

Şubat 2003	Sultançiftliği-Edirnekapı raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.
Mayıs 2003	Belediye İş İETT Taşıt Şubesi'nin organize ettiği, 'İETT Özelleştirilmesinde Çalışanlarının ve İstanbul Halkının Yaşayacağı Sorunlar-Çözüm Önerileri` panelin yapılması.
Ağustos 2003	Bilet ve aktarma entegrasyonu yaygınlaştırılarak ücretsiz aktarma süresi 90 dakikaya çıkarıldı.
Ağustos 2003	İstanbul`da yerel yönetime bağlı mevcut raylı sistemler ve yapılacaklar (metro, hafif metro, tramvay) İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü yönetiminde, özerk işletmeler olarak toplandı.
Ağustos 2003	Taksim-Kabataş funiküler hattının yapımına başlandı.
Ağustos. 2003	Eminönü-Kabataş raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.
Ağustos. 2003	Yerel yönetime bağlı tüm ulaşım işletmelerinde (ÖHO ve çift katlı otobüsler hariç) geçerli olacak bilet ve ücret entegrasyonu uygulamasına başlandı.
Ekim 2003	İstanbul çevresindeki ilçe ve beldelerde (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...

Kasım 2003	Kadıköy-Moda tramvay hattı hizmete açıldı.
Aralık 2003	İETT'nin Türk sinemasıyla olan yolculuğunu konu alan 'Türk Sinemasında İETT'nin Serüveni' adlı kitap yayımlandı.
2004	Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.
Mayıs 2004	Marınaray projesinin temel atma töreni Üsküdar`da yapıldı.
Temmuz 2004	Yeni Büyükşehir Belediyesi Yasası, Resmi Gazete`de yayınlanarak yürürlüğe girdi.
Ağustos 2004	İETT'nin başarılı şoförlerini ödüllendirmek amacıyla geliştirdiği Altın şoför uygulaması başladı.
Ekim 2004	İstanbul`da köy ve mahalle muhtarlarına 'İETT Denetim Kartı' verildi.
Kasım 2004	İETT otobüslerinde sigortalı yolculuk (ferdi kaza sigortası) dönemi başladı.
2005	Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı. Galata Köprüsü'nden 44 yıl sonra yeniden tramvay geçti.
2005	ÖHO personeline kıyafet standardı getirildi.
2005	Bağlarbaşı garajının yerine 'İETT Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi' nin inşasına başlandı.
2005	Otogar-Bağcılar, İkitelli-Başak Konutları metro hattının yapımına başlandı.
2005	Kadıköy-Kartal metrosunun yapımına başlandı.
2005	İstanbul Metro tünellerinde hareketli reklam uygulaması başladı.
2005	İETT Beyaz masa uygulaması (internet ortamında) başladı.
Ocak 2005	Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı.
Ocak 2005	İETT'nin 134. yılında; geçmiş yıllarda çalışmış ünlü isimlerin yer aldığı 'İlk Durak' belgeseli için Cemal Reşit Rey Konser Salonu'nda gala gecesi düzenlendi.
Mart 2006	İETT otobüslerinde tutamak reklam uygulamasına başlandı.
Nisan 2006	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin üçüncü kitabı olan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel I' İETT yayınlarından çıktı.
Temmuz 2006	İstanbul Büyükşehir Belediyesi İstanbul Ulaşım AŞ, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) ile birlikte 'Toplu Taşımacılık Türkiye Konferansı' düzenledi.

- Haziran 2006 Özürlüler için 'Beyaz Kart' uygulaması başlatıldı.
Haziran 2006 İETT Karaköy Gar binası restore edildi.

KAĞIT BİLET TARİHE KARIŞIYOR...

- Temmuz 2006 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.
- Temmuz 2006 Günlük, haftalık ve 15 günlük Mavi Akbil uygulaması kaldırıldı.
- Temmuz. 2006 Taksim-Kabataş arası 110 saniyeye indiren funiküler hattı Başbakan ve Büyükşehir Belediye Başkanı'nın katıldığı törenle hizmete açıldı.
- Tem. 2006 İBB Stratejik Planı Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.
- Ocak 2007 Akyolbil için 100 otobüsle pilot uygulama başlatıldı.
- Temmuz 2007 Tünel tesisleri depreme karşı güçlendirilmek üzere rehabilitasyona alındı. Karaköy ve Beyoğlu istasyonları yenilenerek giriş ve çıkışlar özörlüğe uygun hale getirildi. Tünel araç yolunun (lonjin) tamamı, araçların gövdesi, rayların % 40'ı ışıklandırma ve enerji sistemi (katener) yenilendi.
- Haziran 2007 İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin dördüncü kitabı 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel II' adıyla İETT yayınlarından çıktı.
- Temmuz. 2007 İETT'nin ilk Stratejik Planı (2008-2012) Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.
- Ağustos 2007 Akyolbil ile ilgili çalışmalarını yürütmek amacıyla Kağıthane garajında Komuta Kontrol Merkezi açıldı.
- Ekim 2007 İETT otobüsleri zararlı mikroorganizmalara karşı haftada bir kez dezenfekte edilmeye başlandı.
- Aralık 2007 Tünel, yenilenmiş haliyle yolcu taşımaya başladı.
- Ocak 2008 İETT'de kağıt bilet tarihi karıştı, yerine beş biletlik kart 'beşiBiryerde' geldi.
- Ocak 2008 Sultançiftliği hafif raylı sisteminin devamı olan Edirnekapı-Topkapı hattının yapımına başlandı.
- Mart 2008 İETT'li ustalar Tünel'in ilk vagonlarını (1875-1968 yılları arasında kullanılan) birebir aslına uygun şekilde yeniledi.

METROBÜSLE KITALAR ARASI YOLCULUK BAŞLIYOR...

- Eylül 2007 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.
- Mart 2008 1946 yılında kurum personeline hizmet vermek amacıyla kurulan ve 2003 yılında ulaşım konulu ihtisas kütüphanesine dönüştürülen İETT Kütüphanesi yenilendi.
- Haziran 2008 Metrobüs hattında 7/24 saat esaslı çalışma düzenine geçilerek seferlerin sabaha kadar kesintisiz devam etmesi sağlandı.
- Haziran 2008 İETT Bağlarbaşı Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi (Eski İETT tramvay deposu) törenle hizmete açıldı.
- Ağustos 2008 Metrobüsün ikinci etabı olan Topkapı-Zincirlikuyu hattı (11.9 km) hizmete alındı.
- Ekim 2008 Metrobüs konulu ilk bilimsel toplantı İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca 'Kentiçi Ulaşımında Alternatif Çözümler: Metrobus' başlığıyla, Taksim Metrosunda gerçekleştirildi.
- Aralık 2008 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.
- Aralık 2008 İETT otobüslerinde yolculara kolonyalı mendil dağıtılmaya (pilot uygulaması Ayazağa garajı çıkışlı araçlarda olmak üzere) başlandı.
- Ocak 2009 Metrobüsün 78 olan hat numarası İstanbul’ dan esinle, 34 olarak değiştirildi.
- Ocak 2009 Cep telefonlarından hat ve güzergah bilgilerine erişimi sağlayan mobil İETT uygulaması devreye alındı. Aynı şekilde harita İETT ile de hizmet sanal ortama taşındı.
- Ocak 2009 20 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas- metrobüs hattı için) aracı alındı.
- Ocak 2009 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.
- Ocak 2009 Metrobüs panelinin notları İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca kitap haline getirildi.
- Şubat 2009 İçerisinde hat ve durak bilgileriyle birlikte cadde ve sokak detaylı haritaların bulunduğu ‘İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehberi’ Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde yayınlandı.
- Mart 2009 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.
- Mart 2009 31 adet körüklü (Capacity-metrobus hattında çalıştırılmak üzere) otobüs alındı.
- Mart 2009 Metrobüsün üçüncü etabı olan Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme hattı (11.2 km) Başbakan Recep Tayyip Erdoğan’ ın katıldığı törenle hizmete alındı.
- Mart 2009 İETT ile Bahçeşehir Üniversitesi’ nin ortaklaşa düzenlediği ve Akyolbil projesinin ele alındığı ‘Toplu Ulaşımında Akıllı Sistemler ve Uygulamaları’ paneli yapıldı.
- Mart 2009 Kısa olmasına karşın entegrasyon için kilit öneme sahip, dört istasyonlu Edirnekapı-Topkapı raylı sistem hattı (2.3 km.- Sultançiftliği hattının devamı) hizmete alındı.
- Haziran 2009 İstanbul’ da toplu taşıma ücret tarifesi UKOME’ nin aldığı kararla (tam bilet 1.50, indirimli 0.85 TL olarak) yeniden düzenlendi.
- Temmuz 2009 Metrobüs hattında kullanılmak üzere 100 adet (Capacity), 35 adet lastik tekerlekli tramvay aracı alındı.
- Ağustos 2009 İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehber kitapçığı Avrupa ve Anadolu Yakası olarak iki ayrı kitap şeklinde basıldı.
- Ekim 2009 İETT otobüs filusunda on yaşını dolduran araçlar, İkitelli Kaporta ve Boya Şefliğine bağlı atölyelerde yenilendi.
- Aralık 2009 İETT arşivinden seçilen ve kronolojik tarihçenin önemli kilometre taşlarını içeren siyah beyaz fotoğraflardan oluşan ‘Yol Arkadaşınız İETT’ sergisi Tünel’in Karaköy girişinde açıldı.
- Ocak 2010 Metrobüs hattında turnikelerden geçişleri kontrol etmek ve yolcuların güvenliğini artırmak amacıyla görevlendirilen güvenlik görevlileri çalışmaya başladı.
- Ocak 2010 Dünyanın ikinci metrosu Tünel’ in 135. yılı törenle kutlandı.
- Şubat 2010 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.
- Şubat 2010 İstanbul tramvaylarının 96. yılı anısına İstiklal Caddesi’ nde nostaljik tur düzenlendi.
- Şubat 2010 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 ALIYOR...

- Şubat 2010 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 2010 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 2010 İETT, Gaziosmanpaşa Kaymakamlığı ile işbirliği yaparak ilçedeki okullarda okuyan 15 bin öğrenciyi İstanbul’un tarihi, kültürel ve doğal güzellikleriyle buluşturmayı amaçlayan ‘Uygurliklar Kenti İstanbul’u Tanıyalım’ projesini başlattı.
- Ağustos 2010 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.
- Ekim 2010 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.
- Ekim 2010 İETT Hukuk İşleri’nde 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.
- Ekim 2010 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.
- Kasım 2010 İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş dünya nüfusunun yarısından fazlasının temsil edildiği Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Teşkilatı (UCLG) Başkanı seçildi.
- Kasım 2010 İETT fotoğraf arşivinden seçilen 140 fotoğrafın yer aldığı ‘Bir Zamanlar İstanbul-140 Yıla 140 Fotoğraf’ isimli albüm-kitap yayımlandı.
- Kasım 2010 İETT, toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla özel olarak tahsis ettiği okuma otobüsü-okubüs kitap fuarı süresince Avcılar-Metrobüs-Beylikdüzü hattında okurlarla sefer yaptı.
- Kasım 2010 Metrobüs hattında turnikelerden ücretli geçiş uygulamasına son verildi.
- Aralık 2010 Türkiye’de toplu ulaşımın tartışıldığı bir platform oluşturmak amacıyla İETT’nin önderliğinde; İstanbul Büyükşehir Belediyesi, IDO, Şehir Hatları, İstanbul Ulaşım AŞ, TCDD ve THÖB’ün 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.
- Ocak 2011 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...

- Ocak 2011 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 “Tunnel de Constantinople-İstanbul Tüneli” isimli kitabın çevirisi yapılarak araştırmacıların hizmetine sunuldu.
- Ocak 2011 Dünyanın ikinci metrosu Tünel’in 136. yılı dolayısıyla bir kutlama etkinliği düzenlendi. Programda İETT’nin 140. kuruluş yılı anısına çevirisini yaptığı “Tunnel 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 2011 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.
- Şubat 2011 İETT Ulaşım Kütüphanesi'nde bir grup okur tarafından 'okuma günü' düzenlendi.
- Mart 2011 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.
- Mart 2011 İETT fotoğraf arşivinden seçilen ve İstanbul'da toplu ulaşımın tarihini yansıtan fotoğraflar 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT' Sergisi Bersay İletişim Enstitüsü'nde açıldı.
- Mart 2011 İETT'li kadın çalışanlar tarafından 'Dünya Kadıncı Günü' anısına Kağıthane garajındaki boş alana yüze yakın çam fidanı dikildi.
- Mart 2011 Türkiye Toplu Taşımacılar Birliği Kuruluş Çalıştayı, Türkiye'nin Büyükşehirlerinden gelen ulaşım otoritesi yöneticilerinin katılımıyla İETT Kağıthane garajında yapıldı.
- Mart 2011 Avcılar-Beylikdüzü metrobüs hattı inşaatının temeli törenle atıldı.

METROBÜSE UITP ÖDÜLÜ...

- Nisan 2011 Uluslar arası 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.
- Nisan 2011 İETT'nin uzun yıllardır kullandığı 245 07 20 numaralı santral telefonu dijital sisteme geçilmesi dolayısıyla 372 22 22 olarak değiştirildi.
- Mayıs 2011 Toplu Ulaşımında Görgü ve Nezaket Kuralları kitapçığı için Beyoğlu ilçesinde bulunan Hüviyet Bekir İlköğretim Okulunda tören düzenlendi.
- Mayıs 2011 İETT'nin çevreye gösterdiği duyarlılığın bir göstergesi olarak Kemerburgaz-Akpınar köyünde 'İETT 140. yıl hatıra ormanı' oluşturuldu.
- Mayıs 2011 İstanbul'da sürekli artan yolculuk talebini karşılamak ve İETT'nin mevcut filosunu desteklemek amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştirakiyle kurulan Otobüs AŞ'nin erguvan rengi otobüsleri hizmet vermeye başladı.
- Haziran 2011 İETT, kurumda görev yapan özürü personelin sorunlarını, talep ve önerilerini dinlemek ve bu doğrultudaki çalışmalarını organize etmek amacıyla özürü koordinatörü atadı.
- Haziran 2011 Uluslar arası Taşımacılık Forumu tarafından Almanya'nın Leipzig kentinde düzenlenen '2011 Taşımacılık Zirvesi'nde İETT, metrobüs projesiyle ulaşım başarı jüri özel ödülüne layık görüldü. İETT, özürü için erisilebiliriett@iett.gov.tr başlığı altında özel e-posta adresi oluşturdu. İETT hizmet bürolarında çalışan personele işaret dili eğitimi verilmeye başlandı.
- Temmuz 2011 İETT, Elektronik kart'ın toplu ulaşım araçlarında yaygınlaştırılması amacıyla vatandaşlara yönelik bir kampanya (Akbilini iade et Elektronik kartı al) başlattı. Akyolbil projesi kapsamında 300 durağa daha sistem montajı yapıldı.
- Temmuz 2011 Güney Koreli CEV firması ile yapılan protokol uyarınca, Hasanpaşa garajına bağlı 15 adet Ikarus marka otobüs % 100 doğalgazlı hale getirildi.

Temmuz 2011	İETT futbol takımı İBB Futbol Turnuvasında şampiyon oldu.
Ağustos 2011	İlk olarak 2010 yılında başlanan Ramazan Hattı (Eyüp-Beyazıt) uygulamasına devam edildi. Özel Halk Otobüslerinde biletçi uygulamasına son (13 Ağustos) verildi.
Eylül 2011	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin beşinci ve altıncı kitabı Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni I-II adıyla İETT yayınlarından çıktı.
Eylül 2011	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...

Eylül 2011	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.
Eylül 2011	İETT okulların açılmasıyla birlikte artan seyahat kartı talebini karşılamak amacıyla gezici araçla mobil kart hizmeti başlattı.
Ekim 2011	Beşyol metrobüs istasyonu açıldı. Böylece metrobüs hattındaki istasyon sayısı 34'e yükseldi.
Kasım 2011	İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan ve internet üzerinden yayın yapan İSTWEBTV yayına başladı.
Kasım 2011	Tünel tarihinde bir ilk yaşandı ve akşam saatlerinde Karaköy istasyonunda canlı müzik dinletisi başladı.
Kasım 2011	Toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla oluşturulan okuma otobüsü (Okubüs), TÜYAP Kitap Fuarı süresince okurlara özel sefer yaptı.
Kasım 2011	İETT, tarihinde bir ilke imza atarak yerli üretim otobüs alımı için BMC firmasıyla sözleşme imzaladı.
Kasım 2011	II. Toplu Ulaşım Haftası 28 Kasım-4 Aralık tarihleri arasında bir dizi etkinlikle kutlandı.
Kasım 2011	Karaköy istasyonunda canlı müzik dinletisi ile (gitarist Yusuf Çimen) Tünel'in tarihinde bir ilke imza atıldı.
Kasım 2011	Okuma otobüsü (okubüs) Tüyap'da düzenlenen kitap fuarı (12-20 Kasım) süresince okurları fuar alanına taşıdı.
Aralık 2011	İETT tarafından belli aralıklarla güncellenerek Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanan 'Haritalı Toplu Ulaşım Rehberi' nin yenisi yayımlandı.
Ocak 2012	İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve İstanbul ulaşımına yön veren 140 olayı içeren 'Faytonlardan Marmaray'a İstanbul'da Ulaşım' isimli kitap yayınlandı.
Ocak 2012	İETT, 221 adet körüklü otobüs alımı için Mercedes firmasıyla sözleşme imzaladı.
Şubat 2012	İETT, seyahat kartı almak isteyen vatandaşlara kolaylık sağlamak amacıyla e-randevu'lu sisteme geçti.
Şubat 2012	TESK ile İETT arasında imzalanan protokolle şoförlere meslek standardı getirilmesi kararlaştırıldı.


İETT, OTOBÜS KONFERANSI'NA EV SAHİPLİĞİ YAPIYOR...

Mart 2012	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.
Mart 2012	İETT'de yürütülen benchmarking (kıyaslama) çalışmaları kapsamında 5 kişilik teknik ekip Londra'ya giderek Arriva London ile garaj kıyaslaması yaptı.

Mart 2012	Metrobüs hattında ağaçlandırma projesi başlatılarak duraklar daha yeşil hale getirildi.
Mart 2012	KalDer'in öncülüğünde yürütülen Ulusal Kalite Hareketi'ne (UKH) katılan İETT, ilk adım olarak 'İyi Niyet Bildirgesi'ni imzaladı.
Nisan 2012	Yapılan anket sonucuna göre İETT otobüslerinin sarı renkli ve damalı olmasına karar verildi.
Nisan 2012	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.
Nisan 2012	İETT, İSÖM ile işbirliği yaparak, 'İstanbul'u gezmeye engel yok' sloganıyla engelli vatandaşlara yönelik 'Panoramik İstanbul Gezileri' projesini başlattı.
Mayıs 2012	İETT, 'İstanbul Dersi ile Kentimi Keşfediyorum' başlıklı sosyal sorumluluk projesi kapsamında ilköğretim öğrencilerine yönelik gezi programı başlattı.
Haziran 2012	İETT arşivinden seçilen siyah-beyaz fotoğraflardan oluşan 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT' sergisi eski Şişli garajı üzerinde kurulan Cevahir AVM'de açıldı.
Haziran 2012	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 Feshane'de düzenlenen törenle hizmete alındı.

İETT FİLOSU GENÇLEŞİYOR...

Haziran 2012	Zeytinburnu'nda yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.
Temmuz 2012	Eminönü'nde yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.
Temmuz 2012	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.
Temmuz 2012	Metrobüsün dördüncü etabı olan Avcılar-Beylikdüzü hattı hizmete alındı. Böylece Metrobüs hattının toplam uzunluğu 52 kilometreye ulaştı.
Temmuz 2012	Metrobüs hattına yeni hat (34C Beylikdüzü-Cevizlibağ) eklendi.
Ağustos 2012	İETT'nin açlık ve susuzlukla mücadele eden Somali'ye 2011 yılında yaptığı yardım Türk Kızılay'ı tarafından altın madalya ile ödüllendirildi.
Eylül 2012	İstanbul'da geçerli olan toplu ulaşım ücret tarifesi UKOME tarafından yeniden belirlendi. Yeni tarifeye tam elektronik bilet 1.95, öğrenci 1.10, öğretmen ve sosyal kart sahipleri içinse 1.35 lira oldu.
Eylül 2012	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.
Eylül 2012	İstanbul'da trafik yoğunluğunu azaltmak amacıyla toplu taşıma yolu (busline) pilot uygulaması Topkapı-Aksaray (Millet Caddesi) ve Şirinevler-Mahmutbey yolunda başlatıldı.
Eylül 2012	İstanbul'da 1 Eylül 2012 itibarıyla uygulamaya konan yeni ücret tarifesinde yer alan öğrenci zammı iptal edildi.
Eylül 2012	İETT, Otokar firmasıyla 250 adet dizel yakıtlı otobüs alımı için sözleşme imzaladı.
Eylül 2012	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.
1 Eylül 2012	Metrobüs hattı Beylikdüzü'ne uzatılıyor.



Eylül 2012	Geçmişten günümüze İETT filusunda yer alan otobüsleri anlatan ‘Omnibüsten Metrobüs’e’ isimli fotoğraf sergisi 5. Babıali Günleri kapsamında TGC basın Müzesi Salonunda ziyaretçilere açıldı.
Ekim 2012	İETT Çağrı Merkezi, IMI Conference tarafından düzenlenen Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri yarışmasında ‘En Övgüye Değer Çağrı Merkezi’ ödülünü aldı.
Aralık 2012	Beşiktaş İstanbul Kart Başvuru Merkezi hizmete açıldı.



İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

www.iETT.gov.tr | 444 1871