



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

2011 FAALİYET RAPORU









Sevgili İstanbullular,

Son yıllarda İstanbul'da ulaşım alanında yapılan büyük atılımların sizler de farkındasınız. Geçmişle karşılaştığımızda bu modern metropolün sakinleri olarak trafikte kaldığımız ortalama sürelerin azaldığını, seyahat ettiğimiz toplu ulaşım araçlarının konfor ve nitelik açısından geliştiğini, metrobüs gibi yenilikçi çözümlerle saatler süren güzergâhların çok daha kısa zamanlarda alındığını görüyoruz; gündelik hayatımızda tecrübe ediyoruz. Örneğin bundan 8 yıl önce kentte ortalama yolculuk süresi 53 dakika iken, her yıl eklenen 170 bini aşkın araca rağmen, bu sürenin 49 dakikaya düşmesi bu gelişmelerin somut sonuçlarından biridir. Elbette bu gelişmelerin gerçekleşmesinde en büyük paya sahip kurumların başında yüzyılı aşkın hizmet geleneği ile İETT gelmektedir. Elinizdeki bu kitap da İETT'nin 2011 yılı boyunca bu gelişmelere yaptığı katkıları anlatıyor. İstanbul için gerçekleştirdiğimiz tüm yatırım, hizmet ve faaliyetlerin böyle bir rapor kapsamında detaylıca sunulmasının mümkün olamayacağı aşikârdır. Bu nedenle bu raporda hizmet, yatırım ve faaliyetlerimizi kısaca sunmaya çalıştık. Bu hizmet alanlarında gerçekleştirilen önemli faaliyetlerin görülebilmesini sağlayan grafiklere de olabildiğince yer vermeye çalıştık. Hizmet ve yatırımlarımız bu bakış açısı ile incelendiğinde; raylı sistemden otobüs ve metrobüs filomuza kadar her alanda kayda değer iyileştirmeler ve geliştirmeler sağlandığı, önemli hizmetlerin gerçekleştirildiği açıkça görülmektedir.

Her şeyden önce İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak toplu taşıma yapıyor olmanın avantajına sığınmıyoruz. Filomuzu sürekli yeniliyor, mevcut araç parkımızın bakımını en iyi şekilde sağlıyoruz. Salgın hastalıklara karşı otobüslerimizi dezenfekte ediyoruz. Filomuzu yenilerken ölçütlerin en başına çevre normlarını koyduk. Bundan dolayı da filomuzu yeniler ve genişletirken, çevreye duyarlı doğalgaz ile çalışan otobüs seçeneklerini öne çıkarıyoruz. Toplu taşımada sadece hava kirliliği değil, aynı zamanda ses kirliliğini de azaltmayı hedefliyoruz. İstanbul'da belediye meclisimizle birlikte katılımcı, etkili, şeffaf, planlı ve kaynakları verimli kullanan bir kent yönetimini hayata geçiriyoruz. Elinizdeki İETT 2011 Yılı Faaliyet Raporu da böyle bir anlayışın ürünüdür. Böylece İETT'nin faaliyetlerini ilk elden hemşehrilerimizin bilgi ve denetimine açmış bulunuyoruz. Bu da vatandaşlara yönetime katılma, kendi eleştirilerini sunma ve bu suretle kent idaresini en iyiye sevk etme yolunu açtığına inanıyorum.

İETT, İstanbul'un olmazsa olmazıdır. İstanbul'un değerli bir markasıdır. 1871'den bu yana 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 yakaladığı bu sinerji, aşk ve bu şevkle İstanbullulara daha güzel hizmetler sunacaktır.


Kadir TOPBAŞ
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı

Sevgili İstanbullular,

Tarihi yolculuğu 1869 yılında Dersaadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla başlayan İETT, 1.5 asra yaklaşan tarihinde pek çok ilke imza atmış, geçmişte şehre elektrik ve havagazı sağlama görevlerini üstlenmiş öncü bir kurumdur.

Köklü kimliğiyle sadece İstanbul'un değil Türkiye'nin de en değerli markalarından biri olan İETT, 141 yıl önce başladığı hizmet yolculuğuna bugün taşıdığı görevin onuru ve sorumluluğu ile devam ediyor.

1871'den günümüze kadar hizmet alanlarını sürekli büyüterek gelmenin gururunu yaşayan kurumumuz, bugün İstanbullulara uluslararası standartlarda insan merkezli sürdürülebilir toplu ulaşım hizmeti vermektedir.

Artan şehir nüfusu, toplumsal iletişim ve gelişmişlik düzeyi ile paralel bir şekilde her geçen gün artan şehir içi yolculuk, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı bir kuruluş olan İETT'nin toplu ulaşımdaki rolü ve sorumluluğunu da artırmaktadır. Artan yolculuk talebi aynı zamanda toplu ulaşım da konfor talebini de beraberinde getirmektedir.

Her gün yüz binlerce aracın hareket halinde olduğu İstanbul'da sadece lastik tekerlekli toplu ulaşım ile yılda ortalama 1 milyara yakın insan taşınmaktadır. Dünyanın birçok ülkesinde dahi ulaşılamayacak bu rakam, her yıl daha da artmaktadır. Toplu ulaşım da 141 yıllık tecrübesi olan İETT, gelecekte toplu taşımacılık ile ilgili problemleri en aza indirmek için hem hizmet hem de yönetim anlamındaki çalışmalarına hız kesmeden devam etmektedir.

Her geçen gün büyüyen ulaşım ağı ve taşıt filosunun yanı sıra, vatandaşlarımıza dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkanı sağlayan İETT'nin hizmet yolculuğu, Metrobüs işletmeciliği ile farklı bir boyut kazanmıştır. İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye alınan Metrobüs sistemi, İstanbulluların son yıllarda en çok tercih ettiği toplu ulaşım aracı olmuştur. Metrobüsün İstanbul'daki bu başarısı, dünyanın farklı ülkelerinden gelen heyetler tarafından incelenmiş ve farklı ülkelerde kullanılmak üzere modellenmiştir.

Vatandaşlarımızın daha konforlu ve güvenli yolculuk yapmalarını sağlamak ve günün her saatinde hizmet alabilmeleri için başlattığımız AKYOLBİL projesi ile filomuzda bulunan araçları izleyerek gerçek zamanlı verilere ulaşıyor, bunları anında yolcularımızla paylaşıyoruz. Bu sistem sayesinde İstanbul genelindeki duraklarda araçların hat, durak ve tahmini geliş zamanları da canlı olarak verilmeye başlandı. Ayrıca, İETT araçlarında araç içi bilet temini uygulaması ve Özel Halk Otobüslerinde biletçiler kaldırılarak, vatandaşlarımızın durakta bekleme sürelerinin kısaltılması sağlayan uygulamaları da hayata geçirmiş bulunmaktayız.

Elinizdeki İETT 2011 Faaliyet Raporu, kurumumuzun 2011 yılında verdiği hizmetlerin maddi ve fiziki detaylarını tüm şeffaflığıyla sunmaktadır. İETT'den ulaşım hizmeti alan İstanbullu hemşerilerimiz, bu Faaliyet Raporu vasıtasıyla kendilerine verilen hizmetlerin ayrıntılarını inceleyebileceklerdir.

Toplu ulaşımı açığa çıkarmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenleyip denetleyerek ve sektörde dengeleyici bir rol oynayarak, hem ulusal hem de uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek anlayışıyla hareket eden kurumumuz, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığımızın da desteğiyle önümüzdeki yeni dönemde tüm hizmet ve görevlerine hazırdır.

Bu vesileyle 365 gün 24 saat fedakârca çalışarak İstanbul'a hizmet eden başta şoförlerimiz olmak üzere bütün çalışanlarımıza, çalışmalarımızda bize büyük destek veren İstanbul Büyükşehir Belediyesi Başkanımız Sayın Kadir Topbaş'a, Belediye Meclis Üyelerine ve Büyükşehir Belediyemizin değerli bürokratlarına teşekkür eder, bu duygu ve düşüncelerle değerli İstanbullu hemşerilerime saygılar sunarım.



Dr. Hayri Baraçlı
İETT İşletmeleri Genel Müdürü

İçindekiler

Tarihçe	11
Genel Bilgiler	
Misyon ve Vizyon	17
Yetki, Görev ve Sorumluluklar	19
İdareye İlişkin Bilgiler	20
Fiziksel Yapı	20
Organizasyon Yapısı	28
Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar	30
İnsan Kaynakları	33
Sunulan Hizmetler	35
Yönetim ve İç Kontrol Sistemi	36
Amaç ve Hedefler	
İdarenin Amaç ve Hedefleri	40
Temel Politika ve Öncelikler	46
Faaliyetlere İlişkin Bilgi ve Değerlendirmeler	
Mali Bilgiler	51
Performans Bilgileri	55
Faaliyet ve Proje Bilgileri	55
Performans Sonuçları	96
Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi	104
Kurumsal Kabiliyet ve Kapasitenin Değerlendirilmesi	108
Ekler	
İç Kontrol Güvence Beyanları	112
Kronolojik Tarihçe	114



1871'den bugüne...

Tramvay

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

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



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 İşletmeye açıldığı yıllarda vagonların yeraltında hareket etmesi halkta çekingenlik yaratmış, ek bir vagon konularak bazı küçük ve büyükbaş hayvanlar taşınarak insan taşımacılığında bir tehlike olmadığı hususunda güven sağlanmaya çalışılmıştır.

Yılda 64.800 sefer yaparak 37.066 km kat eden Tünel bugün Karaköy-Tünel arasında 2 vagonu ile her gün ortalama 12.500 yolcu taşımaktadır.



Trolleybüs

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 beslenmesi 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.



Otobüs

1871 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 girişi ile 12 adet Twin Couch, 2 adet Chevrolet, 1 adet Fargo marka olmak üzere 15 otobüslük filo 1955 yılına kadar hizmet vermiştir.

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

1997 yılında alımına başlanan Euro 2 standartlarında Mercedes otobüslerden 1997 yılında 136, 1998 yılında 63, 1999 yılında 206 ve 2000 yılında 159 olmak üzere toplam 564 adet Mercedes 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 gerçekleştirilmiştir.

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.



Elektrik

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

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



Havagazı

İstanbul'da ilk kez havagazı, Dolmabahçe Sarayı'nın aydınlatılması amacıyla 1853 yılında üretilmeye başlanmıştır. 1878'den önce Yedikule'de 1891'de Kadıköy'de yabancı sermayeli özel şirketlerce yürütülen havagazı üretim ve dağıtım işi, birkaç el değiştirdikten sonra 1945 yılında 4762 sayılı devir yasasıyla İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne devredilmiştir.

1984 yılında ise imtiyazı dolan Beyoğlu Poligon Havagazı fabrikasının İETT'ye devredilmesiyle birlikte havagazı üretim ve dağıtımını tamamen İETT'ye geçmiştir. 1993 yılına kadar havagazının yanı sıra kok kömürü üretimi de gerçekleştiren İşletme, eski teknoloji nedeniyle ve doğalgazın devreye girmesiyle Haziran 1993 tarihinde tasfiye edilmiştir.



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 Söğütözü- Zincirlikuyu hattını 3 Mart 2009 tarihinde hizmete açmıştır. Bu hattın uzunluğu 11.2 km dir.

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 alımı gerçekleştirilmiştir.





Misyon ve Vizyon
Yetki Görev ve Sorumluluklar
İdareye İlişkin Bilgiler

GENEL BİLGİLER

I



İstanbul'da

Misyonumuz

ulaşım hizmetlerini

zamanında

konforlu

ekonomik

entegre

insana saygılı

çevreye duyarlı

yenilikçi bir işletmecilik anlayışını

köklü geçmişinden güç alarak

sürdürmektir

Vizyonumuz

uluslararası standartlarda

insan merkezli

sürdürülebilir

ulaşım hizmetleri sunan

lider kuruluş



İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
DIRECTORATE GENERAL OF İETT ENTERPRISES



B. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

■ İETT'nin Kurum içi Yetki Görev ve Sorumlulukları

İstanbul Elektrik, Tünel ve Tramvay İdaresi; 16 Haziran 1939 tarih ve 3645 sayılı İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilat ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanunla kurulmuştur. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı müstakil bütçeli kamu tüzel kişiliğine haiz bir kamu kuruluşudur.

İETT Genel Müdürlüğünün görevleri 3645 sayılı kanunun 3. Maddesinde sayılmıştır;

Kendisine intikal eden menfaatleri istifa ve tahmil edilen vecibeleri ifa etmek,

(Değişik : 28.2.2006 – 5466/1 md.) İstanbul'un Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti tevzi etmek (dağıtmak) üzere elektrik tesisatını ve elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevsi (genişletme) etmek ve bu işler için muktezi (gerekli) gayrimenkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim(uygun) bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse troleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettiirmek suretiyle münakalatı (ulaştırma) temdit (sürdürme) ve takviye (güçlendirme) etmektir." şeklinde sayılmaktadır.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü birimlerinin görev yetki ve sorumlulukları 30.06.2011 tarihinde çıkarılan "Görev Yetki ve Sorumluluk Yönergesi" ile yürürlüğe konulmuştur.

C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

1- FİZİKSEL YAPI

Hizmet Binaları

Yeri	Yüzölçümü m²	Açıklama
Beyoğlu	897	Genel Müdürlük Binası
Beyoğlu	1.058	Karaköy Genel Müdürlük Binası
Beyoğlu	1.224	Gümüş suyu Atölye Binası
Beyoğlu	235	İstiklal Cad. İpek Sokak
Ortaköy	214	23 Adet Büro



Lojmanlar

Yeri	Yüzölçümü m²	Adet
Kadıköy-Uhuvvet	1.038	9
İstinye	2.240	20
Hasanpaşa	275	2
Anadolu	1.180	10
İkitelli	1.332	12
Tozkoparan	732	7
Bebek	369	3
Tramvay han	1.119	12
Poligon	940	9
Ayazağa	1.200	10
Haseki	163	2
K.Ayasofya	102	1
Kadıköy-Altiyol	320	4
Fatih	353	4
Güngören	120	1
Sarıyer	101	1
Başakşehir	894	6
Beyoğlu-Kuloğlu	100	1
Toplam	12.758	114



Atölyeler

Atölye Adı	Adet	Yüzölçümü m²
Haberleşme Atölyesi	1	250
Raylı Sistem Atölyesi	2	595
Demirhane Atölyesi	1	200
Marangoz-Elektrikhane	2	250
Toplam	6	1.295

Garajlar



Garaj Adı	Temel İşlev	Yeri	Toplam Alan m²	Kapalı Alan m²
İkitelli Garajı	Normal	İkitelli	192.000	28.000
Ayazağa Garajı	Normal	Sarıyer	102.275	11.500
Kâğıthane Garajı	Normal	Kâğıthane	65.000	7.920
Edirnekapi Garajı	Normal	Edirnekapi	60.000	6.720
Topkapı Garajı	Normal	Topkapı	17.588	7.100
Çobançeşme Garajı	Park	Alibeyköy	9.000	-
Avcılar Garajı	Park	Avcılar	19.000	-
Anadolu Garajı	Normal	Kayışdağı	52.200	10.000
Sarıgazi Garajı	Normal	Sarıgazi	15.000	1.420
Şahinkaya Garajı	Normal	Beykoz	15.000	2.300
Hasanpaşa Garajı	Normal	Kadıköy	37.000	4.000
Yunus Garajı	Park	Kartal	8.500	-



1 GENEL BİLGİLER

Fabrikalar

Fabrika Adı	Yeri	Yüzölçümü m ²
Motor Yenileme	İkitelli Garajı	30.600
Kaporta Boya	İkitelli Garajı	4.500
Toplam		35.100

Sosyal ve Kültürel Amaçlı Binalar

Açıklama	Kapasite Adet-Kişi	Yeri
Toplantı Salonu	100	Kâğıthane
Konferans Salonu 1	740	Bağlarbaşı
Konferans Salonu 2	285	Bağlarbaşı
Salon 1	100	Bağlarbaşı
Salon 2	100	Bağlarbaşı
Toplam	1.325	

Kâğıthane Garajı içerisindeki 100 kişi kapasiteli konferans salonumuz 2011 yılında bitirilerek hizmete açılmıştır.



Arsalar

Yeri	Yüzölçümü m ²	Adet
Sarıyer	245	Planktonluk
Eminönü	859	Tramvay Trafo Merkezi
Üsküdar	10501	Bağlarbaşı Kültür Merkezi
Üsküdar	1611	Paşalimanı Sosyal Tesisi
Üsküdar	62	Planktonluk
Esenler	4415	Metro İstasyon Arsası
Esenler	765	Menderes Mah. İstasyon Arsa
Esenler	315	Menderes Mah. İstasyon Arsa
Esenler	242	Menderes Mah. İstasyon Arsa
Esenler	192	Menderes Mah. İstasyon Arsa
Esenler	235	Menderes Mah. İstasyon Arsa
Esenler	250	Fevzi Çakmak Mah. Metro Arsası
Esenler	250	Fevzi Çakmak Mah. Metro Arsası
Esenler	231	Fevzi Çakmak Mah. Metro Arsası
Esenler	1677	Fevzi Çakmak Mah. Metro Arsası

Depolama Amaçlı Binalar

Yeri	Yedek Parça Ambarı m ²	Kırtasiye ve Melbusat Ambarı m ²	Akaryakıt Ambarı (Kapasite / 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
Sargazi Garajı	80	-	100.000
Şahinkaya Garajı	60	-	100.000
Yunus Garajı	-	-	40.000
Çobançeşme	-	-	40.000
Avcılar	-	-	32.000



Raylı Sistemler

Açıklama	Hat Uzunluğu (m)	Araç Sayısı Adet	Kapasite Yolcu - Gün
Sultançiftliği-Edirnekapı	13.200	70	900.000
Edirnekapı-Topkapı	2.300		
Kadıköy-Moda	2.600	8	2.500
Karaköy-Beyoğlu(Tünel)	573	2	12.500
Tünel-Taksim(Tramvay)	1.640	5	1.500
Sirkeci-Aksaray	2.840	55	224.000
Eminönü-Kabataş	2.766	55	224.000



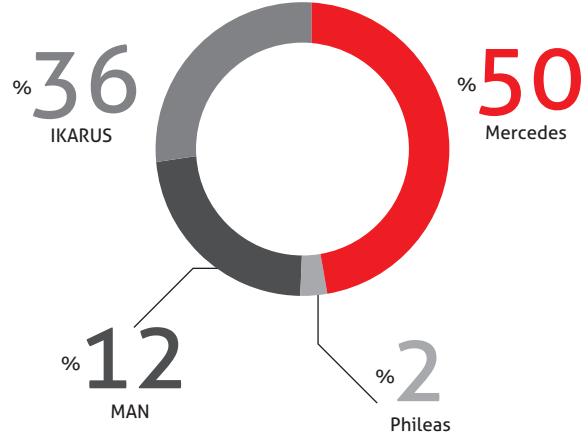
1 GENEL BİLGİLER

Otobüs Filosu

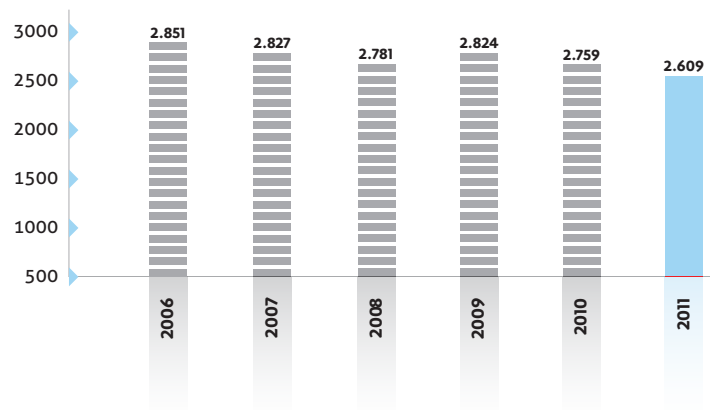
Marka - Tip	Eksoz Emisyon Standardı	Araç Sayısı Adet
MAN	ECE R-49	325
IKARUS	ECE R-49	930
MERCEDES	EURO II	561
MERCEDES	EURO III	493
MERCEDES	EURO IV	250
APTS-PHILEAS	EURO IV	50
Toplam		2.609

51 adet MCT DAF marka otobüs ihale yoluyla özel teşebbüslere kiralanmıştır.

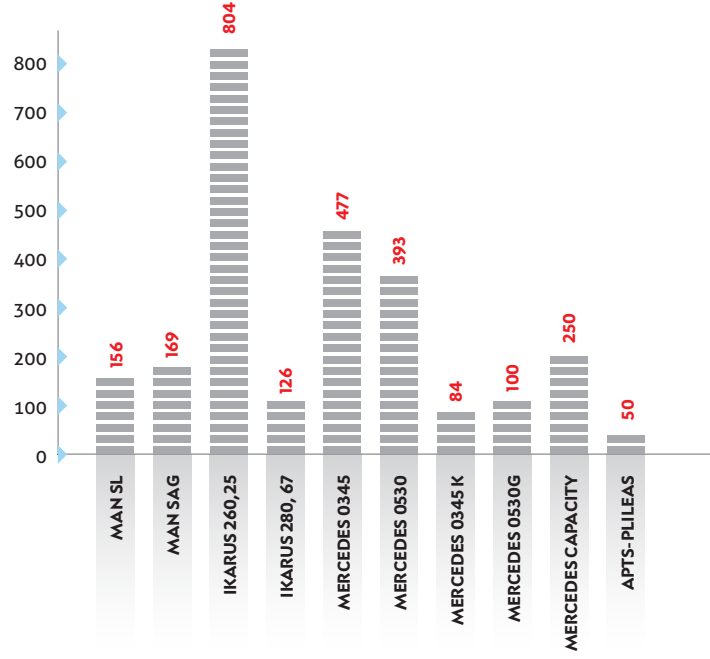
Otobüslerin Markalarına Göre Dağılımı



Yıllar İtibari ile Filo Sayısı



Marka ve Modele Göre Filo Sayısı



Hizmet Araçları

Aracın Cinsi	Adet
Binek Otomobil	12
Minibüs	6
Kamyon	12
Kamyonet	15
Ambulans	7
Otobüs	7
Midibüs	1
Arazi Binek	1
Panel	9
Güvenlik Önlemleri Servis Taşıtı	9
Toplam	79



Duraklar

Durakların ulaşım hizmetlerinin önemli unsurlarından biri olarak gören Kuruluşumuz, mevcut eski durakların yenilenerek, kent estetiğine uygun mobilyalar haline getirerek İstanbul'a çağdaş bir görünüm kazandırmaya devam etmektedir.

Nostaljik Tramvay Durakları (Taksim - Tünel)

Duraklar	Adet	Açıklama
Kapalı Duraklar	2	Ana Durak
Açık Duraklar	3	İhtiyari Durak
Toplam	5	

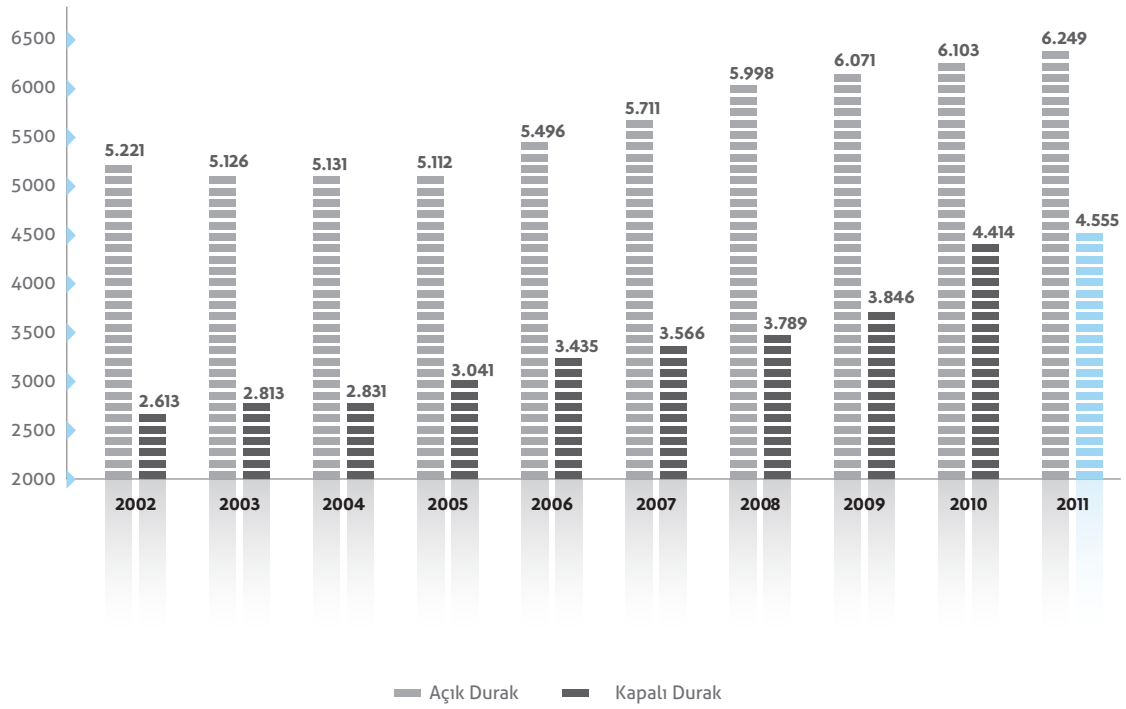
1 GENEL BİLGİLER

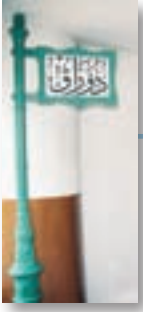
Açık ve Kapalı Duraklar

Yıllar	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Açık Durak	5.221	5.126	5.131	5.112	5.496	5.711	5.998	6.071	6.103	6.249
Kapalı Durak	2.613	2.813	2.831	3.041	3.435	3.566	3.789	3.846	4.414	4.555



Yıllar İtibari ile Durak Sayısı





1871'den bugüne...



2- ORGANİZASYON YAPISI

İETT Genel Müdürlüğü; Genel Müdürlük, İdare Encümeni ve diğer birimlerden oluşur.

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 YARDIMCILARI :

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

İDARE ENCÜMENİ :

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.

DANIŞMA BİRİMİ :

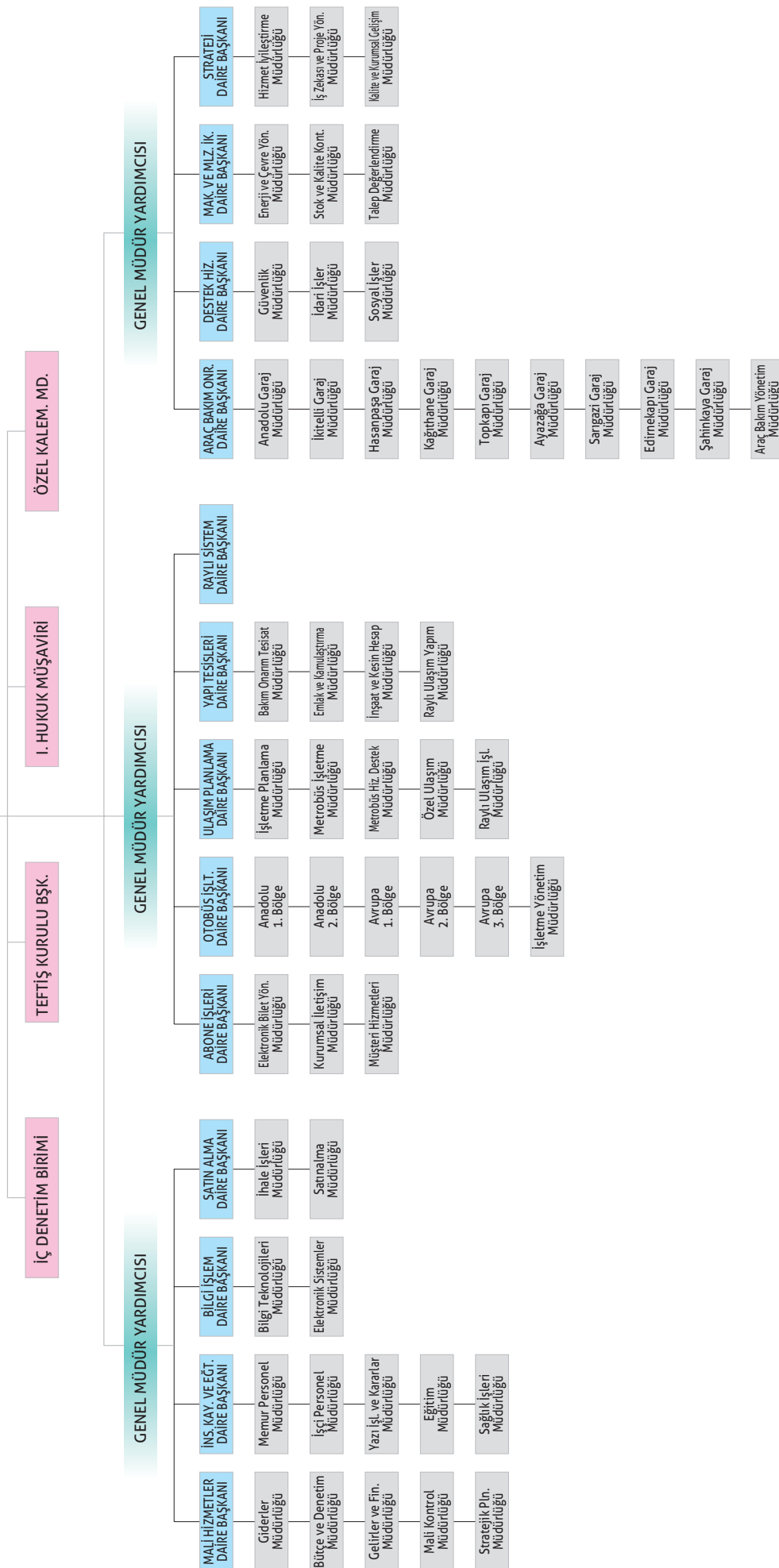
Genel Müdürlüğün hukuki, idari, mali, teknik, güvenlik vb. konulardaki işlerinin kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygunluğunu Genel Müdür adına inceleyen Hukuk Müşavirliğidir.

YÜRÜTME BİRİMLERİ :

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

DENETİM BİRİMLERİ :

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

YAZILIMLAR

Uygulama Yazılımları

SYBASE VTYS (Data server)	Oraya Nasıl Giderim? (Harita.iETT.gov.tr sitesi)
Power Builder (Raporlama)	Mail Server (Qmail, http://posta.iETT.gov.tr)
YBS (Yönetim Bilgi Sistemleri)	SAN (Storage Area Network) ve yedekleme sistemleri.
MS Reporting Services (rapor hazırlama)	AkYolBil
MS Share Point Portal (YBS portalı)	Map Extreme (harita sunucusu)
DYS (Doküman Yönetim Sistemi)	Map Info (GİS verisi üretim programı)
TYS (Toplantı Yönetim Sistemi)	Oracle (veri tabanı)
PDKS (Personel Devam Kontrol Sistemi)	MS Office programları (Word, Exel, Powerpoint vb.)
SKART (Seyahat Kartları) hosting işlemi.	MS işletim sistemleri (XP, Vista, Windows7)
Akaryakıt otomasyon sistemi (stawiz) hosting işlemi	MS SQL Server (veri tabanı)
WEB sitesi (www.iETT.gov.tr) ve merkez portalı(, http://merkez.iETT.gov.tr).	NET(Yazılım Geliştirme Platformu)

Bu yazılımlar aşağıdaki sunucular üzerinde bulunmaktadır.

AIX Server Sybase ASE	Win Server Akaryakıt
AIX Server Sybase IQ	Win Server SKART
AIX Server Sybase RSM	Linux Server Antivirüs, Firewall
Win Server YBS Portal - MOSS	Linux Server Proxy, DNS, IDS, DHCP
Win Server DYS	FreeBSD Web Server İnternet, QMAIL
Win Server PDKS	SAN Storage & Backup Robot

Otobüs İşletme Daire Başkanlığı Uygulamaları

Hat Bilgileri	Hat Analizi
ORER (Hat-Araç)	Bilet Satışları/Zimmet Takibi
Özel Halk Otobüsleri Rotasyon	Trafik İşleri
Sefer Km İzlenmesi	Dış İş Tevzi Uygulaması
İç İş-Tevzi	Özel Halk Otobüsleri Ruhsat İşlemleri

Araç Bakım-Onarım Daire Başkanlığı Uygulamaları

Yedek Parça Stok Takibi	Lastik, Parça Kilometre Takip
Bakım Ve Onarım İşleri	Araç Sigorta İşlemleri Takibi
Motor Yenileme Ve Bakım İşleri	Araç Teknik Muayene Takibi
Atölye İşlemleri	Araç Zimmet Takibi
Teslim Tesellüm İşleri	

Mali Hizmetler Daire Başkanlığı

Genel Muhasebe	Analitik Bütçe Ve Tahakkuk Esaslı Muhasebe
Muhasebe Entegrasyonu	Kredi Takip İşlemleri
Vezne Uygulaması	Taşınır Malzeme Takibi

İnsan Kaynakları Ve Eğitim Daire Başkanlığı

Memur Özlük Uygulaması	Stajyer Takip
Memur Maaş Uygulaması	İşçi Sigorta İşlemleri
İşçi Özlük Uygulaması	Tasarruf Fonu İşlemleri
İşçi Maaş Uygulaması	Personel Devam Kontrol Sistemi
Puantaj Uygulamaları	Sözleşmeli Personel Uygulaması
Memur Sağlık İşlemleri	Doküman Yönetim Sistemi
İşçi Sağlık İşlemleri	

Satınalma Daire Başkanlığı

Güvenli Bilet Takibi	Melbusat Ambarı İşlemleri
Akaryakıt Takibi	Kırtasiye Ambarı İşlemleri
İhale Takibi	

Diğer Başkanlıklara Ait Uygulamalar

Genel/Özel Evrak Arşivi	Yapı Bakım İşleri
Tünel İşletmesi	Fatura Takip Uygulaması
Hukuk İşlemleri	Encümen Arşivi Uygulaması
Teftiş İşlemleri	GIS Uygulaması
Seyahat Kartları İşlemleri	Web Uygulaması
Kütüphane İşlemleri	Beyaz Masa Uygulaması
Reklam İşlemleri	Raylı Taşıım İhale Takip Uygulaması
Grafikler	

1 GENEL BİLGİLER

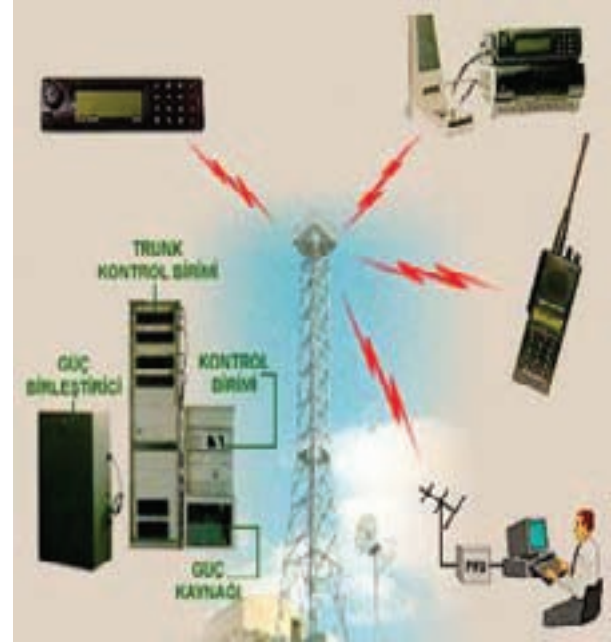
Bilgisayar ve Yazıcılar

Açıklama	Adet
Bilgisayar Ekranı	1.580
Bilgisayar Kasası	1.622
Dizüstü Bilgisayar	158
Yazıcı	463



Diğer Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar

Açıklama	Adet
Projeksiyon	32
Santral	28
Fotokopi Makinesi	61
Faks	116
Fotoğraf Makinesi	17
Kamera	486
Kamera Kontrol Paneli	13
Kamera Kayıt Cihazı	8
Televizyonlar	95
Telefon	1.591
Telsiz	975
Tarayıcı	128
Terazi	19
Klima	452
Kombi	47
Termosifon	14
Uydu Telefonu	3
Modem	1
Monitör	101
Vantilatör	123
Network Dağıtıcı	18
Kart Basma Makinesi	69
Kâğıt ve CD İmha Makinesi	1
Para Sayma Makinesi	59
Elektromekanik Turnike	95



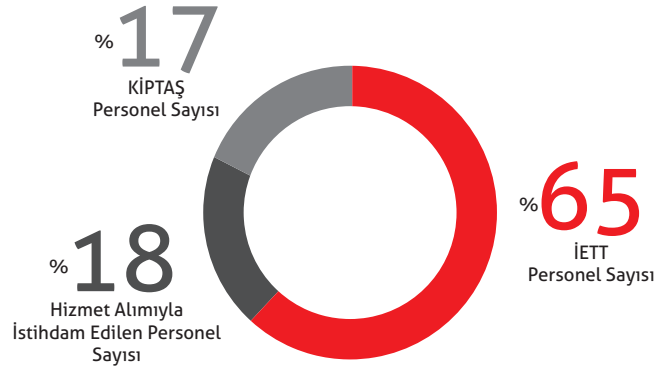
4- İNSAN KAYNAKLARI

İstihdam Türüne Göre Personel Sayısı

İSTİHDAM TÜRÜ CİNSİYET	KADIN		ERKEK		TOPLAM
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	
Memur	196	84	557	10	753
Sözleşmeli	11	5	65	1	75
İşçi	23	11	4.980	89	5.003
TOPLAM	230	100	5.601	100	5.831

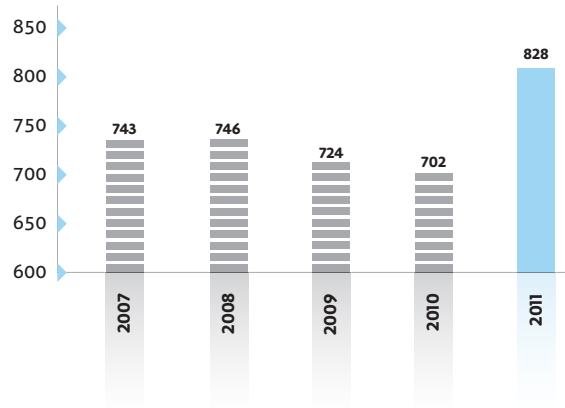
Hizmet alımı yolu
ile KİPTAŞ'tan
1.544 adet
personel temin
edilmiştir.

Kurum Bazlı Personel Dağılımı



Memur ve Sözleşmeli Personel

YILLAR	2007	2008	2009	2010	2011
Memur	734	673	648	631	753
Sözleşmeli	9	73	76	71	75
	743	746	724	702	828



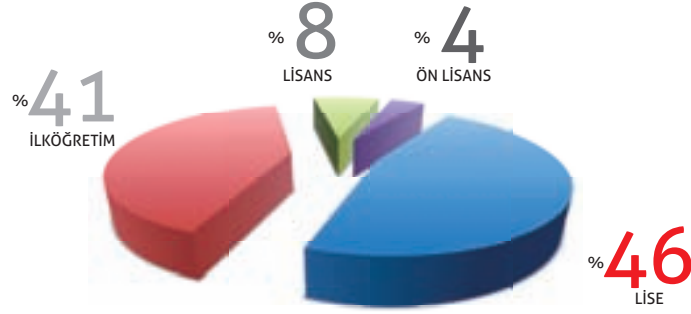
%20

Kurumumuz
2011 yılı KPSS
atamasıyla
memur alımı
yaptığı için
memur sayısında
%20 oranında
artış gözlenmiştir.

1 GENEL BİLGİLER

Personelin Eğitime Göre Dağılımı

YILLAR	İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans Üstü	Doktora	Toplam
Memur	1	15	160	165	387	20	5	753
Sözleşmeli			5	8	59	3	-	75
İşçi	1.662	729	2.522	58	32	-	-	5.003
Toplam	1.663	744	2.687	231	478	23	5	5.831



Personelin Yaş Durumuna Göre Dağılımı

Yaş Aralığı	Memur	Sözleşmeli Memur	İşçi	Toplam
18-25	45	2	1	48
26-35	123	43	865	1.031
36-45	265	30	2.510	2.805
46+	320	-	1.627	1.947

Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı

Hizmet Yılı	Memur	Sözleşmeli Memur	İşçi	Toplam
0-10	179	75	2.532	2786
11-20	281	-	1.987	2268
21-30	147	-	465	612
31-35	89	-	16	105
36+	57	-	3	60
Toplam	753	75	5.003	5.831

Memur ve Sözleşmeli Personelin Sınıfsal Dağılımı

Sınıf	Kadın	Erkek	Toplam
GİH	135	360	495
THS	47	262	309
AHS	8	4	12
SHS	3	6	9
EÖHS	1	2	3
Toplam	194	634	828

İşçi Personelin Sınıfsal Dağılımı

Sınıf	Kadın	Erkek	Toplam
Şoför Personel	-	3.362	3.362
Teknik Personel	-	923	923
Destek Personel	23	673	696
Yrd. Sağlık Pers.	-	22	22
Toplam	23	4.980	5.003

5- SUNULAN HİZMETLER

- **İETT; Toplu taşıma hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları kapsayacak şekilde düzenlemek, denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak aynı zamanda ulusal ve uluslar arası 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; 2609 adet otobüs filosuyla 585 adet hatta 5 milyon sefer ve 197 milyon km yaparak 557 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

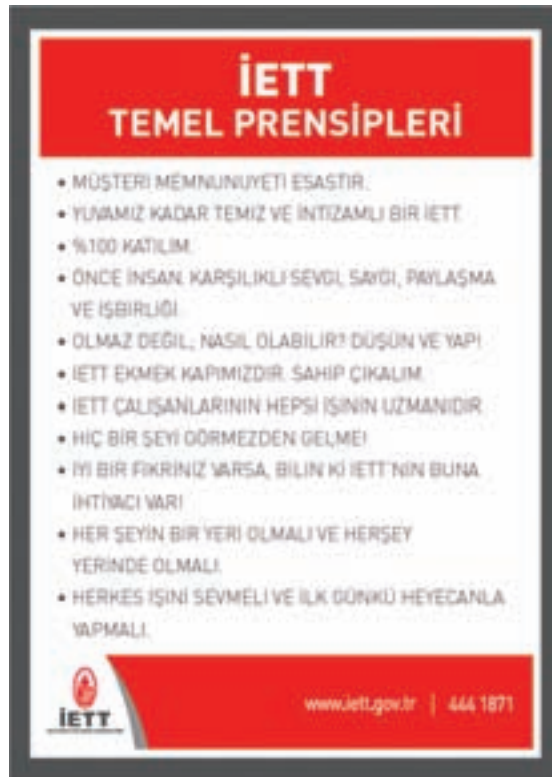
hattı daha sonra Zincirlikuyu'ya ve nihayetinde Anadolu yakasında Söğütözü çeşmeye kadar uzatılmıştır.

Toplam uzunluğu 42 km olan Metrobüs hattında yüksek yolcu kapasiteli ve konforlu 315 araçla 24 saat hizmet verilmektedir. Diğer toplu taşıma araçları ile entegre olan metrobüs hattı üzerinde 34 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 2011 yılında 174 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-Edirnekapi-Topkapı hafif raylı sistemler ve Kadıköy-Moda tramvayı İstanbul Ulaşım A.Ş tarafından işletilmektedir.

İETT denetim, yönetim ve yürütümünde toplam 2.110 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. İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştiraki olan ve yine İETT denetiminde hizmet veren Otobüs A.Ş bünyesinde 316 araç 63 hatta hizmet vermektedir.



6. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ

YÖNETİM SİSTEMİ

İETT 3645 Sayılı Yasa ile İstanbul'da toplu taşımacılık hizmetlerini yürütmek için kurulmuş, müstakil bütçeli, İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı kamu tüzel kişiliğidir.

22.02.2007 tarih 26442 sayılı Resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren, "Belediye ve bağlı kuruluşları ile mahalli idari birlikleri norm kadro ilke ve standartlarına dair yönetmelik" hükümleri ve bu yönetmeliğin değişen şekillerine göre Genel Müdürlük organizasyon yapısı yeniden şekillenmiştir.

İETT Genel Müdürlüğü yönetim kademesi; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Teftiş Kurulu Başkanı, Hukuk Müşaviri, Daire Başkanları ve Müdürlerden oluşmaktadır.

Genel Müdür; Belediye Başkanının inhası üzerine İç İşleri Bakanı tarafından, Genel Müdür Yardımcılar; Genel Müdürün teklifi, belediye başkanının inhası ile vali tarafından, kısım müdürleri; Genel Müdürün inhası ve Belediye Başkanı tarafından tayin olunurlar.

İÇ KONTROL SİSTEMİ

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunun 55.maddesi İç Kontrolü.. " idarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, malî bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçle iç denetimi kapsayan malî ve diğer kontroller bütünü" olarak tanımlamıştır. Mali Yönetim ve iç kontrol süreçlerine ilişkin standartlar ve yöntemlerin Maliye Bakanlığınca, İç Denetime ilişkin standartlar ve yöntemlerin ise İç denetim Koordinasyon Kurulu tarafından belirlenip geliştirileceği ve uyumlaştırılacağı düzenlenmiştir. Genel Müdürlüğümüz Mali Hizmetler Daire Başkanlığı tarafından

2008 yılı sonunda Ön Mali Kontrol Yönergesi hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. Ayrıca Mali İşlemler Süreç Akış Yönergesi de üst yönetici onayıyla uygulamaya konulmuştur. İç Kontrol Eylem Planı 04.02.2009 tarih ve 1205 sayılı tebliğ gereği Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğüne, 25.06.2009 tarihi itibarıyla gönderilmiş ve yürürlüğe konmuştur. Kamu İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı gereğince İdaremiz Harcama Yetkililerinden oluşan İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu oluşturulmuş ve bu Kurul tarafından hazırlanan "Kamu İç Kontrol Standartları Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Raporu" Üst Yöneticiye sunulmuştur. 2011 yılında Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi doğrultusunda 249 adet ihale işlem dosyası incelenmiştir.

DIŞ DENETİM

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

Belediye Meclis Denetimi

İdaremiz Mali karar ve işlemleri 3645 sayılı yasa gereği İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından seçilen 2

adet murakıp tarafından incelenmekte, hazırlanan rapor Büyükşehir Belediye Meclisine sunulmaktadır.



İdarenin Amaç ve Hedefleri
Temel Politika ve
Öncelikler

AMAÇ VE HEDEFLER

II

A. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

STRATEJİK AMAÇ 1

■ KURUMSAL YAPININ GÜÇLENDİRİLMESİNİ 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 katılımlı 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 uyarlama 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 Sempozyum ve Panel Düzenlemek

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

STRATEJİK AMAÇ 2

■ GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK

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

olmadığı sürece 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 dönemin 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 çözümleme 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, mekan ve süreyle ilgili olarak kaynak maliyetlerinin azaltılması, çalışan başına ya da birim girdi başına üretimin arttırılması hedeflenmektedir.

■ HEDEF 2.2

Zayi Km.yi %2'ye Düşürmek

Ulaşım işletmeciliğinde zayi 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 zayi kilometre oranı her ulaşım işletmesinde söz konusudur. Ama genellikle bu sınır aşılmaktadır. Çeşitli dış ve iç etkenlere bağlı olarak İETT, yapacağı faaliyetlerle zayi km.yi % 2'ye düşürebilecek, bunun gelir gider dengesini sağlamak amacına doğrudan katkısı olacaktır. Çünkü zayi kilometrenin azaltılması maliyetlerin düşmesini sağlayacaktır.

HEDEF 2.3

Güvenli Bilet Sistemi Kullanımına Geçmek

Toplu taşımada İETT kâğıt bilet kullanımını kaldırarak elektronik bilet kullanmaya başlanmıştır.

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 bunu azaltmanın tek yolu aradaki mesafeyi düşürmek, bunun için de bölgeye hizmet veren garajlar yapmaktır. Bu politikaya bağlı kalarak 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 olanaklarını arttıracaktır.

STRATEJİK AMAÇ 3

HAT AĞINI İYİLEŞTİRMEK

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 yapım işleri, ulaşım plan öngörülerini, türler arasında yolculuk aktarmalarının desteklenmesi, kentsel arazi kullanımında gelişmeler, yolculukların kent içerisinde ki dağılım ve yoğunluklarında ki değişiklikler, talebe yetişmek ve talebi karşılamak yerine onu yönetme anlayışının giderek daha çok etkili olması; bunun, yolculuk hedefine en az kaynak (zaman) harcayarak 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, 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 iyileştirme çalışmaları yürütmek

İETT kendi hat ağını rasyonalize etmek diğer ulaşım sistemleri ile entegre etmek için dönem içerisinde yazılım destekli analiz araçları kullanmayı hedeflemektedir

STRATEJİK AMAÇ 4

RAYLI SİSTEM YAPMAK

10.12.2010 tarih ve 27781 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2010/1115 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ve 14.10.2010 tarih, 2310 sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi kararı doğrultusunda, Raylı Sistem Yatırımları İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredilmiştir.

STRATEJİK AMAÇ 5

ULAŞIMDA TAM ENTEGRASYONU SAĞLAMAK

İstanbul'da toplu ulaşımın en önemli sorunlarından biri olan işletmeler arasında bütünleşme yetersizliğinden hareketle İETT, beşinci stratejik amaç olarak 'ulaşımda tam bütünleşmeyi sağlamayı' öngörmüştür. 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 Otobüsleri (ÖHO) ve Deniz motorları, Raylı Toplu Taşıma İşletmeleri ile ücret entegrasyonu sağlanmıştır.

STRATEJİK AMAÇ 6

■ TOPLU ULAŞIMI CAZİP HALE GETİRMEK

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 yaptırım 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. İETT toplu ulaşımı destekleme yönünde geliştirdiği düşüncelerini, faaliyet ve projelerini sık sık değişik zeminlerde dile getirmektedir.

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.



■ HEDEF 6.1

Alternatif Ulaşım Modelleri Geliştirmek

Otomobil kullanıcılarını toplu ulaşımına çekecek, seçenek ulaşım modeli olarak metrobüs projesi; kademeli biçimde gerçekleştirilmiş, mevcut hattımız (Söğütluçeşme-Avcılar) Söğütluçeşme-Beylikdüzü hattı olarak hayata geçirilecektir. Ayrıca hizmet kalitesi yüksek ekspres İETT hatları uygulaması yaygınlaştırılacaktır.

STRATEJİK AMAÇ 7

■ HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

İETT'nin dinamik ve dış dünya ile sürekli iletişimini 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

■ HEDEF 7.2

Dönem İçinde Akıllı Ulaşım Yönetimi Sistemi Kurmak

Toplu ulaşımı çekici kılmak 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 ulaşım da 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.

HEDEF 7.3

Yeni Denetim Teknolojileri Uygulamak

Büyük işletmelerde denetim her zaman sorun olmaktadır.

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.

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.



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.

STRATEJİK AMAÇ 8

HİZMET İÇİ EĞİTİMİ SÜREKLİ KILMAK

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, kurumsal özdeşleşmelerinin geliştirildiği bu eğitim izlenceleri sürdürülecektir.

STRATEJİK AMAÇ 9

ÖZEL TAŞIMACILIĞI KURUMSALLAŞTIRMAK

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'lerin 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'lere 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'lerle görüşmeler için birtakım koşullar öngörmüş olsa da (en az temsil sınırı, vb.) günümüzde ÖHO'nin kurumsal gücü ve etkinliğinden söz etmek olanaksızdır.

İETT işletmesinin belli bir standardı tutturabilmesi için ÖHO'nin 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 sürdürecektir, yürüteceği faaliyetlerle ÖHO'nin istenilen düzeyde temsili için kurumlaşmaları 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.

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, filosunda 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.

STRATEJİK AMAÇ 10

ÇEVREYE DUYARLI İŞLETME ANLAYIŞI GELİŞTİRMEK

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 (consept) uyum sağlamaya, uyarlanmaya zorlamaktadır. Her şeyden önce 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

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.

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. 2011 yılı sonunda tüm garajlara atık su tesisleri kurulmuştur.

STRATEJİK AMAÇ 11

TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTTIRMAK

İETT'nin geçmişi ve tarihsel kimliği kamuoyunda kuruma ilişkin yerleşik bir imajı güvencelese de, 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 tutma, 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

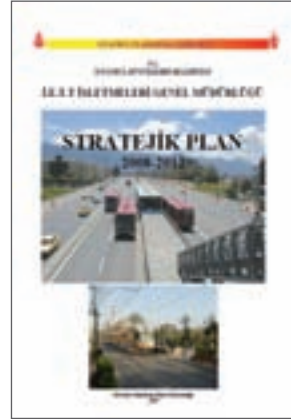
SOSYAL DAYANIŞMAYI GELİŞTİRMEK

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.

Vizyonun Temel Unsurları

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'nin İlkeleri

**LİDERLİK GÜVEN GELİŞİM VERİMLİLİK
ÇEVRECİLİK ADALET ŞEFFAFLIK KATILIM**

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Vizyonuna giden yolda misyonunu gerçekleştirmek için bir dizi ilkeye dayanır. Bu ilkeler gerçekte çok sayıda olup ana başlıklarda öbeklendirilmiş, en genel ilkeler olarak kesinleştirilmiştir. Bu ilkeler aşağıda kısaca açıklanmaktadır:

■ LİDERLİK

Nicel ve nitel açıdan ulusal ölçekte bir büyüklüğü olan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, özellikle tarihsel misyonuyla da desteklenen bir liderlik konumunu sürekli taşır.

Uygulamalarda çoğu kez öncülük yapar, merkezi ve yerel yönetimler tarafından sürekli dikkate alınır, kurumsal saygınlığı göz önünde tutulur. Sektörü etkileyen küresel ve ulusalölçekli dalgalanmalar liderlik inisiyatiflerinin yeterince ortaya konulabilmesini yakın geçmişte engellemiş olsa da, İstanbul ulaşımında yeni yapılanmalar ve beklentiler arifesinde gelecek dönemler için İETT'nin liderlik niteliğinin bir ilke olarak ağırlığını duyurması beklenmelidir.

■ GÜVEN

Güven kavramı, çok boyutlu olup, yolculuk güvenliğini, iş güvenliğini, kuruma duyulan güven duygusunu, risk politikalarını, kentsel güvenlik konusunda kurum olarak

üstlenilmiş misyonu, vb. kapsar. İETT'nin güven esaslı uygulamaları da kavramın içeriğini geliştirmektedir. Yolcu sigortalama, iş ve çalışma konularında çalışanın güvenliğinin sağlanmasıyla ilgili düzenlemeler, sağlıklı çalışma mekânları, sivil savunma ve güvenlikle ilgili birikim, vb. İETT'nin güven kavramını ne kadar önemli bulduğunu göstermektedir. Hizmetini yürütürken kurum güven etkenini (faktör) öne çıkarmakta, tüm yolcuları, çalışanları ve genelde tüm İstanbul halkına güvenilir ve güvenli bir işletme olduğu iletisini aktarmaktadır. İETT'nin hem bir kamu kuruluşu olması, hem de tarihsel kimliği bu kavramı kurum açısından ilkelerinin başına yerleştirmektedir.

■ GELİŞİM

Gelişim yeniliklere açık olmak, bunları değerlendirebilecek yönetim ve işletme esnekliğini, yapabilirlik gücünü taşımakla bağlantılıdır. İETT sektörün dinamiklerine bağlı

olarak ve yönetsel çerçevede üstlendiği misyon gereği gelişme politikasını taşımak zorundadır. Bunu yapamaması sektör içindeki varlığını tehdit edebilir, rekabet şansını azaltır, bu da sonuçta İstanbul kent içi ulaşım hizmet düzeyini daha aşağıya çekebilir. Buradan hareketle gelişime açık bir kurumsal yapının korunması ilke düzeyinde değerlendirilir ve bu olanağı sağlayacak kaynaklara (özellikle finans kaynaklarına) sahip olabilmeyi gerektirir. İETT'nin kaynak yetersizliğini giderecek izlencelerin (program) devreye sokulabilmesi durumunda gelişime açık olma ilkesi varlığını sürekli kılabilecektir.

■ VERİMLİLİK

Verimlilik tüm kurumlarda olduğu gibi İETT için de daha yüksek hedeften anlamına gelir. Stratejik Plan ve bağlı Performans Programları ile genel müdürlüğün verimliliği, belirlenecek göstergelerin ışığında ölçülebilir hale getirilecektir. Kurumun gelecekteki varlığını bir ölçüde verimlilik düzeyi belirleyecektir.

Yönetimde, işletmecilikte, destek hizmetlerinde, insan kaynaklarında, bilgi yönetiminde, planlamada birim başına maliyetleri azaltarak ve geliri arttırarak verimliliğin yükseltilmesi bir diğer temel ilkeyi oluşturur.

■ ÇEVRECİLİK

İETT yer aldığı sektörün özelliğine de bağlı olarak çevre konusuna iki anlamda bağlı bir kuruluştur. Ulaşım emisyonla doğrudan ilgilidir ve hava kirliliğinde büyük payı vardır. Bu anlamda İETT de enerji tüketen ulaşım araçlarının çalıştırıcısı olarak emisyonu filosu oranında katkıda bulunuyor görünmektedir. Oysa çevre için kara ulaşım araçlarında ölçüt yolculuk başına düşen emisyon miktarıdır. Bu durumda İETT emisyon üreten ve çevre kirlüten bir işletme değil, tersine toplu ulaşım yapan bir işletme olarak çevre kirliliğini önleyen, azaltan, buna katkıda bulunan bir kurum olarak görülür.

Ayrıca İETT çevre duyarlılığını kullandığı teknolojilere de yansıtan, bakım onarım sistemini buna göre geliştiren, filosunu çevre normlarına uygun yenileyen, işletmecilik anlayışında çevre etkenlerini göz önünde sürekli bulunduran bir kurumdur. Bu duyarlılık küresel beklentilerle de paralel olarak daha keskinleşecektir.

■ ADALET

İETT, hizmetini yolcuları arasında hiçbir ayırım gözetmeden, yasa ve yönetmeliklerin öngördüklerinin dışında hiçbir ayrıcalık tanımadan, insanları ayırmadan, herkese eşit olarak verir. Adalet ilkesi hizmetinin özünü oluşturur.

Paydaşlarına eşit mesafede durur. Hizmetini olabildiğince hizmetin türünü de gözeterek adil ücretlendirmeye

çalışmaktadır. Buna bağlı olarak daha adaletli bir tarifelendirme sistemini sürekli gündeminde tutmakta ve geliştirmektedir. Yolculukların mesafe ya da zamana bağlı farklılaştırılması, bölge içi ya da bölgelerarası yolculukların farklı tarifelendirilmesi, aktarmaların desteklenmesi örnek olarak verilebilir.

Kamu ihale sistemi içinde ihalelerinde saydam ve yansız bir tutum izler. Sağlayıcı (tedarikçi) firmalara eşit mesafede durur.

Kamuoyuna duyarlıdır. Beklentileri, önerileri derler, değerlendirir, yanıtlar.

■ ŞEFFALIK

Kamu kurumu olarak İETT yasaların öngördüğü şeffaflığı uygulamak zorundadır. İhalelerinde, içe ve dışa dönük tüm girişimlerinde açıklık, bilgilendirme, en önemli ilkelerinden birini oluşturur.

Bilgi teknolojilerinde gelişmeler; hizmetin hedef kitesinin büyüklüğü, gelişmiş bir halkla ilişkiler ağı gerektirdiğinden, kolay ve hızlı erişim için gerekli altyapıyı artık olanaklı kıldığından, WEB tabanlı ağ çözümleri, internet olanakları devreye sokulmuş, kullanıma açılmıştır.

Bu bekleneneği üzere hizmeti sorgulama, müdahillik, katılım gibi mekanizmaları tetikleyerek etkileşimli (interaktif) bir hizmet anlayışını gündeme taşımıştır. Yakın gelecekte altyapıları oluşturulan bu sistemlerin uygulamaya dönük sonuçları alınacak, buna bağlı olarak şeffaflık ilkesi İETT kurumsal dayanaklarının en önemli ayaklarından birini oluşturacaktır.

■ KATILIM

Katılım da çok boyutlu, çok yönlü bir kavram olarak yeni toplumsal gündemin parçasıdır. İETT açısından katılım, yürüttüğü işin niteliğine bağlı özgün yapılar içinde gerçekleşir. Yönetim ve kararlara katılım, kurum içinden farklı kategoride çalışanların bireysel ve temsil (tüzel) düzeyinde farklı yönetim katlarına erişebilmeleri ve bunu kolaylaştıracak bir dizi mekanizmayla sağlanabilir.

İETT yolcuları, gerekli iletişim altyapıları oluşturulmuş yeni bilgi teknolojileri üzerinden, ya da yüz yüze katılım sağlayarak işletme beklentilerini kuruma aktarabilmektedir. Sistem daha etkin, daha etkileşimli olarak geliştirilmektedir.

Diğer kurumlara, işletmelerle çeşitli konular için bir araya gelinmekte, işbirliği yapılmaktadır. Dışarıdan bilgi istekleri süresi içinde yanıtlanmakta, akademik beklentiler karşılanmaktadır.



Mali Bilgiler
Performans Bilgileri

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

III

A. MALİ BİLGİLER

1- BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

İETT Genel Müdürlüğü, 2011 yılı bütçesi **1.800.444.508 TL** olarak onaylanmıştır. Yıl içinde, Vergi ve SGK borçlarının ödenmesinden dolayı **137.793.000 TL** ek ödenek alınmış böylece İdaremiz toplam ödeneği **1.938.237.508 TL** olmuştur. Bütçe Gider gerçekleşmesi **1.393.270.084 TL**'dir.

Gider Bütçesi gerçekleşme oranı **%71,8**'dir. Bu oranın düşük kalması, Raylı Sistem projelerinin yıl içinde İBB' ye devrinden kaynaklanmaktadır. Cari Gider gerçekleşme oranı %91 civarındadır.

1.790.657.341 TL olarak tahmin edilen Gelir Bütçesi **1.729.340.876** olarak gerçekleşmiştir. Gerçekleşme oranı **%96,6**'dır.

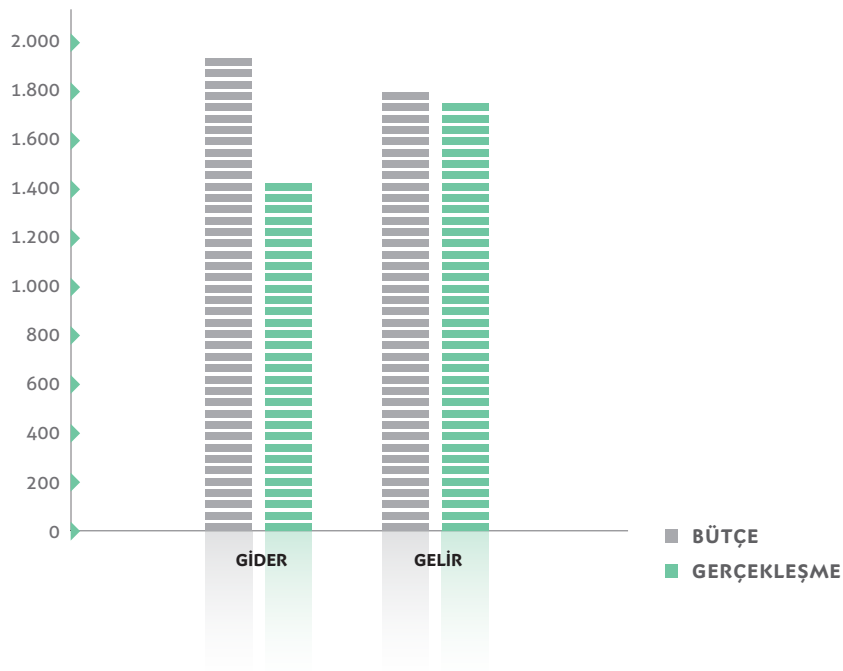
Bütçe **336.070.792 TL** fazla vermiştir. Bu fazla ile daha önce kullanılan kredilerin anapara geri ödemeleri ile diğer borçlar ödenmiştir.

1.729.340.876

BÜTÇE GELİR GERÇEKLEŞMESİ

1.393.270.084

BÜTÇE GİDER GERÇEKLEŞMESİ



Bütçe Giderleri

			2011	2010	
Kod		Hesap Adı	Bütçe	Gerçekleşme	Gerçekleşme
01	PERSONEL GİDERLERİ		312.040.618	315.134.319	318.792.616
01	01	Memurlar	18.956.778	21.683.299	30.244.712
01	02	Sözleşmeli Personel	4.394.796	3.492.294	2.824.892
01	03	İşçiler	287.749.872	289.328.665	285.098.039
01	04	Geçici Personel	909.606	604.452	601.367
01	05	Diğer Personel	29.566	25.609	23.607
02	SGK DEVLET PRİMİ GİDERLERİ		59.889.115	62.101.164	63.735.323
02	01	Memurlar	3.587.353	3.477.897	3.188.977
02	02	Sözleşmeli Personel	901.330	256.097	
02	03	İşçiler	55.400.432	58.367.176	60.546.345
03	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ		807.976.079	768.793.398	553.192.107
03	01	Üretime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları	10.600.000	21.368.126	5.353.741
03	02	Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları	306.920.622	310.152.858	274.226.766
03	03	Yolluklar	788.792	474.966	331.800
03	04	Görev Giderleri	174.539.684	160.899.886	15.229.850
03	05	Hizmet Alımları	273.489.681	233.344.783	222.864.853
03	06	Temsil ve Tanıtma Giderleri	1.885.500	705.537	609.876
03	07	Menkul Mal, Gayrimaddi Hak Alım, Bakım ve Onarım Gid.	36.781.800	38.696.611	33.571.614
03	08	Gayrimenkul Mal Bakım ve Onarım Giderleri	2.660.000	2.991.670	711.947
03	09	Tedavi ve Cenaze Giderleri	310.000	158.961	291.661
04	FAİZ GİDERLERİ		136.619.496	113.401.035	163.961.978
04	02	Diğer İç Borç Faiz Giderleri	81.204.161	93.132.062	117.559.487
04	03	Dış Borç Faiz Giderleri	55.415.335	20.268.973	46.402.491
05	CARİ TRANSFERLER		2.459.000	2.075.151	2.203.084
05	01	Görev Zararları	2.209.000	1.922.654	2.064.018
05	03	Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlara Yapılan Transferler	150.000	111.650	101.500
05	06	Yurtdışına Yapılan Transferler	100.000	40.847	37.567
06	SERMAYE GİDERLERİ		551.253.200	131.765.017	338.099.398
06	01	Mamul Mal Alımları	231.065.000	496.269	1.389.469
06	02	Menkul Sermaye Üretim Giderleri	0		0
06	03	Gayri maddi Hak Alımları	2.341.200	1.500	21.803
06	04	Gayrimenkul Alımları ve Kamulaştırması	10.000.000	2.237.036	1.424.002
06	05	Gayrimenkul Sermaye Üretim Giderleri	301.747.000	123.624.143	335.264.125
06	06	Menkul Malların Büyük Onarım Giderleri	4.000.000	5.039.620	0
06	07	Gayrimenkul Büyük Onarım Giderleri	2.100.000	366.449	0
08	01	BORÇ VERME	1.000.000	0	46.935
08	01	Yurt İçi Borç Verme	1.000.000		46.935
09	YEDEK ÖDENEK		67.000.000	0	0
GENEL TOPLAM			1.938.237.508	1.393.270.084	1.440.031.442

Bütçe Gelirleri

			2011	2010
Kod	Hesap Adı	Bütçe	Gerçekleşme	Gerçekleşme
03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	1.478.271.514	1.778.702.878	1.299.199.834
03 01	Mal ve Hizmet Satış Gelirleri	168.226.208	167.812.518	112.451.122
03 02	Malların Kullanma ve Faaliyette Bulunma İzni Gelirleri	3.040.000	3.230.930	2.801.452
03 03	KİT ve Kamu Bankaları Gelirleri	5.000.000	4.385.623	4.270.508
03 04	Kurumlar Hasılatı	1.289.006.559	1.580.889.659	1.171.940.598
03 06	Kira Gelirleri	12.998.747	22.384.148	7.736.154
03 09	Diğer Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri			0
04	ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	668.600.000	672.282.400	11.739.044
04 03	Diğer İdarelerden Alınan Bağış ve Yardımlar	668.600.000	672.282.400	11.739.044
05	DİĞER GELİRLER	16.290.827	16.006.572	28.867.168
05 01	Faiz Gelirleri	122.929	1.231.936	219.342
05 02	Kişi ve Kurumlardan alınan Paylar			16.073
05 03	Para Cezaları	11.059.272	7.696.805	8.565.305
05 09	Diğer Çeşitli Gelirler	5.108.626	7.077.831	20.066.448
06	SERMAYE GELİRLERİ	220.700.000	77.678.079	116.617.187
06 01	Taşınmaz Satış Gelirleri	220.500.000	176.000	332.878
06 02	Taşınır Satış Gelirleri	200.000	101.566	116.284.309
06 03	Menkul Kıymet ve Varlık Satışları		77.400.513	
09	RED VE İADELER(-)	593.205.000	815.329.053	534.126.137
09 03	Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	593.205.000	815.329.053	534.077.942
09 05	Diğer Gelirler			48.195
GENEL TOPLAM		1.790.657.341	1.729.340.876	922.297.096

Açık / Fazlanın Finansmanı

Kod	Hesap Adı	Öngörülen	Gerçekleşen
1	İÇ BORÇLANMA	-81.262.333	723.466.740
9	DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-81.262.333	723.466.740
52	DİĞER BANKALARDAN	-311.927.333	-160.808.819
1	Borçlanma		
2	Ödeme (-)	311.927.333	262.604.769
3	Kur Farkı		101.795.949
53	DİĞER	230.665.000	884.275.559
1	Borçlanma(İBB)	230.665.000	884.275.559
2	DIŞ BORÇLANMA	91.049.500	-34.318.528
9	DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	91.049.500	-34.318.528
51	YABANCI BANKALAR	91.049.500	-34.318.528
1	Borçlanma	280.000.000	
2	Ödeme (-)	178.950.500	224.137.475
3	Kur Farkı	-10.000.000	189.818.947
GENEL TOPLAM		9.787.167	689.148.211

Bilanço

	CARİ DÖNEM	ÖNCEKİ DÖNEM
	31.12.2011	31.12.2010
VARLIKLAR		
DÖNEN VARLIKLAR	375.640.390	316.214.708
Hazır Değerler	44.273.228	442.336
Faaliyet Alacakları	112.545.413	44.740.943
Diğer Alacaklar	8.791.308	36.135.789
Stoklar	41.517.994	27.960.193
Ön Ödemeler	1.041.568	1.089.800
Diğer Dönen Varlıklar	167.470.879	205.845.647
DURAN VARLIKLAR	3.699.355.751	3.342.541.285
Mali Duran Varlıklar	81.465.186	111.703.362
Maddi Duran Varlıklar	3.617.800.924	3.230.787.340
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	89.005	50.583
Diğer Duran Varlıklar	636	
TOPLAM VARLIKLAR	4.074.996.141	3.658.755.992
	CARİ DÖNEM	ÖNCEKİ DÖNEM
	31.12.2011	31.12.2010
KAYNAKLAR		
KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.454.800.046	1.846.270.595
İç Mali Borçlar	790.715.798	456.204.753
Dış Mali Borçları	233.655.263	200.529.290
Faaliyet Borçları	72.628.512	549.554.921
Emanet Yabancı Kaynaklar	169.242.067	247.514.921
Alınan Avanslar		60
Ödenecek Vergi ve Yükümlülükler	184.937.035	389.907.415
Gelecek Aylara Ait Gelir ve Gider Tahakkukları	3.614.132	2.554.396
Diğer Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar	7.239	4.839
UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	2.530.782.929	2.206.126.561
İç Mali Borçlar	1.839.860.228	1.450.904.534
Dış Mali Borçlar	684.805.740	752.250.242
Diğer Borçlar	825.148	825.148
Gelecek Yıllara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları	5.290.913	2.146.637
ÖZ KAYNAKLAR	89.414.064	-393.641.163
Net Değer	327.167.280	335.733.989
Geçmiş Yıllar Olumlu Faaliyet Sonuçları	68.405.215	68.405.215
Geçmiş Yıllar Olumsuz Faaliyet Sonuçları	-789.213.658	-530.653.648
Dönem Olumsuz Faaliyet Sonucu		-267.126.720
Dönem Olumlu Faaliyet Sonucu	483.055.229	
TOPLAM KAYNAKLAR	4.074.996.141	3.658.755.992

B. PERFORMANS BİLGİLERİ

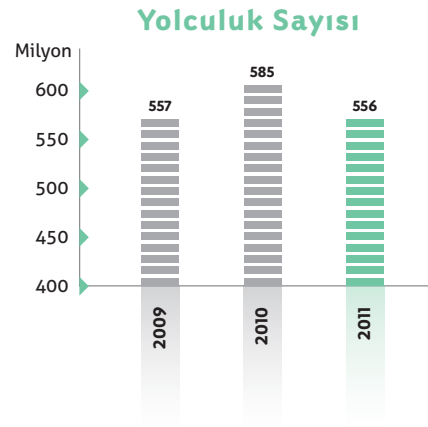
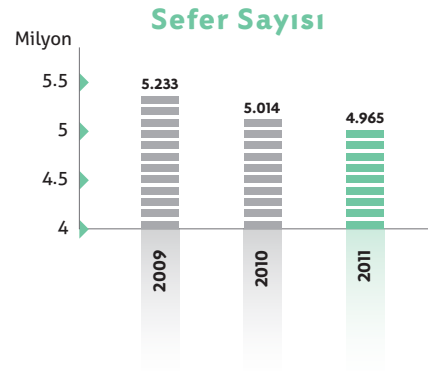
1- FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ

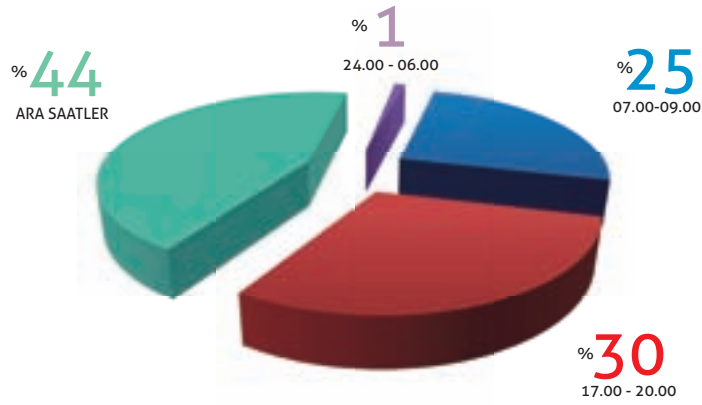
■ **2609 adet otobüs filosuyla 585 adet hatta 5 milyon sefer ve 197 milyon km yaparak 557 milyon kişiye toplu taşıma hizmeti vermiştir**

2011 yılı içerisinde; İdaremiz hizmet kapsamında olan kent içi toplu taşımacılık hizmetlerini kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarının değerlendirmesini yaparak rasyonel bir biçimde yürütmüş, toplu taşımacılık ihtiyacını belirlemiş, ulaşım planlarını yaparak uygulanmasını sağlamıştır.

Avrupa ve Anadolu bölgelerinde toplam 5 adet İşletme Müdürlüğüne bağlı 10 adet İşletme Şefliği ve 93 adet. Hareket amirliği tarafından yönlendirilen 585 hatta 4.964.906 sefer yapılarak 556.510.084 yolcu taşınmıştır.



Yolculuk Verilerinin Günlük Saatler İçinde Dağılımı



3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

İşletme Bilgileri



	2009	2010	2011
Şoför Sayısı	5.303	5.080	4.556
Hat Sayısı	515	537	585
Hat Uzunluğu	9.553	9.907	11.538
Sefere Çıkan Araç Sayısı (İş günü)	2.400	2.510	2.360
Araç Başı Yolcu Sayısı	728,7	736,68	721,21
Araç Başı Sefer Sayısı	6,84	6,34	6,43
Km Başı Yolcu Sayısı	2,83	3,04	2,84
Sefer Başı Km	37,71	38,2	39,5
Kayıp Km %	8,16	7,73	9,37
Sefer Gerçekleşme %	98	97	98
Durak Sayısı	9.917	10.517	10.804

35 ilçede;

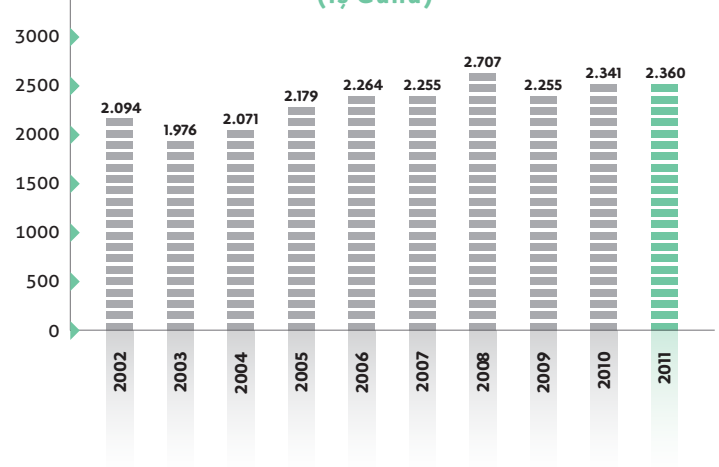
48 yeni hat

82 hatta güzergah değişikliği,

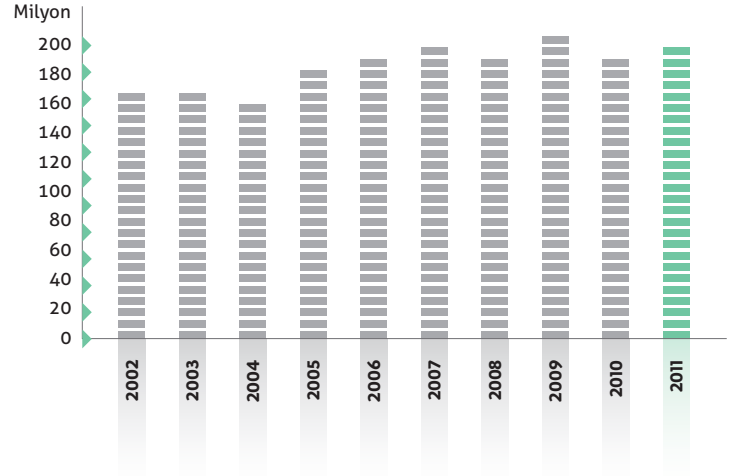
87 hatta araç ilavesi

2 hatta isim değişikliği yapılmıştır.

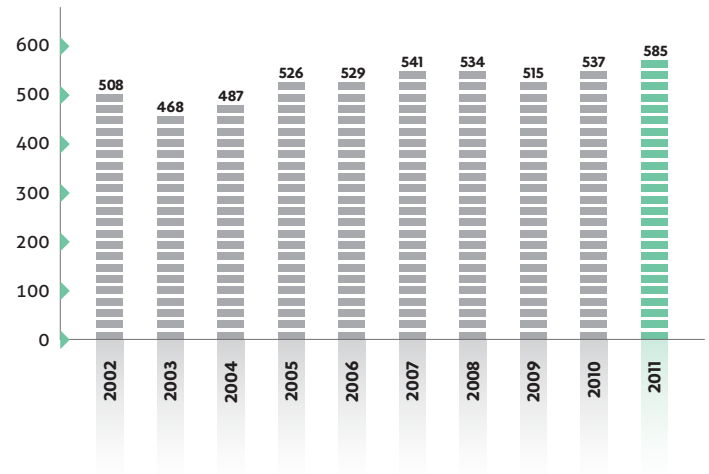
Günlük Servise Çıkan Otobüs (İş Günü)



Yıllık Kat Edilen Kilometre



Hat Sayısı



Özel Ulaşım Bilgileri



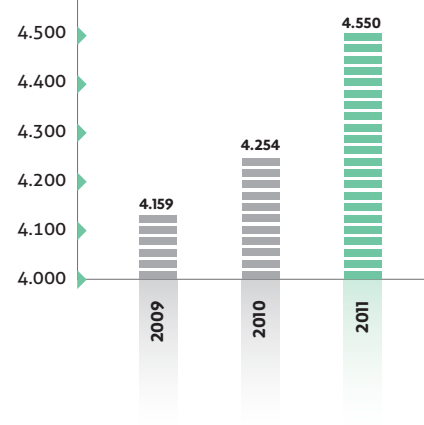
- İETT ve Özel Halk Otobüsleri **5.079** otobüs filosuyla yılda **963** milyon yolcu taşımaktadır.

1.966'i Özel Halk Otobüsü ve Bölgesel Otobüs 144'ü Çift Katlı olmak üzere toplam 2.110 adet otobüs ile özel halk otobüsleri hizmet vermektedir. Bunların yanı sıra 14 araç ile 3 turistik hat ve 30 araç ile 5 Deniz-Hava entegre hattı bulunmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştiraki olan Otobüs A.Ş bünyesinde ise 316 araç 63 hatta İETT denetiminde hizmet vermektedir.

- Özel Halk Otobüslerinden biletçi kaldırılarak yolcu memnuniyeti **%20** oranında arttırılmıştır.

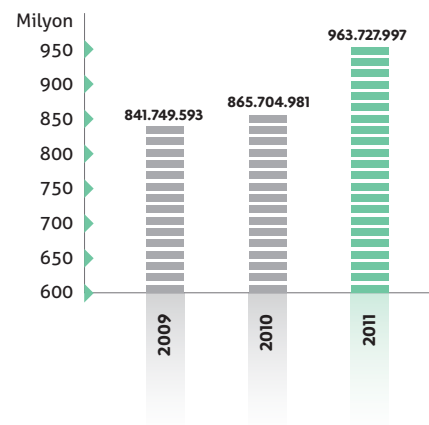


Toplam Günlük Sefere Çıkan Araç Sayısı



Özel Taşımacılık Şirketleri	Toplam Araç Sayısı
İSTANBUL HALK ULAŞIM A.Ş	455
ÖZULAŞ A.Ş	453
YENİ İSTANBUL HALK OTB. TİC. A.Ş	423
MAVİ MARMARA ULAŞIM A.Ş	422
ÖZTAŞ A.Ş	357
İSTANBUL OTOBÜS A.Ş	316
DENİZ ve HAVA ENTEGRE (GÜNAYDIN-ÇİMEN)	30
GÖK GLOBAL TURİSTİK	10
PLANTUR TURİSTİK	4
TOPLAM	2.470

Toplam Yolculuk Sayısı







KRİTERLER	DEĞERLER
Hat Uzunluğu	42 km
İstasyon Sayısı	34 istasyon
Seyahat Süresi	63 dk
Araç Sayısı	315 araç
Sefer Sayısı	3.300 sefer/gün
Günlük Taşınan Yolcu Sayısı	650.000 yolculuk/gün
Pik Saatte Taşınan Yolcu Sayısı	40.000 saat/yön
Pik Saat Sefer Sıklığı	15-20 sn
Ara Saatler Sefer Sıklığı	45-60 sn
Gece Sefer Sıklığı (01:00-05:00)	30 dk
Ortalama İstasyon Arası Mesafe	1.2 km
Hizmet Süresi	24 saat

■ **Metrobüs; Avcılar - Söğütlüçeşme güzergâhında; 315 araç ile 4 hatta 24 saat toplu taşıma hizmeti vermektedir.**

İşletme Bilgileri

Metrobüs Avcılar - Söğütlüçeşme güzergâhında;

- 34 adet istasyon bulunmakta,
- 315 araç çalışmakta,
- 24 saat toplu ulaşım hizmeti vermekte,

Metrobüs Avcılar - Söğütlüçeşme güzergâhında 4 hat olarak toplu ulaşım hizmeti verilmektedir.

■ 1-34 Avcılar – Zincirlikuyu Hat Bilgileri:

Araç Sayısı	: 226 araç
Sefer Süresi	: 90 dakika (gidiş – dönüş)
Sefer Aralığı	: 20 saniye ile 1 dakika arası
Yolcu Kapasitesi	: 680.000 yolculuk/gün
İstasyon Sayısı	: 27

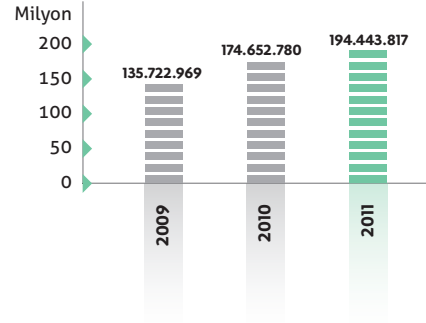
■ 2- 34A Söğütlüçeşme – Edirnekapi Hat Bilgileri:

Araç Sayısı	: 54 araç
Sefer Süresi	: 70 dakika (gidiş – dönüş)
Sefer Aralığı	: 1 dakika ile 4 dakika arası
Yolcu Kapasitesi	: 125.000 yolculuk/gün
İstasyon Sayısı	: 16

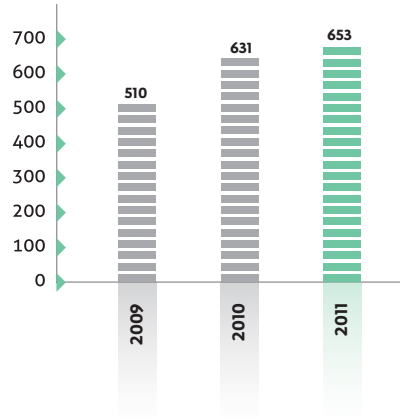
■ 3- 34Z Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme Hat Bilgileri:

Araç Sayısı	: 30
Sefer Süresi	: 40 dk
Sefer Aralığı	: 20 saniye ile 1 dakika arası
Yolcu Kapasitesi	: 240.000 yolculuk/gün
İstasyon Sayısı	: 8

Metrobüs Yolculuk Sayısı



Şoför Sayısı



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

İstasyonlar : Avcılar – Şükrübey – İBB Sosyal Tesisler – Küçükçekmece – Cennet Mah. – Florya – Beşyol – Sefaköy – Yenibosna – Şirinevler – Bahçelievler – İncirli – Zeytinburnu – Merter – Cevizlibağ – Topkapı – Bayrampaşa. Maltepe – Adnan Menderes Bulvarı – Edirnekapi – Ayvansaray – Halıcıoğlu – Okmeydanı – Darulaceze – Okmeydanı Hastane – Çağlayan – Mecidiyeköy – Zincirlikuyu.

İstasyonlar : Edirnekapi – Ayvansaray – Halıcıoğlu – Okmeydanı – Darulaceze – Okmeydanı Hastane – Çağlayan – Mecidiyeköy – Zincirlikuyu – Boğaziçi Köprüsü – Burhaniye – Altunizade – Acıbadem – Uzunçayır – Fikirtepe – Söğütlüçeşme.

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

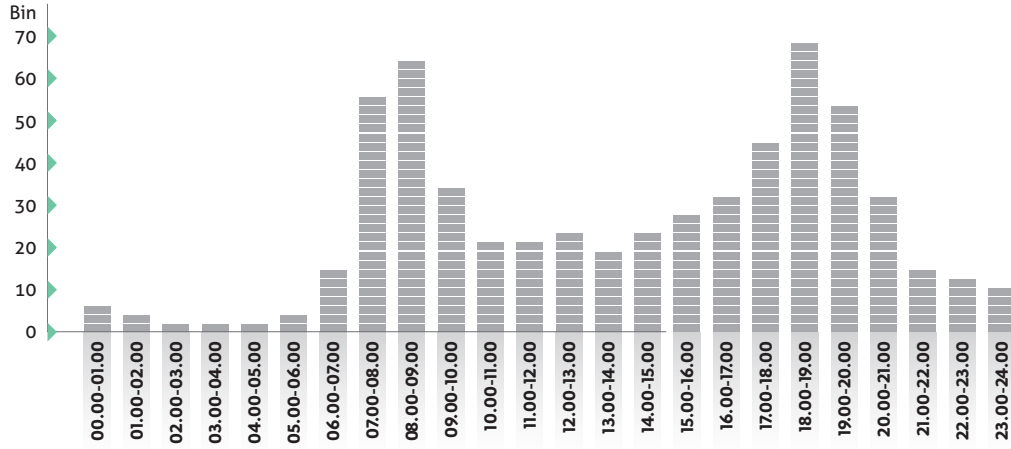
3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

■ 4- 34G Avcılar-Söğütlüçeşme Hat Bilgileri:

Araç Sayısı : 5
Sefer Süresi :126 dk
Sefer Aralığı : 30 dakika 1 servis
Yolcu Kapasitesi : 25.000 yolculuk/gün
İstasyon Sayısı : 34

İstasyonlar : Avcılar - Şükrübey - İBB Sosyal Tesisler - Küçükçekmece - Cennet Mah. - Florya - Beşyol - Sefaköy - Yenibosna - Şirinevler - Bahçelievler - İncirli - Zeytinburnu - Merter - Cevizlibağ - Topkapı - Bayrampaşa. Maltepe - Adnan Menderes Bulvarı - Edirnekapi - Ayvansaray - Halıcıoğlu - Okmeydanı - Darulaceze - Okmeydanı Hastane - Çağlayan - Mecidiyeköy - Zincirlikuyu - Boğaziçi Köprüsü - Burhaniye - Altunizade - Acıbadem - Uzunçayır - Fikirtepe - Söğütlüçeşme.

Günlük Saat Bazlı Yolculuklar



Metrobüs ile Entegrasyon Durumu:

- Küçükçekmece'de Sirkeci - Halkalı Banliyösü ile
- Yenibosna - Kuleli 'de Aksaray - Havaalanı Hafif Metrosu ile
- Şirinevler'de Aksaray-Havaalanı Hafif Metrosu ile
- İncirli - Ömür'de Aksaray - Havaalanı Hafif Metrosu ile
- Zeytinburnu'nda Aksaray - Havaalanı Hafif Metrosu ile
- Zeytinburnu - Güngören - Bağcılar da Zeytinburnu - Kabataş Tramvayları ile
- Cevizlibağ 'da Zeytinburnu - Kabataş Tramvayı ile
- Edirnekapi'da Sultançiftliği - Edirnekapi Tramvayı ile
- Mecidiyeköy'de 4. Levent - Taksim Metrosu ile.
- Uzunçayır 'da Kadıköy - Kartal Metrosu ile
- Söğütlüçeşme 'de Haydarpaşa - Gebze Banliyösü ile.



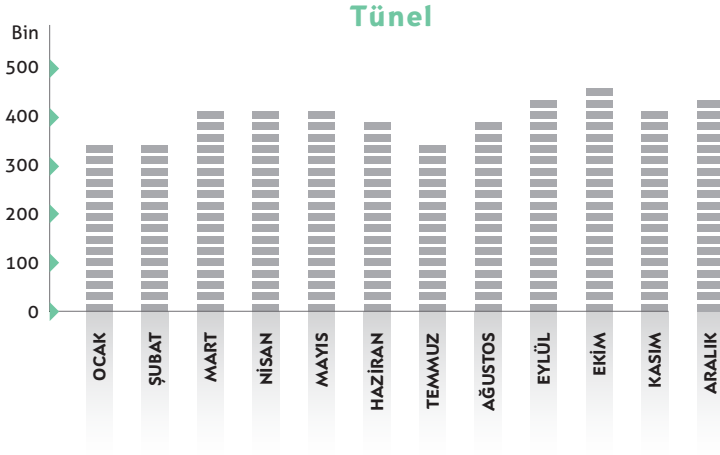
■ Metrobüs, Almanya'nın Leipzig kentinde düzenlenen "Uluslararası Taşımacılık Forumu 2011 Taşımacılık Zirvesi'nde Ulaşım başarı jüri özel ödülüne layık görüldü

■ Uluslar arası Toplu Taşıma Birliği(UİTP) tarafından Dubai'de düzenlenen 59. Dünya Toplu Taşıma Kongresinde, Metrobüs Projesiyle Toplu Taşımanın Özendirilmesi ve artırılmasına yaptığı katkı nedeniyle İETT'ye bölgesel alanda Modal Shift (Toplu Taşımaya yönlendiren en İyi Toplu Ulaşım Modeli) ödülü verildi.

RAYLI ULAŞIM HİZMETLERİ

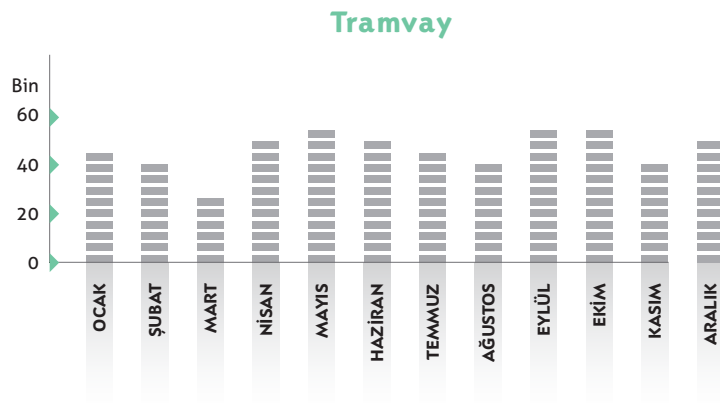


Karaköy-Beyoğlu arasında 2 araç ile hizmet veren Tünel 573 m. uzunluğundadır. 2011 yılında 4.551.985 yolcuya hizmet vermiştir.



Tünel Taksim arasında 3 araç ile hizmet veren nostaljik tramvay hattı 1.640 m hat uzunluğundadır.

2011 yılında nostaljik tramvayda 575.959 yolcuya hizmet verilmiştir.



OTOGAR - BAĞCILAR - OLİMPİYAT KÖY RAYLI SİSTEM İNŞAATI

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.

İETT tarafından inşa edilen ve Belediye iştiraklerinden İstanbul Ulaşım A.Ş tarafından işletilen 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.

Hattın son aşamasında kuzey yönünde Mescid-i Selam sonrasında Habibler istasyonu planlanmaktadır.

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.

HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER

BİLGİ İŞLEM ALTYAPI FAALİYETLERİ

(İETT Araç Takip ve Yolcu Bilgilendirme Sistemi)

AkYolbil, filo izleme, yönlendirme ve yolcu bilgilendirme sistemidir.

AkYolbil projesiyle, İETT'nin hizmet verdiği toplu ulaşım araçlarının konumları / coğrafi koordinatları (GPS verisi olarak) kayıt altına alınmaktadır. Anlık olarak takip edilen filodaki araçların konum bilgisi sayesinde:

1. Araç içindeki ve duraklardaki yolcuların aracın konumu hakkında bilgilendirilmesi yapılabilmektedir.
2. Sefer planını aksatabilecek durumlarda, filonun merkezden anında yönetimi sağlanabilmektedir.
3. Sefer görevlendirmelerinde yapılacak değişiklikler yolculara anlık olarak aktarılabilmektedir.
4. Geçmişte oluşan trafik verisi sayesinde yolculara bekledikleri aracın tahmini geliş süresi bildirilebilmektedir.
5. Akıllı duraklarda gösterilen otobüs geliş süreleri, aynı duraktan geçen diğer otobüslerin geliş süreleri ve geç kalıp kalmama durumları göz önünde bulundurularak sürekli olarak güncellenmektedir. Böylelikle yolcu akıllı ekranda her zaman gerçek geliş süresini görebilmektedir.

YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

15.02.2012 - Çarşamba

13:45:04

YAVUZSELİM

İSİM	HAFT NO	BİLGİLER	Geliş Süresi	Sekiz Süresi
A-395	37Y	A-395	1 Dk	
A-432	36A	A-432	2 Dk	
A-398	336E	A-398	7 Dk	
99-128	87	99-128	9 Dk	
87-128	38E	87-128	10 Dk	
A-428	37E	A-428	10 Dk	
B-999	38B	B-999	12 Dk	
B-999	39Y	B-999	12 Dk	
99-128	28	99-128	14 Dk	
B-122	87	B-122	14 Dk	

Yavuzselim Belediyesi
Tic. Sic. No: 150900/000

YOLCU BİLGİLENDİRME

- Web tabanlı yolculuk planlama sistemi
- Çağrı Merkezi
- Hat ve durak bilgisi sorgulama
- Akıllı Durak
- Duraklarda gelecek araçların geliş zamanı
- Akıllı Otobüs
- Otobüs içerisinde, gelen durakların sesli ve görüntülü olarak bilgilendirilmesi



FİLO İZLEME SİSTEMİ

- Araçların gerek harita, gerekse bir hat topolojisi üzerinde gerçek zamanlı izlenmesi
- 20 saniyelik aralıklarla konum-hız verisi ve Km bilgisi alınması
- Filonun gerçek zamanlı elektronik olarak yönetilmesi
- Aracın seyir halindeyken önündeki duraklara varış süresinin hesaplanabilmesi
- Güzergâhlarının / görevlerinin ihtiyaca göre değiştirilebilmesi
- Acil durum ihtiyaçlarının otomasyona dâhil edilmesi



ELEKTRONİK ÜCRET TOPLAMA SİSTEMİ

- Akıllı Kart tabanlı ücret toplama sistemi
- Tüm toplu taşıma araçlarıyla bilet entegrasyonu
- Konum bazlı ücret toplama sistemi
- Bölgesel ücretlendirme



ÇAĞRI MERKEZİ

- İETT Çağrı Merkezi, yılın 365 günü 07.00-23.00 saatleri arasında yolcularımıza hizmet vermektedir.

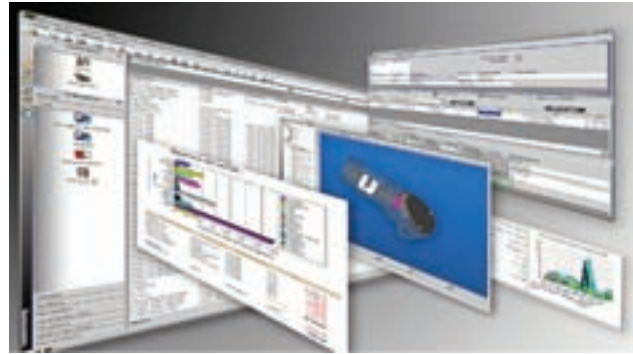
İETT Çağrı Merkezi 01 Ağustos 2011 tarihinde 10 müşteri temsilcisi ve 1 takım lideri ile faaliyete geçmiştir. İETT Çağrı Merkezi'nin kuruluş amacı, yolcularımızın hizmetlerimiz hakkındaki görüş ve önerilerini almaktır. Bu görüş ve öneriler doğrultusunda hizmetlerimizin kalitesinin artırılması hedeflenmektedir. 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.

İETT Çağrı Merkezinde yolcularımızın %80'inin ilk 20 saniye içerisinde müşteri temsilcilerine ulaşabilmesi hedeflenmektedir. Bu doğrultuda vardiya planı çıkartılmakta ve kadro planlaması yapılmaktadır.



- IP Tabanlı Sistem Santrali (AVAYA ACM)
- 50 Agent Kapasiteli
- Çağrı Yönetim Sistemi (CMS)
- Ses Kayıt Sistemi
- Voice Portal (Online seyahat kartı sorgulama)
- Bilgisayar-Telefon Entegrasyonu (CTI)



KURUM İÇİ MOBİL UYGULAMALAR

IPad2 tablet PC ile kurum içi yeni teknolojik bir mobil uygulama geliştirildi;

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

Gerçek ve doğru, anlık rapor ve bilgiler sunulmaktadır.



PKDS SİSTEMİNİN YENİLENMESİ

- Kurumdaki personel kartları İstanbul Kart uyumlu hale getirildi.
- Tüm PKDS okuyucuları yeni teknolojik ürünlerle değiştirildi.
- Bu kapsamda 10.000 istanbul kart, 200 kart okuyucu değiştirildi.



OFİS PRİNER YAPILANMASI



- Kurumda bulunan kişisel masaüstü yazıcı yapısından merkezi yazıcı yapısına geçiş sağlandı
- 500 eski ve kişisel printer yerine
- 220 yeni ofis tipi network printer yapısına geçiş sağlandı.
- Bakım maliyetleri düşürüldü.
- Toner ve kartuş maliyetleri düşürüldü
- Orta bakım ve destek hizmeti daha hızlı ve verimli sunulmaya başlandı.

STOK TAKİP VE BARKOD PROJESİ

Ambarlardaki stok yönetimi, barkod uygulamaları ve mobilizasyonu ile sağlıklı, hızlı ve hatasız bir şekilde sağlanmıştır. Bu proje ile elektronik talep uygulaması ile birlikte devreye alınmıştır.



SAYISAL SANTRAL SİSTEMİ

- İdaremiz telefon santralleri gelişen teknolojiye bağlı olarak değiştirilmiştir. Böylece iç network sağlanması ve kurum içi lokasyon görüşmelerinin dahili olarak yapılması kurum içi iletişim maliyetlerini en aza indirmiştir..
- Faks Hatları İptal Edildi

DİĞER UYGULAMALAR

- Garajlara Sistem Odaları Kuruldu
- Kesintisiz Güç Kaynağı ve Sunucu Kabini Temin edildi
- Ambarlarda Barkot Uygulama İşi yapıldı.
- PKDS sistemi İstanbul kart uyumlu hale getirildi.
- Sistem odasına 2 adet yeni sunucu alındı.
- Anti virüs lisansı yenilendi.
- Akyolbil sistem odası iklimlendirme projesi yapıldı.
- Metrobüs durak ve Genel Müdürlük asansörlerine İstanbul kart okuyucu sistemi takıldı.
- Kurum Mobil uygulama projesi yapıldı.
- Akyolbil sunucu sistemleri bakım anlaşması yapıldı.
- Sayısal Haberleşme Sistemi kuruldu
- Çağrı Merkezi Elektronik alt yapısı tesis edildi.
- Araç İçi Kamera Sistemi Kurulumu yapıldı
- Avcılar İstanbul Bölgesi Kese Dolum ve Tahsilât Binası Görüntülü Çevre Güvenlik Sistemi Kurulumu yapıldı
- Motor Yenileme Fiber Optik Kablo Altyapı Sistemi Kurulumu yapıldı
- Metrobüs Hattı Beş yol İstasyonu FO Ağ Bağlantı Kurulumu yapıldı.

FİZİKİ KAYNAKLARIN İYİLEŞTİRİLMESİ

HİZMET BİNALARI VE GARAJLARIN MODERNİZASYONU

Garajlarımıza arıtma tesisleri kurularak yıkamada kullanılan atık sular arıtılarak tekrar kullanılabilir duruma getirilmiştir.

Garajlarımıza Atık Depolama Sahaları yapılmış olup garajlardaki tehlikeli atıkların ayrı ayrı depolanması sağlanmıştır.



Kadıköy Rıhtım - Söğütlüçeşme'ye özel cephe tasarımı prefabrik binalar yapılmıştır.

Kağıthane Konferans Salonu yenilenmiştir.



Engelli erişimi ile ilgili eksikliklerin tamamlanması çalışmalarına başlanılmış olup hizmet binaları ve garajlarımızda çalışmalar devam etmektedir



EYS kapsamında garajlarımızda tespit edilen eksiklikler giderilmiş, çevre, kalite, iş ve işçi sağlığı bakımından gerekli iyileştirmeler yapılmıştır.



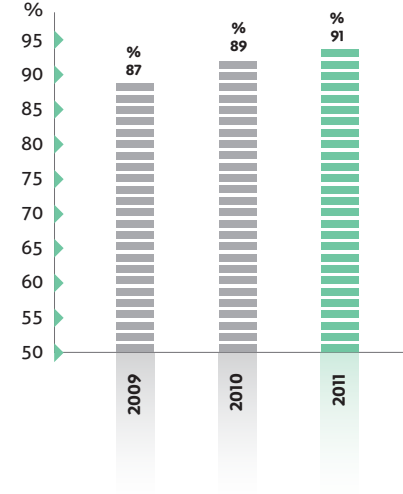
3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

BAKIM ONARIM FAALİYETLERİ

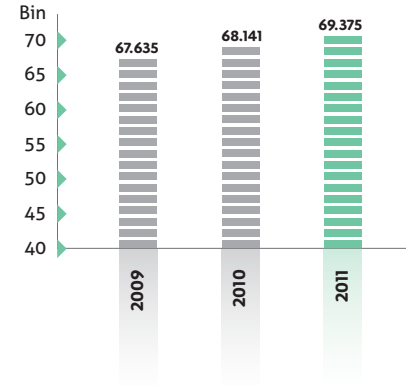
YILLIK FAALİYET KALEMLERİ	TOPLAM
Servise verilen araç sayısı	792.363
Servis yedeği	84.024
Bakımdaki araç sayısı	12.050
Parça bekleyen araç sayısı	9.434
100 km harcanan yakıt	51,58
Yıllık motor yağı (bakım+revizyon) lt	410.383
Yıllık şanzıman diferansiyel yağı (lt)	93.630
Yıllık direksiyon yağı (lt)	12.224
Yıllık özel antifriz (lt)	114.739
Yıllık süper antifriz (lt)	213.627
Yıllık hidrolik yağı (lt)	3.680
Yıllık gres yağı (lt)	14.633
Doğalgaz tüketimi (m3)	172.816
Yenilenen motor adedi	468
Değişen enjektör adedi	1.202
Değişen mazot pompası adedi	450
Eksoz emisyon kontrol adedi	1.226
Adblue (lt)	691.749
Karasörde bekleyen (günlük hasarlı dahil)	11.607
Yıllık yol ustası arıza adedi	19.613
Yıllık yer ustası arıza adedi	13.839
Yıllık antre adedi	12.534
Yıllık hasar bedeli (3.şahıs+biz bize)	4.134.054,40 TL
Yıllık hasar adedi (3.şahıs+biz bize)	100.930



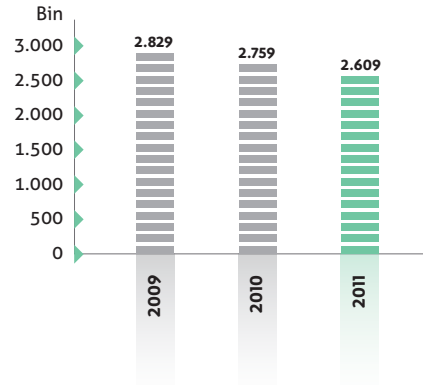
Servis Oranı



Araç Başı Yıllık Km



Yıllara Göre Araç Sayısı



2609 araçlık filomuzda 325 adet MAN marka, 930 adet İKARUS marka olmak üzere toplam 1255 adet otobüs ekonomik ömrünü tamamlamış durumdadır.

2011 yılında 221 adet körüklü tip, 279 adet de solo tip olmak üzere toplam 500 adet dizel yakıtlı otobüs İETT tarafından ihale edilmiştir. Solo tip otobüsler için BMC firması ile körüklü tip otobüsler için Mercedes Benz firması ile Sözleşme yapılmıştır. Garanti süresi 5 yıl olup garanti sınırsız kilometre içindir. Ayrıca 10 yıl paslanmazlık garantisi vardır. Garanti kapsamında yüklenicinin üstlendiği başlıca konular aşağıdaki gibidir :

- Araç bakım onarımları
- Her türlü yedek parça temini ve montajı
- Yağ, antifriz vb. tüm sıvıların temini ve ikmali
- Lastik temini ve değişimi
- Araç temizliği ve hijyeni
- Araçların garaj içerisine park edilmesi ve manevra şoförlüğü
- Garaj içerisindeki her türlü işletme giderleri (elektrik, su, doğalgaz vb..)
- 500 adet aracın teslimatı partiler halinde 2012 yılı içinde üreticiler tarafından teslimi gerçekleşecek olup araçların gelmesi ile birlikte filomuzdaki eski araçlar hurdaya ayrılacaktır.



Alımı yapılan araçların başlıca özellikleri şu şekildedir;

- Otobüsler için Avrupa Birliğinde kullanılan son versiyon standartlara göre üretilmektedir.
- İstanbul halkının seçtiği sarı renkli beyaz damalı olacaktır.
- Körüklü otobüsler 150, solo otobüsler 101 yolcu kapasiteli olacaktır.
- Otobüsler tam erişilebilir olacaktır.
- Her araç içinde ve dışında kamera ve en az 5 gün kayıt saklayabilen güvenlik sistemi olacaktır.
- Her araçta yolcu bilgilendirme ekranı ile iç ve dış anons sistemi olacaktır.
- Otobüslerde yoğun yolcu durumunu karşılayabilecek kapasite ve özellikte klimalar kullanılacaktır.
- Motor bölgesinde otomatik yangın algılama ve söndürme sistemi vardır.

DİZEL OTOBÜSLERİN %100 CNG'YE DÖNÜŞTÜRÜLMESİ

- **CNG Yakıt kullanımı ile çevreye daha az zarar veren düşük emisyon değerleri elde edilmiştir.**



- **16 adet otobüsün CNG yakıtlı araca dönüşümü ile yıllık yaklaşık 450.000 TL yakıt tasarrufu sağlanmıştır.**

2010 yılında başlayan, filomuzdaki İKARUS ve MAN marka araçların yüzde yüz CNG (sıkıştırılmış doğalgaz) kullanan motorlara dönüşümü projesiyle beraber 16 adet otobüsün dönüşümü tamamlanmıştır.

16 adet İKARUS marka aracımızın %100 CNG'ye dönüştürülmesi pilot uygulama olarak yapılmıştır. Bu uygulamadan verim alındığı için 2012 yılında 100 adet aracın daha CNG'ye dönüştürülmesi planlanmaktadır.

YATIRIM TÜRÜ	GERİ DÖNÜŞÜM SÜRESİ
Yeni CNG Araç Alımı	2,5 YIL
Dizel CNG Dönüşümü	6-9 AY

249 Adet Otobüse Klima Takılması

Mercedes O-345 marka 249 adet otobüse, Kurumumuzun stratejik amaçlarına uygun olarak 'Sürüş ve konfor' gereği klima takıldı. Filo yenileme faaliyetleri tamamlandığında hizmet veren araçlarımızın tamamı klimalı olacaktır.



Otobüslerimizin Tam Erişilebilir Hale Getirilmesi

- Engellilerin otobüslerimizi kullanabilmeleri için prototip özürlü rampası çalışması projesi tamamlanmış olup 575 adet basamaklı aracımız için uygulama başlatılmıştır.
- Ayrıca Özel Halk Otobüslerinin de Erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi için ÖHO temsilcileri ve İBB Erişilebilirlik Koordinatörlüğü ile koordineli olarak çalışmalar devam etmektedir.

Eco-Driving (Güvenli Sürüş) Sistemi Kurulumu

- Araçtan alınan anlık bilgilerin (Ani ivmelenme, ani frenleme, aşırı hız, uzun süreli rölanti bilgileri v.b.) değerlendirilmesi .
- Elde edilen verilere göre şoförlere ekonomik ve ileri sürüş teknikleri eğitimi verilmesi.
- Güvenli ,konforlu ve ekonomik seyahat.
- Metrobüs Hattında çalışan otobüslerimize Eco-Driving sistemi kurulmuş olup %5'lik bir akaryakıt tasarrufu öngörülmektedir



Motor ve Şanzıman Testleri

- Motor yenileme Fabrikasında her türlü Motor, Otomatik Şanzıman, bağlı ünitelerin (mazot pompa, hava kompresörü v.s.) yenileme ve test işlemleri gerçekleştirilmektedir.
- Uluslararası know-how kabiliyetine sahip test ünitelerimizde malzeme, emisyon ve yakıt tasarrufu deneme çalışmaları da yapılmakta olup yeni hazırlanan Test Prosedürü ile İdaremize ilave gelir sağlanması planlanmaktadır.



Tamir Bakım Çekici ve Kurtarıcı Hizmetleri

Daha önceden yolda kalan araçlar için tamir bakım onarım müdahaleleri, 'Bakım-İmdat Otosu'na çevrilmiş İETT otobüsleriyle yapılmaktaydı.

2011 yılı itibarıyla tüm hatlar için yolda kalan veya arızalanan araçlar için acil müdahale hizmetleri ihtiyacı hizmet alımı yolu ile karşılanmaktadır.

Acil Müdahale Yönetimi Sistemi

- Yolda acil müdahale gerektiren araçlara en kısa sürede müdahale etmek amacıyla İstanbul'un belli yerlerinde konuşlanmış 28 adet Acil Müdahale Aracı bulunmaktadır.
- Acil müdahale ekiplerimiz 24 saat hizmet vermektedir.



- Yeni araçlarla olaylara müdahale süresi kısalmış ve daha etkin çözüm imkanları sağlanırken bu faaliyetler daha düşük personel ve yakıt maliyetleriyle karşılanır duruma getirilmiştir

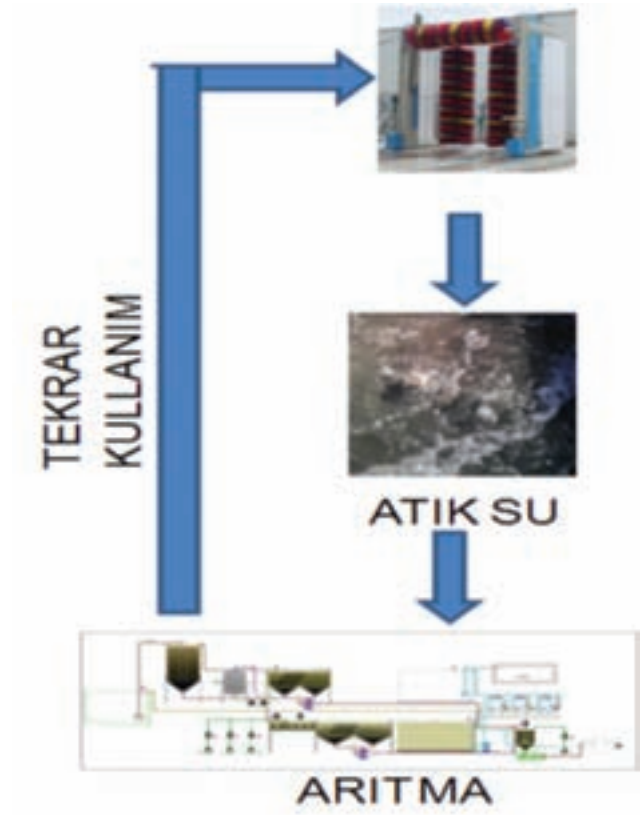
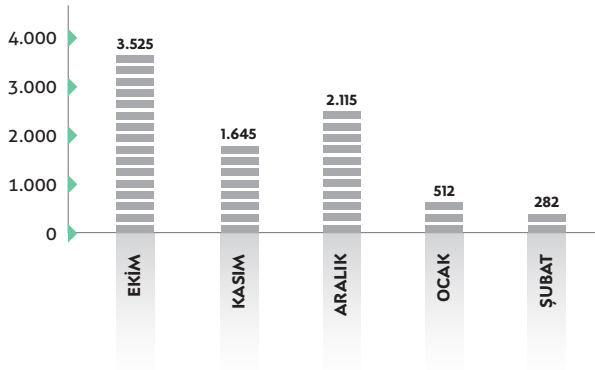
ARAÇLAR	ANADOLU	AVRUPA	METROBÜS	TOPLAM
Acil Müdahale Aracı	5	7	2	14
Çekici Aracı	2	3	6	11
Lastik Değişim Aracı	1	2	-	3
TOPLAM	8	12	8	28



Atık Suların Arıtılarak Tekrar Kullanılması

Garajlarımızda verim ve kaliteyi artırmak, çalışma ortamını temiz, düzenli ve sağlıklı olmasını sağlamak amacıyla pilot garaj olarak Ayazağa Garajında 55 faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

■ **Garajlarımızda atık sular arıtılarak tekrar kullanılmaya başlandı. Edirnekapi Garajı'nda arıtma işleminden önce aylık su tüketimi 2483 m³ iken arıtmadan sonra ortalama 397 m³ olmuştur. %84 oranında su tasarrufu sağlanmıştır.**



Bakım Hangarlarındaki İyileştirmeler

Bakım hangarlarında kaynak gazları için akrobat sistemi kurulması ve kampana balata çakma bölümünde 15 adet seyyar aspiratör alınması işi gerçekleştirilmiştir.

Uyarı İşaretlerinin Revizesi

Garaj içerisinde yürüme ve forklift yolları tanımlanarak kanal kenarlarına düşmeyi önleyici uyarı işaretleri konulmuştur.

Gaz Kaçak Sensörleri Konulması

Garaj müdürlüklerinde kazan daireleri gibi ilgili yerlere gaz kaçak sensörlerinin konulması gerçekleştirilmiştir.

Platform ve Emniyet Halatı Temini

Otobüs üzerinde yapılan bakım çalışmaları için platform temini gerçekleştirilmiştir. Oto elektrik ve karoser hane bölümlerinde otobüs üzerinde çalışmalarda kullanmak üzere çelik emniyet halatı temin edilmiştir. Garajların ihtiyaç duyulan birimlerinde yüksekte çalışmada kullanılmak üzere yatay yaşam hattı montajı yapılmıştır.

Basınçlı Kapların Testleri

Tüm basınçlı kapların iş güvenliği ve işçi sağlığı yönetmelikleri gereği testleri ve periyodik bakımları gerçekleştirilmiştir.

Arıtma Tesisleri

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü İSKİ Atık suların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği Madde 11 e göre garajlarda gerçekleştirilen otobüs bakım işlemlerinden kaynaklanan atık sular Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı olmadan kanalizasyona deşarj edilememektedir.

2011 Ağustos ayında atık su arıtma tesislerinin profesyonel olarak işletilmesi amacı ile ihaleye çıkılmış olup 6 aylık hizmet alımı yapılmıştır.

9 adet garaj şube müdürlüğünde 6 adet kimyasal atık su arıtma tesisi 3 adet fiziksel atık su arıtma tesisi bulunmaktadır. 6 adet garajda arıtılan atık sular tekrar kullanılmaktadır. 8 garajda DKKR mevcuttur.

Tehlikeli Atıkların Depolanması ve Bertaraf

- Elektronik atıkların bertarafı için ihale gerçekleştirilmiştir.
- Tüm garajlarda tehlikeli atık geçici depolama sahası inşa edildi. Tüm tehlikeli atıklar ayrıştırılarak tehlikeli atık sahasında lisanslı taşıma ve bertaraf firmalarına teslim edilmek üzere geçici depolanmaya başlandı.
- Tıbbi atıkların Belediye ile anlaşarak bertaraf edilmesi gerçekleştirilmiştir.
- Yunus garajında rogarda biriken yağ atıklarının varillerde depolanarak Hasanpaşa Garajı arıtma tesisine gönderilmesi sağlanmıştır.
- Atık konteynırlarının temini, tanımlanması ve yerleştirilmesi gerçekleştirilmiştir.
- Cam atıklar garaj sahasında özel konteynırlarda depolanmakta olup geri kazanım için kullanılıyor.

Elektrik Panoları

Elektrik panolarına topraklama yapıldı, gereken panolar değiştirildi, panolara kitleme sistemi yapıldı, panolar üzerine uyarı etiketleri yapıştırıldı, panoların iç yerleşim şemaları oluşturuldu, panoların kodlaması yapıldı, pano önlerine paspas konuldu.

Emisyon Cihazları ve Ölçümleri

Emisyon ölçümlerinin periyodik olarak kendi bünyemizde yapılması için gerekli izinler alınmış olup mobil egzoz emisyon cihazları temin edilmiştir.

Madeni Yağ ve Antifriz Besleme Otomasyonunun Kurulması

Madeni yağ ve antifriz besleme otomasyonu sisteminin ilk kurulumu Ayazağa Garajında gerçekleştirildi.

Hazneli Paletler

Madeni yağ ve kimyasalların altına hazneli paletlerin konulması gerçekleştirilmiştir.

Parçaların Yıkınması

Yıkama makinesiyle parça yıkamaları gerçekleştirilmeye başlanmıştır.

İSKİ'ye Su Analizleri

İSKİ'ye periyodik olarak su analizleri yaptırılmaktadır.

Personel Eğitimleri

Tüm çalışanların tehlikeli atıkların kontrolü yönetmeliği ile atık ayrıştırma sistemiyle ilgili eğitimler verilmiştir.

Teknik personel İSG (İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı) eğitimleri alarak C sınıfı iş güvenliği uzmanlığı belgesi almıştır.

Aydınlatma Sistemi

Hangar aydınlatmaları ve kanal aydınlatmalarının verimliliğinin artırılarak, istenilen ışıık şiddetine ulaşılması ve enerji tasarrufu sağlanması için Ayazağa Garajında ihale yapıldı ve uygulama başladı. Diğer garajlarda da ihale hazırlıkları devam ediyor.

Egzoz Emisyon Ölçüm Yetki Belgesi

Hasanpaşa Garaj Şube Müdürlüğü için İl Çevre ve Orman Müdürlüğü'nden egzoz emisyon ölçüm yetki belgesi alındı. Bu belgeyle yasal zorunluluğumuz olan egzoz pulunu kendimiz kesebileceğiz. Diğer garajlarımız için çalışmalar sürmektedir.



Hizmet Yeterlilik Belgesi

Tüm Garajlarımız için TS 12047 standartlarının karşılığı olarak TSE (Türk Standartları Enstitüsü)'den hizmet yeterlilik belgesi alındı.

Garajlarımıza Merkezi Yağlama Sistemi Kurulması

Ekonomik ömrünü tamamlamış mevcut sistem yenilenerek arızalardan kaynaklanan gereksiz iş gücü kayıpları düşürülmüş ve çevreye zararlı yağ sızıntılarının önüne geçilmiştir.

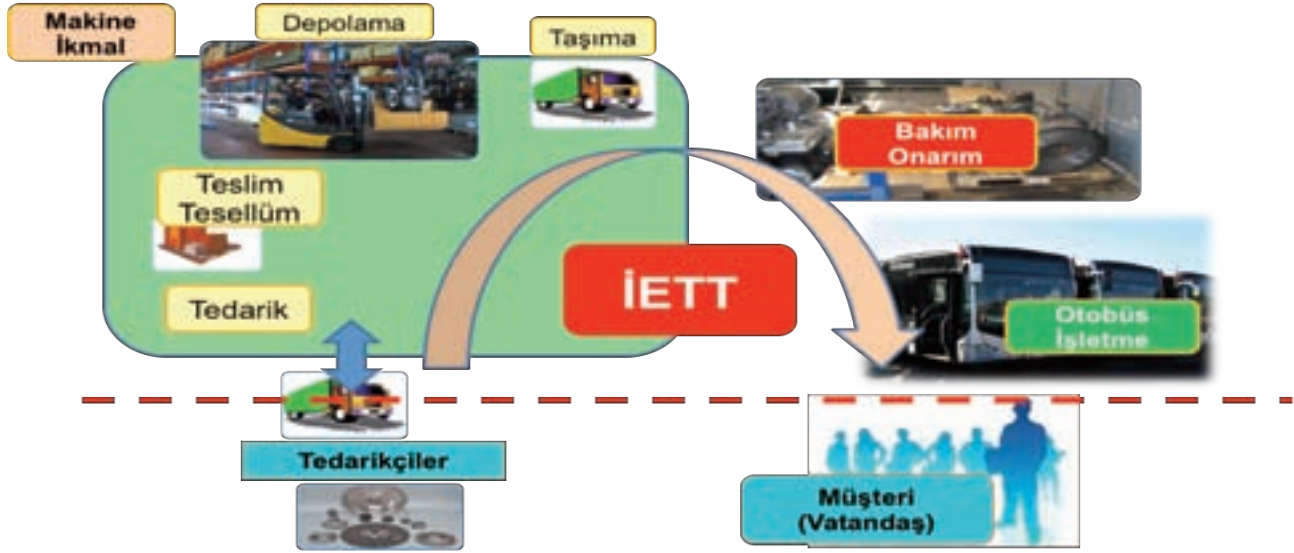
Bakım Kanallarında Egzoz Tahliye Sistemi

Araçlarımızın bakım onarım esnasında kapalı alanda çalışması gereken durumlarda işçilerimizin egzoz gazından etkilenmemesi için İş Sağlığı ve Güvenliği standartlarına uygun tahliye sistemleri kurulmuştur.

MALZEME TEDARİK YÖNETİMİ

İşletme birimlerinin yedek parça ve diğer ihtiyaçlarını karşılamak üzere her türlü Ürün, Hizmet ve Bilgi Akışının

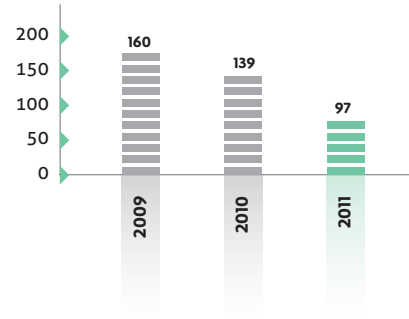
planlanması, uygulanması, taşınması, depolanması ve izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.



Yıllık Terminli alım modeli

Alımlar malzeme ihtiyaç planı ve yıllık termin planlarına göre yapılarak ortalama 4 ay olan tedarik süreleri 20 güne düşürülmüştür. Yıllık terminli ihale ile balata, adblue, süspansiyon körüğü malzemelerinde yıllık toplam 212.979 TL tasarruf sağlanmıştır

Yıllık İhale Sayısı



Ana kaynaktan tedarik ve yerleştirme

Yerleştirme çalışmaları kapsamında 818 kalem yerleştirilerek 2011 yılı itibarıyla 5.6 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

Stok ve tedarik maliyetini asgariye indirmek için yerleştirme çalışmaları yapılmaktadır. MAN ve İKARUS marka araçlarımıza orijinal yedek parça temin edilemediğinden, yerli üreticilerle yapılan çalışmalar neticesinde araçların % 95 malzemesi yerleştirilmiştir.

Filomuza en son katılan yüksek elektronik donanımlı araçların orijinal yedek parçaları çok pahalı olduğundan, yerleştirme çalışmaları başlatılmış ve yerli üreticilerle yapılan çalışmalar neticesinde 2011 yılında 52 kalem malzeme yerleştirilmiştir.

YIL	SAĞLANAN TASARRUF	YERLİLEŞTİRİLEN ÜRÜN SAYISI
2009	4.744.501,23 TL	763
2010	5.016.072,58 TL	796
2011	5.600.054,58 TL	818

Ürün Garanti ve Kalite Standartlarının İyileştirilmesi

Geliştirilmiş teknik şartname ile; Malzeme garantisi süresi 2 yıla çıkarılmıştır. TS 16949, ISO 9001 kalite sistem belgeli tedarikçilerden Kalite-fiyat dengesi gözetilerek araç orijinali malzeme temini sağlanmıştır.

Stok Kontrol Faaliyetleri

Dar Koridor Raf Uygulaması ile depo kullanım alanında % 75 artmış 3.000.000 TL' lik yeni depo yatırımına ihtiyaç kalmamıştır.

Stok Yazılımı İyileştirmeleri

- Barkod entegrasyonu ve Parti Takibi
- Elektronik talep modülü kullanımı



Atıl stokların değerlendirilmesi

52 adet MJT marka çift katlı otobüsün geçici çalışma ruhsatı ile kiralanması işi kapsamında 1.066.363 TL tutarındaki yedek parça yüklenicilere satılarak stoktan çıkarılmıştır.

Akaryakıt Tüketimleri

Akaryakıt tüketimlerimiz kullandığımız tank-pompa otomasyon sistemi ile 24 saat izlenmektedir.

YIL	MİKTAR (LİTRE)
2009	97.403.016
2010	97.321.211
2011	93.550.163

01-1	Motorin - 3.000 1.000	02-1	Motorin - 3.000 1.000
ARAC BAKIM ONARM. D. BAS		ANADOLU	
34U57178Y		85189	
68.16 TL		481.47 TL	
22.13 LT		156.32 LT	
04-1	Motorin - 3.000 1.000	05-1	Motorin - 3.000 1.000
ANADOLU		ANADOLU	
2006113		2006280	
258.57 TL		329.25 TL	
83.95 LT		106.90 LT	

Lojistik Hizmetinin Outsource Edilmesi

Merkez ambardan garajlarda bulunan destek ambarlarına malzeme sevkiyatı otobüsler yerine lojistik hizmet alımı yoluyla yapılmaya başlandı.

■ Eski uygulamada 20 araç ve 40 personel ile sağlanan hizmet yeni uygulamada 3 araç ve 6 personel ile gerçekleştirilerek % 77 tasarruf sağlanmıştır



Kurumsal Karbon Ayak İzinin Hesaplanması

Proje Kapsamında;

- İETT akaryakıt ve diğer enerji tüketimlerinin tespiti
- Bu tüketimlerin neden olduğu sera gazı emisyonu hesabı
- Somut projeler ile karbon emisyonu azaltım hedeflerinin belirlenmesi
- Karbon emisyonu azaltım miktarları üzerinden karbon kredisi kazanımı



Teknik Şartnamelerin Standartlaşması

İhtiyaç duyulan malzemeler için kullanılan teknik şartnameler standartlaştırılarak bu şartnamelerin elektronik ortamda yönetilmesine başlanmıştır. Teknik şartnameler kalite kontrol birimi ve kullanıcı birimlerden alınan geri dönüşler doğrultusunda sürekli güncellenmektedir

Yapılan bu çalışmalarla 122 adet teknik şartname güncellenmiş ve versiyon numarası verilerek, Stok Yazılımına entegre edilmiş ve elektronik ortamdan takip edilebilir hale getirilmiştir.

Satınalma Faaliyetleri

2011 yılında ihalelerimizde kırım oranları;

- Mal alımlarında % 20,
- Hizmet alımlarında % 10,
- Yapım işlerinde % 25 olmak üzere
- Toplamda ortalama % 18 olarak gerçekleşmiştir.
- Hizmet ve mal alımlarında birbirine benzer ihaleler birleştirilerek ihale sayısı azaltılmış ve buna paralel olarak Kamu İhale Kurumuna ve Basın İlan Kurumuna ödenen ilan bedelleri
- 2009 yılında 406.544 TL iken
- 2010 yılında 378.260 TL'ye ve
- 2011 yılında ise 297.528TL'ye indirilerek

%27 tasarruf sağlanmıştır.

İHALE TÜRÜ	DOSYA ADEDİ	YÜZDE	İHALE BEDELİ (TL)
HİZMET	49	26	185.479.130
MAL	131	71	446.910.413
YAPIM	5	3	1.343.782
TOPLAM	185	100	633.733.326

TÜRÜ	DOSYA ADEDİ	YÜZDE	İHALE BEDELİ (TL)	YÜZDE
19. madde açık ihale	154	83,24	519.222.397	81,93
20. madde belli istekliler	0	0,00	0	0,00
21.f madde pazarlık usulü	29	15,68	2.811.929	0,44
21.b madde pazarlık usulü	2	1,08	111.699.000	17,63
TOPLAM	185	100,00	633.733.326	100,00

KURUMSAL PERFORMANSIN ARTIRILMASI

Entegre Yönetim Sistemi (EYS) Kalite Belgeleri

Ekim 2010 tarihinde başlayan Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini kapsayan bir dizi İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı bünyesinde kurulan Kalite ve AR-GE Müdürlüğü öncülüğünde 70 kişilik ekip tarafından yürütülen projenin ilk adımında 25 günlük bir eğitim programı planlanarak, "Kalite Bilinçlendirme ve ISO 9001", "ISO Yönetici Bilgilendirme ve Bilinçlendirme", "ISO 14001 Bilinçlendirme ve Risk Değerlendirme", "Doküman

Hazırlama" ve "OHSAS 18001 Bilinçlendirme ve Risk Değerlendirme" konulu eğitimler verildi.

İETT'nin hizmet kalitesini artırmak ve belgelendirmek amacıyla, insan merkezli, çevreye duyarlı, sürekli iyileştirmeye dayanan bir sistem olan Entegre Yönetim Sistemini (ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi) kurma çalışmaları tamamlanarak belgelerin alınması sağlanmıştır.



İSO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi

- EYS El Kitabı
- 13 Prosedür
- 147 Süreç Kalite Planı
- 250 Performans Kriteri
- 250 Hedef
- 220 Talimat
- Düzeltici Önleyici Faaliyet (DÖF) ile sürekli iyileştirme (10 ayda 1.000'e yakın DÖF) faaliyetleri gerçekleştirildi

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi

- Atıksu arıtma tesisleri
- Katı atık yönetimi
- Atık yağların bertarafı
- Çevre izinleri
- Emisyon ölçüm yetkisi
- Çevre ölçümleri

OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi

- Risk analizleri
- Ağır ve tehlikeli işlerde çalışanların belirlenmesi
- Kişisel Koruyucu Donanımların kullanılması
- İş emniyeti öncelikli çalışma kültürü
- Sağlık kontrolleri
- Portör muayeneleri
- İSG ölçümleri

Tüm Garajlar İçin Servis Hizmet Yeterlilik Belgesi

Bütün garajlarımızda atık su arıtma sistemleri kurularak çalışır duruma getirildi. Atık ayrıştırma yapılarak çevreye daha duyarlı bir sistem kuruldu. Risk analizleri yapılarak çalışanların sağlığı ve güvenliğini tehdit eden bütün

unsurlar tespit edilerek gerekli tedbirlerin alınması sağlandı ve riskler minimize edildi.



ELEKTRONİK KART HİZMETLERİ

İstanbul şehiriçi toplu ulaşımda kullanılan Ak-Bil yerini temassız çalışma özelliğine sahip, yüksek güvenlik içeren, yüksek bellek kapasitesi ile çoklu uygulama ve genişletilebilir yapı sağlayan, kullanım kolaylığı bulunan Şehir Kart konseptine uygun elektronik karta bırakmıştır.

Ayrıca Kullan At biletler ile toplu taşıma sistemini sürekli kullanan müşterilerin taleplerinin karşılanması amaçlanmıştır. Böylece hem müşteri memnuniyeti hemde bilet sistemindeki aksaklıklardan kaynaklanan kayıpların telafisi amaçlanmıştır.

Kartlı sistemin avantajları:

- Kartın temassız çalışma özelliği kullanım kolaylığı sağlar.
- Yolcu kartını cüzdanda taşıyabilir ve kullanabilir.
- Kopyalama ve sahtekârlığa karşı yüksek güvenlik içerir.
- Yüksek bellek kapasitesi çoklu uygulama ve genişletilebilir yapı sağlar.
- Akıllı kartlar yaşamı kolaylaştırmaları ve yeterli güvenlik düzeyine erişmeleri sayesinde yaygın olarak kullanılmaktadır. Kart üzerinden işletilecek, dağıtık her tür uygulamada tercih edilmektedir.

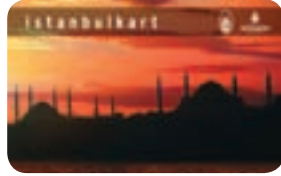
1.5 milyon

4 milyon

2.2 milyon

233 bin

173 bin



Öğrenci
Öğretmen
Sosyal

Mavi
Harcırah
Ticari

Özürlü, Refakatli, Burslu
Öğrenci, EHS Personeli,
EHS Jandarma, EHS,
Zabıta, EHS Polis, Malul,
PTT, TUİK, Sarı Basın, Gazi
- Eşi, Şehit Ailesi, Ordu
Vazife Malülü

6,6 milyon Elektronik Kart
1,5 milyon AKbil
22 milyon Elektronik Bilet

Elektronik Kart Özellikleri

- Antenli temassız kart teknolojisine dayanan bir elektronik bilettir.
- Kullanılan antenli temassız kart teknolojisi Mifare DesFire 4K (2004'te kullanılmaya başlanmıştır) bilet olarak Türkiye'de İLK ve TEK, dünyada 7. uygulamadır.
- Mifare ve eşdeğeri temaslı/temassız akıllı kart teknolojileri 1996'dan beri bilet olarak kullanılmaktadır. DesFire teknolojisi ise birbirinden bağımsız çoklu uygulama desteği ve sağladığı yüksek güvenlik özellikleri açısından diğer kartlardan üstündür.
- İstanbul'daki toplu taşıma yapan şirket sayısı (12 adet) ve işletmelere özel ücretlendirme seçenekleri (abonman, farklı tarifeler, aktarma özelliği, öğrenci indirim, özürlü geçiş, saat bazlı indirim, mesafe bazlı ücretlendirme) göz önüne alındığında "Temassız Yüklenebilir Kart" Türkiye'de İLK ve TEK ve dünyada da ilk sıralarda yer almıştır.
- Aynı bileti birden fazla yolcunun kullanabilmesi için iki yaklaştırma arasında 3-4 sn beklemek ve bileti okuyucuya tekrar yaklaştırmak gerekir.
- Biletinizi okuyucuya sürekli yaklaşık tuttuğunuzda bilet değeri ardı ardına düşmez.
- Bozulan AKBİL yerine isteyene AKBİL, isteyene "Temassız Yüklenebilir Kart" verilecektir.
- Yeni geçiş makinelerinde "Temassız Yüklenebilir Kart" ve beşiBiryerde dışındaki temassız kartların kullanılması halinde ekranda "Geçersiz kart" hata mesajı çıkar.
- "Temassız Yüklenebilir Kart" TPE tarafından onaylanmış tescilli bir markadır.

"KULLAN AT" ELEKTRONİK BİLETLER

Toplu taşımada AKBİL ve İSTANBULKART dışındaki geçişler Elektronik Ücret Toplama Sistemi'ne kaydedilemez. Böylece toplu taşıma hizmeti sunan işletmelerin (İDO, İETT, ÖHO, vs.) geçiş sayılarını takip etmeleri mümkün olmaz. Kullan at biletli geçişler de kayıt altına alındığı için hizmetlerini geçiş istatistiklerine göre ölçebiliyor ve iyileştirebiliyorlar. Bunun yanı sıra, yolcu geçişlerinin daha hızlı ve doğru tespit edilmesi ile, toplu taşıma tarifelerinin daha doğru değerlere göre düzenlenebilmesi de mümkün olmaktadır. Kullan At biletleri ile on geç, beş geç, iki geç ve tek geç olmak üzere kullanıcıya çeşitli seçenekler sunulmaktadır.

23 bin**15,6 milyon****217 bin****6 milyon****11****Seyahat Kartı Bürosu**

KART KİŞİSELLEŞTİRME

1.400
Bayi

KONTÖR YÜKLEME VE KART SATIŞ

**180****Otomatik Satış Makinesi**

KONTÖR YÜKLEME

72 Kurumu Kurumsal Bilet Bayiliği verildi.

62 adet biletmatik daha İstanbulluların hizmetine sunuldu.



3 Adet Seyahat Kartı Bürosu 11 Adete çıkarıldı. Cumartesi günleri de hizmet vermeye başlandı.

3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ



Akbil - İstanbulkart dönüşümü yapıldı

- Ekonomik kullanım ömrünü dolduran Akbillerin değiştirilmesi için kampanya başlatıldı.
- 2.3 milyon akbil toplandı, 6.6 İstanbulkart dağıtıldı.



Online başvuru, vizeleme ve randevu sistemi kuruldu

Seyahat kartları için online başvuru sistemi ve online vizeleme sistemi kuruldu. www.iETT.gov.tr adresinden kart almak isteyenler kişisel bilgilerini girip kartları önceden üretilmekte ve beklemeden kartlarını alabilmektedirler. Ayrıca randevu sistemi ile yolcularımız istediği büroda, istediği zamanda randevu olarak kartlarını alabilmektedirler.



Mobil araçla seyahat kişiselleştirme hizmeti sunuldu



Yoğun dönemde vatandaşın ayağına hizmet götürmek için mobil seyahat kartı kişiselleştirme aracı şehrin yoğun noktalarında ve üniversitelerde hizmet vermektedir.



Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (Mebbis) aracılığı ile ilk ve orta öğretim öğretmen ve öğrenciler için doğrulama yapılarak işlem hızı artırıldı.



Yükseköğretim Kurulu (YÖKSİS) web servisi aracılığı ile akademik personel ve öğrenci doğrulaması ile işlem hızı artırıldı, evraksız işleme geçildi.



Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖZİDA) sistemi aracılığı ile özürli doğrulaması yapılarak evrak doğrulama sistemi kuruldu.



İçişleri Bakanlığı Nüfus İdaresi (MERNİS) sistemi aracılığı ile kimlik bilgileri doğrulaması yapılarak işlem hızı artırıldı.

E SINIFI EHLİYET PROJESİ

Doğru insanı doğru yerde çalıştırma stratejimiz doğrultusunda her yıl destek ve bakım birimlerinden 100 personelin E sınıfı ehliyeti alınarak şoför yapılması planlanmaktadır.

2011 yılında bu teşvikle 95 kişi otobüs şoförü yapılmıştır. 18 personelin ehliyet başvurusu alınmış olup 7 personel ise kursa devam etmektedir.



ORGANİZASYONEL GELİŞİM

Motivasyon eksikliği yaşayan personelin personel ihtiyacı olan diğer birimlere rotasyonu sistematik bir modele dönüştürülmüştür. Her yeni personel talebi için ise ihtiyaç analizi yapılarak reel norm kadro muhafaza edilmiştir.



DİJİTAL ARŞİV VE DOKÜMAN YÖNETİMİ

141 yıllık kurum arşivimiz dijital ortama taşınmaya başlanmış, dokümanlarımızın elektronik ortamda takibi için altyapı kurulmuştur.

Projenin tamamlanması ile birlikte Dijital İmzaya geçilecektir



BENCHMARKING ÇALIŞMALARI

Süreçlerimizin daha etkin ve verimli hale getirilmesi için alanlarında başarılı işletmeler ile kıyaslama (benchmarking) çalışmaları başlatılmıştır

DAİRE ADI	BECHMARKİNG ORTAKLARI
Abone İşleri	THY Ve İGDAŞ
İnsan Kaynakları	Koç Akademi ve THY Akademi
Otobüs İşletme	EGO, ESHOT, Londra TFL
Ulaşım Planlama	Bogota (metrobüs)
Araç Bakım	DAF TIRSAN, THY Teknik AŞ, Arriva London
Mali Hizmetler	İBB, Tarım Bakanlığı

KURUMSAL YAPININ GÜÇLENDİRİLMESİ

Toplu Taşımacılar Birliği Kuruluş Çalıştayı

Aralık ayında yapılan Toplu Ulaşım Haftası'nda kurulması kararlaştırılan "Toplu Taşımacılar Birliği" için ilgili otoritelerin katılımıyla bir çalıştay düzenlendi. İETT'nin önderliğinde gerçekleştirilen çalıştayda birlik için hazırlanan tüzük taslağı müzakere edildi. İki gün süren çalıştaya üç büyük şehir başta olmak üzere Türkiye'nin farklı illerinden gelen ulaşım otoritelerinin temsilcileri katıldı.

İETT'nin Kâğıthane garajında bulunan sosyal tesislerde yapılan ve 11-12 Mart 2011 tarihlerinde gerçekleştirilen iki günlük çalıştaya başta İstanbul, Ankara, İzmir olmak üzere Bursa, Kocaeli, Eskişehir, Sakarya, Kayseri, Antalya ve Erzurum'dan ulaşım otoritelerinin yetkilileri katıldı. Toplantıda İETT tarafından hazırlanan tüzük taslağı tartışmaya açılarak maddeler üzerinde tek tek görüşüldü. Programın ikinci bölümünde, 2010 yılı Aralık ayının ilk haftasında yapılan 'Toplu Ulaşım Haftası' nın etkinliklerinin anlatıldığı bir sunum gerçekleştirildi ve ikincisi için neler yapılması gerektiği üzerinde duruldu.

Toplu Ulaşım Haftası Etkinlikleri

2010 yılında ilki gerçekleştirilen "Toplu Ulaşım Haftası" etkinliklerinin ikincisi olan "II. Toplu Ulaşım Haftası" Abone İşleri Dairesi Başkanlığı ile birlikte 28 Kasım-04 Aralık 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda birçok etkinliğin yanında, Haliç Kongre Merkezi'nde 1-2 Aralık 2011 tarihlerinde "IV. Toplu Ulaşım Sempozyumu ve Sergisi-TRANSİST 2011" organize edildi. Sempozyumda



2 gün boyunca, iki salonda gerçekleştirilen paralel oturumlarda, biri yabancı konuşmacı tarafından olmak üzere, toplam 69 bildiri sunulmuştur. Sempozyuma başta Ankara ve İzmir olmak üzere birçok büyükşehir ve ilin toplu ulaşımdan sorumlu yetkilileri katıldı. Akademisyenler ile uygulamacılar bir araya getirilerek bilgi ve deneyim paylaşımı sağlandı.

Organize edilen Fuar ile sektör firma ve kurumlarına ürün ve hizmetlerini tanıtmaya fırsatı verilerek deneyim paylaşımı sağlanmasının yanında yapılan etkinlikler ile kamuoyu oluşturulmaya ve toplumda toplu taşıma bilincinin yaygınlaşmasına çalışıldı. Kongre merkezindeki Sempozyum ve sergiye toplam 1362 ziyaretçi gelmiş olup, bunlardan 533 adedi sempozyum oturumlarına katılmıştır.



Toplu Ulaşım Haftası kapsamında gerçekleştirilen diğer etkinlikler;

- İlköğretim öğrencilerinin katılımıyla geleceğin toplu ulaşım araçları resim yarışması düzenlenmiş olup ayrıca toplam 200 öğrenciye İstanbul ve Anadolu yakasında toplu ulaşım araçları istasyon, garaj gibi yerlere geziler düzenlendi.
- Geçmişten günümüze toplu ulaşım fotoğraf sergisi. Arşivden eski İstanbul ve toplu ulaşım fotoğrafları seçilerek kongre/fuar alanında fuayede sergilenmiştir.
- Halkın sesi panosu, Taksim Meydanında kurulmuş ve hafta boyunca devam ettirilmiştir.
- Taksim ve Mecidiyeköy'de metro şarkıcıları tarafından konserler verilmiştir.
- Hafta boyunca hergün bir milyonuncu yolcu belirlenerek toplam yedi yolcu bir aylık ücretsiz seyahat hakkı ile ödüllendirilmiştir.
- Taksim meydanında hazırlanan grafiti duvarı gençlerin grafiti sanatı ile toplu ulaşımı kendi bakış açılarında tanımlanması amaçlanmıştır.
- Endüstriyel tasarım öğrencilerinin katılımıyla otobüs dış yüzey tasarım proje yarışması düzenlenmiştir. Dereceye girenler ödüllendirilmiştir.



HİZMET İÇİ EĞİTİM FAALİYETLERİ

Eğitim Konusu	Katılımcılar	Katılım
Özürülerin Toplumsal Yaşama Katılımında Yerel Yönetimlerin Kentsel Dönüşümü Eğitimi	Memurlar	12
Etkili ve Güzel Konuşma Sanatı Eğitimi	Memurlar	5
Aile İçi İletişim Eğitimi	Memurlar	5
SPSS Eğitimi	Memurlar	10
Halkla İlişkiler Eğitimi	Memurlar	3
6111 Sayılı (Torba)Kanun ile Değişen Personel Mevzuatı Eğitimi	Memurlar	3
İç Kontrol Kavramı Yanılgıları ve Gerçekler Eğitimi	Memurlar	8
Benchmarking Eğitimi	Memurlar	32
Enerji Verimliliği Eğitimi	Daire Başkanı, Şube Müdürü ve Mühendis	45
657 Sayılı D.M.K ve Disiplin Uygulamaları Eğitimi	Şube Müdürü	34
Uygulamalı Takım Çalışması Eğitimi	Yönetici ve Şube Müdürü	72
İç Tetkikçi Eğitimi	Yönetici ve Mühendis	50
Kamu İhale Kanunu Eğitimi	Genel Müdür Yardımcısı, Daire Başkanı, Şube Müdürü	60
Kamu İhale Kanunu Eğitimi	Müdür Yardımcısı ve Şef	86
Uygulamalı Takım Çalışması Eğitimi	Müdür Yardımcısı ve Şef	101
Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Eğitimi	Yönetici, Şube Müdürü ve Memur	40
Benchmarking Eğitimi	Yönetici ve Şube Müdürü	57
Yabancı Dil Eğitimi	Daire Başkanı ve Şube Müdürü	17
AutoCad Eğitimi	Mühendis	9
Bina Enerji Yöneticisi Eğitimi	Makine ve Elektrik Mühendisi Personel	4
Yazışma Kuralları ve Dosyalama Teknikleri Eğitimi	Memur- Firma Personeli	125
Aday Memur Oryantasyon Eğitimi	Aday Memurlar	137
2.Aday Memur Oryantasyon Eğitimi	Aday Memurlar	120
Ekonomik Araç Kullanma Eğitimi	Şoför Personel	20
Taşıt İklimlendirmesi Geliştirme ve Uyum Kursu	İşçi Personel	29
Geliştirme ve Uyum Kursu	Ağır ve Tehlikeli İşlerde Çalışan İşçi Personel	539
Havalimanı Deniz Entegre Hatları Eğitimi	Soför Personel	115
Otobüs A.Ş. Eğitimi	Otobüs A.Ş. Personeli	1144



İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Eğitimi	Mühendis ve İşçi Personel	383
Depo ve Lojistik Eğitimi	Mühendis, Memur, İşçi Personel	190
Temel İlk Yardım Eğitimi	Memur ve İşçi Personel	423
Yangın Kurtarma, İlk Yardım Tatbikatı Eğitimi	Memur ve İşçi Personel	390
İşaret Dili Eğitimi	Memur ve İşçi Personel	20
Temel İlk Yardım Güncelleme Eğitimi	Memur ve İşçi Personel	65
Güvenli Araç Kullanma Eğitimi	Şoför Personel	345
İstanbul'da Güvenli Yolculuk Projesi Eğitimi	Şoför Personel	1919
Sertifikalı Bilgisayar Kursu Eğitimi	Memur ve İşçi Personel	32
Yabancı Dil Eğitimi (İSMEK)	Memur ve İşçi Personel	17
Güvenli ve Ekonomik Sürüş Teknikleri	Soför Personel	292
Müşteri Odaklı Hizmet Sunma ve Takım Çalışması	Firma Personeli	52
Stajyer Öğrenci Oryantasyon Eğitimi	Staj Yapan Öğrenci	150
İşyeri Hekimliği Güncelleme Eğitimi	Doktorlar	6
ÖHO Personel Eğitimi	ÖHO Personeli	887

OUTDOOR EĞİTİMLER

“Yaşayarak Öğrenme” felsefesine dayalı olarak garajlarda tüm yöneticilerimize aldığımız olduğumuz eğitimlerdir.



İŞYERİNDE RUH SAĞLIĞI PROJESİ

Bir yönetici için birlikte çalıştığı insanların ruh sağlığı sorunlarına duyarlılığı verimlilik için önemli olduğu kadar kurumsal değerlerin ve kurum imajının uzun dönemdeki en önemli teminatıdır.

Kurumumuzda işyerinde ruh sağlığı eğitim ve bilinçlendirme programı başlamıştır.



TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLER

Müşteri Memnuniyeti Araştırması

İstanbul'da otobüslerle seyahat eden yolcuların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi muhtemel sorunların belirlenmesi amacıyla Metrobüs, İETT ve Otobüs A.Ş. ve Özel Halk Otobüslerine ait otobüs, durak ve istasyonlarda yolcularla anket düzenlenmiştir.

2010 yılından itibaren memnuniyet araştırmaları her yıl periyodik olarak yapılmaya başlanmıştır. Böylelikle yolcuların talep, beklenti ve memnuniyet düzeyleri ölçülerek geliştirilmeye açık alanlar tespit edilmektedir



2011 YILI
GENEL MEMNUNİYET

%64

2011 YILI
METROBÜS MEMNUNİYETİ

%77

Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli Kurulması, Saha Uygulaması ve Hizmetlerin Sürekli İyileştirilmesi

Hizmet kalitesinin ve verimliliğin artırılması amacıyla yolcu temas noktalarının EN 13816 Avrupa Kent İçi Yolcu Taşımacılığı standartları baz alınarak objektif kriterlere göre değerlendirilmesi için model kurulmuştur.



Modelin İçeriği

- Açık Denetim
- Gizli Denetim
- Memnuniyet Araştırmaları
- Yazılım Göstergeleri (Akyolbil, ORER vs.)

İBB Beyaz Masaya İETT
ile ilgili yapılan **19.729**
müracaatın **19.541**'i
süresi içerisinde
çözülmüştür



2011 YILI BASIN TARAMASI	ADET
Gazete Haberi	6.500
2011 Yılı Görüş, Öneri, Şikâyet Tablosu	
Karşılanan Talepler	132.041
Karşılanamayan Talepler	2.877
2011 Yılı Bilgi Edinme Hakkının Kullanım Tablosu	
Karşılanan Başvurular	1.389
Karşılanamayan Başvurular	15
2011 Valilik İletişim Merkezi (BİMER)	
Karşılanan Talepler	1.288
Karşılanamayan Talepler	10
2011 Yılı Görüş, Öneri Tüzel Bilgi Hattı	
Karşılanan Talepler	73
Karşılanamayan Talepler	1



YAYIN ADI	SAYISI
İstanbul Tüneli	1.000
Gazete Kupürlerinin Ciltlenmesi	26
Onların da Yolu İETT'den Geçti	1.000
Toplu Ulaşımda Görgü ve Nezaket Kuralları ve Kurumsal Tanıtım Filmi CD'si	10.000
Kurumsal Tanıtım Filmi	3
Zaman Tüneli ve Tarihe Yolculuk Sergisi	2
Toplu Ulaşımda Erişilebilirlik Hizmetleri Kurumsal Tanıtım Filmi	2
Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni 1-2	1.000
Haritalı İETT Toplu Taşıma Rehberi	50.000
Toplu Ulaşımda Görgü ve Nezaket Kuralları (2. Baskı)	30.000
Toplu Ulaşımda Erişilebilirlik ve Güvenli Yolculuk	25.000
Elektronik Kart Muhafaza Kabı ve Bilgilendirme Kılavuzu (Reklam Karşılığı Yaptırılmıştır.)	500.000
İETT Özel Çocuk Bülteni	10.000
Masa Üstü ve Duvar Takvimi	9.000
Araç Bilgisayarı Kullanma Kılavuzu	5.000
Tünel ve Tramvay Bülteni	6.000
Kurumsal Kimlik Kılavuzu ve CD'si	60
Aday Memurlar İçin Oryantasyon El Kitabı	1.000
Türkçe-İngilizce Bir Zamanlar İstanbul Kitabı	1.000





ERİŞİLEBİLİRLİK

Engelli erişilebilirliği anlayışı, engelli bireylerin eşitliği ilkesi çerçevesinde toplumdaki diğer tüm bireylerle eşit koşullarda sosyal ve ekonomik yaşamın tüm alanlarından yararlanmasını hedeflemektedir.

Bu kapsamda; engelli vatandaşlarımızın rahatlıkla inip binebildiği tekerlekli sandalye rampası, az görenler için zıt renkte tutma kolları, ikaz butonları, iniş-biniş ve koltuk alanı kenarlarını gösteren zıt renkli kenar çubukları bulunan alçak tabanlı araçlar alınarak İETT filosuna eklenmiştir. Halen filomuzda tam erişilebilir özellikli 794 adet araç bulunmakta olup, bu sayı yeni alınacak 500 otobüsün eklenmesiyle 1294'e çıkacaktır. Bundan sonra alınacak tüm araçlarımız tam erişilebilirlik temel koşuluna sahip olacaktır.

İdaremizin yönetim, yürütüm ve denetiminde bulunan Özel Halk Otobüsleri de araçlarını yenilemeye başlamışlardır. Halen kullanımda olan basamaklı araçlar engellilerin erişimine uygun hale getirilecektir.

kaç dakika sonra geleceği bilgisi hatları ile belirtilmektedir. Engelli vatandaşlarımızın ellerinde bulunan seyahat kartını durakta okutmaları durumunda bu bilgi yaklaşmakta olan otobüsün şoförüne ekrandan bilgi olarak iletilmekte, bu uyarıyı alan şoför duruma uygun şekilde hareket etmektedir.

Engelli vatandaşlarımızın toplumsal yaşama her alanda katılımının sağlanması amacıyla, İdaremize ait tüm hizmet binalarında erişilebilirlik konusunda eksiklikler tespit edilmiş olup, iyileştirme çalışmalarına hız verilmiştir. Aynı zamanda hat güzergâhları üzerinde bulunan duraklarımızın engelli vatandaşlarımızın erişimine uygun hale getirilmesi için yol ve kaldırım düzenlemeleri konusunda başta İstanbul Büyükşehir Belediyesi olmak üzere İlçe Belediye Başkanlıkları nezdinde koordineli çalışmalarımız devam etmektedir. Bu kapsamda, kaldırım genişliklerinin dar olduğu yerlere 673 adet dar tip durak montajı yapılmış olup, 100 adedine oturak konulmuştur.



Araçlarımızın tamamında Akyolbil Sistemi alt bileşenlerinden otomatik ücret ödeme, GPS ile araç pozisyonu bilgilerinin alınıp GPRS ile merkeze aktarılması işini yapan sistemler ve sesli uyarı sistemi bulunmaktadır. Bu sistemler sayesinde araçlarımızın yeri, hızı ve hareket bilgileri merkeze gönderilerek depolanmaktadır. Engelli yolcularımız sistem sayesinde gerek cep telefonlarından gerekse 3n.iett.gov.tr internet adresi üzerinden bu bilgilere ulaşabilmekte ve alçak tabanlı otobüslerin hatlara göre dağılımını görebilmektedir. Ayrıca, Akyolbil sisteminin diğer bir alt bileşeni olan görüntülü ve sesli LCD ekranlar tüm araçlarımıza takılmıştır. Halen merkezi noktalardaki duraklarımızda bulunan LCD ekranlar ile araçların duraklara

Erişilebilirlik ile ilgili yolcuların görüş, öneri ve şikayetlerinin doğrudan alınması, sisteme kaydının yapılması ve en kısa sürede cevaplandırılması için erisilebiliriett@iett.gov.tr ileti adresi, kurum içerisinde engelli kadrosunda çalışan personel ile daha iyi iletişim kurulabilmesi ve yürütülen faaliyetlerden doğrudan haberdar edilmesi amacıyla da ozurlu@iett.gov.tr grup ileti adresi oluşturulmuştur. İdaremizde çalışan engelli personele özel park alanı oluşturulmuştur. Erişilebilirlik ile ilgili İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı ile koordineli olarak sempozyum ve Hissedilebilir Yüzey Çalıştay II düzenlenmiştir. Erişilebilirlik ile ilgili diğer kurumlar tarafından yapılan çalışmalara toplu ulaşım hizmetinin yanı sıra destek olunmuştur. Kurumun

3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

halkla ilişkiler biriminde çalışan personeline işaret dili eğitimi verilmiştir. Farkındalık oluşturmak ve empati kurmak amacıyla şoför personele uygulamalı eğitimi programa alınmıştır.

Toplu ulaşımında milad olan metrobüs hattında toplam 34 adet istasyon mevcut olup, bunlardan 12 tanesi engelli vatandaşlarımızın erişimine uygun yapıdadır. Metrobüs hattı üzerinde 6 istasyonumuzda 15 adet engelli asansörü ve yine 6 farklı istasyonda erişime uygun 17 adet rampa bulunmaktadır.

KURUM İÇİ SAĞLIK HİZMETLERİ

Kurumumuza ait 10 değişik işyerinde 5 hekim, 1 psikolog, 1 hemşire, 1 Laborant 22 yardımcı sağlık personeli ile koruyucu sağlık ve tedavi edici sağlık hizmeti verilmektedir.



Kurum İçi Spor Etkinlikleri

Her yıl kurumumuzda, Mart ayı içerisinde, birimler arası futbol, voleybol, masa tenisi vb. turnuvalar düzenlenmektedir.

Şoför Personele Sabah Sporu Yaptırılması

Her sabah şoför personelimize garajlarımızda sabah sporu yaptırılmaktadır.

Personele Spor Hizmeti Alımı

Tüm personelimiz istediği branşta spor yapmaları için Spor A.Ş.'den hizmet alımı gerçekleştirilmektedir.

Kurum Dışı Sportif Faaliyetler

Büyükşehir Belediyesi, İlçe Belediyeleri ve bazı Kamu Kurumlarının katılımıyla gerçekleştirilen futbol ve voleybol turnuvalarına kurumumuz da katılmaktadır. İETT futbol takımı, Büyükşehir Belediyemizin düzenlemiş olduğu futbol turnuvasında 2011 yılında 1. oldu.

Gezi ve organizasyonlar

2010 ve 2011 yıllarında her kademedeki çalışanlarımızın aileleriyle birlikte katıldığı piknik organizasyonları ve moral gezileri gerçekleştirilmiş olup, 2010 yılında 2500 kişi, 2011 yılında da 3500 kişi katıldı.

İdaremizce, engelli yolcularımızın ekonomik durumları dikkate alınarak toplu taşıma araçlarında ücretsiz yolculuk yapmalarına imkân sağlayan elektronik Beyaz Kart hizmeti sunulmuştur. Bu hizmet sayesinde engelli yolcu ile birlikte yanında bulunan refakatçi de ücretsiz seyahat edebilmektedir.

Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı ile yapılan protokol çerçevesinde özürlü veri tabanı, kart üretim sistemine entegre edilerek özürlü kart hizmeti kolaylaştırılmıştır.

GENEL MUAYENE	18562
MUAYENE OLAN MEMUR	3227
MUAYENE OLAN İŞÇİ	13852
MUAYENE OLAN AİLE BİREYİ	798
MUAYENE OLAN EMEKLİ	227
İSTİRAHAT ALAN İŞÇİ	3668
İSTİRAHAT ALAN MEMUR	462
HASTANEYE SEVK ALAN MEMUR	3
HASTANEYE SEVK ALAN İŞÇİ	133
MEMUR İSTİRAHAT ALAN GÜN KAYBI	1530
İŞÇİ İSTİRAHAT ALAN GÜN KAYBI	6678
ENJEKSİYON	10142
PANSUMAN	9151
MEMUR VE İŞÇİ	5847
LABORATUVAR DEĞERLENDİRİLMESİ	

İftar Organizasyonları

Büyükşehir Belediye Başkanımızın iştiraki ile Söğütözü Kongre Merkezinde 3000 kişilik iftar programı düzenlenmiştir.

Yardım Kampanyaları

2011 yılında kuraklık nedeniyle açlıkla boğuşan Somali'ye 66 ton gıda yardımı yapılmıştır.

Van depremi için çalışanlarımız arasında yardım toplanarak gönderilmiştir.



ULUSLARARASI BİLGİ PAYLAŞIMI

ÜLKE ŞEHİR	GÖREVİ	AMAÇ	SONUÇ
MALEZYA	Kara Ulaştırma Komisyonu Başkanı	Malezya Kara Ulaştırma Komisyonu Başkanı ve aynı zamanda eski savunma ve dışişleri bakanı olan Tan Sri Dato Seri Syed Hamid B. Jafar Albar başkanlığındaki heyet İstanbul toplu taşıma sistemi hakkında bilgi almak ve yerinde incelemeler yapmak üzere İETT Genel Müdürlüğüne bir ziyaret gerçekleştirmiştir.	İki ülke arasındaki işbirliğinin geliştirilmesi gerektiği bununla karşılıklı ilişkilerin güçlendirilmesiyle mümkün olacağı konusunda mutabık kalınmış ve bu çerçevede dostluk ilişkisi kurulmuştur.
MOĞOLİSTAN	Liberty Partners Moğolistan, Yatırım Analisti	2. Moğolistan Genç Liderler Programı - Avrupa" etkinliği "Young Leaders Programme (YLP) Alumni Network" adlı sivil toplum kuruluşu tarafından 6-7 Mayıs 2011 tarihlerinde İstanbul' da düzenlenecek Şehir Planlaması ve Kültürel Tüketim konulu panele katılmak üzere İstanbul' a gelen 17 katılımcı İstanbul' un ulaştırma tarihi, nasıl bir koordinasyon sağlanarak yönetildiği ve ulaştırma sorunlarının nasıl giderildiği konusunda bilgilendirilmek ve İETT' yi ziyaret etmişlerdir.	Katılımcılar Moğolistan' ın nüfus bakımından küçük bir ülke olmasına rağmen başkent Ulanbatur' da toplu taşıma araçlarının azlığı ve Moğolistan' daki hızlı ekonomik iyileşmelerle artan özel araç sayısının trafik sorununa yol açmaya başladığını belirtmişlerdir. Katılımcılar İETT' yi ziyaretinde elde ettikleri kazanımlardan duydukları memnuniyeti dile getirmişlerdir
İRAN, TAHRAN	Tahran Belediye Başkan Yardımcısı	Toplu Taşıma ve İstanbul Metrobüs projesi hakkında bilgi almak ve yerinde incelemeler yapmak	Heyette bulunanlar iki şehir arasındaki işbirliğinin geliştirilmesi gerektiği bununla karşılıklı ilişkilerin güçlendirilmesiyle mümkün olacağı konusunda mutabık kalmışlar ve bu çerçevede ilişkiler kurulmuştur.
FAS, RABAT	Rabat Belediye Başkan Yardımcısı	İstanbul toplu taşıma sistemi hakkında bilgi almak ve yerinde incelemeler yapmak	
SUUDİ ARABİSTAN, MEKKE	Suudi Kalkınma Planlama Fikirleri Kuruluşu Genel Müdürü	Mekke Mescid-i Haram' a yönelik 4 farklı BRT hattı projesi için İETT' den danışmanlık hizmetinin tahsisi	Mekke' de yapılması planlanan BRT projesine danışmanlık yapılması çerçevesinde İETT Genel Müdürü Hayri Baracli ve beraberindeki teknik ekip Mekke' ye biz ziyarette bulunmuş ve yerinde incelemeler yapmıştır. Ziyaret sonucunda bulgular bir rapor olarak ilgili tarafa sunulmuş ve görüşmeler devam etmektedir.
ENDONEZYA	Jakarta Vali Yardımcısı	Heyet ulaşım ve trafik yönetimi konusunda deneyim paylaşımı elde etmek amacıyla İETT Genel Müdürlüğüne ziyarette bulunmuşlardır.	Bilgi ve tecrübe paylaşımı için ilişkiler başlatılmış Jakarta BRT si Transjakarta Genel Müdürü Sn. Muhammed Akbar Jakarta' nın temsilcisi kabul edilmiştir. Sn Akbar İstanbul' un Metrobüs uygulamasındaki uluslararası düzeyde başarısını takip ettiklerini ve bunu kendilerine rol model olarak uygulayacaklarını belirtmişlerdir. Kurulan sıcak ilişkilerin ileride uygulanacak muhtemel projeler ve bilgi alışverişlerinde hız kazandıracağı düşünülmektedir.
İSKOÇYA	Stagecoach Grubu Yönetim Kurulu Başkanı, IDO A.Ş.' nin yeni ortakları	IDO' nun yeni dönem yönetim faaliyetlerinin hangi çizgide seyredeceği konusunda İETT' yi bilgilendirmek ve karşılıklı görüş alışverişinde bulunmak	Sn. Souter İstanbul başta olmak üzere Marmara deniz yolcu taşımacılığının artırılmasına yönelik projelerinin İstanbul kara trafiği ve toplu taşıma araçlarındaki yoğunluğun azaltılması yönünde çok olumlu olacağı konusunda fikir birliğine varılmıştır.
BBC FARŞÇA	BBC Farsça Muhabiri	İstanbul Lasik Tekerlekli Toplu Taşımacılık ve ekonomiye etkileri konusunda bir röportaj yapmak	Genel Müdür Hayri Baracli ile yapılan röportaj ve İstanbul lastik tekerlekli toplu taşımayı tanıtan belgesel BBC Farsça bölümünde yayınlanmıştır.
ÇİN	Çin Özerk Eyaleti Ningxia Vali Yardımcısı	Heyet İstanbul ve Ningxia arasındaki iyiniyet ve iletişimi geliştirmek ve toplu taşıma konusunda işbirliğinde bulunmak amacıyla İETT Genel Müdürlüğüne ziyaret talebinde bulunmuşlardır.	Mr. Xiaoping şehirlerin gelişiminde toplu taşımanın öneminden bahsederek İstanbul' un bu konuda tüm dünyaya mükemmel bir örnek teşkil ettiğini belirterek İstanbul' dan öğrenecek çok şeyleri olduğunu söyledi.

3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

ÜLKE ŞEHİR	GÖREVİ	AMAÇ	SONUÇ
BANGLADEŞ	Belediye Başkanı	Bangladeş' in başkenti Dhaka'da inşa edilmesi planlanan yeni BRT (Metrobüs) hattı için çalışmalar yapan heyet başarılı bir model olarak da İstanbul Metrobüsü' nü ziyaret etmek, şehirler arasındaki iyiniyet ve iletişimi geliştirmek ve toplu taşıma konusunda işbirliğinde bulunmak amacıyla İETT Genel Müdürlüğü'ne ziyarette bulunmuşlardır.	Sn. Karim İETT' ye yapmış oldukları ziyaretten duydukları memnuniyeti dile getirerek İstanbul' un toplu taşıma konusundaki göstermiş olduğu başarının kendilerini İstanbul'a getiren neden olduğunu belirterek şehirlerinde inşa etmek de oldukları Metrobüs projesinde de burada elde edilen tecrübelerin kullanımının çok faydalı olacağını dile getirmişlerdir.
HİNDİSTAN, BANGLORE	BMTC Bangalore Şehri Ulaşım Şirketi Genel Müdürü	Bangalore şehrinde yapılması planlanan Metrobüs hattı için incelemeler yapmak ve görüş alışverişinde bulunmak	Metrobüs Komuta Merkezinde gerek Metrobüs hattından elde ettikleri tecrübelerin, Bangalore' da yapılması planlanan Metrobüs hattının yapımı sırasında faydalanabilecek olması açısından çok faydalı olduğunu ifade etmişlerdir.
İSFAHAN, İRAN	Meclis Başkanı- Heyet Başkanı	İstanbul ve İsfahan arasındaki kardeş şehir ilişkisi ve işbirliği imkanlarını görüşmek, ulaşım sistemleri ve İstanbul' un önemli projeleri hakkında bilgi almak	Hajrasouliha İsfahan' da yapılan Metrobüs projesinin ilham kaynağının İstanbul Metrobüs olduğunu belirtmiş ve bu ziyaretlerinde inşa edecekleri metrobüs projesi için çok faydalı deneyimler elde ettiklerini belirtmişlerdir.
KAHİRE, MİSİR	Kahire Valisi	Heyet İstanbul ve Kahire arasındaki kardeş şehir protokolünü yenilemek ve İstanbul ile Kahire arasındaki işbirliği ilişkilerini güçlendirmek amacıyla 03-07 Ekim 2011 tarihleri arasında İstanbul' a bir ziyaret programı düzenlemiş ve bu çerçevede toplu taşıma konusunda görüş alışverişinde bulunmak üzere İETT Genel Müdürlüğü'ne bir ziyarette bulunmuş ve Metrobüs uygulamasını da yerinde incelemişlerdir.	Sayın Vali Kahire' de artan trafik ve ulaşım problemlerine çözüm aradıklarını bu çerçevede metro ve BRT sistemlerini incelediklerini belirtmiş İstanbul'daki Metrobüsün işleyişini çok başarılı bulunduğunu belirtmiştir.
PORTO ALLEGRE, BREZİLYA	Unibus Brezilya Başkanı	İstanbul Metrobüs sisteminde teknik incelemeler yapmak	
FİNLANDİYA	LAL, Association (Finlandiya Otobüs Toplu Taşımacılar Birliği) Proje Müdürü	Linja Autolitto (Finlandiya Otobüs Toplu Taşımacılar Birliği) mensubu otobüs taşımacılığı firmalarından 18 üst düzey yönetici birlik kapsamında düzenlenen İstanbul teknik inceleme turu kapsamında İstanbul Metrobüsünü incelemek ve İETT' nin faaliyetleri hakkında bilgi almak	Metrobüs hattına yapılan teknik gezinin ardından Metrobüs' ün tramvaya göre inşasının çok daha az maliyetli olduğu, daha kısa sürede tamamlandığı ve esnek operasyon avantajının çok kullanışlı olduğu konusunda fikir birliğine varan heyet yetkilileri Finlandiya'da da bu doğrultuda bir rapor sunacaklarını belirtmişlerdir
PAKİSTAN ESKİ BAŞBAKANI NAVAZ ŞERİF	Pakistan Eski Başbakanı, Ana Muhalefet Partisi Lideri	Başbakanımız Sayın Recep Tayyip Erdoğan' ın Davetine icaben 22-30 Ekim 2011 tarihlerini kapsayan bir İstanbul ziyareti gerçekleştirmiştir. Söz konusu ziyaret kapsamında Sayın Navaz Şerif Toplu Taşıma Sistemleri hakkında bilgi almak amacıyla 28 Ekim Cuma günü İETT Genel Müdürlüğüne bir ziyarette bulunmuştur.	Lahor kentinde yapılacak olan Metrobüs için İETT'nin yapacağı danışmanlık hizmeti konusunda Pencap ve Lahor' daki yetkililer ile görüşmeler yapılmış ve İETT tarafından oluşturulacak bir heyetin Lahor'u ziyaret edeceği kararlaştırılmış sözkonusu ekip 11 Aralık 2011 tarihinde Pakistan' a gitmiştir.
İRAN, MEŞAD	Meşad Valisi	Otobüs taşımacılığı konusunda bilgi alışverişinde bulunmak ve İstanbul Metrobüs' ü incelemek	Trafik ve ulaşım problemlerinin çözümünde işbirliği yapılması kararlaştırılmıştır.
SUUDİ ARABİSTAN, MEDİNE	Medine Şehri Valisi	Medine' de yapılmakta olan yeni 16 milyon kapasiteli uluslararası havalimanından şehir merkezine kurulacak BRT Hattı konusunda danışmanlık	Genel Müdür Hayri Baraçlı Sayın Vali tarafından projeyi incelemek üzere Medine'ye davet edilmiştir ve danışmanlık hizmeti ile ilgili görüşmeler devam etmektedir.

SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ

Otizmin farkındayım, onların yanındayım!

İETT, bünyesinde bulunan reklam alanlarının bir bölümünü sosyal sorumluluk ilkesinden hareketle bilgilendirme amaçlı kullanıyor. Toplumun bilgilendirilmesine yönelik duyurular daha çok otobüslerde bulunan panolara asılmaktadır.



İETT otobüsüyle okuma turu...

İETT otobüsü gençler için okuma salonuna dönüştürüldü. Bir grup üniversite öğrencisi tarafından kurulan Düşün Taşın Derneği ocak ayından bu yana sürdürdüğü kitap okuma etkinliğinin 36.'sını İETT otobüsünde gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda elli kadar okurla boğaz turu yapıldı. Otobüs yolcuları, yanlarında getirdikleri kitapları okuyarak özetini diğer katılımcılarla paylaştı.

İETT, çocukları düşünüyor.

İETT, okulların sömestr tatiline girmesiyle birlikte büyük bir sosyal sorumluluk projesini hayata geçirdi. Bir haftaya yayılan program çerçevesinde Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesinde barınan 800 çocuğu Bayrampaşa'da bulunan Turkuaz Sualtı Dünyası'na götürerek çocukların sualtı canlılarını yakından görmesini sağladı. Etkinliğe McDonald's da birer çocuk menüsüyle birlikte hediyelerde verilmiştir..



Kan acil değil, sürekli ihtiyaçtır!

İETT'nin, ücretli afişlerin yanında bilgilendirme afişlerine ayırdığı otobüs içerisindeki panolarda eğitim, sağlık, trafik, fuar ve festival duyuruları yapılmakla birlikte, ülkemizin tanıtımına katkı sağlayan önemli organizasyonlar ve şampiyonalarda yer almaktadır. Bu yıl içerisinde Türk Kızılayı kan bağışi kampanyası, otizm, deprem, Türkçe olimpiyatları, engelli sporcular, vergi haftası, TSK gazi bilgi hattı, TAÇEV, hasta okulu ve EMITT fuarına ait bilgilendirme afişleri birer haftalık süreyle panolardaki yerini almıştır.

%100 Dumansız Hava Sahası

Sigara bırakmayı düşünen ancak bunun için profesyonel danışman desteğine ihtiyaç duyan İETT personeline, Sağlık İşleri Şube Müdürlüğü tarafından sigara bıraktırma

programı uygulanıyor. İETT Sağlık İşleri Şube Müdürlüğü sigara ile savaşta önemli bir adım atarak sigarayı bırakmak isteyen çalışanlar için eğitim seminerleri düzenlemektedir.

23 NİSAN'I ÇOCUKLARLA BİRLİKTE KUTLUYORUZ.

İETT, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramında çocukları sevindirmek ve bayramı coşkuyla kutlamak amacıyla palyaçolu, sihirbazlı, animasyonlu, Hacivat-Karagöz gösterili bir kutlama programı hazırladı



İETT 140. yıl hatıra ormanına fidanlar dikildi

İETT çevreye gösterdiği duyarlılığın göstergesi olarak 140. yılı anısına bir hatıra ormanı oluşturdu. Akpınar Köyündeki eski maden ocağı sahasında ayrılan 10 bin metrekarelik alana çam, servi, dişbudak ve akasya fidanları dikilerek orman için ilk adım atıldı. Fidan dikimi için düzenlenen törene İETT Genel Müdürü Dr. Hayri Baraçlı ile birlikte daire başkanları, birim müdürleri ve çalışanlar katıldı. Törende İstanbul İl Çevre ve Orman Müdürlüğü'nü Etüt Plan Şube Müdürü Mehmet Yaman temsil etti.

İETT'den engellilere yönelik proje

İETT, İstanbul Kalkınma Ajansı'nın hazırladığı ve engellilerin sosyal hayata daha fazla katılımını amaçlayan Engelsiz İstanbul Mali Destek Programına 'Erişilebilir Toplu Ulaşımda İlk Adım' projesiyle katıldı.

İstanbul Kalkınma Ajansı bünyesinde hazırlanan Engelsiz İstanbul Mali Destek Programı özürliülerin tüm insan hak ve özgürlüklerinden tam olarak yararlanması,

bağımsız yaşayabilmelerinin ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımlarının ve diğer bireylerle eşit koşullarda yaşamalarının sağlanmasına katkıda bulunmayı amaçlıyor. Projenin en önemli ayağını engellilerin toplu ulaşım araçlarından daha etkin şekilde yararlanmalarını oluşturuyor. İETT, 'Erişilebilir Toplu Ulaşımda İlk Adım' projesiyle programa dahil oldu

Duraklara kabartma harita asılacak

Bu proje ile, toplu taşıma araçlarına erişimin ilk adımı olan durakların erişilebilir hale getirilmesi amaçlanmaktadır. İETT'nin hazırladığı 'Erişilebilir Toplu Ulaşımda İlk Adım' başlığını taşıyan bu proje; İstanbul'un en merkezi noktalarından biri olan, hastane ve okul bölgesi olarak anılan Millet Caddesi üzerindeki 30 adet durağın rehabilite edilerek erişilebilir hale getirilmesini ve böylece özürliülerin toplu taşıma araçlarını daha etkin kullanmalarını amaçlamaktadır. Projenin bir diğer hedefi de

İstanbul'da İETT'nin başlatacağı bu uygulamanın ülkemizin diğer şehirlerine de örnek olması ve kurumlarca daha fazla kaynak ayrılmasının sağlanmasıdır.

Proje kapsamında bu bölgedeki duraklara kabartma harita asılacak, durak ismi ve bilgilendirme panosu da Braille alfabe ve Latin piramit harflerle yazılacak. Ayrıca kısmen görme engelliler için sarı şeritli cam yapılacaktır.

İETT'den Van için kampanya!

23 Ekim 2011 Pazar günü Van ili ve çevresinde meydana gelen depremde zarar gören vatandaşlarımızın yaralarının bir an evvel sarılması amacıyla ülke genelinde olduğu gibi İETT'de de bir yardım kampanyası düzenlenerek toplanan yardımlar Van'daki depremzedelere gönderildi.

İETT'den Somali'ye yardım eli...

İETT, açlık ve kuraklıkla mücadele eden Doğu Afrika ülkesi Somali'ye yardım eli uzattı. İETT'li çalışanların gönüllü bağışlarından oluşan ayni ve nakdi yardım malzemeleri Türk Kızılayı aracılığıyla bölgeye ulaştırıldı. İETT'de her iki çalışandan biri Ramazan kumanyasını Somali için bağışladı

PERFORMANS SONUÇLARI

Stratejik Amaç 1	KURUMSAL YAPININ GÜÇLENDİRİLMESİNİ SAĞLAMAK				
Stratejik Hedef 1.1	KAMUOYU OLUŞTURMAK İÇİN GİRİŞİMLER				
Performans Hedefi 1.1.1	KAMUOYU OLUŞTURMAK İÇİN GİRİŞİMLER				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Panel ve Sempozyum Adedi	2	2	100	-
2	Panel Katılımcı Adedi	500	533	+100	-
3	Ulaşım Haftası Sempozyum Adedi	1	1	100	-
Açıklama	28 Kasım 04 Aralık arasında düzenlenen "2.Toplu Ulaşım Haftası-TRANSİST 2011" kapsamında çeşitli etkinlikler ve yarışmalara ilave olarak Haliç Kongre Merkezinde "IV.Ulaşım Sempozyumu ve Sergisi" gerçekleştirilmiştir. Sempozyumun son oturumu panel olarak düzenlenmiştir.				

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.1	KURUMSAL PERFORMANSI ARTIRMAK				
Performans Hedefi 2.1.1	ULUSLARARASI KALİTE BELGELERİNİN ALINMASI				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Kalite Belge Adedi	3	3	100	-
Açıklama	İETT'nin hizmet kalitesini artırmak ve belgelendirmek amacıyla, insan merkezli, çevreye duyarlı, sürekli iyileştirmeye dayanan bir sistem olan Entegre Yönetim Sistemini kapsamında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi kurma çalışmaları tamamlanarak belgelerin alınması sağlanmıştır.				

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.1	KURUMSAL PERFORMANSI ARTIRMAK				
Performans Hedefi 2.1.2	KURUMSAL PERFORMANSI ARTIRMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Taşınan Yolcu Sayısı (Gün)	2.032.026	1.547.222	76	24
2	Hat Sayısı	555	585	+100	-
3	Modernize Edilecek Hareket Amirlikleri	25	4	16	84
4	Yeni Yapılacak Aktarma Merkezi Adedi	6	1	17	83
5	Hizmet Binaları Yapım Tamamlanma Oranı	100	-	-	-
Açıklama	Tarife ve ücretlendirme, duraklar arası mesafe, depar servislerin düzenlenmesi gibi konularda çalışmalar yapılmakta ve optimizasyon çalışmaları devam etmektedir.				
	Metrobüs Söğütlü çeşme, Murat paşa (Aksaray) , Pendik, Yenikapı Hareket Amirlikleri modernize edilmiştir.				
	2011 Yılında İstanbul'un 35 İlçesinde 48 Yeni Hat İETT Tarafından Açılmıştır. 35 İlçedeki 82 Hatta Güzergâh Değişikliğine Gidilmiştir. 35 İlçedeki 87 Hatta Araç İlavesi Yapılmıştır. 35 İlçedeki 2 Hatta İsim Değişikliğine Gidilmiştir.				

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.1	KURUMSAL PERFORMANSI ARTIRMAK				
Performans Hedefi 2.1.3	MERKEZ SEVKİYAT SİSTEMİ KURULARAK MALİYETLERDEN TASARRUF SAĞLAMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Malzeme Taşıma İşinde Lojistik Hizmeti Alınarak Tasarruf Edilen İşçi Adedi	9	6	66	34
2	Tasarruf Edilecek Yakıt Maliyetleri (Litre)	70.000	70.000	100	-
3	Tasarruf Edilecek Araç Sayısı	9	9	100	-
Açıklama	Merkez ambardan destek ambarlarına malzeme sevkiyatı otobüsler yerine lojistik hizmet alımı yoluyla yapılmaya başlandı. Böylece taşıma maliyetlerinde %77 oranında tasarruf sağlandı.				

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.1	KURUMSAL PERFORMANSI ARTIRMAK				
Performans Hedefi 2.1.4	MALZEMELERİ YERLEŞTİREREK MALZEME MALİYETLERİNDEN TASARRUF SAĞLAMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Yerleştirilen Malzeme	%100	%52	52	48
Açıklama	Yerleştirme çalışmaları kapsamında 818 kalem yerleştirilerek 2011 yılı itibariyle 5.6 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.				

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.2	ZAYİ KM. ORANINI %2'YE DÜŞÜRMEK				
Performans Hedefi 2.2.1	ZAYİ KM. ORANINI AZALTMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Yıllık Zayi Sefer Sayısı	30.384	22.866	+100	-
Açıklama	2010 yılında zayi km. oranı 1.83 iken 2011 yılında bu rakam 1.57'ye düşmüştür.				

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.3	GÜVENLİ BİLET SİSTEMİNE GEÇMEK				
Performans Hedefi 2.3.1	İSTANBUL KARTIN YAYGINLAŞTIRILMASI				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Kişiselleştirilen Kart Adedi	2.500.000	1.356.111	54	46
2	Kurulan Kart Yönetim Merkezi (Adet)	1	1	100	-
3	Kurulan Kart Satış Bürosu (Adet)	10	10	100	-
Açıklama	Kullanıma sunulan (anonim) kartların da kişiselleştirileceği planlanmış Mavi Kart talepleri dışında kalan anonim kartlar kişiselleştirilmediğinden istenilen hedefe ulaşılamamıştır.				

3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.3	GÜVENLİ BİLET SİSTEMİNE GEÇMEK				
Performans Hedefi 2.3.2	ELEKTRONİK BİLET SİSTEMİNE GEÇMEK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	İstanbul Kart Adedi	5.000.000	4.793.559	96	4
2	El-Bil Adedi	10.000.000	17.703.401	+100	-
Açıklama	2011 yılında 3.437.448 adet Anonim Kart, 1.356.111 adet Kişiselleştirilen Kart olmak üzere 4.793.559 adet İstanbul Kart dağıtılmıştır. Elektronik Bilet satışları ise 12.790.422 adet 1 geç, 4.725.782 adet 2 geç, 169.487 adet 5 geç, 17.710 adet ise 10 geç olmak üzere toplam 17.703.401 adettir. ÖHO' lerinden biletçilerin kaldırılması ve İETT otobüslerinden araç içi bilet uygulamasının kaldırılması Elektronik Bilet talebini artırmıştır.				

Stratejik Amaç 2	GELİR GİDER DENGESİNİ KURMAK				
Stratejik Hedef 2.4	ÖLÜ KM. ORANINI %5 AZALTMAK				
Performans Hedefi 2.4.1	ÖLÜ KM. ORANINI %5 AZALTMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Garaj Yapımının Tamamlanma Oranı	%25	0	-	-
Açıklama	Pendik'te yapılması planlanan park garajı ertelenmiştir.				

Stratejik Amaç 4	RAYLI SİSTEM YAPMAK				
Stratejik Hedef 4.1	RAYLI SİSTEM HATTINI GELİŞTİRMEK				
Performans Hedefi 4.1.1	21.6 KM.'LİK RAYLI SİSTEM YAPMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	16 Adet İstasyonun Tamamlanması	100	100	100	-
2	Depo Sahasının Tamamlanması	100	-	-	-
3	Döşenen Ray Uzunluğu / Tamamlanan Ray Km.	100	100	100	-
4	Elektromekanik - Kataner Hattının Tamamlanması	100	100	100	-
Açıklama	%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.				

Stratejik Amaç 6	TOPLU ULAŞIMI CAZİP HALE GETİRMEK				
Stratejik Hedef 6.1	ALTERNATİF ULAŞIM MODELLERİ GELİŞTİRMEK				
Performans Hedefi 6.1.1	METROBÜS HATTINI UZATMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Metrobüs Hat Uzunluğu	60.2 Km	42 km.	69	31
Açıklama	Avcılar - Beylikdüzü arasında mevcut hattın uzatılması için çalışmalar başladı ve devam ediyor.				

Stratejik Amaç 6	TOPLU ULAŞIMI CAZİP HALE GETİRMEK				
Stratejik Hedef 6.1	ALTERNATİF ULAŞIM MODELLERİ GELİŞTİRMEK				
Performans Hedefi 6.1.2	TOPLU TAŞIMI YAYGINLAŞTIRMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Entegre ve Turistik Hat Sayısı	2	7	+100	-
2	Tahsis Edilecek Araç Adedi	10	40	+100	-
Açıklama	Deniz Hava entegreli 5 hat ve 30 araç bulunmaktadır. Turistik 3 hat ve 14 araç bulunmaktadır.				

Stratejik Amaç 6	TOPLU ULAŞIMI CAZİP HALE GETİRMEK				
Stratejik Hedef 6.1	ALTERNATİF ULAŞIM MODELLERİ GELİŞTİRMEK				
Performans Hedefi 6.1.3	150 ADET YÜKSEK YOLCU TAŞIMA KAPASİTELİ OTOBÜS ALIM				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Alınacak Otobüs Adedi	60	0	0	100
Açıklama	Bu proje Avcılar-Beylikdüzü Metrobüs Hattının henüz işletmeye açılmaması nedeniyle 2011 yılı içerisinde tamamlanamayıp 2012 yılına ertelenmiştir.				

Stratejik Amaç 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
Stratejik Hedef 7.1	ALTYAPI VE HİZMETLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ GELİŞTİRİLMESİ				
Performans Hedefi 7.1.1	ETKİN STOK YÖNETİMİ KURMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Yeni Ambar Yapımı Tamamlanma Oranı	%100	-	0	100
2	Merkez Ambarın Genişletilmesi Tamamlanma Oranı	%100	-	0	100
3	Kimyasal Ambar Tesisi Tamamlanma Oranı	%100	-	0	100
4	Modernize Edilecek Destek Ambar Sayısı	5	-	0	100
Açıklama	Dar koridor raf uygulaması ile depo kullanım alanları %75 oranında artırılmış yeni depo yatırımına ihtiyaç kalmamıştır.				

Stratejik Amaç 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
Stratejik Hedef 7.1	ALTYAPI VE HİZMETLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ GELİŞTİRİLMESİ				
Performans Hedefi 7.1.2	KURUM - MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİ EN YÜKSEK SEVİYELERE ÇIKARMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Kurulacak Çağrı Merkezi Adedi	1	1	100	-
Açıklama	İETT Çağrı Merkezi 01 Ağustos 2011 tarihinde 10 müşteri temsilcisi ve 1 takım lideri ile faaliyete geçmiştir. İETT Çağrı Merkezi'nin kuruluş amacı, yolcularımızın hizmetlerimiz hakkındaki görüş ve önerilerini almaktır.				

3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

Stratejik Amaç 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
Stratejik Hedef 7.1	ALTYAPI VE HİZMETLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ GELİŞTİRİLMESİ				
Performans Hedefi 7.1.3	BİLGİ İŞLEM ALTYAPI HİZMETLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Metrobüs Hattına Kurulacak LED'li Gösterge Sayısı	4	2	50	50
2	Metrobüs İstasyonları Kameralı Çevre Güvenlik Sistemi - İstasyon	8	8	100	-
3	Yenilenecek Analog Santral Adedi	25	25	100	-
Açıklama	İki noktada LED'li gösterge yeterli görüldüğünden diğerleri iptal edilmiştir.				

Stratejik Amaç 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
Stratejik Hedef 7.1	ALTYAPI VE HİZMETLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ GELİŞTİRİLMESİ				
Performans Hedefi 7.1.4	MEVCUT OTOBÜSLERİ KONFORLU HALE GETİRMEK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Klima Takılması Planlanan Otobüs Sayısı	249	249	100	-
Açıklama	Mercedes O-345 marka 249 adet otobüse, Kurumumuzun stratejik amaçlarına uygun olarak 'Sürüş ve konfor' gereği klima takıldı.				

Stratejik Amaç 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
Stratejik Hedef 7.2	AKILLI ULAŞIM SİSTEMİ YÖNETİMİ KURMAK				
Performans Hedefi 7.2.1	AKILLI ULAŞIM SİSTEMİ YÖNETİMİ KURMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	İdare Sorumluluğundaki Filonun Tamamının Elektronik Ortamda İzlenmesi	4900	5000	+100	-
2	Yolcu Bilgilendirme Sistemini Bitirmek	%100	%80	80	20
3	İdare Sorumluluğundaki Filonun Tamamını Yönetmek	4900	5000	100	-
Açıklama	(İETT Araç Takip ve Yolcu Bilgilendirme Sistemi). AkYolbil, filo izleme, yönlendirme ve yolcu bilgilendirme sistemidir. AkYolbil projesiyle, İETT'nin hizmet verdiği toplu ulaşım araçlarının konumları / coğrafi koordinatları (GPS verisi olarak) kayıt altına alınmaktadır. Anlık olarak takip edilen filodaki araçların konum bilgisi sayesinde: Araç içindeki ve duraklardaki yolcuların aracın konumu hakkında bilgilendirilmesi ve filonun merkezden anında yönetimi sağlanmaktadır.				

Stratejik Amaç 7	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
Stratejik Hedef 7.3	YENİ DENETİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK				
Performans Hedefi 7.3.1	YENİ DENETİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Mobil Sistem / Adet	15	0	0	100
Açıklama	Sistemlerimize uygun teknolojilerin araştırılması devam ettiğinden 2011 de tamamlanamamıştır.				

Stratejik Amaç 8	HİZMET İÇİ EĞİTİMİ SÜREKLİ KILMAK				
Stratejik Hedef 8.1	İŞÇİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK				
Performans Hedefi 8.1.1	İŞÇİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Eğitim Verilen İşçi Personel Sayısı	2.500	3.259	+100	-
Açıklama	İşçi personele ekonomik araç kullanma, taşıt iklimlendirmesi geliştirme, entegre hatlar, işçi sağlığı ve güvenliği, depo ve lojistik, temel ilk yardım, güvenlik yolculuk projesi, bilgisayar ve yabancı dil, güvenli ve ekonomik sürüş eğitimleri verilmiştir.				

Stratejik Amaç 8	HİZMET İÇİ EĞİTİMİ SÜREKLİ KILMAK				
Stratejik Hedef 8.2	İDARİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK				
Performans Hedefi 8.2.1	İDARİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Eğitim Verilen İdari Personel Adedi	1.000	1.035	+100	-
2	KİK Eğitimi Verilen Personel Adedi	10	60	+100	-
Açıklama	Faaliyet Raporu hizmet içi eğitimler bölümünde detayları veren eğitimler verilmiştir.				

Stratejik Amaç 10	ÇEVREYE DUYARLI İŞLETME ANLAYIŞI GELİŞTİRMEK				
Stratejik Hedef 10.1	ÇEVREYE DUYARLI YENİ OTOBÜSLER ALARAK FİLOYU YENİLEMEK				
Performans Hedefi 10.1.1	EMİSYON DEĞERLERİ AVRUPA NORMLARINDA OLAN ARAÇ ALIMI				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Alınacak Otobüs Sayısı	340	0	-	100
2	Doğalgaz Dolum Tesisi Sayısı	2	0	-	100
3	CNG'li Araca Dönüşümü Yapılacak Otobüs Sayısı	100	16	16	84
Açıklama	Emisyon değerleri yönünden standartların altında kalan ekonomik ömrünü tamamlamış otobüslerimizin servis dışına ayrılmalardan sonra ihtiyaç duyulacak olan yeni otobüslerin egzoz emisyon değerleri Avrupa normlarında olacaktır. Bu performans hedefi içerisinde CNG (sıkıştırılmış doğalgaz yakıtlı) otobüs alımı ve bu otobüslerin yakıt ikmalleri için CNG dolum istasyonu yapımı işi de gerçekleştirilecektir. 2011 Yılı içerisinde tamamlanamadığından dolayı 2012 yılına ertelenmiştir.				

Stratejik Amaç 10	ÇEVREYE DUYARLI İŞLETME ANLAYIŞI GELİŞTİRMEK				
Stratejik Hedef 10.2	GARAJLARDA ATIK SU ARITMA TESİSLERİ YAPMAK				
Performans Hedefi 10.2.1	EMİSYON DEĞERLERİ AVRUPA NORMLARINDA OLAN ARAÇ ALIMI				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Atık Su Arıtma Tesisi Olan Garaj Sayısı	9	9	100	-
2	Atık Su Arıtma Tesisi Olan Garaj Sayısı / Toplam Garaja Oranı	%100	%100	100	-
Açıklama	2011 Ağustos ayında atık su arıtma tesislerinin profesyonel olarak işletilmesi amacı ile ihaleye çıkılmış olup 6 aylık hizmet alımı yapılmıştır. 9 adet garaj şube müdürlüğünde 6 adet kimyasal atık su arıtma tesisi 3 adet fiziksel atık su arıtma tesisi bulunmaktadır. 6 adet garajda arıtılan atık sular tekrar kullanılmaktadır. 8 garajda DKKR mevcuttur				

3 FAALİYET BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

Stratejik Amaç 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK				
Stratejik Hedef 11.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ İZLEMEK VE GELİŞTİRMEK				
Performans Hedefi 11.1.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ İZLEMEK VE GELİŞTİRMEK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	2011 Yılında Ulaşımla İlgili Araştırma Yaptırmak	1	1	100	-
2	2011 Yılında Gizli Müşteri Çalışması Yaptırılması	1	1	100	-
Açıklama	Metrobüs müşteri memnuniyeti araştırması genel müşteri memnuniyeti anketi ile birleştirilerek uygulanmıştır. 56 otobüs durağı, 7 metrobüs istasyonunda toplam 2006 kişilik örneklemle gerçekleştirilmiştir. Gizli Müşteri memnuniyeti ile ilgili Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli Oluşturulması tamamlanmıştır.				

Stratejik Amaç 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK				
Stratejik Hedef 11.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ İZLEMEK VE GELİŞTİRMEK				
Performans Hedefi 11.1.2	TARİHİ METROHAN BİNASININ DIŞ CEPHE RESTORASYONU				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Restorasyon Tamamlanma Oranı	%100	-	-	-
Açıklama	Projesi tamamlanan Metrohan binasının restorasyonu ertelenmiştir.				

Stratejik Amaç 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK				
Stratejik Hedef 11.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ İZLEMEK VE GELİŞTİRMEK				
Performans Hedefi 11.1.3	YENİ HİZMET BİNASININ PROJELENDİRİLMESİ VE YAPIMI				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	İşin Projelendirilmesi	%100	%27	27	73
Açıklama	Yeni hizmet binalarının proje ve yapım çalışmalarına bütçe imkanları doğrultusunda devam edilmektedir.				

Stratejik Amaç 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK				
Stratejik Hedef 11.2	FUAR VE TANITIM ORGANİZASYONLARINA KATILMAK				
Performans Hedefi 11.2.1	FUARLARA KATILMAK, TEMSİL VE TANITIM ETKİNLİKLERİ GERÇEKLEŞTİRMEK				
Performans Göstergeleri		Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)
1	Katılacak Fuar Adedi	3	2	67	33
Açıklama	İdaremiz Bilişim Fuarına katılmamıştır.				

Stratejik Amaç 11	TANITIM VE İMAJ GELİŞTİRİCİ FAALİYETLERİ ARTIRMAK				
Stratejik Hedef 11.2	FUAR VE TANITIM ORGANİZASYONLARINA KATILMAK				
Performans Hedefi 11.2.2	TEMSİL VE TANITIM ETKİNLİKLERİ GERÇEKLEŞTİRMEK				
Performans Göstergeleri	Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)	
1 Toplu Taşıma Haritası Adedi (Türkçe - İngilizce)	10.000	50.000	+100	-	
2 İETT Tanıtım Filmi CD'si	3.000	10.000	+100	-	
3 İETT Tünel, Tramvay ve Metrobüs Bülteni Adedi	9.000	6.000	67	33	
4 İETT Tünel, Tramvay ve Metrobüs Tanıtım Broşürü Adedi	3.000	3.000	100	-	
5 Yolculuğun Serüveni İsimli Kitabın Basım Adedi	1.000	-	-	100	
6 Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni İsimli Kitabın Basım Adedi	1.000	1.000	100	-	
7 Bir Zamanlar İstanbul (İETT Fotoğraf Albümü)	1.000	1.000	100	-	
8 Toplu Ulaşımında Görgü ve Nezaket Kuralları Eğitim Kitapçığı Adedi	50.000	55.000	+100	-	
9 İETT Konulu Sergi Düzenlenmesi	3	2	67	33	
Açıklama	İstanbullu vatandaşlarımızın yanı sıra gerek yerli gerekse yabancı ziyaretçileri toplu taşıma araçlarının izlediği hat ve güzergâhları hakkında bilgilendirmek için Haritalı Rehber Basımı, İETT'yi Tanıtıcı ve İmaj Geliştirici Film, Kitap, Broşür ve Albüm yaptırılmıştır. Yolculuğun Serüveni isimli kitabın hazırlattırılması tehir edilmiş olup, onun yerine Toplu Ulaşım Kültürünün Oluşmasında İETT'nin Rolü isimli kitap hazırlatılmış, 2012 yılında bastırılması planlanmıştır. Metrobüs Bülteninin hazırlanması ve bastırılması 2012 yılına tehir edilmiştir.				

Stratejik Amaç 12	SOSYAL DAYANIŞMAYI GELİŞTİRMEK				
Stratejik Hedef 12.1	ÇALIŞANLARIN KOŞULLARINI İYİLEŞTİREREK KURUMLA BÜTÜNLEŞMELERİNİ SAĞLAMAK				
Performans Hedefi 12.1.1	ÇALIŞANLARIN KOŞULLARINI İYİLEŞTİREREK KURUMLA BÜTÜNLEŞMELERİNİ SAĞLAMAK				
Performans Göstergeleri	Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)	
1 Hizmetten Yararlanan Personel Sayısı	50	50	100	-	
Açıklama	Memur ve İşçi personelin çocuklarının kreş ve anaokulu hizmeti alınması sağlanmıştır.				

Stratejik Amaç 12	SOSYAL DAYANIŞMAYI GELİŞTİRMEK				
Stratejik Hedef 12.1	ÇALIŞANLARIN KOŞULLARINI İYİLEŞTİREREK KURUMLA BÜTÜNLEŞMELERİNİ SAĞLAMAK				
Performans Hedefi 12.1.2	ÇALIŞANLAR ARASINDAKİ İLETİŞİMİ KUVVETLENDİRMEK				
Performans Göstergeleri	Hedeflenen	Gerçekleşen	Gerçekleşme Oranı (%)	Sapma Oranı (%)	
1 Hazırlanacak Kurum İçi Bülten Adedi	36.000	0	0	%100	
Açıklama	Kurum içi bültenin İdaremiz bütçesine yük getirmeden reklam karşılığı hazırlatılması, basılması ve dağıtılması planlanmış, ancak çeşitli nedenlerle 2011 yılında gerçekleştirilememiştir.				

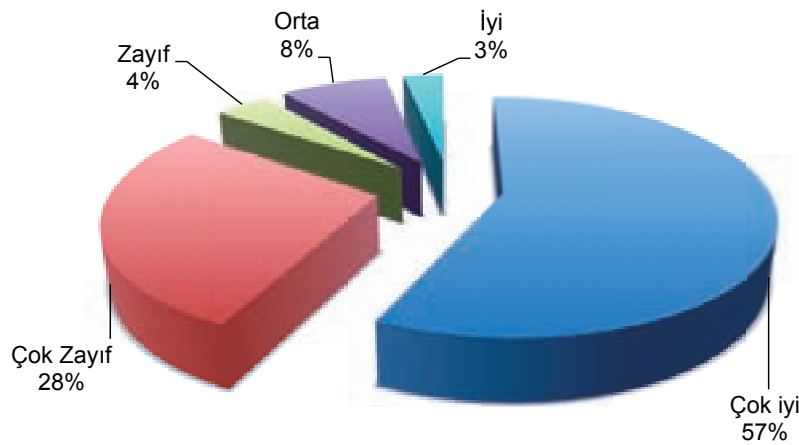
PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

SIRA	PERFORMAN GÖSTERGELERİ	HEDEF GERÇEKLEŞME (%)
1	Panel ve Sempozyum Adedi	100
2	Panel Katılımcı Adedi	100
3	Ulaşım Haftası Sempozyum Adedi	100
4	Uluslararası Kalite Belge Adedi	100
5	Hat Sayısı	100
6	Malzeme sevkiyatında yakıt tasarrufu (litre)	100
7	Malzeme sevkiyatında araç tasarrufu	100
8	Yıllık zayi sefer sayısı	100
9	Yeni Kart Yönetim Merkezi (adet)	100
10	Kart Satış Bürosu(adet)	100
11	Dağıtılan El-Bil adedi	100
12	16 Adet İstasyonun Tamamlanması	100
13	Döşenen Ray Uzunluğu/Tamamlanan Ray KM	100
14	Elektromekanik-Kataner Hattının Tamamlanması	100
15	Entegre ve Turistik Hat Sayısı	100
16	Entegre ve Turistik hatlar Araç Adedi	100
17	Kurulacak Çağrı Merkezi Adedi	100
18	Metrobüs İstasyonları Kameralı Çevre Güvenlik Sistemi/İstasyon	100
19	Yenilenecek Analog Santral Adedi	100
20	Klima Takılması Planlanan Otobüs Sayısı	100
21	İdare Sorumluluğundaki Filonun Tamamının Elektronik Ortamda İzlenmesi	100
22	İdare Sorumluluğundaki Filonun Tamamını Yönetmek	100
23	Eğitim Verilen İşçi Personel Sayısı	100
24	Eğitim Verilen İdari Personel Adedi	100
25	KİK Eğitim Verilen Personel Adedi	100
26	Atık Su Arıtma Tesisi Olan Garaj Sayısı	100
27	Atık Su Arıtma Tesisi Olan Garaj Sayısı/Toplam Garaja Oranı	100
28	2011 Yılında Ulaşımla İlgili Araştırma Yaptırmak	100
29	2011 Yılında Gizli Müşteri Çalışması Yaptırılması	100
30	Toplu Taşıma Haritası (Türkçe-İngilizce)	100
31	İETT Tanıtım Filmi CD'si	100
32	İETT Tünel, Tramvay ve Metrobüs Tanıtım Broşürü	100
33	Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni İsimli Kitap	100
34	Bir Zamanlar İstanbul (İETT Fotoğraf Albümü)	100
35	Toplu Ulaşımda Görgü ve Nezaket Kuralları Eğitim Kitapçığı	100
36	Kreş ve Anaokulu Hizmetinden yararlanan personel sayısı	100
37	Dağıtılan İstanbul Kart adedi	96
38	Yolcu Bilgilendirme Sistemini Bitirmek	80
39	Taşınan Yolcu Sayısı (gün)	76
40	Metrobüs Hat Uzunluğu / km	69
41	Fuarlara katılmak	67
42	İETT Tünel, Tramvay ve Metrobüs Tanıtım Bülteni	67
43	İETT Konulu Sergi Düzenlenmesi	67
44	Malzeme sevkiyatında personel tasarrufu	66
45	Kişiselleştirilen Kart Adedi	54
46	Yerleştirilen Malzeme Oranı	52
47	Metrobüs Hattına Kurulacak LED'li Gösterge Sayısı	50

SIRA	PERFORMAN GÖSTERGELERİ	HEDEF GERÇEKLEŞME (%)
48	Yeni Hizmet Binaları Projelendirilmesi	27
49	Yeni Yapılacak Aktarma Merkezi Adedi	17
50	Modernize Edilecek Hareket Amirlikleri	16
51	CNG'li Araca Dönüşümü Yapılacak Otobüs Sayısı	16
52	Hizmet Binaları Yapımı	0
53	Yeni Garaj Yapımı	0
54	Metro Hattı Depo Sahasının Tamamlanması	0
55	Yüksek Yolcu Kapasiteli Araç Alımı	0
56	Yeni Ambar Yapımı	0
57	Merkez Ambarın Genişletilmesi Tamamlanma Oranı	0
58	Kimyasal Ambar Tesisi Tamamlanma Oranı	0
59	Modernize Edilecek Destek Ambar Sayısı	0
60	Mobil Sistem / Adet	0
62	Alınacak Otobüs Sayısı	0
62	Doğalgaz Dolum Tesisi Sayısı	0
63	Metrohan Binası Restorasyonu	0
64	Yolculuğun Serüveni İsimli Kitap	0
65	Kurum İçi Bülten hazırlanması	0

İETT Genel Müdürlüğü 2011 yılı performans sonuçları tablosu Stratejik Amaç ve hedefler bazında sıralanmış, performans hedefleri 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 2011 yılı Performans Programında belirlenen 65 adet Performans göstergesinden 37 adedinin gerçekleşme oranının çok iyi, 2 adedinin iyi, 5'inin orta, 3'ünün zayıf, 18'inin ise çok zayıf olduğu görülmüştür. Performans göstergeleri sapma nedenleri Performans tablolarında açıklanmıştır.





Üstünlükler
Zayıflıklar
Değerlendirme

KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

IV

4. KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Üstünlükler

1. 141 yıllık toplu taşıma tecrübesine sahip bir kurum olması,
2. Yoğun şekilde yabancı heyetlerin gelmesi, yurt dışında sürekli takip edilen bir kuruluş olması,
3. Metrobüs sistemini kurmak isteyen ülkelere giderek tecrübelerini aktarması,
4. Yolcu Odaklı Ulaşım Hizmeti Sunuluyor Olması,
5. İnovatif yaklaşımı ile yolcu hayatını kolaylaştıran mobil uygulama, akıllı durak, online işlem merkezi gibi uygulamaları başlatması,
6. Seyahat kartları hizmetlerinde işlem hızını, memnuniyeti arttırmak ve evraksız işleme geçmek için web servis hizmetini kurması ve postalama hizmeti ile bildirilen adreslere kart gönderiminin yapılması,
7. Yolculara Daha İyi Hizmet Vermek Amacıyla Çağrı Merkezini yeniden dizayn etmesi,
8. Tedarikçilerine sağladığı geri besleme ile daha kaliteli, ekonomik ürün ve malzeme üretiminin sağlanması,
9. Bakım ve onarım faaliyetlerinde ve garaj işletmeciliğinde bilgi birikimi, tecrübe ve kabiliyeti ile faaliyetlerinin devamlılığını sağlaması,
10. Türkiye kamu toplu taşımacılığında işletmenin lider kurum olması dolayısıyla, sektör tarafında sürekli izlenmesi,
11. Performans göstergeleri ile dünya standartlarının üstünde hizmet vermesi,
12. Sürekli eğitim faaliyetleri ile öğrenen ve gelişen bir organizasyon olması,

Zayıflıklar

1. Yazışmalarda elektronik imzaya geçilememesi ve zaman kaybı,
2. İETT araç filo yaş ortalamasının yüksek olması,
3. Kamu ihale mevzuatına tabi olmamız nedeniyle malzeme temin sürelerinin uzun olması.
4. İstanbul'un nüfus yoğunluğu ve coğrafi konumu

Değerlendirme

1. AB'deki birçok ülkede olduğu gibi, demokratikleşme, yerelleşme ve yerindelik eğilimlerinin yaygınlaştığı ve buna bağlı olarak yerel toplumsal ihtiyaçların çeşitlenerek yerel halk tarafından talep edildiği 1980'li yıllarla birlikte, şehir içi hareketlilikte hızla artmaktadır. Artan şehir nüfusu, toplumsal iletişim ve gelişmişlik düzeyi ile paralel bir şekilde her geçen gün artan şehir içi yolculuk İstanbul Büyükşehir Belediyesi bağlı kuruluşu olan İETT'nin toplu ulaşımdaki rolü ve sorumluluğunu da artırmaktadır. Artan yolculuk talebi aynı zamanda toplu ulaşımda konfor talebini de beraberinde getirmektedir.
2. Her gün binlerce araç Asya-Avrupa arasında mekik dokurken sadece lastik tekerlekli toplu taşıma ile yılda 1 milyarın üzerinde insan taşınmaktadır.
3. Dünya değişirken, bu değişimi kurumlara, yönetim anlayışına, işletme modeline yansıtmak artık kaçınılmaz hale gelmiştir. Değişen dünyada kamu kurumlarını özel sektör anlayışıyla yönetmek, bu yaklaşımla hizmet vermek büyük önem arz ediyor.
4. Bu kapsamda kurumsal kaynak planlaması (ERP), benchmarking, müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), toplam üretken bakım, yalın yönetim gibi kavramlar ve bu kavramların işletme alanlarına birebir uygulanması büyük önem arz etmektedir.
5. İETT bir kamu kurumunu özel sektör mantığında işletebilmek için Türkiye'nin önde gelen özel şirketleriyle benchmarking çalışmaları yaparak süreç iyileştirme çalışmalarına başlamıştır.
6. İETT olarak etkinlik ve verimlilik konusunda yürütülen çabalar sonucunda daha az çalışanla daha çok yolcu taşıma hedefine ulaşıldı.
7. İETT entegre yönetim sistemi (EYS) çalışmalarıyla ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgelerini almaya hak kazanmıştır. Ayrıca ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 16001 Enerji

Yönetim Sistemleri, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı ve EFQM çalışmalarına başlamış, kalitesini belgelemeye çalışmaktadır.

8. İETT toplu ulaşımda, üç kapıdan binip üç kapıdan inme, nakit geçişin kaldırılması, halk otobüslerinde biletçi uygulamasının kaldırılması, temassız elektronik kart, akıllı duraklar gibi inovatif uygulamalarla hem hizmet kalitesini arttıran, hem de vatandaşların hayatını kolaylaştıran projelere imza atmaya devam etmektedir.
9. İETT hedeflerle yönetim anlayışı çerçevesinde yönetilmektedir. Amaç kalite standartları çerçevesinde etkinlik ve verimliliği arttırmak, bir yandan da AR-GE ve inovasyon çalışmalarıyla hizmet kalitesini yükseltmektir.

10. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı bir kurum olarak İETT, düzenleyici, denetleyici, dengeleyici ve danışman olma özelliklerini taşımanın verdiği sorumlulukla hareket etmektedir. Bunun yanı sıra tecrübesini sadece ülkemizde değil aynı zamanda dünyadaki toplu ulaşım otoriteleriyle de paylaşarak ülkemizin marka değerine de katkıda bulunmaktadır.

11. İETT, "Toplu ulaşım hizmetlerini, açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlemek ve denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak, aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek" şeklinde belirlediği hedefe ulaşmak için bu hedefe uygun faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

İç Kontrol Güvence Beyanları
Kronolojik Tarihçe

EKLER

V

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

Bu idarede, 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 ve önerilerimin zamanında üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

İdaremizin 2011 yılı Faaliyet Raporunun "III/A- Mali Bilgiler" bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 30.03.2012



Mustafa OCAK
Mali Hizmetler Daire Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

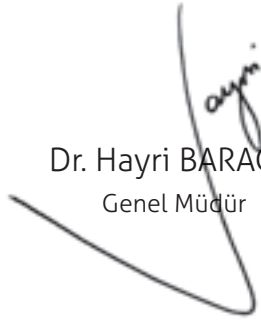
Üst yönetici olarak yetkim dahilinde;

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

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

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

Burada raporlanmayan, idarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim. İstanbul / 30.03.2012


Dr. Hayri BARAÇLI
Genel Müdür



1869

Dersaadet Tramvay Şirketi'nin kurulmasıyla İETT'nin İstanbul yolculuğu başladı.

1871

İstanbul'da toplu ulaşımın miladı sayılan ilk atlı tramvaylar (Azapkapı-Ortaköy hattı) törenle hizmete girdi.

1875

Londra'dan sonra dünyanın en eski ikinci metrosu olan Tünel, Galata ile Pera'yı en kısa yoldan birbirine bağladı.

1876

Fransız Mühendis Henri Gavand, Tünel'in yapım hikayesini anlattığı 'Tunnel De Constantinople Paris-1876' adlı eseri yayımladı.

1883

Galata, Tepebaşı ve İstiklal Caddesine tramvay hattı döşendi.

1880

Tramvaylarda durak uygulamasına geçildi.

1899

Atlı tramvayda görev yapan ve elindeki borazanıyla atların önünde varda (kendini koru) diye koşarak yayaları uyaran vardacılar tasarruf amacıyla kaldırıldı.

1908

Tünel Şirketi, Tramvay Şirketi'ne devredildi.

1910

Beşiktaş tramvay deposu açıldı.

1911

Aksaray tramvay deposu açıldı.

1912

Şişli tramvay deposu açıldı.

1912

Balkan savaşı dolayısıyla İstanbul Tramvay Şirketi'nin tüm atları askere alındı.

1913

Türkiye'nin ilk elektrik fabrikası Silahtarağa'da kuruldu.

1914

Elektrikli tramvay işletmeciliğine geçildi. Silahtarağa elektrik fabrikasından tramvay şebekesine ilk cereyan verildi

1914

Birinci dünya savaşının başlaması üzerin İstanbul'da ulaşım sekiz ay süreyle durdu.

1914

Galata köprüsü üzerinde ilk elektrikli tramvay çalıştı.

1914

İETT'nin kalbi, Metrohan binasının yapımı tamamlandı.

1916

Tramvaylar için abonman karneleri (toplu bilet) piyasaya sürüldü.



1920

Tramvay Şirketine bağlı işçiler, ücret ve sosyal hak talepleriyle İstanbul tarihinde ilk grevi başlattı.

1922

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

1926

İstanbullular ilk otobüslerle (Renault Scemia) tanıştı.

1928

Tramvay hangarı olarak kullanılan Bağlarbaşı deposu, otobüs garajına dönüştürüldü.

1928

Anadolu yakasının ilk ve en ünlü tramvay hattı Üsküdar-Kısıklı arasında açıldı.

1928

Tramvay Şirketi işçileri, Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk büyük grevini ilan etti. (7-15 Ekim-8 gün

1933

Cumhuriyetin 10. yıl kutlama törenleri için Atatürk'ün doğrudan verdiği emirle, şirketin elindeki tüm tramvay ve otobüs filosu eksiksiz olarak sefere çıktı.

1936

İstanbul'da modern görünümlü yeni tramvaylar çalışmaya başladı.

1939

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

1943

Çeşitli dallarda faaliyet göstermek amacıyla İETT Spor Kulübü kuruldu. Kulüp, ilerleyen yıllarda atletizm, boks ve güreş dallarında şampiyon sporcular yetiştirdi. Türk atletizminin en başarılı isimlerinden, rekortmen sporcu Cezmi Or, İETT'de göreve başladı ve en iyi derecelerini bu yılda yaptı.

1945

Havagazı fabrikaları ve dağıtım sistemleri İETT'ye devredildi. Bu hizmet 1993 yılında sonlandırıldı.

1946

İETT Kütüphanesi (kurum içi personele yönelik) açıldı.

1951

Türkiye'nin ilk psikoteknik laboratuvarı İETT bünyesinde, Şişli garajında kuruldu.

1954

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

1955

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

1957

İETT'nin çalışır durumdaki en eski garajı olan Topkapı garajı hizmete alındı.

1959

İETT otobüslerinde zarafetin simgesi, bayan biletçiler göreve başladı.

1959

İETT Levent garajı hizmete açıldı.





1961

Trolleybüs, ilk olarak Topkapı-Eminönü hattında hizmete girdi.

1961

İstanbul'un simgesi elektrikli tramvaylar, Avrupa yakasındaki yolcularına hüzünle veda etti.

1966

İETT matbaası kurularak bilet basımına başlandı.

1966

Tramvaylar bu kez Anadolu yakasına veda etti.

1967

İETT Tramvay Müzesi, Kadıköy Kuşdili'nde açıldı. Taşıt Müzesi, daha sonra Kadıköy İtfaiyesi'nin talebi üzerine kapatılarak (1981) vagonlar Avcılar'daki İETT Kampına gönderildi.

1968

İETT'li ustalar 'Tosun' adını verdikleri 101 kapı numaralı trolleybüsü üretti. Araç, on altı yıl süreyle hizmet verdi.

1968

İETT Avcılar Kampı (çalışanlara hizmet vermek amacıyla) açıldı.

1971

Buhar gücüyle çalışan, ahşap vagonlu Tünel yenilenerek elektrifikasyona geçti. İETT voleybol takımı, 1971-1974 yılları arasında üç sezon üst üste Türkiye şampiyonu olarak 'yenilmez ardama' unvanını aldı ve ay-yıldızlı armayı göğsünde taşıma hakkını elde etti.

1979

İETT filosuna ilk körüklü otobüsler katıldı.

1980

İETT otobüslerinde aylık mavi kart uygulamasına geçildi.

1982

Elektrik dağıtımı, Türkiye Elektrik Kurumu (TEK)'e devredildi. İETT'nin gururu, milli güreşçi Hüseyin İldem; ABD'de yapılan şampiyonada 74 kiloda Dünya Şampiyonu oldu. Ardından 1987 yılında Suriye'de yapılan Ordular Arası Dünya Şampiyonasında bu kez 82 kiloda birinciliği elde etti.

1984

Trolleybüs İşletmesi tasfiye edilerek araçlar İzmir Belediyesine (ESHOT) satıldı.

1985

Özel Halk Otobüsleri'nin yönetim, yürütüm ve denetimi İETT'ye devredildi.

1991

Elektrikli tramvayların canlı örneği olan nostaljik tramvay, Taksim-ünel hattında sefere başladı.

1993

İstanbullular ilk çift katlı otobüslerle tanıştı.

1993

Doğalgazlı otobüsler sefere başladı.

1994

Türkiye'de bir ilk olan mobil reklam uygulamasına geçildi. Hizmet daha sonra modern duraklar ve tutamak reklamlarıyla geliştirildi.



1995

İstanbullular elektronik bilet Akbil'le tanıştı.

1995

Eminönü- Kabataş tramvay hattının işletmeye alınmasıyla Galata köprüsünden 44 yıl sonra tramvay geçti.

1995

Üzerinde kayıp insanların fotoğraflarının bulunduğu 'Umut Otobüsü' sefere başladı. İETT'nin bu hizmeti birçok kayıp vatandaşın bulunmasına vesile oldu.

1998

Duraklar modernleşti.

1999

İETT, İkitelli garajında Türkiye'de bir örneği daha bulunmayan 'Motor Yenileme Fabrikası' nı kurdu.

1999

Çevre ve insan dostu yeşil otobüsler filoya katıldı.

2001

Güvenli bilet ve seyahat kartı üretilmeye başlandı.

2003

İstanbul'da tüm sistemler arasında bilet ve ücret entegrasyonu sağlandı.

2003

Moda Tramvayı hizmete girdi.

2003

İETT'nin pek çok hizmeti internet aracılığıyla elektronik ortama taşındı.

2004

İETT otobüslerinde sigortalı yolculuk dönemi başladı.

2005

Ekspres otobüsler sefere başladı.

2006

İETT, İstanbul'da lastik tekerlekli tramvay hatları için çalışmalara başladı.

2006

Tek bilet Akbil uygulamasıyla toplu ulaşımda entegrasyona geçilerek deniz, kara ve raylı sistemler birbirine bağlandı.

2006

İETT, klimalı ve alçak tabanlı çevreci otobüsleriyle toplu ulaşımda konforu artırdı.

2006

İETT gece seferleri başladı.

2006

Özürnlüler ve refakatçileri için 'Beyaz Kart' devreye alındı.

2007

Kırmızı renkli, çift katlı otobüsler alındı.

2007

Eylül ayında İstanbulluların hayatına giren Metrobus, şehrin gündemini değiştirdi.





2007

Metrobus, Avcılar-Topkapı arasını 22 dakikaya indirdi.

2007

İETT'nin hayal projesi Akyolbil için Kağıthane garajında Komuta Kontrol Merkezi kuruldu.

2008

Beşibiryerde sayesinde kağıt bilet tarihe karıştı.

2008

İETT'nin Bağlarbaşı'ndaki eski tramvay deposu kültür merkezine dönüştürüldü.

2008

Eylül ayında Metrobusun ikinci ayağı, Zincirlikuyu hattı hizmete girdi.

2009

Mart ayında tamamlanan Metrobusun üçüncü ayağı sayesinde İstanbul'un iki yakası en kısa yoldan birbirine bağlandı.

2009

Metrobusun 78 olan hat numarası İstanbul'dan esinle 34 olarak değiştirildi.

2009

Metrobuse ABD Washington DC'de yapılan 'Ulaşım Araştırma Konferansı'nda mansiyon ödülü verilmesiyle sistemin başarısı uluslararası arenada kanıtlandı.

2009

Yapımını İETT'nin üstlendiği Edirnekapı-Topkapı raylı sistem hattı hizmete alındı.

2009

Mobil İETT sayesinde hat ve güzergâh bilgileri cebe girdi.

2010

Tünel'in 135. yaşı kutlandı.

2010

İstanbul tramvaylarının 96. yılı anısına İstiklal Caddesinde nostaljik tur düzenlendi.

2010

İETT; tarihinde bir ilke daha imza atarak vatandaşların tarihi yarımada üzerinde bulunan camileri rahatça ziyaret edebilmelerini sağlamak amacıyla Ramazan ayına özel hat (Eyüp-Beyazıt) açtı.

2010

İETT'nin; İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği halinde yürüttüğü 'İstanbul'da Güvenli Yolculuk' projesi kapsamında 7 bin şoförün üniversite ortamında eğitimine başlandı.

2011

Türkiye Toplu Taşımacılar Birliği Kurulu Çalıştayı, Türkiye'nin Büyükşehirlerinden gelen ulaşım otoritesi yöneticilerinin katılımıyla İETT Kağıthane garajında yapıldı.

2011

Avcılar-Beylikdüzü metrobüs hattı inşaatının temeli törenle atıldı

2011

Uluslararası Toplu Taşıma Birliği (UITP) tarafından Dubai'de düzenlenen 59. Dünya Toplu Taşıma Kongresi'nde, toplu taşımanın özendirilmesi ve artırılmasına yaptığı katkı nedeniyle İETT'ye metrobüs projesiyle bölgesel alanda 'modal shift' (toplu taşımaya yönlendiren en iyi toplu ulaşım modeli) ödülü verildi.



2011

İETT Metrobüs ile Dubai’ de UITP “En iyi Değişim Modeli” ödülünü aldı.

2011

İETT’nin uzun yıllardır kullandığı 245 07 20 numaralı santral telefonu dijital sisteme geçilmesi dolayısıyla 372 22 22 olarak değiştirildi.

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

2011

İETT, özurlüler için erisilebiliriett@iett.gov.tr başlığı altında özel e-posta adresi oluşturdu.

2011

İETT, Elektronik kart’ın toplu ulaşım araçlarında yaygınlaştırılması amacıyla vatandaşlara yönelik bir kampanya (Akbilini iade et Elektronik kartı al) başlattı.

2011

Akyolbil projesi kapsamında 300 durağa daha sistem montajı yapıldı.

2011

Güney Koreli CEV firması ile yapılan protokol uyarınca, Hasanağa garajına bağı 15 adet Ikarus marka otobüs yüzde yüz doğıalgazlı hale getirildi.

2011

İETT bünyesinde yürütölen kalite standardizasyonu çalışmaları tamamlandı. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağılığı ve Güvenliğı Yönetim Sistemi belgeleri SGS tarafından onaylandı.



Hazırlayanlar

Mali Hizmetler Daire Başkanlığı

Mustafa OCAK

Yüksel ÖZGÜRBÜZ

Yasin CAN

Süleyman TELLİ

Pınar KARTAL

Aydan MALÇOK

Grafik Tasarım

His Grafik

Baskı - Cilt

Büyük Reklam



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

www.iETT.gov.tr | 444 1871