



2013 İETT FAALİYET RAPORU



İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



**İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ**



İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2013 FAALİYET RAPORU





Sevgili dostlarım,

Doğusu ve batısıyla kuzeyi ve güneyi ile İstanbul artık “küresel buluşma adresidir” Dünya siyasetinin, küresel iş ve finans dünyasının, spor ve kültür aleminin kalbi burada atıyor.

Her zaman hedefimiz, dünyada en üst basamaklarda yer almak olmuştur.

Çünkü burası 3 büyük imparatorluğa başkentlik yapmış, medeniyetlere beşiklik etmiş bir şehirdir.

Tarih boyunca sınırlarını aşan işler başarmıştır. Avrupa, Kafkaslar, Balkanlar, Orta Doğu, Afrika ve Orta Asya’nın nabzı burada atmıştır.

Bugün İstanbul, bütün dünya tarafından büyük bir ilgi ve dikkat ile takip ediliyor. Çünkü bizim projelerimiz var, bütün insanlığı kucaklayan yönetim anlayışımız ve ideallerimiz var. İstanbul, dünya kentleri tarafından çok yakından takip ediliyor.

Her projemiz dünyaya ilham veren nitelikte. Marmaray, Avrasya Tüp Geçidi, 3. Havalimanı, Kanalistanbul ve Yavuz Sultan Selim Köprüsü.

İstanbul yaptığımız başarılı hizmetler sayesinde dünyada bir yıldız gibi parlıyor. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin şirketleri ve bağlı kuruluşları da bu konuda örnek bir çalışma içinde. Kendi alanlarında sürekli dünya ile temas halindeler.

Ve en yeni teknolojileri, en modern teknikleri kullanarak hizmet veriyorlar. Şirketlerimizin her biri kendi alanında marka olma yolunda ve özel sektörün reflekslerine, gelişme azmine sahiptir. Bütün projelerimiz dünyanın ibretle seyrettiği projeler. Metrobüs projemiz uluslar arası ödüllü bir proje olarak bunların içinde kendine özel bir yer edindi. Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği tarafından “En İyi Toplu Taşımaya Teşvik” ödülünü aldı.

Hizmet konforunu daha da yükseltmek için çalışıyoruz. İETT filomuzu hızla yeniliyoruz.

Otobüs A.Ş.ve İETT toplam 3 bin yeni otobüsü İstanbul'a kazandırmaya devam ediyor. Böylece filomuzun yaşı 4,5-5'lere iniyor.

Çevre ve sağlık dostu otobüsler İstanbullunun hizmetinde. Tamamı engellilere uygun, konforlu otobüsler. Otobüslerimizde klima, tv, iç ve dış kameralar vardı. Halkımız daha fazlasına layık dedik...

İstanbul'da akıllı otobüs dönemini başlattık. Otobüslerimize 'ücretsiz internet' getirdik. Telefonları çok hızlı şarj edecek cihazlar yerleştirdik.

Ayrıca otobüslerimize bisiklet aparatları koymaya başladık. İstanbullu artık evle durak arası bisiklet kullanılabilecek. İsteğimiz, bisikletin bir yaşam kültürü haline gelmesi.

İnovatif çözümlerimize devam edeceğiz. Toplu ulaşım olan ilgiyi hızla arttıracacağız. Marmaray, metro, metrobüs, deniz ulaşımı, banliyö hatlarının iyileştirilmesi, güçlü ve genç bir otobüs filosu bu stratejimizin birer parçası.

Devam eden projelerimiz tamamlandığında, İstanbul en iyi toplu ulaşım kenti olacak.

Çalışmalarımız son hızla ve kararlıkla devam ediyor. İstanbul'u özellikle

İETT'nin 143 yılı aşmış tecrübesi ve gücüyle daha da ileri taşımaya devam edeceğiz.

Sunduğu kaliteli toplu ulaşım hizmetini, aksatmadan ve çağdaş çözümlerle devam ettiren İETT, 2013 yılında özel halk otobüsleri ile birlikte 1.2 milyar yolcuya ev sahipliği yapmıştır.

Bu asırlık hizmet çınarını yaşatan ve daha da gürbüzleştiren değerli mesai arkadaşlarımı tebrik ediyorum. Fedakârca gerçekleştirdikleri başarılı çalışmalarının devamını diliyorum.

Sizleri ve sevgili İstanbulluları muhabbetle selamlıyor, saygılar sunuyorum.


Kadir Topbaş
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı



Sevgili İstanbullular,

Köklü markasıyla İstanbul'un önemli hizmet teşekküllerinden biri olan İETT, ulaşım hizmetlerinde 143. yılını yaşayan dev bir çınar olarak kurulduğu günden bugüne aynı başarı hedefi ve dinamizm ile faaliyetlerini sürdürüyor.

Her gün 6 bin 146 otobüs ile 700 hatta 3 milyon 645 bin insanımızı bir noktadan diğerine taşıyarak 24 saat hizmet veriyoruz.

İstanbul'u toplu ulaşım konusunda dünyaya örnek şehirlerden biri haline getirmek için çalışmalarımızı kalite odaklı sürdürüyoruz.

Son 3,5 yılda 9 kalite belgesini kurumumuza kazandırmayı başardık. Kalite, çevre, iş

sağlığı ve güvenliği, bilgi güvenliği, bilgi teknolojileri, müşteri memnuniyeti, müşteri iletişim merkezleri, enerji yönetimi ve sera gazı doğrulama belgelerini alarak yönetim sistemlerinde hızla mükemmelleşmeye çalışıyoruz.

Yenilikçi yönetim anlayışımızı modern teknoloji ile birleştirerek hizmet üretiyoruz.

İETT'nin son dönemde hayata geçirdiği akıllı durak uygulamaları, yolculara duraklar hakkında sesli ve görüntülü bilgilendirme yapan araç içi anons sistemleri, elektronik kart ile sağlanan yolculuk analizleri ve yapılan hat-durak optimizasyonları, yolcularımızın seyahat konforunu büyük ölçüde değiştirdi.

İETT ve Özel Halk Otobüslerini tek bir merkezden kontrol edip izlediğimiz Akyolbil Filo Yönetim Merkezi gibi akıllı teknolojilerin yardımıyla oluşturduğumuz geniş iletişim ağı, İstanbul şehirci ulaşım ağının daha etkin ve kullanıcı dostu haline gelmesine çok önemli katkılar sağladı.

İETT'nin 2023 vizyonuna ışık tutacak akıllı teknoloji ve bilişim sistemlerine giderek daha fazla yatırım yapıyoruz. 2013 yılında akıllı telefonlar için geliştirdiğimiz mobil iett uygulaması ile İstanbul genelinde bulunan 11 bin 574 durağımızın tamamını akıllı durak haline getirdik.

Yine 2013 yılında akıllı otobüs dönemini başlattık ve yeni aldığımız 1.705 yeni otobüsümüz ile yolcularımıza iki yeni hizmeti daha sağladık. Artık otobüslerimizde cep telefonları için hızlı şarj yapabilen şarj aparatları ile ücretsiz internet bulunuyor. Tüm bu uygulama ve hizmetler ile İstanbul halkının ayağına teknolojiyi getirdik.

Her zaman daha iyisine ulaşmak için çalışıyoruz. Bu hedef doğrultusunda ulaşım ağını daha sistemli planlamak için yolcu sayım sistemini oluşturma, sistem donanımlarının revizyonunu sağlama, mobil denetim sistemine geçerek sahada görev yapan denetim ekibimizin sistemler dahilinde iş yapmalarını mümkün kılma ve tüm haberleşme sistemini iyileştirme çalışmalarımız devam ediyor.

İstanbul'daki tüm otobüs hatları ve metrobüsün verimliliğini artırmak için Tübitak ile 24 ay sürecek bir protokol imzaladık. Başlattığımız bu proje ile metrobüs ve tüm otobüs hatlarımızı yeniden optimize ediyor ve daha esnek bir hat yapısı oluşturuyoruz. Yolcularımızın duraklarda bekleme ve seyahat süresini azaltan örnek bir model olacağına inandığımız projenin nihai hedefine ulaşması halinde, İstanbul halkına İETT'nin sorumluluğunda olan tüm ulaşım sistemi, giderek artan yolculuk talebini karşılayacak nitelikte konforlu, hızlı, güvenilir ve entegre hale getirilmiş olacak.

Sürdürülebilir çevre politikamız sayesinde gelecek nesillere daha yaşanılabilir bir dünya bırakmak için kalıcı sistemler kurma çalışmalarımız hız kesmeden devam ediyor. Bunun için kendi enerjisini üretebilen, ürettiği ve tükettiği enerji sürekli izlenebilen, azami atık geri dönüşümü sağlayan yeşil garajları hayata

geçiriyoruz. Filomuzda 305 CNG'li aracımız bulunuyor. 2015 yılı içinde bu araçların sayısını daha da artırmayı hedefliyoruz. Ayrıca, Avrupa'nın en büyük CNG dolum tesislerinden birine sahibiz.

Kurmuş olduğumuz İETT Akademi ile trafikteki tüm olumsuzlukları ortadan kaldırmayı hedefliyoruz. Tüm eğitim faaliyetlerinin, hem teorik hem de pratik olarak icra edileceği bir eğitim merkezi olan İETT Akademi ile tüm şoförlerimizi eğitimden geçireceğiz. İETT'yi layık olduğu modern ve dinamik bir kurum haline getirmek için kurumumuz adına büyük bir değişim ve dönüşüm hareketi başlattık. Zorlu ve bir o kadar da cesur kararlar aldık. Tüm iş süreçlerimizi yenilik ve değişime açık bir yapıya kavuşturduk. Bilgi, teknoloji ve inovasyonu kurum faaliyetleri ile en üst seviyede entegre etme sürecini başarıyla bugünlere taşıdık. İETT'nin yeni yönetim anlayışı, genç yönetim kadrosu, uluslararası standartlarda yeni otobüsleri, ödülünden ödüle koşan yeni yapısı, gelecek için belirlediğimiz hedeflere büyük ölçüde ulaştığımızın bir göstergesidir.

Her fırsatta vurguladığımız gibi bütün bu çalışmaları, Büyükşehir Belediye Başkanlığımızın da desteğiyle İETT'nin kalitesini güçlendirmesi ve İstanbul halkının memnuniyeti için yapıyoruz.

İETT 2013 Faaliyet Raporu,

kurumumuzun 2013 yılında gerçekleştirdiği hizmetlerin gerçekleşme düzeyini tüm şeffaflığı ve detaylarıyla ortaya koyuyor. İETT'den ulaşım hizmeti alan veya bu hizmetlerin maddi ve fiziki detaylarını merak eden hemşerilerimiz, İETT'nin 2013 Faaliyet Raporu'ndaki her kalemi ayrıntıları ile inceleyebilir ve bilgi edinebilirler.

Bu vesileyle; bize her türlü çalışmalarımızda büyük destek veren çok değerli Başkanımız Sayın Kadir Topbaş Beyefendi başta olmak üzere 365 gün 24 saat fedakarca çalışarak İstanbul'a hizmet eden şoförlerimize, işçi-memur tüm çalışanımıza, siz kıymetli Belediye Meclis Üyelerine ve fedakârca çalışan Büyükşehir Belediyemizin değerli bürokratlarına teşekkür ediyor, saygılarımı sunuyorum.


Dr. Hayri BARAÇLI
İETT İşletmeleri Genel Müdürü

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2013 FAALİYET RAPORU

HAZIRLAYANLAR

Mustafa OCAK
Yüksel ÖZGÜRBÜZ
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN
Duygu ŞAHİN
Semra KARAKULLUKÇU
Beyhan EGE
Mehmet Akif ALKAN

TASARIM

ABEMEDYA
www.abemedyay.com

GÖRSEL YÖNETMEN

Nevzat ALBAYRAK

SAYFA UYGULAMA

Elmira GİRĞİN

BASKI

Biltur Basım Yayın ve Hizmet A. Ş.

İÇİNDEKİLER

10

TARİHÇE

22

GENEL BİLGİLER

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

50

AMAÇ VE HEDEFLER

İdarenin Amaç ve Hedefleri
Temel Politika ve Öncelikler

64

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

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

170

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İç Kontrol Güvence Beyanları
Kronolojik Tarihçe



TRAMVAY



TÜNEL



TARİHÇE



TROLEYBÜS



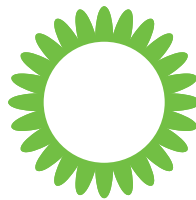
OTOBÜS



METROBÜS



ELEKTRİK



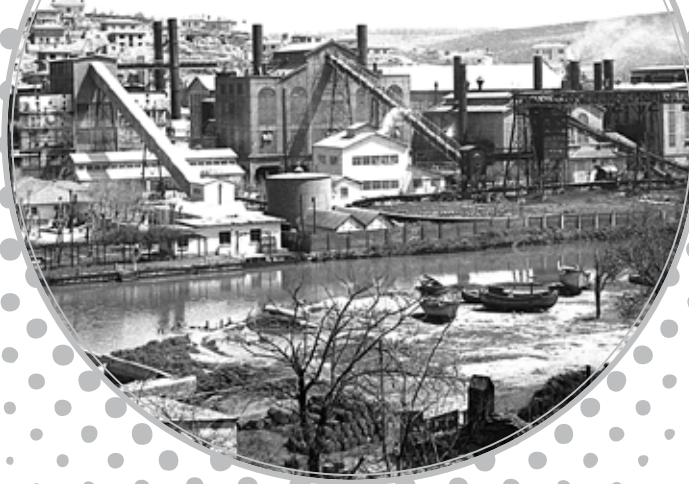
HAVAGAZI



GİRİŞ

Istanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında Dersaadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla başlar. 1871 yılında ilk atlı tramvay hizmete girer. Şubat 1914'te elektrikli tramvay işletmeciliğine geçilir. Bir süre muhtelif yabancı şirketler tarafından işletilen Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri 1939 yılında millileştirilerek 3645 sayılı yasa ile İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel (İETT) İşletmeleri Umum Müdürlüğü adı altında bugünkü hüviyetine kavuşur. 1945 yılında Yedikule ve Kurbağalı dere havagazı fabrikaları ile bu fabrikaların beslediği İstanbul ve Anadolu havagazı dağıtım sistemleri İETT'ye devredilir. 1961'de

işletmeye alınan Trolleybüsler, 1984'e kadar İstanbullulara hizmet verir. 1982 yılında çıkarılan bir yasa ile tüm elektrik hizmetleri, hak ve vecibeleriyle Türkiye Elektrik Kurumu'na (TEK) devredilir. Daha sonra 1993 yılında havagazı üretim ve dağıtım faaliyetleri sona erdirilir. Bugün yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan İETT; otobüs, tramvay ve tünel işletmeciliğinin yanında Özel Halk Otobüsleri'nin yönetim, yürütüm ve denetiminden sorumludur. İETT ayrıca İstanbul'daki raylı sistemlerin (Metro, Hafif Metro) bir bölümünün yapımını (Eminönü - Kabataş, Sultançiftliği - Edirnekapı, Edirnekapı - Topkapı, (İstanbul Otogar - Bağcılar - Kirazlı-1 Başak konutları - Olimpiyat köyü raylı toplu taşıma sistemi) üstlenmiştir.



ELEKTRİK

Uabancı Sermayeli Osmanlı Anonim Elektrik Şirketi (1910) ile başlayan Elektrik üretimi, 1. Dünya savaşı ve sonrasında Silahtar'da özellikle tramvaylar için sürmüş, 1937 yılında Özel Elektrik şirketi kamulaştırılmış, Nafia Vekâletine bağlı Elektrik İşleri Umum Müdürlüğü, elektrik üretimi ve dağıtımından sorumlu olmuştur. 1939'da kurulan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, elektrik üretim ve dağıtım işini de üstlenmiştir. 1970 yılında TEK (Türkiye Elektrik Kurumu) Yasası ile elektrik dağıtımında sorumlu olmuş, 1982'de ise elektrik dağıtım hizmeti tamamen TEK'e verilmiştir.



1939'da kurulan İETT 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.



HAVAGAZI

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



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.



TRAMVAY

Tramvay 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 şehirle-

14.600

YILDA YAPILAN SEFER SAYISI

23.944
KM

YILDA KAT EDİLEN YOL

1.500

GÜNDE TAŞINAN ORTALAMA YOLCU SAYISI

rinde 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 1.640 m'lik hat üzerinde turistik bir işlev görmesinin yanında yılda 14.600 sefer ve 23.944 km yaparak günlük ortalama 1.500 yolcu taşımaktadır.



TÜNEL

I 867 yılında Fransız mühendis Henry Gavand'ın gözlemleri sonucu Galata-Beyoğlu arasında ulaşım aracı ihtiyacını belirlemiş ve bunun en uygun çözümünün asansör tipinde demiryolu olduğu kanısına varmış ve uzun müzakereler sonunda Padişah Abdülaziz'den 6 Kasım 1869 tarihinde Tünel yapma imtiyazını almıştır. Dış mali destek bulunmasının ardından 30 Temmuz 1871'de yapım çalışmaları başlamış, 1874 yılının Aralık ayında 573 m uzunluğunda Tünel tamamlanmış ve 17 Ocak 1875 tarihinde işletmeye açılmıştır. Tünelin işletmeye açıldığı yıllarda vagonların yeraltında hareket etmesi halkta çekingenlik yaratmış, ek bir vagon konularak bazı küçük ve büyükbaş hayvanlar taşınarak insan taşımacılığında bir tehlike olmadığı hususunda güven sağlanmaya çalışılmıştır. Yılda 64.800 sefer yaparak 37.066 km kat eden Tünel bugün Karaköy-Tünel arasında 2 vagonu ile her gün ortalama 12.500 yolcu taşımaktadır.



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



TROLEYBÜS

Istanbul'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 ₺'ye mal olmuştur. 1968 yılında "Tosun" olarak adlandırılan, tümüyle İETT işletmesi işçileri tarafından imal edilen Trolleybüs ile birlikte bu sayı 101'e çıkmıştır. Devamlı elektrik kesintileri ile yollarda kalmalar ve zaman tarifelerine uyulmadan yapılan işletme yüzünden verimsiz olduğu ve trafiği aksattığı gerekçesi ile 16 Temmuz 1984 tarihinde Trolleybüs İşletmesi'ne son verilerek 75 adet Trolleybüs İzmir Belediyesi ESHOT Genel Müdürlüğü'ne satılmıştır.



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 girişimi ile 12 adet Twin Couch, 2 adet Chevrolet, 1 adet Fargo marka olmak üzere 16 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,

1.705

2013 YILINDA 900 ADET OTOKAR KENT 290 LF, 240 ADET KARSAN B. AVANCITY CNG, 300 ADET KARSAN B. AVANCITY VE 265 ADET MERCEDES OTOBÜS OLMAK ÜZERE TOPLAM 1705 ADET OTOBÜS ALINMIŞTIR.

50 Mercedes Capacity otobüs ve 44 adet Mercedes Citaro otobüs alımı gerçekleşmiştir. İstanbul halkına konforlu, ekonomik, çevreci ve yenilikçi işletmecilik anlayışı ile hizmet sunmayı misyon edinmiş olan İETT 2008 yılında alternatif ulaşım modellerine yatırım yapmayı sürdürürken otobüs filosunu da modernleştirmeye devam etmiştir. Bu kapsamda 100 adet Mercedes marka Capacity otobüs ve 50 adet Lastik Tekerlekli Tramvay filoya dâhil edilmiştir. 2009 yılında 150 adet Mercedes Capacity ve 50 adet Lastik Tekerlekli tramvay alınmıştır. 2012 yılında ise 221 adet Mercedes otobüs alınmış, 2013 yılında 900 adet OTOKAR KENT 290 LF, 240 adet KARSAN B. AVANCITY+CNG 300 adet KARSAN B. AVANCITY ve 265 adet Mercedes otobüs olmak üzere toplam 1705 adet otobüs alınmış, eskiyen otobüslerin filodan çekilmesi ile de otobüs filosu 3.059 adet olmuştur.



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.



METROBÜS

2 007 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. Etabı 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. Etabı olan Söğütlüçeşme-Zincirlikuyu hattını 3 Mart 2009 tarihinde hizmete açmıştır. Bu hattın uzunluğu 11.2 km dir. 16 Temmuz 2012 yılında 10 Km. uzunluğunda Avcılar-Beylikdüzü hattı 11 istasyonla hizmete açılmıştır. 2013 yılı itibarıyla Metrobüs; Beylikdüzü Sondurak-Hadımköy-Cumhuriyet Mah.-Beylikdüzü Belediye-Beylikdüzü-Güzelyurt-Haramidere-Haramidere Sanayi-Saadetdere Mah.-Mustafa Kemal Paşa-Avcılar Merkez-Avcılar Kampüs-Şükrübey-İBB Sosyal Tesisler-Küçükçekmece-Cennet Mah.-Florya-Beşyol-Sefaköy-Yenibosna-Şirinevler- Bahçelievler-İncirli-Zeytinburnu-Merter-Cevizlibağ-Topkapı-Bayrampaşa (Maltepe)-Vatan Caddesi-Edirnekapi-Ayvansaray-Halıcıoğlu-Okmeydanı-Darülaceze-Okmeydanı Hastane-Çağlayan-Mecidiyeköy-Zincirlikuyu-Boğaziçi Köprüsü Burhaniye-Altunizade-Acıbadem-Uzunçayır-Fikirtepe-Söğütlüçeşme olmak üzere 45 istasyonda hizmet vermektedir. Metrobüs hattında toplam 535 adet araç hizmet vermektedir.

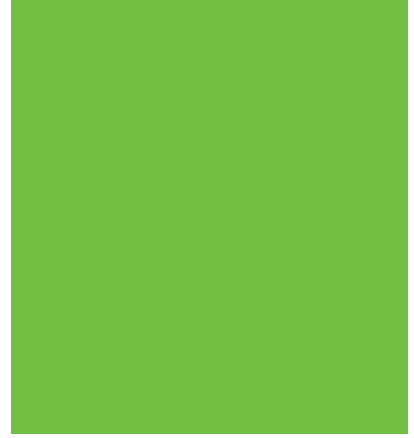


535

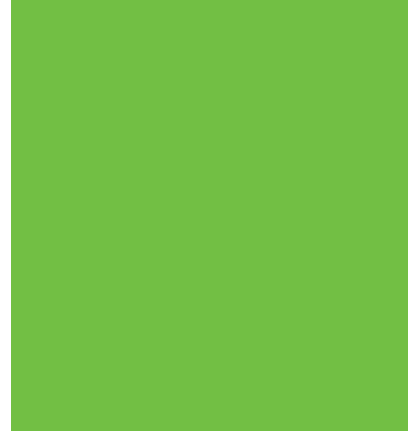
45 İSTASYONLA TOPLAM 535 ARAÇLA METROBÜS HATTINDA
HİZMET VERMEKTEYİZ.



YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ



GENEL BİLGİLER



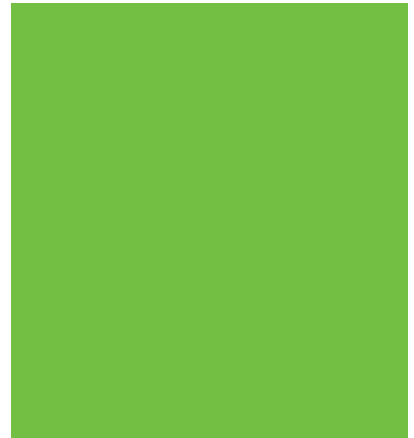
MİSYON VİZYON



YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR



İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER



MİSYON

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

VİZYON

Şehir hayatını kolaylaştıran
Çevreye duyarlı
Alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen
Lider kuruluş olmak

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

İETT Genel Müdürlüğünün görevleri 3645 sayılı kanunun 3. Maddesinde; “İstanbul Rumeli ve Anadolu Yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik

kudreti (gücü) tevzi etmek (dağıtmak) üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim (düzenleme), ıslah (iyileştirme), tadil (onarım, doğrultma) ve tevsi (genişletme) etmek ve bu işler için muktezi (gerekli) gayrimenkulleri istimlâk etmek ve işletmelerine hadim (uygun) bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek (kurmak) suretiyle münakalatı (ulaştırma işleri) temdit (sürdürme) ve takviye (güçlendirme) etmektir.” şeklinde yer almıştır.

Söz konusu madde, 28.02.2006 tarih ve 5466 sayılı kanun ile “işletmek ve işletirmek” şeklindeki ibarenin ilave edilmesi neticesinde aşağıdaki hali almıştır: “İstanbul’un Rumeli ve Anadolu Yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti tevzi etmek

üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatını ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevsi etmek ve bu işler için muktezi gayrimenkulleri istimlâk etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işletirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.” İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü birimlerinin kurum içi görev, yetki ve sorumlulukları 24.09.2013 tarihinde güncellenen “Görev Yetki ve Sorumluluk Yönergesi” ile düzenlenmiştir

KURUMUMUZ 602.563 M²'LİK BİR ALANDA KURULMUŞ
9 ADET GARAJ VE 4 ADET PARK GARAJI İLE
HİZMET VERMEKTEDİR.

1.1. İDARİ BİNALAR

YERİ	AÇIKLAMA	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)	KAPALI ALAN (m ²)
Beyoğlu Genel Müdürlük Binası		897	7.544
Beyoğlu Karaköy Genel Müdürlük Binası		1.058	8.222
Beyoğlu Gümüşsuyu Hizmet Binası		1.224	1.047
TOPLAM		3.179	16.813

1.2. GARAJLAR

GARAJ ADI	HİZMETE AÇILIŞ TARİHİ	TEMEL İŞLEVİ (Normal-Park)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALANI (m ²)	KAPALI ALANI (m ²)
İkitelli Garajı	1986	Normal	İkitelli	192.000	28.000
Ayazağa Garajı	1996	Normal	Sarıyer	102.275	11.500
Kâğıthane Garajı	1995	Normal	Kâğıthane	65.000	7.920
Edirnekapı Garajı	1999	Normal	Edirnekapı	60.000	6.720
Topkapı Garajı	1955	Normal	Topkapı	17.588	7.100
Anadolu Garajı	1986	Normal	Kayışdağı	52.200	10.000
Sarıgazi Garajı	1999	Normal	Sarıgazi	15.000	1.420
Şahinkaya Garajı	1997	Normal	Beykoz	15.000	2.300
Hasanpaşa Garajı	1984	Normal	Kadıköy	37.000	4.000
Yunus Park Garajı	-	Park	Kartal	8.500	647
Pendik Park Garajı	-	Park	Pendik	10.000	-
Çobançeşme Park Garajı	-	Park	Alibeyköy	9.000	464
Avcılar Park Garajı	-	Park	Avcılar	19.000	750
TOPLAM ALAN				602.563	80.821

1.3. ATÖLYELER

ATÖLYE ADI	ARSA ALANI (m ²)	KAPALI ALAN (m ²)
Kaporta Boya	4.500	4.500
Taksim (Nostalgik Tramvay)	600	600
Tünel Makine Dairesi (CER)	72.50	72.50
TOPLAM	5.172,50	5.172,50

1.4. LOJMANLAR

YERİ	SAVISI (ADET)	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
Kadıköy Uhuvvet Sokak	9	1.218
Hasanpaşa İkbaliye Mah.	2	275
Anadolu Garajı Kayışdağı Mah.	10	1.180
Kadıköy Altıyol Rasim Paşa Mah.	4	320
Tophane Hacımimi Mah.	12	1.119
Beyoğlu Kuloğlu	1	100
Beyoğlu Evliya Çelebi Mah.	7	732
Poligon Sadabad Cad.	8	900
Ayazağa Cendere Yolu	10	1.350
İstinye	20	2.238
Bebek	4	369
Sarıyer	1	101
Fatih Mismarcı Yokuşu	2	174
Kuka	2	163
K. Ayasofya	1	102
Fatih Şeyh Resmi Mah.	2	179
Güngören	1	120
Başakşehir	7	989
İkitelli	12	1.332
TOPLAM	115	12.961

1.5. DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

YERİ	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI(m ²)	KIRTASİYE ve MELBUSAT AMBARI(m ²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE (litre)
İkitelli Garajı	4,488	850	520.000
Topkapı Garajı	225		80.000
Edirnekapi Garajı	300	65	240.000
Kâğıthane Garajı	140		160.000
Ayazağa Garajı	120	40	300.000
Hasanpaşa Garajı	135	30	140.000
Anadolu Garajı	180	30	300.000
Sarıgazi Garajı	80	-	100.000
Şahinkaya Garajı	60	-	100.000
Yunus Garajı	-	-	40.000
Çobançeşme Garajı	-	-	40.000
Avcılar Garajı	-	-	32.000
TOPLAM	5.728	1.015	2.052.000

1.6. SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

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

1.7. SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

ADI/YERİ	SAYISI	AÇIKLAMA
Futbol Sahası / İkitelli Garajı	1	Halı Saha
Futbol Sahası / Anadolu Garajı	1	Halı Saha
Futbol Sahası / Kâğıthane Garajı Sosyal Tesisler	1	Halı Saha
Basketbol Sahası / Kâğıthane Garajı Sosyal Tesisleri	1	Açık Basketbol Sahası
Tenis ve voleybol Sahası / Kâğıthane Garajı Sosyal Tesisleri	1	Ortak kullanımlı açık tenis ve voleybol sahası

1.8. ARSALAR

YERİ	AÇIKLAMA	PARSEL ADET	YÜZÖLÇÜMÜ m ²
Sarıyer	Plantonluk	1 parsel	245
Eminönü	Tramvay Trafo Merkezi	1 parsel	859
Üsküdar	Paşalimanı Sos. Tesisleri	1 parsel	1.611
Üsküdar	Plantonluk	1 parsel	62
Esenler	Metro İstasyonu	1 parsel	4.415
Esenler	Menderes Mahallesi	1 parsel	765
Esenler	Menderes Mahallesi	4 parsel	766
Esenler	Fevzi Çakmak Mahallesi	4 parsel	2.083
Zeytinburnu	Topkapı Sosyal Tesis	1 parsel	14.439
Zeytinburnu	Yeşil Alan	1 parsel	10.573
Zeytinburnu	240 Konut	5 parsel	16.688
Alibeyköy	Yeşil Alan	1 parsel	2.878
Kartal- Aydınli	Trafo + Arsa	1 parsel	374
Bakırköy	Ataköy Peron	1 parsel	174
TOPLAM			55.932

1.9. RAYLI SİSTEMLER

YERİ	HAT UZUNLUĞU (m)	ARAÇ SAYISI (adet)	KAPASİTE (yolcu/gün)
Taksim-Tünel (Tramvay)	1.640	5	3.000
Tünel-Karaköy (Tünel)	573	3	12.000
Kadıköy-Moda (Tramvay)	2.600	8	2.500

1.10. OTOBÜS FİLOSU

MARKA / TİP	EKSOZ EMİSYON STAND.	KOLTUK SAYISI	ADET
Mercedes 0345	Euro II	36	477
Mercedes 0345 K	Euro II	49	84
Mercedes Citaro 0530	Euro III	29	393
Mercedes Citaro 0530G	Euro III	42	100
Mercedes Capacity	Euro IV	42	250
Mercedes Connecto G	Euro V	41	265
Apts-Phileas	Euro IV	52	50
Otokar Kent 290 Lf	EEV	29	900
Karsan B. Avancity+Cng	EEV	27	240
Karsan B. Avanc	EEV	41	300
TOPLAM			3.059

3.059

OTOBÜS FİLOSU

1.11. HİZMET ARAÇLARI

MARKA-CİNSİ	TOPLAM
AMBULANS FORD	1
AMBULANS MERCEDES	6
BMC	1
DODGE KAMYON	5
DODGE KAMYONET	1
FIAT 50 NC KAMYON	1
FORD CONNECT KAMYONET	4
FORD KAMYONET	4
FORD MİNİBÜS	4
FORD TRANSİT KAMYONET	2
FORD YAKIT TANKERİ	1
FORD ZIRHLI	8
ISUZU OTOBÜS	2
IVECO OTOBÜS	1
MERCEDES 0403-KONFERANS OTOBÜSÜ	1
MERCEDES CONECTO 0345	1
MERCEDES TRAVEGO	1
MERCEDES VITO	1
NISSAN KAMYONET	1
HYUNDAI BİNEK	1
MERCEDES KAMYON (SÜPÜRME ARACI)	2
RENAULT KANGOO KAMYONET	2
RENAULT KANGOO BİNEK	4
MERCEDES BİNEK	5
MERCEDES MİNİBÜS	1
MERCEDES JEEP	1
MERCEDES TANKER	1

DURAKLAR

1.12. NOSTALJİK TRAMVAY DURAKLARI

DURAKLAR	DURAK SAYILARI	AÇIKLAMA
KAPALI DURAKLAR	2	ANA DURAK
AÇIK DURAKLAR	3	İHTİYARİ DURAK

1.13. AÇIK VE KAPALI DURAKLAR (Metrobüs-İETT)

AÇIKLAMA	2012	2013
AÇIK DURAK	6.674	6.997
KAPALI DURAK	4.578	4.577
TOPLAM	11.252	11.574

11.574

2013 YILINDA AÇIK VE KAPALI DURAK SAYIMIZ 11.574 ADETTİR.

BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	İETT Encümen
	Doküman Yönetim Sistemi (DYS)
	TYS (Toplantı Yönetim Sistemi)
	Oraya Nasıl Giderim?
	Merkez Portal
	Web Sitesi
	MS Office Programları
	MS İşletim Sistemleri
	Mobil Uygulama

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
AKYOLBİL	Map Ekstremler (Harita Sunucusu)
	Map Info (Gis Verisi Üretim Programı)
	Fys Yazılımı
	Araç Takip
	Araç İçi Yolcu Bilgilendirme
	QR Kod Yazılımı

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI	Taşıtlar Liste
	Hat Bilgileri
	Orer
	Rotasyon
	Km Takip
	İş Tevzi
	Hat Analizi
	Amirlik
	Dış tevzi-Seyir Cetveli
	Ruhsat Bölgesel

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Memur Personel
	İşçi Personel
	Sözleşmeli Personel
	Memur Yoklama
	Sözleşmeli Yoklama
	İşçi Yoklama
	Memur Bordro
	İşçi Bordro
	Sağlık Otomasyonu
	Stajyer Maaş
	Kütüphane
	PDKS
	PGS

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	Genel Muhasebe
	Online Vezne
	Taşınır Kayıt ve Kontrol
	Muhasebe-Daire
	Bütçe ve Perf. Takip
	Kredi Takip
	Yatırım Takip

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Bakım
	Bakım 4 5
	Araç Zimmet
	Hasar
	Motor Yenileme

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
SATINALMA DAİRE BAŞKANLIĞI	Ticaret

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	Hukuk

BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
ABONE İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Reklam
	Avaya
	I-Call
	İETT CRM Yazılımı
	Moreum
	Cms Süpervizör
	Enterprise Manager
	Wall board
	İstanbulkart Rapor Programı
	Online Vezne Programı
	Randevu Rapor Programı
	Bayi Sipariş Modülü
	Bayi Modülü
	Randevu Rapor Programı
	Seyahat Kartları Web Sitesi
	Skart-Seyahat Kartları

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
YAPI BAKIM DAİRE BAŞKANLIĞI	Yapı Bakım
	Talep Takip

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Fatura
	Yemekhane

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	Hat Analizi
	YBS Uygulaması
	EYS - QDMS Yazılımı

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MAKİNE VE MALZEME İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI	Stok
	Melbusat
	Yakıt Programı

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	SybaseVtys (Data Server)
	Powerbuilder (Raporlama)
	MS Reporting Services (Rapor Hazırlama)
	MS Share Point Portal (YBS Portalı)
	Mail Server
	Prtg
	Whats-Up
	AteksisCamviewer

BİLGİSAYAR VE YAZICILAR	ADET
MASAÜSTÜ	1075
DİZÜSTÜ	129
YAZICILAR	342

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
PROJEKSİYON	47
FOTOKOPİ MAKİNESİ	51
FAKS	108
FOTOĞRAF MAKİNESİ	32
KAMERALAR	734
BARKOT OKUYUCU	37
TELEVİZYONLAR	104
TARAYICILAR	42
MİKROSKOPLAR	2
DVD	2

ORGANİZASYON YAPISI

İETT'nin hizmet birimleri aşağıdaki biçimde gruplandırılmıştır.

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

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

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

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

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

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

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



GENEL MÜDÜR

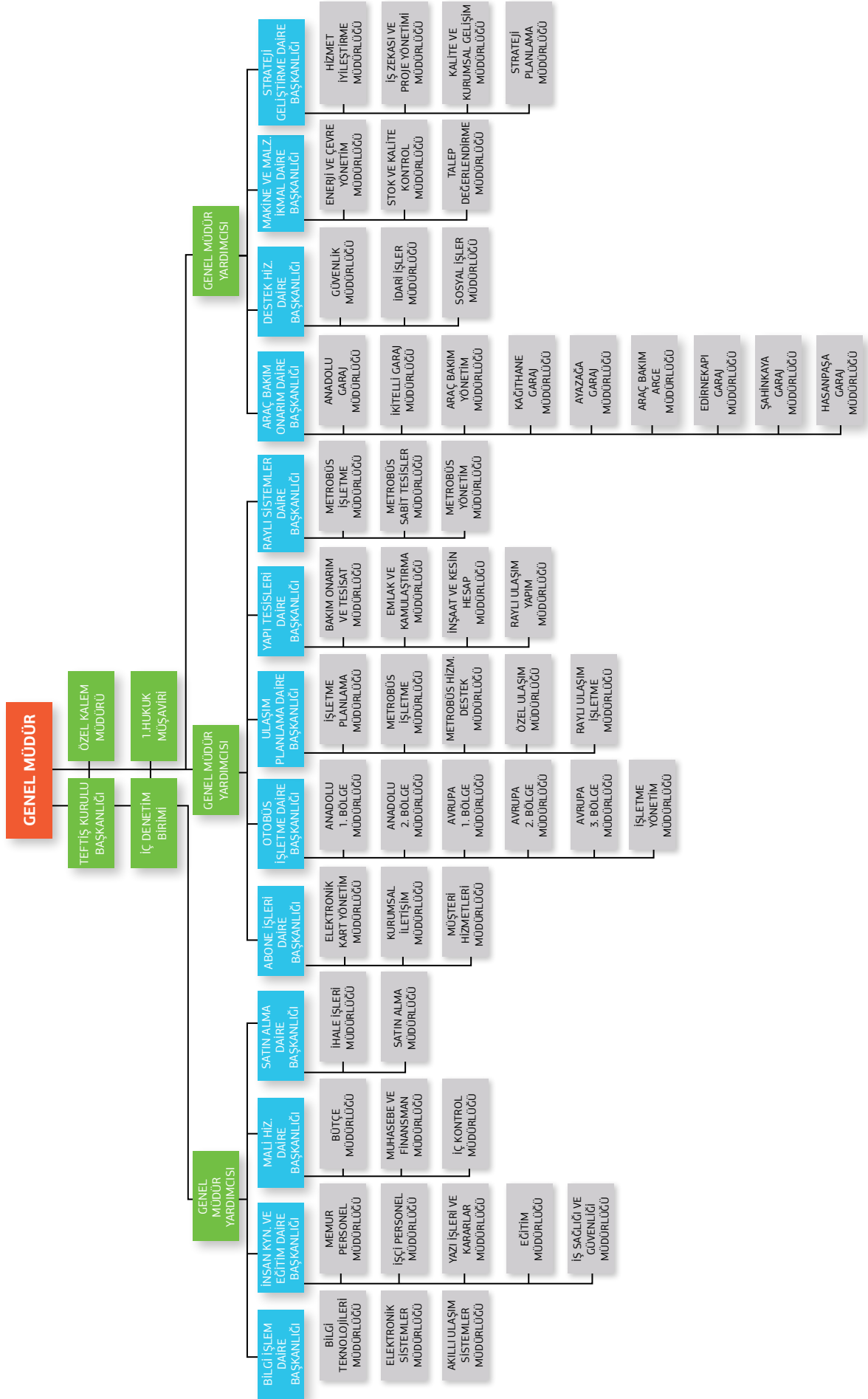
Genel Müdür
Yardımcıları

İdare
Encümeni

Danışma
Birimi

Yürütme
Birimleri

Denetim
Birimleri



İNSAN KAYNAKLARI

İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYILARI

	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	218	656	874
SÖZLEŞMELİ MEMUR	19	21	40
İŞÇİ	20	4.090	4.110

Şoför 2.031 ve bakımcı 180 olmak üzere toplam 2.211 personel hizmet alımı yolu ile istihdam edilmektedir.

MEMUR

ERKEK
656KADIN
218SÖZLEŞMELİ
MEMURERKEK
21KADIN
19

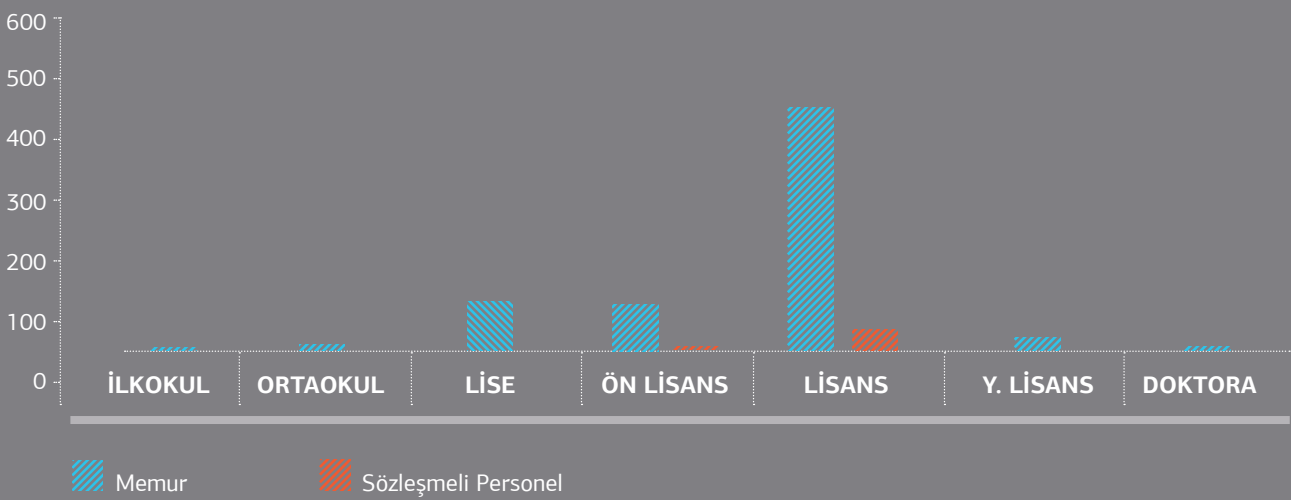
İŞÇİ

ERKEK
4.090KADIN
20

PERSONELİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

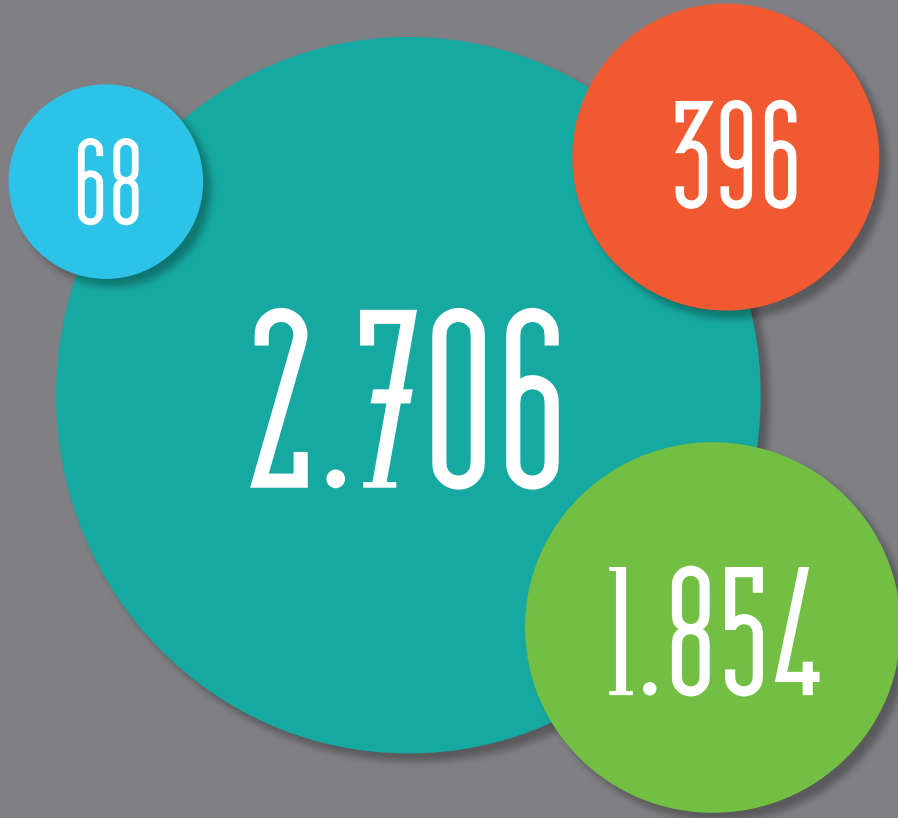
	İLKOKUL	ORTAOKUL	LİSE	ÖNLİSANS	LİSANS	YÜKSEK LİSANS	DOKTORA	TOPLAM
Memur	1	11	158	155	484	57	8	874
Sözleş. Memur				3	37			40
İşçi	1.150	514	2.318	62	63	3		4.110
TOPLAM	1.151	525	2.476	220	584	60	8	5.024

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONEL



PERSONELİN YAŞ DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	İŞÇİ	TOPLAM
18-25	45	23	0	68
26-35	225	13	158	396
36-45	290	4	2.412	2.706
46+	314	-	1.540	1.854
TOPLAM	874	40	4.110	5.024



18-25

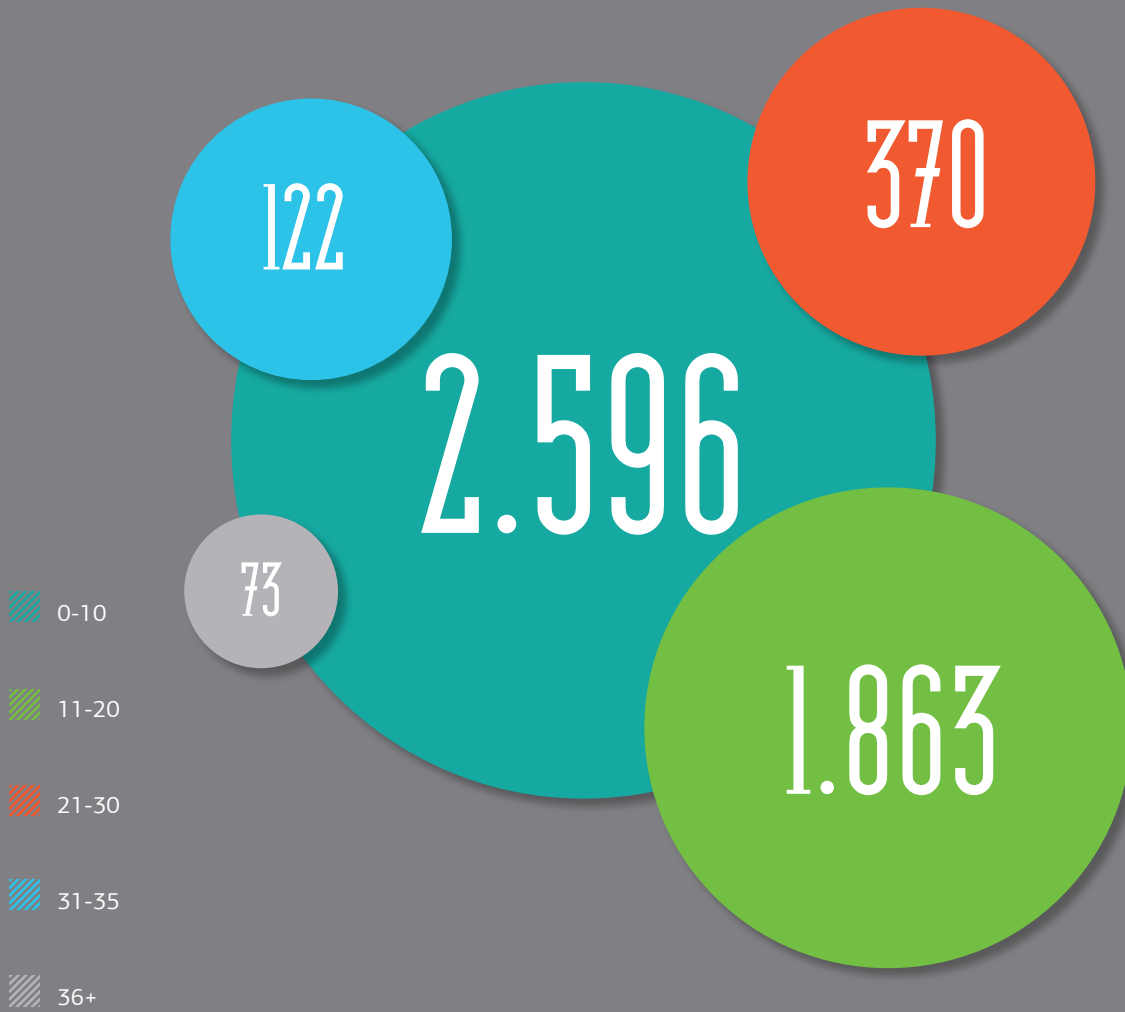
26-35

36-45

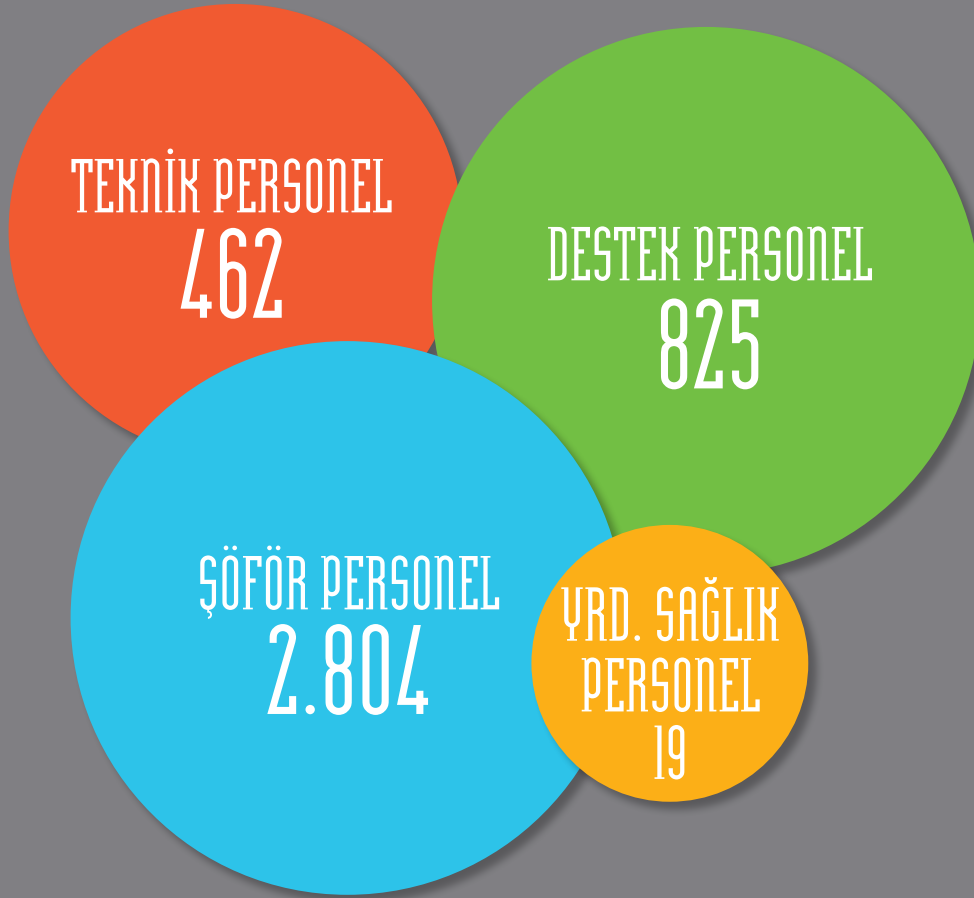
46+

PERSONELİN HİZMET YILINA GÖRE DAĞILIMI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	İŞÇİ	TOPLAM
0-10	287	40	2.269	2.596
11-20	303	0	1.560	1.863
21-30	111	0	259	370
31-35	104	0	18	122
36+	69	0	4	73



İŞÇİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI (kişi)



- ŞÖFÖR PERSONEL
- DESTEK PERSONEL
- TEKNİK PERSONEL
- YRD. SAĞLIK PERSONEL

Hizmet alım yoluyla; 2031 şöför, 180 bakımcı çalışmaktadır.

SUNULAN HİZMETLER

ANA HİZMET BİRİMLERİ

SUNULAN HİZMETLER

İETT; Toplu taşıma hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları kapsayacak şekilde düzenlemek, denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek amacına yönelik olarak, kamu ve özel sektör kanallarıyla yolcu memnuniyeti odaklı, uygun maliyetli sürdürülebilir ulaşım

hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetlerini otobüs, Metrobüs, raylı sistemler ve denetimindeki özel halk otobüsleri ile gerçekleştirmektedir.

OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI

Yeni hat ihtiyacının tespiti, mevcut hat üzerinde değişiklik ihtiyacının belirlenmesi, duraklarla ilgili taleplerin

yönetilmesi, planlanan sayıda servisin çıkartılması için şoför ve araç atamalarının gerçekleştirilmesi, servise verilen araçların izlenmesi, yönlendirilmesi ve acil durumlarda araçlara gerekli müdahalenin yapılmasının sağlanması faaliyetleri yürütülmektedir. İlçe belediyeler ve muhtarlıklarla toplantılar yapılarak buralardan gelen talepler yönetilir, işletme yöneticisi ve amirlerimizin sahadaki gözlemleri ile hat ve güzergâh üzerindeki değişiklikler takip edilir. Bunlara ilaveten yolculardan gelen talepler ve yolculuk verileri analiz edilerek yeni hat ihtiyacı veya mevcut hat üzerinde değişiklik ihtiyaçları tespit edilerek bu ihtiyaçların çözümüne yönelik aksiyonlar alınır.

Servise verilmesi gereken araçların şoför atamalarının yapılabilmesi için şoför çalışanların çalışma ve dinlenme saatleri, rotasyon grupları planlanır; servise verilen araçlar takip edilerek gecikme yaşayan araçların servis saatlerine müdahale edilir. Araçların talimatlara uygun çalışıp çalışmadıkları sahadaki ve Akyol bil Filo Yönetim Merkezindeki amirler tarafından takip edilerek gerektiğinde haklarında rapor tutulur.

1. Personel Planlama Süreci

Planlanan servislere İştvezii birimi tarafından o serviste görevlendirilecek şoförler atanır. Hangi şoförün hangi araçta çalışacağı belirlenerek araç garajdan servise çıkarılır.

2. Otobüs İşletme Süreci

İETT'nin yönetim ve denetimi altındaki toplu taşıma araçlarının izlenmesi, gerektiğinde görevinde

değişiklik yapılması, talimatlara uyumsuzlukların denetlenmesi, yapılan faaliyetlerin raporlanması işlemleri bu süreç altında yer alır. Tüm İETT, ÖHO ve Otobüs AŞ otobüsleri Akyol bil' deki amirler tarafından filo yönetim sistemi yazılımı üzerinden takip edilir. Her bir amir kendi sorumluluğundaki hatlarda bulunan araçları izler.

3. Durak Yönetim Süreci

Bu süreç altında güzergâh üzerinde yeni bir durak ihtiyacı doğduğunda ilgili yere durak konulması, güzergâh üzerinde değişiklik yapıldığında durağın başka bir noktaya nakledilmesi veya mevcut durağın tamamen iptal edilerek kaldırılması işlemleri yapılır.

4. Otobüs Kazası Yönetim Süreci

Bu süreçte kaza/arıza anında nasıl bir müdahale gerçekleştirildiğine, olay sonrası yapılan araştırma ve incelemeler ve bu incelemeler neticesinde alınan düzeltici ve önleyici tedbirler yer alır.

5. Tahsis Yönetim Süreci

İç ve Dış Müşteriden tahsis taleplerinin alınması ile başlayan süreç, tahsisin gerçekleşmesi ve evrak kaydı ile son bulur.

6. Otobüs Filo Yönetim Süreci

İETT ve denetimindeki Otobüslerin planlandığı gibi çalıştırılarak müşteriye en iyi hizmetin sunulabilmesi amaçlanmıştır.

Süreç; planlanmış zaman çizelgesine uyum için ön hazırlığı yapılan kaynaklarla (hatservis-şoför-otobüs) yolcuya ilan edilen seferlerin icra edilebilmesi için şoförün hareket etmek

üzere otobüs yanına gelmesi ile başlar, icranın tamamlanması ile otobüsün garaj yetkililerine teslim edilmesine kadar geçen tüm hareketleri kapsar.

RAYLI SİSTEMLER DAİRE BAŞKANLIĞI

Toplam uzunluğu 52 km olan, 45 İstasyonlu Metrobüs hattında 535 araç ile 7/24 hizmet verilmektedir.

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

Toplu ulaşımında önemli milat sayılan Metrobüs sisteminde çalışan araçların tamamı yeni, alçak tabanlı, tam erişilebilir özellikli olup ayrıca durağa sıfır yanaşma özelliği sayesinde yolcuların seyahatlerini kolaylaştırmaktadır.

ARAÇ BAKIM VE ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI

İETT Genel Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren otobüslerin servisini tamamlayıp garaja girdikten sonra sabah servise çıkıncaya kadar geçireceği tüm süreçlerden Araç Bakım Onarım Dairesi sorumludur.

Garajlarımızda otobüslerin bakım, onarım, temizlik, yağ-yakıt ikmali gibi rutin faaliyetler yürütülmektedir. Bakım kilometre ve türüne göre

belirlenmiş olan bakım planı çerçevesinde otobüslerin bakımları yapılarak otobüslerde servis sırasında oluşacak arızalar en aza indirilmesi hedeflenmektedir. Bunun yanında Özel Halk Otobüslerinin yıllık fenni muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır.

Garaj dışında da arıza, kaza gibi sebeplerden servisi aksayan araçlara müdahale edilmesi için Acil Müdahale Sistemi oluşturulmuştur.

Kaporta Boya Atölyesinde, otobüslerimizin uzun yıllar hizmete devam edebilmesi için komple ve kısmi yenilemesi yapılmaktadır.

Araç Bakım Onarım Daire Başkanlığı bünyesinde hizmet vermekte olan otobüs ve hizmet araçlarının vergi, denetim pulu, sigorta, trafik tescil, devir ve OGS işlemlerinin takibi yapılmaktadır. Bunun yanında otobüslerimizin trafikte karıştığı kazalarda oluşan hasarlar ile ilgili işlemler Araç Bakım Onarım Daire Başkanlığı bünyesinde yapılmaktadır.

ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI

İETT Genel Müdürlüğü İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için 7/24 çalışmaktadır. İdaremiz, hizmet kapsamında olan kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarının değerlendirmesini yaparak belirler. Ulaşım planları yaparak uygulanmasını sağlar. Bu planların etkin, kaliteli, konforlu, dengeli, sürekli, eşit ve diğer toplu taşıma türleriyle bir şekilde

yapıldığının kontrolünü sağlar. İdaremiz hizmet kapsamında olan otobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerini etkin, güvenli, süratli, dakik, verimli bir şekilde yönetmekte ve yürütmektedir.

ABONE İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

İdaremizin hizmet politikası ve stratejisine uygun olarak kamuoyu ve basın ile ilişkileri gerçekleştirmektedir. İdare hakkında medyada yer alan haberlere cevap verilmesi işlemlerini koordine etmektedir. Plan, proje ve faaliyetlerimizi vatandaşlarımıza duyurmak için haber bülteni, otobüslerimizin içerisindeki LCD ekranlarda yayınlanması için de video ve JPG görseller hazırlanmakta, tanıtım organizasyonları gerçekleştirmekte, afiş ve broşürler bastırmaktadır. Faaliyetlerimizin daha geniş kitlelere duyurulması amacıyla ulusal ve uluslararası fuarlara katılmaktadır. Kurum tarihi ve toplu ulaşım üzerine prestij kitaplar hazırlamakta ve bastırmaktadır. Resmi, özel ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliğine giderek birlikte sosyal ve kültürel etkinlikler icra etmektedir. Her yıl düzenli olarak organize edilen Toplu Ulaşım Haftası Ulaşım Sempozyumu ve Sergisi etkinliklerini gerçekleştirmektedir. Engelli bireylerin sosyal ve ekonomik yaşamın tüm alanlarına tam ve eşit şartlarda katılımının sağlanması, sosyal devlet anlayışının temelini oluşturmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT), toplu ulaşım alanında İstanbul'a kazandırılan

İETT 2013 YILINDA, TAMAMI ALÇAK TABANLI VE TAM ERİŞİLEBİLİR BİN 705 ADET OTOBÜS ALARAK FİLOSUNDAKİ ARAÇLARI YENİLEMİŞ VE ENGELLİ VATANDAŞLARA ŞEHİR İÇİ TOPLU ULAŞIMDA BÜYÜK KOLAYLIKLAR SAĞLAMIŞTIR.

projelerde, engelli, yaşlı, hamile, tekerlekli sandalye ve bebek arabası kullanıcıları ile geçici hareket kısıtlılığı yaşayan vatandaşların sosyal ve ekonomik yaşam alanlarına daha rahat ulaşmalarını kolaylaştıracak düzenlemelere büyük önem vermektedir. Bu anlamda İETT, şehir hayatının vazgeçilmez unsurlarından biri olan toplu ulaşım alanları ve onun araçlarını engellilerin de kullanımına uygun hale getirmeyi önemli bir sosyal sorumluluk olarak gördüğünden, engelli vatandaşların toplumdaki diğer bireylerle birlikte tüm toplu ulaşım alan ve araçlarından eşit koşullarda faydalanması için çalışmalarını sürdürmektedir.

Hedef; tam erişilebilir akıllı bir toplu ulaşım sistemi ve İETT'dir. 2013 yılında, tamamı alçak tabanlı ve tam erişilebilir bin 705 adet otobüs alarak filosundaki araçları yenilemiş ve engelli vatandaşlara şehir içi toplu ulaşımında büyük kolaylıklar sağlamıştır. İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından desteklenen Engelli Bilgilendirme Sistemi ile de şehiriçi seyahatlerde toplu ulaşım aracı kullanan engelli vatandaşlar, araçların dışından da yapılacak anonslarla bilgilendirilecektir. Otobüsler durağa yanaştığında gideceği yön de anons edilecektir. Böylece

görme engelli vatandaşlarımız, yardım almaksızın bineceği otobüsü, durağa yanaşan diğer araçlardan ayırt edebilecektir.

ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANLIĞI

İdaremiz hizmet kapsamında olan otobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerini etkin, güvenli, süratli, dakik, verimli bir şekilde yönetmekte ve yürütmektedir

İSTANBUL	
Nüfus	13.854.740 Kişi
Nüfus Yoğunluğu	2.593 Kişi/km ²
Bölge	39 Bölge

nüfus
13.854.740

nüfus yoğunluğu
2.593 Kişi/km²

39 BÖLGE

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

45

MAKİNE VE MALZEME İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI

1. Malzeme Muayene ve Kabulü

Sözleşmesi imzalanarak ambara teslim edilen malzemelerin geçici kabul işlemlerini gerçekleştirmek. Geçici kabul işlemlerini yapılan malzemelerin ilgili mevzuat çerçevesinde muayene ve kabul işlemlerini sağlamak.

2. Malzeme Depolama ve Dağıtım

Stok hareketlerini ve kritik seviyeyi takip etmek, termin planına göre muayene ve kabulü ile stok giriş işlemini yaptırmak. Temin edilen malzeme ve yedek parçanın kullanıcı birimlere dağıtımını sağlamak.

3. Akaryakıt Yönetimi

Garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmal yapılan akaryakıtın giriş, çıkış miktarını otomasyon sistemi üzerinden takip etmek ve yakıt kalitesinin düzenli

olarak denetlemesini sağlamak, yakıt analiz raporlarını arşivlemek.

4. Çevre Yönetimi

ISO 14001 Çevre Yönetim sistemi kapsamında;
Geçici atık depolama izni, emisyon izni, atık ayrıştırma, atıkların bertaraf ve geri kazanımı, Çevre ve Şehircilik Müdürlüğüne yapılacak olan beyanlar ve Kurumsal Çevre Yönetim politikasının yasal mevzuata uygun yönetilmesini sağlamak. Sera Gazı Emisyonlarının periyodik olarak hesaplanarak raporlanmasını sağlamak ve atık su analizi, arıtma çamuru analizi, atık yağ analizi, baca gazı emisyon ölçümleri, çevresel gürültü ölçümleri yapılmaktadır.

5. Enerji Yönetimi

Enerji Verimliliği konusunda yasal mevzuat doğrultusunda enerji etütleri gerçekleştirerek, öngörülen Verimlilik

Artırıcı Projeleri uygulamak veya uygulanmasını sağlamak.

Kurumun yenilenebilir/ alternatif enerji kaynakları kullanım potansiyelleri hakkında araştırma ve uygulama yapmak.

6. Motor ve Güç Aktarma Organları Yenileştirilmesi

Araçların motor, şanzıman, diferansiyel ve diğer motor aksamalarının yenileme ve onarımlarını teknik kurallara uygun şekilde yapmak veya yaptırmak ve Araçların elektronik kontrol ünitelerinin bakım ve onarımlarını gerçekleştirmek.

7. Araştırma Geliştirme Faaliyetleri

Otomotiv teknolojileri ile ilgili araştırma geliştirme çalışmaları yapmak. Çevre ve enerji ile ilgili konularda teknolojik gelişmeleri takip ederek uygulanabilirliğini araştırmak. Ulusal ve/veya Uluslararası fon destekli proje çalışmalarını gerçekleştirmek.

DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metro Han binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi binası, Tramvay, Taksim, Gümüşsuyu Atölye binası, Kâğıthane Garajı ÖHO binası, Akyol-Bil Merkezi Metrobüs Durakları ve İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne bağlı Garajların açık ve kapalı alanlarının “Malzemeli Genel Temizliği” hizmetlerini yürütmektedir.

Genel Müdürlüğümüz bünyesinde 15 ayrı birimde yemek hizmeti verilmektedir. Hasanpaşa, Anadolu,

Karaköy, Kâğıthane, Ayazağa, İkitelli, Edirnekapı, Topkapı garajları da dâhil olmak üzere sekiz garajda yemek pişirilerek verilmektedir.

Yunus, Sarıgazi, Şahinkaya, Gümüşsuyu, Motor Yenileme Fabrikası ve Genel Müdürlük yemekhanelerinde de yemek taşıyarak (yemek taşıma usulüne göre termoboxla) sunulmaktadır. İdaremiz personeline yönelik çeşitli performans ve motivasyon artırıcı etkinlikler düzenlenmektedir. Piknik ve spor organizasyonları, çevreci faaliyetler, özel günlerde gerçekleştirilen etkinlikler bunlara birkaç örnektir.

İdaremizde 5188 sayılı kanun kapsamında 455 güvenlik personeli ile güvenlik hizmetlerini, çalışan personellerimizin ve hizmet almak için gelen ziyaretçilerimizin can ve mal güvenliğinin sağlanması için titizlikle çalışılmaktadır.

YAPI TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Genel Müdürlüğümüzün tüm birimlerini kapsayan hizmet binaları, hizmet tesisleri ve lojmanların bakım, onarım ve kontrollerini yapmak. Yapılması planlanan binaların ve ilave tesislerin proje ve keşiflerini hazırlamak ve inşaatlarını yaptırmak. İdareye ait tüm gayrimenkulleri Genel Müdür adına idare etmek, kamulaştırma yapmak ve her türlü (Tapu, vergi vs.) işlemlerini takip etmek. Kentin büyüme ve gelişme aksları doğrultusunda Raylı Sistem hatları planlamak ve yaptırmak. Nostaljik Tramvay ve Tünel'in işletme, bakım, onarım ve yenileme işlemlerini gerçekleştirmek.

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI

İdaremiz bünyesinde bulunan personelin Personel özlük işleri, Bordrolama, İşgücü planlama ve İşe Alım, İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatına uygun olarak işlerin yürütülmesi ve koruyucu önlemlerin alınması, Personel performans değerlendirmesi, Çalışanların eğitimi Norm kadro ve buna bağlı olarak organizasyon yapısının güncellenmesi, Memur personel kariyer haritalarının çıkarılması ve kadro standartlarının belirlenmesi, bunların güncellenmesi hizmetleri yürütülmektedir.

BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

Toplu Ulaşım Yönetimi Sistemini bilgisayar destekli takip ve kontrolü için gerekli bilişim altyapısını kurmak, yönetmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak.

İdaremiz birimlerinde kullanılan bilgisayar, yazıcı ve benzeri donanımın temini ile etkin ve verimli çalışmalarını sağlamak, Uygulama yazılımlarını (mobil, web, masaüstü) geliştirmek, temin etmek, takip ve kontrolünü yapmak.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (ISO 27001) ve Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi (ISO 20000-1) kapsamındaki çalışmaları yürütmek. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeleri izlemek ve uygulanmasını sağlamak, yazılım geliştirme ve uygulama çalışmalarını belirlenen standart, ilke ve yöntemlere uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak. Telefon, telsiz, faks vb. iletişim araçlarıyla ilgili Uzak Mesafeli

Telefon Hizmetleri (UMTH) lisanslı hizmet sağlayıcılar ile tüm işlemlerin yürütülmesini ve koordinesini sağlamak.

Ses, görüntü ve iletişim sistemlerinin kurulumlarını yaparak bakım onarım işlemlerini gerçekleştirmek. Yerel Alan Ağı ve Geniş Alan Ağı kablolamasını yapmak, kullanıcıdan aktif ağ cihazına kadar tüm yapısal kablolamayı yapmak.

Bilişim katmanlarında üretilen veya tedarikçi ya da çözüm ortaklarınca sağlanan verilerin bütünlüğünü kontrol ederek, iş zekâsı, işletme ve yönetim raporlarını üretmek, gerekli veri madenciliği ve temizliği faaliyetlerini organize etmek.

MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI

İdare bütçesinin stratejik plan ve yıllık performans programına uygun olarak hazırlanmasını sağlamak, İdare faaliyetlerinin bütçeye ve performans programına uygunluğunu izlemek ve değerlendirmek, mevzuat çerçevesinde tahakkuk ettirilen İdare gelir ve giderlerine ilişkin takip, tahsil ve ödeme işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.

SATIN ALMA DAİRE BAŞKANLIĞI

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

DANIŞMA VE DENETİM BİRİMLERİ

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı; genel koordinasyon yanında kurum adına çeşitli konularda sunum ve raporlar hazırlamak, komisyonlarda görev almak, istatistiksel bilgileri toplamak, derlemek, yorumlamak ve yayınlamak, panel, bilgi şöleni gibi toplantı ve organizasyonlar düzenlemek ve bunlara katılmak; araştırma ve geliştirme ile ilgili etütler ve raporlar hazırlamak veya hazırlatmak, kalite standartlarını İETT bünyesine kazandırıp gerekli sistemleri kurmak, İETT'nin temel görevi olan hizmet sunumunun kalitesini arttırmak ve ölçerek kontrol etmek gibi hizmetleri yürütmektedir.

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

İdaremizin danışmanlık ve avukatlık hizmetleri yapılmaktadır.

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

Teftiş Kurulu Başkanlığı Yönetmeliği'nde belirtilen görev ve yetkiler çerçevesinde inceleme, soruşturma ve teftiş işlerini yürütmek, mevzuata, stratejik amaç ve hedeflere uygun çalışmasını sağlamak amacı ile gerekli önerileri hazırlamak ve Genel Müdüre sunmaktadır.

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ YÖNETİM SİSTEMİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü; 16 Haziran 1939 tarih ve 3645 sayılı “İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilat ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun” ile kurulmuş, İstanbul il sınırları içinde kent içi toplu ulaşım hizmeti sunan, İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı, müstakil bütçeli bir kamu kuruluşudur. 3645 sayılı yasa ile daha önce birçok imtiyaz ve yabancı sermayeli özel şirketler vasıtasıyla sunulan elektrik, tramvay, tünel, havagazı gibi hizmetler, millileştirilerek İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir.

İETT, özel hukuk hükümlerine göre idare edilen, kamu tüzel kişiliğine haiz

bir kuruluştur. Mal alımı, hizmet alımı ve yapım faaliyetlerini 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununa göre gelir getirici faaliyetlerini ise 2886 sayılı Devlet İhale Kanununa göre sürdürmekte olup kurumlar vergisine tabi değildir.

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel

Müdür, 3 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Birimi, 1. Hukuk Müşavirliği, 13 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 54 Şube müdürlüğünden teşekkül bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların giderilmesi amacıyla hizmetlin ve çağın gereklerini yerine getirmek için güncel ihtiyaçlara göre organizasyon yapısını sürekli gözden geçirmekte ve değişikliğe uyum sağlamaktadır.

Memur personeli 657 sayılı Kanunun ek geçici 9. ve 21. Maddeleri ile bu kanunla ilişkilendirilmiştir. İşçi personeli 4867 sayılı İş Kanunları hükümleri ve Toplu İş Sözleşmelerine tabiidir.

İÇ KONTROL SİSTEMİ

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

Bu amaçla 20–21 Şubat 2012 tarihleri arasında, iyi uygulama örneği olarak düşünülen Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bir ziyaret gerçekleştirilerek İç Kontrol Sistemi hakkında benchmarking yapılmıştır. İETT’de 2010 yılında başlayan EYS çalışmaları kapsamında uygulamaya alınan tüm faaliyetler İç Kontrol Standartları ve Genel Şartları ile entegre edilerek makul güvence sağlanmadığı düşünülen hususlarda tüm harcama birimlerinin sürece dâhil edildiği kapsamlı

bir çalışma ile hazırlanan revize eylem planı 19.09.2012 tarihli Makam Olur'u ile Maliye Bakanlığına gönderilerek uygulamaya konulmuştur.

İç Kontrol Sisteminin etkinliğini artıracak, 5 bileşen için gerekli temel koşulun İç Kontrol Sisteminin tüm yöneticiler ve çalışanlar tarafından sahiplenilmesi ve etik kültürünün yerleşmesi gerçeğinden hareketle İç Kontrol ve Etik Farkındalık eğitimleri verilmiştir.

Hassas Görevlerin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmada, Kurum Hassas Görevleri Envanteri listesi hazırlanmış ve Hassas Görev Prosedürü oluşturulmuştur.

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

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

Kurum Etik Komisyonu tarafından belirlenen Kurum Etik İlkeleri doğrultusunda, faaliyetlere yönelik Etik Davranış Kuralları belirlenerek İç Kontrol Bilgi Portalında yayınlanmıştır.

İç Kontrol Sistemi Risk Değerlendirme Bileşeni kapsamında Kurumsal Risk Yönetimi Projesi başlatılmıştır. Tüm harcama birimlerinde birim risk koordinatörleri belirlenmiştir. Her birimden en az bir EYS temsilcisinin de katıldığı proje grubu, risk yönetimi konusunda teknik eğitimle çalışmaya başlamıştır. 2012 yılı sonunda tüm

EYLEM PLANI VE ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILAN ÇALIŞMALARLA, İDAREMİZ İÇ KONTROL SİSTEMİNİN KAMU İÇ KONTROL STANDARTLARINDA BELİRTİLEN ŞARTLARA BÜYÜK ORANDA UYUMU SAĞLANMIŞTIR.

süreçler üzerinden operasyonel, yasal ve finansal riskler belirlenerek risk envanteri oluşturulmuş, birim risk haritaları hazırlanmıştır.

2013 yılında birim risk hiyerarşisinin de tanımlanacağı çalışmalardan sonra İç kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu tarafından hazırlanacak Risk Strateji Belgesi üst yönetime sunularak proje tamamlanacaktır.

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

murakıp tarafından incelenmekte, hazırlanan rapor Büyükşehir Belediye Meclisine sunulmaktadır.

DIŞ DENETİM

5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında İdaremin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir. İdaremiz 2013 yılı hesapları Sayıştay tarafından denetlenmiştir.

BELEDİYE MECLİSİ DENETİMİ

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



İETT'NİN TEMEL İLKELERİ

AMAÇ VE HEDEFLER



STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER



TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER

AMAÇ VE HEDEFLER

AMAÇ 1 YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

- | | |
|-----------|--|
| HEDEF 1.1 | EFQM Mükemmellik Modelini Uygulamak |
| HEDEF 1.2 | Yönetim Sistemleri Kurma Faaliyetlerini Artırmak |
| HEDEF 1.3 | Bilgi Yönetimini Etkin Kılma |
| HEDEF 1.4 | Bilişim Sistemini Güçlendirmek |

AMAÇ 2 ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

- | | |
|-----------|---|
| HEDEF 2.1 | İş Tatmini, Katılım, Aidiyet Oranını Artırmak |
| HEDEF 2.2 | Çalışma Koşullarını Geliştirmek |
| HEDEF 2.3 | Eğitim ve Kariyer Gelişimini Desteklemek |
| HEDEF 2.4 | Etkili İç İletişim Sağlamak |

AMAÇ 3 DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

- | | |
|-----------|--|
| HEDEF 3.1 | Kaynakları Artırmak ve Verimli Kullanmak |
| HEDEF 3.2 | Bütçe Dengesini Sağlamak |

AMAÇ 4 ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

- | | |
|-----------|--|
| HEDEF 4.1 | Emisyon Oranını Azaltmak |
| HEDEF 4.2 | Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak |
| HEDEF 4.3 | Enerji ve Doğal Kaynak Tasarrufu Sağlamak |
| HEDEF 4.4 | Kurumsal Enerji Tüketimini Etkin Şekilde Yönetebilmek |
| HEDEF 4.5 | Çevre ve Doğal Kaynakların Önemi İle İlgili Farkındalık Oluşturmak |

AMAÇ 5 HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

- | | |
|-----------|---|
| HEDEF 5.1 | Yolcu İlişkilerini Etkin Bir Şekilde Yürütmek |
| HEDEF 5.2 | Hizmet Konforunu Yükseltmek |
| HEDEF 5.3 | Toplu Ulaşım Hizmetlerini Zamanında Gerçekleştirmek |
| HEDEF 5.4 | İstanbul Geneline Toplu Ulaşım Ağını Planlamak |
| HEDEF 5.5 | Fiziki Koşulları İyileştirmek |
| HEDEF 5.6 | Hizmette Yeni Teknolojiler Uygulamak |

AMAÇ 6 KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

- | | |
|-----------|--|
| HEDEF 6.1 | Toplu Ulaşım İle İlgili Organizasyon Düzenlemek |
| HEDEF 6.2 | Toplu Ulaşım Otoriteleri İle Kurumsal Bilgi Paylaşımını Sağlamak |

AMAÇ 7 KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

- | | |
|-----------|--|
| HEDEF 7.1 | Kurumsal Algıyı Güçlendirmek |
| HEDEF 7.2 | İç ve Dış Paydaşların Algılarını Ölçmek ve İzlemek |

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

AMAÇ 1 YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

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

Kalite bilincinin oluşması,

Kuruluşun imajının güçlenmesi,

Müşteri memnuniyetinin ve sadakatının artırılması,

Verimlilik artışının sağlanması,

Maliyetlerin azaltılması,

Daha iyi tedarikçi ilişkilerinin kurulması,

Geleceğe yönelik kararları sağlıklı alabilmek için gerekli tüm verilerin kayıt altına alınması,

Hizmet kalitesinin artırılması,

Çevreye olumsuz etkinin en aza indirilmesi,

İş kazalarının oluşmasının engellenmesi,

Çalışan memnuniyetinin artırılması,

Sürdürülebilirliğin sağlanması,

Kurumda sürekli iyileşmenin sağlanması için EFQM Mükemmellik Modelinin uygulanması, yönetim sistemi kurma faaliyetlerinin artırılması ve bilgi yönetiminin etkin kılınması hedeflenmektedir.

HEDEF 1.1 EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK

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

EFQM Mükemmellik Modeli esas alınarak son yıllarda yapılmış tüm iyileştirme çalışmalarına ilişkin olarak birimlerin de görüşleri alınarak bir değerlendirme raporu hazırlanacaktır. Bu bilgiler ışığında ve ilgili birimlerle birlikte çalışılarak, yapılması gereken ana iyileştirme faaliyetlerini

ve Stratejik Plan döneminde gerçekleştirilecek Mükemmellik Ödülü başvurusuna yönelik adımları içerecek olan proje planı oluşturulacaktır. Bu aşamada, EFQM Mükemmellik Modelinin öngördüğü ve idarede iyileştirmeye açık alan olarak belirlenecek sistemlerin tasarlanması ve devreye alınması için çalışılacaktır.

HEDEF 1.2 YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK

Kamu kurumlarında hizmet kalitesinin artırılması, kurum itibarı açısından önemli bir katma değer teşkil eden kalite belgelendirme çalışmalarıyla sağlanabilmektedir. İETT, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) uygulamalarıyla, faaliyetlerini belirlenmiş standartlara kavuşturmayı, eksiklerini gidermeyi, iş yapma ve hizmet üretme modellerini geliştirerek yolcuların beklentilerini eksiksiz karşılayabilir noktaya ulaşmayı hedeflemektedir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nde, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kurulmuştur. Bunların yanı sıra, ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi, EN ISO 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi kurulmuştur. Stratejik Plan döneminde kurulması hedeflenen sistemler ise ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, SA 8000 Sosyal

Sorumluluk Standardı, EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetim Sistemi, ISO 14064 Sera Gazı ile İlgili Hizmet Standardı, BS 25999 / ISO 22301 İş Sürekliliği Standardı ve IIP (Investors in People) olarak sıralanmaktadır.

HEDEF 1.3 BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

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

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

HEDEF 1.4 BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK

Yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması yolundaki önemli adımlardan biri de bilgi işlem altyapısının güçlendirilmesidir. Minimum aksama ile çalışan bir bilişim sistemi; işlerin daha hızlı ve etkin yürütmesini sağlayacak, bu da çalışanların yaptıkları işten aldıkları

İETT, ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ (EYS) UYGULAMALARIYLA, FAALİYETLERİNİ BELİRLENMİŞ STANDARTLARA KAVUŞTURMAYI, EKSİKLERİNİ GİDERMEYİ, İŞ YAPMA VE HİZMET ÜRETME MODELLERİNİ GELİŞTİREREK YOLCULARIN BEKLENTİLERİNİ EKSİKSİZ KARŞILAYABİLİR NOKTAYA ULAŞMAYI HEDEFLERMEKTEDİR.

tatmini ve motivasyon düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğüne, stratejik plan dönemi içerisinde Kurumsal Kaynak Yönetimi (ERP) ile tüm iş süreçlerinin modüler yapıya sahip bir yazılım ile gerçekleştirilmesi ve mobil uygulamaların yaygınlaştırılması planlanmaktadır. 5070 sayılı kanunda Elektronik İmza, “Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri” olarak tanımlanmıştır. İETT bünyesinde elektronik imza kullanımının 2013-2017 döneminde yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

AMAÇ 2 ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

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

İETT’nin çalışan memnuniyetini artırmak hedefini gerçekleştirmede kullanacağı temel kaynaklardan biri olan Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA) her yıl düzenli aralıklarla tekrarlanacaktır. ÇMA ile çalışanların memnuniyetinin izlenerek gelişmeye

İETT’NİN ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK HEDEFİNİ GERÇEKLEŞTİRMEDE KULLANACAĞI TEMEL KAYNAKLARDAN BİRİ OLAN ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ (ÇMA) HER YIL DÜZENLİ ARALIKLARLA TEKRARLANACAKTIR. ÇMA İLE ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİN İZLENEREK GELİŞMEYE AÇIK ALANLARIN TESPİT EDİLMESİ VE AKSİYONLAR BELİRLENİP UYGULAMAYA KONULMASI PLANLANMAKTADIR.

açık alanların tespit edilmesi ve aksiyonlar belirlenip uygulamaya konulması planlanmaktadır.

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

HEDEF 2.1 İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

Personelin çalıştığı kuruma karşı hissettikleri ile ortak hedef değerleri benimsemesi olarak ifade edilen kurumsal aidiyet oranı yapılan çalışan memnuniyet anketleriyle takip edilmektedir. İETT’de çalışanların aidiyet hissinin sürekliliğini sağlamak üzere çeşitli alanlarda faaliyetler geliştirilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda, liderlik gelişim süreci oluşturularak çalışanlara liderlik ve koçluk eğitimleri verilecek; İETT personeline yönelik sosyal ve kültürel faaliyetlerin artırılması ile personel memnuniyetinin ve motivasyonunun artırılmasına çalışılacaktır. Ayrıca, İETT bünyesinde kurulmuş olan Öneri

Sistemi dâhilinde çalışanlara ödül verilmesi planlanmaktadır.

HEDEF 2.2 ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

İETT, faaliyetlerinin gerek toplum gerekse kendi çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmayı ve sürekli iyileştirmeyi temel çalışma prensiplerinden biri olarak benimsemiştir. Çalışma koşullarını iyileştirme hedefiyle çalışanların memnuniyet düzeylerini artırmak, çalışan motivasyonunun sürekliliğini sağlayabilmek açısından önemlidir. Uygun çalışma ortamlarının sağlanmasına yönelik iyileştirme faaliyetlerinin, özellikle garajlarda ve sahada yoğunlaştırılması planlanmaktadır. Bu amaçla iş kazası ve yaralanma bilgi formları oluşturularak, bunların yeterli derecede uygulanması ve takip edilmesi sağlanacaktır. Böylelikle çalışanlar için güvenli ve emniyetli bir çalışma alanının yaratılması mümkün olabilecektir. Çalışma koşullarının geliştirilmesi hedefine yönelik olarak ayrıca, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

yönetimi ile çalışma ortamlarının sağlık standartları ve denetimlerine uygunluğunun sağlanması, Kişisel Koruyucu Donanımlar (KKD) kullanımı ve çalışanlara yönelik kişisel sağlık sayfasının oluşturulması gibi faaliyetler yürütülecektir. Personel planlaması yapılarak izin yönetiminin etkin ve faydalı bir şekilde yürütülmesi de bu kapsamda geliştirilecek faaliyetlerden olacaktır.

HEDEF 2.3 EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

2013-2017 stratejik plan döneminde, İETT çalışanlarının kariyer gelişimine yönelik projeler hayata geçirilecektir. Performans Gelişim Sistemi (PGS) kapsamında öncelikle memurlar, sonrasında ise işçi personel olmak üzere tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları ile üstlendikleri projeler takip edilecek, belirlenmiş hedefleri izlenecektir. Sistem, 6 aylık periyotlar ile yapılacak değerlendirmeler neticesinde 360° performans değerlendirmesinin hayata geçirilmesine olanak sağlayacaktır. Kadro ve pozisyonlara uygun personel sağlanması amacıyla PGS verileri doğrultusunda eğitim planlamaları yapılarak yetkinlik ve kariyer eğitimleri verilecektir. Ayrıca PGS projesi kapsamında ödül sistemleri oluşturularak aktif ve dinamik bir çalışma ortamının sağlanması hedeflenmektedir. İETT personelinin istek, beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda eğitim programları düzenlenerek çalışanların yetkinlik ve becerilerini artırmaya yönelik faaliyetler planlanmaktadır. Bu amaçla, e-learning (e-öğrenme) destekli İETT

Akademisi kurulacak ve bu sayede kişi başı eğitim süresi artırılabilecek, ayrıca şoför personele iletişim eğitimleri verilecektir. Kurulması planlanan İETT Akademisi, ayrıca İETT'ye toplu ulaşım sektöründe öncülük yaptığı yeni bir alan kazandıracaktır.

HEDEF 2.4 ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

İETT, çalışanlarına vermek istediği mesajları doğru ve zamanında iletmek, katılımcı bir yönetim sergilemek ve çalışanlarından gelen geribildirimleri sağlıklı bir şekilde derleyebilmek için iç iletişim faaliyetlerine önem vermesi gerektiğinin bilincindedir. Mevcut yapıda iç iletişim güçlü görülmekle birlikte, iç iletişim kanallarının geliştirilmesi ve daha etkin kullanımının sağlanması planlanmaktadır. Etkili iç iletişim sağlama hedefi doğrultusunda, İç İletişim Kılavuzu oluşturulacak ve takip eden yıllarda uygulamaya konulacaktır. Bu kapsamda, personelin iç iletişim planına uyum sağlaması için bilgilendirmeler yapılacaktır. Ayrıca, İETT intranet Portalı üzerinde çalışanların fikir alışverişinde bulunabileceği bir forum sisteminin oluşturulması da planlanmaktadır.

AMAÇ 3 DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

Toplu ulaşım hizmetinin etkin ve sürdürülebilir bir biçimde sunulabilmesi için dengeli ve güçlü bir finansal yapıya sahip olunması gereklidir. İETT'nin kamu işletmeciliği yapması, toplumsal bir misyon taşıması ve toplu taşıma tarifelerini

belirlerken bir çok kriteri göz önünde bulundukmak zorunda olması, gelir-gider dengesinin sağlanmasını etkilemektedir.

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

HEDEF 3.1 KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

Kaynakların artırılması ve verimli kullanılması hedefi doğrultusunda, otobüs filosundaki araçların temizlik, manevra, çekici ve kaporta boya yenileme işlerinin dış kaynak (outsourcing) yöntemiyle yapılması, yedek parçaların yerleştirilmesi, serbest piyasadan elektrik enerjisi temin edilmesi ve stok yönetiminin iyileştirilmesi planlanmaktadır. Elektronik kart ve elektronik biletlerin stok miktarlarının yıllık tüketime göre belirlenecektir. Program ortaklığının artırılması kurumun marka değerini yükseltecek ve sunulan hizmetlerin kalitesini ve çeşidini artıracaktır. Kurumsal Elektronik kart satışı, primsiz yapılacağı için kurum daha fazla gelir elde edecektir. Bunların yanı sıra, mevcut reklam alanlarının kullanımının artırılması ve yeni reklam alanları oluşturulması yoluyla yardımcı gelirlerin artırılması hedeflenmektedir. Ayrıca, araç hareketlerinin Akyol bil sistemi üzerinden daha etkin bir şekilde izlenmesi neticesinde sahada görev

yapan hat ve hareket amiri sayısının düşürülmesi ve böylece saha işletme sürecinin sevk ve idaresinin verimli hale getirilmesi planlanmaktadır.

HEDEF 3.2 BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK

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

AMAÇ 4 ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

İstanbul, dünyada toplu taşıma aracı kullanım yoğunluğu en fazla olan şehirlerin başında gelmektedir. Bu da İETT'nin enerji ve yakıt kullanımını artırmakta ve doğaya zararlı gaz salma potansiyelini yükseltmektedir.

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

Bu kapsamda, emisyon oranının azaltılması, alternatif enerji kaynaklarının kullanılması, enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlanması, Kurumun enerji tüketimini etkili bir şekilde yönetebilmesi büyük önem arz etmektedir. Çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak

ve enerji tasarrufu sağlanmasına yönelik projeler geliştirmek İETT'nin stratejik hedefleri arasındadır. Ayrıca, stratejik plan döneminde alternatif enerji kaynakları kullanımının artırılmasının sağlanması ve emisyon oranının azaltılması da İETT'nin öncelikleri arasında yer alacaktır.

HEDEF 4.1 EMİSYON ORANINI AZALTMAK

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

HEDEF 4.2 ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK

Yoğun akaryakıt tüketiminin getirdiği zarar azaltmak için alternatif enerji kullanan otobüslerin artırılmasını hedefleyen İETT, bu kapsamda filosuna elektrikli, CNG yakıtlı ve hibrit teknolojili otobüsler katmayı planlamaktadır. Bu sayede İETT; çevreye duyarlı bir ulaşım modeli geliştirerek kamu sağlığına katkıda

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

bulunmayı hedeflemektedir. Atık motor yağlarından elektrik enerjisi elde edilebilen mikro tesisler kurmak, İETT'nin stratejik plan döneminde geliştirmeyi planladığı faaliyetler arasındadır. Bununla beraber, garajlarda, hizmet binalarında ve otobüs duraklarında rüzgâr, güneş vb. yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artırılması da planlanan faaliyetlerdendir.

HEDEF 4.3 ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

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

HEDEF 4.4 KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

Kurumun enerji tüketiminin etkili bir şekilde yönetilebilmesi için tüketim verilerinin düzenli olarak kayıt altına alınması ve yıl içerisinde enerji birim fiyat tarifelerinde yapılan

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

HEDEF 4.5 ÇEVRE VE DOĞAL KAYNAKLARIN ÖNEMİ İLE İLGİLİ FARKINDALIK OLUŞTURMAK

Kent içi toplu taşıma hizmeti sunarken, insanlarda çevre ve doğal kaynakların kullanımı ile ilgili bir farkındalık oluşturmak İETT'nin kurumsal çevre politikasının ana öğelerindendir. Günlük yaşamın her alanında enerji israfına dikkat çekerek, özellikle İstanbul halkını toplu taşımaya sevk edecek etkinliklerin düzenlenmesi planlanmaktadır.

Dünya Çevre Günü ve Avrupa Yeşil Enerji Haftası gibi uluslararası etkinlikler kapsamında İstanbul'un adını dünya kentleri arasına taşımak, enerji verimliliği ve çevre konulu seminer, panel ve konferanslar düzenlemek ve bu alanlarda diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara katılım sağlamak, “çevre ve doğal kaynakların önemi ile ilgili farkındalık oluşturmak” hedefini güçlendirecektir.

AMAÇ 5 HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

Kendine özgü coğrafyası, yoğun nüfusu ve sürekli göç alan yapısıyla dev şehir özelliği taşıyan İstanbul'da hizmet veren İETT, şehir içi toplu ulaşımında Dengeleyici, Düzenleyici, Denetleyici ve Danışman misyonuna uygun olarak kaliteli ve etkin bir hizmet sunma amacındadır.

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

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

HEDEF 5.1 YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

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

Yılın 365 günü hizmet veren İETT Çağrı Merkezinde, gelen çağrılarının en kısa süre içinde cevaplandırılması, her

işlemin mutlaka sonuçlandırılması, süreçler hakkında yolculara zamanında bilgi aktarılması ve bu sayede taleplerin kurum içerisinde en doğru şekilde değerlendirilmesi hedeflenmektedir.

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

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

HEDEF 5.2 HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

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

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

plan döneminde hizmet konforunu yükseltmek hedefi doğrultusunda yürütülmesi planlanan faaliyetler arasında yer almaktadır.

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

Bu doğrultuda; Elektronik kart başvuru merkezi sayısının artırılması, kişiselleştirilmiş Elektronik kart sayısının artırılması, internetten ödeme sisteminin kurulması, KIOSK lardan Elektronik kart satışı yapılması, internet üzerinden yapılan başvurularda Elektronik kartların adrese gönderilmesi ve üniversiteyi kazananlara kayıt esnasında Elektronik kart verilmesinin sağlanması projeleri uygulamaya konulacaktır.

Bu projelerin hayata geçmesiyle, başvuru merkezlerindeki mevcut yoğunluk azalacak, bu da yolcuların

yalnızca otobüsle yaptıkları yolculuk esnasında değil, yolculuk dışında da aldıkları hizmetin konforunun yükselmesini sağlayacaktır.

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

HEDEF 5.3 TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

Toplu ulaşımında hizmet kalitesinin yükseltilmesi yolunda atılacak adımların başında dakiklik ve düzenlilik gelmektedir. Araç bekleme ve seyahat sürelerini iyileştirmek, İETT’nin yolcu memnuniyetini artırmaya yönelik öncelikli hedefleri arasındadır. Bu hedefe ulaşabilmek için stratejik plan döneminde gerçekleştirilmesi planlanan birtakım faaliyetler ve projeler tasarlanmıştır. Tüm hat ağında hız ve süre ölçümleri yapılarak zaman tarifelerinin ve araç

sayılarının yeniden planlanması, sefer başlangıç saatlerindeki sapmaların ve kayıp seferlerin nedenlerinin belirlenerek raporlanması, “toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmek” hedefi doğrultusunda yürütülecek faaliyetlerin arasında yer almaktadır. Ayrıca, personel azlığı ve tahsislerden kaynaklanan sefer kayıplarının azaltılabilmesi için şoför personel sayısının optimum düzeye çekilmesi doğrultusunda şoför alımlarının yapılması planlanmaktadır.

HEDEF 5.4 İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

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

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

Bunların yanında, hatların başlangıç

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

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

HEDEF 5.5 FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

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

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

HEDEF 5.6 HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

Toplu ulaşımında hizmet kalitesini geliştirmek amacı doğrultusunda yapılması gerekenler arasında durak konforu ve fonksiyonlarının artırılması da yer almaktadır. Akıllı

durak sayısının çoğaltılması ve bu sayede yolcu bilgilendirme sisteminin yaygınlaştırılması, İETT’nin stratejik plan döneminde öncelik verdiği konulardan olacaktır.

Hizmette yeni teknolojiler uygulamak hedefi doğrultusunda hayata geçirilmesi planlanan “yolcu sayım sisteminin geliştirilmesi” projesi ise, ulaşım ağının planlanması hedefine de katkıda bulunacak olması sebebiyle çok işlevli bir proje olarak öne çıkmaktadır.

AMAÇ 6 KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

İETT’nin 2013-2017 stratejik plan dönemdeki misyonunu özetleyen 4D’den biri olan Danışman rolü doğrultusunda, toplu ulaşım alanındaki 143 yılı aşan bilgi birikimi ve tecrübenin gerek yurtiçi gerekse yurtdışında aktarılması, paylaşılması ve bu konuda işbirlikleri oluşturulması amaçlanmaktadır.

Kurumsal bilgi birikimini danışmanlığı yapılabilir seviyede nitelikli hale getirmek amacıyla, İETT’nin toplu ulaşım alanındaki bilgi ve tecrübelerini uluslararası platformlarda bölüşmek ve uluslararası ziyaretlerin verimliliğini sağlamak hedeflenmektedir.

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

HEDEF 6.1 TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

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

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

HEDEF 6.2 TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

İETT'nin "ulusal ve uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek" misyonunu yerine getirebilmesi için görev, yetki ve sorumlulukların açık bir şekilde tanımlandığı Organizasyonel altyapı süreçlerinin ve ilgili performans göstergelerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda İETT bünyesinde "Yurtdışı İlişkiler Süreci" ile "Danışmanlık Yönetim ve Koordinasyon Süreci" oluşturulmuştur. 2013-2017 stratejik plan döneminde dünyanın önde gelen şehirleriyle kıyaslama (benchmarking) çalışmalarının yapılması ve bilimsel nitelikli kurumsal yayın üretiminin artırılması hedeflenmektedir.

AMAÇ 7 KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

Kurumsal itibar, bir kurumun görünen yüzünün, muhatap olduğu kişi ve kurumların gözünde sahip olduğu değer olup, kurumun; müşteriler, çalışanlar, sosyal kurumlar, yazılı ve sözlü medya

ile halkın beynindeki algılamalarının toplamından oluşur.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, kurumsal itibarını artırmak amacı doğrultusundaki çalışmalarına 2013-2017 stratejik plan döneminde hız verecektir. Bu kapsamda yapılması gerekenler arasında kurumsal kimlik, kurumsal imaj ve kurumsal reklam çalışmaları yer almaktadır. Söz konusu çalışmaların etkinliği, tüm çalışanlar tarafından benimsenmesiyle doğru orantılı olacaktır.

İETT'nin kurumsal itibarı, düzenli aralıklarla yapılacak olan Kurumsal İtibar Anketi (KİA) ile ölçülecek ve alınan sonuçlar doğrultusunda iyileştirmeye açık yönler belirlenecektir.

HEDEF 7.1 KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

Kurumsal algıyı güçlendirme hedefi kapsamında, öncelikle mevcut kurumsal kimlik çalışmasına uyumun artırılması doğrultusunda çalışılması ve kurumsal kimlik kılavuzunun güncellenmesi planlanmaktadır. Kurumsal kimliği yönelik hazırlanacak olan tanıtıcı materyallerin ve yeni geliştirilecek ürünlerin, iç ve dış müşterilerin algı seviyesini artıracakı umulmaktadır.

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

Kurumsal itibar yönetiminin en önemli öğelerinden biri, kuşkusuz medya ile olan ilişkilerdir. Bu kapsamda, yılda

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

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, KURUMSAL İTİBARINI ARTIRMAK AMACI DOĞRULTUSUNDAKİ ÇALIŞMALARINA 2013-2017 STRATEJİK PLAN DÖNEMİNDE HIZ VERECEKTİR. BU KAPSAMDA YAPILMASI GEREKENLER ARASINDA KURUMSAL KİMLİK, KURUMSAL İMAJ VE KURUMSAL REKLAM ÇALIŞMALARI YER ALMAKTADIR. SÖZ KONUSU ÇALIŞMALARIN ETKİNLİĞİ, TÜM ÇALIŞANLAR TARAFINDAN BENİMSENMESİYLE DOĞRU ORANTILI OLACAKTIR.

en az iki defa medya bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi, bu vesileyle medya mensuplarının İETT ile iletişim kurmalarının kolaylaştırılması ve doğru bilgilendirmenin sağlanması hedeflenmektedir. Sosyal medyada kurumsal hesap açılması da kurumsal algıyı güçlendirme hedefi doğrultusunda tasarlanan projelerdendir.

HEDEF 7.2 İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

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

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

Yolcu odaklı çalışmak kadar önemli diğer bir unsur da çalışan memnuniyetidir. Vizyonuna mutlu

çalışanlarla ulaşılabilmesinin idrakinde olan İETT, her yıl Çalışan Memnuniyet Anketi yaparak çalışanların memnuniyetini ölçecektir. Yolcu ve çalışan memnuniyetlerinin yanı sıra tüm paydaşları kapsayan kurumsal itibar da ölçülecektir. Kurumsal itibarın artması;

- Yolcuların, İETT'nin hizmetlerini başkalarına tavsiye etmesini,
- Personelin, kurumun başarısı için daha motive çalışmasını,
- Üstün vasıflı kişilerin çalışmak için istek duyacağı bir kurum konumuna gelmeyi,
- Tedarikçilerin daha iyi niyetli davranmasını ve uygun koşullar önermesini,
- Medya desteğinin kazanılmasını sağlayacaktır.

TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER

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

VİZYONUN TEMEL UNSURLARI

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.

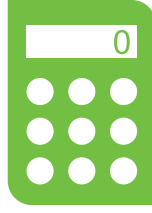
Sürdürülebilir Ulaşım Hizmeti:

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.

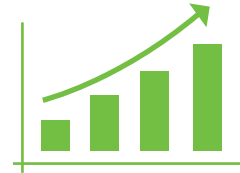




MALİ BİLGİLER

Bütçe Uygulama Sonuçları
Bütçe Giderleri
Bütçe Gelirleri
Açık Ve Fazlanın Finansmanı
Bilanço

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER



PERFORMANS BİLGİLERİ

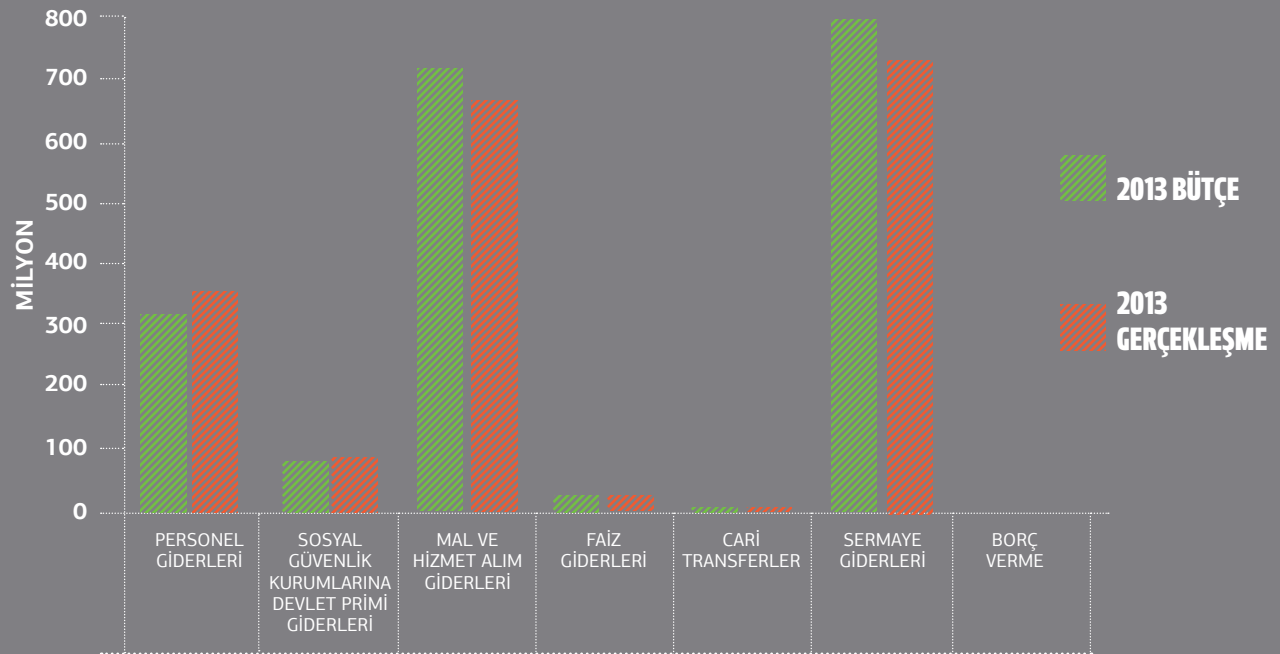
Faaliyet Ve Proje Bilgileri
Performans Sonuçları

MALİ BİLGİLER

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

İETT Genel Müdürlüğü, 2013 yılı bütçesi 2.071.669.000 ₺ olarak onaylanmıştır. Bütçe gider gerçekleşmesi 1.869.890.723 ₺ olarak gerçekleşmiştir. Bütçe Gerçekleşme oranı % 90, Cari Giderlerin gerçekleşme oranı % 94 civarındadır.

2013 GİDER BÜTÇE VE GERÇEKLEŞME



Gider bütçemizin büyük bir kısmını akaryakıt ve personel giderleri oluşturmaktadır. Yolculuk gelirlerimizin % 98'i personel ve akaryakıt giderlerini karşılamaktadır.

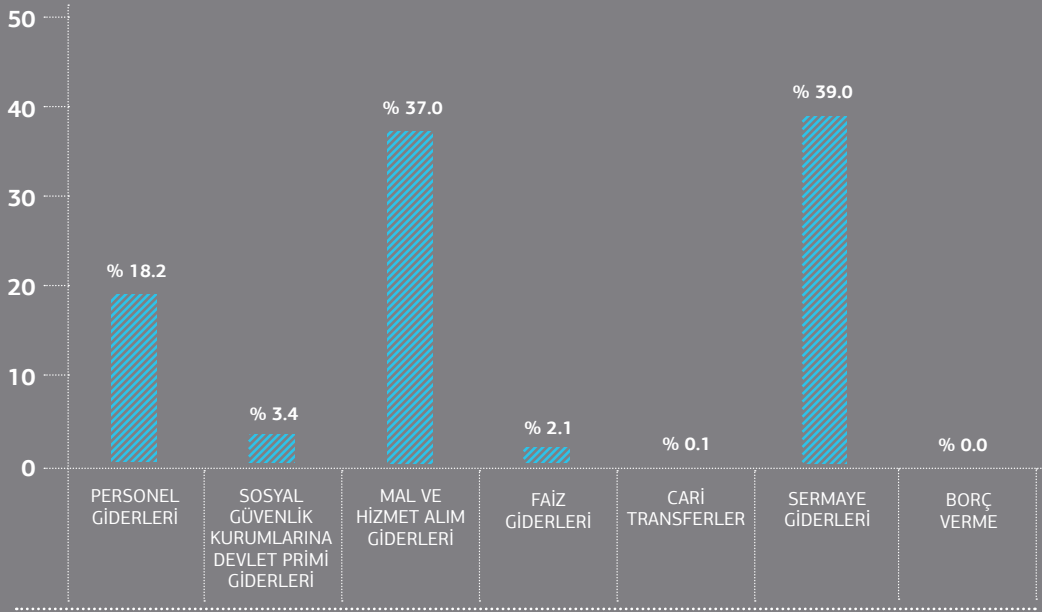
2013 yılında İdaremiz bütçesinin % 39'unu yatırımlara harcamıştır. Kurumumuz Toplu ulaşımında yolcularına dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkânı sağlamak amacıyla 1.705 otobüs alımı yaparak filo yaşını gençleştirmiştir.



BÜTÇE GİDERLERİ

		2012	2013	
KOD	HESAP ADI	GERÇEKLEŞME	BÜTÇE	GERÇEKLEŞME
01	PERSONEL GİDERLERİ	342.425.153	325.184.688	341.604.938
01 01	MEMURLAR	31.720.711	31.946.837	36.546.183
01 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	4.919.138	4.590.485	4.665.810
01 03	İŞÇİLER	305.383.568	287.968.479	299.989.989
01 04	GEÇİCİ PERSONEL	373.257	647.177	372.408
01 05	DİĞER PERSONEL	28.479	31.710	30.548
02	SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİD.	62.799.150	64.373.312	64.275.054
02 01	MEMURLAR	4.217.910	4.908.864	4.803.992
02 02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	669.545	1.084.120	851.848
02 03	İŞÇİLER	57.911.695	58.380.328	58.619.214
03	MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	651.022.897	706.377.354	692.339.490
03 01	ÜRETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	22.134.089	13.000.000	14.255.839
03 02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	329.089.429	352.439.392	363.078.739
03 03	YOLLUKLAR	632.230	1.162.336	739.675
03 04	GÖREV GİDERLERİ	25.621.838	26.540.150	21.742.660
03 05	HİZMET ALIMLARI	243.604.440	290.280.976	262.512.171
03 06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	670.241	1.650.000	1.134.675
03 07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	26.793.825	18.804.500	26.086.260
03 08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	2.387.131	1.950.000	2.785.368
03 09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	89.674	550.000	4.103
04	FAİZ GİDERLERİ	91.411.307	45.213.646	40.031.280
04 02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	72.082.006	32.087.296	22.445.311
04 03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	19.329.301	13.126.350	17.585.969
05	CARİ TRANSFERLER	2.053.971	3.530.000	2.445.083
05 01	GÖREV ZARARLARI	1.887.085	3.230.000	2.265.697
05 03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	123.000	200.000	135.300
05 06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	43.886	100.000	44.086
06	SERMAYE GİDERLERİ	173.592.427	796.990.000	728.892.749
06 01	MAMUL MAL ALIMLARI	166.643.366	761.000.000	710.462.931
06 03	GAYRİMADDİ HAK ALIMLARI	551.951	6.140.000	225.093
06 04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRILMASI	2.197.760	0	129.280
06 05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	3.918.421	15.300.000	7.463.973
06 06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	0	8.500.000	8.545.110
06 07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	280.929	6.050.000	2.066.362
08	BORÇ VERME	238.666	0	302.129
08 01	YURTIÇI BORÇ VERME	238.666	0	302.129
09	YEDEK ÖDENEKLER	0,00	130.000.000	0,00
TOPLAM		1.323.543.571	2.071.669.000	1.869.890.723

BÜTÇE GİDER DAĞILIMI



2012-2013 GİDER BÜTÇE GERÇEKLEŞME



Personel Giderleri % 0.24, Faiz Giderleri % 56 azalırken Sosyal Güvenlik Kurumları'na Devlet Primi Giderleri % 2.35, Mal ve Hizmet Alım Giderleri % 6.34, Cari Transferler % 19 artış göstermiştir. 2013 Yılı Bütçesi bir önceki yıla oranla % 41 artmıştır. Bunun en önemli sebebi otobüs filosunu yenilemek için yüksek konfor seviyesine sahip otobüslerin alınmasıdır.

BÜTÇE GELİRLERİ

		2012	2013	
KOD	HESAP ADI	GERÇEKLEŞME	BÜTÇE	GERÇEKLEŞME
03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	2.168.288.731	2.492.837.000	2.550.554.581
03 01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	68.699.002	90.370.000	119.121.862
03 02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	3.386.893	4.400.000	3.208.986
03 03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	11.886.937	12.000.000	15.724.633
03 04	KURUMLAR HÂSILATI	2.058.898.772	2.357.214.000	2.368.981.474
03 06	KİRA GELİRLERİ	25.414.767	28.853.000	43.517.626
03 09	DİĞER TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	2.360	0	0
04	ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	391.263.900	1.197.852.000	407.538.804
04 03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR	391.263.900	1.197.852.000	388.125.000
04 04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIMLAR			18.513.804
04 05	PROJE YARDIMLARI			900.000
05	DİĞER GELİRLER	18.703.388	22.214.000	33.120.111
05 01	FAİZ GELİRLERİ	3.762.550	2.022.000	1.900.872
05 03	PARA CEZALARI	7.767.859	14.192.000	13.983.179
05 09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	7.172.979	6.000.000	17.236.060
06	SERMAYE GELİRLERİ	29.357.466	90.060.000	45.567.306
06 01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	1.334.900	90.000.000	9.946.454
06 02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	28.022.566	60.000	35.620.852
06 03	MENKUL KIYMET VE VARLIK SATIŞ GELİRLERİ	0	0	0
	RED VE İADELER(-)	1.275.927.867	1.568.434.000	1.603.025.742
03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.275.864.760	1.568.434.000	1.602.360.928
05	DİĞER GELİRLER	63.107	0,00	664.814
	NET BÜTÇE GELİRİ	1.331.685.618	2.234.529.000	1.433.755.060

Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri % 17,62, Alınan Bağış ve Yardımlar % 4,15, Diğer Gelirler % 77,08, Sermaye Gelirleri ise % 55,21 oranında bir önceki yıla göre artış göstermiştir.

TEŞEBBÜS VE
MÜLKİYET GELİRLERİ



ALINAN BAĞIŞ VE
YARDIMLAR



DİĞER GELİRLER



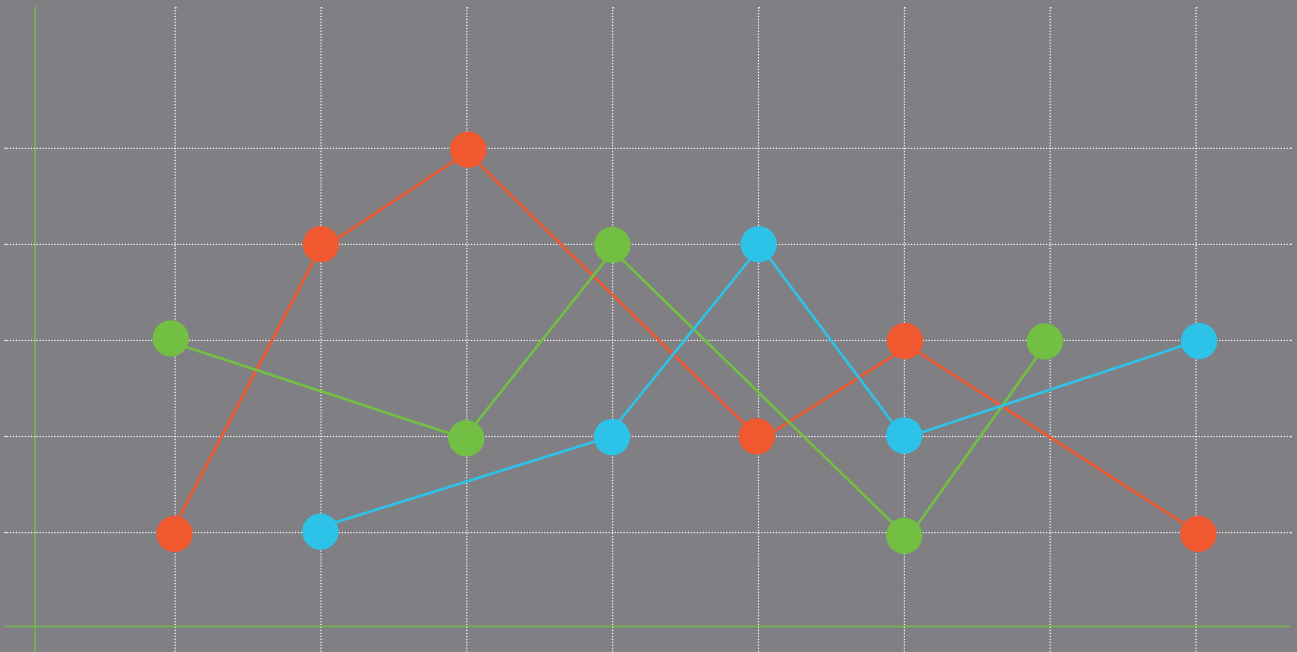
SERMAYE GELİRLERİ



AÇIK VE FAZLANIN FİNANSMANI

I	II	III	IV	AÇIKLAMA	2012	2013
1				İÇ BORÇLANMA	206.326.686	271.000.159
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	206.326.686	271.000.159
		52		Diğer Bankalardan	-319.728.135	-336.956.261
			1	Borçlanma	0,00	0,00
			2	Ödeme	-293.757.803	-366.779.389
			3	Kur Farkı	-25.970.332	29.823.128
		53		Diğer	526.054.821	607.956.420
			1	Borçlanma	526.054.821	698.620.664
			2	Ödeme	0,00	-90.664.244
2				DIŞ BORÇLANMA	-272.025.031	-108.256.385
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-272.025.031	-108.256.385
		51		Yabancı Bankalar	-272.025.031	-108.256.385
			1	Borçlanma	0,00	0,00
			2	Ödeme	-219.619.097	-214.865.019
			3	Kur Farkı	-52.405.934	106.608.634
				GENEL TOPLAM	-65.698.345	162.743.773

2013 yılında Finansal ve Mali Kuruluşlardan herhangi bir borçlanmaya gidilmeyerek, geçmiş yıllarda alınan kredilerin anapara ödemeleri gerçekleştirilmiştir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nden ise 607.956.420 ₺ net borçlanma yapılmıştır.



BİLANÇO

AKTİF		31.12.2012	31.12.2013
VARLIKLAR			
I	DÖNEN VARLIKLAR	368.891.002	274.773.224
A	HAZIR DEĞERLER	40.160.690	28.587.750
B	FAALİYET ALACAKLARI	84.680.065	53.077.421
C	DİĞER ALACAKLAR	75.897.035	60.532.225
D	STOKLAR	40.070.522	44.890.103
E	ÖN ÖDEMELER	1.288.241	1.669.538
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	126.794.449	86.016.187
II	DURAN VARLIKLAR	3.733.182.631	4.293.759.230
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	81.703.852	82.005.981
B	MADDİ DURAN VARLIKLAR	3.651.037.019	4.211.752.613
C	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	441.760	0
D	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0	636
TOPLAM VARLIKLAR		4.102.073.633	4.568.532.454
PASİF			
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.032.584.782	1.310.213.079
A	İÇ MALİ BORÇLAR	349.147.086	126.770.383
B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	197.893.709	212.751.342
C	FAALİYET BORÇLARI	174.939.184	671.730.511
D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	116.597.937	146.866.366
E	ALINAN AVANSLAR	0	0
F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	138.289.021	108.891.840
G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	9.376.558	29.130.462
Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	46.341.287	13.964.560
H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0	107.615
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	3.114.554.465	3.475.974.058
A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	2.486.187.803	3.014.989.935
B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	448.542.263	325.428.245
C	DİĞER BORÇLAR	825.148	825.148
D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	161.214.855	129.237.097
E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER VE GİDER TAHAKUKLARI	17.784.396	5.493.633
V	ÖZ KAYNAKLAR	-45.065.614	-217.654.683
A	NET DEĞER	-113.753.430	-323.427.420
B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI	551.460.443	730.713.968
C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI	-662.026.152	-557.527.141
D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	179.253.525	-67.414.090
TOPLAM KAYNAKLAR		4.102.073.633	4.568.532.454

4.568.532.454

TOPLAM VARLIKLAR

PERFORMANS BİLGİLERİ
FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ
TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ

2013 YILINDA OTOBÜS

3.059 OTOBÜS

5 MİLYON SEFER

462 MİLYON KİŞİYE TOPLU TAŞIMA HİZMETİ

700 HAT

170 MİLYON KM KATEDİLEN YOL

İSTANBUL'DA TOPLU TAŞIMA (GÜNLÜK)

OTOBÜS	2.845.000 YOLCULUK
METROBÜS	800.000 YOLCULUK
DENİZ YOLU	232.000 YOLCULUK
RAYLI SİSTEM	1.490.000 YOLCULUK
ÖZEL SERVİSLER	2.700.000 YOLCULUK
MİNİBÜS-TAKSİ	3.050.000 YOLCULUK

OTOBÜS
% 26

ÖZEL SERVİSLER
% 24

MİNİBÜS-TAKSİ
% 28

RAYLI SİSTEMLER
% 13

METROBÜS
% 7

DENİZ YOLU
% 2

07/33

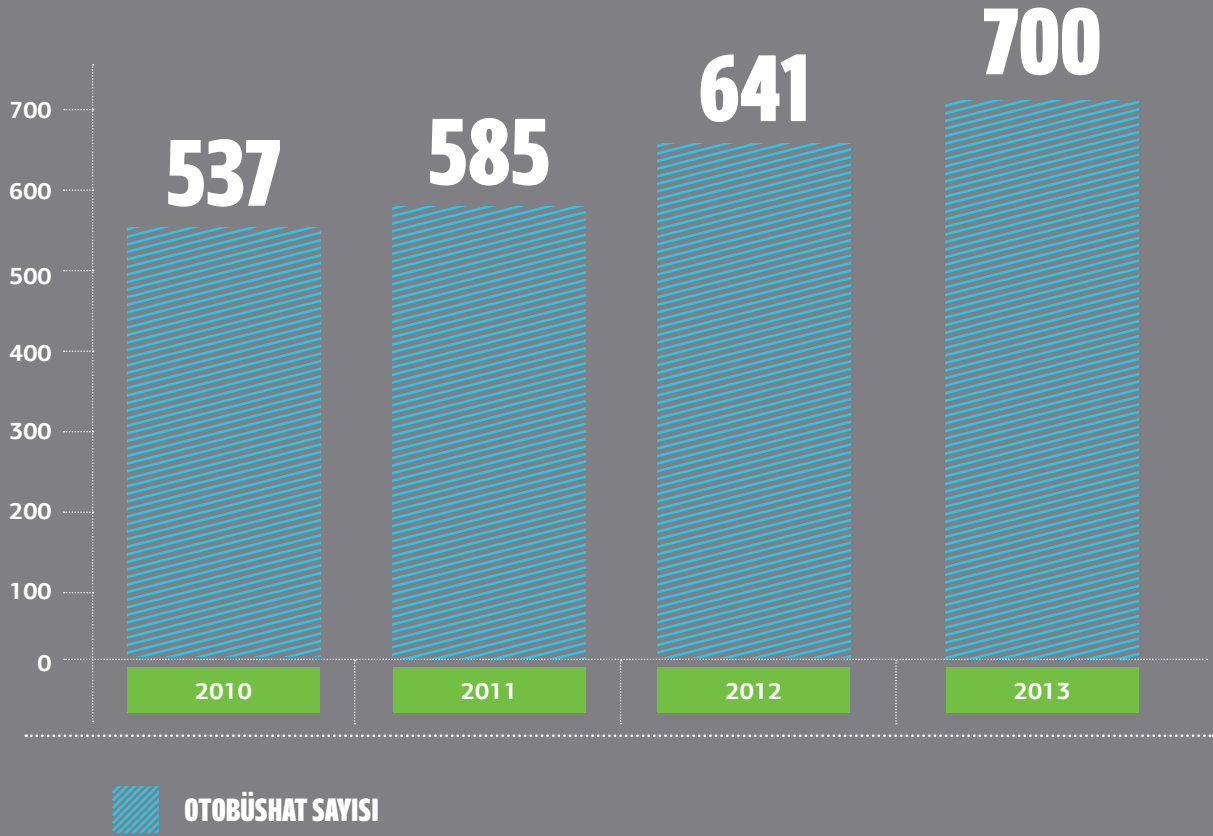
İSTANBUL GENELİNDE TOPLU TAŞIMACILIĞIN 7/33'Ü KURUMUMUZ YÜRÜTÜMÜNDE VE DENETİMİNDE GERÇEKLEŞTİRİLMEKTEDİR.

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

iETT Genel Müdürlüğü İstanbul'da uluslararası standartlarda, konforlu ve sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmeti sunmak için 7/24 çalışmaktadır. Bu hizmetini modern Otobüs ve Metrobüs araç filosu ve raylı sistemlerle gerçekleştirmektedir. Kuruluşumuz hizmet kapsamında olan kent içi toplu taşımacılık ihtiyacını, kentin mevcut ve gelecekteki yerleşme ve yayılma durumlarının

değerlendirmesini yaparak belirler, ulaşım planlarını yapar ve uygulanmasını sağlar. Bu planların etkin, kaliteli, konforlu, dengeli, sürekli, eşit, diğer toplu taşıma türleriyle entegre ve verimli bir şekilde yapıldığının kontrolünü yapar. Kuruluşumuz hizmet kapsamında olan Otobüs, Metrobüs ve özel ulaşım toplu taşımacılık hizmetlerini etkin, güvenli, süratli, dakik, verimli bir şekilde yönetmekte ve yürütmektedir.

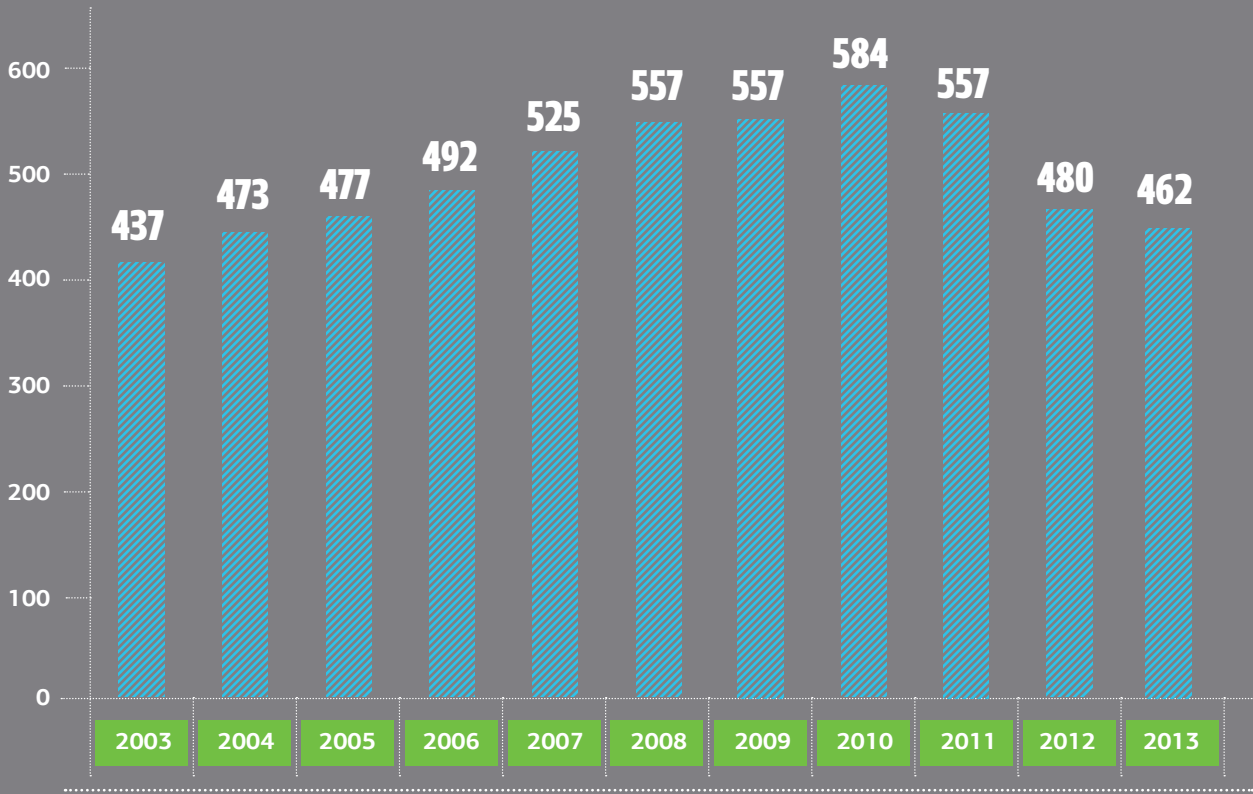
YILLAR İTİBARIYLA HAT SAYILARI



2013 YILI AYRINTILI HAT SAYILARI

HAT TİPİ	HAT SAYISI
NORMAL HAT	542
RİNG HAT	81
İNDİRİMLİ	6
1. KÖPRÜ GEÇİŞLİ HAT	8
2. KÖPRÜ GEÇİŞLİ HAT	11
KITA İNDİRİMLİ	18
EKSPRES	8
DENİZ-HAVA	5
ÇİFT KATLI	14
METROBÜS	7
TOPLAM	700

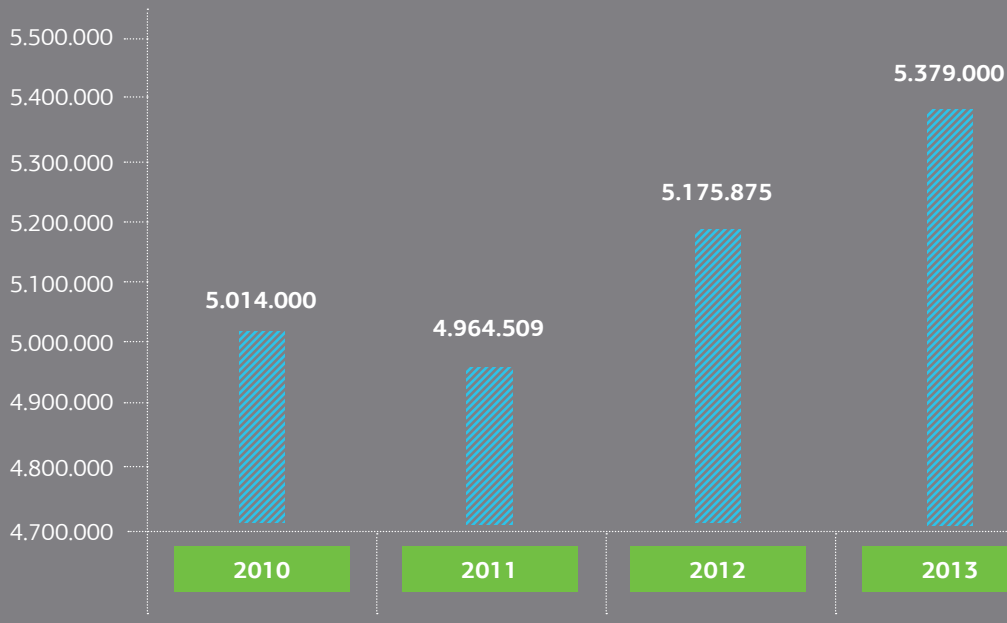
YILLARA GÖRE YOLCULUK SAYILARI



*milyon

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

İETT SEFERLERİNİN YILLARA GÖRE DAĞILIMI



UYGULAMALI HAT EĞİTİMİ

Hatlara çıkmadan bir gün önce gidecekleri güzergâhlar ile ilgili birebir eğitimler verilmiştir.

SİMÜLATÖRLÜ SÜRÜŞ EĞİTİMİ

Kâğıthane Simülasyon merkezinde her gün 18'er kişilik guruplar halinde gerçekleştirilmiştir.

GECE HATTI UYGULAMASI

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

2006 yılından beri yürütülen bu projede 2011 yılında 12 hat ile 33 araç ve 128 sefer yaparken, 2013' te geline son duruma göre 8 hat ile 40 araç ve 153 sefer yapmaktadır.

RAMAZAN HATTI UYGULAMASI

Ramazan ayına özel olarak Beyazıt – Eyüp Sultan arasında 7 gün 24 saat sefer yapan Ramazan Hattının güzergâhı “Eyüp Sultan, Döğmeciler, Nişanca, Eyüp Sultan Bulvarı, Demirkapı, Şehitlik, Edirnekapi,

Sur dışı, Edirnekapi, Acı Çeşme, Karagümrük, Atikali, Yavuz Selim, Bali Paşa, Hasan Halife Mahallesi, İskender Paşa, Aksaray, Ordu Caddesi, Laleli ve Beyazıt” ‘tan oluşmaktadır. 2010 ve 2013 yılları kıyaslandığında araç sayısında yapılan iyileştirme ile % 66'luk bir artış sağlanmış olup yolculuk sayısına bu artış % 29' luk bir oranda yansımıştır.

TURİSTİK HAT ÇALIŞMASI

Dünyanın önemli turistik kentlerinde başarıyla uygulanan ve yolcuların memnuniyetini kazanan turistik otobüslerle şehir turu hizmeti İstanbul'umuz için de kaçınılmaz bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmıştır. İçerisinde çeşitli dillerde bilgilendirmenin yapıldığı, konforlu araçlarla yapılan bu hizmet bir şehri gezmenin en kolay ve en güzel yolu olduğu için tercih edilmektedir. Şehir içi toplu ulaşım alanında hizmet üreten kurumumuz; 2003 yılında İstanbul'un gezi ve turizm hayatına, ulaşım sektöründen katkı sağlamak amacıyla “Turistik Hat” projesini başlatmıştır. Turizm sektöründe yeni bir hizmet alanı olan bu proje, özel teşebbüsün dinamizminden istifade edilerek hayata geçirilmiştir. Turistik Hattın güzergâhı Sultanahmet Meydanından başlayarak tarihi yarımada'nın tarihi ve turistik eserlerini izleyerek Boğaziçi güzergâhına varacak şekilde ring sefer olarak planlandı.

Zamanla bu hizmetin benimsenmesi ile talebin giderek artması ve şehrimize gelen turist sayısının sürekli artış göstermesi sonucu 2011'de bir ihale yapıldı. Bu amaçla daha önce 1 hat üzerinde 4 araçla yürütülen turistik hat

çalışmaları 2013 yılı itibariyle 2 hat 17 araç olarak devam etmektedir.

TARİHİ YARIMADA VE MÜZE HATTININ AÇILMASI

Bizans Surları, Haliç ve Marmara'nın çevrelediği Tarihi Yarımada dediğimiz, binlerce yıllık tarihi içinde pek çok uygarlığa ev sahipliği yapan bu bölge, bugün İstanbul'un en önemli tarihi, turistik ve ticari merkezidir.

Sur içi de denilen bu bölgede, zamanla yolculardan gelen talepler doğrultusunda, tarihi mekânları dolaşan bir hat ihtiyacı doğmuştur. Bu ihtiyaçla yola çıkarak Panorama 1453 Hattı açılmıştır.

DENİZ HAVA ENTEGRE HATLARININ AÇILMASI

Coğrafi konum bakımından kuzeyde Karadeniz, güneyde Marmara Denizi ve ortada İstanbul Boğazı'ndan oluşan İstanbul, aynı zamanda kıtalararası bir kent olma özelliğine sahiptir. Çeşitli hava ve deniz limanlarına sahip olan kentimizde hava, deniz, kara ve raylı ulaşım modlarının tamamı kullanılmaktadır. Etkin bir ulaşım sisteminin işletimi bu modlar arasında entegrasyonu gerekli kılmaktadır. Toplu taşımacılık hizmeti veren kurumumuz tarafından bu amaçla yolcu yoğunluğu olan iskele, havalimanı ve kentin önemli merkezleri arasında işletilmek üzere deniz-hava entegre konsepti ile konforlu araçlara sahip yeni hatlar açılmasına karar verilmiştir.

Uçuş rakamlarında artış olduğu gözlenmesi, Yenikapı'ya gelen yıllık ortalama 1,5 milyon yolcu olması kentin denizle iç içe olan yapısı, kıtalararası bir konumunun olması,

uçakla gelen yolcu trafiğinin önemli miktarlarda olması sonucunda kent için yüksek standartlı, konforlu ve güvenli taşımacılık hizmetinin var olması ihtiyacı kaçınılmaz kalmıştır.

Yolcu yoğunlukları göz önüne alınarak Atatürk Havalimanı, Sabiha Gökçen Havalimanı ve Yenikapı İDO iskelesinden merkezi bölgeler olan Kadıköy ve Taksim'e 5 adet deniz hava entegre hat düzenlemesi yapılmıştır.

BİZANS SURLARI, HALIÇ VE MARMARA'NIN ÇEVRELEDİĞİ TARİHİ YARIMADA DEDİĞİMİZ, BİNLERCE YILLIK TARİHİ İÇİNDE PEK ÇOK UYGARLIĞA EV SAHİPLİĞİ YAPAN BU BÖLGE, BUGÜN İSTANBUL'UN EN ÖNEMLİ TARİHİ, TURİSTİK VE TİCARİ MERKEZİDİR.

GECE YOLCULUK
VERİLERİNDE
% 27 ARTIŞ

RAMAZAN HATTI
GÜZERGAHINDA
İYİLEŞTİRME SONUCU
% 66 ARTIŞ

YOLCULUK SAYISINDAKİ ARTIŞ
% 29

TURİSTİK HAT
ÇALIŞMALARI
2 HAT
17 ARAÇ

GECE HATLARI
8 HAT
40 ARAÇ
153 SEFER

GECE HATTI UYGULAMASI

NO	HAT NO	HAT ADI
1	15F	Kadıköy – Üsküdar - Ortaçeşme
2	40	Taksim – Sarıyer
3	110	Kadıköy – Taksim
4	E-10	Kadıköy – Kurtköy – Sabiha Gökçen H. Limanı
5	11ÜS	Üsküdar – Sultanbeyli
6	130A	Kadıköy – Tuzla
7	89C	Başakşehir 4 – 1. Etaplar - Taksim
8	25G	Sarıyer-Hacıosman-Mecidiyeköy-Taksim

GECE HATTI YOLCULUK SAYILARI

YILLAR	YOLCULUK RAKAMLARI
2010	523.152
2011	813.262
2012	1.002.916
2013	1.083.150

DENİZ-HAVA ENTEGRE HATLARI

NO	HAT NO	HAT ADI
1	YT1	Yenikapı İDO İskelesi – Taksim
2	TH1	Taksim – Atatürk Havalimanı
3	YH1	Atatürk Havalimanı – Yenikapı İDO İskelesi
4	SG1	Kadıköy – Sabiha Gökçen Havalimanı
5	SG2	Taksim – Sabiha Gökçen Havalimanı

2013 YILINDA METROBÜS

İETT İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye aldığı Metrobüs sistemi ilk olarak Topkapı-Avcılar hattında hizmete başladı. Bugün toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 45 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütözü Metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup hatta günlük ortalama 800 bin yolcu taşınmaktadır.

METROBÜS İŞLETME BİLGİLERİ

KRİTERLER	DEĞERLER
Pik Saat / Yön Yolculuk	42.5
Günlük Yolculuk (max)	800
Günlük Sefer Sayısı	8906
Pik Saat Frekans (saniye)	15-20
Ara Saat Frekans (saniye)	45-60
B. düzü- S.çeşme Seyahat Süresi (dk)	83
Toplam Hat Sayısı	7 (34, 34A, 34B, 34C, 34Z, 34T, 34G)
Toplam Hat Uzunluğu (km)	52
Toplam Servis Sayısı	460
Toplam İstasyon Sayısı	45
Servis Süresi (saat)	24
Metrobüs Ekibi (Adet)	115

METROBÜS ARAÇ BİLGİLERİ

MODEL YILI	MARKA	EMİSYON ÖZELLİĞİ	ERİŞİLEBİLİRLİK	ADET
2006	Mercedes Citaro G	Euro III	Alçak Tabanlı	100
2007	Mercedes Capacity	Euro IV/V	Alçak Tabanlı	50
2008	Mercedes Capacity			100
2009	Mercedes Capacity			100
2008	APTS Phileas	Euro V	Alçak Tabanlı	15
2009	APTS Phileas			35
2012	Mercedes Connecto G	Euro V	Alçak Tabanlı	85
2013	Karsan	EEV	Alçak Tabanlı	50
TOPLAM				535

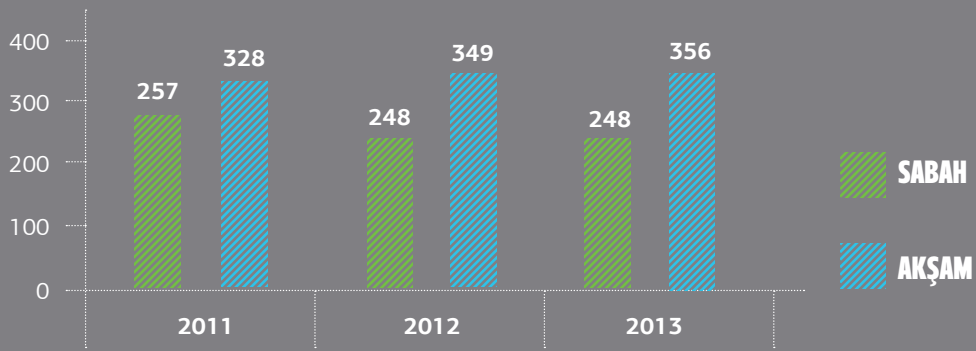
METROBÜS HAT BİLGİLERİ

HAT ADI	HAT UZUNLUĞU	İSTASYON SAYISI
34 Avcılar Zincirlikuyu	30 km	27
34T Avcılar Topkapı	19 km	16
34A Cevizlibağ Söğütlüçeşme	22 km	20
34B Beylikdüzü Avcılar	10 km	12
34C Beylikdüzü Cevizlibağ	29 km	26
34Z Zincirlikuyu Söğütlüçeşme	11,5 km	8
34G Beylikdüzü Söğütlüçeşme	52 km	45

HAT UZUNLUĞU (KM)



ZİRVE SAATLERDE ARAÇ BAŞI YOLCULUK SAYISI



İdaremiç çevreye duyarlı olmak ve yeni teknolojiler kullanmak amacının emisyon oranını azaltmak hedefine uygun olarak Metrobüs araç filosunun % 100'ü emisyon oranı düşük araçlardan oluşmaktadır.

İşletmemizin hizmet kalitesini geliştirmek amacının hizmet konforunun yükseltmek hedefinin araç filomuzun hizmet kalitesinin yükseltilmesi performans hedefine uygun olarak Metrobüs araç filosunun % 100'ü alçak tabanlı erişilebilir ve yaş ortalaması 3,9 olan otobüslerden oluşmaktadır.

İETT Genel Müdürlüğü stratejik planında çevreye duyarlı olmak ve yeni teknolojiler kullanmak amacının enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak hedefine uygun olarak Metrobüste 2013 yılında 2012'ye oranla % 9 yakıt tasarrufu sağlanmıştır.

METROBÜS HATTI

Metrobüs; Beylikdüzü – Söğütlüçeşme güzergâhında; 535 araç ile 7 hatta 24 saat toplu taşıma hizmeti vermektedir.

Metrobüs Beylikdüzü - Söğütlüçeşme güzergâhında;

45 adet istasyon bulunmakta,

535 araç çalışmakta,

24 saat toplu ulaşım hizmeti vermekte,

Metrobüs Beylikdüzü - Söğütlüçeşme güzergâhında 6 hat olarak toplu ulaşım hizmeti verilmektedir.

1- 34 Avcılar – Zincirlikuyu

2- 34A Söğütlüçeşme – Edirnekapı (sabah ve akşam pik saatlerde hizmet vermektedir.)

3- 34Z Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme

4- 34G Avcılar-Söğütlüçeşme (01:00-05:00 arasında hizmet vermektedir.)

5- 34B Beylikdüzü– Avcılar

6- 34C Beylikdüzü - Cevizlibağ

I. 34 AVCILAR-ZİNCİRLİKUYU

Hat Uzunluğu: 30 km

İstasyon Sayısı: 26

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

Entegrasyon Durumu:

- Küçükçekmece'de Sirkeci-Halkalı Banliyösü ile,
- Yenibosna-Kuleli 'de Aksaray-Havaalanı Hafif Metroyu ile,
- Şirinevler'de Aksaray-Havaalanı Hafif Metroyu ile,
- İncirli (Ömür)'de Aksaray-Havaalanı Hafif Metroyu ile,
- Zeytinburnu'nda Aksaray-Havaalanı Hafif Metroyu, Zeytinburnu-Bağcılar
- Zeytinburnu-Kabataş Tramvayları ile,

• Cevizlibağ 'da Zeytinburnu-Kabataş Tramvayı ile,

• Edirnekapı'da Sultançiftliği-Edirnekapı Tramvayı ile,

• Mecidiyeköy'de 4.Levent-Taksim Metroyu ile.

II.34A SÖĞÜTLÜÇEŞME-CEVİZLIBAĞ

Hat uzunluğu: 22 km

Sefer süresi: 90 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 19

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

Entegrasyon Durumu:

- Edirnekapı'da Sultançiftliği-Edirnekapı tramvayı ile,
- Mecidiyeköy'de 4.Levent-Taksim Metroyu ile,
- Uzunçayır 'da Kadıköy-Kartal Metroyu ile.
- Söğütlüçeşme'de Haydarpaşa-Gebze banliyösü ile.

**METROBÜS; BEYLİKDÜZÜ - SÖĞÜTLÜÇEŞME GÜZERGAHINDA
535 ARAÇ İLE 7 HATTA 24 SAAT TOPLU TAŞIMA HİZMETİ
VERMEKTEDİR.**

III.34Z ZİNCİRLİKUYU-SÖĞÜTLÜÇEŞME

Hat uzunluğu: 11,5 km

Sefer süresi: 44 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 8

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

Entegrasyon Durumu:

- Uzunçayır 'da Kadıköy-Kartal Metrosu ile,
- Söğütluçeşme 'de Haydarpaşa-Gebze banliyösü ile.

IV.34B BEYLİKDÜZÜ - AVCILAR

Hat uzunluğu: 10 km

Sefer süresi: 40 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 12

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

V.34C BEYLİKDÜZÜ - CEVİZLİBAĞ

Hat Uzunluğu: 29 km

Sefer süresi: 100 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 26

Beylikdüzü Son durak-Hadımköy-Cumhuriyet Mah.-Beylikdüzü Belediye-Beylikdüzü-Güzelyurt-Haramidere-Haramidere Sanayi-Saadetdere Mah.-Mustafa Kemal Paşa-Avcılar Merkez-Avcılar Kampüs-Şükrübey-İBB Sosyal Tesisler-Küçükçekmece-Cennet

Mah.-Florya-Beşyol-Sefaköy-Yenibosna-Şirinevler-Bahçelievler-İncirli-Zeytinburnu-Merter-Cevizlibağ

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, Zeytinburnu-Bağcılar
- Zeytinburnu-Kabataş Tramvayları ile,
- Cevizlibağ 'da Zeytinburnu-Kabataş Tramvayı ile,

VI. 34G BEYLİKDÜZÜ - SÖĞÜTLÜÇEŞME

(01.30 – 05.00 arası çalışır)

Hat uzunluğu: 52 km

Sefer süresi: 180 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 45

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

badem-Uzunçayır-Fikirtepe-Söğütluçeşme

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,
- Zeytinburnu-Bağcılar ve Zeytinburnu-Kabataş tramvayları ile,
- Cevizlibağ 'da Zeytinburnu-Kabataş tramvayı ile
- Mecidiyeköy 'de 4.Levent-Taksim Metrosu ile,
- Edirnekapi 'da Sultançiftliği-Edirnekapi tramvayı ile,
- Uzunçayır 'da Kadıköy-Kartal Metrosu ile,
- Söğütluçeşme 'de Haydarpaşa-Gebze banliyösü ile

VII.34T AVCILAR-CEVİZLİBAĞ

(34 numaralı hattın 15 araç 15:00 ile 20:40 saatleri arası 34T olarak hizmet verir)

Hat uzunluğu: 19 km

Sefer süresi: 60 dakika (gidiş-dönüş)

İstasyon sayısı: 16

Avcılar Kampüs Şükrübey-İBB Sosyal Tesisler-Küçükçekmece-Cennet Mah.-Florya-Beşyol-Sefaköy-Yenibosna-Şirinevler-Bahçelievler-İncirli-Zeytin-

burnu-Merter-Cevizlibağ-Topkapı

Entegrasyon Durumu:

- Küçükçekmece’de Sirkeci-Halkalı Banliyösü ile,
- Yenibosna-Kuleli ‘de Aksaray-Havaalanı Hafif Metro su ile,
- Şirinevler’de Aksaray-Havaalanı Hafif Metro su ile,
- İncirli (Ömür)’de Aksaray-Havaalanı Hafif Metro su ile,
- Zeytinburnu’nda Aksaray-Havaalanı Hafif Metro su,
- Zeytinburnu-Bağcılar
- Zeytinburnu-Kabataş Tramvayları ile,
- Cevizlibağ ‘da Zeytinburnu-Kabataş Tramvayı ile,

METROBÜS KOMUTA KONTROL MERKEZİ

Metrobüs akışının birlikte izlenip kontrol, edilebildiği bir merkezdir. Araç takip, filo yönetimi ve yolcu bilgilendirme sistemlerini etkin hale getirmek amacıyla Kâğıthane garajında inşa edilen ve daha sonra Edirnekapı garajına taşınan Metrobüs Komuta Kontrol Merkezi Temmuz 2007’den beri çalışmalarını etkin bir şekilde gerçekleştirmektedir.

Metrobüs Komuta Kontrol

Merkezinin faydaları;

- Tüm hattı ve hattaki tüm araçları aynı anda görme olanağı sağlar,
- Kriz anlarında yönetimini kolaylaştırmada etkindir,
- Bir noktada oluşabilecek arıza veya aksaklık durumunda hattın tümünü dengeleyebilme kolaylığı sağlar,
- Hat üzerindeki araçlar ile iletişime ge-

çilerek, araçlara istasyonlara gelmeden haber gönderilebilir,

- Sahadaki yönetimde amir sadece bulunduğu noktayı görebilir ve o noktayı kurtarmak için bir çaba sarf eder, fakat komuta kontrol merkezi ile amir tüm hattı görerek her noktayı kurtarabilecek stratejiler üretir,

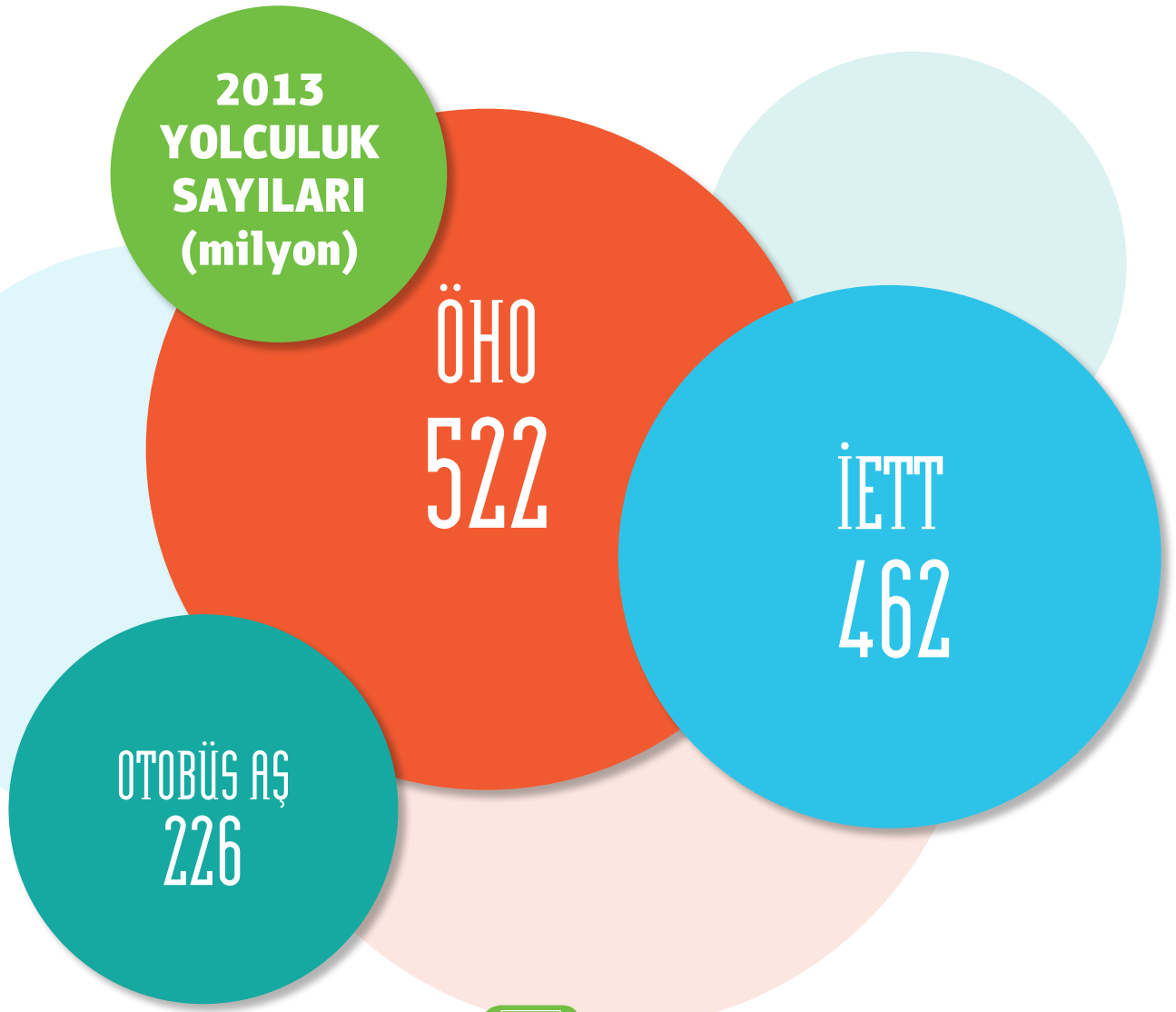
İstasyonlarda yolculara bilgilendirme anonsları yapılarak bekleyen yolcular yönlendirilebilir.

YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

Metrobüs içerisinde yolcu bilgilendirme iki şekilde yapılmaktadır; Tüm Metrobüslerde bulunan LCD ekranlar yardımıyla ilgili hattaki durak isimlerinin anonsları yapılır, Metrobüs güzergâhını gösteren Metrobüs hattı bilgilendirme çıkartmaları sayesinde Metrobüs güzergâhının bir bütün olarak görülmesi sağlanır

ÖZEL ULAŞIM BİLGİLERİ

İstanbul'da Özel Halk Otobüsleri ve Otobüs A.Ş 2013 yılında yaklaşık 750 milyon yolcu taşımıştır. 2.153 adedi Özel Halk Otobüsü ve 934 adedi Otobüs A.Ş olmak üzere toplam 3.087 adet araç ile hizmet vermektedir.



700 HAT



6.146 OTOBÜS



1.2 MİLYAR YOLCU



ÖZEL HALK OTOBÜSLERİ VE OTOBÜS A. Ş. YILLIK

750.000.000 YOLCU



AMAÇ I

YÖNETİM
SİSTEMLERİNDE
MÜKEMMELLEŞMEK**EFQM MÜKEMMELLİK
MODELİNİ UYGULAMAK****EFQM MÜKEMMELLİK
MODELİNİN İETT'DE
UYGULANMASI**

Toplamda 9 başlıktan oluşan EFQM modeli için Kurum genelinde EFQM denetimleri öncesinde Mükemmellik Yolunda İETT isimli bilgi kartları hazırlanmış ve tüm Kurum çalışanlarına dağıtılmıştır. Aynı şekilde organizasyonda Kurumumuzun yapısının ve faaliyetlerinin tanıtıldığı İETT tanıtım filmi de ödül töreninde

sunulmuştur. 12-13 Kasım 2013 tarihlerinde “Mükemmelliği Paylaşmak” ana temasıyla düzenlenen 22. Kalite Kongresinde “2013 Türkiye Mükemmellik Ödül Töreni”nde İETT 500 - 560 arasında puan alarak Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalisti olmuştur.

Törene Kurum çalışanlarıyla birlikte katılımda bulunulmuş ve ilk senesinde ödüle başvuran Kurumumuzun ödül heyecanını ve coşkusunu çalışanlarımız ve yöneticilerimiz birlikte yaşamışlardır.

KURUMSAL KARNE SİSTEMİ

Kurumsal Hedeflerin eylemlere dönüştürülmesini amaçlayan Dengeli Kurumsal Karne yöntemi ile İETT’de; mevcut vizyon, misyon, stratejik amaç ve hedeflerle beraber iç süreçlerin ayrıntılı bir performans ölçüm setine çevrilerek stratejik ölçüm ve yönetim için bir çerçeve oluşturulmuştur. Böylelikle bütünsel yaklaşım, öğrenme, iyileştirme ve sürekli geliştirme sağlanır. Hizmet verdiği kentin kalkınmasında önemli bir yeri olan İETT’nin kısa ve uzun vadeli stratejilerinin, iç süreçlerinin ve performans göstergelerinin seçiminde kurumsal karne uygulaması kritik bir fırsat ve avantajdır. İETT’de giderek önemi daha fazla hissedilmeye başlanan kalite ve performans artışı arayışlarına da bir çözüm sunabileceği düşüncesiyle kurum yönetim anlayışına Kurumsal Karne Sistemi kazandırılmıştır.

**YÖNETİM SİSTEMLERİ
KURMA FAALİYETLERİNİ
ARTIRMAK****KALİTE BELGELERİNİN
ALINMASI VE SÜREKLİLİĞİN
SAĞLANMASI**

Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü öncülüğünde yürütülen Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi kapsamında 2013 yılında; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO

20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi, EN 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi belgeleri takip denetimleri gerçekleştirilmiş ve belgelerin sürekliliği sağlanmıştır. Ayrıca ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesi alınmış ve ISO 14064 Sera gazı doğrulama sertifikası almaya hak kazanılmıştır. ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi çalışmaları başlatılmıştır.

ISO 50001 ENERJİ YÖNETİM SİSTEMİ

Toplam enerji maliyetlerinin toplam üretim maliyetlerinin %50'sinin üzerine çıktığı ve Enerji Kanunu'nun enerjinin etkin kullanılması, israfının önlenmesi, enerji maliyetlerinin ekonomi üzerindeki yükünün hafifletilmesi ve çevrenin korunması için enerji kaynaklarının ve enerjinin kullanımında verimliliğin artırılması yönündeki yaptırımı da düşünülecek olursa, enerji tasarrufuna gidilmesi ve bir enerji yönetim sistemi oluşturulması kaçınılmazdır.

ISO 50001 EYS enerji verimliliğiyle bağlantılı olarak sürekli iyileştirme taahhüdünü zorunlu kılmaktadır. ISO 50001 EYS standardı, kuruluşun enerji tükettiği önemli noktaları (kazanlar, brülörler, kompresörler vs.) ve iyileştirme potansiyeli olan noktaları geçmişteki ve gelecekte beklenen enerji tüketimlerine bağlı olarak belirleyip tanımlamasını istemektedir.

ISO 50001 EYS standardı 'enerji tüketiminin azaltılması', 'elektrik tüketiminin azaltılması', 'buhar

tüketiminin azaltılması' gibi hep 'ton üretim' ya da 'çalışma saati başına' veya 'adet üretim' gibi üretimle bağdaştırılmış ölçülebilir enerji hedefleri ortaya koymaktadır.

ISO 50001 EYS standardı, enerji tipi ne olursa olsun, daha etkin, daha sürdürülebilir enerji tüketimi şeklinde sürekli iyileştirme için gereklilikler üzerine kuralları koymaktadır. Bu amaçlar ile işletmemiz bünyesinde enerji gözden geçirmeleri ve enerji performans göstergeleri belirlenerek hedefler ortaya konmuştur.

ISO 50001 ENERJİ YÖNETİM SİSTEMİ KURMA AŞAMALARI

1- Mevcut Durumun Tespiti

Kurumumuzun Enerji unsurları, kanuni ve diğer gerekliliklere karşı mevcut durumu, mevcut enerji uygulamaları ve geçmişteki performansı belirlenerek Enerji Haritası çıkarılmıştır.

2- Enerji Yönetim Sistemi Oluşumu Genel Aksiyon Planı

Ele alınacak konuların ve sorumluların belirlenerek ve zaman çizelgesi

oluşturulmuştur. Enerji takımı oluşturularak aksiyon planları gerçekleştirilmiştir.

3- Personel Eğitimleri

Enerji yönetim sistemi öncelikle uygun seviyelerdeki "kilit personele" tanıtılmıştır. Eğitim faaliyetlerinde tüm detayların aynı şekilde aynı yoğunlukta her çalışana aktarılmasından ziyade seviyelendirilmiş yetki ve sorumluluklara uygun detay ve içerikte eğitimler verilmektedir.

4- Enerji Yönetim Sisteminin Standarda Uygun Kurulması

Kurumun ilgili birimlerinden oluşan bir "çalışma ekibi" oluşturularak, bu ekibin önderliğinde enerji performans göstergeleri, amaç ve hedefleri yazılı hale getirilmiştir. Amaç ve hedefleri gerçekleştirmek için aksiyon planı (faaliyet planı) hazırlanmıştır.

5- İç Tetkiklerin Gerçekleştirilmesi

Enerji yönetim sistemi oluşumunun tamamlandığı kararı verildikten sonra alt sistemlerin planlandığı gibi çalışıp çalışmadığının, birbirleri ile uyumunun, etkinliğinin kontrol edildiği iç tetkikler yapılır.

KURUMSAL HEDEFLERİN EYLEMLERE DÖNÜŞTÜRÜLMESİNİ AMAÇLAYAN DENGELİ KURUMSAL KARNE YÖNTEMİ İLE İETT' DE; MEVCUT VİZYON, MİSYON, STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLERLE BERABER İÇ SÜREÇLERİN AYRINTILI BİR PERFORMANS ÖLÇÜM SETİNE ÇEVİRİLEREK STRATEJİK ÖLÇÜM VE YÖNETİM İÇİN BİR ÇERÇEVE OLUŞTURULMUŞTUR

6- Yönetimin Gözden Geçirmesi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi'nden Kurumun üst yönetimi sorumludur. Üst yönetim enerji yönetim sistemini; politikayı, iç tetkikleri, hedefleri, aksiyon planlarını, düzeltici/önleyici faaliyetleri, ilgili taraflardan alınan şikâyetleri, iyileştirme çalışmalarını, kaynak ihtiyaçlarını gözden geçirir, sistemin etkinliği ve sürekliliği sağlar.

ISO 14064 SERAGAZI HESAPLANMASI VE RAPORLANMASI

Kyoto protokolü gereklilikleri çerçevesinde Türkiye'de sera gazı envanterini oluşturmak istemektedir. İnsan kaynaklı karbon kirliliği dolayısı ile dünya ikliminin hızla değişmesinden özellikle son yıllarda gözlenen hava ve okyanus sıcaklığı artışı, buzul erimeleri ve su seviyelerinin artışı gibi birçok farklılaşmadan dolayı sera gazı ölçümü, izlenmesi ve yönetimi taşımacılık sektörü olarak önemle üzerinde durulması gereken bir konudur.

İşletmemiz adına karbon emisyonlarının azaltımı konusunda 2011 yılı kurumsal karbon ayak izimizi hesaplayarak ve çevresel anlamda toplu taşıma kullanan ve kullanmayan vatandaşlarımızın doğaya ne ölçüde sera gazı salımı yaptıklarını izlemesine olanak sağlayarak ilk adımı attık.

Bu çalışmanın devamı olarak Sera gazı emisyonlarının istikrarlı raporlanması, envanterinin çıkarılması ve emisyon azaltım projelerini geliştirmek adına ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonlarının hesaplanması ve raporlanması yapılmaktadır.

Doğrulanmış sera gazı envanterinin başlıca yararları;

- Enerji tüketim tasarrufu fırsatlarını tanımlamaktadır.
- Emisyon azaltımları ve uzaklaştırma iyileştirmeleri de dâhil sera gazı projesine dair, sera gazının hesaplanması, izlenmesi, raporlanması, güvenilirliği, tutarlılığı ve şeffaflığı artmaktadır.
- İşlem geliştirme fırsatları tanımlanmaktadır.
- Farklı bölümlerin, işlevlerin ve endüstri işlemlerinin birbirleriyle nasıl etkileşimde bulunduğu daha iyi anlaşılmasını sağlamaktadır.
- Çevre üzerinde olumsuz etkilerin nasıl en aza indirilebileceği konusunda önerilerde bulunmaktadır.

BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Yönetim bilgi sistemi geliştirilmesi adına satın alınan SAP-Business Object Uygulaması bir Yönetim Karar Destek Sistemidir. Yönetim Bilgi Sisteminin (YBS) yerine kullanılmak üzere satın alınmış olup İETT raporlamalarının yapılacağı bir platformdur. BO programı Tasarım ve Kullanıcı olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Tasarım bölümünde kurumsal raporlar oluşturulmakta Kullanıcı bölümünde ise herhangi bir müdahalede bulunmaksızın hazırlanmış olan raporlara erişilebilmektedir.

Bu çalışmada İETT bünyesinde farklı daire ve birimlerde üretilen verilerin

tanımlamasında standardizasyonun ve veri bütünlüğünün sağlanabilmesi amacıyla IBBG'nin veri tanımları açıklama olarak eklenmiştir. Kurumumuzda kullanılmakta olan Programlardan (Taşıtlar, Muhasebe, Bakım... vb.) ve diğer serverlardan BO programına otomatik veri aktarımı yapılarak oluşabilecek manuel hataların önüne geçilmesi sağlanmıştır.

Business Object uygulaması Kurumda üst düzey yönetime bilgi sağlar. Bununla birlikte gereksiz ve boş bilgilerin yerine doğru ve sağlıklı bilgilerin toplanarak bu bilgilere kolaylıkla ulaşımı sağlanmaktadır.

KURUMSAL WEB SAYFASININ YENİLENMESİ

2013 yılı içinde kurumun web sayfasında görsellik ve teknik altyapı olarak yenileme çalışması yapılmıştır. Ayrıca bu çalışmaya ek olarak Metrobüs (metrobus.idare.gov.tr) ve tünel (tunel.idare.gov.tr) siteleri de oluşturulmuştur.

BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK

ERP

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü 2013-2017 Stratejik Planı'nda yer alan "Yönetim Sistemlerinde Mükemmelleşmek" amacına ilişkin "Bilişim Sistemini Güçlendirmek" hedefi kapsamında ERP çalışmalarına başlamıştır. Ön Hazırlık süreçleri bitmiştir.

Birimler arasındaki entegrasyonların nasıl ve hangi ilişkiler çerçevesinde oluşturulacağı, "Kurumsal Kaynak

Planlama yazılımının ihtiva etmesi gereken özellikler”, “Yazılımın uyarlanabilmesi adına yüklenici firmanın sahip olması gereken nitelikler” vb. birçok problem çözüme kavuşturularak doküman haline getirilmiştir. 2014 yılında projenin tamamı gerçekleştirilecektir.

YAZILIM LİSANS ALIMI

Kurumda lisans ihtiyacı olan yazılımların tespiti yapılmış olup, bu lisanslarının tedarik edilmesi sağlanmıştır. Lisanssız kullanımların önüne geçmek amacı ile de bilgisayarların merkezden kontrolü sağlanmıştır.

BİLGİSAYAR VE ÇEVRE DONANIMLARININ YENİLENMESİ

İETT Genel Müdürlüğünde 2013 yılı içinde faal olarak kullanılan bilgisayarların üzerinde analiz çalışması yapılarak yeni bilgisayar ihtiyaçları ve donanım yükseltmesi ihtiyaçları tespit edilmiştir. Bu çalışmalar sonucunda ekonomik ömürlerini tamamlayan bilgisayarlar yerine 400 adet yeni bilgisayar alınmıştır.

ALTERNATİF İŞLETİM SİSTEMLERİNİN DENENMESİ

Kurumuzda bulunan bilgisayarda kullanılan Windows işletim sistemine alternatif olmak üzere filo yönetim merkezinde 12 adet bilgisayara deneme amaçlı Milli işletim sistemimiz “Pardus” kurulmuştur. Yapılan denemeler sonucu bu sayının artırılması kararı alınmıştır.

ALIMI YAPILAN LİSANSLAR

WinPro 8 SNGL OLP NL Legalization GetGenuine

WinSvrDataCtr 2012 SNGL OLP NL 2Proc Qlfd

WinSvrCAL 2012 SNGL OLP NL UstrCAL

OfficeStd 2013 SNGL OLP NL

SQLSvrStandartCore 2012 SNGL OLP 2Lic NL CoreLic Qlfd 2

PROJE TAKİP UYGULAMASI (3. GÖZ)

Kurum içerisindeki projelerin elektronik ortamda yönetilmesi, takip edilmesi ve arşivlenmesini sağlayan uygulama olup, program 2013 yılı içinde tamamlanarak yayınlanmıştır. Yapılan uygulama İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesinin kullandığı Personel modülleriyle, Performans Gelişim Sistemiyle, Toplantı Yönetim Sistemiyle ve Kurum içi mobil uygulama ile entegre olarak çalışmaktadır.

VERİ TABANI HARİTASI

Kurum içi ihtiyaçlara yönelik kullanılan muhasebe, stok vb. uygulama verileri bir veri tabanı yönetim sistemi üzerinde bulunmaktadır. 1999 yılında kullanılmaya başlanan bu veri tabanı yönetim sistemi, kurum içinde geliştirilen veya yüklenici firmaların geliştirdiği uygulamaların ihtiyaçlarına göre zaman içerisinde şekillenmiştir. Süreç içerisinde veri tabanındaki kayıtlı tablo sayısı oldukça artmış ve tablolar arası veri akış ilişkileri son derece karmaşık bir hal almıştır. Tablolar arası veri akışlarının daha kolay yönetilebilmesi, program geliştirme aşamasında veri kalitesinin korunması için veri haritası çıkartılması çalışması gerçekleştirilmiştir.

Veri tabanı haritasının çıkarılması işlemi ERP yazılımlarının kodlarının incelenerek ilgili programın konuştuğu tabloları, prosedürleri ve diğer işlemleri ilgili sorgularla listeleyerek yapılmıştır. Bu listelerden alınan veriler diyagramları halinde her program için ayrı ayrı haritalanmıştır. Projenin bir sonraki aşamasında, çıkarılan harita Özel bir rapor yazılımı ile entegre edilerek görsel grafiklere, etkin ve esnek raporlara dönüştürülmüştür.

Bu çalışma sonucunda;

- Programların hangi veri tabanında, hangi tablolarla konuştuğu belirlenmiştir.
- Programlara erişen kullanıcılara verilecek rollerin düzenlenmesi sağlanmıştır.
- Veri tabanında kullanılmayan objeler tespit edilmiştir.
- Mükerrer tablolar, kayıtlar düzenlenecek ve programlar buna göre revize edilmesine başlanılmıştır.

VERİ TABANLARI PERFORMANS VE BAKIM ÇALIŞMASI

2013 yılında, yüklenicinin ve Akyolbil uygulamalarının üzerinde çalıştığı veri tabanı olan veri tabanının durumu ve kurumun veri tabanı ihtiyaçları raporlanmıştır.

Bununla beraber otomatik çalışan bakım veri tabanı scriptleri hazırlanmaktadır. Örneğin değişen ihtiyaçlar çerçevesinde veri tabanındaki yedekleme (backup) scriptleri düzenlenmiştir. Yine bu veri tabanında, otomatik olarak çalışan index rebuild scripti hazırlanmış, veri tabanı index'lerinin çalışır durumda olması sağlanmıştır.

VERİ TABANI MONİTÖRLEME SİSTEMİNİN KURULMASI

Kurum içinde kullanılan ERP, Akyolbil ve Web Uygulamaları sistemlerinin arkasında koşan farklı veri tabanı yönetim sistemlerinin (VTYS) merkezi yönetimi, monitör ve güvenlik ihtiyaçları giderilmesi amacıyla veri tabanı monitörleme sisteminin kurulması sağlanmıştır.

Proje kapsamında kurumumuzda farklı veri tabanı yönetim sistemleri kullanılan tüm veri yönetim teknolojilerinin en etkin şekilde

monitörlenmesi ile proaktif şekilde diagnostik işlemleri hayata geçirilebileceği bir alt yapı sağlanmıştır.

Bu kapsamda ihtiyaçlar analiz edilerek farklı veri tabanı monitörleme çözümleri incelenmiş, kurumumuzun bu anlamda ihtiyaçlarını uzun vadede karşılayacak olan bir monitörleme yazılımı yapılmıştır.

Böylece İETT Genel Müdürlüğü Veri Tabanı Yönetim Sistemlerinden alınan hizmetlerin sürekliliği ile hizmetlerin zamanında ve kaliteli olması, Veri tabanlarının yönetimi ve yapılması gereken düzenlemelerin yerine getirilmesi sağlanmıştır.

ETL VERİ FORMATLAMA VE AKTARMA PROJESİ

İdare bünyesinde kullanılan uygulamaların verilerini kaydettikleri çeşitli veri tabanları bulunmaktadır. Bu veri tabanlarında tutulan verilerin analizini daha hızlı ve tek bir yerden

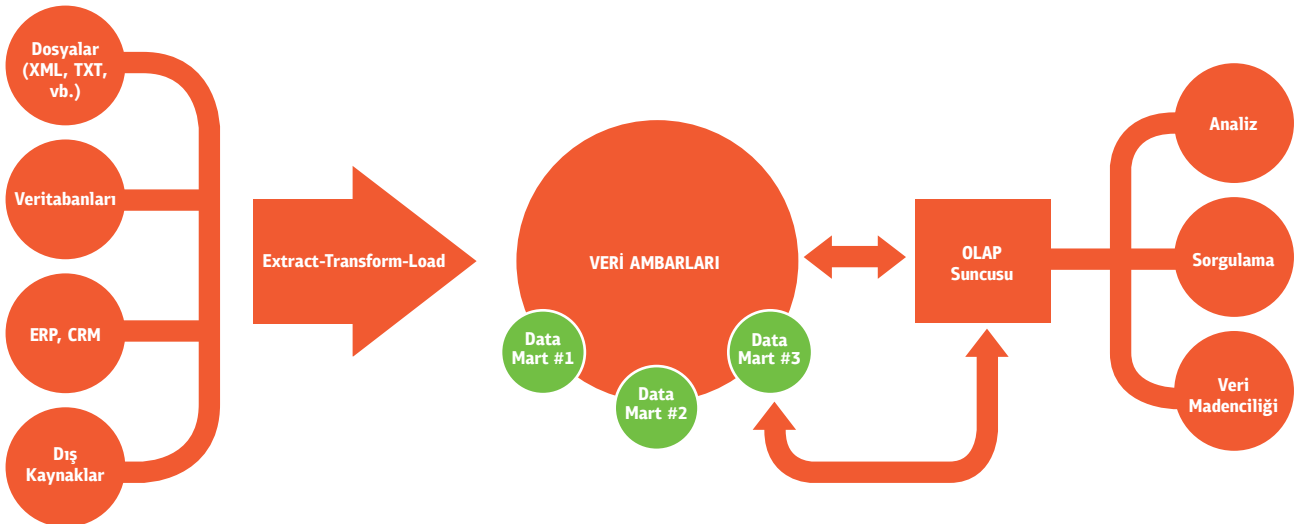
yönetebilmek için özel bir veri ambarı kullanılmaktadır. Diğer veri tabanlarından bu veri ambarına raporlamada ihtiyaç duyulan verilerin belirli periyotlarla (günlük, haftalık, aylık vb.) aktarılması çalışmasına ETL(Extract Transform Load) uygulamaları yapılmaktadır. ETL uygulamaları İdarede aktarım tiplerine göre üç farklı şekilde yapılmaktadır.

1. Ase veri tabanından IQ veri tabanına aktarımlar:

Bu tip aktarımda yüklenici firmaya ait olan iki veri tabanı Ase ve IQ, kendi içinde bulck copy yöntemini desteklediği için, aktarımlar ftp üzerinde yazılan scriptler aracılığı ile txt dosyaları üzerinden gerçekleşir.

2. Java uygulaması yazılarak yapılan aktarımlar:

Veri tabanından IQ veri ambarına aktarılan verilerde uygulanan bir



yöntemdir. Kodlama yapıldığında veriyi temizleme, üzerinde değişiklik yapmak daha elverişli olduğu için veri bu yöntemle aktarılır. Uygulama yazıldıktan sonra jar dosyası oluşturulur ve ftp server üzerinden belirli periyotlarla çalıştırılarak txt dosyası aracılığı ile veriyi IQ veri ambarına aktarır.

3. SQL Server Integration Services (SSIS) yöntemi:

SSIS yöntemi veri tabanlarından veri üzerinde fazla bir değişiklik yapmadan veriyi IQ veri ambarına aktarmamızı sağlayan Microsoft yazılımlarından biridir. Aktarımlar paket uygulamalar şeklinde server üzerinden uygun periyotlarla txt dosyaları oluşturularak gerçekleşir.

IQ veri ambarının daha performanslı çalışması için versiyonu 12.7' den 15.4 ye yükseltilmiş ve eski veri ambarı tamamen kaldırılıp yeni bir server üzerinde yeniden IQ 15.4 versiyonu kurulmuştur. Bunun için gerekli fizibilite çalışmaları Şubat 2013 yılında gerçekleşmiş, yeni bir server sunucu sistemleri tarafından açılmış, alınan IQ admin eğitimi ile veri ambarının performanslı yönetimi YBS ekibi tarafından gerçekleştirilmiştir.

VERİ RAPORLAMA VE GRAFİK

Bilginin sistematik bir şekilde elde edilmesi, değerlendirilmesi, analiz edilmesi ve doğru kullanıcıya zamanında, doğru, güncel ve minimum belirsizlik içererek aktarımının sağlanması amacıyla iş zekâsı raporlaması aracı alımı

İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ VERİ TABANI YÖNETİM SİSTEMLERİYLE ALINAN HİZMETLERİN SÜREKLİLİĞİ, ZAMANINDA VE KALİTELİ OLMASI, VERİ TABANLARININ YÖNETİMİNİ VE YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELERİN YERİNE GETİRİLMESİNİ SAĞLAMİŞTIR.

gerçekleştirilmiştir. Bu iş zekâsı ürünü gerekli çalışmaların internet üzerinden kâğıtsız olarak yürütülmesine, kurumun misyonu, vizyonu, kalite yönetim politikaları ve stratejileri doğrultusunda tüm birimlerin hedeflerini ve faaliyetlerini belirlemesine, hedeflerin gerçekleşme durumlarının izlenmesine ve sonuçların değerlendirilerek sürekli iyileştirme ortamının oluşturulmasına yardımcı olmaktadır.

Proje kapsamında, donanımsal gereklilikleri sağlamak adına, mevcut veri ambarı ürününde sürüm yükseltme, yüksek kapasiteli iki farklı sunucuda konumlandırma işlemleri gerçekleştirilmiştir.

Sistemin LDAP entegrasyonu, yetkilendirme modellemesi, veri ilişkilerinin çözümlendiği katmanların dizayn işlemleri yapılarak gerekli teknik alt yapı adım adım inşa edilmiş, bakım ve takip işlemlerinin sürekliliği sağlanmıştır.

İdareimizin yeni iş zekâsı ürününün adaptasyonunu hızlandırmak amacıyla, her birimden iki mühendis personel, başkan yönetici asistanları ve üst düzey yönetici asistanları YBS temsilcileri olarak projeye dâhil edilmiştir. Belli

periyotlarla YBS temsilcilerine uygulamalı olarak eğitimler verilmiş ve böylece, birimlerin kendi verilerini daha yakından tanımaları ve istedikleri raporları daha kısa sürede kendilerinin üretmeleri hedeflenmiştir.

AMAÇ 2

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

GARAJLARDA 5S FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI

Garajlarımızda verim ve kaliteyi artırmak, çalışma ortamının temiz, düzenli ve sağlıklı olmasını sağlamak amacıyla Ayazağa, Hasanpaşa, Topkapı garajlarında 5S faaliyetleri gerçekleştirilmiş olup bu faaliyetlerin tüm garajlara yayılması için çalışmalar devam etmektedir.

MOTOR YENİLEME FABRİKASI 5S PROJESİ

5S faaliyetleri, Motor Yenileme Şefliği'nde 06.03.2013 tarihinde

başlamıştır. Fabrikada 5S faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için tüm personeli kapsayan 9 adet 5S ekibi oluşturuldu. Ekipler aylık iş listelerinde yazılan ve yapılması gereken tüm işleri 5S adımlarına uygun bir şekilde yerine getirerek, daha kaliteli ve daha güvenli bir çalışma ortamı oluşturulmuştur. Ayrıca 5S faaliyetleri kapsamında ana koridor, torna tesviye, şanzıman, diferansiyel, rektifiye, motor stok alanı, motor montaj birimleri epoxy zemin ile kaplanmıştır. Ayrıca zemin ve birinci kattaki bütün duvarların boyanması sağlanmıştır.

5S faaliyetleri uygulandıktan sonra hem kaliteli bir çalışma ortamı hem de İSG açısından daha güvenli bir çalışma ortamı oluşturulmuştur.

HASANPAŞA AMBARI RAF SİSTEMİ KURULMASI

Hasanpaşa garajında 135 m² alanı olan destek ambarımız birkaç atölye ile iç içe olduğu bir hangar içinde bulunmaktadır. 5S çalışmaları sırasında ambar çalışma koşulları, ambar ve kullanıcı birimlerin ilişkileri incelenmiştir. Bu inceleme sırasında ambar fiziki koşullarının yetersizliği, çalışma alanının ve çalışanın sağlığı, ambar ve kullanıcı birimler arasındaki zorluklar tespit edilmiştir.

Bu amaçla mevcut ambarımız yeni yerine taşınarak, yeni raflar alımı alınıp uygun malzemeye ve sınıflandırmaya uygun raf sistemi kurulmuş ve daha sağlıklı bir ortam için zemin ve tavanında iyileştirilmeler yapılmıştır.

ŞOFÖR PERSONELİN SAĞLIK TARAMASI

İETT şoförlerine sağlıklı beslenme eğitimi vererek, sağlık bilincini yükseltmek, hastalıkları minimize etmek, yaşam kalitesini artırmak ve dolayısıyla kişilerin verimliliğini ve iş gücünü artırmak amacıyla yaptığımız "Sağlıklı Beslenme Hareketi" projemiz kapsamında şoförlerin, sağlık durumlarını ve beslenme durumlarını değerlendirmek için bireylerden önce kan alındı. Tahlil sonuçlarına göre değerlendirme yapıldı. Bireylerin sağlık profilini anlamak amacı ile onlara anket, antropometrik ölçümler (bel çevresi ölçümü, kalça çevresi ölçümü) ve yağ-kas analizi ölçümü yapıldı. Sonuç doğrultusunda beslenme durumları tespit edildi. Tüm katılımcılara sağlıklı beslenme eğitimi ve sağlıklı beslenme

önerileri verildi. Risk grubunda olan bireylere yazılı olarak öneriler yapıldı. Gönüllü bireylerle diyetle başlandı. Ayrıca 600 şoför personele de uyku apnesi çalışması yapılmıştır. Bütün şoförlerimize sağlık değerlendirme formu ile sağlık taraması yapılmıştır.

ŞOFÖR PERSONELİN RUH SAĞLIĞI TARAMASI

2013 yılı içerisinde şoför personelin ruh sağlığı taraması yapılmıştır.

Yıl içerisinde 300 şoför personele bireysel başvuru ile psikolojik danışmanlık hizmeti verildi.

Haziran ve Temmuz aylarında, İETT genelinde çalışan şoför personelin dikkat, algı, muhakeme, tepki hızı gibi psikometri becerilerinin değerlendirilmesi için çeşitli yaş grupları, farklı çalışma yılları ve farklı bölgelerde çalışan toplam 100 şoför rastgele seçilerek pilot bir çalışma yapılmıştır. Elde edilen verilere göre İETT’de çalışan şoför personelin psikoteknikten başarılı olabileme oranı ile ilgili bilgi edinilmiştir. Aynı zamanda bu çalışma kapsamında 100 kişiye ruh sağlığı taraması yapılmış bu kişilere MMPI ve projektif testler uygulanmıştır.

İETT’de dışarıdan başvurular ile

04.09.2013-18.09.2013 tarihleri arasında 964 şoför personel alımı için toplam 2.192 kişiye Psikoteknik test uygulanmış ve raporlanmıştır.

EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

İETT AKADEMİSİNİN KURULMASI

İdaremiz 2012 yılında İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) Bilgi Odaklı Kalkınma Mali Destek Programına İETT Akademi Projesi ile başvurmuş ve projenin kabul edilmesiyle 2013 yılı başında projeyi hayata geçirmek üzere çalışmalara başlanmıştır. 1 yıl içerisinde tamamlanması gereken projede aşağıdaki faaliyetler gerçekleştirilmiştir:

- İETT Akademisinin Fiziki Yapısının İnşa Edilmesi
- Psikoteknik Değerlendirme Merkezi
- Ruh Sağlığı Merkezinin Kurulması
- Simülasyon Merkezi
- Lastik Tekerlekli Toplu Ulaşım Şoförü/Metrobüs Şoförü Meslek Standartlarının Belirlenmesi

- Eğitim Sınıfları
- Yurtdışı Teknik Gezilerin Düzenlenmesi
- Projede aşağıdaki faaliyetler devam etmektedir:
- Uzaktan Eğitim Sistemine Geçilmesi
- Sürüş Pistlerinin İnşa Edilmesi
- Ulaşım Akademisinin Fizibilite Çalışması

LİDERLİK AKADEMİSİNİN KURULMASI

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

Aşağıda adı geçen eğitimler, İkitelli Garajı Eğitim Uygulama Merkezi Eğitim Salonlarında 01.11.2013 tarihinde başlamıştır. 3 gruba ayrılan 77 katılımcıyla gerçekleşen eğitimler Cuma ve Cumartesi günleri düzenlenmiştir. Eğitimler şu şekildedir:

- Stratejik düşünce ve Gelecek Odaklı Planlama
- Hedeflerle Yönetim
- Süreçlerle Yönetim Anlayışı ve Değişim Yönetimi
- Proje Yönetimi ve Planlaması
- Finansal Yönetim
- Liderlik ve Etkili Yöneticilik
- Zaman ve Toplantı Yönetimi

İSTANBUL KALKINMA AJANSI (İSTKA) BİLGİ ODAKLI
KALKINMA MALİ DESTEK PROGRAMINA İETT AKADEMİ
PROJESİYLE BAŞVURULMUŞ, PROJENİN KABUL EDİLMESİYLE
2013 YILINDA ÇALIŞMALAR TAMAMLANMIŞTIR.

- Yönetim ve Fonksiyonları
- Yöneticinin İletişim Ustalığı
- Yaratıcı Olmak ve Üretkenliği Yönetmek
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrolü
- Marka Yönetimi
- Kamu İhale Kanunu
- Farkındalık ve Empatik Yaklaşım
- Vaka Çalışması

MOTİVASYON EĞİTİMİ

İETT bünyesinde görev yapan engelli çalışanlarımızın verimlilik ve motivasyonunu artırmak amacıyla İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığınca yürütülen proje kapsamında engelli çalışanlarımıza Engelli Personelin Öz imkan Becerilerinin Geliştirilmesi konulu eğitim düzenlendi.

11-14 Kasım 2013 tarihlerinde Beyazay Derneği ile birlikte yürütülen “Engelli Memur ve İşçi Personelin Motivasyonunun Sağlanması ve Doğru İşlerde İstihdamı” konulu proje kapsamında 114 personele Kağıthane Garajı Konferans Salonunda düzenlenen bu eğitim ile engelli personelin motivasyonunu artırmak amaçlanmıştır.

Engelli personellerin yanı sıra müdür ve şeflerin de katılımıyla gerçekleştirilen eğitimde karşılıklı görüş alışverişinde bulunulurken, sorunlar ve çözüm önerileri üzerinde fikir birliğine varıldı.

TAKIM ÇALIŞMASI EĞİTİMİ

18-19-21-22 Kasım 2013 tarihlerinde Kağıthane Garajı Konferans Salonunda

Müşteri Odaklılık Eğitimi verilmiştir. Müşterilerle güvenli iletişim kurabilme, müşteri şikâyetlerine doğru yaklaşabilme, öfke kontrolü ile hizmet kalitesini artırmayı amaçlayan eğitimin içeriği aşağıdaki gibidir:

- Müşteri Odaklı Olmak
- Müşteri İlişkileri
- Müşteri İlişkileri Gelişimi
- Müşteri Ne Bekler
- Müşteriler Nasıl Bir Hizmet İstiyorlar

20’şer kişilik iki grup halinde yapılan ve toplam 40 kişinin etkin katılımıyla gerçekleştirilen eğitimlerde birçok konu teorik ve uygulamalı olarak karşılıklı paylaşım ile tamamlandı. Eğitim sonunda katılımcılara sertifika verildi.

MS PROJECT EĞİTİMİ

07.11.2013 – 11.11.2013 tarihleri arasında İkitelli Garajı Eğitim Uygulama Merkezinde 5 gün süren Proje Yönetimi eğitimlerinde 14 memur personele MS Project eğitimi verilmiştir. Ayrıca aynı eğitim 07.12.2013 tarihinde İETT Üst Yönetiminden 21 kişiye 1 gün olarak verilmiştir. Eğitimler Mentor firması tarafından gerçekleştirilmiştir. Eğitimin içeriği aşağıdadır:

- Proje Yönetimi ile ilgili genel kavramlar
- Projelerde bütünleştirme ve kapsam yönetimi
- Projelerde zaman, maliyet ve kalite yönetimi
- Projelerde risk yönetimi
- Projelerde tedarik yönetimi
- Projelerde insan kaynakları ve

iletişim yönetimi

- Projelerde paydaş yönetimi
- Teorik ve uygulamalı eğitimlerin ardından katılımcılara MPM-25 Proje Yönetimi Eğitimi Sertifikası verildi.

MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİMLER

2013 yılı içerisinde memurlara çeşitli mesleki ve teknik eğitimler verilmiştir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığında görevli teknik personelden 28 kişiye 11.03.2013 – 29.05.2013 tarihleri arasında toplam 30 saat süren 5 farklı Mobil Uygulama Geliştirme ve Sanallaştırma Eğitimi verilmiştir. Bu eğitimlerle kurumumuzun teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek iş süreçlerine etkin bir biçimde dahil olması amaçlanmıştır. Bu kapsamda verilen eğitimler aşağıdadır:

- Red Hat Enterprise Linux System Administration
 - VMware Vsphere: Install, Configure, Manage v.5.1
 - VMware Vsphere: Optimize and Scale v.5.1
 - Android Uygulama Geliştirme - Java
 - Iphone & Ipad Uygulama Geliştirme
- Ayrıca 03.09.2013 - 17.09.2013 tarihleri arasında 4 farklı günde teknik personelden 58 kişiye Web Intelligence I-II-III ve SAP BD Web Intelligence I-II Eğitimleri düzenlenmiştir.

ŞOFÖRLERE İNGİLİZCE EĞİTİMLERİ

11.12.2013 tarihinde şoför personele yönelik olarak Şoförlere İngilizce Eğitimleri başlamıştır. İstanbul’un

turistik bölgelerinde görev yapan otobüs şoförlerimizden 25 kişiye, otobüslerimize binen turistlerle yabancı dilde (İngilizce) iletişim kurma becerisi kazandırmak ve hizmet kalitesini artırmak amaçlamaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları (İSMEK) tarafından görevlendirilen bir eğitmen tarafından verilecek olan bu eğitim toplam 120 saat (6 ay) sürecektir. Eğitimler haftada 1 gün (6 saat) İkitelli Garajı Eğitim Salonunda yapılmaktadır.

UYGULAMALI HAT EĞİTİMİ

Hatlara çıkmadan bir gün önce gidecekleri güzergâhlar ile ilgili birebir eğitimler verilmiştir.

ŞOFÖR ORYANTASYON EĞİTİMİ

İkitelli garaj binamız eğitim salonlarında 5 gün süre ile Kurum tanıtımı ve İşletme, İlk Yardım, Sendika, İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri verilmiştir.

GÜVENLİ VE DEFANSİF SÜRÜCÜLÜK TEKNİKLERİ

Ayazağa Garajında her gün 18'er kişilik guruplar halinde gerçekleştirilmiştir. 21.10.2013 tarihinden itibaren eğitim alan şoförler hat hizmetinde görev almaya başladılar.

Kadroya yeni katılan 964 şoför personelin hat hizmetinde göreve başlamasıyla birlikte;

- Eylül ve Aralık arasındaki dönem de Metrobüs hatlarına 246 adet deneyimli şoför personel transfer edilmiş,
- Servise verilen araç sayımız 1600'den 2014'e çıkmıştır, 414 adet

servis artırımı ile birlikte günde 1 aracın yaklaşık 10 sefer yaptığını düşünürsek 4140 adet sefer artışıımız olmuş,

- Genç şoförlerin katılımı kurumumuzun imajına katkı sağlamış,
- Sefer gerçekleştirme oranımız Eylül ayında %93,52 iken aralık ayında %96,92'ye yükselmiş ortalama %3,64'lük bir artış olmuş,
- Yolculuk sayımızda hafta içi %13, Cumartesi %15, Pazar %17'lik bir artış hesaplanmıştır.

VATMANLARA İNGİLİZCE EĞİTİMİ

2012 yılında başlanan ve 2013 yılında devam eden "Vatmanlara İngilizce Eğitimi" 03.07.2013 tarihinde sona ermiştir. Karaköy Hizmet Binasında 2'şer saat olarak düzenlenen eğitimler Laura Thomas tarafından verilmiş olup İdaremizin işletmesindeki Nostaljik Tramvay ve Tünel'de çalışmakta olan vatmanların yurtdışından gelen yabancı turistler karşısında işlerini ve kurumumuzun dışa tanıtımını en iyi şekilde yapabilmeleri amaçlanmıştır.

KIYASLAMA EĞİTİMLERİ

12.02.2013 tarihinde farklı birimlerden 57 memur personele iç eğitimlenlerce Benchmarking (Kıyaslama) Eğitimi verilmiştir. Bu eğitimler 2013 yılı içerisinde kurumun farklı birimlerinin yapmış olduğu Benchmarking çalışmalarına hazırlayıcı bir eğitim niteliği taşımıştır.

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ EĞİTİMLERİ

2-11 Eylül 2013 tarihleri arasında Kâğıthane Garajı Konferans Salonunda

494 memur personel ve yöneticilere EFQM Mükemmellik Eğitimi verilmiştir. Eğitimler Tuğrul Çelebi tarafından gerçekleştirilmiş olup EFQM Mükemmellik Modelinin temeli, bir modele olan gereksinim, mükemmelliğin temel kavramları ve modelin kuruluşlarda uygulanması konuları anlatılmıştır.

İŞARET DİLİ EĞİTİMİ

Şoför personellere ve müşteri temas noktalarında görev yapan güvenlik görevlisi, bilet satış personeli, hat, hareket amiri gibi çalışanlarından oluşan 500 kişilik bir gruba 14.11.2013 – 29.01.2013 tarihleri arasında İşaret Dili Eğitimi düzenlenmiştir. Bu eğitimlerle işitme engellilere daha kaliteli hizmet sunmak, onlarla daha rahat iletişim kurmalarını sağlamak, engellilerin hizmete erişimini kolay kılmak ve böylelikle engelli bireylerin de istek ve ihtiyaçlarının daha doğru ve yerinde karşılanmasına katkıda bulunmak amaçlanmıştır. Eğitimlerin verilmesi için İşitme Engelliler Federasyonu ile işbirliği yapılmıştır.

Eğitimler 25 kişiden oluşan guruplara 4 oturum halinde yapılmış ve her bir gruba 2 eğitim gününde verilmiştir. 1. gün parmak alfabesi, sayılar, günler, aylar, haftalar, mevsimler ve renkler katılımcılara aktarılmıştır. 2. gün ise işitme engelliler ile İETT çalışanları arasında en sık yaşanan diyaloglar ve cümleler görsel desteklerle aktarılmıştır.

Eğitimlerin sonunda katılımcılara sertifika verilmiştir.

KAZANCI BELGESİ EĞİTİMİ

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzük ve ilgili Yönetmelik maddeleri uyarınca Kurumumuz işyerlerinde sıcak sulu kalorifer kazanlarından sorumlu olan ancak “Kazancı Belgesine” sahip olmayan işçi personele Kazancı Belgesi eğitimi düzenlenmiştir. 19-20 Haziran 2013 tarihlerinde 2 tam gün süreyle, 08.30-17.00 saatleri arasında Hasanpaşa Garajı Eğitim Salonunda yapılan eğitim Makine Mühendisleri Odası İstanbul Şubesinin uzman eğitmenleri tarafından verilmiştir. Eğitimin sonunda yapılan sınavda başarılı olanlara “Kazancı Belgesi” düzenlenmiştir.

Eğitimle; kazanların deneyimli ve ehliyetli kişilerce işletilmesi, iş güvenliğinin sağlanması, hava kirliliğinin azaltılması, enerji tasarrufunun yapılması amaçlanmaktadır. Eğitimde;

- Kazanların Genel Tanımı,
- Yanma ve Yakıtlar (Katı, Sıvı ve Gaz)
- Kazan ve Kazan Donanımları
- Isıtma Tesisatı (Genleşme Depoları, Sirkülasyon Pompası, vs.)
- Periyodik Bakımlar,
- Kazanların Otomatik Kontrolü ve İş Güvenliği gibi konular işlenmiştir.

SAĞLIKLI BESLENME EĞİTİMİ

Genel Müdürlüğümüz ile Medipol Üniversitesi arasında imzalanan sağlıklı beslenme hareketi protokolü sonucunda diyetisyenlerle yapılan çalışmalar ile sağlıklı beslenme eğitimleri düzenlendi. Kurumumuz diyetisyeni Merve Kayalı ve Medipol Üniversitesi

stajyer diyetisyenleri tarafından garaj çalışanlarımıza sağlıklı beslenme ve hijyen eğitimi verilirken ayrıca Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı ile birlikte tüm yemekhane çalışanlarına genel hijyen ve besin hijyeni eğitimi verildi.

ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMLERİ EĞİTİMİ

29.07.2013 tarihinde başlayarak aralıklarla 20.11.2013 tarihinde kadar devam eden Entegre Yönetim Sistemi (EYS) eğitimleri Kağıthane Garajı Konferans Salonunda gerçekleştirilmiştir. Her birimden kalite temsilcilerinin ve her müdürlükten 2’şer kişinin katılımıyla gerçekleşen EYS eğitimleri 6 farklı günde aşağıdaki konuların işlenmesiyle tamamlanmıştır:

- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- ISO 14064 Standartlar Serisi (Sera Gazı) Sistemi
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ISO 20001 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- ISO 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi

Yukarıdaki eğitimler tamamlandıktan sonra 27-28 Kasım 2013 tarihinde bu eğitimlere katılanların arasından 35 memura İç Tetkikçi Semineri düzenlenmiştir. Eğitim sonunda katılımcılara sertifika verilmiştir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ BİLGİLENDİRME EĞİTİMİ

İşçi personellerimize 2013 yılı içerisinde İş Sağlığı ve Güvenliği, Enerji Verimliliği ve Atık Yönetimi konusunda eğitimler düzenlenmiştir.

ATIK YÖNETİMİ BİLGİLENDİRME EĞİTİMİ

22.07.2013 – 01.08.2013 tarihleri arasında garajlardaki 20 işçi personele Atık Yönetimi Bilgilendirme Eğitimi verilmiştir. Bu eğitimle atıkların oluşumlarından bertarafına kadar çevre ve insan sağlığına zarar vermeden yönetimlerinin sağlanması amaçlanmıştır. Eğitimde aşağıdaki konulardan bahsedilmiştir:

- Atık ve Atık Yönetimi nedir?
- Geri Dönüşüm Nedir?
- Atık Çeşitleri Nelerdir?
- Atıkların Doğaya Zararları
- Neler Yapabiliriz?

ENERJİ VERİMLİLİĞİ EĞİTİMİ

22.07.2013 – 05.08.2013 tarihleri arasında idareimiz bünyesi dâhilindeki tüm garajlarımızda 5627 Sayılı Enerji Verimliliği Kanunu ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Standardı gereği; enerji kaynaklarının etkin kullanılması, israfın önlenerek enerji bilincinin geliştirilmesi ve çevrenin korunması amacıyla Enerji Verimliliği Eğitimi verilmiştir. Hareket amirleri, garajlarda görev alan bakım personeli ve işçi personele verilen eğitimin içeriği aşağıdadır:

- Enerji Verimliliği Kavramı
- Enerji Verimliliği Kanunu
- Niçin Enerji Verimliliği?

- Çeşitli Alanlarda Enerji Verimliliği
- Ulaşımında Enerji Tasarruf Metotları
- İETT’de Enerji Verimliliği Adına Yapabileceklerimiz.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

05.06.2013 – 02.07.2013 tarihleri arasında 387 bakım personelimize İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi verilmiştir. Eğitimler her garajın kendi bünyesinde 27 oturum halinde düzenlenmiştir.

Ayrıca 21.10.2013 – 28.11.2013 tarihleri arasında yeni iş başı yapan 958 şoför personele oryantasyon eğitimi kapsamında İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi verilmiştir.

Yönetim Sistemleri Bilgilendirme Eğitimlerinin tamamı iç eğitimlerimizce gerçekleştirilmiştir.

ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

İNTRANET SAYFASI VE KURUM İÇİ PORTALLAR

Mevcut Intranet sayfası ihtiyaçlar doğrultusunda modern çizgilerle tekrar tasarlanmış ve kullanıcıların beğenisine sunulmuştur. Buna ek olarak kurum içi iletişimi artırmak için İş Sağlığı Güvenliği Müdürlüğünün, Mali Hizmetler Dairesinin ve Destek Hizmetleri Dairesinin faaliyetleri ve hizmetlerini anlatan portallar da yapılmıştır. Bu Portaller sayesinde uzmanlık gerektiren konularda yetkililere (İş uzmanları, doktorlar vb.) soru sorma imkanı da sağlanmaktadır.

HOBİ KULÜPLERİ

Genel Müdürlüğümüzde çalışanların motivasyonlarının artırılması, iş stresinin azaltılması, iş dışında birlikte vakit geçirebilmesi ve farklı departmanlarda görev yapan personelin birbiri ile kaynaşması amacıyla; dalış, doğa yürüyüşü, fotoğrafçılık, müzik, kitap ve tiyatro kulüpleri kurulmuştur.

Dalış Kulübü 2013 yılı içerisinde birkaç kez Antalya’da dalış gerçekleştirmiştir. Bu kulübün 20 üyesi bulunmaktadır.

Doğa Yürüyüşü Kulübü, İzmit-Çınarlıdere Mesire Alanı’nda bir yürüyüş gerçekleştirmiştir. Bu kulübün 79 üyesi bulunmaktadır.

Fotoğrafçılık Kulübü’nde bir çalışanımız üyelerine fotoğrafçılık eğitimi vermiştir. Bu kulübün 45 üyesi bulunmaktadır.

Müzik Kulübü bünyesinde bulunan İETT Türk Sanat Müziği Korosu 5 kez konser vermiştir. Ayrıca bu kulüp çalışanlara bağlama kursu İmkânı da sunmuştur. Bu kulübün 34 üyesi bulunmaktadır.

Tiyatro Kulübü, yıl içerisinde 2 kez “İnsan” adlı oyunu sergilemiştir. Bu kulübün 15 üyesi bulunmaktadır.

PERSONELE YÖNELİK SOSYAL HİZMETLER

Bayramlarda ve kandil günlerinde tüm İETT çalışanlarına dağıtılan Bayram çikolata, Kandil simidi ve Ramazan Erzak paketinin yanında, Ramazan ayında iftar saatlerinde görev başında olan personelimize

iftariyelik kumanya dağıtılmaktadır. Personelimizin aidiyet duygusu geliştirmek adına bu tarz etkinliklerin sürekliliği önemlidir.

İETT BAYRAMLAŞMA TÖRENLERİ

Karaköy Gar Binası yemekhanesinde ve garajlarımızda üst düzey yöneticilerimizin katılımıyla bayramlaşma törenleri yapılmaktadır.

İFTAR PROGRAMI

Farklı departmanlardaki çalışanların birbirlerini tanınması ve birbirleri ile kaynaşmasına vesile olan iftar programları yapılmaktadır.

SPORTİF FAALİYETLER

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

YARDIM KAMPANYALARI VE SOSYAL PROJELER

Kamu Kurum ve Kuruluşlarının üretimindeki temel amaç toplumsal fayda yaratmaktır. İETT, 140 yıllık köklü birikimini, bu amaca hizmet etmek adına, elindeki kaynakları en verimli şekilde kullanarak toplu ulaşım alanında daha kaliteli, hızlı ve güvenli ulaşım hizmeti sunmaya çalışmaktadır. Kurumumuz bir kamu kurumu olduğu bilincini hiç kaybetmemiş, asli faaliyetlerinin yanında, ülkemizde ve dünyamızda ortaya çıkan gelişmelere kayıtsız kalmamış, birçok insani ve/veya sosyal konularda kendisine misyon biçmiş ve köklü tarihine dayanan gücüyle gereken adımları atmıştır.

İŞ KİYAFETİ TEMİNİ

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

TAKDİR UYGULAMASI

EFQM kapsamında kurum içi iletişimi artırmak amacıyla personellerin birbirlerini takdir edebildiği uygulama olup 2013 yılı içinde tamamlanmıştır. Yapılan uygulama İnsan kaynakları ve Eğitim Dairesinin kullandığı Personel modülleriyle, Performans Gelişim Sistemi ile entegre olarak çalışmaktadır.

İŞÇİ PGS (SÜRÜCÜ-BAKIMCI)

2012 yılında uygulamaya başlanan Memur Performans Gelişim Sisteminin olumlu istenen sonuçları vermesi ile benzer bir çalışma da Sürücü ve Bakımcı personeller için yapılmıştır. Yapılan çalışma ile Tüm şoför ve Bakımcı personellerin değerlendirmesinin yapılabileceği gelişim noktalarının ve eğitim ihtiyaçlarının tespit edilebileceği bir yazılım ortaya çıkarılmıştır.

PSİKOTEKNİK DEĞERLENDİRME MERKEZİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünde mavi yaka ve beyaz yaka eleman seçiminde kullanılabilecek birçok testin bulunduğu bir Psikoteknik merkezi kurulmuştur. Sistemlerin eğitimleri kurum psikologlarına aldırılmıştır. İETT’de bulunan bu laboratuvar Türkiye genelinde bulunan en büyük laboratuvardır. Bir seçme değerlendirme merkezi kurulmuştur ve yeni eklenecek olan kâğıt-kalem testleri ile de bu laboratuvar daha da genişletilecektir. Proje kapsamında 10 yıl süre ile 8 testin bulunduğu 5 tane daha trafik bataryası edinilmiştir. Trafik bataryasının haricinde gözde canlandırma, dikkat, tepki, motor beceriler, algı, bellek ve kişilik özelliklerinin farklı boyutlarını ölçen 26 tane daha test alınmıştır. Bu testler sayesinde çok çeşitli ölçümler yapılarak eleman seçimlerinin uygulanması, kişilerin yetenekleri doğrultusundaki

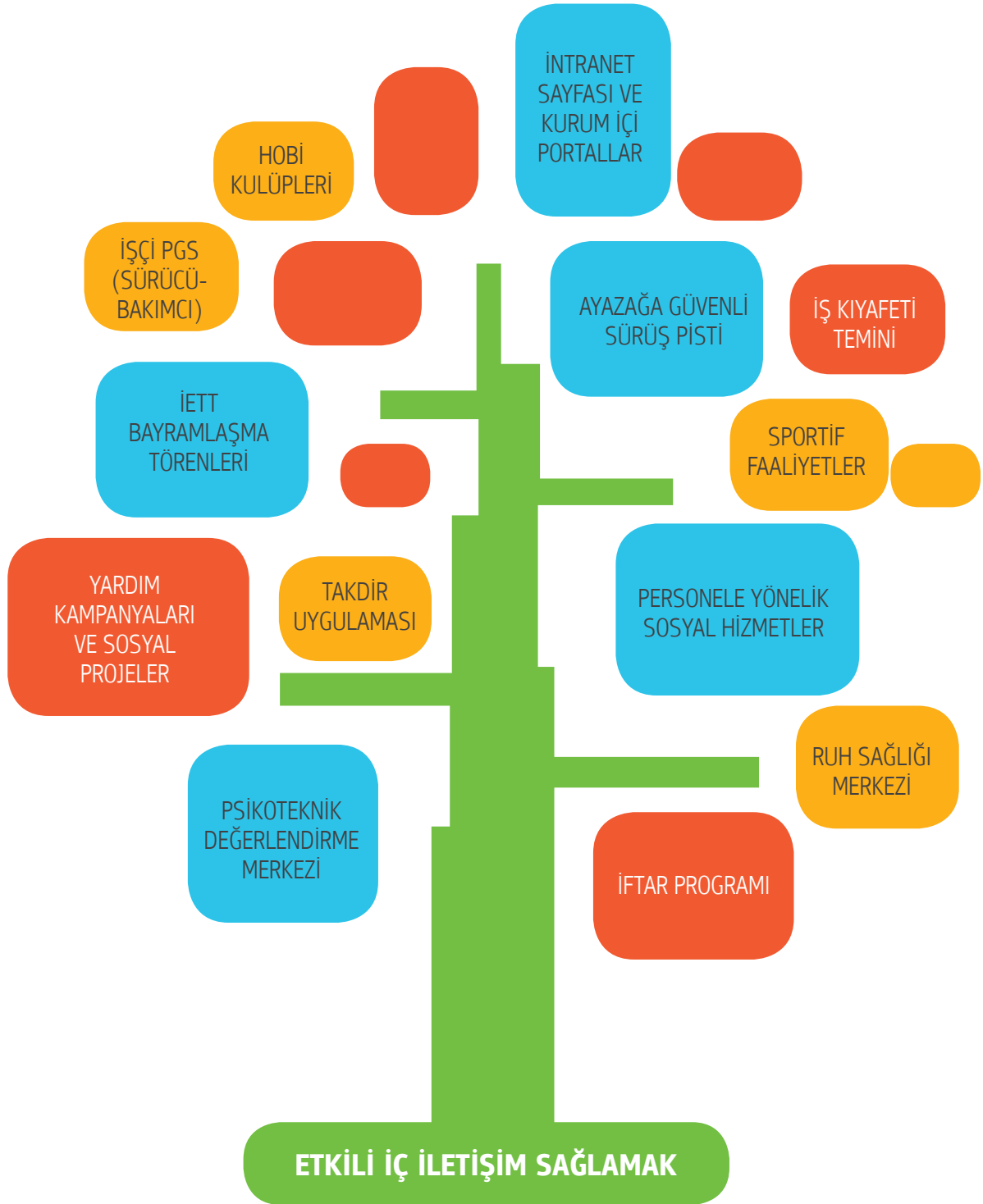
alanlarda çalışmasının sağlanması planlanmaktadır. Laboratuvar Temmuz ayında hizmet verir duruma getirilmiştir.

RUH SAĞLIĞI MERKEZİ

İETT bünyesinde çağımızın en önemli sorunlarından olan ruh sağlığı alanıyla ilgili çalışanlara hizmet verilmesi planlanarak İETT Akademi kapsamında ruh sağlığı kliniği projelendirilmiş ve İSTKA tarafından kabul edilmiştir. İhtiyaçlar halinde iletişim becerileri, stres yönetimi, psikolojik rahatsızlıklar, liderlik gibi alanlarda bu merkezde uzman kişilerce eğitimler verilecektir.

AYAZAĞA GÜVENLİ SÜRÜŞ PİSTİ

Ulaşım Akademisi projesinin başlangıcında Ayazağa Garajında sürüş pisti yapılması planlanmış olup, sonraki süreçte Kalsın Akademi Eğitim Oto. ve Dış Tic. A.Ş. firmasıyla yapılan gelir getirici anlaşma neticesinde bu pistin inşasından vazgeçilmiştir. 24/04/2013 tarihinde imzalanmış olan bu anlaşma kapsamında Kalsın Akademi sürüş pistinin inşa ederek işletmekte; bunun karşılığında da hem İETT’ye aylık kira bedeli ödemekte hem de yılda 600 İETT şoförüne Güvenli Araç Kullanma ve Ekonomik Sürüş Teknikleri konularında teorik, görsel ve uygulamalı eğitim vermektedir. Ayrıca yüklenici firma sözleşme kapsamında 1 adet eğitim salonu inşa etmiş ve düzenlemiştir. Sözleşme sonunda bu salon, içindeki donanımınla birlikte İETT’ye devredilecektir.



AMAÇ 3

DENGELİ VE GÜÇLÜ
FINANSAL YAPIKAYNAKLARI ARTIRMAK
VE VERİMLİ KULLANMAKLASTİKLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ

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

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

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

Toplu taşımada kullanılan araçların güvenlik seviyelerinin yüksek olması sebebiyle araçlarımızdan çıkan lastikler, toplu taşıma hizmeti sağlayan araçların

dışındaki kamyonların veya treylerin 2. aksında kullanılabilmektedir.

Garajlarımızda ekonomik ömrünü tamamlayarak toplanan lastikler uzman personeller tarafından gözden geçirilerek ön elemeye tabi tutulup kaplamaya uygun veya yeniden kullanıma uygun lastik olarak ayrıştırılmaktadır. Ayrıca hurdaya ayrılan araçlarımız için alınmış olan kış lastikleri de diğer araçlarımızda kullanılamayacağından dolayı değerlendirilmesi öngörülmüştür.

Bu amaçlarla otobüslerimizden çıkan lastiklerin öncelikli olarak yeniden kullanılması ve kaplanması yöntemleri ile değerlendirilmesi sağlanmıştır. Geçtiğimiz yıl içerisinde 76.000 kg karkas lastik satışı yapılarak 94.000 ₺, 3.860 adet kış lastiği satışı ile 770.000 ₺ gelir elde edilerek yeniden kullanım için piyasaya sunulmuştur.

LOJİSTİK HİZMET ALIMI

Malzeme taşıma işinde, her garajdan gelen araçlar gerekli malzemeyi Merkez Ambar, Motor Yenileme Fabrikasından ve Kaporta Boya Şube Şefliği gibi merkez birimlerden alıp kendi garajlarına götürmektedirler. Merkezi dağıtım sistemine geçilmesiyle daha önce yaklaşık 20 araçla yapılan bu taşıma işlemi, yeni sistem ile 2012 yılı için Anadolu ve Avrupa yakasına birer büyük araç; cam, kırtasiye vb. taşımaları yapmak için bir küçük araç olmak üzere toplamda 3 araçla ve 2013 yılı için 2 araçla yapıldı. Böylece yakıt, zaman ve işçilikten tasarruf sağlanmıştır.

2014 senesi içinde araçlarımızın taşıma kapasitesini de düşünerek bazı garajlarımızda gün aşırı çalışma yapılarak, aynı malzemeyi daha az yol kat ederek

SAĞLANAN TASARRUF

TASARRUF KALEMLERİ	PROJE ÖNCESİ	PROJE SONRASI		PROJE HEDEFİ
		2012	2013	2014
Personel Sayısı	40 Kişi	6 Kişi	3 Kişi	2 Kişi
Araç Sayısı	20 Araç	3 Araç	2 Araç	2 Araç
Ortalama Sefer Mesafesi	469 Km	185 Km	115 Km	100 Km

taşımayı hedeflemekteyiz.

Taşıma alternatifleri değerlendirildiğinde lojistik firmalarından hizmet alınmasının en avantajlı yol olduğu görülmektedir.

KAROSER ATÖLYESİNDEKİ FAALİYETLERİN HİZMET ALIMI İLE YAPILMASI

Karoser Atölyesinde yürütülen karoseri yenileme, boya, hasar onarımı gibi faaliyetler, hizmet alımı ihalesi yoluyla yüklenici firma tarafından yürütülmeye başlanmıştır. Bu sayede yüksek personel maliyetlerinden tasarruf sağlanmıştır.

GARAJ İŞLETİM MODELİ

İETT Filosunda bulunan eski model araçların artan hizmet kalitesi standartlarını karşılayamaz duruma gelmesi ile 2011 yılı itibarıyla filo yenileme çalışmaları hız kazanmıştır. Bu çalışma kapsamında 2012 ve 2013 yıllarında toplam 1.705 adet otobüs alımı gerçekleştirilmiştir.

Garaj işletim modeli ile garajlarımızda yürütülen temel faaliyetlerin süreç analizi yapılarak daha sistematik ve kontrol edilebilir hale getirilmesini hedeflemektedir. Süreç analizlerinde

zaman ve metot etütleri yapılmıştır. 2011 yılı sonrası ortaya çıkan Bakım Onarım Garantili Otobüs alımları ile Garaj İşletim Modeli hayata geçmiştir. İETT, araçlarla ilgili faaliyetlerini 9 farklı garajda yerine getirmektedir. Bu durum zaman zaman garajlar arası farklı uygulamaların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Garaj işletim modelinin en önemli amacı; alım modeli sonrası aynı faaliyetleri yürütecek farklı yüklenicilerin ve İETT'nin tüm garajlarında standart uygulamaların yakalanmasıdır.

Garaj işletim modeli; garaj işletmeciliğinde dikkat etmesi gereken hususların ve kontrol noktalarının açıkça ortaya konulduğu bir modeldir. Model içerisinde temel alınan yöntem Süreç

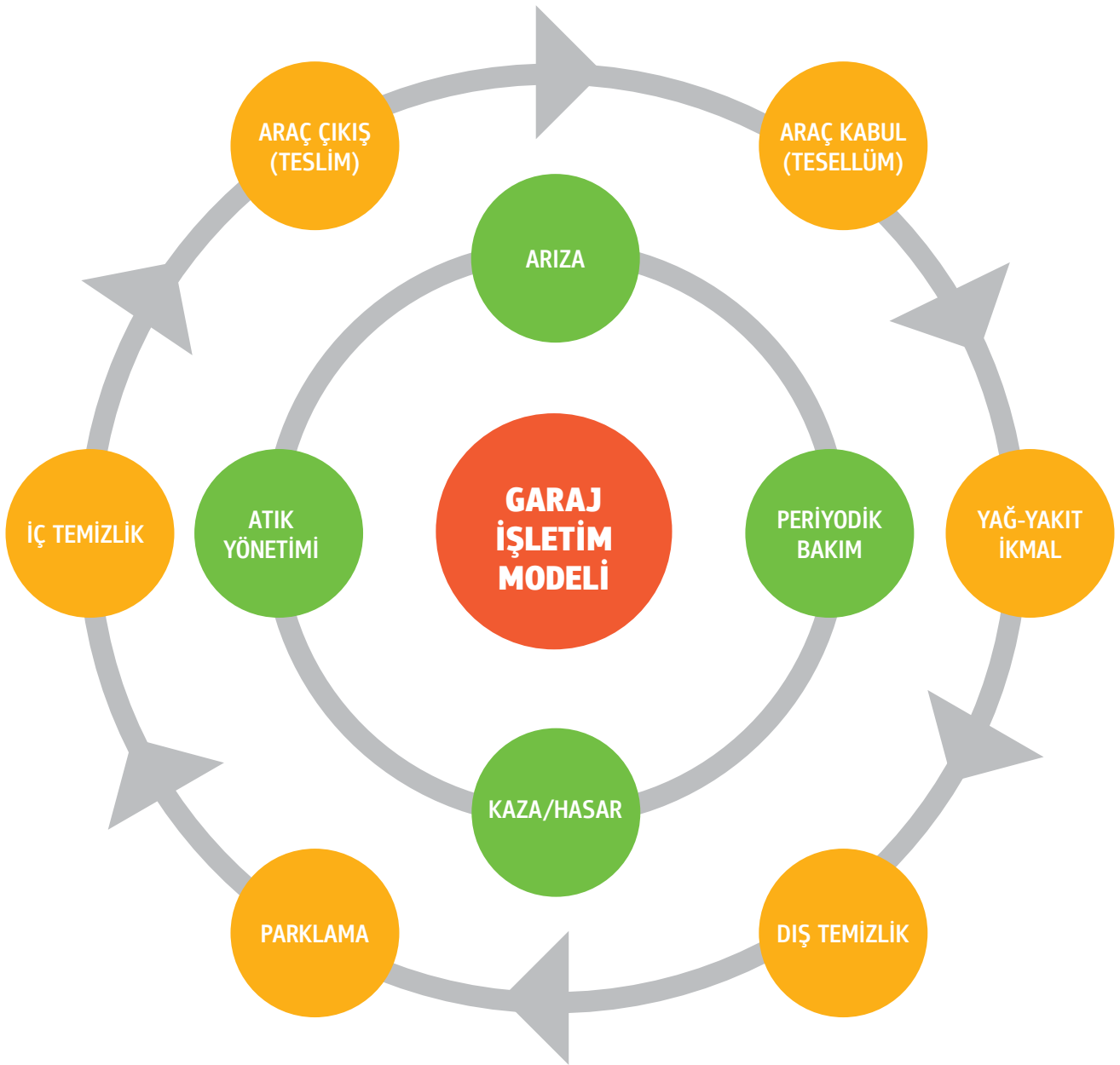
yönetimi anlayışı ile kontrol mekanizmasının işletilmesidir. Aracın, garaja girdiği andan itibaren başlayan garaj içi faaliyetlerinin ve servise çıktıktan sonra hizmette karşılaştığı durumların takibini ve kontrolünü içermektedir.

Tesellüm, yağ ve yakıt ikmal, dış temizlik, parklanma, iç temizlik ve çıkış faaliyetleri günlük rutinde gerçekleştirilecek işlemlerdir. Bununla birlikte işletim modeli kaza, arıza, bakım, onarım, arıtma tesisinin işletilmesi gibi durumları da içermektedir.

ACİL MÜDAHALE SİSTEMİNİN KURULMASI

Daha önce garaj bünyesinde faaliyet gösteren Acil Müdahale Sistemi, Araç Bakım Yönetim Müdürlüğü'nün altında

OTOBÜSLERİMİZDEN ÇIKAN LASTİKLERİN ÖNCELİKLİ OLARAK YENİDEN KULLANILMASI VE KAPLANMASI YÖNTEMLERİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ SAĞLANMIŞTIR. GEÇTİĞİMİZ YIL İÇERİSİNDE 76.000 KG KARKAS LASTİK SATIŞI YAPILARAK 94.000 ₺, 3860 ADET KIŞ LASTİĞİ SATIŞI İLE 770.000 ₺ GELİR ELDE EDİLEREK YENİDEN KULLANIM İÇİN PİYASAYA SUNULMUŞTUR.



kurulan Acil Müdahale Şefliği sayesinde yeniden yapılandırılarak merkezi hale getirilmiştir. Her iki yakada ayrı olarak bulunan arıza komuta merkezleri birleştirilerek arıza yönetimi tek bir merkezden yapılacaktır.

Daha önce eski araçlar ile kendi personelimiz tarafından yürütülen arızaya müdahale süreci, dış alım yoluyla ihale edilerek, daha donanımlı, manevra kabiliyet yüksek araçlar ile yapılmaktadır.

PERSONEL SERVİS MALİYETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ ÇALIŞMASI

2009 yılından önceki yıllarda hat hizmetinde görev yapmakta olan İETT araçları hat hizmetinin dışında personel servisi olarak görev yapmaktaydı. Personel servisleri için 75 araçta 93 şoför çalışmaktaydı. İETT araçlarının bu görevi yapması hat hizmetinde çalışması gereken araçları hat hizmetini gerçekleştirmesini engelleyerek hem personel yetersizliğinden doğan sefer zayilerinin artmasını hem de araç yetersizliğinden kaynaklanan sefer zayilerin artmasına neden oluyordu.

Personel servisi uygulaması memur ve işçi personellerimizin işe geliş gidiş saatlerinde aksaklıklar yaşanmasını önlemek, çalışma performansını arttırmak amacıyla uygulamaya konulmuştur.

Personel servisi ile ilgili memnuniyet ve memnuniyetsizlik bilgileri merkez portalımızda yer alan “Personel Servisi Öneri Uygulaması” ile tutulmakta ve karşılaşılan sorunlar bu sisteme yapılan geri dönüşler ve şikâyetler neticesinde değerlendirilmektedir.

2013 yılında kurumumuz bünyesinde yapılan anket çalışması çalışan perso-

nelin büyük çoğunluğunun personel servis hizmetinden memnun olduğunun göstergesidir. Toplam personelin % 79’u personel servis hizmetinin sürdürülmesinden yana olduğunu belirtmiştir. Sonuç olarak:

- 75 adet araç tasarrufu,
- 93 adet şoför tasarrufu,
- Yakıt tüketiminden kazanç sağlanmıştır.

BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK

ÖTA’LARIN (ÖMRÜNÜ TAMAMLAMIŞ ARAÇLAR) DEĞERLENDİRİLMESİ

ISO 14001 Çevre yönetimi işletmelerin çevreye verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için geliştirilen yönetim sistemidir. Bu sistemin temel aşamalarından biride işletmede gerçekleştirilen faaliyetler sonucu ortaya çıkan atıkların yönetilmesidir.

Faaliyetlerimiz neticesinde ortaya çıkan atıkların yönetilmesi amacıyla aşağıdaki belirtilen iş planı çerçevesinde çalışmalar gerçekleştirilmiştir;

- Atıkların listesinin belirlenmesi
- Atıkların kaynağında ayrıştırılması için toplama sisteminin gerçekleştirilmesi
- Geçici atık depolama alanlarının oluşturulması
- Depolanan atıkların lisanslı geri kazanım ve bertaraf tesislerine teslim edilmesi

Bazı atıklar içeriğindeki maddeler nedeniyle hammadde olarak endüstride kullanılabilmektedirler. Böylece hem geri kazanım yapılarak çevreye vereceği zararların önüne geçilmekte, hem de son ürünlerin maddi değerinin yüksek olması nedeniyle de ülke ekonomisine katkı sağlanmaktadır.

Araç geri dönüşümü ile bir araçtan elde edilen ürünlerin dağılımı

% 71 demirli metaller, % 8 plastik, % 7 demir dışı metaller, % 5 lastik, % 4 diğerleri, % 3 cam ve % 2 sıvılardır.

Geri kazanım faaliyetleri çerçevesinde ÖTA’ların değerlendirilmesi sonucu satış işlemi ile 520 adet araç 1.855.000,00 ₺, tebliğ kapsamında 193 adet araç MKE kurumuna teslim edilerek 3.035.300,00 ₺ toplamda 4.890.300,00 ₺ gelir elde edilmiştir.

AMAÇ 4

ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

EMİSYON ORANINI AZALTMAK

DOĞALGAZ DOLUM İSTASYONU KURULUMU

Kâğıthane Garajında Türkiye'nin en büyük CNG dolum istasyonlarından biri kurulmuş ve 2013 yılı Ocak ayı itibarıyla faal hale gelmiştir. 120 adet O345 aracın CNG dönüşümü için Hasanaşa Garajındaki dolum istasyonunun kapasitesi artırılmış ve 2014 Şubat ayında işletmeye teslim edilecektir.

CNG YAKITLI ARAÇ DÖNÜŞÜM PROJESİ

Hem ekonomik hem de çevreci yakıt olarak adlandırılan doğalgazın sıkıştırılmış hali olan CNG'nin araçlarımızda kullanımı planlanmaktadır. Hasanaşa Garajında 100 Adet O345 otobüsün %100 CNG'ye dönüşümü başlamış ve %20 iş artışına gidilerek 120 otobüsün dönüşümü kararı alınmıştır. 2013 yılında 65 Otobüsün dönüşümü gerçekleştirilmiş olup 2014 Mart ayında 120 Otobüsün dönüşümü tamamlanmıştır.

EMİSYON ÖLÇÜMLERİ

Egzoz emisyon ölçüm yetkisi olarak toplu taşıma araçlarımızın emisyon değerlerini ölçmekteyiz. UKOME kararı ile Özel Halk Otobüslerinin de emisyon ölçümleri 9 adet Mobil Emisyon Ölçüm Cihazı ile yapılmaya başlanmıştır. Egzoz emisyon ölçümleri konusunda Anadolu ve Avrupa yakasında 2 adet denetim ekibi kurulmuş olup denetim faaliyetlerini yerine getirmektedir.

DİZEL MOTORLARIN CNG YAKITLI HALE DÖNÜŞÜMÜ

CNG (Sıkıştırılmış doğalgazlı araç) Motor Dönüşüm Projesi, öncelikle çevreye salınan egzoz emisyonlarını azaltmak ve sonrasında da ekonomik bir yakıt olan doğalgazı kullanarak işletme maliyetlerini düşürmek amacıyla üzerinde durulması gereken önemli bir projedir.

Proje kapsamında İETT araç filosunda bulunan ve egzoz emisyon değerleri Euro 2 seviyesinde olan 120 adet Mercedes O 345 model motorların, tek yakıtlı CNG'li motora dönüşümü gerçekleştirilecektir. Motor Yenileme Şefliği bünyesinde 48 adet dizel motorun, CNG'li motora dönüştürme işlemi gerçekleştirilmiştir.

Dönüşüm teknolojileri incelendiğinde, farklı dönüşüm metodlarının olduğu bilinmektedir. Proje kapsamında yapılacak işler aşağıda belirtilmiştir.

- Yeni bir yanma odası tasarımı,
- Enjektör yerine buji montajı,
- Egzoz subap ve gaytının değişimi,

120 adet aracın %100 CNG yakıtlı hale dönüştürülmesi tamamlanmıştır.

Bu kapsamda Hasanpaşa Garajında bir adet dolum istasyonu kurulumu yapılmıştır.

ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK

% 100 ELEKTRİKLİ HİZMET ARAÇLARI KİRALANMASI

Alternatif yaklaşımlar arasında özellikle elektrikli araç sistemleri, içten yanmalı motorlu sistemlerin yerine kullanılabilecek, gelecek vaat eden sistemlerdendir. içten yanmalı motorlu araçlar oluşturdukları emisyon salınımları nedeni ile metropollerde insan yaşamının kalitesi için olumsuzluklar meydana getirmektedir. Özellikle bu açıdan elektrikli araç sistemleri, sessiz olması, emisyon üretmemesi ve yakıt ekonomisi sağlaması gibi avantajları sayesinde bahsi geçen sorunlara çözüm getirebilecek potansiyele sahiptir. Yoğun trafiğin yaşandığı metropollerde, yakıt ekonomisi, emisyon salımı ve gürültü azaltma bakımından yararlı görülen elektrikli araç kullanımının yaygınlaşması, yenilikçi bir davranış ve yaşam şeklidir. Çevre kalitemizin iyileşmesi olarak algılanması daha da önemlidir.

Elektrikli otomobil faaliyetleri kapsamında geliştirilen geleceğin elektrikle çalışan araçları, fosil yakıtlara olan bağımlılığı ortadan kaldırırken, aynı zamanda kendi kendini yenileyen enerjiyi üreterek ulaşımda daha esnek ve güvenilir bir çözüm sunmaktadır. Elektrikli otomobillerin hem ulaşım aracı hem de mobil enerji kaynağı olarak

kullanılabilmesi için çalışmalar yürütülmektedir.

Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü tarafından ilk örnek olarak 4 adet DMA markalı araçlar hizmet alımı şeklinde 4 ay süreliğine kiralanmıştır.

% 100 elektrikli olan söz konusu araçlar tam şarj ile ortalama 170-250 km yol kat edebilmekte ve ortalama 62 kW sürekli (84 kW max.) gücünde sıfır karbon salınımı ile gerek çevresel, gerekse de enerji ekonomisi yönünden sürdürülebilirlik anlamında bir değer sağlamaktadır. Aracın çıkabilecek maksimum hız değeri 120 km/h olup 0'dan 100 km/s hıza 11,9 saniyede ulaşabilmektedir.

Söz konusu araçlar 3 sürüş moduna sahip olup (F,S,E) ortalama 180 km menzil değeri elde edilmiştir. Yol, ısıtma/soğutma kullanımı ve sürüş koşullarına göre bu menzil değişebilmektedir.

Elektrikli araçlar için kurulan 2 adet hızlı şarj istasyonu da yine iktideli de yer almakta olup, AC/ 380 V 55 A, ile sistem 0'dan % 100 'e 150 dakikada şarj edebilme kabiliyetine sahiptir. Aynı zamanda AC/ 220 V 16 A ile de 720 dakika şarj seçeneği bulunmaktadır.

Yapılan çalışmalarda 4 adet %100 elektrikli aracın İstanbul şartlarında değerlendirilerek, gerçek yol ve kullanım parametreleri ışığında veriler elde edilmiştir. Ayrıca bu araçların şarj-deşarj döngüleri ile modelleme gerçekleştirilmiştir.

GÜNEŞ ENERJİSİNDEN ELEKTRİK ÜRETİM TESİSİ

Güneş enerjisi günümüzde yaygınlaştırılması hedeflenen bir sistemdir. Çünkü sistem tüketici için hem ekonomik hem de çevresel önemli katkılar sağlamaktadır. Güneş pilleri ya da fotovoltaiik piller diye anılan cihazlar, yarı iletkenlerin fotovoltaiik etki özelliğini kullanarak, Güneş ışığından elektrik enerjisi üretirler. Güneş enerjisi, güneş hücresinin yapısına bağlı olarak % 5 ile % 30 arasında bir verimle elektrik enerjisine çevrilebilir. Güç çıkışını artırmak amacıyla çok sayıda güneş hücresi birbirine paralel ya da seri bağlanarak bir yüzey üzerine monte edilir, bu yapıya güneş hücresi modülü ya da fotovoltaiik modül adı verilir. Güç talebine bağlı olarak modüller birbirlerine seri ya da paralel

**HASANPAŞA GARAJINDA 100 ADET 0345 OTOBÜSÜN
%100 CNG YE DÖNÜŞÜMÜ BAŞLAMIŞ VE %20 İŞ ARTIŞINA
GİDİLEREK 120 OTOBÜSÜN DÖNÜŞÜMÜ KARARI ALINMIŞTIR.
2013 YILINDA 65 OTOBÜSÜN DÖNÜŞÜMÜ GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ
OLUP 2014 MART AYINDA 120 OTOBÜSÜN DÖNÜŞÜMÜ
TAMAMLANMIŞTIR.**

bağlanarak bir kaç Watt' tan MEGA Watt' lara kadar sistem oluşturulur.

İETT bünyesinde İkitelli Motor Yenileme Fabrikasında, Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü tarafından 10 kWp'lik anma gücüne sahip On-Grid sistem güneş enerjili elektrik üretim tesisi kurulumu gerçekleştirilmiştir. Toplam 42 adet PV polikristal yapıda modüle sahip sistem, Motor Yenileme Fabrikasının elektrik ihtiyacının % 2,67 oranında karşılamaya başlamıştır. Şebekeye entegre olarak kurulmuş olan bu sistemden üretilen enerji, iç ihtiyaç için kullanılmakta olup, mevcut elektrik şebekesine paralel olarak çalışmaktadır.

Tesinin DC/AC dönüşümü yapan inverter üzerinde online internet bağlantısı ile tutulan verileri webserver ve ios/android/blackberry işletim sistemine sahip mobil cihazlar için de uygulamalar üzerinden uzaktan izleme özelliği mevcuttur.

Ayrıca yapılan Ar- Ge çalışmalar kapsamında 4 adet % 100 elektrikli araç kullanılmaya başlanmıştır. Söz konusu araçlarımızda 9,14 kWh/gün –araç enerji tüketimi gerçekleşmektedir. Ortalama 180 km menzil değerine sahip bu araçların Makine ve Malzeme İkmal Daire Başkanlığımız bünyesindeki faaliyetler yürütülmektedir. İETT bünyesinde İkitelli Motor Yenileme Fabrikasında, Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü tarafından 10 kWp'lik anma gücüne sahip On-Grid sistem güneş enerjili elektrik üretim tesisi yıllık 14000 kWh enerji üretimi gerçekleştirilmektedir. Söz konusu elektrik üretimi ile elektrikli araçlarımızın birlikte modellenmesi ile 4 adet aracımızın haftalık 4 kez tam şarj ihtiyacı karşılayacak şekilde dizaynı sağlanmıştır.

ATIKLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

ISO 14001 Çevre yönetimi işletmelerin çevreye verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için geliştirilen yönetim sistemidir. Bu çalışma kapsamında çevreye yayılan emisyonların, atık su kalitesinin, atık yağların ve arıtma çamuru analizlerinin ilgili yasal mevzuatlara uygun şekilde belirli periyotlarla izlenerek parametrelere, standartlara ve analiz metotlarına uygunluğunun denetlenerek ölçüm ve analizlerinin yasal düzenlemelere göre yapılarak raporlanmaktadır. Bu sistemin temel aşamalarından biride işletmede gerçekleştirilen faaliyetler sonucu ortaya çıkan atıkların yönetilmesidir. Faaliyetlerimiz neticesinde ortaya çıkan atıkların yönetilmesi amacıyla aşağıdaki belirtilen iş planı çerçevesinde çalışmalar gerçekleştirilmiştir;

- Atıkların listesinin belirlenmesi
- Atıkların kaynağında ayrıştırılması için toplama sisteminin gerçekleştirilmesi
- Geçici atık depolama alanlarının oluşturulması
- Geçici Atık Depolama İzinlerinin alınma süreçleri
- Depolanan atıkların lisanslı geri kazanım ve bertaraf tesislerine teslim edilmesi

Bazı atıklar içeriğindeki maddeler nedeniyle hammadde olarak endüstride kullanılabilmektedirler. Böylece hem geri kazanım yapılarak çevreye

vereceği zararların önüne geçilmekte, hem de son ürünlerin maddi değerinin yüksek olması nedeniyle de ülke ekonomisine katkı sağlanmaktadır.

Atık Yönetimi atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, geçici depolanması, ara depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertarafı ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü ve benzeri işlemleri içeren bir yönetim biçimidir.

İnsan ve çevre sağlığı açısından yakın ve yaygın bir tehdit unsuru olan atıkların çok büyük bir bölümünün doğal ortamlara ya da çöplüklere doğrudan bırakılmalarının önüne geçmek ve üretici sorumluluk bilincinin oluşturulması amacıyla Atık Yönetimi Genel Esaslarına ilişkin yönetmelik, Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği ve Çevre İzin Lisanslar Hakkında Yönetmelik başta olmak üzere atıklarımızı diğer tüm mevzuatları dikkate alarak uygulanabilir ve verimli atık yönetimini sürdürmektedir.

Geri kazanım ve bertaraf faaliyetleri çerçevesinde işletmemizde ortaya çıkan 2013 yılı 28 kalem tehlikeli ve tehlikesiz atıklar ve atık yağlar olmak üzere 255.873 ton atığın geri kazanımı ve 783.365 ton atığın bertarafı sağlanmıştır.

KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

ENERJİ YÖNETİMİ

Enerji Verimliliği konusunda yasal mevzuat doğrultusunda enerji etütleri gerçekleştirerek, öngörülen Verimlilik Arttırıcı Projeleri uygulamak veya uygulanmasını sağlamak.

Kurumun yenilenebilir/ alternatif enerji kaynakları kullanım potansiyelleri hakkında araştırma ve uygulama yapmak.

FATURA TAKİP SİSTEMİNİN OLUŞTURULMASI

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

Program elektrik, su ve doğalgaz sözleşmelerini ve faturalarını etkin bir şekilde yönetmemizi ve raporlamamızı sağlamaktadır. Kullanıcı ara yüzlerin tasarlanmasıyla süreçler doğru bir şekilde yürütülmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin kullandığı “Fatura Takip Programı” baz alınarak yazılım ve ara yüzler oluşturulmuştur. Yazılım dili olarak C-Sharp kullanımı öngörülmüştür. Veri tabanı olarak da SQL kullanılmıştır. Program sayesinde sözleşme bilgilerinin girilmesi, faturaların ayrıntılarıyla işlenmesi ve cezaların görülmesi mümkündür. Rapor kısmıyla da istenilen veri alanları seçilerek farklı formatlarda raporlar alınabilmektedir.

AMAÇ 5

HİZMET KALİTESİNİ
GELİŞTİRMEK**YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN
BİR ŞEKİLDE YÖNETMEK****YOLCULARIMIZA DÜZENLENEN
FERDİ KAZA SİGORTASI
HİZMETİ**

Şehir içi toplu ulaşım alanında hizmet üreten kurumumuzda toplu taşıma hizmetinin etkin bir şekilde yürütülmesi, şehrimizin ulaşım ihtiyaçlarının mümkün olduğunca karşılanabilmesi kurumumuzun en temel hizmetidir. Sunmuş olduğumuz hizmet kalitesini

artırmak, güvenli yolculuk sağlamak ve sürdürülebilir hale getirmek en temel hedefimizdir. Bu hedefi gerçekleştirebilmek ve yolcularımızın güvenli bir şekilde seyahat edebilmesi için her yıl yapılan Ferdi Kaza Sigortası İhalesi ile kurumumuz bünyesinde çalışan bütün araçlarda seyahat eden yolcularımız Ferdi Kaza Sigortası kapsamında sigortalı hale getirilmektedir.

Yıl içinde yapılan kazaların istatistikleri tutularak yıl içinde karşılaşılan yeni durumlar değerlendirilmiş ve bir

sonraki yılda yapılacak Ferdi Kaza Sigortası ihalesi gerçekleştirilirken yolcu memnuniyetini daha da artırmak için bu yeni durumlar da firmalar ile karşılıklı görüşülerek değerlendirilecektir.

**EN 15838 MÜŞTERİ İLETİŞİM
MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMİ**

Çağrı Merkezinin yönetimini Uluslararası standartlara uygun şekilde gerçekleştirebilmek amacıyla EN 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi kurulmuştur. 2012 yılı Temmuz ayında Standardın belgelendirilmesi sağlanmıştır. 2013 yılında da standart gereklilikleri yerine getirildiğinden EN 15838 kalite belgemiz geçerliliğini korumaktadır.

Müşteri Temsilcilerinin Performans ölçüm kriterleri belirlenerek, Müşteri Temsilcilerinin Çağrı Performansları ve Yetkinlikleri düzenli olarak izlenmektedir. Başarılı olan Müşteri Temsilcisi ödüllendirilirken, Geliştirilmesi yönleri olan Müşteri Temsilcileri eğitime tabii tutulmaktadır.

Performans değerlendirilmelerinin kalibre edilmesi sağlanmıştır. Çağrı Dinlemeleri 2 ayrı uzman tarafından yapılmakta ve sonuçlar kalibre edilerek, puanlamada oluşacak hataların önüne geçilmesi sağlanmıştır.

Eğitim talimatı yayınlanmıştır. Müşteri temsilciliği için yetkinliği uygun görülen kişiler eğitim sürecine başlamaktadır. Eğitim süreci 4 haftada tamamlanmaktadır. Eğitim sürecinin son haftasında performans değerlendirmesi ve teori sınav yapılır. Sınavda başarılı olan Müşteri Temsilcileri çağrı almaya başlar.

Çağrı Merkezi Performans Kriterleri

belirlenip, bu kriterlerin performans düzeylerini belirleyebilmek için performans ölçüm metodları Geliştirildi.

KAYIP ÇAĞRILARA DÖNÜŞ

Yapılan iyileştirme ve geliştirme çalışmalarını kapsamında kayıp çağrılarının numaraları raporlanabilmektedir. Bu doğrultuda, kayıp çağrı sahibi müşterilerimiz aranarak gerekli çağrı merkezi hizmeti kendilerine sunulmaktadır. Böylelikle, müşterilerimizin müşteri temsilcilerimize ulaşamama durumlarında yaşadıkları mağduriyet giderilmektedir.

ISO 10002 MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ ELE ALMA YÖNETİM SİSTEMİ

ISO 10002 standardı; müşteri şikâyeti alındığında sistemin nasıl yönetilmesi gerektiğini, şikâyetten kaynaklanan müşteri memnuniyetsizliğini memnuniyete dönüştürmenin yollarını, müşterilerine beklentilerinin de ötesinde hizmet vermeyi arzulayan şirketlere kılavuzluk eden bir standart ve yaklaşımdır.

Kurumumuz Nisan 2012’de ISO10002 standardı çalışmalarına başlamış ve Temmuz 2012’de ISO10002 Belgesine sahip olmuştur. 3 ay gibi kısa bir sürede belgelendirme yapılabilmesinin nedeni önceki çalışmalarımızın bu standarda uygun olmasıdır. 2013 yılında da standart gereklilikleri yerine getirildiğinden ISO 10002 kalite belgemiz geçerliliğini korumaktadır.

• **Erişilebilirlik:** Kurumumuz tarafından sunulan çeşitli iletişim kanallarıyla yolcu şikâyetlerini, bilgi taleplerini, öneri ya da

memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletmekte ve kurumumuza erişim sağlayabilmektedir.

• **Bilgiye Ulaşılabilirlik:** Yolcularımız talep ettikleri bilgiye en kısa zamanda ve en hızlı şekilde ulaşabilmektedir.

• **Hızlı Geri Bildirim:** Yolcularımıza başvurularından sonra, başvuru alındı maili/sms’i gönderilmektedir ve zamanında geri dönüş oranı %98’dir.

• **Çözüm Odaklılık:** Yolcularımızın ihtiyaçları doğrultusunda hızlı ve etkin çözümler üretilmektedir, buna en iyi örnek en çok başvuru alan hatlar için DÖF açılması ve alınan iyileştirme aksiyonlarıdır.

• **Objektiflik:** İletilen tüm başvurular objektif bir çerçevede ele alınarak değerlendirilmektedir. Yolcu iletişim bilgileri değerlendiricilerle paylaşılmamaktadır.

• **Gizlilik:** Müşteri başvuruları esnasında elde edilen kişisel bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınmaktadır. ISO 27001 standardının gerekleri yerine getirilmektedir.

• **Müşteri Odaklılık:** Müşterilerimize en iyi hizmeti verebilmek ve müşteri beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamak için müşteri odaklı yaklaşım benimsenmiştir. Buna en iyi örnek, cevabı beğenmeyen yolcuya tekrar başvuru hakkı verilmesi ve başvurusunun tekrar değerlendirilmesidir. Aynı zamanda başvuru kanalları sayısı 5’ten 11’e çıkarılmıştır.

• İnisiyatif Kullanma:

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını en kısa sürede karşılayabilmek ve müşteri memnuniyetini en yüksek düzeyde tutmak için çalışanlarımız gerekli durumlarda üstünlük kullanarak karar alma yetkisine sahiptir. Beyaz Masa Çözüm Ortağı uygulaması buna en iyi örnektir.

• Müşterinin Sürece Katılımı:

Müşterilerimiz, ilettikleri başvuruların değerlendirmesi ve çözüm aşamalarıyla ilgili en etkin şekilde bilgilendirilmekte olup, kendilerinin bu şekilde sürece aktif olarak katılımları sağlanmaktadır. Bunun için ayda bir İETT Yolcu Buluşmaları düzenlenmeye başlanmıştır.

YOLCULARIMIZIN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE SEYAHAT EDEBİLMESİ İÇİN HER YIL YAPILAN FERDİ KAZA SİGORTASI İLE KURUMUMUZ BÜNYESİNDE ÇALIŞAN BÜTÜN ARAÇLARDA SEYAHAT EDEN YOLCULARIMIZ SİGORTALI HALE GETİRİLMİŞTİR.

• **Denetime Açıklık:** Müşterilerimiz tarafından yapılan başvuruların değerlendirilmesi, çözüm aşamaları ve sonuçları raporlanmakta ve izlenmektedir. Bunun için Müşteri Başvuruları Değerlendirme Üst Kurulu kurulmuştur.

EVĐEN ÇALIŞMA/ DİNAMİK VARDİYA

Vardiyanın dinamik planlanmasında günlük çağrı dağılımı ve bir önceki senede aynı dönemde çağrı sayılarında artış/düşüşler incelenir.

İETT'nin verdiği hizmeti etkileyen faktörler çağrı sayımızı buna bağlı olarak servis seviyesini de etkilemektedir. Her hafta vardiya planlamasından önce o hafta içerisinde İETT'nin verdiği hizmetleri etkileyen faktörler düşünülerek çağrı yoğunluğu öngörülür. Bu öngörüye göre Dinamik Vardiya Sistemi kullanılmaktadır.

İETT CRM YAZILIMI

Yolcularımızın memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak için; talep, şikâyet ve önerilerinin mümkün olduğunca çok kanaldan bizlere iletebilmelerine imkân vermek, başvurularını en kısa zamanda değerlendirip kendilerine dönüş yapabilmek ve müşterilerimizden gelen bildirimler doğrultusunda eksikliklerimiz üzerinde çalışmalar yaparak giderilmesi gerekmektedir. İETT CRM programı 11 kanaldan gelen başvuruları bünyesinde toplayıp, başvuruya hedef süre ataması yaparak ve başvuruları derecelendirerek kontrol ve uyarı mekanizmaları sayesinde en kısa sürede cevaplanmasını sağlamaktadır. Raporlama modülü sayesinde gelen şikâyetlerin sağlıklı

bir biçimde değerlendirilebilmesine ve birim performanslarının takip edilebilmesine imkân sağlamaktadır.

I-CALL

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

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

ALGI YÖNETİMİ TOPLANTISI/ İETT YOLCU BULUŞMASI

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

HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

İSTANBUL KART ÇEŞİTLERİ

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

KARTLARLA İLGİLİ İSTATİSTİKLER

ÖĞRENCİ KARTI İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER	ADET
Bugüne Kadar Üretilen Kart Sayısı	2.712.816
Aylık Ortalama Aktif Kart Sayısı	1.140.429
Aylık Ortalama Kullanım Sıklığı	35

ÖĞRETMEN KARTI İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	181.837
Aylık Ortalama Aktif Kart Sayısı	84.799
Aylık Ortalama Kullanım Sıklığı	22

SOSYAL KART İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	634.324
Aylık Ortalama Aktif Kart Sayısı	327.196
Aylık Ortalama Kullanım Sıklığı	17

MAVİ KART İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	411.555
Aylık Ortalama Aktif Kart Sayısı	306.986
Aylık Ortalama Kullanım Sıklığı	38

ANONİM KART İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	8.368.434
Aylık Ortalama Aktif Kart Sayısı	4.214.147
Aylık Ortalama Kullanım Sıklığı	15

HARCIRAH KARTI İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

Bugüne kadar üretilen kart sayısı	3.079
Aylık Ortalama Aktif Kart Sayısı	1.757
Aylık Ortalama Kullanım Sıklığı	38

ÜCRETSİZ KARTLAR İLE İLGİLİ İSTATİSTİKLER

	BUGÜNE KADAR ÜRETİLEN KART SAYISI	AYLIK ORTALAMA AKTİF KART	AYLIK ORTALAMA YOLCULUK SAYISI	AYLIK ORTALAMA KULLANIM SIKLIĞI
EHS Jandarma	5.256	2.375	80.490	34
EHS Polis	59.596	37.682	1.584.832	42
EHS Zabıta	1.550	3.543	144.440	41
Gazi	22.583	4.936	170.898	35
Gazi Eşi	7.871	4.961	92.114	19
Malul	1.842	972	30.598	31
Milli Sporcu	41	25	1.073	44
Ordu Vazife Malulü	453	270	8.140	30
Özürlü	151.000	84.101	3.194.905	38
Özürlü Refakatli	63.332	24.641	847.230	34
PTT Görevli	3.021	1.577	101.366	64
Sarı Basın	7.424	4.718	187.084	40
Şehit Ailesi	1.709	1.120	29.748	27
Şehit Eşleri	258	156	3.104	20
TÜİK Personeli	1.269	230	15.230	66
Vazife Malulu Eşi ve Ailesi	519	341	5.923	17

ELEKTRONİK KART SATIŞ NOKTALARI

İstanbul Kart Başvuru Merkezleri

Başvuru Kart Merkezleri; Bireysel, Kurumsal ve Online olarak yapılan başvurular sonucunda, Kişiselleştirilmiş Kart temin edilen merkezlere denir. Toplam 15 merkezde kart üretimi devam etmektedir. 2013 yılında Altunizade, Avcılar, Beylikdüzü ve Ümraniye büroları eklenmiştir.

Bahçelievler	Yenibosna
Gayrettepe	Uzunçayır
Bağcılar	Pendik
Beşiktaş	Eminönü
Zeytinburnu	Altunizade
Avcılar	Beylikdüzü
Ümraniye	Karaköy
Hasanpaşa	

2014 yılı içerisinde yeni Başvuru Merkezleri açılacaktır. Üsküdar, Kadıköy ve Bostancı da Başvuru Merkezleri açılması için gerekli çalışmalar başlamış olup, çalışmalar devam etmektedir. Özellikle Kadıköy Başvuru Merkezi 18 gişeli olup, Anadolu Yakasının en büyük başvuru merkezi olacaktır.

KARAKÖY BAŞVURU MERKEZİNİN MODERNİZE EDİLMESİ

Karaköy Başvuru merkezinde tadilat çalışması gerçekleştirilmiş olup başvuru merkezi modernize edilmiştir. Gişe sayısı 8'den 14'e çıkartılmıştır. Ayrıca, tüm bankalar ve mobilyalar yenilenmiştir.

İSTANBULKART İETT SATIŞ GİŞELERİ

İstanbul Kart ve AKBİL dolumu yapan, Anonim Kart ve Sınırlı Kullanım Bilet temin edilebilen 46 tanesi Metrobüs istasyonlarında, 12 tanesi diğer yerlerde

olmak üzere toplam 58 tane İETT Satış Gişesi bulunmaktadır.

İSTANBULKART ÖZEL DOLUM BAYİLERİ

İstanbul Kart ve AKBİL dolum işlemini yapan, Anonim Kart ve Sınırlı Kullanım Bilet temin edilebilen merkezlerdir. Toplam 2.029 bayi bulunmaktadır.

BAYİLERLE BULUŞMA TOPLANTISI

11-12 Aralık 2013 tarihlerinde Topkapı 1453 tesislerinde bayilerle buluşulmuştur. Bayilerimize yeni yapılacak projelerimiz anlatılmış ve onların sorunları dinlenmiştir. Hizmet kalitesini arttırmak amacıyla bayilerimizin önerileri değerlendirilip uygulamaya konulmuştur.

KURUMSAL SATIŞ

Kurumsal bayilik 2012 Mart ayında başlamıştır. Kurumsal satış süreci 2 güne düşürülmüştür. Proaktiflik

adına kurumsal satış yapmak için adliye, hastane, güvenlik şirketleriyle görüşmelere gidilip, görüşmelerden yeni kurumlar kazanılmıştır. Tüm ilçe belediyeleri, birçok hastane ve özel şirkete faks mail yolu ile ulaşılmıştır. 2013 yılı itibarıyla 106 Kurumsal Bayimiz mevcuttur.

2012 Mayıs ayından itibaren Abone İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde bayilik işlemleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. İstanbul'da toplam 2029 bayi bulunmaktadır. 2013 yılı içerisinde 579 adet bayilik verilmiştir. Toplam 160 bayinin de iptal işlemi gerçekleştirilmiştir.

1. Online bayilik başvurusu:

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

2. Veznelerin kapatılması ödemelerin bankayla alınması:

Bayiler tüm ödeme işlemlerini banka aracılığıyla yapmaya başlamıştır. Bu

Bayi İletişim Merkezleri

Avrupa ve Anadolu yakalarında birer adet bulunan BİM sayısı 9'a çıkarılmıştır.

Avrupa Yakası	Anadolu Yakası
Topkapı	Hasanpaşa
Karaköy (yeni)	Altunizade(yeni)
Mecidiyeköy(yeni)	Ümraniye(yeni)
Bahçelievler(yeni)	Pendik(yeni)
Avcılar(yeni)	

sayede BİM'lerinde işlem kolaylığı artmış ve güvenlik zafiyetleri giderilmiştir.

3. Ödeme kanallarının artırılması:

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

Avrupa ve Anadolu yakalarında birer adet bulunan BİM sayısı 9'a çıkarılmıştır.

OSM (OTOMATİK SATIŞ MAKİNESİ) VE BİLETMATİK

Otomatik Satış Makinesi (OSM) Seyahat Kartı ve AKBİL'e yükleme yapmayı sağlayan makinedir. Biletmatikler, renkli LCD ekranı, sesli yönlendirmeleri ve çoklu dil desteği ile Biletmatiklerde Elektronik Kart ve AKBİL'e yükleme yapılabilmektedir. Siz değerli İstanbul halkına hizmet sunmak için zamanla sınırlamıyoruz 7/24 açık olacak, engelli yolcularımızın da rahatlıkla kullanabileceği şekilde tasarlanmış 2013 yılı itibarı ile 145 adedi OSM ve 194 adedi Biletmatik olarak toplam olarak da 339 makine hizmet vermektedir.

RANDEVU SİSTEMİ

2012 yılında faaliyete geçirilen Online Randevu Sistemi kapasitesi artırılmıştır. Randevu sistemi sayesinde yolcularımız sıra beklemeden kart alabilmekte, personel ve kaynak planlaması daha verimli şekilde yapılabilmektedir.2013 yılından 130 bin randevulu kart üretilmiştir.

ADRESE POSTALAMA

Daha önceki yıllardaki mevcut uygulamada Online Başvuru yapan Mavi Kart ve Sosyal Kart sahiplerinin kartları adreslerine postalanmaktadır. 2013 yılında, Ortaöğretimde öğrenim gören Öğrenci ve Ortaöğretimde görev yapan Öğretmenlerin de elektronik kartları adreslerine gönderilmeye başlanmıştır. Geçen yıla göre online başvuru yapıp elektronik kartları adreslerine gönderilen yolcu sayımız %100 artış gösterek 6 bin adet12 bin adete yükselmiştir.

KAYIT ÖNCESİ ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN KARTLARININ BASIMI VE KAYIT ESNASINDA TESLİM EDİLMESİ

Yeni okul döneminde İstanbul Başvuru Merkezleri'nde oluşacak yoğunluğu yönetmek ve hizmet standartlarını yükseltmek amacıyla yapılan çalışmadır.

4 model üzerine çalışılmıştır. 2012 Ağustos ayında tamamlanmıştır. Eylül ayındaki Üniversite kayıtları öncesi Üniversitelerden gelen talepler doğrultusunda kart üretimi yapılmaktadır. Üretilen kartlar Üniversitelere ulaştırılır. Daha sonrasında ise Öğrenci kayıt esnasında kartını kolaylıkla alır.

Geçen yıla göre Üniversitelerden gelen talep 2 katına çıkmıştır. Toplam 23 Üniversiteden gelen talep ile 60 bin kart basılmıştır.

MOBİL ARAÇ

Hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yapılan bir uygulamadır. Eylül ve Ekim gibi kart üretimin yoğun olduğu aylarda Kadıköy, Aksaray gibi yoğun noktalarda hizmet vermiştir. 2013 yılında yaklaşık 10 bin yolcumuzun kartı üretilmiş ve kendilerine teslim edilmiştir.

AÇIK LİSE VE DERSHANE ÖĞRENCİLERİNE İNDİRİMLİ KART VERİLMESİ

2013 yılı Kasım ayından itibaren dershane öğrencileri ve öğretmenlerine, kuran kursu öğrencisi, kuran kursu eğitimcilerine, imam, müezzın ve kayyumlara ve ayrıca açık lise öğrencilerine indirimli kart verilmeye başlanmıştır.

BAYİLERLE BULUŞMA TOPLANTISI

11-12 Aralık 2013 tarihlerinde Topkapı 1453 tesislerinde İstanbulkart özel dolum bayileriyle ilk kez buluşma toplantısı gerçekleştirilmiştir. Bayilerimize yeni yapılacak

projelerimiz anlatılmış ve onların görüş ve önerileri dinlenmiştir. Hizmet kalitesini arttırmak amacıyla iyileştirme çalışmalarına kısa bir süre içinde başlanmıştır.

Toplantı sonrasında bayilere sorulan“2013 yılı bayilerle buluşma toplantımızdan ne derece memnun kaldınız?” sorusuna ise bayilerimizin %86’sı memnunum şeklinde cevap vermiştir.

65 YAŞ ÜSTÜ ÜCRETSİZ ULAŞIM

2 Ağustos 2013 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan 6495 sayılı yasa gereği 65 yaş üstü kişiler Ücretsiz ulaşımdan yararlanma hakkı kazanmıştır. Bu kapsamda gerekli hazırlıklar yapılmaya başlanmıştır. İstanbul’da ikamet eden yaklaşık 796 bin vatandaşımız bulunmaktadır. Bu vatandaşlarımızın 406.500 adedi Sosyal Kartı sahibidir. 2014 yılı içerisinde bu sosyal kartların ücretsiz karta dönüştürülmesi planlanmaktadır. Biletmatiklere okutulması ile kartlar ücretsiz karta dönüştürülecektir. Kartı olmayan yolcularımıza ise 65 Yaş kartı verilecektir.

TARAF GÖZETİMİ

Garaj İşletim Modeli ve Hizmet Alımı yapılan tüm noktalarda faaliyet gösteren yüklenici firmalar, İdare tarafından belirlenen kriterlere göre denetimlerinin gerçekleştirilmesi ve bu denetimler sonucu elde edilen veriler ışığında analizlerin yapılması ve tespit edilen aksaklıklar için gerekli cezaların kesilmesinin sağlanması çalışmasıdır.

3.Taraf Gözetim Projesi ile İdaremizdeki faaliyetler, süreçler

DERECELER	ORANLAR	KÜMÜLATİF TOPLAM
Kesinlikle Memnunum - Memnunum	% 86	% 86
Ne memnunum ne memnun değilim	% 6	% 92
Memnun Değilim	% 6	% 98
Kesinlikle Memnun Değilim	% 2	% 100

ve hizmet alımları belirli bir kurgu çerçevesinde gözetim metodolojisine uygun olarak denetlenmiştir. Bu tip bir gözetim çalışması süreç ve faaliyetlerin yürütücülerinde sorumluluk bilincinin oluşturulmasını ve süreçlerin daha etkin yürütülmesini sağlamıştır.

Süreç Gözetimi – Hizmetin yerine getirilip getirilmediği gözlemlenmiştir. Sonuç Gözetimi – Hizmetin sonuçları itibarıyla yerine getirilip getirilmediği gözlemlenmiştir.

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

Açık denetim yapılan hizmet noktaları aşağıda listelenmiştir:

- Otobüs ve Metrobüsler
- Ana Durak, Kapalı Ara Durak ve Açık Ara Duraklar

- Metrobüs İstasyonları
- Hareket Amirlikleri
- Merkezi Peronlar
- Elektronik Bilet Satış Gişeleri
- Elektronik Bilet Satış Bayileri
- Elektronik Bilet Dolum

Makineleri

- İETT Web Sitesi
- Seyahat Kartları Başvuru

Merkezleri

- Kayıp Eşya Bürosu
- Tünel Sistemi
- Nostaljik Tramvay Sistemi

Gizli Müşteri Araştırması kapsamında denetim yapılan hizmet noktaları aşağıda listelenmiştir:

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

Yolculuk Planlama Modülü

Elle doldurulan formlar marifetiyle yapılan denetimler on-line yöntemle gerçek zamanlı olarak yürütülmektedir.

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİNİN SAHADA UYGULANMASI

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

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

Bu bağlamda, ilk etapta müşteriye temas noktalarındaki hizmet kalitesini ölçen bu model geliştirilerek, garaj işletim modeli çerçevesinde outsource edilen süreçlerin denetim işini de 3.Taraf denetimi kapsamında planlamaktadır.

METROBÜS HİZMET İYİLEŞTİRME

Metrobüs hattımızda yer alan istasyonlar, Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli dikkate alınarak denetlenmiştir. Denetim sonrasında Metrobüs Denetim Raporu hazırlanmıştır. Raporda, metrobüs hattında yer alan istasyonların hizmet seviyelerini belirlemek için HKÖM puanları hesaplanmıştır.

Denetimde istasyonların aldıkları puanlar;

- HKÖM kapsamında AHP Metodu ile belirlenen kriterlerin ağırlıkları,

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ	
Performans Ölçümü	Memnuniyet Ölçümü
Açık Denetim Çalışmaları Gizli Denetim Çalışmaları Yazılım Göstergeleri	Yolcu Memnuniyet Araştırmaları

- İstasyon Yolcu Yoğunluk Oranları dikkate alınarak hesaplanmıştır.

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

5 YIL BAKIM GARANTİLİ OTOBÜS ALIMI

İETT otobüs filosunu yenilemek, gençleştirmek ve halkımıza daha konforlu, engelli erişimine uygun, çevreci otobüsler ile hizmet etmek amacıyla 2011 ve 2012 yılları içinde 6 ayrı otobüs alım ihalesi idaremiz tarafından yapılmış ve 2013 yılı içerisinde 1705 adet otobüs filomuza eklenmiştir. Yapılan tüm ihaleler, 5 yıl bakım ve yedek parça garantili olarak yapılmıştır. Buna bağlı olarak filomuzda bulunan ve ekonomik ömrünü tamamlamış İkarus ve MAN marka otobüslerin tümü 2013 yılı içerisinde servis dışına ayrılmıştır.

Garanti süresi 5 yıl olup, garanti sınırsız kilometre içindir. Ayrıca 10 yıl paslanmazlık garantisi vardır. Garanti kapsamında yüklenicinin üstlendiği başlıca konular aşağıdaki gibidir.

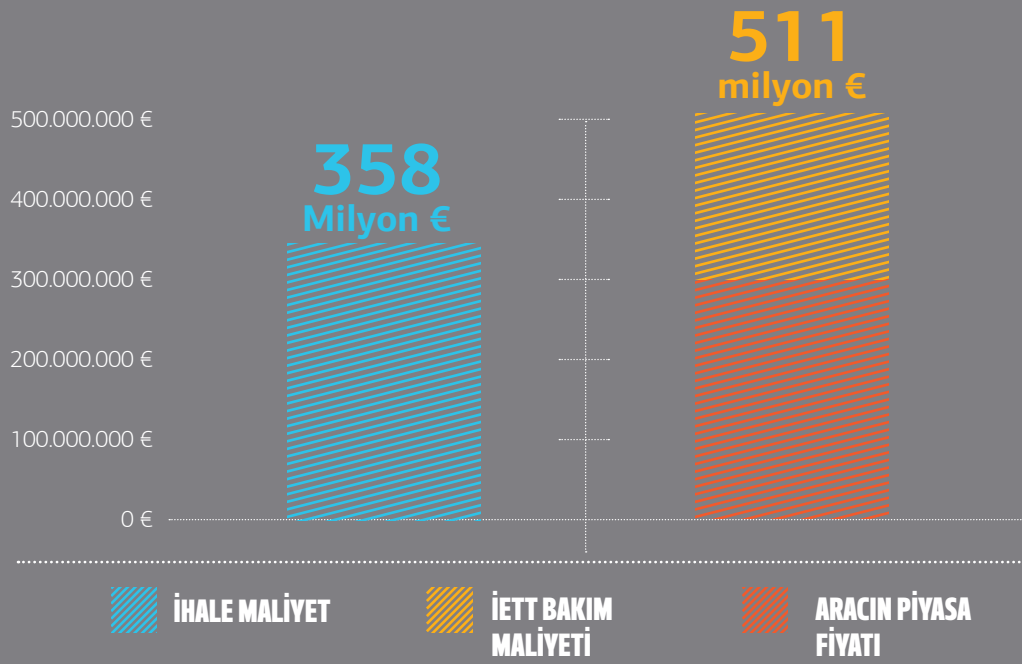
- Araç bakım onarımları,
- Her türlü yedek parça temini ve montajı,
- Yağ, antifriz vb. tüm sıvıların temini ve ikmali,
- Lastik temini ve değişimi,

- Araç temizliği ve hijyeni,
- Araçların garaj içerisine park edilmesi ve manevra şoförlüğü,
- Garaj içerisindeki her türlü işletme giderleri (elektrik, su, doğalgaz vb..)

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.
- 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 özellikle klimalar kullanılacaktır
- Motor bölgesinde otomatik yangın algılama ve söndürme sistemi vardır.

FİRMALAR	ARAÇ TİPİ	TOPLAM (ADET)
MERCEDES	KÖRÜKLÜ DİZEL	265
OTOKAR	SOLO DİZEL	900
KARSAN	SOLO CNG (DOĞALGAZLI)	240
	KÖRÜKLÜ DİZEL	300
TOPLAM		1.705



Bu yeni alım modeli ile 5 yıl boyunca bakım onarım, garaj işletim giderleri noktasında % 70 tasarruf sağlanması öngörülmektedir. 5 yılsonunda 360 milyon ₺ tasarruf edilmesi hedeflenmektedir.

ARAÇLARIN SERVİS DIŞINA AYRILMASI

Filo yenileme çalışmalarına paralel olarak kullanım ömrünü tamamlamış olan MAN ve İkarus araçların servis dışına alınma çalışmaları 2013 de tamamlanmıştır. Bazı araçlarımızın, trafikten çekilip gelen talebe göre ilgili belediyelere devredilmesi planlanmaktadır.

Bu kapsamda 2013 yılında 1.025 araç servis dışına ayrılmıştır.

SERVİS DIŞINA ALINAN YÜKSEK EMİSYONLU ARAÇ TABLOSU

Aylar	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
Aylık	0	26	119	260	169	230	207	14	0	0	0	0
Kümülatif	0	26	145	405	574	804	1.011	1.025	1.025	1.025	1.025	1.025

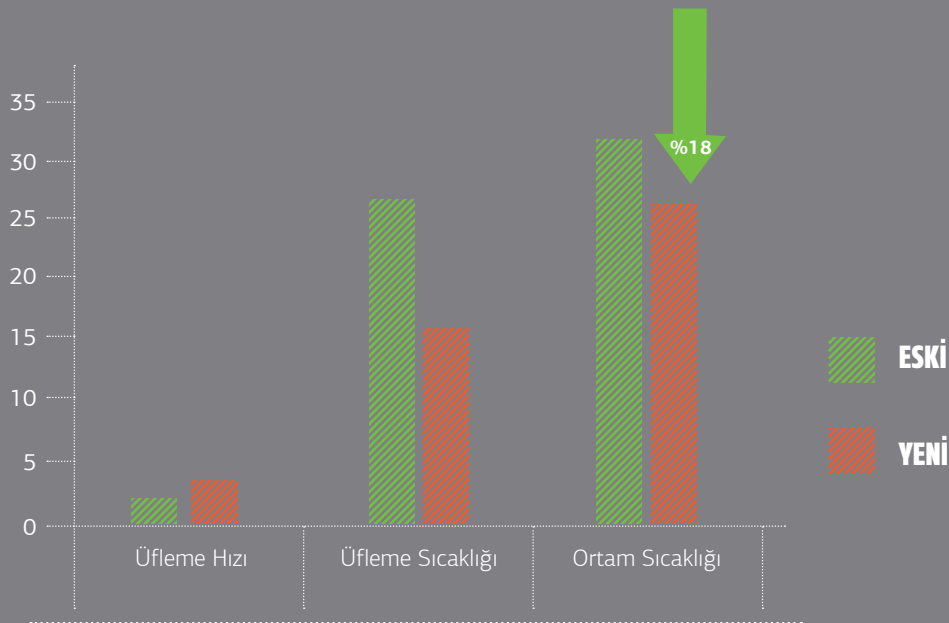
METROBÜS HATTINDA HAVA KALİTESİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ

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

METROBÜS HATTINDAKİ ARAÇLARDA KLİMA MODERNİZASYONU

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

Metrobüs hattında çalışan bütün araçlara klima aksiyonu yapılarak iklimlendirmeden kaynaklanan yolcu şikâyetlerinin önüne geçilmiş ve filomuzun hizmet kalitesi artırılmıştır.



CAPACITY ARAÇLARIN KLİMALARININ İYİLEŞTİRMESİ

Gelişen teknoloji ile birlikte, iklimlendirme uygulamaları gün geçtikçe önem kazanmış ve modern yaşamda bu özellikler konfor parametresi olmaktan çıkıp zorunlu ihtiyaç ve standart donanım gelmiştir. İETT modern hayatın yükselen standartlarına uyum sağlamak amacıyla 2000' li yıllardan itibaren filosundaki araçları iklimlendirme sistemleri yönünden modernizasyona başlamış ve klima sistemleri filosuna yeni kattığı araçlarda standart bir donanım haline gelmiştir.

İETT'nin Edirnekapı Garajında 2007 yılından itibaren hizmet vermeye başlayan 250 adet Mercedes marka Capacity tip araçların iklimlendirme sistemlerinde karşılaşılan problemlerin çözüm yöntemleri araştırılmış ve bulunan optimum çözümün aksiyon planı yapılmış ve uygulanmıştır.

Bu doğrultuda;

- Araç içi emiş menfezi davlumbaz haline getirilerek emişin tavan arasını süpürmesi engellenerek daha sağlıklı yapılması sağlanmıştır. Ayrıca vakum bölgesi komple izolasyon malzemesi ile kaplanmış olup tavandan gelen ısının emme havasının ısıtması engellenmiştir.
- Emiş bölgesinden (arka sol emiş kanalı) geçen klima borularının hava emişini rahatlatılacak şekilde taşınmıştır.
- Araç klima ünitesi temiz hava klapeleri iptal edilerek bu bölgedeki polen filtreleri kaldırılmıştır. Araç içi hava emiş menfezi menteşeli tip yapılarak bu bölgeye kolay

İETT MODERN HAYATIN YÜKSELEN STANDARTLARINA UYUM SAĞLAMAK AMACIYLA FİLOSUNDA Kİ ARAÇLARA İKLİMLENDİRME SİSTEMLERİ YÖNÜNDEN MODERNİZASYON ÇALIŞMALARI YAPMIŞTIR.

müdahale edilebilir (sök-tak) tarzda filtre montajı yapılmıştır. Bu sayede uygunsuz hava koşullarında dahi aracın üzerine çıkmadan (iş ve işçi sağlığı açısından) filtre değişimi rahatlıkla yapılabilecektir. Aracın çalıştığı hat sebebiyle ortalama 2 dakika aralıkla kapıları açılmakta ve temiz hava girişi sağlanmaktadır dolayısıyla üfleme havasının tamamının araç içinden çekilmesinde bir sakınca yoktur. Üfleme havasının tamamının araç içinden çekilmesi soğutulacak havanın sıcaklığının daha düşük olmasını ve soğutmanın daha yüksek olmasını sağlamaktadır.

- Araç tavan bölgesindeki alüminyum hava kanalı T profil tıraşlanarak kesiti büyütülmüştür. Bu bölümünden çıkan havanın direk ortama aktarılması sağlanarak, azalan sürtünme kayıplarıyla düşen dirençten dolayı akış kuvvetlendirilmiştir.
- Evaporatörden çıkan havanın cam üstü kanala aktarımı için mevcutta bulunan spiral boru sayısı artırılmıştır. Bu sayede azalan dirençle daha fazla soğutulmuş havanın iç ortama aktarılması sağlanmıştır. Havalandırma kanallarına yalıtım yapılmıştır.

- Araç arkasındaki motor bölümünden yolcu kabinine gelen ısıyı kesmek için bu bölüme izolasyon uygulaması yapılmıştır.
- Nozul davlumbazları yalıtılmıştır.
- Cam üstünde bulunan nozulları besleyen kanalların kabin içine bakan yüzeylerine açılan nozullar ile havanın daha rahat ve hızlı bir şekilde çıkışı sağlanmıştır. Böylece en direk üfleme yerine yolcunun hissedebileceği direk üfleme sağlanmıştır.
- Şoför mahalline ayarlı (aç-kapa) nozullar konularak bu bölgenin de soğutulması sağlanıp bu sayede şoförün klimadan yararlanmasa sağlanmıştır.
- Körük bölgesine soğuk havanın dağılımının sağlanması için bu bölüme nozullar yönlendirilmiştir.
- Kapı önü bölümleri araçtaki yolcu yoğunluğunun en yüksek olduğu bölümlerdir. Bu bölümdeki yoğunluğun konforunu artırmak için kapı üstlerine nozul atılmıştır.
- Evaporatör odası tamamen yalıtılmıştır. Evaporatör petekleri temizlenmiştir.
- Kondenser petekleri temizlenmiştir. Kondenser peteklerinde gerçekleşmesi gereken ısı transferi bu

peteklerin üzerinden geçen havayla bağıntılıdır. Normal koşullarda bu peteklerin üstünde gerçekleşmesi beklenen akışın oluşmadığı tespit edilmiş ve bu akışı gerçekleştirebilmek için peteklerin önü açılmış, kondenser petekleri önden arkaya doğru kademeli olarak yükseltilmiştir. Yükseltme sebebiyle olası titreşim problemlerinin önüne geçebilmek amacıyla sert plastik malzeme kullanılmıştır. Kondenser üzerindeki akışı arttırmak için ve yüksek basınçlı gazın yüksek basınçlı sıvı fazına geçirmek için mevcut fanlar (8 adet) en az 2500 m³/h lık s tipi kanatlı fanlarla değiştirilmiştir. Fan programı Mercedes firması tarafından Tropik İklim programı olarak değiştirilmiştir.

2013 yılında yapılan bu çalışmalarla yolcu şikâyetleri azalmış ve Kurumumuza yıllık 1.973.480 ₺ tasarruf sağlanmıştır.

TOSUN ARACININ REİNOVASYONU

Geçmiş dönemlerde toplu ulaşımında kullanılmış, trafikten çekilmiş eski tip bazı araçlar tekrar tasarlanıp, yenilenerek İstanbul halkının hizmetine sunulacaktır. Farklı amaçlarda kullanılabilecek eski araçlar amaca uygun tasarlanıp yenilenmektedir. Bu kapsamda 2013 yılı içerisinde İETT'nin sembollerinden birisi olan Tosun marka araç yeniden kaporta Boya atölyesinde üretilmiş olup TRANSİST 2013' te halkın büyük ilgisini çekmiştir. Tosun marka aracın üretilip İstanbul ulaşımına çıkması çalışmaları yapılmaktadır.

ARAÇLARDA ŞOFÖR KABİNİ UYGULAMASI

Şoförün sürüş konforunu azaltacak boyutlarda yolcu yığılmalarını kısmen de olsa engellemek ve şoför sürüş konforunu sağlayarak güvenli yolculuk şartlarını yerine getirmek amacıyla geliştirilmiş bu uygulama 2013 yılında Metrobüste çalışan Citaro, Capacity ve Phileas araçlar olmak üzere 400 araca uygulanmıştır. 393 Citaro Solo araca da 2014 yılında şoför kabini uygulaması yapımı planlanmaktadır.

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

ZAMAN PLANLAMA MODELİ

Mevcut hatların ve yeni açılan hatların yolculuk talepleri göz önünde bulundurularak şoför kısıtının da hesaba alınıp oluşturulan frekans ve sefer sayısının hesabını içeren zaman planlama modeli kurulmuştur.

YOLCULUK VERİ ANALİZ MODELİ

Güvenilir bilgiyi elde etmek için yolculuk veri analiz modeli oluşturulmuştur. Yapılan tüm projeler yolculuk analizi çerçevesinde oluşturulan bu model ile uygulamaya konulmuştur.

YENİ ŞOFÖR ALIMI

Şehir içi toplu ulaşım alanında hizmet üreten kurumumuzda toplu taşıma hizmetinin etkin bir şekilde yürütülmesi, şehrimizin ulaşım ihtiyaçlarının mümkün olduğunca karşılanabilmesi kurumumuzun en temel hizmetidir.

Yeni ulaşım alanlarının oluşması, nüfusun yıldan yıla giderek artması bizimde servis sayılarımızı giderek artırmamız gerekliliğini doğurmuştur. Servis sayımızı artırmak için iki temel unsur şoför ve otobüs olup yeni alınan otobüsler günümüzün ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Ancak şoför sayımız Metrobüse transfer edilen personellerin olması, hat hizmetinde çalışan personellerimizin emekliye ayrılmasından dolayı servis artırımına gidilmesini güçleştirmektedir. Bu nedenle yeni şoför personellerin kurumumuz bünyesine katılması ihtiyacını doğurmuştur.

Şoför ihtiyaç sayısı belirlenirken;

- Yolculardan gelen talepler,
- Çeşitli Metro hatlarının açılması ile birlikte yeni hatların açılması
- Yeni ulaşım alanlarının artışı ile yeni hatların açılması,
- İş kanununda yer alan şoför çalışma saatleri

gibi nedenler göz önünde bulundurularak servis planlaması yapılmış ihtiyaç hesaplanmıştır. Hesaplar sonucunda, sınava başvuran 5.181 kişiden 3.123 uygun aday sınava çağırılmıştır.

Yazılı sınav aşamasında; sınava 2.829 kişi katılmış 2.735 kişi sınavda başarılı olmuştur.

Direksiyon sınav aşamasına; 2.735 kişi katılmış, 1.966 kişi başarılı olmuştur.

Psikoteknik Sınavlar Aşamasında; 1.966 kişi Psikoteknik sınavlardan geçmiş 1.475 kişi yeterli bulunmuştur. Psikoteknik sınavında yeterli bulunan 1.475 kişiden puan sıralamasına göre ilk 1.069 kişi çağırılmış 90 kişi istenilen belgeleri temin edemediği için

ARAÇLARIN, FİLO KOMUTA MERKEZİNDEN YÖNETİLMESİ AYNİ ANDA BİRÇOK ARACIN İZLENMESİNE OLANAK SAĞLAMAKTA AYRICA ARAÇLARIN DAHA SAĞLIKLI BİR ŞEKİLDE İZLENMESİ KONUSUNDA ETKİLİ OLMAKTADIR.

elenmiş 979 kişi işbaşı yapmış ancak 15 kişi çeşitli sebeplerden dolayı istifaya etmiş 964 kişi göreve başlamıştır.

SAHA İŞLETME FAALİYETLERİNİN FİLO YÖNETİM SİSTEMİ ÜZERİNDEN YÜRÜTÜLMESİ ÇALIŞMASI

Araçların, Filo komuta merkezinden yönetilmesi hem aynı anda birçok aracın izlenmesine olanak sağlamakta hem de araçların daha sağlıklı bir şekilde izlenmesi konusunda etkili olmaktadır.

Akyolbil Filo Komuta Merkezi çalışmalarının teknolojik şartlara daha uygun olması nedeni ile araçların takibi, denetimi, görevlerinde değişiklik yapılması, gerektiğinde araçlarla iletişim kurulması merkezi olarak yürütülebilmeyi sağlamaktadır. Bu sistem ile araçların denetimi daha etkin şekilde yapılabilmekte, hat-güzergâh-hız-durak ihlalleri anlık tespit edilerek daha doğru raporlanabilmektedir. Gerektiğinde araç görevlerinde değişiklikler yapılarak, araçlar etkin bir şekilde yönlendirilebilmektedir.

Filo Yönetim Merkezinde yürütülen Filo Yönetim Sistemi sayesinde;

- Planlanan görevleri yönetme,
- İhlal tespitleri,

- Haberleşme,
- İhtiyaca göre yeni görev ve güzergâh ekleme,
- Acil durum yönetimi,
- Araç teslim ve envanter takibi,
- Araçları gerek harita, gerekse bir hat topolojisi üzerinde gerçek zamanlı izleme,
- Araç üzerindeki cihazların izlenmesi

Çalışmalarının daha teknolojik şartlar altında yürütülmesi sağlanmıştır.

Akyolbil Filo Komuta merkezinde hâlihazırda 120 amir personel görev yapmaktadır. AkYolBil araç komuta merkezi çalışmaları sağlıklı bir şekilde devreye alındıkça sahada yer alan amir personel sayısı azaltılmaktadır. Altyapı çalışmaları tamamlandıkça sistem daha sağlıklı işlemektedir. İlgili birimlerin periyodik toplantıları ile Akyolbil sistemi sürekli gözden geçirilmekte ve iyileştirilmektedir.

İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

HAT PLANLAMA MODELİ

Oluşturulan model sayesinde hat planlanırken dikkate alınan kriterler belirlenerek planlama süreci standartlaştırılmıştır.

Bu sayede gelen taleplerin en hızlı ve etkili şekilde karşılanması sağlanmıştır.

ÖLÜ KM MINİMİZASYON ÇALIŞMASI

İdareimizde yeni gelen araçların servise çıkarken minimum ölü km yapacak şekilde hizmet vermesi adına garaj yeri seçim çalışması tamamlanmıştır.

ULAŞIM MODLARI ENTEGRASYONU

İdareimizde yapılan tüm çalışmalar entegrasyon kriteri baz alınarak hazırlanmaktadır. Bu kapsamda yapılan projelerde kullanılmak üzere toplu taşımada entegrasyon modeli ortaya konulmuştur.

İSTANBUL'DA TOPLU TAŞIMA İŞLETMECİLİĞİNİN KONFORLU HİZMET VEREBİLMESİ İÇİN ULAŞIM MODELİ

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

SÜRÜŞ SİMÜLATÖRÜ ALIMI

Şoförlerimizin sürüş kabiliyetini artırmak, yetenek ve performanslarını ölçmek, araçlarımızın karıştığı kaza sayısını en aza indirmek, yakıt ve bakım onarım giderlerinden tasarruf sağlamak amacıyla Kâğıthane Garajına kurulmak üzere İleri Sürüş Simülatörleri alım ihaleleri 2012 yılında gerçekleştirilmiş olup Simülatörün kurulumları 2013 te

tamamlanmış ve şoför eğitimlerine başlanılmıştır.

SİMÜLASYON MERKEZİ

Şoförlerimize yeteneklerini geliştirme fırsatı sunmakta olan Simülasyon Merkezi Aralık ayında faaliyete geçerek hizmete başlamıştır. Bünyesinde 2 adet otobüs, 1 adet metrobüs ve 2 adet binek oto simülatörü ile eğitim sınıfları, dinlenme odası ve eğitmen odalarını barındıran simülasyon merkezinde deneyimli şoför eğitmenleri tarafından ve Afyon Kocatepe Üniversitesi işbirliği ile şoförlerimize teorik ve uygulamalı eğitimler verilmektedir.

Verilen eğitimler;

- Enerji Verimliliği (Yakıt tasarrufu, Arıza ve Bakım Maliyetlerini Düşürme)
- İleri ve Güvenli Sürüş
- Algı ve Trafik Kuralları
- Davranış
- Görev Senaryoları

SİMÜLATÖRLÜ SÜRÜŞ EĞİTİMİ

Kâğıthane Simülasyon merkezinde her gün 18'er kişilik gruplar halinde gerçekleştirilmektedir.

METROBÜS KAPASİTE ARTIRIMI PROJESİ

Tüside ile ortak olarak yapılan çalışmada Metrobüs'te yolcu konforunu artırmak amacıyla model ve simülasyon çalışması geliştirilmiştir.

ESNEK TOPLU ULAŞIM MODELİ PROJESİ

Proje kapsamında Esnek Toplu Ulaşım Modeli ve Esnek Toplu Ulaşım Sistemi için Veri tabanı oluşturulması amacıyla Tüside ile işbirliği yapılmış olup çalışmalar devam etmektedir.

TÜBİTAK İLE "METROBÜSÜN KAPASİTE ARTIRIMI VE ESNEK TOPLU ULAŞIM MODELİ" ÇALIŞMASI

İETT'nin TÜBİTAK ile ortaklaşa yürüteceği "Metrobüsün Kapasite Artırımı ve Esnek Toplu Ulaşım Modeli" projesinin imza töreni İETT Ulaşım Kütüphanesi'nde düzenlendi.

METROKENT-KIRAZLI VE KIRAZLI-OTOGAR METRO BESLEME HAT PLANLAMASI

14 Haziran 2013 tarihi itibarıyla M1 Metrosunun Otogar Kirazlı kesimi

ile M3 numaralı Kirazlı-Başakşehir-Olimpiyat köy Metro Hattı hizmete açılmıştır. Söz konusu Metro hatlarına erişimin sağlanabilmesi için besleme otobüs hatlarına ihtiyaç duyulmuştur. Bu amaçla 12 hat planlanmış olup toplu ulaşım hizmeti verilmektedir.

MARMARAY ENTEGRASYONU

29 Ekim'de açılışı yapılan Marmaray'ın Ayrılık Çeşmesi, Üsküdar, Sirkeci, Yenikapı, Kazlıçeşme istasyonlarına gelecek yolcuların transferleri için oluşturulan hatlar Marmara'yla birlikte toplu ulaşım hizmeti vermeye başladı. Avrupa Yakası'nda son durak olan Zeytinburnu Kazlıçeşme istasyonundan gelen ve istasyona giden yolcuların transferleri için aşağıdaki hatlar oluşturuldu.

ZEYTİNBURNU-KAZLIÇEŞME'DE AÇILAN HATLAR

SIRA KODU	HAT KODU	HAT ADI	ARAÇ SAYISI	SEFER SAYISI	SEFER SIKLIĞI(DK.)
1	MR2	ALTBOSTANCI-AYRILIKÇEŞME	5	23	18
2	MR10	ZEYTİNBURNU METRO-KAZLIÇEŞME	4	76,5	10
3	MR11	CEVİZLIBAĞ-KAZLIÇEŞME	4	103	10
4	MR12	KAZLIÇEŞME-VEZNECİLER	6	67	13
5	MR 20	YENİBOSNA METRO-KAZLIÇEŞME	5	57	16
6	Y1	YENİKAPI-AKSARAY	3	86	7
7	BN3	HALKALI-YENİKAPI	7	50	21
TOPLAM			34	462,5	

MARMARAY ENTEGRASYONU (GENEL)

İSTASYON	HAT SAYISI	ARAÇ SAYISI	SEFER SAYISI
AYRILIKÇEŞME	51	516	2.814
ÜSKÜDAR	47	314	2.086
SİRKECİ	58	406	2.713
YENİKAPI	19	140	853
KAZLIÇEŞME	6	43	256
TOPLAM	181	1.419	8.722

KAZLIÇEŞME

Marmara'yı kullanarak Anadolu Yakası'ndan gelip, Avrupa Yakasındaki son durak olan Kazlıçeşme durağında incek yolcular diğer toplu ulaşım araçlarına entegre olabilmek için yeni oluşturulan duraktan İETT otobüsleriyle Metro ve Metrobüs duraklarına ulaşım sağlanabilmektedir.

ZEYTİNBURNU METRO – KAZLIÇEŞME HATTI

Bu otobüs hattı ile yolcular, Marmaray'dan inen yolcu Zeytinburnu-Bağcılar tramvay istasyonuna ve Zeytinburnu Metrobüs İstasyonu'na ulaşım sağlanabilmektedir.

TOPKAPI CEVİZLIBAĞ – KAZLIÇEŞME HATTI

Kazlıçeşme Marmaray'dan inen yolcular Cevizlibağ Metro, Metrobüs, Topkapı- Sultançiftliği Tramvay hattı ve Topkapı istikametine bu hat ile ulaşım sağlanabilmektedir.

KAZLIÇEŞME - VEZNECİLER HATTI

Kazlıçeşme Marmaray'dan inen yolcular bu hat ile Edirnekapi'ya ulaşarak Metrobüs hattına, aynı

zamanda Fatih, Fevzipaşa Caddesi'nden geçerek Vezneciler'e ulaşma imkânı sağlanabilmektedir.

YENİBOSNA - KAZLIÇEŞME HATTI

Bu hattı ise; Bakırköy Sahil Yolu, Ataköy, Şirinevler, Yenibosna Transfer Merkezi'ne ulaşmak isteyen yolcular kullanabilmektedir. Ayrıca Halkalı yönünden gelen ve eski banliyö hattı güzergâhını kullanan ve Marmaray Kazlıçeşme İstasyonu ile Yenikapı aktarma merkezine ulaşacak yolcular için ise **HALKALI- KAZLIÇEŞME- YENİKAPI-SİRKECİ HATTI** oluşturuldu.

YENİKAPI

Marmaray'dan Yenikapı İstasyonu'nda inen yolcular için Aksaray-Havalimanı ve Aksaray- Kirazlı Metrosuna aktarma imkânı sağlayacak Yenikapı-Aksaray ring seferleri oluşturuldu. Ayrıca Yenikapı'dan geçen mevcut 19 hat 140 araç ile Taksim, Beyazıt, Eyüp gibi önemli merkezlerle entegre olmaktadır.

SİRKECİ

Eminönü'ndeki mevcut 58 hat 406 araç ile Taksim, Karaköy, Beşiktaş gibi önemli merkezlerle entegre olmaktadır.

KADIKÖY AYRILIK ÇEŞMESİ

Ayrılık Çeşmesi İstasyonu Marmaray ve Kadıköy-Kartal Metro hattının entegre olduğu istasyondur. Yolcular bu istasyondan Kadıköy ya da Kartal yönüne Metroyu kullanarak ulaşabilmektedirler. Ayrıca mevcut 51 hat 516 araç ile entegre olmaktadır.

ALTBOSTANCI – AYRILIKÇEŞME HATTI

Ayrılık Çeşme Marmaray'dan inen yolcular Kartal-Kadıköy Metro hattına, bu hat ile Alt Bostancı'ya ulaşan yolcular ise İDO'ya entegre olma imkânı sağlanabilmektedir.

İLÇE HAT AMİR MODELİ

Ulaşımın sürekliliğini sağlayabilmek içinde sürekli denetimlerin yapılarak aksaklıkların kontrol edilmesi, tespit edilen aksaklıkların giderilmesi konusunda adımların atılması önemlidir. Bu fikirden hareketle İlçe-Hat Amir Modeli Projesi ile ilgili çalışmalar başlatılmıştır.

İstanbul'da 13 Anadolu Yakası, 1 Adalar ve 25 Avrupa yakası olmak üzere 39 İlçeden 38 ilçeye hizmet veren kurumumuzda 38 ilçeye atanmış

İlçe-Hat Amirleri vasıtası ile ulaşım problemlerini tespit etmek ve çözüm önerileri sunmak, ulaşım altyapısındaki aksaklıklarda İBB ve İlçe Belediyeleri ile temas kurmak, Belediye ve muhtarlarla koordineli çalışmak, Hat Güzergâh ve durak kontrollerini yapmak, araç ve personellerin denetimini yapmak, Elektronik bilet bayii denetimlerini yapmak başlıca görevleridir.

Bu modelin uygulamaya konulması ile birlikte İlçelerdeki;

- Toplu Taşıma otoritelerini daha detaylı inceleme imkânı sağlanmış,
- Eksiklikler daha hızlı tespit edilmeye başlanmış,
- Oluşan sorunlara anında müdahale imkânı sağlanmıştır.

AMİR PERFORMANS ÖLÇÜM MODELİ

Bölge ve İşletmelerden gelen verilerle çalışanların verimliliği, işletmelerin ve bölgelerin verimliliğini ölçmek, nihayetinde ise sürdürülebilir kaliteli ulaşım hizmeti sunmak için çalışmaların kayıt altına alınması sağlanmıştır. Bunun sonucunda 2 rapor oluşmaktadır. İlki, ilçe hat amirliği raporu olup işletmeler bazında ilçe hat amirlerinin ay içinde yaptıkları toplam faaliyetleri içermektedir. Diğeri, peron amirliği raporu olup, işletmeler bazındaki peron amirliklerinin, burada görev yapan amirlerin ve işletme yöneticilerin performansı ile ilgilidir.

Bu raporların verileri belirlenen formatla her ay İşletmelerden alınır. İşletmeden gelen bu veriler, rapor haline getirilip analiz edilerek, idaremizde değerlendirilir.

İLÇE HAT AMİRLİĞİ YILLIK ÖZET RAPORU

YILLAR	DENETİM SAYISI	GÜZERGAH DENETİMİ	ÖNERİ SAYISI
2011	204.992	30.387	10.501
2012	235.222	25.495	972
2013	212.320	30.951	544

Aylık durumumuzun incelenmesi için her ay rapor hazırlanıp işletme Şeflerimiz ve Bölge Müdürlerimizin bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. Böylece yapılan işin önemi daha çok anlaşılmakta olup, işletmeler kendi durumlarını ay bazında görebilmektedir. Ayrıca işletmelerle grup çalışması yapılarak eski formlar revize edilmiş, Entegre Yönetim Sistemi gereğince eksik olan formlar sisteme eklenmiş olup yapılan işin amacı daha çok anlaşılmıştır. Birlikte yapılan toplantılarla çalışmanın verimliliği artmıştır.

Amir performans değerlendirmesi ile İETT'nin görünen yüzü olan sahalarımızdan gelen görüş ve öneriler bize ışık tutmuş ve daha iyi hizmet vermemizi sağlamıştır.

FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

İDAREMİZ GARAJLARINDAKİ ASBESTLİ ÇATILARIN DEĞİŞTİRİLMESİ

Toplamda 57.241 m² asbestli çatı kaplama malzemesi sökülüp ve bertarafa gönderilmiştir. Sökülen çatılar ve cepheler poliüretan dolgu, boyalı galvaniz sac sandviç panellerle kaplanmıştır. Ayrıca çatılarımıza belirli

aralıklarla aydınlatma için şeffaf paneller ve duman tahliyesi için de duman tahliye pencereleri montajı da yapılmıştır. Yine bu iş kapsamında çatılarımıza erişim için her hangara merdiven montajı yapılmış ve çatı mahyalarına da güvenlik için çelik halatlar gerilmiştir.

EDİRNEKAPI METROBÜS PARK ALANI REVİZYON HANGARI YAPIMI

İdaremiz Edirnekapi Garajında, yeni otobüslerin bakım onarımlarının yapılmaya başlanması ile birlikte mevcut kanalların ve bakım hangarlarının boyutlarının yetersiz kaldığı, olumsuz hava koşullarında araçlara dışarıda müdahale edilmek zorunda kalındığı tespit edilerek, yeni bir bakım hangarı yapılmıştır.

BEYLİKDÜZÜ METROBÜS PARK ALANINA REVİZYON HANGARI YAPILMASI

Kurumumuzca işletilmekte olan Metrobüs hattına 4. Etap Avcılar-Beylikdüzü güzergâhının katılımıyla, hat uzunluğunun 52 km'ye çıkması sonucu artan yolcu talebini karşılamak ve oluşan ölü km'yi azaltmak amacıyla Beylikdüzü son duraktaki park alanına içerisinde idari kısımların da yer aldığı

bakım-onarım-ikmal hangarının yapımı devam etmektedir.

YUNUS GARAJI İDARİ BİNA YAPIMI

Yunus Garajımızda mevcut olan idari binanın, artan ihtiyacı karşılamada yetersiz ve aşırı deforme olduğu, ısıtma sisteminin bulunmadığı tespit edilmiş ve yeni bir idari bina yapılmıştır.

GARAJ HANGARLARININ KANAL İÇİ VE KENAR ZEMİNLERİNİN YENİLENMESİ

Hasanpaşa, Ayazağa, Topkapı ve Kâğıthane garajlarında zemin betonu, kanal fayansları ve merdivenleri yenilenmiştir. Hasanpaşa, Ayazağa ve Kâğıthane yemekhanelerinde tadilatlar yapılmıştır. Bunlar dışında da çalışma esnasında garajlardan gelen talepler doğrultusunda bir takım tadilat ve yenileme çalışmaları yapılmıştır.

SANCAKTEPE PARK GARAJI YAPILMASI

İş kapsamında; yaklaşık 400 m betonarme perde duvar ve üzerine panel 1,5 m yüksekliğinde tel çit, 8 adet aydınlatma direği, 110 m² prefabrik idari bina, kollu bariyer ve demir kapı imalatı yapılarak Sancaktepe Park Garajı yapımı tamamlanmıştır.

TÜNEL CER ATÖLYESİ VRF KLİMA SİSTEMLERİ

Tünel CER binasının herhangi bir iklimlendirme sistemi bulunmadığından, mahallerin ısıtılması ve soğutulması yapılarak

iklimlendirilmesi ihtiyacını karşılamak adına merkezi VRF klima sisteminin kurulması uygun görülmüştür.

Isıtma, soğutma ihtiyacını en uygun enerji sarfiyatıyla karşılamaya yanı sıra mekânın dokusunu bozmayan dekoratif iç ünitelerin seçilmesine dikkat edilmiştir.

PREFABRİK BİNA, KABİN VE KONTEYNER

Yeni oluşturulan hatlarda çalışan şoför ve diğer personelin ihtiyaçlarının karşılanması nedeniyle kabin ve konteyner alımı yapılarak gerekli yerlere yerleştirilmiştir.

İDAREMİZE AİT MUHTELİF BİNALARIN BAKIM, ONARIM VE YAPIM İŞLERİ

İdaremise ait binaların ve tesislerin bakım onarım işi kapsamında zemin, duvar, pencere, kapı ve elektrik kablo kanallarının düzelmesi ve aydınlatmaların yenilenmesi işleri yaptırılmıştır.

İdari binalarımızda ihtiyaç duyulan yerlere toplantı odaları yapılmıştır.

Sağlık işleri müdürlüğümüz tamamen yenilenerek modern ve hijyen açısından uygun hale getirilmiştir.

Genel Müdürlük ofisleri, ıslak hacimleri ve sosyal donatı alanlarının yenilenmiş olup daha ergonomik, fonksiyonel ve sağlıklı mekânlar yaratılması amaçlanmıştır.

Akyolbil komuta kontrol merkezinde yapılan düzenleme ile eski kafeterya bölümü ofis olarak, bina yan cephesindeki boşlukta kafeterya olarak düzenlenmiştir.

Tarihi Metrohan genel müdürlük bina-

mızın koridor, duvar ve kapıları ile merdiven sahanlığının tarihi dokuya uygun olarak boyanması gerçekleştirilmiştir.

TOPKAPI BAKIM VE REVİZYON HANGARINA RADYANT SİSTEMİNİN KURULMASI VE DOĞALGAZ HATTI ÇEKİLMESİ

Topkapı Garajı revizyon ve bakım hangarları 1982 den 2000 li yıllara kadar sıcak hava cihazlarıyla ısıtılıyorken bu cihazların ekonomik ömürlerini tamamlayanlar zamanla hangarlardan sökülmüş ve yerine yeni cihazların montajı yapılmamıştır. Yapılan talepleri inceleme sonucu söz konusu Topkapı Garajımızdaki hangarlara daha etkin ve verimli ısıtma sağlayabilen, böylelikle özellikle kış aylarında hangar içerisinde çalışan personelin verimini arttıracak radyant ısıtma sistemi kurulmuştur.

EDİRNEKAPI GARAJI METROBÜS KOMUTA KONTROL MERKEZİ DÜZENLENMESİ

Metrobüs müdürlüğünün talebi doğrultusunda Metrobüs hatlarında hizmetin daha sağlıklı yürütülebilmesi için ikinci Metrobüs İzleme merkezi yapılmıştır.

İDAREMİZE AİT MUHTELİF GARAJLARDA DIŞ CEPHE BOYASININ YAPTIRILMASI

Garajlarımızdaki dış cepheler, gerekli tesisat düzenlemeleri yapılarak boyanmıştır.

İDAREMİZ KÂĞITHANE GARAJI ÇEVRE DUVARLARINDA PANEL ÇİT VE JİLETLİ TEL YAPTIRILMASI

Kâğıthane garajımızın çevre tel çitleri eski ve deforme olmasından dolayı güvenliğin sağlanması amacı ile panel çit ve tel çit uygulaması yapılmıştır.

HIZLI PVC KAPI VE KOLLU BARIYER ALIMI

Garajların giriş-çıkışlarındaki sürgülü demir kapılar trafik yoğunluğu, zaman ve yakıt kaybına sebep oluşturması nedeniyle geçişlerin güvenli ve hızlı yapılması amacıyla otomatik kollu bariyer uygulaması yapılmıştır.

İKİTELLİ GARAJI MOTOR YENİLEME ŞEFLİĞİ OFİS DÜZENLENMESİ İŞİ

Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı'nın talebi doğrultusunda İkitelli Garajı Motor Yenileme Şefliği Binasına ilgili Başkanlığın taşınabilmesi için ve görevli personelin ihtiyacını karşılayacak en uygun ortamı sağlayacak nitelik ve büyüklükte ofis düzenlenmesi gerekmektedir. Mekânın büro olarak çalışma ortamına uygun olmadığından mekânın iyileştirilmesine karar verilmiştir.

İKİTELLİ MERKEZ DEPO ARŞİV VE ELEKTRONİK KART DEPO BÖLÜMÜ HAVALANDIRMA VE YANGIN SÖN. SİSTEMİ KURULUMU

İkitelli Garajı Kurum Arşivinde ve elektronik kartların depolandığı mahallerde inceleme yapılmış ve herhangi bir yangın söndürme sistemi

bulunmadığı belirlenmiştir. Arşiv bölümünde bulunan havalandırma sisteminin de yetersiz biçimde havalandırma yaptığı; ısıtma, soğutma ve nem alma işlemlerini yapmadığı görülmüştür. Ancak mevcut ortamın TSE 13212 standartları gereği iklimlendirilmesinin ve ortama uygun bir söndürme sistemi yapılması gerektiği tespit edilmiş ve havalandırma, yangın söndürme sistemleri yapılmıştır.

İDAREMİZ TÜNEL ARAÇLARI LAMİNE SÜRÜCÜ KABİNLERİNİN CAM OLARAK DEĞİŞTİRİLMESİ HİZMETİ

Tarihi tünelimizi yerli ve yabancı misafirlerimize yolculuk esnasında daha iyi tanıtarak müşteri memnuniyeti oluşturma amacıyla Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı Raylı Ulaşım Yapım ve İşletme Müdürlüğümüzce kapalı olan sürücü kabinleri lamine cama dönüştürülmüştür.

TERMOSTATİK VANA VE YALITIM CEKETİ UYGULAMASI

Enerji verimliliği kapsamında idaremiz bünyesinde bulunan tüm radyatörlere "Termostatik vana takılması" ve "Isı merkezlerindeki kolektörlere ait vana gruplarına ceket uygulaması" işlemleri yapılmıştır.

İKİTELLİ GARAJI ULAŞIM AKADEMİSİ RUH SAĞLIĞI MERKEZİ YAPIMI

Ulaşım Akademisi Ruh Sağlığı Merkezi yapım çalışmaları kısa sürede tamamlanarak bu birimde görev yapacak personelimizin hizmetine

verilmiştir. Yapılan işler özetle; 7 adet doktor ve psikolog odası, 1 adet toplantı odası, 1 adet test odası, 5 adet Psikoteknik ofisi, danışma ve bekleme salonudur.

ARNAVUTKÖY MİLLİ EMLAK GARAJ ALANI TAHSİSİ

Hazineye ait yaklaşık 35 dönümlük imar planlarında teknik alt yapı alanı (İ.E.T.T Garaj alanı) olarak gösterilen parsellerin milli emlaktan tahsisi talep edilmiş, talep uygun görülerek garaj yapılmak üzere 2 yıllık ön tahsisi idaremize yapılmıştır. Kesin tahsis çalışmaları devam etmektedir.

BAHÇEŞEHİR PERON-PARK ALANI TAHSİSİ

Başakşehir belediyesince peron ve park alanı yapılmak üzere idaremize 10 yıllığına tahsis işlemi yapılmış ve tahsis işlemi tapuya tescil ettirilmiştir.

İETT EMINÖNÜ, BEŞİKTAŞ, BAKIRKÖY, ÜSKÜDAR PERON ALANLARININ DÜZENLENMESİ VE İŞLETME BİNALARININ CEPHELERİNİN PROJELENDİRİLMESİ;

Peron alanlarının erişilebilirlik kapsamında engellilerin de kullanımına uygun olacak şekilde düzenlenmesi, mevcut araç ve yolcu kargaşasının düzeltilmesi ve kentin dokusuna aykırı bir görünüm sergileyen işletme binalarının kent içindeki konumları itibarı ile kent silüetine etkisi ve yerli yabancı turistlerin gezi alanının içinde yer alacağı göz önünde bulundurularak mimari bir görünüm sağlayacak şekilde planlanması gerekmektedir.

Bu doğrultuda yapılan çalışmalar neticesinde peron alanlarımız ve işletme binalarımızın cephe tasarımları projelendirilmiştir.

ARAÇ DONANIMLARININ UZAKTAN YÖNETİMİ

Şehir içi toplu taşıma hizmetinin yerine getirilmesi esnasında araçlara uzaktan erişilip araç içi kamera görüntülerinin izlenmesi, uzaktan tabela güncellemelerinin yapılması ve yazılım kodları aracılığıyla araç içi parametrelerin (yol, yakıt, vb.) takibi yapılmaktadır. Kullanılan sistem 3G ile uyumlu olduğundan yolcular aynı zamanda internet hizmetinden faydalanabileceklerdir.

Müşteri memnuniyetini arttırmak için yolcularımıza araç filomuzda seyir halindeyken cep telefonu, tablet gibi wireless özelliği olan cihazlarında kullanmak üzere ücretsiz internet hizmeti sunmaktayız.

Araçlarda internet hizmeti aşağıdaki yöntemle gerçekleştirilebilmektedir;

- GSM Operatörü tarafından doğru-
dan 3G internet erişimi sağlanabilir. Her bir araç içerisine konulacak bir veya birden fazla (körüklü araçlarda birden fazla) 3G modem ile yapılacak internet bağlantı yöntemidir. Ancak aynı anda internet hizmetinden yararlanacak yolcu sayısı operatöre göre değişiklik göstermektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmalarda, kurumumuz bünyesindeki 100 adet araçta, yolcularımıza internet hizmeti verilmektedir. Bu hizmet otobüs filomuzun genelinde yaygınlaştırılacaktır.

HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

FAKS SERVER KURULUMU

İdaremizde, Faks Server sistemi kurularak test çalışmaları da tamamlanmış ve kullanılmaya başlanmıştır.

Faks Server Sistemi ile sağlanan faydalar;

- Faks Server gelen ve giden faksların elektronik ortamda olmasını sağlar.
- Faks Server'ın yaptığı iş; ağ ortamında gelen faksların bir faks sunucusuna gelmesini ve bu faks sunucusunda toplanan tüm faksların ilgili kişiye elektronik ortamda gönderilmesini sağlamaktır.
- Faks Server özellikle bir ağ yapısında çalışan müşteriler için tasarlandığından birden fazla bilgisayara ve sunucuya kurulabilir. Gelen fakslar bir "gelenler" kutusuna düşer. Daha sonra kime gönderilmesi gerekiyorsa o kişiye gönderilir.

Faks Server'ın Avantajları Fakslar Elektronik Ortamda:

Faks Server ile gelen ve giden tüm fakslar elektronik ortama taşınıyor. Bu sayede kâğıtsız ortam sağlanır ve gelen faksların kaybolması önlenir.

Faks Üzerinde Değişiklik: Gelen ve giden faksları çıktı almadan üzerinde değişiklik yapılabilir.(kaşe, imza, yazı vs.)

Otomatik Faks: Gönderilmek istenilen fakslar tarih ve zaman belirtilerek

istenilen tarih ve zamanda otomatik olarak gönderilir.

Kâğıt, Kartuş, Toner Tasarrufu

Sağlaması: Gelen fakslar elektronik ortamda gelmesinden dolayı gerekmedikçe kâğıt çıktısı alınmaz ve bu sayede büyük miktarda kâğıt tasarrufu sağlanır. Böylece kartuş ve toner tasarrufu da sağlanmış olunur.

Birden Çok Alıcının Desteklenmesi:

Aynı anda yüzlerce kişiye faks gönderip faks alınabilir. Böylece klasik faks makinelerine göre faks gönderme alma işi çok daha hızlı yapılır.

Kesintisiz Çalışır:

Kesintisiz olarak çalışır ve böylece çalışma saatleri dışında da faks alımı ve gönderimi devam eder.

İlgili Kişilere Dağıtım: Gelen faksı dijital hatlarda numaraya göre, analog hatlarda telefon rehberindeki kayıtlara göre ilgili kişi ya da kişilere gerek e-mail gerekse kendi ara yüzü ile ulaştırır.

E-mail Gönderme: Gelen ve giden fakslar kullanıcılara otomatik olarak e-mail ile gönderilebilir.

Her Yerden Erişim: TCP-IP bağlantı imkanı sunduğu için başka bir ofisten, evden, cep telefonundan kısacası internete bağlanılan her yerden fakslar görülebilir veya gönderilebilir.

Yazıcı Olarak Yükleyebilme:

Kullanıcı makinelerine yazıcı olarak

yüklendiğinden yazdır komutunun çalıştığı tüm dosyalar faks çekilebilir. MS Word, Excel, Outlook, Wordpad, Notepad ve her türlü Windows uyumlu muhasebe programları dosyaları vb.

Antetli Sayfalar: Kurumun kullandığı antetli kağıtlar sisteme eklenip, kullanıcılar faks gönderirken gerek manuel gerekse otomatik olarak fakslara antetli uygulaması ve kapak dizaynı yapılabilir.

Yetki Denetimi: Tanımlanan kullanıcılara istenilen yetki verilebilir. Kimlerin faksları görüp görememesi, aynı departmandaki kişilerin sadece birbirlerinin fakslarını görebilmeleri gibi yetkiler verilebilir, faks grupları oluşturulabilir.

Ekonomik Faks: LCR özelliği ile ekonomik günleri belirterek faks gönderme imkanı sağlar.

LCR özelliği: Aranılan bir telefon numarasının en ucuz bir operatör üzerinden aranması özelliğidir. Örneğin bir cep telefonu bağlı bulunduğu operatör üzerinden aranırsa en ucuz biçimde aranır. LCR programı aranan numaraları analiz eder ve en ucuz şekilde arayacağı hattı bulur.

İşletim Sistemi Uyumluluğu: Microsoft ürünleri ile birbirleriyle uyum içerisinde çalışır. Windows 95, Windows 98, Windows XP, Vista, Windows 2000 veya Windows 2003 Server üzerinde çalışabilmektedir.

Türkçe Karakter Desteği: Kullanılan her hangi bir IRP yazılımından veya ofis

programlarından gönderilen fakslar da hiç bir şekilde Türkçe karakter sorunu yaşanmamaktadır.

Muhasebe Programları: Muhasebe programları ile beraber çalışabilir. Böylece muhasebe programına ait çıktısı alınabilen tüm belgeler ve dokümanlar istenilen anda her hangi ek bir şeye ihtiyaç olmadan faks çekilebilir.

Arşivleme: Gelişmiş arşivleme imkanı ile geçmişe ait fakslar kısa süre içinde bulunabilir.

Telefon Rehberi: Tanımlanan firmalara, şirketlere, kişilere ait faks numaraları bir telefon rehberi kaydı ile tutulur ve istenilen zamanda her defasında faks numarası yazılmadan direk olarak telefon rehberinden faks gönderilebilir.

Dosya Sistemi: Dosya sistemi ile, belirtilen her hangi bir klasörden sistem otomatik olarak (pdf, txt) uzantılı dosyaları faks olarak gönderir.

Modem Desteği: Bilenen tüm faks modemleri destekler. Sınırsız hat bağlanabilir.

DECT SİSTEM KURULUMU

Sabit telefonların mobil olarak kullanılabilmesi, böylece iletişim kayıplarının en aza indirilmesi ve verimin artırılabilmesi amacıyla dect telefonlara ihtiyaç duyulur. Sürekli hareket halinde olan

çalışanların olduğu garajlarda Dect sistemi çalışanlara büyük avantaj sağlamaktadır. Ancak herhangi bir ofis çalışması için bile, telefonunu alıp toplantıya gitmek, masasına bağımlı kalmadan tüm çağrılarına cevap verebilmek talep edilen bir kolaylıktır. Bu doğrultuda hizmet binalarında dect sistem kurulumu tamamlanmıştır.

DİJİTAL ARŞİV

Doküman, Süreç, İçerik ve Arşiv Yönetim Sisteminin bütün süreçleri ile birlikte kurularak elektronik ortamda belge oluşturma, elektronik imza ile yönetme alt yapısının sağlanmasıdır.

Bu kapsamda yapılanlar:

- Bilimsel Çalışmalar kapsamında Evrak Envanteri 'nin çıkarılması, idarenin tüm birimlerinde Saklama Planı, Standart Dosya Planı ve Arşiv Ayıklama/İmha Yönergeleri'nin hazırlanması,
- 50.000 adet dosya/klasörün tasnif ve ayıklama yapılmak kaydıyla fiziksel olarak düzenlenmesi,
- 30.000 adet dosya / klasörün yenilenmesi,
- 5.000.000 adet sayfanın nitelendirilmesi (dizi pusulasının oluşturulması),
- 5.000.000 adet sayfanın taranarak bilgisayar ortamına aktarılması (A3, A4, A5, B4 ebatları için),
- 20.000 adet pafta ve projenin taranarak bilgisayar ortamına aktarılması (A0, A1, A2 ebatları için),
- 450.000 adet dosya/klasörün etiketlenmesi,

- 450.000 adet dosya/klasörün kutulanması ve raflara yerleştirilmesi,
- 400.000 adet dosya/klasörün etiketlenmesi,
- Doküman, Arşiv ve İçerik Yönetim Sisteminin kurulması, kurum genelindeki bütün iş süreçlerinin çıkarılması, evrak takip sisteminin yapılması, oluşturulan elektronik arşivin sisteme yüklenerek kullanıcıların hizmetine açılması,
- Sistemin çalışması ve yürütülmesi için gerekli olan donanımın temin edilmesi,
- 500 m² arşiv alanının raflarının temin edilmesi ve 2 katlı olarak kurulması,
- Kurum genelindeki bütün iş süreçleri çıkarılmış, kullanıcıların hizmetine açılmış Doküman, Arşiv ve İçerik Yönetim Sisteminin çalışması ve yürütülmesi için Kurum içerisindeki bütün kullanıcılara bire bir Doküman Yönetim Sistemi eğitimleri verilmiştir.
- 7.000 adet Tarihi Belgenin (en eskisi 1871 tarihli) restorasyonu, tasnifi, nitelenmesi, transkripsiyonu, indekslenmesi yapılmış, taranarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Doküman Yönetim Sistemine ait arşiv yönetim sisteminde bulunan Bilgisayar ortamına aktarılmış bu Tarihi Belgelerin kâğıt ortamındaki halleri Metrohan binası 3. 4. ve 5. Katlarda bulunan Tarihi Arşivde saklı durmaktadır.
- Kurum Arşivinin 1 (bir) yıl süre

ile işletilmesi kapsamında Birimlere ait Arşiv odaları gezilmiş, Standart arşiv mekânı kriterlerine uygunluğu izlenmiş ve gerekli tedbirler alınmıştır. Bu izleme sonuçlarında ortaya çıkan puanlama aşağıdaki tablodadır.

- Kurum Arşivinin 1 (bir) yıl süre ile işletilmesi kapsamında Birimlere ait Arşivlerde bulunan dosya/klasörler Birimlerin Arşiv Yönetim Sistemindeki alanlara indeks bilgileri girilerek Kurum arşivindeki kendilerine ait raflara kutulanıp yerleştirilmiştir. Ayrıca imhalık olarak kabul edilen dosya/klasörler ayıklanıp mart ayındaki imha döneminde imha edilmek üzere kurum arşivinde tutuluyor.
- İETT İktelli Garajında bulunan Kurum Arşivinde, birimlerdeki kullanıcıların istekleri doğrultusunda ödünç/İade hizmeti verilmektedir.

SERVİS YÖNETİMİ YAZILIMI

Kurumumuzun sahip olduğu ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sisteminin gerekliliklerini karşılamak, standart belgesinin sürdürülebilirliği sağlamak ve bilgi teknolojileri servis kalitesini etkin, raporlanabilir bir hale getirilmek amacıyla Servis Yönetimi Yazılımı alımına ihtiyaç duyulmuştur. Bu ihtiyacı karşılamak için Servis Yönetimi yazılımının lisanslarının temini 2013 yılı Haziran ayında gerçekleşmiştir. Alınan bu yazılım bilgi teknolojileri hizmetlerinin ihtiyaç duyduğu yardım masası ve envanter yönetimi fonksiyonlarını da karşılamaktadır.

Yazılımın faaliyete geçmesi ile kurumun eskiden kullandığı Talep Takip Sistemi kullanımdan kaldırılmıştır. Olay/Problem/Servis takibi daha etkin takip edilebilir hale gelmiş ve Yönetim Sistemlerinin istediği raporlar kolayca elde edilebilir hale gelmiştir.

YENİ BİLGİLENDİRME EKRANI KURULUMU ÇALIŞMALARI

İstanbul genelinde İETT Genel Müdürlüğü denetiminde devam eden karayolu toplu taşıma hizmetlerinin daha modern ve kullanıcı dostu bir şekilde sürdürülebilmesi amacıyla, otobüslerin duraklara geliş saatlerini gösteren “Akıllı Duraklar” ile ilgili yeni tasarım çalışmaları başlatılmıştır. Teknik ömrünü tamamlamış, günümüz koşullarına ayak uyduramayan ve özellikle güneş ışığının yoğun olduğu gündüz saatlerinde okunabilirliği oldukça azalan akıllı duraklar ve yolcu bilgilendirme ekranlarıyla ilgili yeni tasarımlar gerçekleştirilerek, İstanbul’un kent estetiğine yakışır, şık ve modern görünümlü tasarımların İstanbul’a kazandırılması sağlanmıştır. Gerçekleştirilen yeni tasarımların günümüz teknolojisine uygun, kullanılacak durak alanına göre boyutlandırılabilen, yolculara gerek okunabilirlik gerekse erişim olarak en iyi imkânı sağlayan tasarımlar olmasına dikkat edilmiştir.

ŞARJ ÜNİTESİ

Yolcularımız, bu uygulama ile cep telefonu, tablet gibi mobil cihazlarını otobüs içinde şarj ederek hem yolculuk etmiş hem de zamandan tasarruf

ARŞİV MEKANI İZLEME SONUÇLARI

[illegible]

sağlamış olacaktırlar. Bu sayede kurumumuz yenilikçi bir uygulamaya öncülük etmiştir.

Böylece;

- Günlük hayatın zorunlu bir ihtiyacı olan cep telefonları ve diğer akıllı cihazların yolculuk süresi içinde olası enerji ihtiyacının karşılanması,
- Yolcu konforunun artması,
- İnnovatif çözüm,
- İdareimiz için yenilikçi imaj gibi faydalar sağlamıştır.

Bu kapsamda yapılan çalışmalarda, kurumumuz bünyesindeki 100 adet araçta, şarj ünitesi sistemi kurulmuştur. Bu uygulama 2014 yılında tüm otobüslerde faaliyete geçecektir.

OTOBÜS İÇİ YOLCU SAYIMI SİSTEMİNİN KURULMASI

İETT bünyesinde etkin hat planlama çalışmalarına destek olmak, anlık yolcu yoğunluklarına ilişkin kesin doğrulukta veriler üreterek dinamik filo yönetimi sağlayabilmek amacıyla araç içi yolcu sayım sistemlerine ilişkin pilot uygulama çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Her bir durakta araçtan inen ve araca binen yolcu sayılarını dinamik olarak merkeze ileten farklı teknolojik çözümler araç üzerine konuşlandırılarak fiili saha çalışmaları neticesinde en yüksek doğruluk oranlarının elde edildiği sistemler tespit edilmiştir. Yapılan demo çalışmaları neticesinde üretilen yolcu sayım verisi ile hat, durak ve saatlere göre yolcu yoğunlukları tespit edilerek optimum planlamaların yapılabilmesinin mümkün olduğu ve

tespit edilen yoğun saatlerde ilave seferler düzenlenerek hizmet kalitesinin artırılabilceği tespit edilmiştir.

SİM DATA HATTI YÖNETİMİ

İETT Genel Müdürlüğü bünyesinde gerek filo bünyesindeki araçlarımızda, gerekse akıllı duraklarda veri alış verişinin gerçekleşmesi amacıyla 7550 adet sim kart kullanılmıştır. Arıza veya bakım nedeniyle yer değiştiren mobil PC ve sim data hatlarının etkin yönetimi ve mevcut sim kartların hepsinin aktif olarak kullanılıp kullanılmadığının kontrolü amacıyla bir yazılım tasarlanmıştır. Güncel olarak sim kartların takibinin yapılması, sim kartın hangi araçta/hangi akıllı durakta kullanıldığının tespiti, 7.550 hattın yönetiminin kolaylıkla sağlanması, IP eşleşmelerinin kontrolü ve iptal edilecek sim kartların iptalini belirleme ihtiyacı açığa çıkmıştır. Bu sebeple sim kart IP eşleşme listeleri oluşturulmuş, sim kartların açılma tarihleri, aktif olma durumlarına dair veriler düzenlenmiştir. Bu çalışma neticesinde 503 adet sim karttan sinyal alınmadığı tespit edilmiş ve bu kartların iptali gerçekleştirilerek, yerlerine aynı hat numarasına ait farklı sim kart talebinde bulunulmuştur. Bu sayede ilave ihale ve alıma gerek kalmadan kaynak verimliliği sağlanmıştır.

MOBİETT UYGULAMASI

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü etkin yolcu bilgilendirmeyi sağlayarak yolcu memnuniyetini artırmak amacı ile 2009 yılından itibaren 750 adet akıllı durağı sahaya yerleştirip dinamik

yolcu bilgilendirme sisteminin ilk ayağını tamamlamıştır.

Günümüzdeki teknolojik gelişmeler yolcu bilgilendirmenin yapılabileceği farklı mecralar ortaya çıkarmıştır. Bu mecralardan en yaygın olanı mobil cihazların ve internetin kullanımının artması sonucunda ortaya çıkan kurumsal mobil uygulamalardır. Bu mecraı etkin kullanmak için İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün 2013 yılı Ağustos ayında hizmete sunduğu mobil uygulama (MOBİETT Akıllı Durak) 370 bin üzerinde kişi tarafından indirilmiştir. Yolcu talepleri doğrultusunda ve görülen eksikliklerin iyileştirilmesiyle geliştirilen uygulama gerekli testlerin tamamlanmasıyla IOS ve Android işletim sistemli telefonlar için ürün haline dönüşmüştür.

Yöntem ve İçerik: İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin ortaya koyduğu Akıllı Toplu Ulaşım Konsepti dahilinde geliştirilen uygulama sayesinde İstanbul genelinde bulunan 11 bin durağın tamamı akıllı durağa dönüştürülerek, 6.000'e yakın otobüsün konum ve durağa varış süreleri bilgileri gerçek zamanlı olarak kullanıcılara verilmektedir. Bu bilgilere ek olarak, harita üzerinde kendi konumu ve otobüs duraklarının konumlarını da görebilen kullanıcılar, istedikleri durağa ait: "O duraktan hangi hatlar geçiyor", "Otobüsün planlanan hareket saati nedir?" gibi bilgilere ve hatlara ait güzergah bilgilerine de kolayca ulaşabilmektedir. Uygulama sayesinde kullanıcılar durağa gitmeden planlama yapabilmektedir.

Müşterilerin tüm öneri, talep ve şikayetlerinin yönetildiği, kullanıcıların İETT ile daha kolay iletişime geçmesini sağlayan Beyaz masa özelliğiyle de interaktif tarafı bulunan uygulama yolcularla anlık iletişim imkanı da vermektedir.

EDİRNEKAPI METROBÜS İZLEME MERKEZİ VIDEO WALL KURULMASI

Metrobüs güzergah ve istasyonlarını uzaktan izlemek ve yönetmek amacıyla İETT Edirnekapi Garajında Metrobüs İzleme ve Kontrol Merkezi kurulmuştur. Bu merkezin ihtiyaç duyduğu Video Wall sistemi satın alınarak Metrobüs İzleme Merkezine kurulumu yapılmış ve kullanıma geçirilmiştir. Bu yapı sayesinde artık Metrobüs hattında tüm istasyon ve Metrobüsün güzergâhı her an uzaktan izlenir ve acil durumlarda müdahale edilebilir hale gelmiştir.

TOPLU ULAŞIM PLANLAMA OPTİMİZASYON YAZILIMI

Hat optimizasyon çalışmalarında kullanılmak üzere Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı için simülasyon yazılımı yapılmıştır. Yazılım, kent içi toplu ulaşım sistemlerinin planlanması ve optimizasyonu çalışmalarında kullanılmaktadır.

Yazılım ile İstanbul'un tüm ulaşım ağı çizilerek, özel araç, toplu ulaşım aracı ve yayaların yolculuk davranışları modellenabilmektedir. Programla yapılacak çalışmalar ile hatlarımızın planlama çalışmalarının etkinliğini artıracak bir altyapıya sahiptir.

TOPLU ULAŞIMDA HAT OPTİMİZASYONU

Bu çalışma kapsamında; ulaşım optimizasyonunun amacı, toplu ulaşım optimizasyonun genel özellikleri, optimizasyon çalışmaları sırasında kullanılan bilgisayar programlarına ve dünyadaki optimizasyon çalışmalarına değinilmiş, İstanbul'da yeni ulaştırma sistemlerini de içeren kent içi toplu ulaşımına yönelik çözüm önerileri kapsamında Kurumumuzca İstanbul'da yapılan hat optimizasyon uygulama projelerinden de bahsedilmiştir.

AMAÇ 6

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ SEMPOZYUM VE PANEL DÜZENLEMEK

İETT'nin koordinatörlüğünde düzenlenen Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamında VI. Toplu Ulaşım Sempozyumu ve Fuarı 25-26 Aralık 2013 tarihlerinde İstanbul Kongre Merkezi'nde yapılmıştır. Açılış töreninin 25 Aralık 2013 Çarşamba günü gerçekleştirildiği organizasyon boyunca birbirine

paralel salonlarda toplu ulaşım konulu panel ve sempozyumların yanı sıra sergiler ve geçmişten günümüze İETT çalışanlarının kıyafetlerinden (vatman, biletçi, şoför) örneklerin sergilendiği bir de defile yapılmıştır. Ayrıca İETT Korosu Türk Sanat Musikisi 'nin en seçkin örneklerini seslendirmiştir.

Bu yıl organizasyonun ana temasını ulaşım da hareketlilik, yönetim, bakım onarım, üretim oluşturmuştur. Transist 2013 sempozyumunda 25 adet bildiri sunulmuştur. Bu bildiriler alanında uzman olan akademisyenler, kamu otoriteleri ve üreticiler tarafından katılımcılara doğrudan aktarılmış,

katılımcıların soruları büyük bir titizlikle tek tek cevaplanmıştır. Sempozyumda üreticilerin, otoritelerin ve akademisyenlerin katıldıkları bir Çalıştay düzenlenmiş ve aktörler arası bilgi aktarımı gerçekleştirilmiştir. Sempozyuma yerli ve yabancı birçok kişi katılmıştır.

ÖZEL HALK OTOBÜSLERİNİN HİZMET KALİTESİNİN YÜKSELTİLMESİ ÇALIŞTAYI

İETT'nin yönetiminde çalışan Özel Halk Otobüslerinin hizmet kalitesinin yükseltilmesi için 4 Eylül 2013 tarihinde İstanbul'da çalıştay düzenlendi. Çalıştay'da İETT'nin yeni araç alım modelinin Özel Halk Otobüslerine uygulanabilirliği için çalışmalar yapıldı. Böylece ÖHO ların hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmiştir.

TÜRK MOTOR PLATFORM

Motor ve güç aktarma organlarının tasarımı ve üretiminin yerli imkânlarla gerçekleştirilmesi amacıyla İETT öncülüğünde Türk Motor Platformu kurulmuştur. Ana üreticiler (BMC, Güleriyüz, Karsan, Otokar, Temsa ve Tezeller) ve Yıldız Teknik Üniversitesi'nin katılımı ile 29.11.2012 tarihinde TMP İyi Niyet Bildirgesi imzalanmıştır. İETT, Türkiye'nin 2023 vizyonuna hazırlık yapan paydaşları ile birlikte bu vizyona katkı sunmak ve yerli sanayinin gelişmesi için tüm güçlerini, birikimlerini ve enerjilerini birleştirmiştir.

TMP çalışmaları kapsamında 2013 yılı içerisinde Ortak Akıl Çalıştayı, Karar konferansı ve Odak Grup Çalıştayı gerçekleştirilmiştir.

TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

IBBG (INTERNATIONAL BUS BENCHMARKING GROUP) ÜYELİĞİ

Kurumun bu topluluğa üye olmasında amaç dünyada önde gelen toplu taşıma kurumlarının hangi çalışmaları yaptığı ve bizim ne durumda olduğumuzun anlaşılması eksik kalan yönlerimizin ve fırsatların görülmesini sağlamaktır.

İETT’de IBBG üyeliği için faaliyetler 2012’de başlamıştır. Görüşmeler ve karşılıklı müzakereler neticesinde Nisan 2013’te topluluğa üye olmuştur. 2013 yılının Haziran ayında Singapur’da grubun üyelerinin katıldığı toplantıya katılımında bulunulmuştur. Bir sonraki toplantı ise Aralık ayında Brüksel’de gerçekleştirilmiştir. Bu rutin toplantılar her altı ayda bir tekrarlanmaktadır.

BENCHMARKING

Seul kentinde 2004 yılında gerçekleştirilen tüm otobüs hatlarının reorganizasyonuna ilişkin süreçler ve yapılanmalarla ilgili bilgi edinmek amacıyla Benchmarking çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda İstanbul’da uygulanabilecek olan iyileştirme çalışmaları analiz edilmiştir.

KURUMSAL TEMALİ YAYINLARIN DOKÜMANTASYONU

İETT’nin ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek misyonunu yerine getirebilmek adına Kurum bünyesinde faaliyet gösterilen konularda temalı yayınlar ortaya

koymak ve böylelikle Kurumsal hafıza oluşturmak adına Kurumsal temalı yayınlar dokümente edilmiştir.

İETT BRT SİSTEMİ KURULUMU VE İŞLETİLMESİ

Üç bölümden oluşan raporda birinci bölümünde metrobüsün işletim bilgilerine yer verilmiş ve yolculuk analizi yapılmıştır. İkinci bölümde metrobüs sistemi işletim modelleri incelenmiştir ve yıllara göre uygulanan işletim modelleri anlatılmaya çalışılmıştır. Üçüncü ve son bölümde ise kent içi otobüs istasyon yerlerinin belirlenmesi, otobüs sefer sıklıklarının belirlenmesi, verimli metrobüs sistemi işletme konularını kapsayan literatür taramasına yer verilmiş, sistemin ayrıntılı incelenmesi sonucu elde edilen sistem bileşenleri sunulmuştur.

ULUSLARARASI BİLGİ PAYLAŞIMI

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

ULUSLARARASI BİLGİ PAYLAŞIMI

NO	TARİH	ÜLKE	ŞEHİR	AMAÇ
38	01.25.2013	SENEGAL	DAKAR	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
39	02.05.2013	PAKİSTAN	PENCAP	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
40	03.08.2013	DANİMARKA	AALBORG	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
41	03.27.2013	MALEZYA		TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
42	04.10.2013	HİNDİSTAN		TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
43	04.11.2013	MİSİR	KAHİRE	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
44	04.17.2013	SUDAN	SUDAN	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
45	04.22.2013	MİSİR	KAHİRE	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
46	05.06.2013	YUNANİSTAN	ATİNA	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
47	05.24.2013	IRAK	KERKÜK	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
48	05.29.2013	BANGLADEŞ	DAKKA	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
49	06.10.2013	MİSİR	KAHİRE	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
50	06.18.2013	İSVİÇRE	İSVİÇRE	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
51	07.16.2013	AZERBAYCAN	BAKÜ	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
52	08.05.2013	ÇİN	GUANGXI ZHUANG	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
53	08.16.2013	SUDAN	SUDAN	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
54	08.23.2013	RUSYA	MOSKOVA	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
55	08.26.2013	TATARİSTAN		TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
56	08.27.2013	HİNDİSTAN		TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
57	09.05.2013	ÇAD	ENCEMİNE	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
58	10.11.2013	İSVEÇ	GÖTEBORG	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
59	11.01.2013	GÜNEY AFRIKA	KWAZULU-NATAL	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
60	11.07.2013	SUDAN		TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ
61	11.19.2013	SARAYBOSNA	BOSNA HERSEK	TOPLU TAŞIMA SİSTEMİ VE METROBÜSÜN İNCELENMESİ

AMAÇ 7

KURUMSAL
İTİBARI ARTIRMAKKURUMSAL ALGIYI
GÜÇLENDİRMEKİSTANBUL TOPLU ULAŞIM
ARAÇLARIYLA NASIL GEZİLİR?

İstanbul'u gezmeye gelen ziyaretçiler için hazırlanan rehber kitapçıkta şehrin tarihi ve turistik mekânları yer almaktadır. Bu mekânlarla ilgili kısa bilgilere yer verilen rehberde Topkapı Sarayı, Çırağan Sarayı, Dolmabahçe Sarayı, Sultanahmet ve Süleymaniye Camileri'nin yanı sıra, 1453 Fetih Müzesi, Kariye Müzesi, Miniaturk,

Kız Kulesi, Eyüp Sultan, Emirgan Parkı, Beyoğlu, Moda ve Adalar anlatılıyor.

GAZETE KUPÜRLERİNİN
CİLTLENMESİ

Yıl içerisinde takibi yapılan ve yazılı medyada yer alan İETT ile ilgili haberler yılsonunda ciltlenerek arşivlenmektedir. İETT, Otobüs, Metrobüs, Tramvay, Tünel gibi başlıklarda taranan gazete kupürleri araştırmacılara kaynak oluşturmak üzere İETT Ulaşım Kütüphanesindeki yerini almıştır.

DÜNDEN BUGÜNE TOPLU
ULAŞIM KÜLTÜRÜ

Tarihi, İstanbul'un toplu ulaşım tarihiyle paralel şekilde ilerleyen İETT'nin toplu ulaşım kültürünün oluşumunda oynadığı etkin rol göz önünde bulundurularak hazırlanan kitap, akademisyenlerin kaleme aldığı makalelerden oluşmaktadır. Kitapta sekiz ana başlık altında toplanan makalelerde İETT'nin tarihiyle birlikte İstanbul'un toplu ulaşım tarihi ve gelişim evreleri ele alınmıştır. Türk edebiyatında kendisine geniş yer bulan ve karikatürlere konu olan tramvayların ayrıntılı şekilde işlendiği bölümlerin de yer aldığı kitabın başlıkları arasında İETT'nin tarihi, 1939 yılında millileşme ile birlikte başlayan yeni dönem, toplu ulaşımada adab-ı muaşeret, tramvayın edebiyat yolculuğu, Türk mizah basınında İETT yer almıştır. Günümüzün temel konularına da yer verilen kitapta ayrıca metrobüs, raylı sistemler ve erişilebilirlik de birer başlık olarak ele alınmıştır.

İETT ÇOCUK BÜLTENİ

Çocuklara toplu ulaşım araçlarını tanıtmak ve sevdirmek amacıyla hazırlanan bültende İstanbul'da hizmet veren otobüs, metrobüs, tramvay, tünel, metro, tren, vapur gibi araçlar resmediliyor. Bültenin arka kısmında çocuklar için bir de boyama sayfası yer alıyor.

NOSTALJİK TRAMVAY
BÜLTENİ

İstanbul'da toplu ulaşımın miladı sayılan ve ilk olarak 1871 yılında hizmete giren atlı tramvaylar ile elektrikli tramvayları anlatan bültende bu araçların tarihiyle birlikte anılar, hikâyeler, vardacılar, vatmanlar, biletçiler de yer alıyor.

TÜNEL BÜLTENİ

İETT'nin marka değeri olan ve hizmete girdiği 1875 yılından bu yana yolcularına kesintisiz hizmet veren tarihi Tünel'in hikâyesinin anlatıldığı bültende Tünel'in yapım hikâyesi, gazetelere yansıyan yönleri, yolcuları, yolculuk sayıları vs bilgiler anlatılıyor.

TRANSİST 2013 ULUSAL TOPLU ULAŞIM SEMPOZYUMU VE SERGİSİ BİLDİRİLERİ

Kitap, Toplu Ulaşım Haftası kapsamında düzenlenen Transist 2013 Sempozyumu'nda akademisyenler ve uzmanlar tarafından sunulan bildirilerden oluşuyor.

BİR ZAMANLAR İSTANBUL ALBÜM KİTAP

İETT fotoğraf arşivinden seçilen siyah beyaz fotoğraflardan oluşan ve İstanbul'da ulaşımın kilometre taşlarını anlatan albüm kitap Türkçe-İngilizce olarak iki dilde hazırlandı. İETT'nin 140. yılına özel hazırlanan ve 140 kare fotoğraftan oluşan kitapta atlı ve elektrikli tramvayların yanı sıra otobüsler ve trolleybüsler de yer alıyor.

ARA GÜLER'İN GÖZÜNDEN İSTANBUL TRAMVAYLARI

Ünlü fotoğrafçı Ara Güler'in 1950'li yıllarda çektiği tramvay fotoğraflarından oluşan kitapta tramvayların hizmet verdiği Karaköy, Beyoğlu, Harbiye, Laleli, Beyazıt, Galata Köprüsü, Eminönü ve Bahçekapı'dan siyah beyaz kareler yer alıyor.

40 TEKNİK 40 PROJE

Kalitenin ürün ve hizmet üretmede vazgeçilmez bir standart haline geldiği, bilişim teknolojilerindeki ilerlemenin klasik anlayışları kökten değiştirdiği bir

ortamda kurumların ayakta kalması ve varlıklarını sürdürebilmesi, değişim ve yenilik yapılmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Kurumların kalıcı olmasının yolu da farklılaşmadan, tüm yönetim kademelerini aynı hedef ve amaçlara yönlendirecek kurumsal stratejilere sahip olmaktan geçiyor. Belirlenen bu stratejiler, hem analitik bir yaklaşımla sorun çözebilmeye alışkanlığı hem de sistemler kurarak iş yapma kabiliyetini kurum kültürüne yerleştirmeyi hedeflemiştir. Bu noktadan hareketle 143 yaşında bir kurum olan İETT'nin sürdürülebilir hizmet kalitesini artırmasını ve çağrı yakalayan dinamik kurumların arasında olmasını sağlamak amacıyla misyon ve vizyondan başlayarak kurum stratejilerinin yeniden belirledik. Kurumumuzu değişen yeni koşullara adapte etmek için proaktif, hizmet verdiğimiz ulaşım sektöründe başarılı olabilmek için gelişmelere karşı duyarlı reaktif, yenilikleri ortaya koymak için inovatif ve sorunlara karşı pozitif bir yönetim felsefesini kurum çalışanlarının temel prensip olarak benimsemelerini sağladık. Kurumumuzun hizmet verdiği tüm alanlarda etkinlik ve verimliliği sağlayabilmek, hizmet taleplerine hızla cevap verebilen bir yapıyı kalıcı ve sistematik hale getirebilmek için literatürde ismi geçen teknikleri kurumumuzda uygulamaya çalıştık. Uzun soluklu rasyonel kararlar alarak uyguladığımız bu tekniklerin neler olduğu her birinin neden ve nasıl yapıldığı, uygulamasının nasıl olduğu her bir çalışmanın hangi aşamalardan geçtiği ve kurumumuzun elde ettiği faydaların neler olduğu ortaya koyduğumuz böyle bir çalışma ortaya çıktı.

“40 Teknik 40 Proje” adlı bu çalışmada, amaçladığımız hedeflere ulaşabilmek için dört temel başlık altında gerçekleştirdiğimiz maliyet yönetim uygulamaları, yönetim geliştirme uygulamaları, yolcu memnuniyeti uygulamaları ve paydaş memnuniyeti uygulamaları kapsamında kurum stratejilerimize yön veren 40 ayrı tekniğin, 40 farklı projeye dönüşme sürecinin yol haritasını sunmaya çalıştık. Literatürde adı geçen ve uygulanmış bu tekniklerden bazılarını pratiğe dönüştürme aşamasında söz konusu tekniklerin her aşamasını etkin analizler yaparak inceledik ve bu tekniklerden bazılarını dünyada kullanılan şekline daha ileri seviyede uygulayarak çok verimli sonuçlar elde ettik. Hizmet ve faaliyetlerimizin her noktasında mükemmelliğe ulaşarak bunu sürdürülebilir hale getirmede bize rehberlik eden bu teknikler sayesinde kurumumuz, çok kısa süre içinde uluslararası ödüllere aday gösterilen ve bu ödüllerin sahibi olan bir konuma ulaştı. Ayrıca bu teknikler, kurumumuza özgü iş modelleri ve sistemleri geliştirmemize de fırsat verdi. Bu kaynak çalışma, yaşadığımız çağın dinamizmine, her geçen gün artan rekabet ortamına ayak uydurmak isteyen tüm kurumlar için uygulanabilir bilgiler içeriyor. Kariyer planlaması yapan yöneticiler, çalışanlar ve yönetim sistemlerinin gücüne inanan kurumlar, bu çalışmadaki teknikleri iş yaşamlarında kullanabilir ve kendi bünyelerine uyacak değişiklikleri yaparak, kıyaslama fırsatı bulabilirler.

212 PROJE KİTABININ BASILMASI

Kurumumuz 2009 – 2012 yılları arasında değişim Kamu İşletmelerinde enderine zor rastlanır bir değişim ve gelişim gerçekleştirmiştir. Tüm dairelere yansıyan bu değişim anlayışı neticesinde birçok faaliyet ve proje ortaya konmuştur. Bu bağlamda tüm dairelerce ortaya konan projeler derlenerek 212 proje kitabı oluşturulmuştur.

2009-2012 yılları arasında İETT’de gerçekleştirilen projelerin dokümante edilmesi ile kurumsal proje kültürü

oluşmasına önemli bir katkı sağlanmıştır. Tüm Daire Başkanlıklarından toplam 212 proje toplanıp derlenmiş ve projeler kitap haline getirilip basılması işi dış firmaya verilmiştir.

KURUMSAL WEB SAYFASININ YENİLENMESİ

2013 yılı içinde kurumun web sayfasında görsellik ve teknik altyapı olarak yenileme çalışması yapılmıştır.

Ayrıca bu çalışmaya ek olarak Metrobüs (metrobus.İdare.gov.tr) ve tünel (tunel.İdare.gov.tr) siteleri de oluşturulmuştur.

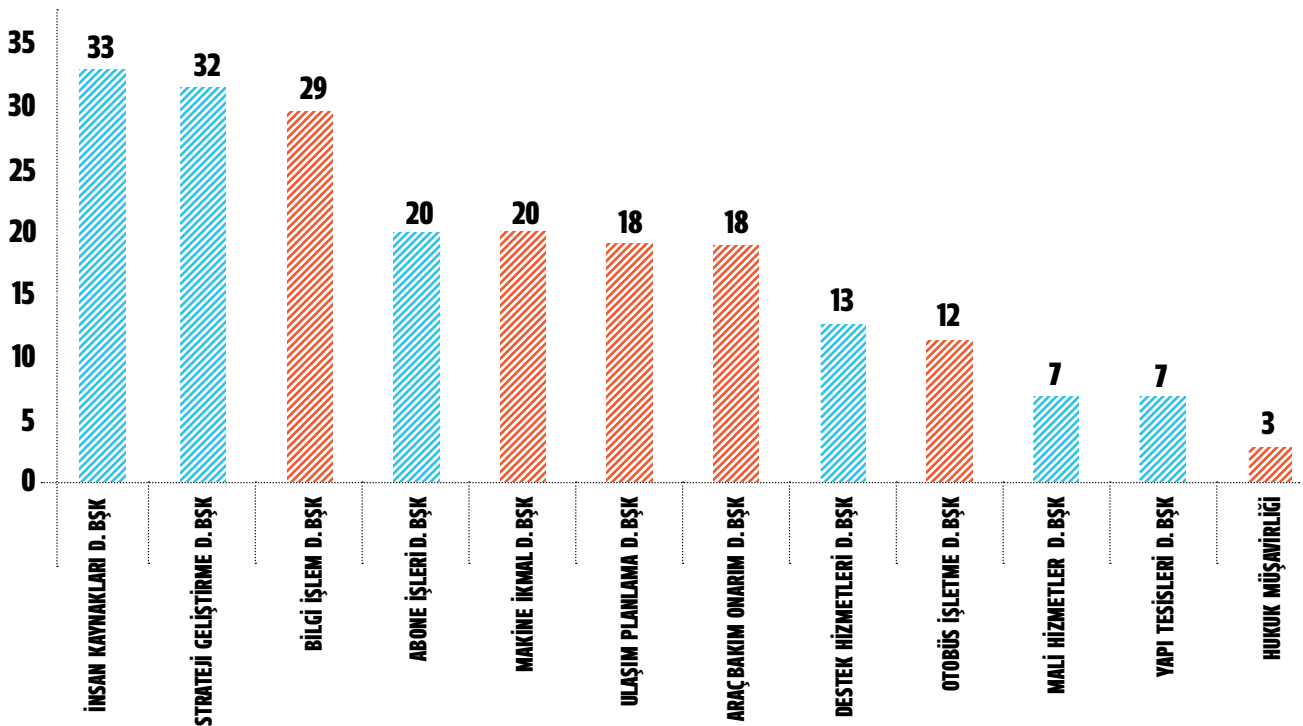
İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

MEMNUNİYET ARAŞTIRMALARI

Sene içerisinde İdareimiz bünyesinde Kurumsal İtibar Araştırması, Çalışan Memnuniyeti Araştırması ve Genel Müşteri Memnuniyeti Araştırması gerçekleştirilmiştir.

Kurumsal İtibar Araştırması paydaşlar bazında gerçekleştirilmiştir. Değerlendirilen paydaş grupları; Dış Müşteri, Kamu Paydaşı, Operatörler (Sektör İşletmecileri), Tedarikçiler,

PROJE ADETLERİ



Firma Personeli, Kurum Personeli, STK'lar ve Basındır. Anket, İstanbul genelinde 1.748 kişilik örnekleme uygulanmıştır. Bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılan KİA anketi, tüm paydaş gruplarına göre kırılımlı sonuçları gösterecek şekilde raporlanmıştır. Anket 10 ana başlıkta, toplam 52 sorudan oluşmaktadır. Marka imajı, sosyal sorumluluk ve çevrecilik 10 ana başlıktan üç örnektir. Ankete katılanlara iki ayrı kuruluş için de aynı sorular sorularak, Kurumumuzla bu iki kuruluş karşılaştırılmıştır.

Çalışan memnuniyeti araştırması altı temel adımdan oluşan metodla tamamlanmıştır. Araştırma planı, anketin tasarımı, saha organizasyonu, anketlerin uygulanması, verilerin girişi ve analizi, raporlama şeklindedir. Araştırmanın örneklem planı İETT bünyesinde çalışan tüm İETT personelini kapsamaktadır. 5.289 İETT personeli ile araştırma sonuçlanmıştır.

Müşteri memnuniyet için Metrobüs ve Otobüs yolcularını temsil eden araştırma, 38 ilçe kapsamında 15 yaş ve üstü toplam 3.025 kişi ile bir örneklem büyüklüğünde % 95 güven aralığında (+ - % 1.78)'lik bir hata payı ile gerçekleştirilmiştir. İstanbul'da İETT'ye bağlı istasyon ve duraklarda, yolcuların yoğunluklarına göre seçilen örneklem için, kota olarak, cinsiyet, yaş ve eğitim değişkenleri temel alınmıştır.



PERFORMANS SONUÇLARI

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.1	EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.1.1	EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Öz Değerlendirme Puanı	450	535	+100	0
2	Kurumsal Karne Çalışmasının Uygulandığı Birim Oranı (%)	100	100	100	0

Açıklama: 2013 Yılında Kurumumuz Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne direkt başvurmuştur. Yapılan puanlama neticesinde İETT 510 – 560 arası bir puan alarak Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalisti olmuştur. Yılsonu gerçekleştirme için bu puan aralığının ortalaması (510-560) alınmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.2	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.2.1	HİZMET KALİTESİNİ ULUSLARARASI DÜZEYE ÇIKARMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Alınacak Belge Sayısı	4	2	50	50

Açıklama: ISO22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi, 3. Taraf denetlemeleri ve EFQM denetimleri düşünüldüğünden fazla zaman aldığından çalışmalarda aksamaya yol açmıştır. SA 8000 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi yerine ise hem çalışan hem de toplumu kapsadığı için ISO26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi standardı alınması uygun görülmüştür. Bu iki standardın 2014 yılında Kuruma kazandırılması düşünülmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.3	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.3.1	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İETT Web Site Tasarımının Güncellenme Sıklığı	1	100	0
2	İETT Markaları ile İlgili Kurulan Web Site Sayısı	6	+100	0

Açıklama: İdare Faaliyet bilgileri internet üzerinden, doğru, anlaşılabilir ve kısa sürede iç ve dış müşterilere ulaştırılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.3	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK
PERFORMANS HEDEFİ 1.3.2	YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE UYGULAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	YBS Rapor Kullanım Oranı (%)	100	100	0

Açıklama: Kurumumuz yöneticilerine doğru, nitelikli ve karar alma aşamasında somut bir faydaya dönüşebilecek bilgiyi ihtiyaç duydukları anda elde etmeleri sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.1	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ERP Programının Tamamlanması (%)	60	35	59	41

Açıklama: 2013 yılı içerisinde kurumsal kaynak planlama bilgi sistemleri için danışmanlık, yeni yazılım geliştirme, yazılım alımı vb. ihtiyaçlara yönelik 8 adet ihale ile harcaması tamamlanan 781.582 ₺ (KDV Dâhil) sayesinde, ERP programına yönelik 2013 ihtiyaçları karşılanmıştır. Ayrıca Aralık 2013’de kurumun tüm ihtiyaçlarını uzun yıllar karşılayacak 8.712.450 ₺ (KDV Hariç) yaklaşık maliyetli bir ERP ihalesi gerçekleştirilmiş olup, hukuken geçerli teklif alınmadığı için iptal edilmiş ve yeniden ihale hazırlıklarına başlanılmıştır. 2014 yılı içerisinde projeye devam edilecektir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.2	YENİ GÜVENLİK TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 E- imza Pilot Uygulamasının Tamamlanması (%)	100	100	100	0
2 Yöneticilerin Sertifika Temini (%) (e-imza)	10	0	0	100

Açıklama: E-imza projesi için 2013 yılı içerisinde pilot imza uygulaması tamamlanmış olup, yöneticilere e-imza sertifika temini projesi Doküman Yönetim Sistemi’nin tamamen devreye girmesinden sonra 2014 yılı içerisinde gerçekleştirilecektir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.3	BİLGİ İŞLEM ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	"Mobil Denetim Sistemi" Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
2	Sistem Donanım Revizyonu Projesinin Tamamlanması (%)	80	50	63	37

Açıklama: Sistem Donanım Revizyon Projesi kapsamında kurum içerisinde kullanılan bilgi teknolojisi alt yapısını oluşturan bileşenler "kullanıcılara sunulan donanım hizmetleri" ve "sistem sunucu donanım bileşenleri" olarak iki ana grupta ele alınmıştır. Kullanıcılara yönelik Sistem Donanım Revizyonları tamamlanmış olup ikinci ana grubu oluşturan sistem sunucu donanım bileşenlerinin revizyonu için 2014 yılı ilk çeyreğinde ihale gerçekleştirmesi yapılacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.1	ÇALIŞMA ORTAMLARININ GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İhbar ve Anons Sistemi Kurulan Garaj Sayısı	10	6	60	40
2	İhbar ve Anons Sistemi Kurulan Hizmet Binası Sayısı	3	2	67	33

Açıklama: Söz konusu iş ile ilgili çalışmalar 2014 yılı Şubat ayında tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.2	SAĞLIK STANDARTLARINI YÜKSELTMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Gerçekleştirilen Sağlık Tarama Sayısı	4.000	4.499	+100	0
2 Gerçekleştirilen Ruh Sağlığı Tarama Sayısı	4.000	4.221	+100	0

Açıklama: Kurumumuzdaki çalışma ortamları sağlık standartlarına uygun hale getirilerek, çalışanlar için gerekli sağlık taramaları yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.1	İŞÇİ PERSONELE EĞİTİM VERMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Eğitim Verilen İşçi Sayısı	5.000	5.269	+100	0

Açıklama: İETT'nin misyon ve vizyonuna uygun olarak, İstanbul'da verilen toplu taşıma hizmet kalitesini artıracak eğitimler verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.2	YÖNETİCİ VE MEMUR PERSONELE EĞİTİM VERMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Eğitim Verilen Personel Oranı (%)	85	103	+100	0

Açıklama: İdaremizde sürdürülebilir ve sürekli gelişimi temin edebilecek bir yaklaşım gerçekleştirmek amacıyla yöneticilerimize ve memurlarımıza eğitim verilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.3	EĞİTİM-YÖNETİM SİSTEMİNİN KURULMASI
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İETT Akademi Projesinin Tamamlanması (%)	70	70	100	0

Açıklama: İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) Bilgi Odaklı Kalkınma Mali Destek Programına İETT Akademi Projesiyle başvurulmuş projenin kabul edilmesiyle 2013 yılında çalışmalar tamamlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK
HEDEF 2.4	ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 2.4.1	KURUM İÇİ BİLGİ AKIŞININ SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Hazırlanan İETT Kurumu içi Aylık Haber Bülten Sayısı	36.000	24.000	67	33
2	Çalışanların İç İletişimden Memnuniyet Oranı (%)	80	75	94	6

Açıklama: Kurum içerisinde yapılan organizasyon, üyelik, sergi, kutlama vb. etkinlikleri ile duyuru, ilan gibi bilgilerin çalışanlara doğru, anlaşılabilir bir şekilde ulaştırılması kurum içi aylık bültenlerle gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Gider Bütçesi Gerçekleşme Oranı (%)	90	90	100	0

Açıklama: Sıkı bütçe politikasıyla kaynaklar verimli kullanılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.2	ELEKTRONİKKART VE ELEKTRONİK BİLET STOK MİKTARINI BELİRLEMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Elektronik Kart ve Elektronik Bilet Stok Devir Hızı	1.19	1.60	+100	0

Açıklama: Stok devir hızı = satılan mal maliyeti / ortalama envanter (kart adedi) formülüne göre hesaplanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.3	ELEKTRONİKKARTLARLA İLGİLİ PROGRAM ORTAKLIKLARININ ARTIRILMASI
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Program Ortaklığı Yapılan Firma Sayısı	5	5	100	0

Açıklama: Elektronik kart ve kullanımı ile ilgili olarak diğer kurumsal firmalarla ortak projeler gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.4	KURUMSAL SATIŞI %10 ARTIRMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Kurumsal Satış Artış Oranı (Elektronik) (%)	10	10	100	0

Açıklama: Kurumsal satışın artırılabilmesi için kurumsal bayiliğin avantajları anlatılarak bilgilendirmeler yapılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.5	OUTSOURCE (DIŞ KAYNAK) YÖNTEMİ KULLANARAK TASARRUF SAĞLAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Temizlik ve Manevra Hizmetlerinden Sağlanan Tasarruf Oranı (%)	20	56	+100	0
2 Kaporta Boya ve Çekici Hizmetlerinden Sağlanan Tasarruf Oranı (%)	30	17	57	43

Açıklama: Kaporta boya hizmetleri Outsource yöntemiyle taşere edilmiştir. Kurum Kaporta boya hizmetleri kapsamında sadece personel maliyetlerinde bir tasarruf sağlamıştır fakat malzeme maliyetlerini yine kurum karşıladığından ve malzeme maliyetleri personele göre daha fazla olduğu için beklenen tasarruf oranı sağlanamamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI
HEDEF 3.2	BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.2.1	TOPLU ULAŞIMDA BİLET ENTEGRASYONUNU SAĞLAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Bilet Entegrasyon Sistemine Dâhil Otorite Sayısı	16	16	100	0

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.1	EMİSYON ORANINI AZALTMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.1.1	EMİSYON ORANI DÜŞÜK OLAN ARAÇLARIN FİLODAKİ ORANININ ARTIRILMASI
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Filomuzdaki Euro II ve üzeri Standartındaki Araç Oranı (%)	100	100	100	0
2 CNG Yakıtlı Araç Sayısı	516	305	60	40
3 Servis Dışına Alınan Emisyon Değeri Yüksek Araç Sayısı	1.025	1.025	100	0

Açıklama: 2014 Mart ayında CNG dönüşümü tamamlanan araçlar filoya katılacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.1	ATIK MOTOR YAĞLARINDAN ELEKTRİK ENERJİSİ ELDE ETMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Alternatif Enerji Kullanım Oranı (%)	2	0	0	100

Açıklama: Atık yağ yakma tesisi kurulmamıştır. Gelişen teknoloji ile birlikte mevcut otobüs filomuzun yenilenmesi ve sonucunda elde edilen atık yağların miktarındaki düşüşler olmuştur (2012 -2013 arası toplam atık yağ miktarlarındaki fark 91.499 kg'dır) Söz konusu elde edilen verilerle projenin fizibilitesi olumsuz olduğundan gerçekleştirilmemiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.3	ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.3.1	GARAJLARIN ENERJİ TÜKETİM MALİYETLERİNİ AZALTMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Alternatif kaynaklarla üretilen enerji oranı (%)	10	10	100	0

Açıklama: 10 Kw'lık PV sistem kurulumu gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.3	ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.3.2	AKARYAKIT SARFIYATINDAN %2 ORANINDA TASARRUF SAĞLAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Sağlanan Yakıt Tasarrufu (%)	2	0	0	100

Açıklama: Proje halen devam etmekte olup sonuçları 2014 yılında değerlendirilecektir

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.3	ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.3.3	ELEKTRİK TÜKETİM MALİYETLERİNİ AZALTMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Serbest piyasadan daha ekonomik fiyatlara satın alınan elektrik enerji miktarı kwat/ saat	10.000.000	10.336.000	+100	0

Açıklama: Yapılan ihale ile serbest tüketici olarak 10.336.000 kWh elektrik alımı gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.4	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
PERFORMANS HEDEFİ 4.4.1	KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Kayda Alınan Enerji Fatura Sayısı	5.000	4.500	90	10
2 Talebe Uygun Üretilen Enerji Tüketim Rapor Sayısı	100	60	60	40

Açıklama: Enerji faturalarının takibine yönelik sistemi %90 oranında kurulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
HEDEF 4.5	ÇEVRE VE DOĞAL KAYNAKLARIN ÖNEMİ İLE İLGİLİ FARKINDALIK OLUŞTURMAK
PERFORMANS HEDEFİ 4.5.1	ÇEVRE TEMALİ ETKİNLİKLER DÜZENLEMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Etkinlik Katılımcı Sayısı	120.000	100.000	84	16

Açıklama: Enerji kaynaklarının kullanımından nasıl tasarruf sağlanabileceği gibi konuların paylaşıldığı etkinlikler 2013 Transis'de düzenlenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.1	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.1.1	GELEN ÇAĞRILARIN MİNİMUM %80'İNİN 20 SANİYE İÇERİSİNDE KARŞILANMASI BELİRLEMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Çağrı Merkezi Servis Seviyesi	80	71	89	11

Açıklama: İBB-İETT çağrı merkezi entegrasyonu, kart vizeleme işlemleri hedefi düşürmüştür.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.1	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.1.2	BAŞVURULARIN %80'İNİN ZAMANINDA CEVAPLANMASI
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Zamanında Cevaplanan Başvuru Oranı (%)	80	83,79	+100	0

Açıklama: Yolcularımızın başvurularını hızlı ve kolay bir şekilde kurumumuza iletebilmeleri sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.1	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.1.3	YOLCULARI ULAŞIM FAALİYETLERİ HAKKINDA SMS YOLUYLA BİLGİLENDİRMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Ulaşılan Email - SMS Oranı	90	97	+100	0

Açıklama: Toplu ulaşım sistemlerinde yapılan faaliyet ve değişikliklerin yolcuya anında bildirilmesi sağlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.1	YOLCU TEMAS NOKTALARINDA İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HKÖM Denetim Planına Uyum Oranı (%)	95	100	+100	0

Açıklama: 2013 yılında toplam 6.012 denetim planlanırken 6.426 denetim gerçekleştirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.2	ARAÇ FİLOMUZUN HİZMET KALİTE STANDARTLARININ YÜKSELTİLMESİ
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Filo Yaşı Ortalaması	4	4,29	93	7
2	Erişilebilir Araç Oranı (%)	100	100	100	0

Açıklama: Filomuzu gençleştirmek ve toplu ulaşım hizmetlerini daha iyi sunabilmek için otobüs alımları 2014 yılında da devam edecektir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.3	YOLCULARIN BİLET VE SEYAHAT KARTLARINA ERIŞİMİNİ KOLAYLAŞTIRMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Kayıt Esnasında Verilen Elektronik Kart Sayısı	40.000	59.071	+100	0
2	Yeni Açılan Elektronik Kart Başvuru Merkezi Sayısı	9	6	67	33
3	Yeni Açılan Bayi Dolum İstasyonu Sayısı	3	8	+100	0
4	Adrese Yollanan Elektronik Kart Sayısı	100.000	83.404	83	17
5	Online satış / Toplam Satış (%)	5	9	+100	0

Açıklama: Üniversiteyi kazananlara kayıt esnasında kart verilmiştir. Yeni dolum bayi istasyonları hem daha işlevsel hem de daha profesyonel hizmetin sunulmasına imkan sağlamıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.4	KİŞİSELLEŞTİRİLMİŞ ELEKTRONİKKART SAYISINI ARTIRMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Kişiselleştirilmiş Elektronik Kart Sayısı Artış Oranı (%)	10	100	0

Açıklama: Kişiselleştirilmiş elektronik kart sayısı artırılarak yolculara ait bilgiler elde edilip yolcu portföyü oluşturulmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.1	HATLARIN ZAMAN TARİFELERİNİN DÜZENLENMESİ
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Gerçekleşen Sefer Saati/Planlanan Sefer Saati (%)	97	97.1	+100
2	Zayı Sefer Sayısı	83.240	117.996	+100

Açıklama: Hatların sefer sürelerinin incelenerek arazi üzerinde zaman dilimlerine göre ölçülüp yeni zaman tarife tablolarının hazırlanması ve zaman tarifesini ile uygulama arasında zaman sapmaları minimuma indirilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.2	ARAÇ BEKLEME VE SEYAHAT SÜRELERİNİ İYİLEŞTİRMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Araç Bekleme ve Seyahat Süreleriyle İlgili Yolcu Memnuniyeti Oranı (%)	80	88	+100	0
2 Araçların Duraklara Zamanında Gelmesi Açısından Yolcu Memnuniyeti Oranı (%)	80	89	+100	0
3 Zamanında Gerçekleşen Sefer Oranı (%)	97	84	87	13

Açıklama: 1. Ölçüm metodu değişmiş, Akyolbil sistemine geçilmiştir. İşlemler elle değil sistem üzerinden yürüdüğünden gerçekleşme oranında azalma görülmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.3	ŞOFÖR PERSONEL SAYISINI OPTİMUM DÜZEYE ÇEKMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Alınan Şoför Personel Sayısı	700	905	+100	0

Açıklama: Toplu ulaşımda daha konforlu hizmet verilebilmesi için şoför sayısı artırılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.4	İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.4.1	OTOBÜS HATLARININ OPTİMİZASYONU
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Hat Sayısı	650	700	+100	0
2	Durak Sayısı	11.300	11.574	+100	0
3	Araç Başına Yolculuk Adedi (Ortalama)	600	601	+100	0
4	Sefer Başına Yolcu Sayısı (Adet)	94	109	+100	0
5	Hat Şebeke Uzunluğu (km)	8.220	7.673	93	7
6	Kentsel alanda km2'ye Düşen Hat Ağı Uzunluğu (km)	1,54	1,44	94	6
7	Ölü km. Toplamı (km)	18.003.953	17.783.669	99	1
8	Toplam Yolculuk Sayısı	566.133.561	462.179.055	82	18
9	Aylık Ortalama Aktarmalı Yolculuk Sayısı	3.729.705	3.298.525	88	12

Açıklama: Gerçekleşmeler yıllık periyotlarla takip edilmekte olup, yeni yerleşim alanları ve diğer ulaşım türlerinin entegrasyonu kapsamında yeni hat açılması ve yeni durak yerleri belirlenerek makam onayı ile işleme açılmaktadır. Raylı sistemler ve Marmaray'a entegre hatlar açılması sonucunda hat ve durak sayısında artış meydana gelmiştir.

İDARE ADI İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

AMAÇ 5 HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

HEDEF 5.5 FİZİKİ KOŞULLARI İVİLEŞTİRMEK

PERFORMANS HEDEFİ 5.5.1 FİZİKİ KOŞULLARI İVİLEŞTİRMEK

YILI 2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Çatısı Asbest İçerikli Olarak Değiştirilen Garaj Sayısı	10	10	100	0
2 Garajlarımızdaki Hangar Aydınlatmalarının Yenilenmesi İşinin Tamamlanması (%)	33	0	0	100
3 Garajlarımıza Yağmur Suyu Kanalları Yapılması İşinin Tamamlanması (%)	64	42	66	34
4 Edirnekapi Garaj Hangarının Tamamlanması (%)	83	83	100	0
5 Edirnekapi Garajına Metrobüs Komuta Kontrol Merkezinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
6 Yunus Garajı Bina Yapımının Tamamlanması (%)	100	90	90	10
7 Garajlarımızdaki Hangarların Zemin Yenilenmesinin Tamamlanması (%)	47	47	100	0
8 Garajlarımızdaki Alt yapıların Yenilenmesinin Tamamlanması (%)	33	44	+100	0
9 Mevcut ve Yeni Yapılacak Bina ve Garajların Projelendirmesinin Tamamlanması (%)	100	65	65	35
10 İETT İşletme ve Hareket Amirliklerinin Yenilenme İşinin Tamamlanması (%)	40	23	58	42

Açıklama: İdareimizdeki asbestli çatıların tamamı değiştirilmiştir. Hangar aydınlatmalarında yeni teknoloji armatür tipleri üzerinde fizibilite çalışmaları yapılarak projelendirme işi tamamlanmış olup 2014 yılında gerçekleştirilecektir. Yeni yapılacak garaj ve binaların projelendirme işi arazi tahsislerindeki gecikmeler nedeniyle beklenen düzeyde gerçekleşmemiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.2	VERİ İLETİM ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	"Omurga Yapısının Yenilenme" Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	0
2	"Switch Yapısının Yenilenme" Projesinin Tamamlanması (%)	100	40	60
3	Garajlar arası Eski Bant Hızı/ Yeni Bant Hızı (%)	50	50	0

Açıklama: Kurum geneline veri iletimi altyapı hizmeti sağlayan fiber optik hatlarımız 2013 yılı içerisinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi fiber altyapısına entegre hale getirilmiştir. Ayrıca İkitelli, Ayazağa, Anadolu ve Hasanpaşa Garaj lokasyonlarındaki omurga alt yapısına yönelik yatırım ihtiyacı Türk Telekom ile yapılan alt yapı abonelikleri ile giderilmiştir. Bu entegrasyon ile "Omurga Yapısının Yenilenme" projesi tamamlanmıştır.

"Switch Yapısının Yenilenmesi" projesi, İkitelli, Ayazağa, Anadolu ve Hasanpaşa garaj lokasyonlarındaki omurga alt yapısına yönelik yatırımda Türk Telekom aboneliği ile ihtiyaç duyulan Switch hizmetinin de bir kısmı karşılanmış olmaktadır. Yapılan Pazar araştırmalarında yeni nesil Switch teknolojilerinin 2014 yılı ilk yarısında çok daha ekonomik hale geleceğinin tespit edilmesi ve mevcut durumda kuruma kısmi bir iyileştirme sağlayacak olan yenileme işleminin kalan kısmını 2014 yılı içerisinde aynı bütçe rakamları ile tüm kurum geneline yaygınlaştırılabileceğinin mümkün görülmesi üzerine ertelenmiştir. Doğru teknolojinin doğru fiyatlarla temin edilmesini sağlamak için Teknik Danışmanlık Hizmeti Alımı gerçekleştirilmiştir ve projeye devam edilmektedir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.3	GÜVENLİK ALTYAPISININ GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Araç İçi Kamera Sistemi Kurulan Araç Sayısı	300	300	0
2	Kamera Sistemi Kurulan Garaj Sayısı	50	50	0

Açıklama: Yeni alınan otobüslerimiz, üzerindeki mevcut sistemleriyle daha entegre çalışması için kameralı olarak satın alınmış olup, hedeflenen araç sayısının üzerinde 1.705 adet kameralı araç fiyola kazandırılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.4	BİLGİ İŞLEM ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Metrobüs Hattı Konvansiyonel Telsiz Sistemi Kurulumu* Tamamlanması (%)	100	100	100	0
2 Dect Telefon Sistemi Kurulum Yapılan Garaj Sayısı	1	1	100	0
3 Yenilenen Telefon Sayısı	300	429	+100	0
4 Kamera Takılan Metrobüs İstasyon Sayısı	11	11	100	0

Açıklama: Metrobüs hattında acil durumların olması halinde anlık müdahalelerin yapılabilmesi için, görev yapanların kesintisiz irtibat halinde olması önem arz etmektedir. Bu sebeple telsiz iletişim hizmetinin aksamadan yürütülmesi için Konvansiyonel Telsiz Sistemi kurulmuştur. Metrobüs hattında yer alan duraklarımıza kamera sistemi kurularak yolcu güvenliği ve hizmet kalitesi artırılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.5	KİŞİSELLEŞTİRİLMİŞ WEB TEKNOLOJİLERİNİN KURUM İÇİNDE UYGULANMASI
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Garajlara Yerleştirilen KİOSK Makina Sayısı	25	2	8	92
2 Web Üzerinden Online Hizmet Sunum Sayısı	6	6	100	0

Açıklama: Yeni alımı yapılan otobüslerimize yönelik 5 yıllık bakım dâhil satın alınma anlaşması gereği, garajlarımızdaki işletme şartları büyük ölçüde araç üreticisi firmalara yönelik değişime uğramıştır. Bu nedenle yalnızca ana hizmet binalarımıza Kiosk cihazı yerleştirilmiş olup, garajlarımız ihtiyaç dışı kaldığından kapsam dışı bırakılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.6	YENİ AÇILAN HATLARIN DURAK İHTİYACINI KARŞILAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Alımı ve Montajı Yapılan İETT Tipi Durak Sayısı	100	60	60	40

Açıklama: İETT tipi durakların daha çok alan kaplaması nedeni ile; daha az alan kaplayan akıllı ve modern duraklar tercih edilmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.1	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 "Veri Depolama Sistemi Kurulması" Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0
2 Fax Server Sistemi Kurulumunun Tamamlanması (%)	100	100	100	0
3 Veri Güvenlik Açıklarının Kapatılması (%)	100	80	80	20
4 NFC Teknolojisinin Kullanımı / Elektronik Kart Kullanımı (%)	2	0	0	100
5 Dijital Arşiv Projesinin Tamamlanması (%)	100	100	100	0

Açıklama: İstanbul Büyükşehir Belediyesince gerçekleştirilen veri depolama sistemi yatırımı sonrasında (Yüksek Güvenlikli İş Sürekliliği İstanbul Kalkınma Ajansı Projesi) kurumumuz verilerine yönelik depolama ihtiyaçlarının karşılanması mümkün hale gelmiştir. Ayrıca Sistem Donanım Revizyonu Projesi kapsamında kurum genelinde kullanılabilecek 180 TeraByte ek veri depolama kapasitesi temin edilmiştir. NFC Teknolojisinin İstanbul genelinde uygulanmasını sağlayacak Ar-Ge ve test çalışmaları tamamlanmış olup, gerekli teknik altyapı sağlanmıştır. GSM operatörleri ve bankaların dâhil olmak zorunda olduğu bir iş süreci mevcuttur. Kurum dışı nedenlerle NFC uygulaması başlatılamamıştır. 2014 yılı içerisinde NFC kullanımına geçilmesi planlanmaktadır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.2	AKYOLBİL SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Araç Yolcu Sayım Sisteminin Tamamlanması (%)	100	50	50	50
2 Akyolbil Kapsamındaki Akıllı Cihazların Arıza Bakım Oranı (%)	90	90	100	0

Açıklama: Araç yolcu yoğunluklarını dinamik olarak gözlemleyerek etkin hat planlamasını sağlayacak alt yapıya dair biniş yapan yolcuların sayılmasını sağlayan bir sistem kurulmuştur. Hangi durakta kaç yolcunun iniş yaptığını ölçebilecek bir teknik alt yapı için İstanbul Kalkınma Ajansı'na destek başvurusunda bulunulmuş olup, başvurunun neticesine göre uygun ürün geliştirme ve alım süreçlerine devam edilecektir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 6.1	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.1	TOPLU ULAŞIM HAFTASI, ULAŞIM SEMPOZYUMU SERGİSİ VE ULAŞIMLA İLGİLİ ETKİNLİKLER DÜZENLEMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 Düzenlenen Organizasyon Sayısı	1	1	100	0
2 Katılımcı Memnuniyet Oranı (%)	90	93	+100	0

Açıklama: Toplu ulaşım alanında mevcut sorunların tartışıldığı çözüm önerilerinin paylaşıldığı gelişme ve yeniliklerin aktarıldığı platformlar ve organizasyonlar düzenlenmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.1	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	IIBG'ye Uygun İstatistiklerin Üretilme Oranı (%)	80	82	+100	0
2	Bilimsel Nitelikli Kurumsal Yayın Sayısı	4	0	0	100

Açıklama: Bilimsel nitelikli kitaplar toplanma ve derlenme aşaması tamamlanmış ve dokümantasyon olarak baskıya hazır hale getirilmiş olup 2014 yılında basılmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
YILI	2013

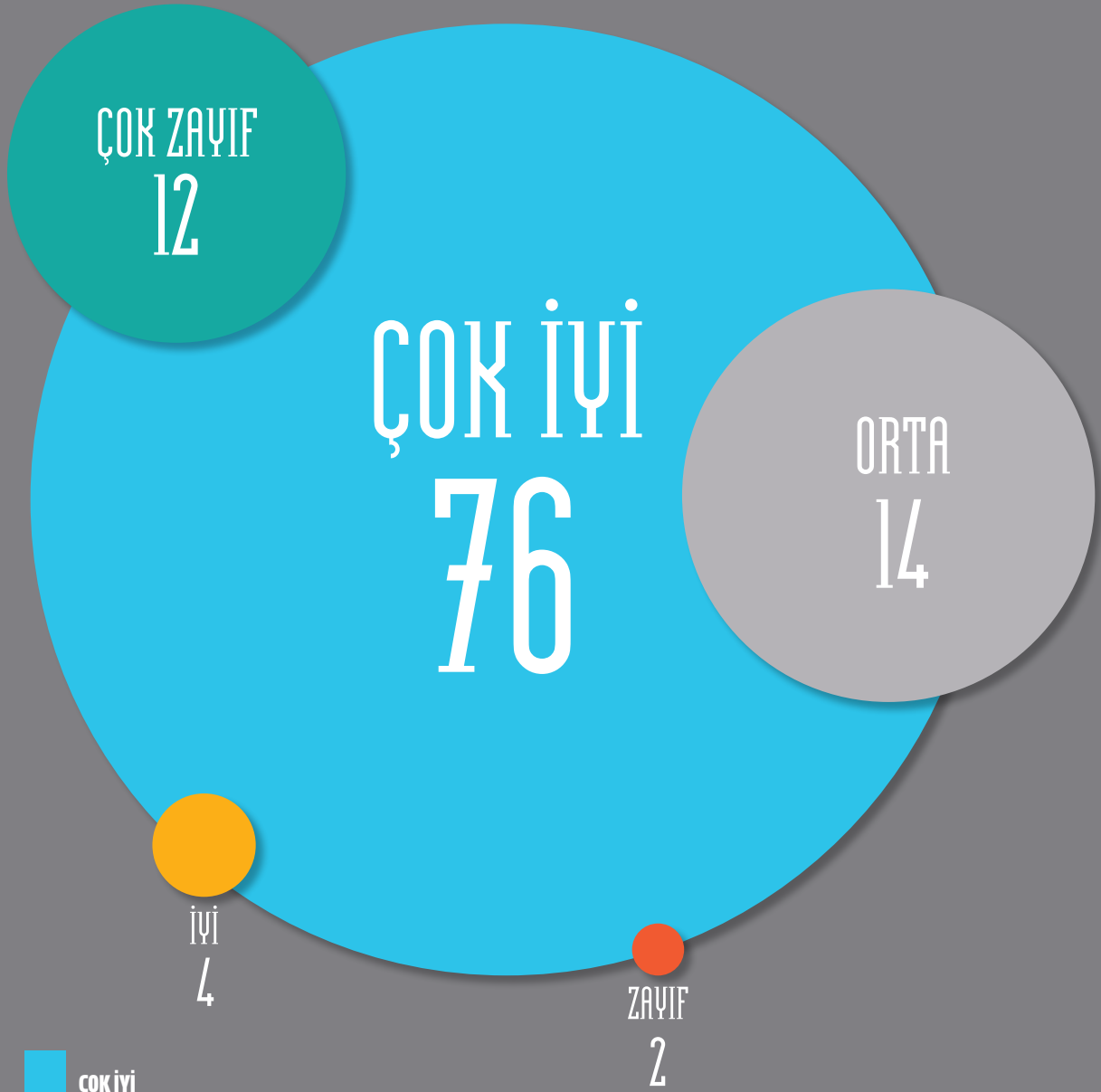
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	"İstanbul'da Tramvay" İsimli Kitap Sayısı	1.000	2.000	+100	0
2	"Müruriyeden İstanbul karta Toplu Ulaşım Biletleri" İsimli Kitap Sayısı	1.000	0	0	100
3	"Osmanlıdan Günümüze Toplu Ulaşım Haritaları" İsimli Kitap Sayısı	1.000	0	0	100
4	"İETT Almanak" İsimli Kitap Sayısı	1.000	0	0	100
5	"İstanbul'un Ünlü Durakları" İsimli Kitap Sayısı	1.000	1.000	100	0
6	Türkçe-İngilizce Toplu Ulaşım Harita Sayısı	150.000	50.000	33	67
7	Türkçe-İngilizce Tanıtım Broşürü Sayısı	15.000	8.500	57	43

Açıklama: İstanbul'da kentiçi ulaşımı anlatmak toplu ulaşım kültürünü oluşturmak için 2013 yılında birçok kitap bastırılmıştır. Basılamayan kitapların da derleme ve toplama aşaması tamamlanmış olup 2014 yılında bastırılacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK
HEDEF 7.2	İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.1	İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK
YILI	2013

PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	Genel Yolcu Memnuniyeti Anket Sayısı	1	1	100	0
2	Metrobüs Yolcu Memnuniyeti Anket Sayısı	1	1	100	0
3	Gerçekleştirilen Kurumsal İtibar Anket Sayısı	1	1	100	0
4	Gerçekleştirilen Çalışan Algı Anketi Sayısı	1	1	100	0

Açıklama: Metrobüs Yolcu Memnuniyeti Anketi; Genel Yolcu Memnuniyeti Anketi içerisinde değerlendirilmiştir. Bu amaçla Yolcu Memnuniyeti Araştırması 1.000 Metrobüs, 2.000 otobüs yolcusu ile yapılmıştır.



İETT Genel Müdürlüğü 2013 yılı performans sonuçları tablosu Stratejik Amaç ve Hedefler bazında sıralanmış, performans hedef ve gerçekleştirmelerine yer verilmiştir. Gerçekleşme düzeyleri yüzde olarak alınmıştır. Gerçekleşme oranı 0-44 arası çok zayıf, 44-54 arası zayıf, 55-69 arası orta, 70-84 arası iyi, 85 ve üstü çok iyi olarak kabul edilmiştir. Bu kriterlere göre 2013 yılı Performans Programında belirlenen 108 adet Performans Göstergesinden 76 adedinin gerçekleşme oranının çok iyi, 4 adedinin iyi, 14'ünün orta, 2'sinin zayıf, 12'inin ise çok zayıf olduğu görülmüştür. Performans göstergeleri sapma nedenleri Performans Tablolarında açıklanmıştır.

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜSTÜNLÜKLER

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

ZAYIFLIKLAR

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

DEĞERLENDİRME

Türkiye'nin ekonomik, sosyal ve ulaşım alanında kalbi sayılan İstanbul'un günlük yaşam ritmi ve ihtiyaçları hızla artmaya devam etmektedir.

İETT, büyüme ve gelişimini hız kesmeksizin sürdüren İstanbul'un toplu ulaşımındaki mevcut ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü bir kurumdur. Ancak İETT'nin en az bunun kadar önemli bir vazifesi de önümüzdeki yıllar içinde toplu ulaşımın açığa çıkacak ihtiyaçları öngörmek ve bu ihtiyaçlara göre yeni planlamalar, projeler ve yatırımlar yapmaktır. Bu doğrultuda başlatılan değişim ve dönüşüm hareketinin en önemli ayaklarından biri olarak yeni misyon, vizyon, temel amaç ve hedeflerimiz geleceğin ihtiyaçlarını göz önünde bulunduracak şekilde yeniden yapılandırılmıştır.

143 yıldır İstanbul ulaşımının yükünü omuzlayan İETT, toplam 3.059 araçtan oluşan filosuyla yılın 365 günü, 24 saat toplu ulaşım hizmeti verirken, 2.153 adet Özel Halk Otobüsü ve 934 OAŞ. yürütüm ve denetimi de gerçekleştirmektedir.

İstanbul'un ulaşım ihtiyacı günden güne sürekli artıyor. Bu ihtiyacı karşılamak ve gelecekte yaşanacak problemler karşısında önlemler almak amacıyla İstanbul'daki tüm otobüs hatları ve metrobüsün verimliliğini artırmak için TÜBİTAK ile 24 ay sürecek bir protokol imzalanmıştır. Başlattığımız bu proje ile metrobüs ve tüm otobüs hatlarımızı yeniden optimize ederek daha esnek bir hat yapısı oluşturulmuştur. Ayrıca, yürüttüğümüz bu çalışma tüm hatlarımızın metro, tramvay, tren, denizyolu vb. diğer sistemlerle

entegrasyonunun sağlanması açısından da büyük önem taşımaktadır.

Nüfusu gün geçtikçe artan ve yaşam alanları hızla büyüyen bir kent olan İstanbul'a konforlu bir ulaşım hizmeti sağlama çabası birtakım güçlükleri beraberinde getirmektedir. Bu güçlükler rağmen İETT, yolcularına dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkânı sağlamak için 2013 yılında 1705 adet otobüs alımı yaparak filo yaşını gençleştirmiştir. Kuruluşlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını saptamalarını sağlayan ve uygun çözümlere ulaşabilmek için belli bir yaklaşımın kullanılmasını öneren EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzda uygulanmaya başlanması ile birlikte sürekli bir gelişim yakalanmış ve mükemmellik yolunda önemli kazanımlar elde edilmiştir. EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzda bir yıldan az bir süredir uygulamasına rağmen, 22. Kalite Kongresi Türkiye Mükemmellik Ödül töreninde Türkiye Mükemmellik Ödülü finalisti olan kurumumuzun, mükemmelleşme yolundaki basamakları ne denli hızlı tırmandığı da kanıtlanmıştır.

Dijital çağı yaşadığımız ve bilgi teknolojilerinin hayatımızın her alanına girdiği 21. yüzyılda, İETT'nin 2020'li yıllardaki vizyonuna ışık tutacak akıllı teknoloji ve bilişim sistemlerine giderek daha fazla yatırım yapılmaktadır. İETT ve Özel Halk Otobüslerini tek bir merkezden kontrol edip izlediğimiz AKYOLBİL filo yönetim merkezi gibi akıllı teknolojilerin yardımıyla oluşturduğumuz geniş iletişim ağı, İstanbul şehirci ulaşım ağının daha

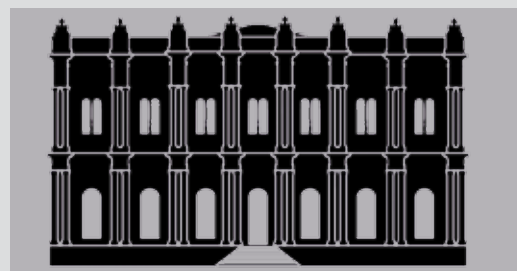
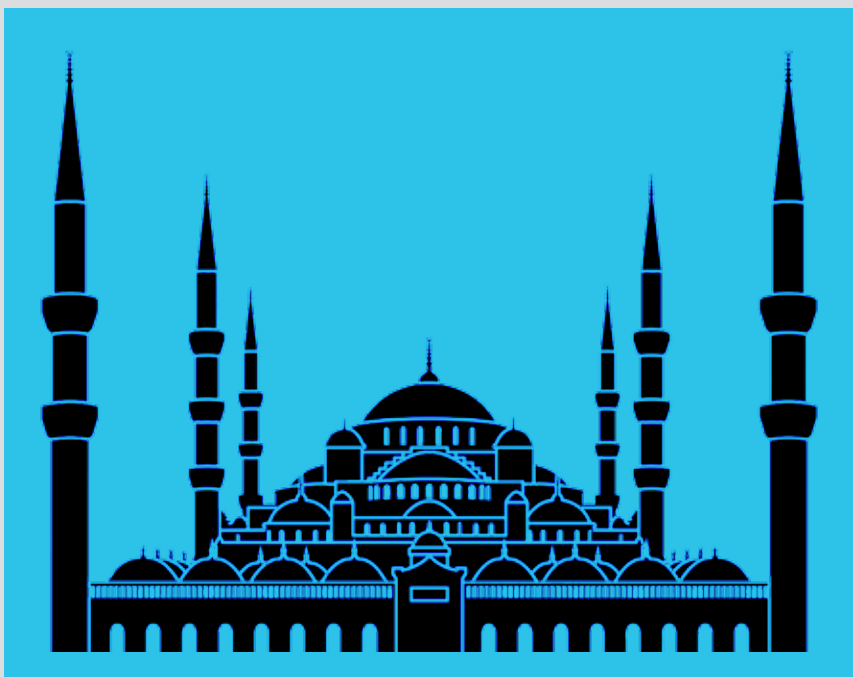
etkin ve kullanıcı dostu haline gelmesine çok önemli katkılar sağlamıştır.

Akıllı telefonlar için geliştirdiğimiz mobil İETT uygulaması ile İstanbul genelinde bulunan duraklarımız akıllı durak haline getirilmiştir. Geliştirilen harita tabanlı mobil uygulama sayesinde duraktan geçecek otobüslerin durağa geliş bilgileri anlık olarak görülebilmektedir.

Bilgi ve teknolojiyi en üst seviyede kullanarak; otobüs içi yolcu sayım sistemi, SİM Data hattı yönetimi, şarj ünitesi, toplu ulaşımın planlama ve hat optimizasyonu projelerini gerçekleştirerek zaman ve emek tasarrufu sağlanmıştır.

İETT'nin rekabet gücünü ve kalitesini yükseltmek için, bir taraftan Avrupa'nın başarılı performansına sahip işletmelerinin, diğer taraftan 17 ülkenin üyesi bulunduğu uluslararası otobüs kıyaslama gurubu olan IBBG'ye 2013 yılında üye olunmuştur. Böylelikle toplu taşıma kurumlarının hangi çalışmalarını yaptığı ve bizim ne durumda olduğumuzun anlaşılması, eksik kalan yönlerimizin ve fırsatların görülmesi sağlanmıştır.

Her gün yüzbinlerce aracın hareket halinde olduğu İstanbul'da sadece lastik tekerlekli toplu ulaşımın yılda ortalama 1 Milyar 200 Milyon civarında insan taşınmaktadır. Dünyanın birçok ülkesinde dahi ulaşım olmayacak bu rakam, her yıl daha da artmaktadır. Toplu ulaşımın 143 yıllık tecrübesi olan İETT gelecekte toplu taşımacılık ile ilgili entegrasyon sağlayarak oluşabilecek problemleri en aza indirmek için hem hizmet hem de yönetim anlamında ki çalışmalarına hız kesmeden devam edecektir.





İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANLARI

1850

KRONOLOJİK
TARİHÇE

1912

1965

2013

175

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali Hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dahilinde;

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

İdaremizin 2013 yılı Faaliyet Raporunun “Mali Bilgiler”Bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 31.03.2014


Mustafa OCAK
Mali Hizmetler Daire Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak yetkim dahilinde;

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

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

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

Burada raporlanmayan, İdarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim.
İstanbul / 31.03.2014

Dr. Hayri BARAÇLI
Genel Müdür

KRONOLOJİ

178

18. YÜZYIL

İstanbul'da ulaşım atlı arabalar ve kayıklarla sağlanır.



1850

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

1855

Paris'te atlı tramvaylar sefere başladı.



1858

Kabataş-Üsküdar arasında ilk arabalı vapur seferlerine başlandı.



1871

Haziran: Tünel inşaatı için istimlak yapılmaya başlandı.**Temmuz:** İlk atlı tramvay Azapkapı-Besiktas hattında, Tophane'de düzenlenen törenle hizmete alındı. Hizmet, daha sonra Azapkapı-Aksaray, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı hatlarıyla genişletildi.

1870

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

1870

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

1870

Şubat: Kostantin Karapano Efendi, İstanbul Tramvay Şirketini (1881'den sonra Dersaadet Tramvay Şirketi olarak anılacaktır) kurdu. Kuruluş sermayesi 400 bin lira idi. Bu sermaye beheri 20 lira olmak üzere 20 bin hissedene dağıtıldı.

1871

Ağustos: İlk ölümlü tramvay kazası (Karaköy) meydana geldi.**Eylül:** Galata Kulesi ve civarında Hendek Sokağında girilen 1.20 metre eninde bir çıkmaz sokak üzerinde 30 metrekaarelik bir arsada geçici bir kuyu açma çalışmaları başlatıldı.

1871

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

1871

Kasım: Eminönü-Aksaray tramvay hattı (3.730 metre) hizmete girdi.**Aralık:** Hendek sokağındaki kuyudan başka ikinci bir kuyu daha açıldı.

1872

İstanbul'da, Anadolu Demiryolları Banliyö İşletmesi kuruldu.

1875

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

1875

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

1875

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

1875

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

1876

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

1880

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

Mart: Tünel Şirketi, kati kabulün yapılması gerektiğini Osmanlı Hükümeti'ne duyurdu.

1883

Mart: Galata, Tepebaşı ve İstiklal Caddesine Tramvay hattı döşendi.

1886

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

1863

Londra metrosu hizmete girdi.



1867

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

1868

Sadrazam Âli Paşa ile temas kuran Givand, Paşa'ya Galata'dan Pera'ya yeraltı demiryolu yapılmasını öngören Tünel projesini sundu.

1869

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

1869

Tünel için Sultan Abdülaziz Han tarafından ferman verildi.



1870

Ocak: Givand, sermaye tedariki için Fransa'ya gitti.



1869

Kasım: Tünel'in inşasına dair mukavele ve şartname metinleri Nafia Nazırı Davut Paşa ve imtiyaz sahibi Eugene Henri Givand tarafından imzalandı.

1869

İstanbul'da iki katana (Macaristan ve Avusturya'dan getirilen atlar) tarafından çekilen ilk atlı tramvay deneme seferlerine başladı.

1869

Tramvay için ferman verildi.
~~~~~  
Dersadet'te tramvay ve tesis inşasına dair sözleşme imzalandı.

1869

Eugene Henri Givand'a Tünel yapımı imtiyazı verildi.

1872

**Şubat:** Beşiktaş-Ortaköy tramvay hattı hizmete açıldı.

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

1872

**Nisan:** İngiliz uyruklu Tünel Şirketi'nin kuruluşu tamamlandı.

**Ağustos:** Aksaray-Yedikule hattında (3.600 metre) atlı tramvay işlemeye başladı.

1872

**Ağustos:** Tünel Şirketi, %5 faizli tahvilleri Londra ve İstanbul'da piyasaya çıkardı.

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

1872

**Kasım:** Beyoğlu tarafındaki başlangıç noktasında kazı çalışmaları başladı.

**Kasım:** Tünel için Galata yönünden kazı yapılmaya başlandı.

GALATA İLE  
PERA EN KISA  
YOLDAN BİRBİRİNE  
BAĞLANIYOR...

1874

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



1874

**Ekim:** Tünel Şirketi, Givand'ı devreden çıkarak Tünel'in tek hakimi konumuna geldi.

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

1873

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

**Eylül:** Tünel için Billur Sokağında dördüncü kuyu açıldı.

1892

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

1893

**Aralık:** Tünel Şirketi Müdürü William Albert ve avukatı Mösyö Baric, bir istida ile yeni bir imtiyaz uzatma başvurusunda bulundu.

1894

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

1894

**Ocak:** Şirket, imtiyaz süresinin uzatılması talebini yineledi.



## 1897-1923

180

1897

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

1897

II. Abdülhamit Han tarafından Bab-ı Âli'ye gönderilen bir irade ile Tünel imtiyazının, müddeti sona ermesinden itibaren, Paris Sefareti Müsteşarı Necip Mahame Efendi'ye verileceği duyuruldu.

1899

**Mayıs:** Tünel Şirketi, yeni bir müracaatla imtiyazın uzatılmasını istedi.

1911

**Nisan:** Tünel Şirketi'nin İngiliz uyruğundan ayrılıp Osmanlı tabiiyetine girmesi kabul edildi. Şirketin unvanı 'İstanbul Şehri Dahilinde Dersaadet Mülhakatından Ghalata ile Beyoğlu Beyninde Tahtelaz Demiryolu Osmanlı Anonim Şirketi-Societe Anonyme Otoman du Chemin de Fer Metropolitan de Constantinople entre Ghalata et Pera' olarak tespit edildi.

1911

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

1911

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

1911

**Mayıs:** Nizamnamenin kabulü vesilesiyle faaliyete geçtiği yıldan beri Tünel Şirketi Müdürlüğünü yürütmekte olan William Albert'e üçüncü rütbeden bir kıta Nişân-ı Âli-i Osmanî verildi.

1911

**Temmuz:** Aksaray tramvay deposu açıldı.

**Temmuz:** Kurucular Heyeti toplantısında alınan kararla yeni Osmanlı Tünel Şirketi'nin teşekkülü gerçekleştirildi.

1911

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

1914

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

1914

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

1914

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

1913

17 adet Franco-Belge, 19 adet MAN (Machinen Ausbourg Neurenberg) marka toplam 36 adet çekici tramvay arabası getirtilerek Kabataş ve Dolmabahçe iskelesine indirildi. Türkiye'nin ilk elektrik fabrikası Silahtarğa'da kuruldu.

1914

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

**Şubat:** Silahtarğa Elektrik Fabrikası'ndan tramvay şebekesine ilk cereyan verildi.

1914

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

1914

**Mart:** Meclis-i Vükela kararına dayalı olarak İstanbul Anadolu Yakasında tramvay işletilmesiyle ilgili irade-i seniyye açıklandı: 'Üsküdar-Kadıköy dahil çevre kısımları ile Boğaziçi'nin Anadolu Hisar'ından Beykoz ve Anadolu Feneri'ne kadarki bölümünde tramvay şebekesinin Üsküdar-Alemdağ bölümünü, Evkaf-ı Hümayun Nezareti ve Şehremanet'inin birlikte inşa edip işletmeleri, masraf ve gelirleri paylaşmaları...'

1916

Tramvaylar için abonman karneleri (toplu bilet) piyasaya sürüldü.

## ATLI TRAMVAYLARIN SÜSÜ: VARDACILAR

1899

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

1890

**Ocak:** II. Abdülhamit Han bir irade ile Tünel imtiyazının Necip Mahame Efendi'ye (Cebail Gazal) verildiğine dair Hükümet tarafından bir karar çıkartılmasını istedi.

1900

**Şubat:** İngiliz Sefareti Hariciye Nezaretine gönderdiği yazıda Tünel şartnamesinin 29. maddesi uyarınca Tünel Şirketi'nin rüçhan hakkı bulunduğunu hatırlattı.

1908

**Ocak:** Tünel Şirketi, Tramvay Şirketi'ne devredildi.

**Şubat:** Beşiktaş tramvay deposu açıldı.

1904

**Aralık:** İngiliz Şirketi ile Tünel imtiyazının uzatılmasına dair mukavele imzalandı.

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

1900

**Mart:** Tünel'in işletme imtiyazı Cebail Gazal Efendi'ye verildiğine dair Ferman-ı Ali çıktı, fakat İngiliz şirketinin itirazları üzerine imtiyaz yürürlüğe girmedi.

1900

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

1911

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

1911

Çalata Köprüsü, çift hatlı tramvayın geçebilmesi için genişletildi.

1911

Tünel'in Beyoğlu İstasyonunun yenilenerek üzerine Metro Han binası inşa edilmeye başlandı. (Çelik konstrüksiyonlu olarak yapılan, zemin ve merdivenleri mermer olan Metro Han'ın zemin katı Henri Çavand'ın projesine göre yapılmasına rağmen diğer katlarda plana uyulmamıştır)

## SAVAŞ NEDENİYLE ULAŞIM DURUYOR...

1912

**Nisan:** Tahta köprü'nün (Çalata) yerine çelik konstrüksiyonlu yeni köprü'nün hizmete girişiyle birlikte tramvayların köprüden geçiş yasağı kaldırıldı.

**Eylül:** Şişli tramvay deposu açıldı.

1912

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

1912

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

1920

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

1922

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

1923

**Aralık:** Tramvaylarda perde kaldırılarak kadınlarla erkeklerin aynı seyahat etmesi uygulamasına son verildi.

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

1924-1954

1924

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

1926

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

1926

Kadıköy İskelesi ile Moda arasında özel otobüsler çalışmaya başladı.

ÜÇ ŞİRKETİN  
MİLLİLEŞTİRİLMESİYLE  
İETT KURULUYOR...

1938

Ocak: İstanbul Tramvay Şirketinden alınan paraların 'İstanbul Şehri İmarına Tahsisine Dair Kanun' (3333) kabul edildi.

1936

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

1939

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

**Haziran:** Tünel'in satın alma mukavelesi tasdik edildi.

1939

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

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

1939

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

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

1945

**Haziran:** 4762 sayılı İstanbul Havağazı ve Elektrik ve Teşebbüsü Sınaiye Türk Anonim Şirketi'ni Satın Alma Sözleşmesi'nin onandı ve İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri İdaresi'ne Devrine Dair Kanun çıkarıldı.

1945

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

HAVAĞAZI ÜRETİM  
VE DAĞITIMI İETT'VE  
DEVREDİLİYOR...

1945

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

1946

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

1946

**Haziran:** İETT Kütüphanesi (kurum içi personele hizmet vermek amacıyla) açıldı. (Çalışmalar 1943 yılında başladı)

**Temmuz:** Tünel seferleri normal seyrine döndü.

1948

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

1951

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

22 kilometrelik İstanbul çevreyolunun (E5) yapımına başlandı.

## İLK OTOBÜSLER SERVİSE VERİLİYOR...

1927

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

1927

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

1928

Tramvay hangarı olarak kullanılan Bağlarbaşı Deposu otobüs garajına dönüştürüldü.  
Der saadet Tramvay Şirketi'nin yönetim binası olan Tünel'deki Metro Han'a yedinci kat eklendi.

1933

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

1932

**Ağustos:** İstanbul Tramvay Şirketince değişik tarife tiplerini tanımlayan nizamname yayınlandı.

1931

**Nisan:** Harbiye-Besiktas hattında otobüs seferi başladı.

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

1928

İstanbul'da ilk özel otobüs işletmesi olan "Boğaziçi Otobüsleri" 10-12 araçlık filoyla Taksim-Yenimahalle hattında (İkinci Dünya Savaşı'na kadar) çalışmaya başladı.  
Üsküdar-Haydarpaşa tramvay şebekesi çift hatta dönüştürüldü.

1941

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

**Ağustos:** Tünel'de bulunan kablo eskisince Tünel seferleri iptal edildi.

1941

**Aralık:** Amerika'dan gelen kablo takıldı.

**Aralık:** Tünel seferleri tekrar başladı.

1942

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

1943

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

1945

**Haziran:** Tünel'in yeni kablo Haydarpaşa'ya ulaştı.

**Haziran:** Tünel'de kablo takma işlemleri süratle tamamlanarak seferlere başlandı.

1945

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

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

1944

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

1943

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

1951

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

1953

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

1954

Fransa Paris Ulaşım İşletmesi'nin (RATP) desteği ile Fransız SGTÉ firmasına Prof. Langevine'in yönetiminde, İstanbul için Bayındırlık Bakanlığınca onaylanmış Metro Etüdü başlatıldı.  
İETT atölyelerinde, hava frenli ve otomatik kapılı elektrikli tramvayların bir benzeri yerli malzeme ve işçilikle yapıldı.  
Üsküdar-Kadıköy Halk Tramvayları Şirketi, tüm tesisleriyle İETT'ye devredildi.

1954-1981

1954

**Aralık:** İstanbul Belediyesi, dolmuşçuluğu resmen tanıyarak ilk tarifeyi kabul etti.

İzmir'de tramvaylar işletmeden kaldırıldı.

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

1955

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

1955

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

1967

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

1966

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

**Kasım:** Anadolu Yakasında elektrikli tramvaylar son seferini yaptı.

1966

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

1965

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

1968

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

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

1968

**Kasım:** Yenilenme ve elektrikleştirme çalışmaları nedeniyle Tünel'in faaliyetleri durduruldu.

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

1968

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

1978

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

1978

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

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

1977

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

Ortadan kapılı 1 adet Mercedes Benz otobüsü deneme seferlerine başladı.

1979

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

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

1979

İETT hatlarında Boğaz Köprüsü geçişleri için çift tarife uygulamasına geçildi.

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

1979

**Haziran:** Taksim-Levent tercihi yol otobüslerinde ilk biletçisiz-kumbaralı sistemin deneme uygulamasına başlandı.

MAVİ KART UYGULAMASI BAŞLIYOR...

▶

1950'LERDE İETT'İN  
TRAMVAY HATTI  
150 KİLOMETRE'Yİ  
BULUYOR...

1955

İtalyan Ansaldo San Giorio firmasına ilk trolleybüs siparişi edildi.

Fransız SGTÉ firmasına Metro projesi yapıldı.

1955

Tramvayların Çalata Köprüsünden geçişleri sona erdirildi.

1957

Latille Floirat marka otobüsler turistik gezi amaçlı kullanılmaya başlandı.

Topkapı garajı (80 otobüs kapasiteli) hizmete açıldı.

1961

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

1961

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

1959

Levent garajın hizmete açıldı.

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

1958

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

1971

İETT Taşıtlar Dairesi Reorganizasyon Etüdü yapıldı. Sovyet Technoexport firmasına 'İstanbul Metro Etüdü' yapıldı. İTÜ'nün İETT için gerçekleştirdiği 'İstanbul Şehri Kamu Taşıma Etüdü' yayınlandı. Tünel'in Çalata (Karaköy) istasyon ve binalarının yapımı tamamlandı.

1971

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

**Kasım:** Yeni haliyle Tünel'de yolcu taşınmaya başlandı.

1973

Çevre Belediyelerce otobüs işletmeciliği başladı.

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

1976

İETT tarafından Sofretu firmasına 'Reorganizasyon Etüdü' yapıldı.

1974

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

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

1974

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

1980

**Nisan:** İETT otobüslerinde aylık mavi kart uygulamasına geçildi.

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

1980

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

1981

Kadıköy İtfaiyesi'nin talebi üzerine 'Kuşdili İETT Taşıt Müzesi' kapatılarak müzedeki örnek tramvaylar Avcılar İETT Kampı'na gönderildi.

1981

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

## 1981-1993

186

1981

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

**Nisan:** Tünel'in Karaköy istasyonunun üzerinde yedi katlı gar binasının inşasına başlandı.

**Eylül:** Ekspres sefer deneme uygulamalarına başlandı.

1982

**Haziran:** Kadıköy İskele-Altiyol tercihi yolun açıldı.

**Eylül:** Yasa değişikliği ile İETT eliyle yürütülen tüm elektrik hizmetleri Türkiye Elektrik Kurumu'na (TEK) devredildi.

1982

**Eylül:** Devlet Planlama Teşkilatı eşgüdümünde yapılan çalışmalar sonunda 'Ulaştırma Ana Planı' Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girdi.

## ÖZEL HALK OTOBÜSLERİ GELİYOR...

1985

Yeni Galata Köprüsü'nün inşası (486 metre uzunluk, 42 metre genişlik, ortası açık, 130 dükkan) Karayolları Genel Müdürlüğü'nce STFA-Thyssen ortak girişimine ihale edildi.

1985

UKOME kararıyla İstanbul'da Özel Halk Otobüsleri'nin (ÖHO) İETT ile aynı bilet ve tarife uygulaması içine alınarak toplanan ÖHO biletlerinin İETT tarafından sayılarak ödeme yapılması esasa bağlandı.

1985

İETT araçlarında; güçlüğü nedeniyle toplanan kağıt biletlerin sayımından vazgeçilerek kumbara içerisinde yakılmaya başlandı.

1985

**Ekim:** 820 Özel Halk Otobüsü'nün yönetim, yürütüm ve denetimi İETT'ye bağlandı.

1986

İETT otobüslerinde egzoz gazı çıkışları otobüslerin tavanları üstüne alındı.

İETT Rami park garajı düzenlendi.

1986

İETT araçlarında öğrenci ve erlerle birlikte öğretmenler de indirimli tarifeden yararlanmaya başladı.

**Temmuz:** İETT Anadolu I garajı (400 otobüs kapasiteli) işletmeye açıldı.

1987

**Ocak:** Yeni Galata Köprüsü'nün temeli atıldı.

İETT Şişli garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredildi.

## NOSTALJİK TRAMVAY İSTANBUL'A MERHABA DİYOR...

1990

Beyoğlu İstiklal Caddesi trafiğe kapatılarak yaya bölgesine dönüştürüldü.

İETT tarafından Aksaray-Topkapı özel otobüs yolu güzergahı hizmete açıldı.

1990

İETT otobüslerinin renginde değişiklik (üst kısım turuncu, alt kısım mavi) yapıldı.

İETT hat ağında aktarmalı sisteme geçilmesine bağlı olarak tek, çift ve kademeli bilet uygulamasına geçildi.

1989

İstanbul Aksaray-Kartalteppe Hafif Raylı Sistemi (LRT, Hafif Metro) açıldı ve Esenler'e uzatıldı.

1990

**Aralık:** Nostaljik tramvay Tünel-Taksim hattında hizmete alınarak İstanbullulara yeniden merhaba dedi.

1991

İTÜ-İETT işbirliğiyle çift yakıtlı (doğalgaz +dizel) otobüs dönüşüm projesi çalışmaları başlatıldı.

Yol açtığı güçlükler nedeniyle İETT araçlarında tek, çift ve kademeli bilet uygulamasından vazgeçilerek eski uygulamaya dönüldü.

1991

20 solo, 130 körüklü (İkarus) otobüs alındı.

1992

Türkiye'nin de onayladığı Avrupa Kentsel Şartı: Madde 4/t: Kente Karşı Otomobil. Durum artık buna çok yakındır. Otomobil kentleri öldürmektedir. Öyle ki, 2000'li yıllar, ikisi bir arada olamayacağından otomobil ya da kentten birini seçmemizi zorunlu kılacaktır... İstanbul'da II. Kent İçi Ulaşım Kongresi yapıldı.

1982

İstanbul Belediyesi'nin aldığı bir kararla Özel Halk Otobüsleri'nin yönetmelik çerçevesinde yaygınlaştırması kararlaştırıldı. 1.000 adet otobüs alımı için ihaleye çıktı ve DPT' den teşvik uygulama belgesi sağlandı.

1983

İETT'li milli güreşçi Hüseyin İltem, ABD'de yapılan şampiyonada 74 kiloda Dünya Şampiyonu oldu. Ardından 1987 yılında Suriye'de yapılan Ordulararası Dünya Şampiyonasında bu kez 82 kiloda birinciliği elde etti.

1983

İstanbul kent içi toplu taşımada 14 kişilik minibüsler trafiğe katıldı.

Taksim-Levent ve Kadıköy-Altıyol otobüs tercihli yolunda bariyer uygulamasına geçildi. Otobüs duraklarının 500 metre mesafe ilkesine göre yeniden düzenlenmesi sonucu 112 durak kaldırıldı.

1984

T.C. Başbakanlık DPT tarafından 'İstanbul Belediyesi Otobüs İhtiyacı Etüdü' TUMAŞ'a yapıldı.

T.C. Başbakanlık DPT tarafından 'İstanbul Belediyesi Otobüs İhtiyacı Etüdü' TUMAŞ'a yapıldı.

1984

**Temmuz:** Trolleybüs işletmesi tasfiye edilerek araçlar (75 adet) İzmir Belediyesi ESHOT işletmesine satıldı.

İETT tarafından İstanbul Teknik Üniversitesi'ne 'Genel Ulaşım Etüdü' yapıldı.

1984

**Haziran:** 3030 sayılı 'Büyükşehir Belediyeleri'nin Yönetimi Hakkındaki Kanun' çıkarıldı.

1983

**Nisan:** Karaköy gar binasının inşaatı tamamlandı.

**Haziran:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin talebi üzerine havağazi üretim ve dağıtım faaliyetleri durduruldu.

1987

İETT araçlarında öğrenci, er ve öğretmenlerle birlikte Hâkim ve Savcılar da indirimli tarife kategorisine dâhil edildi.

Kamuoyunun tepkisi üzerine İstanbul'da kent içi ulaşım ücretleri (belediye, banliyö, vapur) % 20 25 oranında indirildi.

1987

**Şubat:** İETT şoförleri, toplu sözleşme görüşmelerinin çıkmaza girmesi üzerine pasif direniş (yavaşlatma) eylemi başlattı.

**Haziran:** İstanbul Bağdat Caddesi'nde tek yön uygulaması başlatıldı.

1987

**Haziran:** Bostancı-Kabataş arasında ilk deniz otobüsü seferleri başladı.

**Temmuz:** İkitelli garajı hizmete açıldı.

1989

İETT tarafından İsveç Volvo firmasına 'VIPS II Hat Rasyonelasyonu ve Yönetim Enformasyonu Projesi' yapıldı.

1988

**Mayıs:** İstanbul Boğaziçi üzerinde ikinci köprü (Fatih Sultan Mehmet) hizmete açıldı.

1988

**Nisan:** Tünel vagonlarının dış kaportası tamamen yenilendi.

**Mayıs:** İETT'nin 44 dönümlük Levent garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından (Bedrettin Dahan) borçları karşılığında iş merkezi ve otel yapılmak üzere alındı.

1988

İstanbul Metrosu (Taksim 4. Levent) projesi tamamlandı.

1992

Sirkeci-Aksaray hattında raylı sistem (çağdaş tramvay) hizmete girdi.

İETT Taşıt Müzesi'nden alınan 2 tramvay vagon ve 30 metrelik özgün raylar Hasköy Lengerhane binasında bulunan Rahmi Koç Sanayi Müzesi'nde sergilenmeye başlandı.

1992

Yeni Çalata Köprüsü trafiğe açıldı.

696 solo, 25 körüklü (Ikarus) otobüs alındı.

1993

İETT çift katlı otobüsleri için özel tarife (çift bilet) ve biletli sistem uygulamasına geçti.

İETT işçi personelin yazlık-kışık iş giysileri (bejden maviye) değiştirildi.

1993

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Yolcu Biniş Süreleri Ölçümü' araştırması yapıldı.

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Boğaziçi Köprüsünde Bir Şeridin İETT Otobüslerine Ayrılması Fizibilite Raporu' hazırlandı.

1993-1999

1993

500 solo (Ikarus), 14 çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.

**Haziran:** Havağazı fabrikaları tasfiye edildi.

DOĞALGAZLI OTOBÜSLER GELİYOR...

1993

**Eylül:** Doğalgazlı (çift yakıtlı) sisteme dönüştürülmüş 10 adet İETT otobüsü (toplamda 100 otobüs) işletmeye verildi.

1995

Bayramlarda ücretsiz taşımacılık yapılmaya başlandı.

'İETT ile Piknikli Günler' sloganıyla yaz aylarında mesire yerlerine seferler düzenlenmeye başlandı.

**Temmuz:** Kağıthane (Poligon) garajı hizmete girdi.

1995

İETT otobüslerinde % 100 doğalgaz yakıtlı otobüs projesi çalışmalarına başlandı.

İETT otobüslerinde 'mobil reklam' uygulamasına geçildi.

1995

5 adet carbon clean cihazı satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu.

Kent içi otobüs taşımacılığında İETT'nin ilk özelleştirme çalışmaları.

1995

7 adet dumanölçer satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu. Üzerinde kayıp insanların (229 kişi) fotoğraflarının bulunduğu 'Umut Otobüsü' sefere başladı. İETT'nin bu hizmeti birçok kayıp vatandaşın bulunmasını sağladı.

AKBİL HAYATIMIZA GİRİYOR...

1995

**Ekim:** Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.

1995

**Kasım:** Engelli vatandaşlar için özel tasarımı Berkhof marka 7 adet özürli otobüsü hizmete verildi.

**Aralık:** Bosna Hersek'e 10 otobüs hibe edildi.

1996

İETT şoförlerine Demir Bükay Akademi tarafından 'İleri Sürücülük Teknikleri' eğitimi verilmeye başlandı. 'Gör, Görül, Hayatta Kal' ve 'Farım da Açık Yolum da' sloganıyla yürütülen eğitim çalışmaları sonucu İETT'nin öncülüğünde başlatılan gündüzleri de farlarını açık tutma uygulaması daha sonra tüm Türkiye'de yaygınlaştı.

1997

**Ocak:** APK Daire Başkanlığı tarafından İETT memur çalışanlarıyla ilgili anket çalışması yapıldı.

**Temmuz:** APK Daire Başkanlığı tarafından 'Coğrafi Bilgilendirme Sistemi (GİS)' ile ilgili rapor hazırlandı.

1997

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İTÜ işbirliği ile İTÜ tarafından 1/50.000 ölçekli 'İstanbul Nazım İmar Planı' temel alınarak 2010 yılı hedefli 'İstanbul Ulaşım Master Planı' hazırlandı.

1997

Euro II standartlı çevreci motora sahip 136 adet (0345) otobüs alındı.

APK Daire Başkanlığı tarafından 'Çift Katlı Otobüs Yolcu Anketi' yapıldı.

1996

**Aralık:** Akıllı Yolcu Bilgilendirme Sistemi (Akyolbil) projesi start aldı.

İETT FİLOSUNA KONFORLU OTOBÜSLER KATILİYOR...

1998

İETT kapalı durakları yenilenmeye başlandı.

İETT 'Otomobil Kullanıcıları Anketi' yaptırdı.

204 solo, 14 körüklü (0345) otobüs alındı.

1998

**Mayıs:** İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay I' kitabı İETT tarafından yayımlandı.

**Mayıs:** İETT otobüslerinde dijital göstergeli hat tabelası uygulamasına geçildi.

1994

Avrupa Birliği Programı çerçevesinde NETMED Projesi (Akdeniz Bölgesi'nde Kent İçi Ulaşımının Gelişim Yönetimi) İstanbul çalışması yapıldı.

1994

Tünel'in Karaköy girişinde (gar binası) açılan yeni İETT Müzesi'nde yazlık atlı tramvay, atlı tramvay durağı, levha ve çeşitli ekipmanlar sergilenildi.

1994

İstanbul Özel Halk Otobüsleri'nde İETT'den ayrı bilet uygulamasına geçildi ve biletçilerle otobüs içinde yolcuya bilet satılmaya başlandı.

1994

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 1992 yılından itibaren iki yıl süren yolcu sayım çalışmasıyla ilgili sonuç raporu yayınlandı.

1995

**Ocak:** London Transport'un sahip olduğu otobüs şirketlerinin özelleştirilmesi.

İETT tarafından 'İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü' kitapçığı yayınlandı.

İETT ihalesiyle Tuzla-Topkapı hattında 175 özel otobüs çalıştırılmaya başlandı.

1994

**Nisan:** TSE, 11365 ile egzoz gazı kirlenimleri-trafikteki dizel motorlu taşıtlar için ölçüm metodu tayini ve sınır değerlerini belirledi.

1994

**Ocak:** Hızlı Tramvay (LRT) Otoğar-Merter arasında hizmet vermeye başladı.

1994

Hafif Raylı Sistem (LRT, hafif metro) hattının Zeytinburnu-Bakırköy istasyonları hizmete açıldı.

48 solo (Ikarus), 12 adet çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.

1996

İETT ihalesiyle 128 adet çift katlı özel otobüs İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalıştırılmaya başlandı.

Elektronik bilet (Akbil) tüm otobüslerde yaygınlaştırıldı.

1996

İETT otobüslerinde eski renge (üst kısım krem, alt kısım kırmızı) dönüldü.

İETT bütçesinden Ar-Ge için ilk kez kaynak ayrıldı.

1996

İETT ile İTÜ ile dizel otobüs motorlarında yanma odasının kaplanması (GPX kaplama teknolojisi) konusunda ortak bir çalışma yürüttü.

İETT'de yeni otobüs satın alma teknik koşulu olarak EURO II standardı getirildi.

1996

İETT ücretsiz danışma hattı (0800 211 60 68) açıldı. İETT tarafından 'Özel Araç Kullanıcıları Anketi' yapıldı.

1996

**Haziran:** İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü televizyonda yayınlanmak üzere (Kanal7) ilk kez reklam sözleşmesi imzaladı.

1996

**Haziran:** Birleşmiş Milletler HABİTAT II uluslararası toplantısı (3-14 Haziran 1996) İstanbul'da yapıldı.

1996

**Mayıs:** İETT'nin organize ettiği 'Ulusal Ulaşım Sempozyumu' yapıldı.

1997

**Aralık:** Beykoz-Şahinkaya garajı hizmete açıldı.

1998

**Ekim:** İETT'nin organize ettiği 'Ulusal Ulaşım Sempozyumu' yapıldı.

1999

Tünel'in Karaköy girişindeki 'Taşıt Müzesi' tasfiye edildi.

İETT'de motor yenilemede stant türünden bant türü montaj sistemine geçildi.

1999

9 solo, 82 körüklü (0345) otobüs alındı.

**Ocak:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi UKOME'de 'İstanbul Ulaşım Planı'nı onayladı.

1999

**Mayıs:** Uluslararası Toplu Taşıma Birliği'nin (UITP) Toronto'da yapılan 53. Kongresi'nde 'Kamu Taşımacılığı-Yaşanabilir ve Desteklenebilir Gelişimlere Ana Katkı' başlıklı Toronto Protokolü imzalandı.

Avrupa ülkelerinde 20 milyon kişi, bir günliğüne bisiklet kullanmak suretiyle otomobilleri protesto etti.

1999-2007

190

1999

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin ikinci cildi 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay II' adıyla İETT yayınlarından çıktı.

İETT İkitelli Motor Yenileme Fabrikası hizmete girdi.

2000

Acil Ulaşım Eylem Planı revize edilerek Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) ile bütünleştirildi.

Modern otobüs duraklarına reklam alınmaya başlandı.

2000

132 solo, 27 körüklü (0345) otobüs alındı.

**Şubat:** İTO tarafından İstanbul Üniversitesi'ne yaptırılan araştırmaya göre İstanbul'un en önemli sorunları trafik, ulaşım, altyapı, otopark olarak belirlendi.

2003

**Mayıs:** Belediye İş İETT Taşıt Şubesi'nin organize ettiği, İETT Özelleştirilmesinde Çalışanlarının ve İstanbul Halkının Yaşayacağı Sorunlar-Çözüm Önerileri panelin yapılması.

2003

**Şubat:** Sultançiftliği-Edirnekapi raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.

2003

**Ocak:** Otobüs yenileme sistemi (bant usulü) modernize edildi.

**Nisan:** İkitelli garajında bulunan Psikoteknik laboratuvarına, kurucusu Dr. Abbas Erdoğan Noyan'ın adı verildi.

2003

Bireysel seyahat kartları (paso) internet üzerinden elektronik ortamda verilmeye başlandı.

Kayıp eşya sorgulama ve bulunmuş eşya takip sistemi elektronik ortama (internet) taşındı.

2003

**Ağustos:** Bilet ve aktarma entegrasyonu yaygınlaştırılarak ücretsiz aktarma süresi 90 dakikaya çıkarıldı.

2003

**Ağustos:** İstanbul'da yerel yönetime bağlı mevcut raylı sistemler ve yapılacaklar (metro, hafif metro, tramvay) İETT işletmeleri Genel Müdürlüğü yönetiminde, özerk işletmeler olarak toplandı.

2003

**Ağustos:** Taksim-Kabataş funiküler hattının yapımına başlandı. Eminönü-Kabataş raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.

2003

**Ağustos:** Yerel yönetime bağlı tüm ulaşım işletmelerinde (ÖHO ve çift katlı otobüsler hariç) geçerli olacak bilet ve ücret entegrasyonu uygulamasına başlandı.

2003

**Ekim:** İstanbul çevresindeki ilçe ve beldelerde (Büyükdöğmece, Silivri, Çatalca, Ümraniye) hizmet veren 697 midibüs ve otobüs özel UKOME kararıyla Halk Otobüsü (ÖHO) kapsamına alınarak İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetimine verildi.

2006

**Mart:** İETT otobüslerinde tutamak reklam uygulamasına başlandı.

**Nisan:** İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin üçüncü kitabı olan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel I' İETT yayınlarından çıktı.

2005

**Ocak:** Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı.

**Ocak:** İETT'nin 134. yılında; geçmiş yıllarda çalışmış ünlü isimlerin yer aldığı 'İlk Durak' belgeseli için Cemal Reşit Rey Konser Salonu'nda gala gecesi düzenlendi.

2005

İstanbul Metro tünellerinde hareketli reklam uygulaması başladı.

İETT Beyaz masa uygulaması (internet ortamında) başladı.

2005

Otogar-Bağcılar, İkitelli-Başak Konutları metro hattının yapımına başlandı.

Kadıköy-Kartal metrosunun yapımına başlandı.

2006

**Temmuz:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi İstanbul Ulaşım AŞ, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) ile birlikte 'Toplu Taşımacılık Türkiye Konferansı' düzenledi.

2006

**Haziran:** Özürlüler için 'Beyaz Kart' uygulaması başlatıldı.

**Haziran:** İETT Karaköy Gar binası restore edildi.

2006

**Temmuz:** Büyükşehir Belediyesince 'tek bilet Akbil' uygulamasına geçilerek İETT, Özel Halk Otobüsleri, Şehir Hatları Vapurları, Metro, Deniz Motorları ve Banliyö Trenleri entegre edildi. Mavi Akbil tüm sistemlerde geçerli hale geldi.

KAÇIT BİLET TARİHE KARIŞIYOR...

2000

**Nisan:** İETT'nin katılımıyla 'İlçevre ve Teknoloji Sempozyumu' düzenlendi.

**Eylül:** Taksim-Levent Metrosu işletmeye alındı.

2000

**Eylül:** İstanbul'da yerel ulaşım işletmelerinin Akbil satış ve yolculuk gelirleri İETT havuzunda toplanmaya başlandı.

2001

**Haziran:** Aylık Mavi Akbil'e ek olarak günlük, haftalık ve 15 günlük Akbil uygulamasına başlandı.

**Haziran:** İETT otobüsleri ve Taksim- 4. Levent Metro hattında elektronik bilet entegrasyonu ve 60 dakika ücretsiz aktarma uygulaması başlatıldı.

'BİR İSTANBUL  
KLASİĞİ İETT' ALBÜMÜ  
YAYINLANIYOR...

191

2002

**Nisan:** İETT Hatlarının Etüdü ve Rehabilitasyonu' çalışması, Yıldız Teknik Üniversitesi Ulaştırma Uygulama ve Araştırma Merkezi (UYGAR) tarafından yapıldı.

**Haziran:** Aksaray Metrosu Atatürk Havalimanı'na kadar uzatıldı.

2002

**Ocak:** İETT Psikoteknik Laboratuvarı modernize edilerek bilgisayar sistemine geçildi.

2002

Edirnekapı-Sultançiftliği raylı sistem hattının (hafif metro) yapımına başlandı.

Güvenli bilet ve seyahat kartı üretim sistemine geçildi.

2001

**Aralık:** Eski İstanbul fotoğrafları bir araya getirilerek 'Bir İstanbul Klasik: İETT' adıyla albüm kitap şeklinde yayımlandı.

MODA TRAMVAYI  
AÇILIYOR...

2003

**Kasım:** Kadıköy-Moda tramvay hattı hizmete açıldı.

**Aralık:** İETT'nin Türk sinemasıyla olan yolculuğunu konu alan 'Türk Sinemasında İETT'nin Serüveni' adlı kitap yayımlandı.

2004

Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.

**Mayıs:** Marmaray projesinin temel atma töreni Üsküdar'da yapıldı.

2004

**Temmuz:** Yeni Büyükşehir Belediyesi Yasası, Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girdi.

2005

ÖHO personeline kıyafet standardı getirildi.

Bağlarbaşı garajının yerine 'İETT Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi' nin inşasına başlandı.

2005

Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı. Çalata Köprüsü'nden 44 yıl sonra yeniden tramvay geçti.

2004

**Ekim:** İstanbul'da köy ve mahalle muhtarlarına 'İETT Denetim Kartı' verildi.

**Kasım:** İETT otobüslerinde sigortalı yolculuk (ferdi kaza sigortası) dönemi başladı.

2004

**Ağustos:** İETT'nin başarılı şoförlerini ödüllendirmek amacıyla geliştirdiği Altın şoför uygulaması başladı.

2006

**Temmuz:** Günlük, haftalık ve 15 günlük Mavi Akbil uygulaması kaldırıldı.

2006

**Temmuz:** Taksim-Kabataş arasını 110 saniyeye indiren füniküler hattı Başbakan ve Büyükşehir Belediye Başkanı'nın katıldığı törenle hizmete açıldı.

2006

**Temmuz:** İBB Stratejik Planı Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.

**Ocak:** Akyolbil için 100 otobüsle pilot uygulama başlatıldı.

2007

**Temmuz:** Tünel tesisleri depreme karşı güçlendirilmek üzere rehabilitasyona alındı. Karaköy ve Beyoğlu istasyonları yenilenerek giriş ve çıkışlar özürtlülere uygun hale getirildi. Tünel araç yolunun (lonjin) tamamı, araçların gövdesi, rayların % 40'ı ışıklandırma ve enerji sistemi (katener) yenilendi.

2007-2010

192

2007

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin ikinci cildi 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay II' adıyla İETT yayınlarından çıktı.

Temmuz: İETT'nin ilk Stratejik Planı (2008-2012) Büyükşehir Belediye Meclisinde onaylandı.

2007

Ağustos: Akyolbil ile ilgili çalışmaları yürütmek amacıyla Kağıthane garajında Komuta Kontrol Merkezi açıldı.

Ekim: İETT otobüsleri zararlı mikroorganizmalara karşı haftada bir kez dezenfekte edilmeye başlandı.

2007

Aralık: Tünel, yenilenmiş haliyle yolcu taşımaya başladı.

2009

Ocak: Cep telefonlarından hat ve güzergâh bilgilerine erişimi sağlayan mobil İETT uygulaması devreye alındı. Aynı şekilde harita İETT ile de hizmet sanal ortama taşındı.

2009

Ocak: Metrobüsün 78 olan hat numarası İstanbul'dan esinle, 34 olarak değiştirildi.

2008

Aralık: İETT otobüslerinde yolculara kolonyalı mendil dağıtılmaya (pilot uygulaması Ayazağa garajı çıkışlı araçlarda olmak üzere) başlandı.

2008

Aralık: İETT otobüslerinde seyahat eden yolcular için içerisinde İETT haberleriyle birlikte renkli söyleşiler, pratik bilgiler, sağlık köşesi ve kültür sanat faaliyetlerinin bulunduğu aylık 'Durak' Bülteni yayınlanmaya başladı.

2009

Ocak: 20 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas-metrobüs hattı için) aracı alındı.

2009

Ocak: Metrobüse ABD Washington DC'de yapılan Ulaşım Araştırma Konferansı (Transportation Research Board) Sürdürülebilir Ulaştırma Ödülleri-2009'da mansiyon ödülü verildi. Bu şekilde sistemin başarısı uluslararası arenada kanıtlandı.

2009

Ocak: Metrobüs panelinin notları İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca kitap haline getirildi.

2009

Şubat: İçerisinde hat ve durak bilgileriyle birlikte cadde ve sokak detaylı haritaların bulunduğu 'İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehberi' Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde yayınlandı.

2009

Mart: İETT, İstanbul genelinde (15 yaş üstü 4 bin 728 kişiyle yüz yüze görüşme yoluyla) yolcu memnuniyeti ve hizmetlerden haberdarlık düzeyinin belirlenmesi ve kent içi ulaşım hareketliliğinin saptanmasına yönelik saha araştırması yaptırdı.

2010

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

Şubat: İstanbul'un Avrupa Kültür Başkenti seçilmesi dolayısıyla daha önce son seferini 21.00'da yapan Tünel, gece 22.45'e kadar çalışmaya başladı.

2010

Şubat: Daha önce ayın 28'i ile takip eden ayın 5'i arasında yapılan Aylık Mavi Akbil dolum işlemi ayın her günü, İETT'nin sıra özel Akbil Bayilerinden de yapılabilir şekilde ayarlandı.

2010

Ocak: Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 135. yılı törenle kutlandı.

2010

Ocak: Metrobüs hattında turnikelerden geçişleri kontrol etmek ve yolcuların güvenliğini artırmak amacıyla görevlendirilen güvenlik görevlileri çalışmaya başladı.

2010

Şubat: İETT'nin İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği yaparak başlattığı ve 7 bin çalışanı kapsayan etkili iletişim becerileri, kriz ve stres yönetimi, öfke kontrolü konularını içeren 'İstanbul'da güvenli yolculuk' başlıklı eğitim programı başladı.

2010

Şubat: İETT, sosyal sorumluluk projesi kapsamında; Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesindeki çocuk yuvalarında kalan 800 çocuğu Bayrampaşa'da açılan dev akvaryumu gezmesi için otobüs tahsis etti.

2010

Mart: İETT, Gaziosmanpaşa Kaymakamlığı ile işbirliği yaparak ilçedeki okullarda okuyan 15 bin öğrenciyi İstanbul'un tarihi, kültürel ve doğal güzellikleriyle buluşturmayı amaçlayan 'Uygurluklar Kenti İstanbul'u Tanıyalın' projesini başlattı.

▶  
'İSTANBUL'DA  
GÜVENLİ YOLCULUK'  
PROJESİ START  
ALİYOR...

2008

**Ocak:** İETT'de kağıt bilet tarihe karıştı, yerine beş biletlik kart 'beşibiryerde' geldi.

**Ocak:** Sultançiftliği hafif raylı sisteminin devamı olan Edirnekapi-Topkapı hattının yapımına başlandı.

2008

**Mart:** İETT'li ustalar Tünel'in ilk vagonlarını (1875-1968 yılları arasında kullanılan) birbir aslına uygun şekilde yeniledi.

**METROBÜSLE KİTALAR ARASI YOLCULUK BAŞLIYOR...**

2008

**Eylül:** İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye alınan Metrobüs sisteminin ilk ayağı olan Avcılar-Topkapı hattı (18,3 km) hizmete açıldı. Metrobüs sayesinde daha önce 67 dakikada alınan bu mesafe 22 dakikaya indi. Yapımını İETT'nin üstlendiği Sultançiftliği-Edirnekapi hafif metrosu (15,5 km.) hizmete alındı.

193

2008

**Ağustos:** Metrobüsün ikinci etabı olan Topkapı-Zincirlikuyu hattı (11,9 km) hizmete alındı.

**Ekim:** Metrobüs konulu ilk bilimsel toplantı İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca 'Kentiçi Ulaşımında Alternatif Çözümler: Metrobus' başlığıyla, Taksim Metrosunda gerçekleştirildi.

2008

**Haziran:** İETT Bağlarbaşı Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi (Eski İETT tramvay deposu) törenle hizmete açıldı.

2008

**Haziran:** Metrobüs hattında 7/24 saat esaslı çalışma düzenine geçilerek seferlerin sabaha kadar kesintisiz devam etmesi sağlandı.

2008

**Mart:** 1946 yılında kurum personeline hizmet vermek amacıyla kurulan ve 2003 yılında ulaşım konulu ihtisas kütüphanesine dönüştürülen İETT Kütüphanesi yenilendi.

2009

**Mart:** 31 adet körüklü (Capacity-metrobüs hattında çalıştırılmak üzere) otobüs alındı.

**Mart:** Metrobüsün üçüncü etabı olan Zincirlikuyu-Söğütözü hattı (11,2 km) Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle hizmete alındı.

2009

**Mart:** İETT ile Bahçeşehir Üniversitesi'nin ortaklaşa düzenlediği ve Akyolbil projesinin ele alındığı 'Toplu Ulaşımında Akıllı Sistemler ve Uygulamaları' paneli yapıldı.

2009

**Mart:** Kısa olmasına karşın entegrasyon için kilit öneme sahip, dört istasyonlu Edirnekapi-Topkapı raylı sistem hattı (2,3 km.- Sultançiftliği hattının devamı) hizmete alındı.

2009

**Haziran:** İstanbul'da toplu taşıma ücret tarifesi UKOME'nin aldığı kararla (tam bilet 1,50, indirimli 0,85 TL olarak) yeniden düzenlendi.

2009

**Aralık:** İETT arşivinden seçilen ve kronolojik tarihinin önemli kilometre taşlarını içeren siyah beyaz fotoğraflardan oluşan 'Yol Arkadaşınız İETT' sergisi Tünel'in Karaköy girişinde açıldı.

2009

**Ekim:** İETT otobüs filosunda on yaşını dolduran araçlar, İkitelli Kaporta ve Boya Şefliğine bağlı atölyelerde yenilendi.

2009

**Ağustos:** İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehber kitapçığı Avrupa ve Anadolu Yakası olarak iki ayrı kitap şeklinde basıldı.

2009

**Temmuz:** Metrobüs hattında kullanılmak üzere 100 adet (Capacity), 35 adet lastik tekerlekli tramvay aracı alındı.

2010

**Ağustos:** İETT, tarihinde bir ilke daha imza atarak vatandaşların tarihi yarımada da bulunan camileri rahatça ziyaret edebilmeleri için Ramazan ayına özel hat (55FB Eyyüp-Beyazıt) ihdas etti.

2010

**Ekim:** İETT'de kalite çitasını yükseltmek amacıyla ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uygulama çalışmaları başlatıldı.

2010

**Ekim:** İETT Hukuk İşleri'nde yirmi beş yıl süreyle yöneticilik yapan ünlü felsefe adamı yazar Orhan Hançerlioğlu'nun hayatı Yrd. Doç. Dr. Meral Demiryürek tarafından kitap (Orhan Hançerlioğlu- Hikâyeden Öte Romanın Beri/Roman İncelemesinin Teorik Temelleri ve Uygulamaları) haline getirildi.



2010-2011

2010

**Ekim:** Toplu taşıma ücret tarifi yeniden düzenlendi. Buna göre tam bilet 1,65 TL, indirimli bilet 0,95 (öğrenci), 1,10 (diğer) oldu. Daha önce aktarma almayan Nostaljik Tramvay ve Tünel aktarmaya almaya başladı.

2010

**Kasım:** İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş dünya nüfusunun yarısından fazlasının temsil edildiği Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Teşkilatı (UCLG) Başkanı seçildi.

2010

**Kasım:** İETT fotoğraf arşivinden seçilen 140 fotoğrafın yer aldığı 'Bir Zamanlar İstanbul-140 Yıla 140 Fotoğraf' isimli albüm-kitap yayımlandı.

2011

**Mart:** İETT fotoğraf arşivinden seçilen ve İstanbul'da toplu ulaşım tarihini yansıtan fotoğraflar 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT' Sergisi Bersay İletişim Enstitüsü'nde açıldı.

2011

**Mart:** İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve kurumda geçmiş yıllarda görev yapmış 140 ünlü ismin özgeçmişleriyle birlikte arşiv belgeleri ve fotoğrafların yer aldığı "Onların da Yolu İETT'den Geçti" isimli prestij kitap yayımlandı.

2011

**Şubat:** İETT Ulaşım Kütüphanesinde bir grup okur tarafından 'okuma günü' düzenlendi.

2011

**Şubat:** Elektrikli tramvayların 97.yılı dolayısıyla eski İETT Genel Müdürleri Suat Kumbasar ve Bozkurt Doğan'ın katılımıyla, nostaljik tramvayla Tünel-Taksim hattında nostaljik tur düzenlendi. Ayrıca, bu özel günün anısına "Nostaljik Tramvay" isimli özel bülten hazırlandı.

2011

**Mart:** İETT'li kadın çalışanlar tarafından 'Dünya Kadımlar Günü' anısına Kağıthane garajındaki boş alana yüze yakın çam fidanı dikildi.

2011

**Mart:** Türkiye Toplu Taşımacılar Birliği Kuruluş Çalıştayı, Türkiye'nin ulaşım otoritesi yöneticilerinin katılımıyla İETT Kağıthane garajında yapıldı.

2011

**Mart:** Avcılar-Beylikdüzü metrobüs hattı inşaatının temeli törenle atıldı

METROBÜSE UTT  
ÖDÜLÜ...

2011

**Ağustos:** İlk olarak 2010 yılında başlanan Ramazan Hattı (Eyüp-Beyazıt) uygulamasına devam edildi. Özel Halk Otobüslerinde biletçi uygulamasına son (15 Ağustos) verildi.

2011

**Temmuz:** İETT futbol takımı İBB Futbol Turnuvasında şampiyon oldu.

2011

**Temmuz:** Güney Koreli CEV firması ile yapılan protokol uyarınca, Hasanpaşa garajına bağlı 15 adet Ikarus marka otobüs 100 doğalgazlı hale getirildi.

2011

**Temmuz:** İETT, Elektronikkart'ın toplu ulaşım araçlarında yaygınlaştırılması amacıyla vatandaşlara yönelik bir kampanya (Akbilini iade et Elektronik kartı al) başlattı. Akyolbil projesi kapsamında 300 duraka daha sistem montajı yapıldı.

2011

**Eylül:** İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin beşinci ve altıncı kitabı Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni I-II adıyla İETT yayınlarından çıktı.

2011

**Şubat:** 14-18 Eylül 2011 tarihlerinde kutlanan 4. Babıali Günleri kapsamında Türkiye Gazeteciler Cemiyeti Basın Müzesi'nde siyah beyaz arşiv fotoğraflarından oluşan 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT Sergisi' açıldı.

İETT'nin HİZMET  
KALİTESİ  
ONAYLANIYOR...

2010

**Kasım:** İETT, toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla özel olarak tahsis ettiği okuma otobüsü- okubüs kitap fuarı süresince Avclar-Metrobüs-Beylikdüzü hattında okurlarla sefer yaptı.

2010

**Aralık:** Türkiye'de toplu ulaşımın tartışıldığı bir platform oluşturmak amacıyla İETT'nin önderliğinde; İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İDO, Şehir Hatları, İstanbul Ulaşım AŞ, TCDD ve THOB'un katkılarıyla "Toplu Ulaşım Haftası" düzenlendi. Etkinliklerin sonunda yayınlanan sonuç bildirgesinde Türkiye'de kent içi toplu taşıma standartlarının oluşturulması için "Ulusal Toplu Taşımacılar Birliği" kurulması kararlaştırıldı.

2011

**Ocak:** İETT Hukuk İşleri'nde yönetici olarak çalışan felsefeci-yazar Orhan Hançerlioğlu'nun hayatı ve romancılığı Yrd. Doç. Dr. Meral Demiryürek tarafından kitap haline getirildi.

2011

**Ocak:** Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 136. yılı dolayısıyla bir kutlama etkinliği düzenlendi. Programda İETT'nin 140. kuruluş yılı anısına çevirisini yaptığı "Tunnel de Constantinople-Istanbul Tüneli" isimli kitabın tanıtımı gerçekleştirildi. Ayrıca, yıldönümü anısına "Tünel" isimli bülten yayımlandı. Karaköy istasyonunda Tünel'in tarihini anlatan "Zaman Tüneli" isimli sergi açıldı.

2011

**Ocak:** Tünel'in yapımcısı Fransız mühendis Eugène Henri Gavand'ın 1876 yılında Paris'te yayımladığı ve Tünel'in yapım hikayesiyle Osmanlı Hükümeti ile yürüttüğü görüşmeleri anlattığı "Tunnel de Constantinople-Istanbul Tüneli" isimli kitabın çevirisi yapılarak araştırmacıların hizmetine sunuldu.

**"TÜRKİYE TOPLU TAŞIMACILAR BİRLİĞİ" İÇİN İLK ADIM ATILYOR...**

2011

**Nisan:** 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

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

2011

**Mayıs:** Toplu Ulaşım'da Görgü ve Nezaket Kuralları kitapçığı için Beyoğlu ilçesinde bulunan Hüviyet Bekir İlköğretim Okulunda tören düzenlendi.

2011

**Mayıs:** İETT'nin çevreye gösterdiği duyarlılığın bir göstergesi olarak Kemerburgaz-Akpınar köyünde 'İETT 140. yıl hatıra ormanı' oluşturuldu.

2011

**Haziran:** Uluslararası Taşımacılık Forumu tarafından Almanya'nın Leipzig kentinde düzenlenen '2011 Taşımacılık Zirvesi'nde İETT, metrobüs projesiyle ulaşım başan jüri özel ödülüne layık görüldü. İETT, özürküler için erişilebiliriet@iett.gov.tr başlığı altında özel e-posta adresi oluşturdu. İETT hizmet bürolarında çalışan personele işaret dili eğitimi verilmeye başlandı.

2011

**Haziran:** İETT, kurumda görev yapan özürkü personelin sorunlarını, talep ve önerilerini dinlemek ve bu doğrultudaki çalışmalarını organize etmek amacıyla özürküler koordinatörü atadı.

2011

**Mayıs:** İstanbul'da sürekli artan yolculuk talebini karşılamak ve İETT'nin mevcut filosunu desteklemek amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi işbirliğiyle kurulan Otobüs AŞ'nin ergün rengi otobüsleri hizmet vermeye başladı.

2011

**Eylül:** İETT'nin 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde yapılacak 7. UITP Uluslararası Otobüs Konferansı'na ev sahipliği yapmasını öngören tanıtım ve işbirliği protokolü imzalandı. İETT bünyesinde yürütülen kalite standardizasyonu çalışmaları tamamlandı. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgeleri SGK tarafından onaylandı.

2011

**Eylül:** İETT okulların açılmasıyla birlikte artan seyahat kartı talebini karşılamak amacıyla gezici araç mobil kart hizmeti başlatıldı.

2011

**Ekim:** Beşyol metrobüs istasyonu açıldı. Böylece metrobüs hattındaki istasyon sayısı 34'e yükseldi.

2010-2012

2011

**Kasım:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan ve internet üzerinden yayın yapan İSTWEBTV yayına başladı.

2011

**Kasım:** Toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla oluşturulan okuma otobüsü (Okubüs), TÜYAP Kitap Fuarı süresince okurlara özel sefer yaptı.

2011

**Kasım:** İETT, tarihinde bir ilke imza atarak yerli üretim otobüs alımı için BMC firmasıyla sözleşme imzaladı.

2012

**Nisan:** Yapılan anket sonucuna göre, İETT otobüslerinin sarı renkli ve damalı olmasına karar verildi.

2012

**Mart:** KalDer'in öncülüğünde yürütülen Ulusal Kalite Hareketi'ne (UKH) katılan İETT, ilk adım olarak 'İyi Niyet Bildirgesi'ni imzaladı.

2012

**Mart:** Metrobüs hattında ağaçlandırma projesi başlatılarak duraklar daha yeşil hale getirildi.

2012

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

2012

**Nisan:** Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği'nin (UITP) iki yılda bir dünyanın farklı şehirlerinde düzenlediği 'Otobüs Konferansı'nın yedincisi 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde İETT ve TÖHOB'un ev sahipliğinde İstanbul'da yapıldı.

2012

**Nisan:** İETT, İSÖM ile işbirliği yaparak, 'İstanbul'u gezmeye engel yok' sloganıyla engelli vatandaşlara yönelik 'Panoramik İstanbul Gezileri' projesini başlattı.

2012

**Mayıs:** İETT, 'İstanbul Dersi ile Kentimi Keşfediyorum' başlıklı sosyal sorumluluk projesi kapsamında ilk öğretim öğrencilerine yönelik gezi programı başlattı.

2012

**Mayıs:** Pakistan Haftası etkinlikleri kapsamında bir adet İETT otobüsü, iki ülke arasındaki dostluğa katkıda bulunmak amacıyla Pakistanlı sanatçılar tarafından geleneksel süsleme sanatı Karaçi ile boyandı.

2012

**Ağustos:** İETT'nin açlık ve susuzlukla mücadele eden Somali'ye 2011 yılında yaptığı yardım Türk Kızılay'ı tarafından altın madalya ile ödüllendirildi.

2012

**Ağustos:** İETT, filosunu gençleştirmek amacıyla alımını gerçekleştirdiği yeni otobüslerden 100 adedini Anadolu Yakasında (Sultanbeyli) hizmete verdi.

2012

**Temmuz:** Boğaz Köprüsü üzerinde yürütülen bakım çalışmaları nedeniyle İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin aldığı karar doğrultusunda İETT otobüsleri ve vapurlar iki ay süreyle indirimli hizmet vermeye başladı. İETT ayrıca köprü trafiğine çözüm olarak iki yeni hat (251 İstinye-Haciosman, 152K Küçüksu-Kavacık) açtı.

2012

**Temmuz:** Metrobüs hattına yeni hat (34C Beylikdüzü-Cevizlibağ) eklendi.

2012

**Ağustos:** İETT'nin her yıl geleneksel olarak sürdürdüğü indirimli ulaşım hizmeti üç günlük Ramazan Bayramı (19-21 Ağustos) süresince uygulandı.

2012

**Eylül:** İstanbul'da geçerli olan toplu ulaşım ücret tarifi UKOME tarafından yeniden belirlendi. Yeni tarifeye tam elektronik bilet 1.95, öğrenci 1.10, öğretmen ve sosyal kart sahipleri içinse 1.35 lira oldu.

2012

**Eylül:** İETT, Karsan ile 200 adet doğalgazlı, solo tip (12 m.) ve 250 adet (18 m.) dizel olmak üzere toplam 450 adet otobüs alımı için sözleşme imzaladı.

2012

**Eylül:** İstanbul'da trafik yoğunluğunu azaltmak amacıyla toplu taşıma yolu (busline) pilot uygulaması Topkapı-Aksaray (Millet Caddesi) ve Şirinevler-Mahmutbey yolunda başlatıldı.

2011

**Kasım:** II. Toplu Ulaşım Haftası 28 Kasım-4 Aralık tarihleri arasında bir dizi etkinlikle kutlandı.

**Kasım:** Karaköy istasyonunda canlı müzik dinletisi ile (gitarist Yusuf Çimen) Tünel'in tarihinde bir ilke imza atıldı.

2011

**Kasım:** Okuma otobüsü (okubüs) Tüyap'da düzenlenen kitap fuarı (12-20 Kasım) süresince okurları fuar alanına taşıdı.

**Aralık:** İETT tarafından belli aralıklarla güncellenerek Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanan 'Haritalı Toplu Ulaşım Rehberi' nin yeni yayımlandı.

2012

**Ocak:** İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve İstanbul ulaşımına yön veren 140 olayı içeren 'Faytonlardan Marmaray'a İstanbul'da Ulaşım' isimli kitap yayınlandı.

2012

**Mart:** İETT'nin danışmanlığında, Pakistan'ın Pencap Eyaleti'nin başkenti Lahor'da kurulan metrobüs sistemi İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş'ın da katıldığı törenle hizmete açıldı.

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

2012

**Şubat:** Tünel'de canlı müzik dinletisi çello sanatçısı Duygu Demir ile devam etti.

**Şubat:** TESK ile İETT arasında imzalanan protokolle şoförlere meslek standardı getirilmesi kararlaştırıldı.

2012

**Ocak:** İETT, 221 adet körüklü otobüs alımı için Mercedes firmasıyla sözleşme imzaladı.

**Şubat:** İETT, seyahat kartı almak isteyen vatandaşlara kolaylık sağlamak amacıyla randevulu (e-randevu) sisteme geçti.

2012

**Mayıs:** Nostaljik tramvayda görev yapan vatmanlar ve Tünel'de çalışan makinistler için 1930'lu yılların çizgisini taşıyan nostaljik giysiler tasarlandı.

2012

**Haziran:** İETT arşivinden seçilen siyah-beyaz fotoğraflardan oluşan 'Tarihe Yolculuk- Fotoğraflarla İETT' sergisi eski Şişli garajı üzerinde kurulan Cevahir AVM'de açıldı.

2012

**Haziran:** İETT filosunun yaş ortalamasını 5'in altına düşürmek amacıyla satın alınması kararlaştırılan Mercedes Conecto marka (Euro5 standartlı çevreci motora sahip, klimalı, konforlu ve engellilerin erişimine uygun tam alçak tabanlı) sarı renkli ve damalı 100 adet körüklü otobüs Feshane'de düzenlenen törenle hizmete alındı.

İETT FİLOSU  
GENÇLEŞİYOR...

2012

**Temmuz:** İETT'nin Ramazan ayına özel olarak başlattığı, tarihi yarımada bulunan camileri kapsayan Ramazan Hattı uygulaması geçen yıllardaki şekliyle sürdürüldü.

2012

**Temmuz:** Metrobüsün dördüncü etabı olan Avcılar-Beylikdüzü hattı hizmete alındı. Böylece Metrobüs hattının toplam uzunluğu 52 kilometreye ulaştı.

2012

**Temmuz:** İETT'nin İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği yaparak hayata geçirdiği İstanbul'da Güvenli Yolculuk projesi tamamlandı. Proje kapsamında 5 bin İETT şoförüne eğitim verildi.

2012

**Haziran:** Zeytinburnu'nda yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.

**Temmuz:** Eminönü'nde yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.

2012

**Eylül:** İstanbul'da 1 Eylül 2012 itibarıyla uygulamaya konan yeni ücret tarifesinde yer alan öğrenci zammı iptal edildi.

2012

**Eylül:** İETT, Otokar firmasıyla 250 adet dizel yakıtlı otobüs alımı için sözleşme imzaladı.

2012

**Eylül:** İETT, Marmara Belediyeler Birliği tarafından düzenlenen ve kamuoyunda en ciddi yerel yönetimler ödülü olarak kabul edilen Belediyecilik Ödülleri yarışmasında İstanbul Kart ile altın karınca ödülünü kazandı.

2012

**Eylül:** Geçmişten günümüze İETT filusunda yer alan otobüsleri anlatan 'Omnibüsten Metrobüs'e' isimli fotoğraf sergisi 5. Babiali Günleri kapsamında TGC basın Müzesi Salonunda ziyaretçilere açıldı.

2012-2013

2012

**Ekim:** İETT Çağrı Merkezi, IMI Conference tarafından düzenlenen Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri Yarışmasında 'En Övgüye Değer Çağrı Merkezi' ödülünü aldı.

2012

**Aralık:** Beşiktaş İstanbul Kart Başvuru Merkezi hizmete açıldı.

2013

**Ocak:** Hasanağa Çarajına yağmur suyu kanalı yapıldı

**Ocak:** İETT şoförlerine sabır eğitimi verildi.

2013

**Mayıs:** İETT'nin İnternet Sitesi e-Dönüşüm Yarışmasında Finalde!

**Mayıs:** Kerkük heyeti İETT'yi ziyaret etti

2013

**Nisan:** Yeni metrobüs üssü Edirnekapı'da olacak

**Nisan:** İETT, Bedensel Engelliler Dayanışma Derneğine otobüs başısladı

2013

**Nisan:** İETT ve Karsan işbirliği toplantısı gerçekleştirildi

**Nisan:** Sudan heyeti İETT'yi ziyaret etti.

2013

**Nisan:** Hindistan'ın İstanbul Başkonsolosu İETT'yi ziyaret etti

**Nisan:** İETT İstanbul'a 1705 modern otobüs kazandırıyor.

2013

**Mayıs:** İstanbulkart, Londra'daki yarışmada finalde!

**Mayıs:** Bangladeş Çevre ve Orman Bakanı Dr. Hasan Mahmud, İETT'yi ziyaret etti

2013

**Mayıs:** İETT'nin Araç Alım Modeline UITP Dünya Kongresi'nden Ödül verildi

**Mayıs:** İETT, Türkiye'nin 81 ilini buluşturan çalıştay düzenledi

2013

**Haziran:** Mısır Ulaştırma Bakanı Hatem Abdellatif İETT'yi ziyaret etti

**Haziran:** İETT'den Pendik-Haydarpaşa banliyö hattında sefer artırımı yapıldı.

2013

**Haziran:** İsviçre'den İETT'ye ziyaret gerçekleştirildi.

**Haziran:** İstanbulkart, Ödül Den Ödüle Koşuyor!

**Temmuz :** Avclar İstanbulkart Başvuru Merkezi hizmet vermeye başladı

2013

**Kasım:** İETT'den "Bisiklet Aparatlı Otobüs" dönemi başladı.

**Kasım:** Bosna Hersek heyeti İETT'yi ziyaret etti

**Aralık:** Dünya ulaşım sektörü İETT'nin düzenlediği Transist 2013'de buluşuyor

2013

**Kasım:** İETT, Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalisti Oldu

**Kasım:** İETT otobüslerine İSTKA desteğiyle engelli bildirim sistemi kuruluyor

2013

**Kasım:** İstanbul'da 100 Yeni İETT Otobüsü Daha Hizmet Alındı

**Kasım:** "İETT Girişimcilik Otobüsü" Liselerde Girişimcilik Eğitimi Verecek

2013

**Ekim:** İETT'den Marmaray'a entegrasyonu sağlayacak yeni otobüs hatları açıldı

**Kasım:** Güney Afrika heyeti İETT'yi ziyaret etti

2013

**Aralık:** Transist Toplu Ulaşım Sempozyumu ve Fuarı açıldı

**Aralık:** İETT'ye anlamlı ödül verildi.

2013

**Ocak:** Malatya Belediye Başkanı Ahmet Çakır, İETT'yi ziyaret etti.

**Ocak:** İstanbulkart, Londra'da yapılacak final oylamasında!

2013

**Ocak:** Dakar Bölge Konseyi heyeti İETT'yi ziyaret etti

**Ocak:** İstanbulkart ödüle doymuyor.

**Ocak:** Gayrettepe İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı

2013

**Ocak:** Dakar Bölge Konseyi heyeti İETT'yi ziyaret etti

**Ocak:** İstanbulkart ödüle doymuyor.

**Ocak:** Gayrettepe İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı

2013

**Nisan:** İETT, Berlin'de Kalite ve Mükemmellik ödülüne layık görüldü

2013

**Mart:** Malezyalı öğrenciler İETT'yi ziyaret etti

**Nisan:** İETT, Metrobüs Sürücüsü Ulusal Meslek Standardını Belirledi.

2013

**Mart:** İETT'den Anadolu Yakası'na 50 yeni otobüs

**Mart:** İETT İkitelli Garajında bakım ve onarım kademesi açıldı.

2013

**Şubat:** Başbakan Erdoğan, 437 yeni otobüsü törenle hizmete aldı.

**Mart:** Aalborg Üniversitesi öğrencileri İETT'yi ziyaret etti

2013

**Temmuz:** Azerbaycan milletvekilleri İETT'yi ziyaret etti

**Ağustos:** Çin'in Guangxi Zhuang Özerk Bölgesi'nden İETT'ye Ziyaret

2013

**Ağustos:** İstanbullular yeni alınan 1705 otobüse kavuşuyor

**Ağustos:** Sudan Cumhuriyeti Ulusal Eğitim Akademisi'nden İETT'ye Ziyaret

2013

**Ağustos:** Moskova heyeti İETT'yi ziyaret etti

**Ağustos:** Tataristan heyeti İETT'yi ziyaret etti

2013

**Ağustos:** Hindistan'dan İETT'ye ziyaret

**Eylül:** İETT şoförleri işaret dili eğitimi alıyor

2013

**Ekim:** İETT ile TÜBİTAK İstanbul için ortak projede buluştu

**Ekim:** Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri'nde İETT, büyük ödüle layık görüldü

2013

**Ekim:** Suudi Arabistan Toplu Ulaşım Şirketi'nin CEO'su İETT'yi ziyaret etti

**Ekim:** Başbakanımızın katılımıyla 758 yeni İETT otobüsü hizmete alınıyor

2013

**Eylül:** İETT şoförlerine simülasyonlu eğitim

**Eylül:** İETT, mükemmellik yolunda ilerliyor

2013

**Eylül:** Beylikdüzü İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı

**Eylül:** Çad Cumhuriyeti yetkililerinden İETT'ye ziyaret







**IETT**

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

[www.iett.gov.tr](http://www.iett.gov.tr)