

İETT FAALİYET RAPORU 2015



İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



**İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ**



İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ





Sevgili İstanbullular;

Sizlerle birlikte omuzladığımız sorumluluklar bize her geçen gün daha iyisini yapmak için güç verdi. Umutlarınız, beklentileriniz ile bizim hizmet aşkımızın kesiştiği noktada İstanbul, yıldan yıla daha da güzelleşti, daha da yaşanabilir hale geldi.

Son yıllarda yükselen hayat standartları, teknolojik ve sosyal - kültürel gelişmeler İstanbulluyu hak ettiği yaşam kalitesine ulaştırdı.

Büyükşehir Belediyesi olarak tüm yeniliklerin takipçisi olduk, yenilikler ürettik, üretmeye devam edeceğiz.

Yatırım planlarımızı yaparken çok yönlü sistemler geliştiriyoruz. Projelerimizi çevresel, toplumsal ve teknolojik açıdan birçok alanın etkilerini hesaplayarak bir bütün halinde tasarlıyor, sonuçlarını da bu çerçevede değerlendiriyoruz.

Sürdürülebilir kentsel kalkınma son derece önemli. Bunun için verimli toplu taşıma sistemleri kritik bir role sahip. Geleceğin kent içi toplu ulaşım altyapısının çok iyi detaylandırılması gerekiyor.

Birbirine entegre sistemler olmalı. Daha sağlıklı olması için temiz enerji kaynaklarını kullanmalı. 2020’li yılların teknolojiyle donatılmalı. Daha akıllı ve daha güvenli olmalı. Çünkü toplu ulaşım felsefesi, şehirlerimizin kalkınma hedef ve modelini belirler.

İstanbul’da büyük bir “ulaşım devrimi” gerçekleştirdik. Metrobüs gibi dünyaya örnek olan yeni

toplu ulaşım sistemlerini hayata geçirdik.

Metro çalışmalarımız hızla devam ederken deniz ulaşımına yeni yatırımlar yaptık. Yeni otobüs alımlarımız, hat planlamalarımız, ulaşımında konfor ve güvenlik çalışmalarımız ile çitayı zirveye taşıdık.

Ulaşımında yapılan bu iyileştirmeler vatandaşlarımızın toplu ulaşımına teveccühünü artırdı.

İETT bu sistem içinde çok stratejik bir konuma sahip bir kurumdur. Modern ve akıllı ulaşım planlamasıyla daha kolay, daha konforlu, daha güvenli ve daha ekonomik ulaşım imkânlarını hizmete sundu.

Son beş yılda 6 milyar 134 milyon 221 bin 612 yolculuk verisine ulaştı. Bu neredeyse dünya nüfusuna yakın bir sayı. Yolculuk verilerimiz her geçen yıl artıyor.

İstanbul, dünyanın en çevreci filolarından birine sahip... 2016 yılında bin otobüsü daha filomuza ekliyoruz.

Avrupa'nın en genç filosuna sahip İETT'nin filo yaşı gençleştikçe konfor ve güvenlik de artıyor. Yenilenen araç filosuyla; Paris, Londra ve New York gibi şehirlerden kilometre başına daha az yakıt tüketiliyor ve daha az karbondioksit salınıyor. İstanbul trafiği rahat bir nefes alıyor.

İETT artık uluslararası bir ulaşım otoritesi olarak yoluna devam ediyor. Avrupa'ya liderlik ediyor. İETT'nin sürücü eğitimlerinde kullandığı simülasyon merkezi; Brüksel tarafından örnek alındı.

Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı tarafından verilen EFQM Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'ne İETT layık görüldü. Ayrıca Avrupa Mükemmellik Ödüllerinde finale kaldı.

Başarılarını uluslararası platforma taşıyan İETT'yi tebrik ediyorum.

Ve bizi destekleyen, daima yanımızda olan İstanbullulara şükranlarımı sunuyorum.



Kadir Topbaş
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı



Sevgili İstanbullular;

İETT 1871 yılından beri İstanbul'un vazgeçilmezlerinden biridir, İstanbul ahenginin bir parçasıdır. Büyükşehir Belediyemiz en büyük yatırımlarını ulaşım alanında gerçekleştirerek İstanbul'u özgürce yaşamının imkanlarını sağlamıştır.

Teknoloji çağı insan hayatında ekonomi ve sosyal alanları etkilediği gibi toplu ulaşım sektöründe yapılacak değişim ve yeniliklere de yansımıştır. Bizler de bu çerçevede toplu ulaşım araçlarına yaptığımız yatırımlarla yaşamı kolaylaştırmaya yönelik adımlar attık.

Ulaşımında hayat kalitesini artırmak ve insanların gidecekleri yerlere kolay, konforlu, güvenli bir şekilde ulaştırmak adına kendimize misyon çizdik. Hayata geçirdiğimiz projelerle siz değerli vatandaşlarımızın övgülerini aldık. Böylece çalışma gücümüz ve motivasyonumuz pozitif anlamda etkilendi.

Her yıl faaliyet alanlarımıza yenilerini ekledik ve bunları kamuoyu ile paylaşmaktan gurur duyduk. Toplu taşımanın ekonomiye, çevreye, trafiğe ve sosyal yaşama faydalarını gören halkımız da tercihini toplu ulaşımdan yana kullandı.

Akıllı ulaşım sistemlerinin filomuza entegre edilmesi, güvenlik önlemlerinin artırılması, konforun yolculukların olmazsa olmazı haline gelmesi, bilgilendirmenin artırılması, zamandan tasarruf sağlayan uygulamaların hayata geçirilmesi bu teveccühün sebepleri olarak sıralanabilir. Büyükşehirlerde artık özel araç kullanımı tüm gelişmiş ülkelerde olduğu gibi yerini kolay ve hızlı olan toplu ulaşımına bırakmaya başlamıştır.

Değerli İstanbullular;

Böylesine büyük bir metropolde trafiği ve toplu ulaşımı yönetmek büyük bir özveri ve sistemli çalışma işidir. 2015 yılı itibariyle İstanbul'daki kayıtlı araç sayısı 19 ilin nüfusunun toplamından fazla olduğunu belirtmek istiyorum. Türkiye'de kayıtlı araç sayısı 20 milyon 98 bin 994 iken, İstanbul'daki kayıtlı araç sayısı 3 milyon 651 bin 166 olmuştur.

Bu verilere rağmen İETT, hat, durak ve otobüs sayılarını artırarak sistemli bir yönetim biçimi ortaya koymuştur. Her geçen yıl yatırımlarımız bir önceki yıla göre artış göstermiştir.

Dünya ulaşım otoriteleri arasında yer alan İETT'nin başarısı İstanbul sevgisinin bir uzantısı, İstanbulluların İETT'yi hayatlarının bir parçası olarak benimsemesinin ürünüdür.

Başarımızda büyük paya sahip olan öncelikle yolcularımıza, ardından başta şoförlerimiz olmak üzere tüm İETT çalışanlarına, bize destek veren paydaşlarımıza, belediye meclis üyelerine, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ve Başkanımız Sayın Kadir Topbaş Beyefendiye çok teşekkür ediyor, saygılar sunuyorum.



Mümin Kahveci
İETT İşletmeleri Genel Müdürü V.





İÇİNDEKİLER

- 10 TARİHÇE
- 27 GENEL BİLGİLER
- 55 AMAÇ VE HEDEFLER
- 73 FAALİYETLER VE PROJE BİLGİLERİ
- 125 PERFORMANS SONUÇLARI
- 171 KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ
- 175 İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI
- 178 KRONOLOJİ

İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2015 FAALİYET RAPORU

HAZIRLAYANLAR

Mustafa OCAK
Adil ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN
M. Akif ALKAN

TASARIM

A BE MED YA
www.abemedy.com

KREATİF DİREKTÖR

Nevzat ALBAYRAK

İLLÜSTRASYON

Melek Miray KURT

SAYFA UYGULAMA

Elmira GİRGİN

BASKI

Bilnet Matbaacılık ve Ambalaj San. A. Ş.



TARİHÇE

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

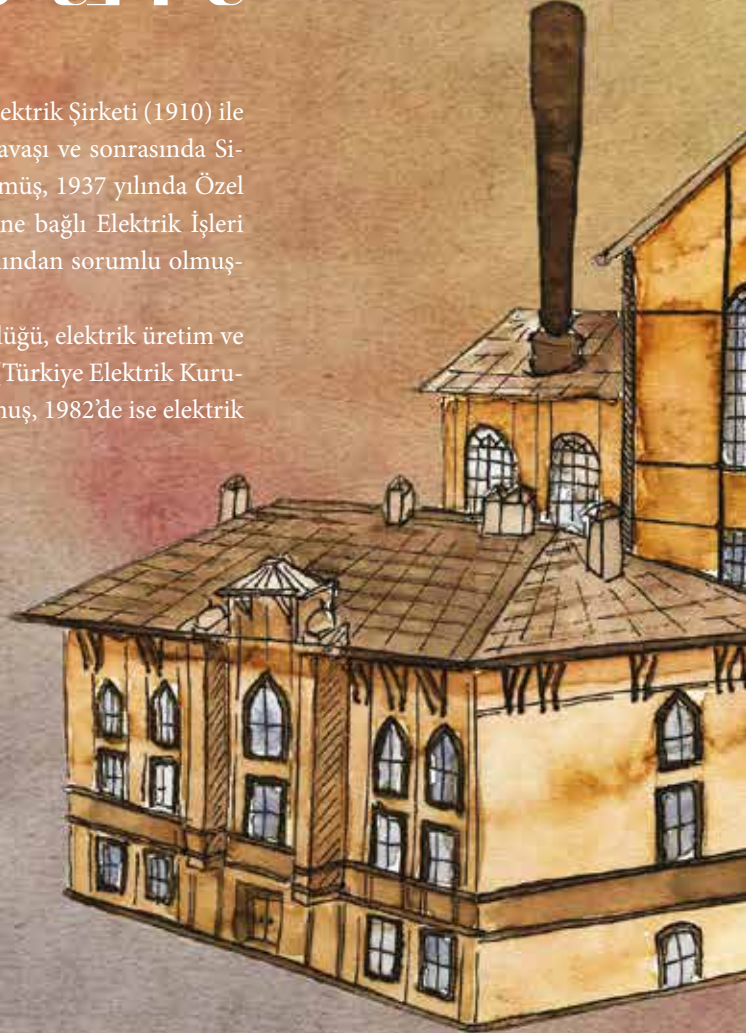


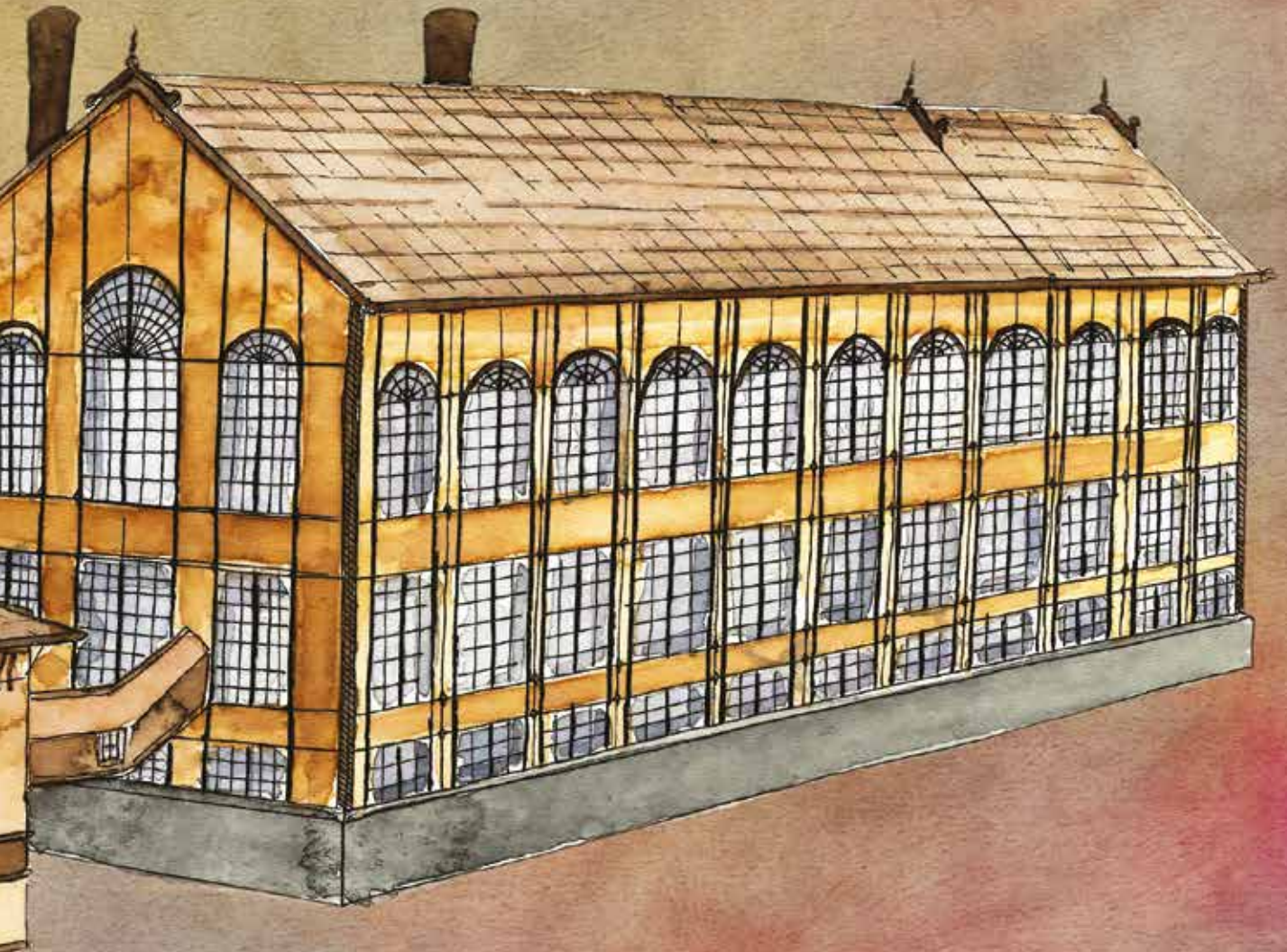
→ 1939'da kurulan İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, elektrik üretim ve dağıtım işini de üstlenmiştir. 1970 yılında TEK (Türkiye Elektrik Kurumu) Yasası ile elektrik dağıtımında sorumlu olmuş, 1982'de ise elektrik dağıtım hizmeti tamamen TEK'e verilmiştir.

ELEKTRİK

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



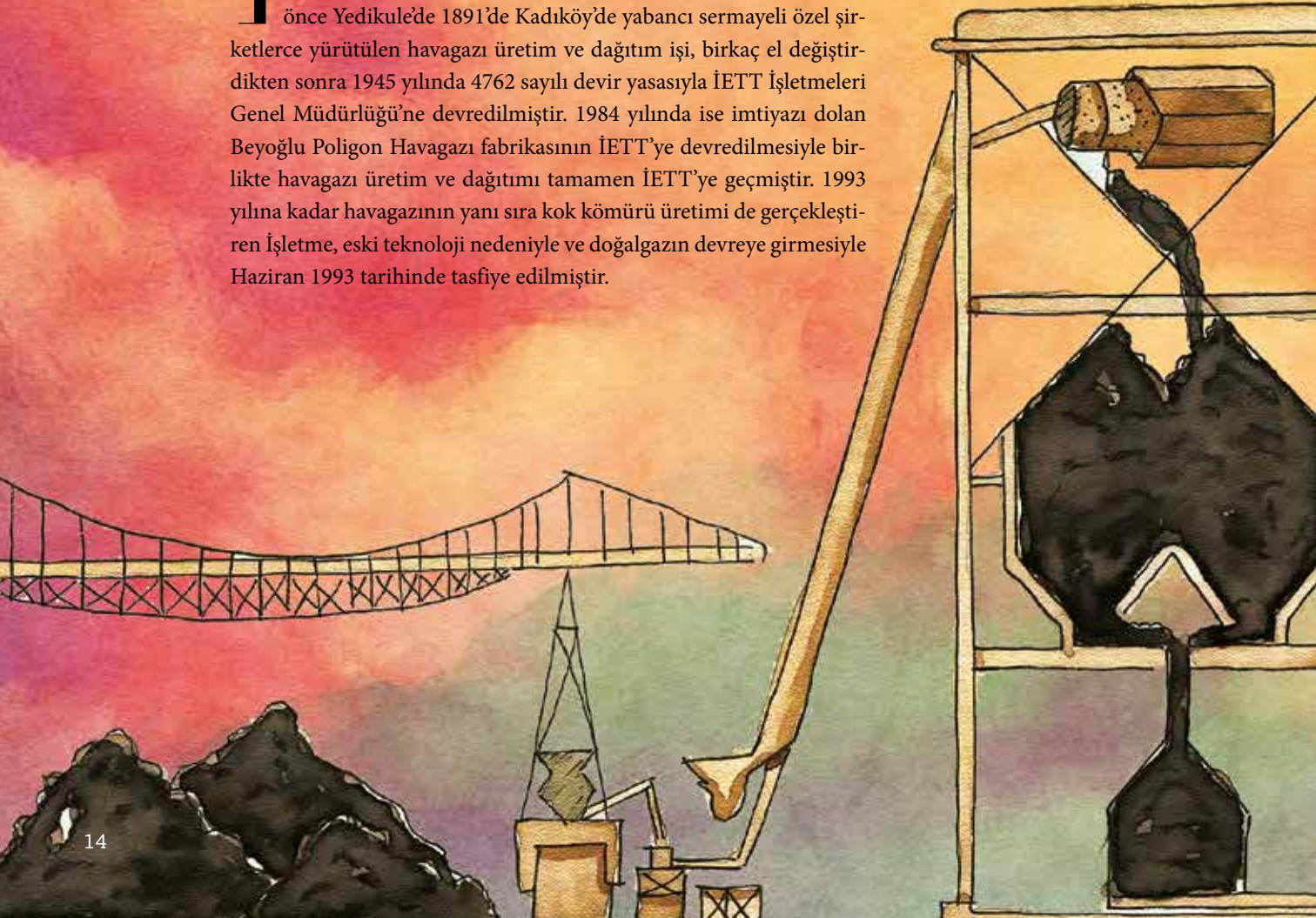




⇒ 1993 yılına kadar havagazının yanı sıra kok kömürü üretimi de gerçekleştiren İşletme, eski teknoloji nedeniyle ve doğalgazın devreye girmesiyle Haziran 1993 tarihinde tasfiye edilmiştir.

HAVAGAZI

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







TROLEYBÜS

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

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



→ 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.

TÜNEL

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

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

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





→ 1990 yılının sonlarından Tünel-Taksim arasında tarihi tramvay tekrar işletmeye alınmış olup halen 3 motris (çekici), 2 vagon ile 1.64 km hat üzerinde turistik bir işlev görmesinin yanında yılda 14.600 sefer ve 23.944 km yaparak günlük ortalama 3.000 yolcu taşımaktadır.

TRAMVAY

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

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

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

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

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

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

1990 yılının sonlarından Tünel-Taksim arasında tarihi tramvay tekrar işletmeye alınmış olup halen 3 motris (çekici), 2 vagon ile 1.64 km hat üzerinde turistik bir işlev görmesinin yanında yılda 14.600 sefer ve 23.944 km yaparak günlük ortalama 3.000 yolcu taşımaktadır.





→ 2015 yılında 126 adet otobüs alınmış ve eskiyen otobüslerin filodan çekilmesi ile de otobüs filosu 2.766 adet olmuştur.



OTOBÜS

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

1930 yılında toplu taşıma hizmetlerinde 4 adet Renault Scania marka otobüs Beyazıt-Karaköy arasında çalışmaya başlamıştır. Şirketin İETT'ye devri sırasında 3 adet otobüsü vardı. 1942 yılında 23 adet White marka otobüs sipariş edilmiş, ancak bunlardan sadece 9 adedi teslim alınmış olup bu tarihte 3 adet Scania marka otobüs hurdaya ayrılmıştır. Aynı yılın sonlarında Ticaret Ofisi tarafından, İsveç'ten 25 adet Scania-Vabis marka benzinli kamyon ithal edilerek İETT'ye tahsis edilmiştir.

3 Nisan 1943 tarihinde, kamyonlardan bozma 15 otobüs, 1944 yılında ise 5 adet Scania-Vabis otobüs alınmasıyla birlikte 29 adetlik bir filo oluşturulmuştur. Bu filo 17 Ekim 1946 yılında Ankara Belediyesi otobüs deposunda çıkan yangında yanan otobüslerin yerine Ankara'ya gönderilmiştir.

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

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

1997 yılında alımına başlanan Euro 2 standartlarında Mercedes otobüslerden 1997 yılında 136, 1998 yılında 63, 1999 yılında 206 ve 2000 yılında 159 olmak üzere toplam 564 adet Mercedes filoya katılmış 2005 ve 2006 yıllarında 450 adet Euro III standartlı Mercedes Citaro otobüs alınmıştır. 2007 yılında 50 adet DAF marka Çift katlı otobüs, 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 2013 yılında da 900 adet Otokar ve 540 adet Karsan marka otobüs alınmış, 2015 yılında da 126 adet otobüs alınmış ve eskiyen otobüslerin filodan çekilmesi ile de otobüs filosu 2.766 adet olmuştur.



⇒ Toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 45 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup hatta 610 araçla günlük ortalama 710 bin yolcu taşınıyor.

METROBÜS

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

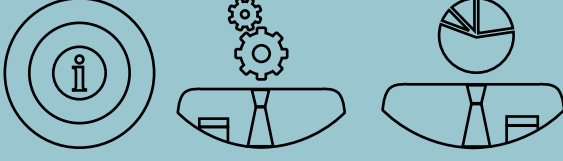
Metrobüs hattının üçüncü etabı olan Söğütlüçeşme hattı 3 Mart 2009 tarihinde Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle hizmete alınarak İstanbul'un iki yakası en kısa yoldan birbirine bağlandı. Bu bağlantı sayesinde Avcılar-Söğütlüçeşme hattında yolculuk 63 dakikaya indi. Hattın Avcılar-Beylikdüzü güzergâhının temeli 15 Mart 2011 günü törenle atıldı. Hattın resmi açılışı 19 Temmuz 2012 tarihinde gerçekleşti. Toplam uzunluğu 52 kilometreyi bulan 45 istasyonlu Beylikdüzü-Söğütlüçeşme metrobüs hattında yolculuk süresi 83 dakika olup hatta 610 araçla günlük ortalama 710 bin yolcu taşınıyor.





144 YILLIK TARİHİYLE İETT,
İSTANBUL'UN MODERN TARİHİNİN
EN GÜÇLÜ TANIKLARINDAN BİRİDİR.





GENEL BİLGİLER

MİSYON VİZYON

YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ

İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

VİZYON MİSYON

MİSYON

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

VİZYON

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



YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

HUKUKİ DURUM

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

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

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

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

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

“İstanbul Rumeli ve Anadolu yakaları ile civarında ve Adalarda elektrik kudreti tevzi etmek üzere elektrik tesisatını, elektrikli tramvay şebekesini ve tünel tesisatına ihtiyaca göre tanzim, ıslah, tadil ve tevzi etmek ve bu işler için muktezi gayrimenkulleri istimlak etmek ve işletmelerine hadim bütün muameleler ve teşebbüslerde bulunmak ve lüzum görülürse trolleybüs ve otobüs servisleri ihdas etmek, işletmek ve işlettirmek suretiyle münakalatı temdit ve takviye etmektir.”

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

BÜTÇE VE KADROLAR

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

KESİN HESAP

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

ÜCRET TARİFELERİ

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

BİRİME İLİŞKİN BİLGİLER

FİZİKSEL YAPI

İDARİ BİNALAR

YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)	AÇIKLAMA
METROHAN GENEL MÜDÜRLÜK	897	GENEL MÜDÜRLÜK BİNASI
KARAKÖY HİZMET BİNASI	1.058	İDARİ HİZMET BİNASI
GÜMÜŞSUYU HİZMET BİNASI	1.224	HİZMET BİNASI

GARAJLAR

GARAJ ADI	HİZMETE AÇILIŞ TARİHİ	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALANI (m ²)
İKİTELLİ	1986	NORMAL	İKİTELLİ	196.322
EDİRNEKAPI	1999	NORMAL	EDİRNEKAPI	60.000
TOPKAPI	1955	NORMAL	TOPKAPI	17.588
KÂĞITHANE	1995	NORMAL	KÂĞITHANE	60.004
AYAZAĞA	1996	NORMAL	AYAZAĞA	102.275
ANADOLU	1986	NORMAL	KAYIŞDAĞI	60.000
HASANPAŞA	1984	NORMAL	KADIKÖY	33.862
ŞAHİNKAYA	1997	NORMAL	BEYKOZ	15.000
SARIGAZİ	1999	NORMAL	SARIGAZİ	15.376
YUNUS	1999	NORMAL	KARTAL	5.829
ÇOBANÇEŞME	2005	NORMAL	ALİBEYKÖY	8.800
AVCILAR	2009	PARK	AVCILAR	16.000
SANCAKTEPE	2014	PARK	SANCAKTEPE	8.328
BEYLİKDÜZÜ	2014	PARK	BEYLİKDÜZÜ	10.000
PENDİK	2013	PARK	PENDİK	10.000
TOPLAM				619.384

ATÖLYELER

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

LOJMANLAR

YERİ	SAYISI	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)
KADIKÖY UHUVVET SOKAK	9	1.218
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1.180
KADIKÖY ALTI YOL RASİM PAŞA MAH.	5	495
TOPHANE HACI MİMİ MAH.	12	1.119
BEYOĞLU KULOĞLU	1	100
BEYOĞLU EVLİYA ÇELEBİ MAH.	8	844
POLİGON SADABAD CAD.	8	900
AYAZAĞA CENDERE YOLU	10	1.350
İSTİNYE	20	2.238
BEBEK	4	369
SARIYER	1	101
FATİH MİSMARCI YOKUŞU	2	179
HASEKİ (KUKA)	2	163
K.AYASOFYA	1	102
FATİH ŞEYH RESMİ MAH.	2	179
GÜNGÖREN	1	120
BAŞAKŞEHİR	7	989
İKİTELLİ	12	1.332
YENİKÖY	1	120



DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARİ ALANI (m ²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARİ (m ²)	AKARYAKIT AMBARİ KAPASİTE (LİTRE)
İKİTELLİ GARAJI	5.230	350	520.000
TOPKAPI GARAJI	225	-	80.000
EDİRNEKAPI GARAJI	300	-	240.000
KÂĞITHANE GARAJI	-	-	180.000
AYAZAĞA GARAJI	120	-	300.000
HASANPAŞA GARAJI	135	-	140.000
ANADOLU GARAJI	-	-	300.000
SARIGAZİ GARAJI	-	-	100.000
ŞAHİNKAYA GARAJI	60	-	100.000
ÇOBANÇEŞME	-	-	40.000
YUNUS GARAJI	-	-	80.000
AVCILAR	-	-	70.000
MOTOR YENİLEME	300	200	-
BEYLİKDÜZÜ	-	-	120.000
TOPLAM	6.370	550	2.270.000

SOSYAL VE KÜLTÜREL AMAÇLI BİNALAR

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (Kişi)
KONFERANS SALONU	KÂĞITHANE GARAJI	135
MİSAFİRHANE	KÂĞITHANE GARAJI	25 (13 ODA/29 YATAK)
KONFERANS SALONU (1 ADET)	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	740
TOPLANTI SALONU (1 ADET)	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	285
SİNEMA SALONU (2 ADET)	BAĞLARBAŞI KÜLTÜR MERKEZİ	100+100

SPOR AMAÇLI BİNA VE TESİSLER

AÇIKLAMA	YERİ	KAPASİTE (Kişi)
FUTBOL SAHASI	İKİTELLİ GARAJI	1
FUTBOL SAHASI	ANADOLU GARAJI	1
FUTBOL SAHASI	KÂĞITHANE GARAJI SOSYAL TESİSLERİ	1
FUTBOL SAHASI	HASANPAŞA GARAJI	1
BASKETBOL SAHASI	KÂĞITHANE GARAJI SOSYAL TESİSLERİ	1
TENİS VE VOLEYBOL SAHASI	KÂĞITHANE GARAJI SOSYAL TESİSLERİ	1

ARSALAR

YERİ	YÜZÖLÇÜMÜ (m ²)	AÇIKLAMA
SARIYER	245	PLANTONLUK
EMİNÖNÜ	859.37	TRAMVAY TRAFİ MERKEZİ
ÜSKÜDAR	1.611	PAŞALIMANI SOS. TESİSLERİ
ÜSKÜDAR	62	PLANTONLUK
ESENLER	4.414,90	METRO İSTASYONU
ESENLER	764.96	MENDERES MAHALLESİ
ESENLER	765.67	MENDERES MAHALLESİ
ESENLER	2.083,37	FEVZİ ÇAKMAK MAHALLESİ
ZEYTİNBURNU	14.439	TOPKAPI SOSYAL TESİS
ZEYTİNBURNU	10.575,72	YEŞİL ALAN
ALİBEYKÖY	2878	YEŞİL ALAN
PENDİK - GÜZELYALI	374	TRAFİ + ARSA
BAKIRKÖY	174	ATAKÖY PERON
EYÜP (GÜZELTEPE)	3.500	EYÜP

RAYLI SİSTEMLER

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

NOSTALJİK OTOBÜS FİLOSU

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



OTOBÜS FİLOSU

MARKA / TİP	EGZÖZ EMİSYON STAND.	KOLTUK SAYISI	ADET
MERCEDES 0345	EURO II	36	20
MERCEDES 0345 K	EURO II	49	5
MERCEDES 0345 CNG	EURO IV	36	120
MERCEDES CITARO 0530	EURO III	29	392
MERCEDES CITARO 0530G	EURO III	42	100
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	50
MERCEDES CAPACITY	EURO V	42	200
MERCEDES CONNECTO G	EURO V	41	391
APTS-PHILEAS	EURO IV	52	50
OTOKAR KENT 290 LF	EEV	29	898
KARSAN B. AVANCITY+CNG	EEV	27	240
KARSAN B. AVANCITY	EEV	41	300
TOPLAM			2 766

HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ CİNSİ	ADEDİ
KANGOO	1
BİNEK	5
KAMYONET	5
VAN TİPİ KAMYONET	2
VAN TİPİ ZIRHLI	2
OTOBÜS	5
MINİBÜS	2
HASTA NAKİL ARACI	7
JEEP	1
KAMYON	5
TANKER	2
YOL SÜPÜRME ARACI	2
TOPLAM	39

DURAKLAR**1. Nostaljik Tramvay Durakları (Taksim-Tünel)**

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

2. Açık ve Kapalı Duraklar

YILLAR	AÇIK DURAKLAR (ADET)	KAPALI DURAKLAR (ADET)	TOPLAM (ADET)
2009	6.071	3.846	9.917
2010	6.103	4.414	10.517
2011	6.249	4.519	10.768
2012	6.674	4.578	11.252
2013	6.953	4.561	11.514
2014	7.463	4.584	12.047
2015	7.564	4.652	12.216



BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
GENEL	İETT ENCÜMEN
	DOKÜMAN YÖNETİM SİSTEM (DYS)
	TYS (TOPLANTI YÖNETİM SİSTEMLERİ)
	ORAYA NASIL GİDERİM?
	MERKEZ PORTAL
	WEB SİTESİ
	MS OFFICE PROGRAMLARI
	MS İŞLETİM SİSTEMLERİ
	MOBİL UYGULAMA
	TAKDİR UYGULAMASI
AKYOLBİL	MAP EXTREME (HARİTA SUNUCUSU)
	MAP INFO (GİS VERİSİ ÜRETİM PROGRAMI)
	FYS YAZILIMI
	ARAÇ TAKİP
	ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME
	QR KOD YAZILIMI
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	SYBASE VTYS (DATA SERVER)
	POWERBUILDER (RAPORLAMA)
	MS REPORTING SERVICES (RAPOR HAZIRLAMA)
	MS SHARE POINT PORTAL (YBS PORTALI)
	MAIL SERVER
	PRTG
	WHATS-UP
	ATEKSİS CAMVIEWER
	ENDURA MANAGEMENT SYSTEM
	AVAYA COMMUNICATION MANAGER
	SAN (STORAGE AREA NETWORK) VE YEDEKLEME
	MS SQL SERVER (VERİ TABANI)
	.NET(YAZILIM GELİŞTİRME PLATFORMU)
	MOBIETT

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRE BAŞKANLIĞI	TAŞITLAR LİSTE
	HAT BİLGİLERİ
	ORER
	ROTASYON
	KM TAKİP
	İŞ TEVZİ
	HAT ANALİZİ
	AMİRLİK
	DIŞ TEVZİ-SEYİR CETVELİ
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	RUHSAT BÖLGESEL
	MEMUR PERSONEL
	İŞÇİ PERSONEL
	SÖZLEŞMELİ PERSONEL
	MEMUR YOKLAMA
	SÖZLEŞMELİ YOKLAMA
	İŞÇİ YOKLAMA
	MEMUR BORDRO
	İŞÇİ BORDRO
	SAĞLIK OTOMASYONU
	STAJYER MAAŞ
	KÜTÜPHANE
	PKS
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	PGS
	GENEL MUHASEBE
	ONLINE VEZNE
	MALZEME YÖNETİMİ
	MUHASEBE - DAİRE
	BÜTÇE - PERFORMANS
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRE BAŞKANLIĞI	KREDİ TAKİP
	YATIRIM TAKİP
	BAKIM
	ACİL MÜDAHALE YAZILIMI
	ARAÇ ZİMMET
	HASAR
	MOTOR YENİLEME



YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
SATINALMA DAİRE BAŞKANLIĞI	TİCARET
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	HUKUK
KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANLIĞI	REKLAM AVAYA I-CALL İETT CRM YAZILIMI MOREUM CMS SÜPERVİZÖR ENTERPRISE MANAGER WALL BOARD İSTANBUL KART RAPOR PROGRAMI ONLINE VEZNE PROGRAMI RANDEVU RAPOR PROGRAMI BAYİ SİPARİŞ MODÜLÜ BAYİ MODÜLÜ SEYAHAT KARTLARI WEB SİTESİ SKART-SEYAHAT KARTLARI SOSYAL MEDYA
YAPI BAKIM DAİRE BAŞKANLIĞI	YAPI BAKIM TALEP TAKİP
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	FATURA YEMEKHANE
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	APK RAPORLARI APK HAT ANALİZİ YBS UYGULAMASI EYS-QDMS YAZILIMI PROJE TAKİP UYGULAMASI (3. GÖZ)
MAKİNE VE MALZEME İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI	STOK MELBUSAT PROGRAMI YAKIT PROGRAMI

BİLGİSAYAR VE YAZICILAR

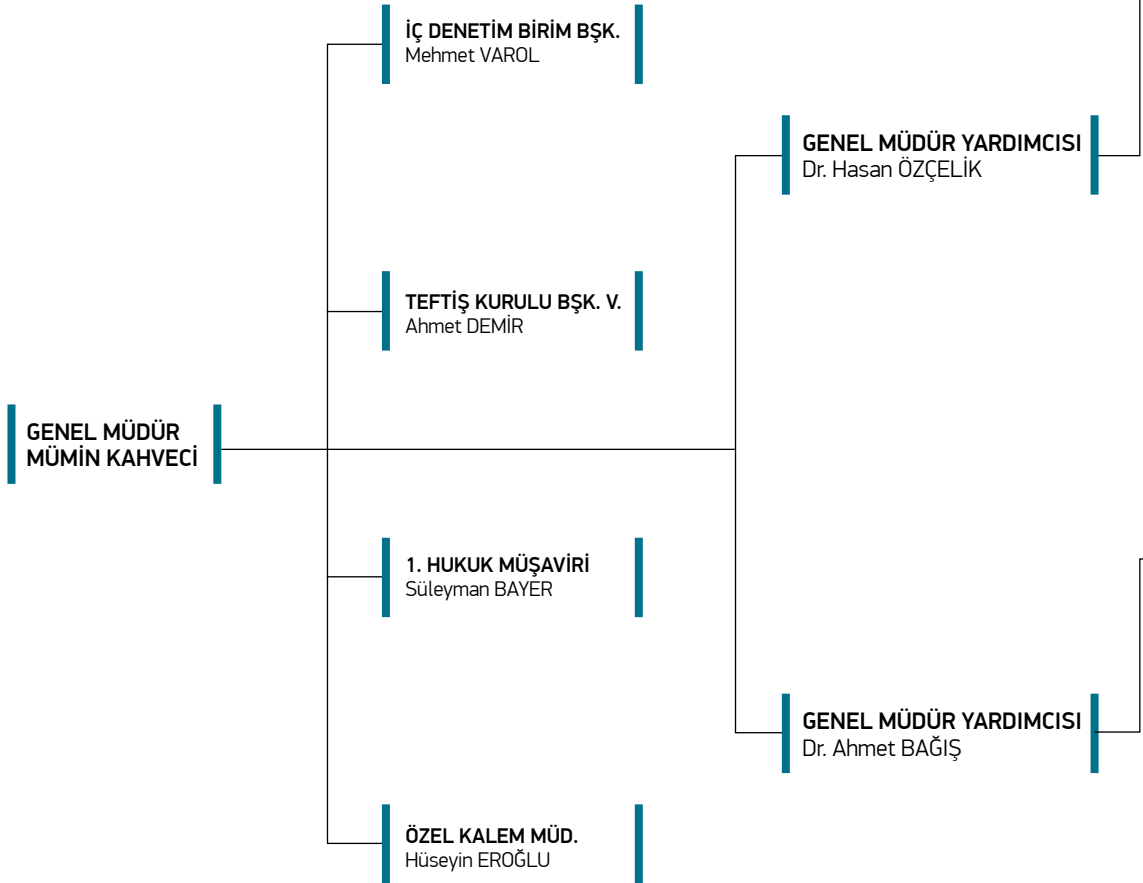
MASAÜSTÜ	1.559
DİZÜSTÜ	294
YAZICILAR	417

DİĞER BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

PROJEKSİYON	84
SLAYT MAKİNESİ	
TEPEGÖZ	
EPİSKOP	
FOTOKOPİ MAKİNESİ	31
FAKS	7
FOTOĞRAF MAKİNESİ	40
KAMERALAR	8.263
BARKOD OKUYUCU	37
BASKI MAKİNESİ	107
TELEVİZYONLAR	106
TARAYICILAR	229
MÜZİK SETLERİ	
MİKROSKOPLAR	2
DVD	4



ORGANİZASYON ŞEMASI



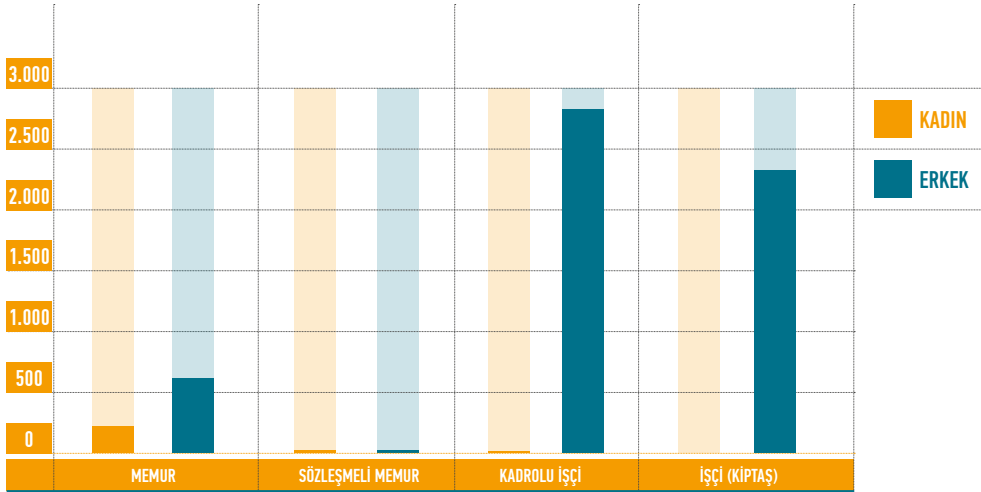
MALİ HİZMETLER DAİRESİ BAŞKANI Mustafa OCAK	Bütçe Müd. Adil ALKAN	Muh. Fins. Müd. Yüksel ÖZGURBUZ	İç Kontrol Müd. Mustafa ÇAKIR		
İNSAN KAY. VE EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANI Haşim KARAKOÇ	Memur Per. Müd. Nuri BALTACI	İşçi Pers. Müd. Cafer ÖZCAN	Yazı İşl.ve Karl. Müd. Müzeyyen YAZICI	Eğitim Müd. Abdulhamit ÇETİN	İş Sağ.ve Güv.Müd. Hatice ÖNLEN
SATINALMA DAİRESİ BAŞKANI Taşkın ILICA	Satınalma Müd. Alpay AYDIN	İhale İşleri Müd. Cevdet AKARSU			
YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANI Turan DEDE	Bkm.On. ve Tes. Müd.Murat USTA	Emlk. ve Kaml. Müd.A. İhsan VARLIK	Proje ve İnş.Müd. Şükrü TERCAN		
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANI Hasan İÇEN	İdari İşler Müd. Ali TAVUSBAY	Sosyal İşler Müd. Rifat HAYTA	Güv. Müd. Mehmet APAYDIN		
MÜŞTERİ HİZM. VE KUR. İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANI Cevdet GÜNGÖR	Kurumsal İltşm. Müd. Uğur MINTIŞ	Müşteri Hizm. Müd.V. İsmail DURMAN	Elektr. Kart Yön. Müd. İsmail DURMAN		
ULAŞIM DAİRESİ BAŞKANI Aydın KARADAĞ	Özel Ulaşım Müd. Recep ALBAYRAK				

YATIRILMIŞ VE YATIRILMAKTA OLAN İNŞAAT PROJELERİ	TÜNEL DAİRESİ BAŞKANI Uğur OLCAY	Tünel Tram.İşletme ve Bakım Md.V. Uğur OLCAY	Tünel Proje ve Yapım Müd. Adem ÖZCAN							
	OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANI Ayhan AYVAZ	İşletme Yön. Müd. Fatih ÖZCAN	Avr. 1. Böl. Müd. Hacı Kurban İLİ	Avr. 2. Böl. Müd. Sadık ACAR	Avr. 3. Böl. Müd. Ahmet ALBAYRAK	And. 1. Böl. Müd Burak SEVİM	And. 2. Böl. Müd A. Fuat TAŞDEMİR	Filo Yön. Müd. Dr. A. O. TÜRKÖĞLU		
	HIZLI OTOBÜS - METROBÜS İŞLT. DAİRESİ BAŞKANI Abdullah KAZDAL	Metr.Yön. Müd Arif DURAN	Metr. Sabit Tes. Müd. Gökşal KOÇ							
	STR. GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANI Suheybi KESKİN	İş Zek.ve Pro.Yön. Müd. Fatih CANİTEZ	Hizml.İyileştirme Müd. Büşra BEKTAŞ	Kalite ve Kur. Gel. Müd. Gökhan KIDIL	Strateji Pln. Müd. Nimet TANYELİ					
	BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANI Hasan ÇELİKDELEN	Bilgi Tekn.Müd. Muhammed YAVUZ	Elekt.Sis.Müd. Mehmet Ali SAVAŞ	Akıllı Ulaş.Sis.Müd. Kenan KILAVUZ						
	ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANI Köksal ALTUNKAYNA	Teknoloji Gel. Müd. Ensar KIZILASLAN	Stok ve Kal. Kont. Müd. Necati ÇETİN	Enrj. ve Çevre Yön. Müd. Yavuz YALÇIN						
	ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANI Recep KADIOĞLU	Araç Bak. İşl. Müd. K.Taylan SEVER	Topkapı Garaj Müd. Nazmi ALTUNTAŞ	Ayazağa Grj. Müd. Murat GÜRGÜZE	İkitelli Grj. Müd. Cihat MERAL	E. Kapı Grj. Müd. Arif ÖZKAN	Anadolu Grj. Müd. Nihat KÖMERİK	H. Paşa Grj. Müd Sedat TAŞ	Araç Bk. Plan. Müd. Bahadır TÜTER	Şahinkaya Grj. Müd. Şevket EYGI
	ULAŞIM PLANLAMA DAİRESİ BAŞKANI İhsan EROĞLU	İşletme Plan. Müd. İsa SAĞLAM	Entegre Ulaşım. Müd. Osman ADIGÜZEL	Ulaşım Sistem Geliştirme Müd. Mehmet Ali ERSAL						

İNSAN KAYNAKLARI

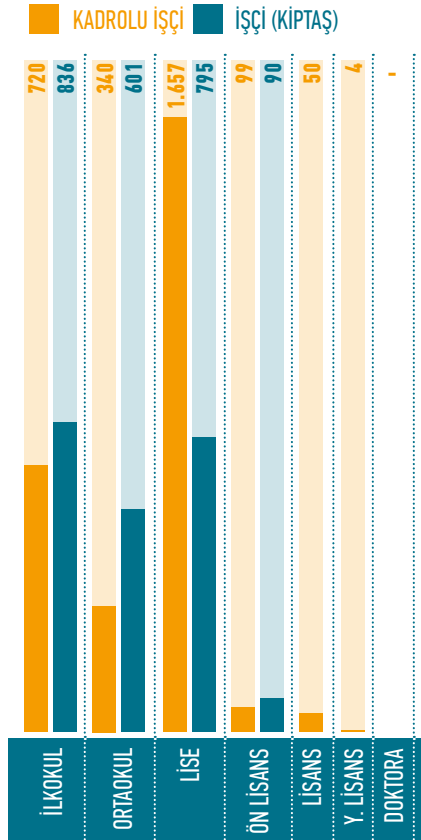
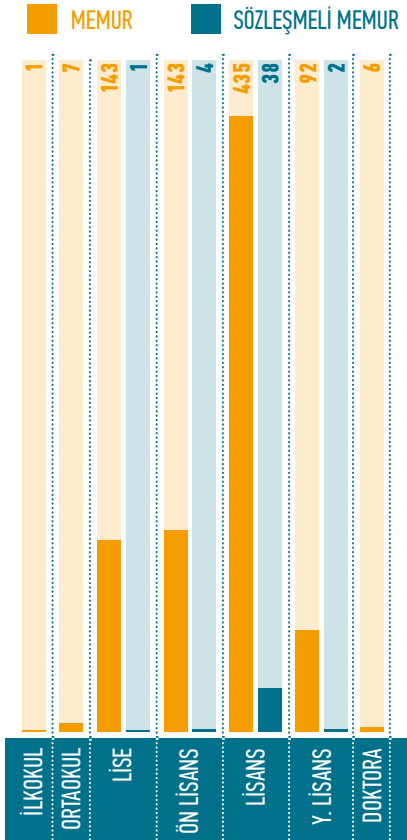
İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	212	615	827
SÖZLEŞMELİ MEMUR	22	23	45
KADROLU İŞÇİ	12	2.825	2.837
İŞÇİ (KİPTAŞ)	-	2.322	2.322
TOPLAM	246	5.785	6.031



PERSONELİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

TÜR	İLKOKUL	ORTAOKUL	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	Y. LİSANS	DOKTORA
MEMUR	1	7	143	143	435	92	6
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	1	4	38	2	-
KADROLU İŞÇİ	720	340	1.657	66	50	4	-
İŞÇİ (KİPTAŞ)	836	601	795	90	-	-	-
TOPLAM	1.557	948	2.596	303	523	98	6



PERSONELİN YAŞ DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ KIPTAŞ	TOPLAM
18-25	3	7	-	-	10
26-35	211	32	61	810	1.114
36-45	242	5	1.773	628	2.648
46+	371	1	1.003	884	2.259

PERSONELİN HİZMET YILINA GÖRE DAĞILIMI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ KIPTAŞ	TOPLAM
0-10	238	45	1.837	1.261	3.381
11-20	266	-	801	1.061	2.128
21-30	161	-	191	-	352
31-35	72	-	7	-	79
36+	90	-	1	-	91

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GH	120	313	433
THS	98	313	411
AHS	8	4	12
SHS	7	7	14
EÖHS	1	1	2
TOPLAM	234	638	872

İŞÇİ PERSONELİN SINIFSAK DAĞILIMI

SINIF	KADROLU İŞÇİ KADIN	KADIN İŞÇİ (KIPTAŞ)	KADROLU İŞÇİ ERKEK	ERKEK İŞÇİ (KIPTAŞ)	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	-	2.266	2.122	4.388
TEKNİK PERSONEL	-	-	176	-	176
DESTEK PERSONEL	12	-	367	200	579
YRD. SAĞLIK PERS.	-	-	16	-	16
TOPLAM	12	-	2.825	2.322	5.159

SUNULAN HİZMETLER

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

ANA HİZMET BİRİMLERİ

Otobüs İşletme Daire Başkanlığı

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 burarlardan gelen talepler yönetilir, işletme yöneticisi ve amirlerimizin sahadaki gözlemleri ile hat ve güzergâh üzerindeki değişiklikler takip edilir. Bunlara ilaveten yolculardan gelen talepler ve yolculuk verileri analiz edilerek yeni hat ihtiyacı veya mevcut hat üzerinde değişiklik ihtiyaçları tespit edilerek bu ihtiyaçların çözümüne yönelik aksiyonlar alınır.

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

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

Hızlı Otobüs-Metrobüs İşletme Daire Başkanlığı

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 girişi ve çıkışları elde edilmektedir. Yolculuk bilgileri araç ve şoför sayıları ile birlikte değerlendirilerek yolcu talebi karşılanmaktadır.

Araç Bakım ve Onarım Daire Başkanlığı

Garajlarımızda otobüslerin bakım, onarım, temizlik, yağ-yakıt ikmali gibi rutin faaliyetler yürütülmektedir. Bakım kilometre ve türüne göre belirlenmiş olan bakım planı çerçevesinde otobüslerin bakımları yapılarak otobüslerde servis sırasında oluşacak arızalar en aza indirilmesi hedeflenmektedir. Bunun yanında Özel Halk Otobüslerinin yıllık fenni muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır.

Garaj dışında da arıza, kaza gibi sebeplerden servisi aksayan araçlara müdahale edilmesi için Acil Müdahale Sistemi oluşturulmuştur. Acil Müdahale Birimi ile servis sırasında arızalanan otobüslere en kısa sürede ulaşılarak gerekli müdahaleler yapılmaktadır. Dış hatlarda Acil Müdahale araçları aynı zamanda lastik değişimi işlemini de yapmaktadır.

Ulaşım Planlama Daire Başkanlığı

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

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı

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

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

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

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

- Araç içindeki ve duraklardaki yolcuların aracın konumu hakkında bilgilendirilmesi,
- Sefer görevlendirmelerinde yapılacak değişikliklerin yolculara aktarılması,
- Geçmişte oluşan trafik verisi sayesinde yolculara bekledikleri aracın tahmini geliş süresi bildirilmesi sağlanmaktadır.

Ulaşım Daire Başkanlığı

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

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

Ulaşım Teknolojileri Daire Başkanlığı

Malzeme Muayene ve Kabulü

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

Malzeme Depolama ve Dağıtım

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

Akaryakıt Yönetimi

Akaryakıt, Madeni yağ ve Üre Çözültisi tüketim miktarlarını ilgili birimlerden gelen veriler doğrultusunda tespit ederek ihale işlemlerinin gerçekleşmesini sağlamak, garajlara teslim edilen ve garajlarda ikmali yapılan akaryakıtın giriş, çıkış miktarını otomasyon sistemi üzerinden takip etmek, teslim alınan akaryakıtın muayene ve kabul işlemlerini yapmak, akaryakıt tank ve pompalarının belirli aralıklarla kalibrasyonunu gerçekleştirmek, akaryakıt tankerlerinin dolum ve sonrası denetimlerini gerçekleştirmek ve tankerlerin uzaktan izlenmesini sağlamak ve takip kayıtlarını arşivlemek.

Çevre Yönetimi

ISO 14001 Çevre Yönetim sistemi kapsamında; Atık yönetimi faaliyetlerini (geçici atık depolama izni, emisyon izni, atık ayrıştırma, atıkların bertarafı ve geri kazanımı, Çevre ve Şehircilik Müdürlüğüne yapılacak olan beyanlar) gerçekleştirmek, sera gazı emisyonlarının periyodik olarak hesaplanarak raporlanmasını sağlamak, çevre ölçümlerini (atık su analizi, arıtma çamuru analizi, atık yağ analizi, baca gazı emisyon ölçümleri, çevresel gürültü ölçümleri) yapmak.

Enerji Yönetimi

ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi çalışmalarını gerçekleştirmek, elektrik tüketimlerinde meydana gelebilecek reaktif enerji tüketimlerini izleyerek kontrol altında tutmak, kurum çalışanlarına yönelik, enerji verimliliği konusunda farkındalık eğitiminin verilmesini sağlamak ve kurumun enerji tüketimlerini takip etmek ve üst yönetime raporlamak.

Motor Revizyonu

Araçların motor, şanzıman, diferansiyel ve diğer aksamaları ile karoseri parçalarının bakım ve onarımlarını teknik kurallara uygun şekilde yapmak veya yaptırmak, bu ünitelerle ilgili her türlü kayıtların elektronik ortamda tutmak ve muhafaza etmek ve araçların elektronik sistemlerini yenilemek, bakım ve onarımlarını gerçekleştirmek.

Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri

Otomotiv teknolojileri ile ilgili araştırma geliştirme çalışmaları yapmak, çevre ve enerji ile ilgili konularda teknolojik gelişmeleri takip ederek uygulanabilirliğini araştırmak, yolcu ve sürüş konforunu iyileştiren ve verimliliği artırıcı projeler geliştirmek, uygulanabilirliğini araştırmak, ulusal ve/veya uluslararası fon destekli proje çalışmalarını gerçekleştirmek ve yerli motor üretimi için gerekli çalışmaları yürütmek.

Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metrohan binası, Karaköy Gar binası, Tünel, Tünel Cer Atölyesi binası ve Metrobüs istasyonlarının açık ve kapalı alanlarının Malzemeli Genel Temizliği hizmetlerini yürütmektedir. İdareміз bünyesinde personellerimize tahsis edilmiş 115 adet lojman bulunmaktadır, lojmanların takibi, tahsisi, tadilatı, taşınır kayıt işlemleri, tahliyeleri ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Ayrıca İdareміз 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. Güvenlik Müdürlüğümüz 5188 sayılı kanunun 7. Maddesinde verilen yetkiler kapsamında 480 güvenlik personeli ile kurumumuzun korunması, çalışan personellerimizin ve hizmet almak için gelen ziyaretçilerimizin can ve mal güvenliğinin sağlanması için titizlikle görev yapmaktadırlar.

Yapı Tesisleri Daire Başkanlığı

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

İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığı

Özlük Hakları

Personel özlük işleri, bordrolama, işgücü planlama ve işe alım, personel performans değerlendirmesi, norm kadro ve buna bağlı olarak organizasyon yapısının güncellenmesi ve memur personel kariyer haritalarının çıkarılması ve kadro standartlarının belirlenmesi, bunların güncellenmesi.

Sağlık Hizmetleri

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

Eğitim Hizmetleri

Çalışanların eğitimi ile ilgili planlamaları yapmak, ihtiyaç duyulan eğitimlerin personele verilmesini sağlamak.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

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

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

Toplu Ulaşım Yönetimi Sistemini bilgisayar destekli takip ve kontrolü için gerekli bilişim altyapısını kurmak, yönetmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak, toplu ulaşım araçlarında veri bütünlüğünü sağlayacak

şekilde araç, sinyalizasyon, altyapı ve iletişim ihtiyaçlarına teknolojik çözümler geliştirmek, toplu ulaşım sistemlerinde sefer bilgilerinin yolculara ulaştırılması ile ilgili her türlü Web ve mobil uygulamaları geliştirmek, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (ISO 27001) ve Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi (ISO 20000 – 1) kapsamındaki çalışmaları yürütmek.

Mali Hizmetler Daire Başkanlığı

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

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

Satın Alma Daire Başkanlığı

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

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

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

Hukuk Müşavirliği

İdaremizin hukuki danışmanlık ve avukatlık hizmetlerini sunmaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı

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

İç Denetim Başkanlığı

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

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ

YÖNETİM SİSTEMİ

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

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik” hükümlerine ve bu yönetmelikte zaman içerisinde yapılan değişikliklere uyularak kadro yapısına göre şekillenmekte ve güncellenmektedir. Halen 1 Genel Müdür, 2 Genel Müdür Yardımcısı, 1 Özel Kalem Müdürü, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Denetim Başkanlığı, 1 Hukuk Müşavirliği, 15 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 53 Şube Müdürlüğünden teşekkül bir organizasyon yapısı mevcuttur. Dinamik bir organizasyona sahip olan genel müdürlük açığa çıkmamış ihtiyaçların giderilmesi amacıyla 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

İç kontrol sisteminin en önemli gerekliliklerinden biri de sistemin yılda en az bir kez gözden geçirilip değerlendirilmesidir. Bu doğrultuda her yıl düzenli olarak izleme faaliyetleri gerçekleştirilmekte, izleme faaliyetleri sonucu oluşturulan “İç Kontrol İzleme ve Değerlendirme Raporu” Üst yönetime sunulmaktadır. İzleme faaliyetleri sonucu tespit edilen eksikliklerin giderilmesi için de eylem planları oluşturmak-

tadır. Ayrıca her yıl ocak ayı içerisinde “İç Kontrol Tebliği” yayınlanarak, Üst Yöneticinin iç kontrol sistemine ilişkin beklentileri personele duyurulmaktadır.

İç kontrol çalışmaları, ilgili mevzuat doğrultusunda oluşturulan eylem planları doğrultusunda yürütülmektedir. 26.11.2014 tarihli İç Kontrol Eylem Planı çalışmaları 2015 yılı sonu itibari ile tamamlanarak, gerçekleştirme sonuçları Üst Yöneticiye ve Maliye Bakanlığına sunulmuştur. Eylem planında yer alan 40 eylemden; 37 eylem gerçekleştirilmiş, 2 eylemden vazgeçilmiş, 1 eylemin de termin tarihi 2016 yılına ötelenmiştir.

Eylem Planı kapsamında; İç Kontrol İzleme Prosedürü”, “Hata, Usulsüzlük ve Yolsuzlukların Bildirilmesi Prosedürü”, “Yetki Devri ve İmza Yetkisinin Devri Prosedürü”, Görev Dağılım Çizelgeleri ve “Hata Envanterleri” oluşturulmuştur. Uzaktan Eğitim Sistemi üzerinden “İç Kontrol Eğitimi” verilmesi sağlanmıştır. Ayrıca iç kontrol ve iç denetim konusunda farkındalığı artırmak amacıyla personele bilgilendirici e-postalar gönderilmiştir.

Kurumda etik kültürünün güçlendirilmesi amacıyla her yıl Etik Haftası kapsamında çeşitli etkinlikler düzenlenmektedir. (Genel Müdür mesajı, çıkartmalar, Roll up afişler, bilgilendirici e-postalar vb.).

Kurum etik ilke ve politikaları doğrultusunda harcama birimlerince “Birim Etik Davranış Kuralları” belirlenerek personele duyurulmuştur. “Ödül Yönergesi” revize edilerek etik ödülleri ile ilgili düzenleme yapılmış ve “Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Yönetmeliği” doğrultusunda “Etik Prosedürü” güncellenmiştir.

İETT’de risk yönetiminin etkinliğinin artırılması amacıyla “Risk Politika Belgesi” ve “Risk Strateji Belgesi” gözden geçirilerek revize edilmiştir. Strateji Belgesi doğrultusunda Stratejik Riskleri içeren Kurumsal Risk Raporları (2014/2 – 2015/1) ve Risk Eylem Planları hazırlanarak her altı ayda bir Üst Yönetime sunulmaktadır.

İç Kontrol Müdürlüğünce nisan ve mayıs aylarında tüm birimlere yönelik risk eğitimleri verilmiştir. Transist 2015 etkinlikleri kapsamında “Risk Oturumu” gerçekleştirilmiştir. Ayrıca çeşitli kamu kurumlarından iç kontrol sistemimiz hakkında bilgi almak amacıyla gelen ziyaretçilere iç kontrol çalışmaları ve risk yönetimi konularında bilgiler aktarılmış, görüş alışverişinde bulunulmuştur.

Ön mali kontrol faaliyetleri kapsamında 2015 yılında 138 adet İhale Öncesi, 124 adet ihale sonrası dosya ön mali kontrolden geçirilerek görüş bildirilmiştir.

İdareimiz iç kontrol sisteminin güçlendirilmesi ve etkinliğinin artırılmasına yönelik faaliyetler ilgili mevzuat ve prosedürler doğrultusunda devam etmektedir.

2015 yılı içerisinde;

- Kurumsal Risk Raporu 2015/1
- Kurumsal Risk Raporu 2014
- İç kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu 2014 hazırlanmış ve yayımlanmıştır.

DIŞ DENETİM

5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında idareimizin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir. İdareimiz 2015 yılı hesapları Sayıştay tarafından denetlenmiştir.

Bununla ilgili rapor henüz kurumumuza ulaşmamıştır.

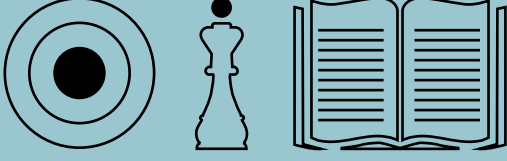
İÇ DENETİM

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

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

BELEDİYE MECLİS DENETİMİ

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



AMAÇ VE HEDEFLER

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

AMAÇ -I-

YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

2013-2017 stratejik plan döneminde İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü bünyesinde; Kalite bilincinin oluşması, kuruluşun imajının güçlenmesi, müşteri memnuniyetinin ve sadakatının artırılması, verimlilik artışının sağlanması, maliyetlerin azaltılması, daha iyi tedarikçi ilişkilerinin kurulması, geleceğe yönelik kararları sağlıklı alabilmek için gerekli tüm verilerin kayıt altına alınması, hizmet kalitesinin artırılması, çevreye olumsuz etkinin en aza indirilmesi, iş kazalarının oluşmasının engellenmesi, çalışan memnuniyetinin artırılması, sürdürülebilirliğin sağlanması, kurumda sürekli iyileşmenin sağlanması için EFQM mükemmellik modelinin uygulanması, yönetim sistemi kurma faaliyetlerinin artırılması ve bilgi yönetiminin etkin kılınması hedeflenmektedir.

HEDEF 1.1

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK

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

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

HEDEF 1.2

YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK

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

HEDEF 1.3

BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

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

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 etkisinin en aza indirilmesi, iş kazalarının oluşmasının engellenmesi, çalışan memnuniyetinin artırılması, sürdürülebilirliğin sağlanması, kurumda sürekli iyileşmenin sağlanması için EFQM mükemmellik modelinin uygulanması, yönetim sistemi kurma faaliyetlerinin artırılması ve bilgi yönetiminin etkin kılınması hedeflenmektedir.

HEDEF 1.4

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 yürümesini sağlayacak, bu da çalışanların yaptıkları işten aldıkları 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 -II-

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

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

biri olan Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA) her yıl düzenli aralıklarla tekrarlanacaktır. ÇMA ile çalışanların memnuniyetinin izlenerek gelişmeye açık alanların tespit edilmesi ve aksiyonlar belirlenip uygulamaya konulması planlanmaktadır.

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

HEDEF 2.1

İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

Personelin çalıştığı kuruma karşı hissettikleri ile ortak hedef değerleri benimsemesi olarak ifade edilen kurumsal aidiyet oranı yapılan çalışan memnuniyet anketleriyle takip edilmektedir. İETT’de çalışanların aidiyet hissini sürekliğini 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 sürekliğini sağlayabilmek açısından önemlidir. Yoğun çalışma ortamlarının sağlanmasına yönelik iyileştirme faaliyetlerinin, özellikle garajlarda ve Saha-da 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

Faaliyetlerinin gerek toplum gerekse kendi çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmayı ve sürekli iyileştirmeyi temel çalışma prensiplerinden biri olarak benimseyen İETT; iş tatmini, katılım ve aidiyet oranını artırmayı, çalışma koşullarını geliştirmeyi, eğitim ve kariyer gelişimini desteklemeyi ve bunlarla beraber etkili iç iletişim sağlamayı hedeflemektedir.

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 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 -III-

DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

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

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

HEDEF 3.1

KAYNAKLARI ARTTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

Kaynakların artırılması ve verimli kullanılması hedefi doğrultusunda, otobüs filosundaki araçların temizlik, manevra, çekici ve kaporta boya yenileme işlerinin dış kaynak (outsourcing) yöntemiyle yapılması, yedek parçaların yerleştirilmesi, serbest piyasadan elektrik enerjisi temin edilmesi ve stok yönetiminin iyileştirilmesi planlanmaktadır. Elektronik kart ve elektronik bilet stok miktarının yıllık tüketime göre belirlenmesi fire oranında azalmayı sağlayacak ve kurum Elektronik kart ihtiyacı olduğunda gereksiz miktarlarda satın alma yapmayacaktır. Program ortaklığının artırılması kurumun marka 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 Akyolbil sistemi üzerinden daha etkin bir şekilde izlenmesi neticesinde sahada görev yapan hat ve hareket amiri sayısının düşürülmesi ve böylece saha işletme sürecinin sevk ve idaresinin verimli hale getirilmesi planlanmaktadır.

HEDEF 3.2

BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK

Bütçe dengesini sağlama hedefi doğrultusunda kurum gelirleri ve harcamalarının mevcut yapısının değiştirilmesi, ancak özelleştirme, kurumsal statünün değişmesi, kamu sektörü insan kaynakları yönetiminde köklü yasal dönüşümler gibi kapsamlı kararlar ve uygulamalar söz konusu olduğu müddetçe

mümkün olabilir. Ancak, bu tür değişimlerin olmadığı varsayıldığında dahi gelir-gider açığı, kaçınılmaz gelir ve maliyet eğilimleri içinde tümüyle yok edilemese de, belli bir esneme payı içerisinde sınırlı oranlarda daraltılabilecektir. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, stratejik plan döneminde gerçekleştireceği proje ve faaliyetlerle gelir ve gider kalemlerindeki açığı azaltmayı hedeflemektedir.

AMAÇ -IV-

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 zararı 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 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

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 almaktadır.

KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

Kurumun enerji tüketiminin etkili bir şekilde yönetilebilmesi için tüketim verilerinin düzenli olarak kayıta 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 -V-

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 ağını en doğru şekilde planlamaya, fiziki koşulları iyileştirmeye, toplu ulaşım hizmetlerini zamanında gerçekleştirmeye ve hizmet konforunu yükseltmeye yönelik olarak sürdürmeyi amaçlamaktadır. Bununla birlikte, modern yönetim anlayışı çerçevesinde müşteri ilişkilerini etkin yürütmek ve hizmette yeni teknolojiler uygulamak da İETT'nin hizmet kalitesini geliştirme amacı doğrultusundaki hedeflerindendir.

HEDEF 5.1

YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

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

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

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

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

HEDEF 5.2

HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

Nüfusu gün geçtikçe artan ve yaşam alanları hızla büyüyen bir kent olan İstanbul'a konforlu bir ulaşım

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

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

Bu doğrultuda; Elektronik kart başvuru merkezi sayısının artırılması, kişiselleştirilmiş Elektronik kart sayısının artırılması, internetten ödeme sisteminin kurulması, KIOSK lardan Elektronik kart satışı yapılması, internet üzerinden yapılan başvurularda Elektronik kartların adrese gönderilmesi ve üniversiteyi kazananlara kayıt esnasında Elektronik kart verilmesinin sağlanması projeleri uygulamaya konulacaktır. Bu projelerin hayata geçmesiyle, başvuru merkezlerindeki mevcut yoğunluk azalacak, bu da yolcuların yalnızca otobüsle yaptıkları yolculuk esnasında değil, yolculuk dışında da aldıkları hizmetin konforunun yükselmesini sağlayacaktır.

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

HEDEF 5.3

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

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

HEDEF 5.4

İSTANBUL GENELİNDE ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

Kendine özgü bir coğrafi yapıya sahip olan İstanbul'da toplu ulaşım ağının yolcu memnuniyetini artırma

hedefine yönelik olarak yeniden düzenlenmesini ve planlama çalışmalarına ağırlık verilmesini gerektirmektedir. Planlama çalışmalarına yön verecek olan unsurların başında ise yolcu talepleri gelmektedir.

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

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

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

HEDEF 5.5

FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

Toplu ulaşım hizmetinin kesintisiz sürdürülebilmesi için İETT bünyesinde yapılması gereken bir takım iyileştirme çalışmalarının da bulunduğu aşikardır. 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.

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

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

AMAÇ -VI-

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

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

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

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

HEDEF 6.1

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

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

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

"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.

AMAÇ -VII-

KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

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

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

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

HEDEF 7.1

KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

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

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

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

HEDEF 7.2**İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI
ÖLÇMEK VE İZLEMEK**

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

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

Yolcu odaklı çalışmak kadar önemli diğer bir unsur da çalışan memnuniyetidir. Vizyonuna mutlu çalışanlarla ulaşılabileceğinin idrakinde olan İETT, her yıl Çalışan Memnuniyet Anketi yaparak çalışanların memnuniyetini ölçmektedir. 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.

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.

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 yaklaşımla hizmetleri bu vaade uygun sunmak.

Sürdürülebilir Ulaşım Hizmeti:

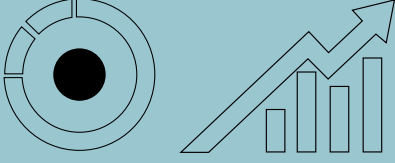
Her koşulda yolculuk talebi olan kitleyi yalnız bırakmamak, ona hizmeti daha geliştirmiş biçimiyle her gün yeniden bulabileceği güvencesini vermek.

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 performans dayalı yönetim anlayışıyla; kamu hizmetinin daha etkili, verimli, kaliteli ve ekonomik bir biçimde sunulması kurumsal politikamızın temelini oluşturmaktadır.

TEMEL İLKELER

- ADİL
- GÜVENİLİR
- YENİLİKÇİ
- KATILIMCI
- DUYARLI



FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

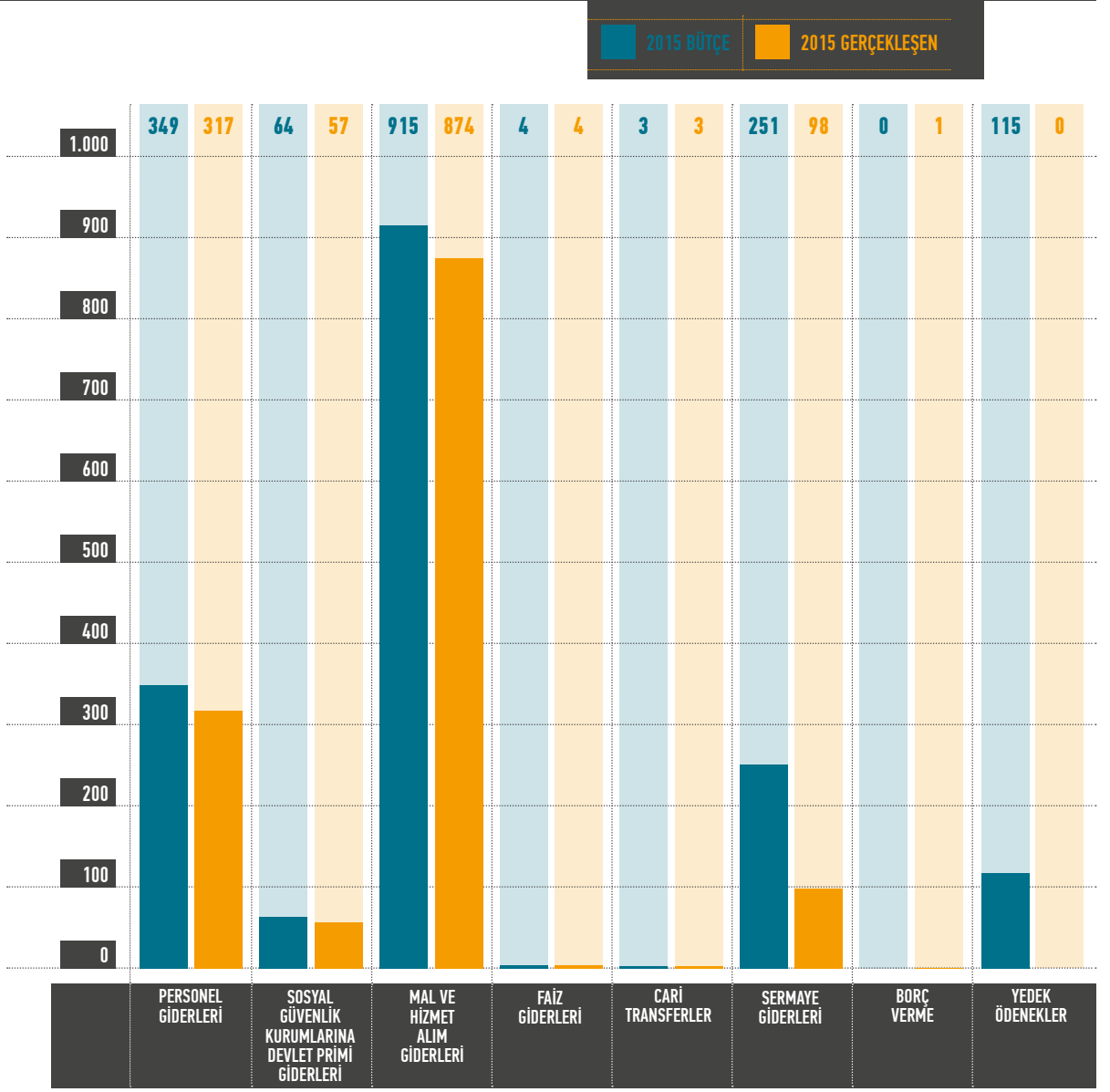
MALİ BİLGİLER

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

İETT Genel Müdürlüğü, 2015 yılında 1.700.000.000 TL olarak onaylanan gider bütçesi %80'lik gerçekleşme oranıyla 1.354.540.184 TL olmuştur. Cari giderlerin gerçekleşme oranı ise %94'tür.

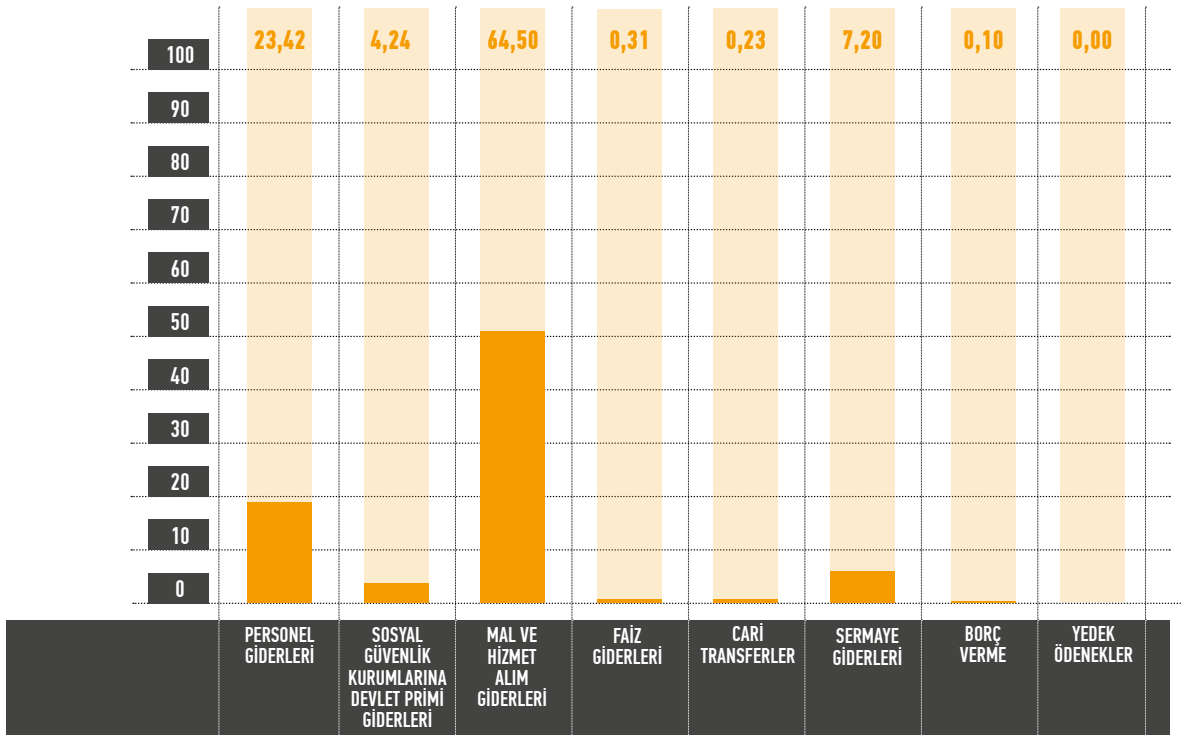
BÜTÇE GİDERLERİ					
EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2014 GERÇEKLEŞME TL	2015 BÜTÇE TL	2015 GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
01		PERSONEL GİDERLERİ	337.771.478	348.940.000	317.171.968
01	01	MEMURLAR	43.089.946	49.000.000	44.335.519
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	2.189.012	2.000.000	2.425.437
01	03	İŞÇİLER	292.101.518	297.545.000	270.001.986
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	355.569	357.000	371.663
01	05	DİĞER PERSONEL	35.431	38.000	37.363
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	66.141.752	63.606.000	57.373.697
02	01	MEMURLAR	5.727.345	6.178.000	5.958.750
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	389.494	428.000	436.328
02	03	İŞÇİLER	60.024.914	57.000.000	50.978.619
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	851.433.535	914.513.000	873.717.181
03	01	ÜRETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	12.678.107	14.000.000	17.364.189
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	401.758.134	434.500.000	342.702.113
03	03	YOLLUKLAR	796.945	781.000	1.104.451
03	04	GÖREV GİDERLERİ	22.605.925	18.000.000	28.225.258
03	05	HİZMET ALIMLARI	374.505.178	408.548.000	440.736.334
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	1.076.089	2.575.000	2.471.362
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	36.076.848	34.259.000	39.912.518
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	1.700.228	1.350.000	1.019.691
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	236.082	500.000	181.265
04		FAİZ GİDERLERİ	11.351.502	4.000.000	4.244.884
04	02	DİĞER İÇ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	3.502.585	0	0
04	03	DİŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	7.848.916	4.000.000	4.244.884
05		CARİ TRANSFERLER	2.603.327	3.191.000	3.154.535
05	01	GÖREV ZARARLARI	2.381.318	2.800.000	2.799.055
05	03	KAR AMACI GÜTMEYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	165.000	230.000	195.000
05	06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	57.010	161.000	160.480
06		SERMAYE GİDERLERİ	63.656.718	250.750.000	97.529.573
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	52.308.708	220.180.000	84.052.279
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	4.269.186	7.520.000	4.668.588
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI	262.495	0	
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	2.477.518	14.700.000	2.437.958
06	06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	1.090.848	1.850.000	2.148.839
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	3.247.964	6.500.000	4.221.909
08		BORÇ VERME	0	0	1.348.346
08	01	YURTİÇİ BORÇ VERME		0	1.348.346
09		YEDEK ÖDENEKLER	0	115.000.000	0
TOPLAM			1.332.958.313	1.700.000.000	1.354.540.184

GİDER BÜTÇE VE GERÇEKLEŞME (MİLYON)



BÜTÇE GİDER DAĞILIMI(%)

2015 GERÇEKLEŞEN



% 27,65

PERSONEL VE SOSYAL GÜVENLİK
KURUMUNA DEVLET PRİMİ
GİDERLERİ TOPLAM GİDER BÜTÇE
GERÇEKLEŞMESİNDEKİ PAYI
% 27,65'DİR.

% 7,2

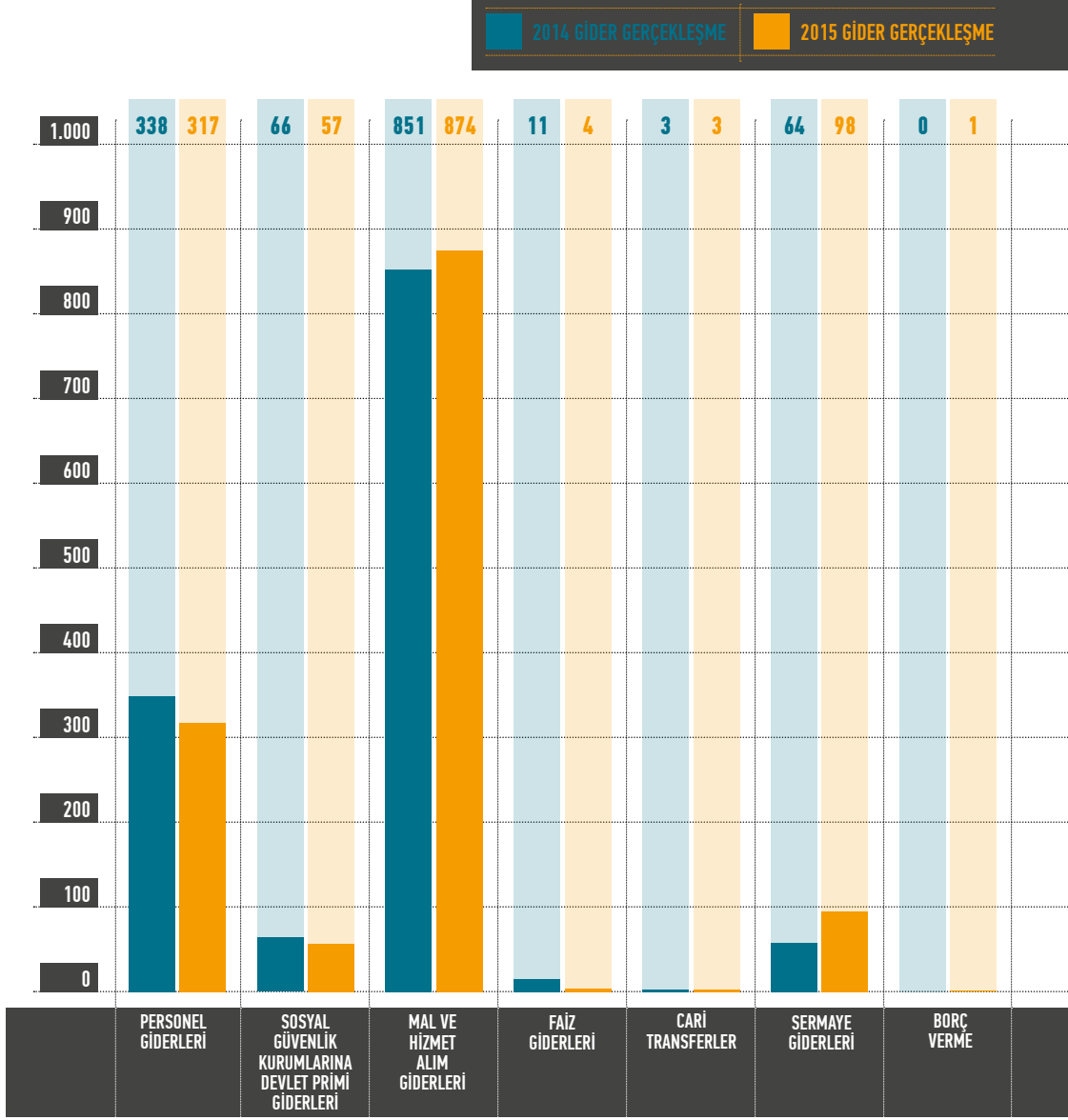
YATIRIMLARIN
İDARENİN TOPLAM
BÜTÇE GİDERLERİ
İÇİNDEKİ PAYI İSE % 7,2
OLMUŞTUR.

% 23

BÜTÇE GİDERLERİNİN
% 23'ÜNÜ AKARYAKIT
GİDERLERİ
OLUŞTURMUŞTUR.



2014-2015 BÜTÇE GİDER GERÇEKLEŞME (MİLYON)



% 91

PERSONEL GİDERLERİ
VE SOSYAL GÜVENLİK
KURUMUNA DEVLET
PRİMİ GİDERLERİ
412.546.000 TL
OLAN BÜTÇESİNİN
GERÇEKLEŞMESİ % 91
OLMUŞTUR.

% 3

MAL VE HİZMET
ALIMLARINDA
GEÇEN YILA
ORANLA
% 3 BİR ARTIŞ
YAŞANMIŞTIR.

% 53

YATIRIMLAR İSE
GEÇEN YILA ORANLA
% 53'LÜK ARTIŞ
GÖSTERMİŞTİR.

% 63

2014 YILINDA 11
MİLYON TL OLAN
FAİZ GİDERLERİ 2015
YILINDA 4 MİLYON
TL OLARAK % 63
AZALMIŞTIR.

% 96

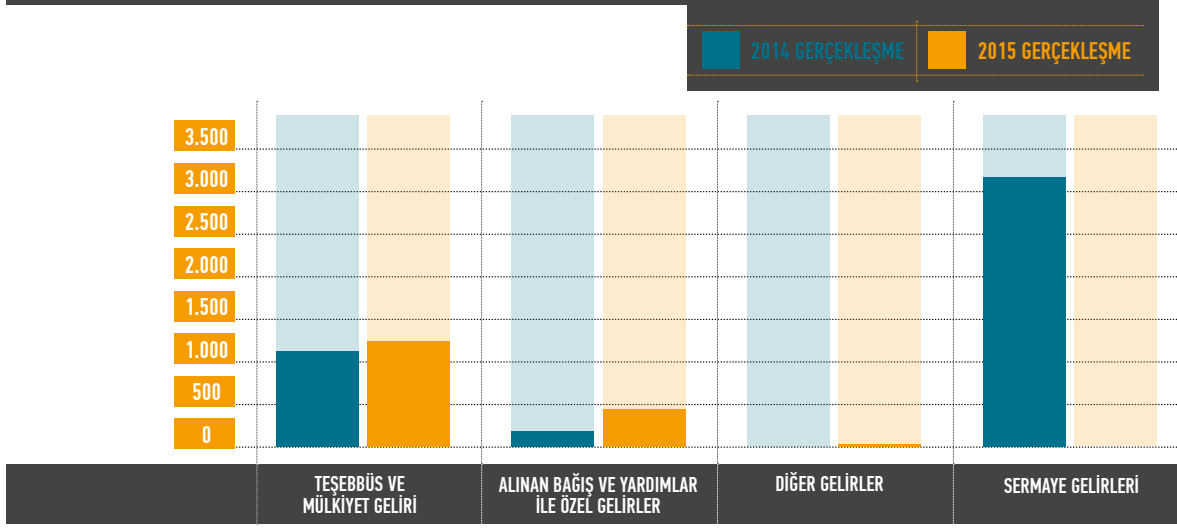
MAL VE HİZMET
ALIMLARI TERTİBİ
İSE % 96 ORANINDA
GERÇEKLEŞMİŞTİR.



BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2014 GERÇEKLEŞME (TL)	2015 BÜTÇE (TL)	2015 GERÇEKLEŞME (TL)
E1	E2				
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	2.936.325.107	3.021.087.000	3.235.677.068
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	128.820.254	244.287.000	135.665.636
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	2.757.043	3.400.000	2.441.249
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	14.793.526	16.000.000	15.219.860
03	04	KURUMLAR HASILATI	2.697.618.206	2.700.000.000	2.899.141.787
03	06	KİRA GELİRLERİ	92.336.078	57.400.000	183.208.536
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	220.548.068	673.000.000	465.258.065
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	220.318.038	673.000.000	463.159.713
04	04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIMLAR			357.169
04	05	PROJE YARDIMLARI	230.030		1.741.182
05		DİĞER GELİRLER	31.336.511	14.913.000	36.623.542
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	219.010	250.000	243.589
05	03	PARA CEZALARI	6.115.075	4.010.000	4.765.442
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	25.002.426	10.653.000	31.614.512
06		SERMAYE GELİRLERİ	3.187.889.473	30.000.000	17.447
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ	3.183.214.493	29.500.000	
06	02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	4.674.980	500.000	17.447
09		RED VE İADELER (-)	1.825.086.438	1.789.000.000	2.024.087.051
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	1.824.792.408	1.788.965.000	2.023.838.363
09	04	ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	191.246		
09	05	DİĞER GELİRLER	94.524	35.000	248.688
09	06	SERMAYE GELİRLERİ	8.260		
NET GELİR			4.551.012.720	1.950.000.000	1.713.489.072

2014-2015 GELİR GERÇEKLEŞME (MİLYON)



% 88

**2014-2015 BÜTÇE GELİR
GERÇEKLEŞME**
2015 YILI İÇİN
1.950.000.000 TL
OLARAK TAHMİN EDİLEN
BÜTÇE GELİRLERİ,
% 88'LİK ORAN İLE
1.713.489.072 TL OLARAK
GERÇEKLEŞMİŞTİR.

% 16

**2014-2015 GELİR
GERÇEKLEŞME**
BÜTÇE GELİRLERİNİ 2014 YILI
İLE KARŞILAŞTIRILDIĞINDA;
TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET
GELİRLERİ % 9 VE DİĞER
GELİRLER %16 ARTMIŞTIR.
SERMAYE GELİRLERİ İSE
17.447 TL OLMUŞTUR.

% 26

BİR ÖNCEKİ YIL RAYLI
SİSTEMLERİN İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NE
DEVİRİNDEN DOLAYI ARTAN
SERMAYE GELİRLERİNDEN
BAĞIMSIZ OLARAK
DEĞERLENDİRİLDİĞİNDE; 2015
YILI BÜTÇE GELİRLERİNİN, 2014
YILINA GÖRE % 26 ORANINDA
ARTTIĞI GÖRÜLMEKTEDİR.



AÇIK FAZLANIN FİNANSMANI

EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2014 (TL)	2015 (TL)
I	II	III	IV			
1				İÇ BORÇLANMA	-2.911.775.315,96	84.775.371,76
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-2.911.775.315,96	84.775.371,76
		52		Diğer Bankalardan	-78.134.366,72	0
		1		Borçlanma	0	0
		2		Ödeme	-79.417.856,03	0
		3		Kur Farkı	1.283.489,31	0
		53		Diğer	-2.833.640.949,24	84.775.371,76
		1		Borçlanma	354.327.711,81	215.977.990,00
		2		Ödeme	-3.187.968.661,05	-131.202.618,24
2				DIŞ BORÇLANMA	-188.711.354,65	-132.985.077,01
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-188.711.354,65	-132.985.077,01
		51		Yabancı Bankalar	-188.711.354,65	-132.985.077,01
		1		Borçlanma	0	0
		2		Ödeme	-220.422.334,93	-202.827.416,44
		3		Kur Farkı	31.710.980,28	69.842.339,43
GENEL TOPLAM					-3.100.486.670,61	-48.209.705,25

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF		31.12.2014	31.12.2015
I	DÖNEN VARLIKLAR	335.909.912,87	287.352.797,25
A	HAZIR DEĞERLER	176.439.416,14	153.061.793,53
B	FAALİYET ALACAKLARI	62.443.462,12	68.918.854,18
C	DİĞER ALACAKLAR	12.007.007,25	9.543.098,73
D	STOKLAR	40.444.865,80	39.659.502,76
E	ÖN ÖDEMELER	1.693.349,83	1.611.390,84
F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	42.881.811,73	14.558.157,21
II	DURAN VARLIKLAR	1.697.843.064,16	1.582.415.405,08
A	MALİ DURAN VARLIKLAR	82.005.981,42	83.525.380,04
B	MADDİ DURAN VARLIKLAR	1.615.836.447,14	1.498.890.025,04
C	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0	0
D	DİĞER DURAN VARLIKLAR	635,6	0
TOPLAM VARLIKLAR		2.033.752.977,03	1.869.768.202,33

BİLANÇO (PASİF)

PASİF	31.12.2014	31.12.2015
III KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	1.134.677.638,50	858.400.657,81
A İÇ MALİ BORÇLAR	37.550.256,34	6.347.657,13
B KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	174.436.747,15	90.101.932,17
C FAALİYET BORÇLARI	546.956.553,21	464.889.998,60
D EMANET YABANCI KAYNAKLAR	299.917.510,11	243.752.246,45
E ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
F ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	48.374.021,50	39.203.748,33
G BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	21.671.992,00	10.399.330,00
Ğ GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	5.746.855,80	3.705.745,13
H DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	23.702,39	0,00
IV UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	610.696.060,87	670.613.057,42
A UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	200.103.154,64	316.081.144,64
B UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	175.031.485,59	126.381.223,56
C DİĞER BORÇLAR	84.301.948,77	69.561.659,43
D BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	144.985.043,00	155.636.034,66
E GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	6.274.428,87	2.952.995,13
V ÖZ KAYNAKLAR	288.379.277,66	340.754.487,10
A NET DEĞER	144.566.822,48	-125.483.486,95
B GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	662.308.753,24	662.308.753,24
C GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-334.540.810,36	-251.369.577,66
D DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	-183.955.487,70	55.298.798,47
E ÖDENEKLER HESABI	0,00	0,00
F NAKİT DIŞI TEM. VE KİŞ.AİT.MEN.KİY.	237.738.522,76	228.656.866,95
G TAAHÜT HESAPLARI	169.711.244,83	175.542.889,09
Ğ DEĞERLİ KAĞIT VE ÖZEL TAHAKKUK HS.	503.164.324,62	0,00
H DİĞER NAZIM HESAPLARI	30.200.130,10	30.200.130,10
TOPLAM KAYNAKLAR	2.033.752.977,03	1.869.768.202,33

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

726 HAT

610
METROBÜS

2.156
OTOBÜS

4.86
MİLYON SEFER

181
MİLYON KM.

497
MİLYON YOLCU



ÖZEL ULAŞIM BİLGİLERİ

Özel Halk Otobüsleri, 2153 adet otobüs ile 2015 yılında 458 milyon, Otobüs A.Ş ise 932 otobüs ile yaklaşık 255 milyon yolcu taşımıştır. Böylelikle İstanbul genelinde özel ulaşım hizmeti veren lastik tekerlekli toplu taşıma araçları ile 713 milyon yolcu taşınmıştır.

IETT
233 MİLYON



ÖHO
458 MİLYON



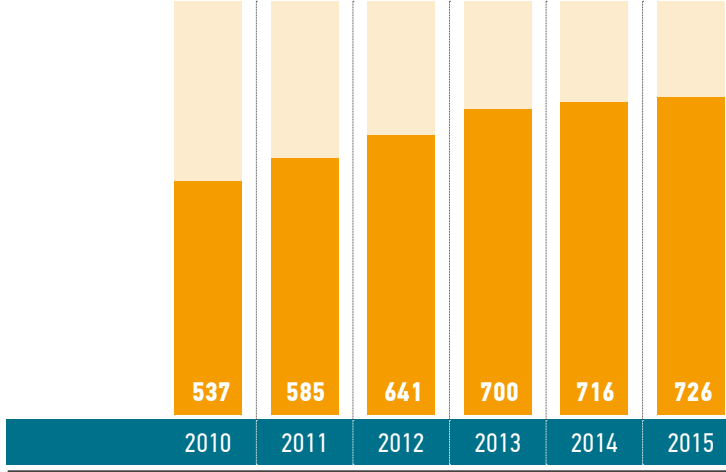
METROBÜS
259 MİLYON



OTOBÜS A.Ş.
255 MİLYON

1.2 MİLYAR
YOLCU

HAT SAYILARI

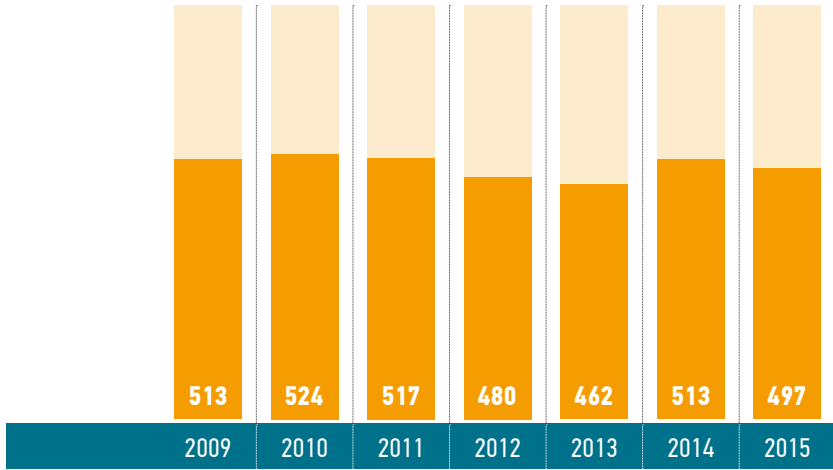


AYRINTILI HAT SAYILARI

HAT TİPİ	HAT SAYISI (31.12.2015)
NORMAL	576
ÇİFT KATLI	7
I. BOĞAZGEÇ	9
II. BOĞAZGEÇ	15
VIP	2
RİNG	81
BÖLGESEL	13
METROBÜS	8
EXPRESS	8
DHE	5
TURİSTİK	2
RAMAZAN HATTI*	2
TOPLAM	728

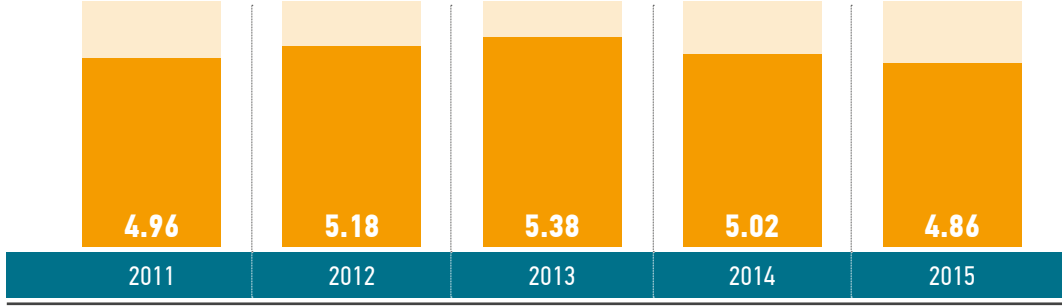
*Ramazan Ayında hizmet vermektedir

YILLARA GÖRE YOLCULUK SAYILARI (MİLYON)

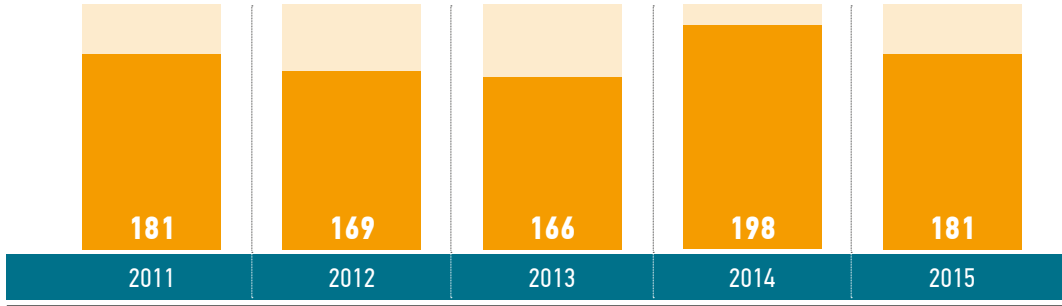


Otobüs-metrobüs-tünel-tramvay yolculuk sayılarını kapsar.

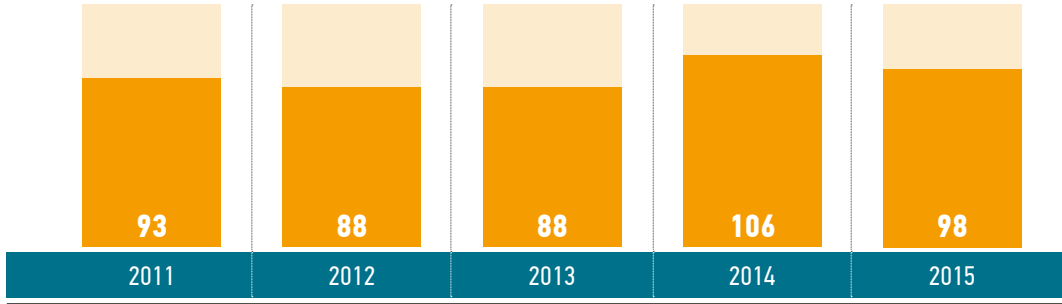
YILLARA GÖRE SEFER SAYILARI (MİLYON)



YILLIK YAPILAN KM (MİLYON)



YILLIK TÜKETİLEN AKARYAKIT (MİLYON LİTRE)



METROBÜS İŞLETME BİLGİLERİ

KRİTERLER	DEĞERLER
PİK SAAT / YÖN YOLCULUK	41.500
GÜNLÜK YOLCULUK (MAX)	875.000
GÜNLÜK SEFER SAYISI	6800
PİK SAAT FREKANS (SANİYE)	15-20
ARA SAAT FREKANS (SANİYE)	30-45
B.DÜZÜ-S.ÇEŞME SEYAHAT SÜRESİ (DK)	100
TOPLAM HAT SAYISI	8 ADET (34, 34A, 34BZ, 34C, 34Z, 34AS, 34G, 34U)
TOPLAM HAT UZUNLUĞU (KM)	52
TOPLAM SERVİS SAYISI	505
TOPLAM İSTASYON SAYISI	44
SERVİS SÜRESİ (SAAT)	24
METROBÜS EKİBİ (ADET)	1.250

METROBÜS ARAÇ BİLGİLERİ

MODELİ	MARKASI	EMİSYON ÖZELLİĞİ	ERİŞİLEBİLİRLİK	ADET
2006	Mercedes Citaro G	Euro III	Alçak Tabanlı	29
2007	Mercedes Capacity			50
2008	Mercedes Capacity	Euro IV/V	Alçak Tabanlı	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	70
2015	Mercedes Connecto G	Euro V	Alçak Tabanlı	126
TOPLAM				610

METROBÜS HAT BİLGİLERİ

HAT ADI	HAT UZUNLUĞU	İSTASYON SAYISI
34 AVCILAR ZİNCİRLİKUYU	30 km	27
34 AS AVCILAR SÖĞÜTLÜÇEŞME	41,5 km	35
34A CEVİZLIBAĞ SÖĞÜTLÜÇEŞME	22 km	20
34BZ BEYLİKDÜZÜ ZİNCİRLİKUYU	40 km	39
34C BEYLİKDÜZÜ CEVİZLIBAĞ	29 km	26
34Z ZİNCİRLİKUYU SÖĞÜTLÜÇEŞME	11,5 km	8
34U UZUNÇAYIR ZİNCİRLİKUYU	10 km	6
34G BEYLİKDÜZÜ SÖĞÜTLÜÇEŞME	52 km	45

AMAÇ -I-

YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK

EFQM AVRUPA ÇALIŞMALARI

2015 yılı için Avrupa Mükemmellik Ödülüne başvuru kitabının yazımı için kriter gurupları oluşturulmuş, bilgiler güncellenerek revize edilmiştir. Avrupa mükemmellik Ödülü için Başvuru Kitabı 10 Şubat 2015 teslim edilmiştir. 25/26/27 Mayıs'ta değerlendirme için kurumumuza değerlendirci heyeti ziyaretlerini gerçekleştirmişlerdir. Değerlendirmeler İdare ile değerlendiriciler tarafından birlikte belirlenen plan kapsamında sahada ve idari binalarda gerçekleştirilmiştir. Değerlendiriciler guruplar halinde İdarenin planda belirlenen lokasyonlarında görüşmeler yapmak için Üst Yönetim, Daire Başkanları, Müdürler, Proje Çalışma Gurupları, Beyaz/Mavi Yaka odak gurup toplantıları düzenlenmiştir. EFQM Mükemmellik Modeli kapsamında yapılan uygulamaların değerlendirilmesi heyet tarafından yapılmıştır. Değerlendirme sonrasında heyet rapor hazırlamış ve Temmuz/2015 de İETT ile paylaşmıştır. İETT, Brüksel'de gerçekleşen Avrupa Mükemmellik Ödüllerinde finale kalmıştır. Avrupa Kalite Yönetim Vakfı tarafından yürütülen 2015 EFQM Avrupa Mükemmellik Ödülü 9 ana ve 32 alt kriterle yapılan değerlendirmelerden oluşmaktadır. İETT, değerlendirmeler sonucunda Finalistlik ödülünü almaya hak kazanmıştır.

2015 KURUMSAL KARNE ÇALIŞMALARI

Kurumsal Karne çalışmaları kapsamında ilgili çeyrek yıl verileri birimlerden talep edilerek performans gerçekleştirmeleri değerlendirilip üst yönetime raporlanmış ve ortak göstergelerde hedefin altında kalan göstergeler için QDMS üzerinde aksiyonlar açılmış ve takipleri yapılmıştır. Kurumsal karne göstergeleri QDMS programına aktarılarak bu platform üzerinden ölçümleri gerçekleştirilen performans göstergelerinin hedef ve gerçekleştirme değerleri SAP Business Objects ile entegre edilmiştir. Kurumsal Karne bu iş zekâsı ürünü üzerinden yürütülmektedir.

YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK

KALİTE BELGELERİNİN ALINMASI VE SÜREKLİLİĞİN SAĞLANMASI

Genel Müdür Onayından geçmiş olan İç Tetkik Planına uygun olarak Haziran/Temmuz aylarında ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 ve ISO 10002 Yönetim Sistemleri İç Tetkikleri birim iç tetkikleri ger-

çekleştirilmiştir. Son alınan İç Tetkik eğitimi ile tetkikçi sayısı artırılmış olup danışmanlar eşliğinde uygulamalı tetkikler birçok lokasyonda yapılmıştır. Ortaya çıkan iyileştirmelerin takibi ve çalışanların tespit ettiği uygunsuzluklara DÖF açılmıştır.

ISO 27001-ISO 20000 BELGELERİ DENETİMİ

Entegre Yönetim Sistemi kapsamında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi yenileme denetimleri gerçekleştirilmiştir. 3 yıldır sahip olduğumuz ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi belgelerinin geçerlilik süresi dolduğundan yenileme denetimleri 01.07.2015 ile 06.07.2015 tarihleri arasında yapılmıştır.

ISO 50001 BELGESİ DENETİMİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünde uygulanan ve Entegre Yönetim Sisteminin kritik duraklarından biri olan ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesinin devamının tasdik edilmesi amacıyla 21 – 22 Aralık 2015 tarihleri arasında SGS Supervise Gözetme Etüd Kontrol Servisleri tarafından takip denetimleri gerçekleştirilmiştir. Denetimler, Genel Müdürlük Merkez Binaları, Edirnekapı Garaj Müdürlüğü, Anadolu Garaj Müdürlüğü, Topkapı Garaj Müdürlüğü, İkitelli Garaj Müdürlüğü, Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü olmak üzere yapılmıştır. 21 – 22 Aralık 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilen denetimler sonucunda 3 adet minör uygunsuzluk tespit edilmiştir. ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesinin devam etmesi sağlanmıştır.

ISO 14064 SERA GAZI ENVANTERİ DOĞRULAMA DENETİMİ

ISO 14064 Sera gazı Envanteri Doğrulama denetimi ise 25-26/11/2015 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda 25.11.2016 tarihinde Edirnekapı Garajı, 26.11.2015 tarihinde ise İkitelli Garajı tetkik edilmiştir. Bu süreçte ayrıca Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü denetimleri de yapılmıştır. Denetimler sonucunda raporlama süreci devam etmektedir ve belgelenmeye engel herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

EN 13816 TOPLU TAŞIMACILIKTA HİZMET KALİTESİ STANDARTI

EN 13816 standardı, toplu ulaşım hizmetlerinin kalitesinin tarif edilmesi, hedefi ve ölçülmesi ile ilgili şartları kapsamaktadır ve ilgili ölçme metodlarının

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.

seçimi ile ilgili kılavuz bilgiler sağlamaktadır. Aynı zamanda toplu taşımacılıktaki hizmet standartlarını, hizmet kriterlerini, kriterlerin hedeflerini, hizmet performans ölçümlerini ve metodlarını tanımlamaktadır.

Raylı Ulaşım Yapım ve İşletme Müdürlüğü'nde EN 13816 iç tetkiki yapılmıştır. Tünel ve Nostaljik Tramvay saha ziyaretleri ile EN 13816 kriter gereklilikleri kontrol edilmiştir. Uygunsuzluklar için DÖF prosedürü işletilmiştir. Aralık ayında dış tetkik için Raylı Ulaşım Yapım ve İşletme Müdürlüğü'nde ve saha ziyareti yapılarak tamamlanmıştır.

BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

KURUM ARŞİVİNİN DİJİTAL ORTAMA AKTARILMASI

2015 ayıklama ve imha işlemleri kapsamında kurum ve birim arşivlerindeki tüm klasörler ayıklama ve imha işlemine tabii tutulmuşlardır. Kayıtlara daha hızlı ve güvenilir bir şekilde ulaşabilmek amacıyla birimlere ait arşivlerde bulunan dosya/klasörler birimlerin arşiv yönetim sistemindeki alanlara indeks bilgileri girilerek bilgisayar ortamında kayıt altına alınmış ve ayrıca kurum arşivindeki kendilerine ait raflara kutulanıp yerleştirilmiştir.

WEB SİTESİNİN YENİLENMESİ

İETT'nin mevcut web sitesi (www.iETT.gov.tr) için yenilikçi ve kullanıcı dostu bir ara yüz tasarımı yapılmasını ve bu ara yüzün en yeni teknolojilerle duyarlı olarak geliştirilmesini hedeflenmiştir. İETT'nin mevcut web sitesinin ara yüzü görselliği zenginleştirilip yeniden tasarlanmış ve kullanıma sunulmuştur.

AKILLI TOPLU ULAŞIM WEB SİTESİ

Akyolbil sisteminin tüm detaylarıyla tanıtılması, projenin temel bileşenleri olan akıllı durak, araç PC, validatör, araç içi ekran, bas-konuş sistemi, filo izleme ve mobil uygulamaların çalışma mantıkları, çeşitli görseller ve teknik bilgilerin eşliğinde web sitesinde sunulması hedeflenmiş ve site <http://akilli.iETT.gov.tr/> adresinde hizmet vermeye başlamış olup geliştirme çalışmaları devam etmektedir.

MOBİL ÖDEME SİSTEMLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Gelişen teknoloji ile beraber Mobil cihazlar üzerinden de ödeme yapılabilmesine olanak tanıyacak sistemler üzerinde çalışmalarımız devam etmektedir. Bu kapsamda Verisun firması ile bir demo çalışması gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında turnikelere yerleştirilen mobil cihazla I-beacon vasıtasıyla iletişime geçerek telefonumuzdaki uygulama üzerinden ödeme yapıldığında, turnikenin rölesinin çevrilmesine dayalı bir sistem oluşturulmuştur. Demo kapsamında öncelikle Karaköy Tünel girişi ve Yemekhane turnikesi kullanılmıştır. Demolar olumlu sonuçlanmış olup iş modeli kurgulanmaktadır.

KARBON HESAPLAYICI

İett.gov.tr adresinde bulunmakta olan karbon ayak izi uygulaması güncellenmiştir. Bu uygulama ile yürüyerek, otobüs ve özel araç ile A noktasından B noktasına gidişte ne kadar karbon salınımı yapıldığını hesaplanabilmektedir.

LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (EĞİTİM YÖNETİM SİSTEMİ)

LMS (Eğitim Yönetim sistemi) , İETT çalışanlarına sanal eğitimlerin verilebildiği, verilen eğitimin etkinliğinin ölçülebildiği, raporlanabildiği web tabanlı bir uygulamadır. Bu uygulama 2014 yılında kuruma kazandırılmış olup, bu yıl da sistemin devamlılığı için yeniden kiralanmıştır.

BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK

VERİ AMBARI 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 çalışmaları ETL (Extract Transform Load) uygulamaları yapılmaktadır.

Mevcutta bulunan tüm veri kaynakları yeniden ele alınarak veri aktarım, veri kalitesini artırma, veri profillemeye ve tekilleştirme, modelleme ve iş zekâsı araçları ve veri tabanları arasında etki analizi yapılabileceği aynı zamanda da verilerin bir web servis üzerinden yayınlanması amaçlanmaktadır. Bu projeyle birlikte hatalı veri tespiti, kurumun tüm verilerinin standartlaştırılması, yüksek hacimli verilerin işlenebilir hale getirilmesi ve bu verilerden kritik yönetsel rapor ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmiştir.

Aşağıda listelenen modüller bu proje kapsamında etkin bir şekilde kurumumuzda kullanılmaktadır:

- Veri analizi ve profillemeye modülü
- Veri kalitesi düzenleme modülü
- Veri aktarım özelliği modülü
- Etki analizi yapabilmek modülü
- Veri tanımları, iş terimleri kütüphanesi oluşturma, yönetme modülü
- Veri modellemesi, tasarımı yapabilmek modülü
- Verileri web servis olarak yayınlama modülü

ERP PROJESİ ÇALIŞMALARI

ERP Projesinin kavramsal tasarım, ara yüz ekran oluşturma fazlarından sonra gelen aşama İETT kurum ana verilerinin ERP 'ye entegre edilmesi projesidir. Bu proje ile birimler ve süreçler arasındaki entegrasyonların nasıl ve hangi ilişkiler çerçevesinde oluşturulacağı tasarlanmış ve insan, para ve malzeme kaynaklarının daha efektif yönetilebileceği bir yazılım altyapısı oluşturulmuştur.

İnsan Kaynakları Modülü, Bakım Yönetimi Modülü, Satınalma/Malzeme Yönetimi Modülü, Mali Hizmetler Modülü devreye alınmış olup kullanıma açılmıştır.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DONANIMLARININ YENİLENMESİ

YAZICI HİZMET ALIMI

Kurumuz için yazıcı sarf malzemeleri, bakım ve onarım gibi maliyet unsurları göz önüne alındığında yazıcı başı kiralama hizmeti alımının çok daha ekonomik olduğu öngörülmüştür. Bu kapsamda yazıcı kiralama hizmeti ihale edilerek tüm yazıcı hizmetleri tedarikçi firmaya devredilmiştir.

AMAÇ -II-

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

İŞ KİYAFETİ TEMİNİ

İşçi personelin yazlık ve kışlık kıyafet ve ayakkabı ihtiyacını karşılamak üzere ihale yolu ile iş kıyafeti alımı gerçekleştirilmiştir. Kişiye özel üretim kapsamında personelin ölçüleri alınmış ve uygulama ile personel iş kıyafetlerini mağaza ortamından teslim alma imkânı bulmuştur. Bu işlemler 4. Çeyrekte iki farklı şekilde yapılmıştır. Personeller mağazalara gelmeden kargo yolu ile ekim, kasım ve aralık aylarında adreslerine, aksaklıklar yaşanmadan teslim edilmiştir. Ayrıca İkitelli Melbusat ambarında personellere elden kıyafet ve ayakkabılar teslim edilmiştir.

MOTİVASYON ARTIRICI ORGANİZASYON DÜZENLEMESİ

Kurumumuz çalışanlarının motivasyon ve memnuniyetlerini artırıcı çeşitli organizasyonlar düzenlenmiştir.

8 Mart Dünya Kadınlar Günü Etkinliği

İETT'de geçtiğimiz yıllarda fidan dikimi ve tekne turu gibi çeşitli etkinliklerle kutlanan 8 Mart Dünya Kadınlar Günü için bu yıl Kâğıthane Garajı Konferans salonunda bir kutlama programı gerçekleştirildi.

Bayramlaşma Törenleri

Gelenekselleşen bayramlaşma törenlerimiz Karaköy Gar Binası yemekhanesinde üst düzey yöneticilerimizin katılımıyla gerçekleştirilmektedir. Ayrıca garajlarımızda da yine üst düzey yöneticilerimizin katılımıyla bayramlaşma törenleri yapılmaktadır.

Sportif Faaliyetler

Her yıl düzenlenen ve katılımcı sayısı giderek artan spor organizasyonlarımız, personelimizin motivasyon gelişimini sağlamak konusunda önemli katkılar sunmaktadır. Sosyal İşler Müdürlüğü'nün düzenlediği ve artık geleneksel hale gelen futbol, voleybol ve masa tenisi turnuvaları, gelecek yıllarda daha kapsamlı

hale getirilerek devam edecektir. İETT' yi temsilen birçok kurumlar arası organizasyona katılan takımlarımız, bu turnuvalarda önemli dereceler elde etmiştir. Futbol takımımız, İBB' nin düzenlemiş olduğu İBB Birimleri ve Belediyeler arası 29. Futbol Turnuvasında 2011 yılında şampiyon olmuştur. 2012 yılı içerisinde Corporate Games Turnuvasında Türkiye Şampiyonluğunu kazanan takımımız, 2015 yılında Corporate Games Turnuvasında Dünya Şampiyonu olmuştur.

ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG) ÖLÇÜMLERİNİN YAPILMASI

Kuruluşumuzda hâlihazırda devam etmekte olan OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Yönetim Sistemleri kapsamında, iş yeri ortamında çalışanların maruz kaldığı fiziksel etkenlerin (gürültü, titreşim, toz, voc vb.) periyodik olarak ölçülmektedir. Yasal mevzuata uygunluk şartının yerine getirilmesi açısından önem ihtiva eden bu ölçüm ve analizlerle birlikte basınçlı kaplar ve kaldırma ekipmanlarının kontrol ve testleri de yapılmıştır.

EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

İŞÇİ PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİ KURULMASI

Performans değerlendirme sistemleri, stratejik yönetimin önemli bir aracıdır. Kurumun misyon ve vizyonunda başlayarak en alt pozisyona kadar kurum ve bireyin mükemmel performansını tanımlamak, ölçmek, geliştirmek ve çıktıları kurumsal stratejilerde veri kaynağı olarak kullanmak amacıyla yapılır. İETT İşçi Personel Performans Değerlendirme Sistemi bu amaçtan yola çıkılarak tüm personelin somut iş çıktılarının ve yetkinliklerinin pozisyona özel soru setleri üzerinden üstleri ve kendileri tarafından değerlendirilmesi ve çıkan sonuçlara göre performanslarını geliştirmeye dönük aksiyonların alınabilmesi amacıyla kurgulanmış ve hayata geçirilmiştir.

İşçi Performans Sistemi ile kişi ve birimlerin gelişim alanlarına dönük aksiyonların temelini oluşturması, performans ve verimlilik anlamında beklentilerin çalışanlara sistemli bir şekilde iletilmesi, çalışanların standart ve kurum stratejisine hizmet eden kriterler üzerinden değerlendirilmelerine olanak tanınması amaçlanmıştır.

LİDERLİK AKADEMESİ EĞİTİMLERİ

10 hafta boyunca cumartesi günleri gerçekleştirilen Liderlik Akademisinin 2015 yılı için eğitim süreci 17 Haziran 2015 Çarşamba günü üst yönetim ve Liderlik Akademisi katılımcılarının davetli olduğu bir kapanış toplantısı tamamlandı. Kâğıthane Garajı Konferans Salonunda gerçekleştirilen kapanış toplantısında Yıldız Teknik Üniversitesi'nden Doç. Dr. Umut Rıfat Tuzkaya'nın konuşmasıyla başlayan program, Genel Müdürümüz Sayın Mümin Kahveci'nin liderlik üzerine konuşma yapmasıyla devam etti. Ardından Almıla Dalkılıç'ın verdiği Liderlik Semineriyle kapanış programı sona erdi. Liderlik Akademisi eğitimine devam sağlayan katılımcılar 27 Haziran 2015 Cumartesi günü Sertifika Sınavına girdi. Liderlik

akademisi katılımcıları, program sonunda kurumumuz ile ilgili projelerini sunmalarının ardından Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörü imzalı başarı sertifikalarını aldılar.

E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) SİSTEMİ

Ulaşım Akademisi projesi kapsamında İETT Eğitim Müdürlüğünce kurulan E-Learning (Uzaktan Öğrenme) Sistemi 4 Nisan 2014 tarihinde hizmete açılmıştır. Özellikle İETT gibi çalışanlarının geniş bir alana yayıldığı kurumlarda eğitim programlarının çalışanlara uzaktan eğitim yöntemleriyle ulaştırılması büyük önem taşımaktadır. Kurulan Uzaktan Öğrenme sistemiyle tüm çalışanlarımız modern teknolojinin imkânlarından en iyi şekilde yararlanarak mesleki gelişimlerini sağlama imkânı bulmaktadır. Sistemle, alanında lider e-öğrenme kuruluşlarının kapsamlı eğitim içeriklerinin yanı sıra, şoförlerimiz için İETT'ye özel olarak geliştirilmiş eğitim programları da çalışanlarımızın hizmetine sunulmaya başlanmıştır.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ VERİLMESİ

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında İETT genelinde 374 personele ve 178 stajyer personelimize 4 saatlik İSG Eğitimleri verilmiştir.

KURUMSAL GELİŞİM VE İHALE MEVZUATI EĞİTİMİ

İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT) ile Türkiye Belediyeler Birliği arasında imzalanan ortak hizmet projeleri gerçekleştirilmesine ilişkin protokol çerçevesinde, mevzuattaki değişikliklerin takibi ve belediye çalışanları arasında tecrübe paylaşımının sağlanması amacıyla Genel Müdürlük personelimize hizmet içi eğitim programı düzenlendi. Toplam 672 personelimizin katılım sağladığı programda Genel Müdürümüz Mümin Kahveci, İBB Genel Sekreter Danışmanı Alaeddin Şahin, İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanı Haşim Karakoç ve TBB Eğitim Müdürü Fikret Gültekin birer konuşma gerçekleştirdi. Programda İletişim, Etkili Takım Çalışması, Stres Yönetimi, Beden Dili ve Kişisel İmaj, Kamu İhale Mevzuatı Yöntem ve Süreçleri” konularında uzmanlar tarafından sunumlar yapıldı.

İŞARET DİLİ EĞİTİMİ

Tünel Cer Atölyesinde 13 personelimizin katılımıyla düzenlenen 10 haftalık İşaret Dili Eğitim Programında; verilen eğitimin ilk aşamasında parmak al-

İşçi Performans Sistemi ile kişi ve birimlerin gelişim alanlarına dönük aksiyonların temelini oluşturması, performans ve verimlilik anlamında beklentilerin çalışanlara sistemli bir şekilde iletilmesi, çalışanların standart ve kurum stratejisine hizmet eden kriterler üzerinden değerlendirilmelerine olanak tanınması amaçlanmıştır.

fabesi, sayılar, günler, aylar, haftalar, mevsimler ve renkler gibi temel bilgiler verildi. İkinci aşamada ise işitme engelliler ile kurumumuz personeli arasında en sık yaşanan diyalog ve cümleler, görsel destekli olarak eğitimler verildi. İşaret dili eğitimi ile hem yolcu ilişkilerinin etkin bir şekilde yürütülmesi hem de kurumsal algının güçlendirilmesi sağlandı.

RESMİ YAZIŞMA KURALLARI VE DİLBİLGİSİ EĞİTİMİ

Kurumumuzda görev gereği etkili yazışma yapması gereken personelden yaklaşık 150 kişiye yönelik olarak planlanan eğitim, 6 grup halinde her gruba 2'şer gün süreyle düzenlendi. Bu eğitimle, yazılı iletişimin kurallarına hâkim olmak, verilmek istenen mesajı açık, anlaşılır ve etkileyici bir şekilde yazabilmek, bilgi ve belge alışverişinin sağlıklı, hızlı ve güvenli bir biçimde yürütülmesini sağlamak amaçlandı.

İLERİ DÜZEY OFİS EĞİTİMİ

Kurumumuz çalışanlarının bilgisayar programlarını daha etkin kullanmalarını sağlamak, bilgi iletişimini hızlandırmak, hizmet sunumunda kalite ve verimliliği artırmak amacıyla 2015 yılı Eğitim Planı'nda uygulanmak üzere birimleriniz tarafından talep edilmiş olan İleri Düzey Ofis Programları Eğitimi 2015 yılı kasım ayı içerisinde gerçekleştirildi.

FORKLİFT OPERATÖRLÜK EĞİTİMİ

Kurumumuzda ihtiyaç olan yerlerde forklift kullanacak olan personelimize yönelik olarak 09 - 10 Eylül 2015 tarihleri arasında forklift Operatörlük Eğitimi gerçekleştirildi. 30 gün içerisinde tamamlanan ve bir grup halinde 8 katılımcı ile 2 eğitim günü olarak düzenlenen bu programda katılımcıların, iş makinelerinin kullanımından sorumlu olan operatörlerin bilgi donanımlarının artırılması, iş makinelerinin güvenli çalıştırılması, enerji ve zaman tasarrufu açısından temel ilkelerini öğrenmeleri amaçlanmıştır.

ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

İLETİŞİM VE MOTİVASYON EĞİTİMİ

Çalışanlarımızın kurum aidiyetini artırmak, iş motivasyonunu yükseltmek ve iletişim kabiliyetlerini güçlendirmek amacıyla her gruba 2 gün sürecek şekilde toplamda 7 gruba "İletişim ve Motivasyon Eğitimi" düzenlendi. 7 Ekim 2015 Çarşamba günü başlayan eğitimlerin 6 grubuna işçi personelimizden 814 kişi, 1 grubuna da memur personelimizden 185 kişi katılım gösterdi. Türkiye Belediyeler Birliği (TBB) ile imzalanan protokol çerçevesinde gerçekleştirilen eğitimlerin 1 günü sınıf içi eğitime, 1 günü ise uygulamalı takım eğitimine ayrıldı.

DİKSİYON VE ETKİLİ KONUŞMA EĞİTİMLERİ

Kurumumuzda müdür pozisyonundaki yöneticilere, yönetici asistanlarına, özel kalem müdürlüğü çalışanlarına ve müşteri ile direkt iletişim halinde bulunan personelimize yönelik olarak “Diksiyon ve Etkili Konuşma” eğitimi verilmiştir. Bu eğitimle çalışanlarımız; kendilerini nasıl etkili bir biçimde ifade edecekleri, kurallarına uygun, akıcı ve anlaşılır konuşma becerilerini nasıl kazanabilecekleri konularında bilgilendirilmişlerdir.

AMAÇ -III-

DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

YOL MÜDAHALE SİSTEMİNİN REVİZE EDİLMESİ

Yol Müdahale Yönetim sisteminin Akyolbil sistemine entegre edilmesiyle saha yönetiminin tek noktadan idare edilmesi amacıyla projeye başlanılmıştır. Bu kapsamda arıza kayıtlarının FYS üzerinden oluşturularak sisteme giriş yapılması ve yol müdahale birimlerine iş olarak tanımlanması kısmı tamamlanmıştır. Sürekli olarak sistem üzerinde geliştirmeler devam etmektedir.

BİLGİSAYAR KİRALANMASI

Kurumumuz donanım envanterlerinin güçlendirilmesi, iş verimliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılması kapsamında Anadolu Yakasındaki tüm garaj ve işletmeler ile Avrupa Yakasındaki Ayazağa, Kâğıthane ve Edirnekapı garajlarının bilgisayarlarının yenilenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda bilgisayar kirama ihalesi yapılmış ve planlanan yenilemeler tamamlanmıştır.

İÇ KONTROL FAALİYETLERİNİN REVİZE EDİLMESİ

İç kontrol sisteminin en önemli gerekliliklerinden biri de sistemin yılda en az bir kez gözden geçirilip değerlendirilmesidir. Bu doğrultuda her yıl düzenli olarak izleme faaliyetleri gerçekleştirilmekte, izleme faaliyetleri sonucu oluşturulan “İç Kontrol İzleme ve Değerlendirme Raporu” Üst Yöneticiye sunulmaktadır. İzleme faaliyetleri sonucu tespit edilen eksikliklerin giderilmesi için de eylem planları oluşturmaktadır. Ayrıca her yıl ocak ayı içerisinde “İç Kontrol Tebliği” yayınlanarak, Üst Yöneticinin iç kontrol sistemine ilişkin beklentileri personele duyurulmaktadır.

İç kontrol çalışmaları, ilgili mevzuat doğrultusunda oluşturulan eylem planları doğrultusunda yürütülmektedir. 26.11.2014 tarihli İç Kontrol Eylem Planı çalışmaları 2015 yılı sonu itibari ile tamamlanarak, gerçekleşme sonuçları Üst Yöneticiye ve Maliye Bakanlığına sunulmuştur. Eylem planında yer alan 40 eylemden; 37 eyle gerçekleştirilmiş, 2 eylemden vazgeçilmiş, 1 eylemin de termin tarihi 2016 yılına ötelenmiştir.

İSTANBUL KART TELEFON KILIFI İLE TANITIM VE REKLAM FAALİYETLERİ

İstanbul Kartın tanıtımı için telefon kılıfı üretimi sağlanmıştır. İETT misyon ve vizyon doğrultusunda açığa çıkmamış ihtiyaçların karşılanması kapsamın telefonların arkasına yapıştırılarak kullanılan kılıfın, telefonların masa üstünde verimli kullanımı yanı sıra İstanbul Kart reklam ve tanıtımının yapılması sağlanmıştır.

LOJİSTİK HİZMET ALIM

Garajlar arasında yedek parça taşıma maliyetlerini azaltarak kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını sağlamak amacıyla, 2011 yılında başlanan lojistik hizmeti alım uygulaması bu yıl da devam ettirilerek belirlenen hedeflere ulaşılmıştır.

KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

Yol Müdahale Sisteminin Revize Edilmesi

Bilgisayar Kiralanması

İç Kontrol Faaliyetlerinin Revize Edilmesi

İstanbul Kart Telefon Kılıfı ile Tanıtım ve Reklam Faaliyetleri

Lojistik Hizmet Alımı

AMAÇ -IV-

ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK

RÜZGÂR TÜRBİNİ KURULUMU

İdareміz tarafından kullanılan Avcılar Metrobüs Park Sahası, Kartal Peron Alanı, Beylikdüzü Parklanma Alanı ve yeni garaj yapılması planlanan Hadımköy bölgesi için rüzgâr potansiyeli belirleme çalışmaları gerçekleştirilmiş, söz konusu sahaların rüzgâr enerjisi potansiyeli açısından yeterli olduğu yapılan analizler sonucunda tespit edilmiştir.

Bu çerçevede tespit edilen Beylikdüzü parklanma sahasında 6 kWp gücünde rüzgâr gülü kurulumu ve montajı tamamlanmış olup sistemin devreye alınmıştır. Devreye alınan sistemde 2015 yılında Metrobüs İşletme Binasının 410 kWh 'lik tüketimi rüzgâr enerjisi tarafından karşılanmıştır. Bunun yanı sıra Kartal Peron alanına da 2,4 kWh gücünde rüzgâr türbini kurulumu gerçekleştirilmiş ve İETT olarak rüzgâr enerjisi kurulu gücümüz 8,4 kWp e çıkartılmıştır.

GÜNEŞ ENERJİSİNDEN ELEKTRİK ÜRETİMİ

İETT bünyesinde İkitelli Motor Yenileme Fabrikasında, Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü tarafından 25 kWp'lik anma gücüne sahip On-Grid sistem güneş enerjili elektrik üretim tesisi kurulumu gerçekleştirilmiştir. Şebekeye entegre olarak kurulmuş olan bu sistemden üretilen enerji, iç ihtiyaç için kullanılmakta olup, mevcut elektrik şebekesine paralel olarak çalışmaktadır.

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

Motor Yenileme Fabrikasında Kurulu olan 25 kWp fotovoltaiik sistem ile 2015 yılı içerisinde toplamda 18,91 MWh üretim gerçekleşmiştir.

2015 yılı içerisinde İkitelli garajında bulunan Merkez Ambar çatısına da 14,5 kWp'lik Fotovoltaiik sistemin kurulumu gerçekleştirilmiştir ve bu tesisin devreye alınmasıyla birlikte İETT olarak güneş enerjili elektrik üretim tesisi kurulu gücü 39,5 kWp'e çıkartılmıştır.

Bunun yanı sıra İdareміz bünyesinde fotovoltaiik sistemlerin kurulumuna uygun yerler ile ilgili araştırma çalışmalarımız devam etmekte olup 2016 yılı içerisinde ilave sistem kurulumu ile Fotovoltaiik sistem kurulu gücümüz arttırılacaktır.

ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

ATIK SU ARITMA TESİSLERİNİN YÖNETİLMESİ

Garajlarımızda 2011 yılında kurulmuş ve sürdürülebilirliği konusunda yaşanan sıkıntıların giderilmesi amacıyla uzman firmalarla görüşülmüş ve 2015-2016 döneminde 1 yıllık bakım ve danışmanlık hizmeti sözleşmesi imzalanmıştır.

Atık su geri kazanım sistemleri ile atık su prosese geri verildiğinden atık suyun bertaraf maliyeti ve proseste kullanılan ham suyun maliyeti azaltılmakta; dolayısıyla sistemden çıkan su miktarı da azalmaktadır. Projede hedeflenen; arıtma tesislerine hâkim personel, tesislerin aksamadan yürütülmesi, maximum seviyede atık suların geri kazanımın sağlanması ve planlanan uzaktan izleme istasyonları ile idari personelelin arıza durumlarına müdahalenin kontrollerini yapabilmesidir.

ATIK BERTARAF HİZMETLERİ

ISO 14001 Çevre yönetimi işletmelerin çevreye verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için geliştirilen yönetim sistemi olan atık yönetim süreci ile aşağıdaki dokümanların takip edilerek periyodik olarak kontrol edilmektedir.

- Çevre Boyutları Prosedürü(14PR01)
- Atık Yönetim Prosedürü(14PR02)
- Atık Planı(14PL01)
- Yasal Uyum Değerlendirme Formu(16FR05)
- Atık İzleme Formu (14FR02)

Garajlarımızda oluşan atıklarımız geçici atık depolama sahalarımızda miktarları mevzuatın koyduğu sınıra gelmeden bertaraf ve geri kazanım firmalarına atıklar teslim edilmektedir. Atıklar lisanslı firmalara teslim edilirken mevzuatın gereği olan UATF'ları doldurulmaktadır. Mevzuatın dışında QDMS programında 2 yıldır aktif olarak kullanılan atık yazılım programına atıklarımızın miktarı, gönderildikleri lisanslı firmalar, atığın tehlikeli ve tehlikesizlik özelliği vb. özellikleri yer alacak şekilde veri girişi yapıp aylık raporlar çıkarılmaktadır.

BİLİM OTOBÜSÜ PROJESİ

Her alanda hızlı bir değişimin ve gelişimin yaşandığı, bununla birlikte ihtiyaçların, beklentilerin, uygulama çeşitliliğinin arttığı ve küresel rekabetin söz konusu olduğu günümüzde, değişim ve gelişimin gerisinde kalmamak ve giderek artan ihtiyaçlara ve beklentilere cevap verebilmek için İETT Genel Müdürlüğü olarak buna uygun bir politika izlenmektedir.

Vizyon ve stratejik amaçlarımız doğrultusunda çevre ve enerji konulu yeni teknolojilere ait örneklerin incelenmesi ve personelin bu konularda bilinçlendirmesinin sağlanarak kurum enerji tüketimlerinin azaltılmasına katkı sağlamak amacıyla kullanılacak eğitim ve test ünitelerine ilişkin tasarımlar tamamlanmıştır.

Söz konusu Bilim Deney Sergisi içerisinde uygulanması planlanan deney setleri:

- Güneş Enerjili Metrobüs
- Elektrik Şebeke Sistemi
- Enerji Çeşitleri
- Arttırılmış Gerçeklik- Uzay Serüveni
- Geri dönüşüm
- Kum havuzu
- Plazma Küreleri
- Enerji Testi
- Rüzgâr Enerjisi

İKİTELLİ GARAJI EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ İLE EDİRNEKAPI GARAJI MÜDÜRLÜK BİNALARINA VRF KLİMA SİSTEMİ VE HAVALANDIRMA SİSTEMİ YAPILMASI

İkitelli Garajı Eğitim Müdürlüğü ile Edirnekapı Garajı İdari binasında yeni odalar ve birimler oluşturulmuş, bu mekânlarda klima sistemi ihtiyacı açığa çıkmıştır. Bu mekânların enerji verimliliği ve ek yönetmelikler doğrultusunda merkezi soğutma yaptırılarak iklimlendirmesi amaçlanmıştır. Edirnekapı Garajı İdari binasında 52 adet iç ünite ve 8 adet dış ünite, İkitelli Garajı Eğitim Müdürlüğü binasında ise 10 adet iç ünite ve 1 adet dış ünite kullanılmıştır.

KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

AKARYAKIT OTOMASYON SİSTEMİ

Kurumumuz filosundaki araçların akaryakıt tüketimi akaryakıt otomasyon sistemi ile takip edilmekte olup, akaryakıt tanklarındaki tüm hareketler (dolum, boşaltım, sıcaklık vb.) online olarak izlenebilmektedir.

Akaryakıt otomasyon sistemine entegre edilen sulu üre çözültisi ile tank dolulukları otomasyon üzerinden yapılabilir olmuş ve tankların doluluk oranları anlık takip edilebilir düzeye gelmiştir. Aynı şekilde CNG verileri de otomasyon sistemine aktarılmış olup, tek sistem üzerinden akaryakıt-sulu üre çözültisi ve CNG tüketimleri anlık izlenebilmektedir.

Akaryakıt otomasyon sisteminde yapılan bir diğer yenilik ise mobil olarak hizmet veren acil müdahale araçlarına otomasyon sistemi kurulmasıdır. Bu sayede daha önce el ile tutulan acil müdahale araçlarının ikmalleri, artık otomasyon sistemi üzerinden anlık olarak takip edebilmektedir.

SAYAÇLARIN UZAKTAN İZLENEBİLME SİSTEMİ

Önemli derecede tüketimi olan 14 garajımız ve birkaç peron alanlarını anlık olarak tüketimlerinin izlenmesi adına elektrik, su ve doğalgaz sayaçları üzerinde gerekli değişiklik ve entegrasyonlar planlanmıştır. Planlanan olan bu aksiyonlar ile birlikte uygun yazılım programıyla ilgili birimlere ait 42 adet elektrik tesisatımızın anlık olarak tüketim değerleri izlenmeye başlanmıştır.

AMAÇ -V-

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

YARDIM İETT (ROBOT VE CANLI DESTEK)

Tüm web sitelerimizde sağ alt köşesinde görülen YardımİETT butonu, müşterilerimize gerçek zamanlı ve tam otomatik olmakla birlikte 7/24 cevap verebilme olanağı sağlamakta olan bir yardım botudur. Bir cevap robotu işlevi görmektedir. Oluşturulmuş soru-cevap setleri bulunmaktadır. Müşteri soruyu yazarken, sorulan soru veya ona yakın sorular ekranda belirir ve soru üzerine tıklanıldığında cevap otomatik olarak pencerede görülmektedir. Bunun yanında sorular, sorulma sıklıklarına göre derecelendirilerek öncelik sırasına konulmaktadır. Eğer soru daha önce kayıt edilmemiş ise ekranda görünmeyecektir. Daha önce, Üç kez tanımlı olmayan soru sorulduğunda müşteri İETT Online Destek Hattına yönlendirilerek canlı destek operatörleri müşteri ile yazışma yöntemiyle iletişime geçip soruyu cevaplayarak yardımcı olmaktadır. İETT web sitesinde bulunan “Canlı Destek YardımİETT” bölümünde yenilikler yapılarak, artık ziyaretçilerin kendi istekleri ile direkt canlı desteğe bağlanabilmeleri sağlanmıştır.

AKILLI YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

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

- Araç içindeki ve duraklardaki yolcuların aracın konumu hakkında bilgilendirilmesi,
- Sefer görevlendirmelerinde yapılacak değişikliklerin yolculara aktarılması,
- Geçmişte oluşan trafik verisi sayesinde yolculara bekledikleri aracın tahmini geliş süresi bildirilmesi sağlanmaktadır.

Akıllı duraklarda gösterilen otobüs geliş süreleri, aynı duraktan geçen diğer otobüslerin geliş süreleri ve geç kalıp kalmama durumları göz önünde bulundurularak sürekli olarak güncellenmektedir.

İETT Whatsapp ŞİKÂyet HATTININ OLUŞTURULMASI

Müşterilerin daha kolay iletişim sağlaması amacıyla İETT Başvuru kanallarına İETT WhatsApp şikâyet hattı ekledi. Pilot uygulama olarak kurum personellerinin empati haftasında yaptıkları gözlemleri İETT WhatsApp şikâyet hattı aracılığıyla CRM ye kayıt edildi.

@iettdestek TWITTER VERİLERİ

@iettdestek hesabı müşteri şikâyetlerini değerlendirdiği hesaptır. 365 gün bu hesap üzerinden talep, gö-

rüş ve öneriler değerlendirilir ve yolculara anlık cevap verilir.

HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

KAYIT ESNASINDA İSTANBULKART PROJESİ

2015 – 2016 Kayıt Esnasında İstanbulkart Projesi kapsamında 53 üniversite tek tek ziyaret edilmiştir. Öğretim dönemi kapsamında hedeflenen 53 üniversiteye proje dâhilinde, 135 bin öğrencimizin kartları kayıt öncesinde basılarak dağıtımı başarılı olarak gerçekleştirilmiştir. İstanbul'da üniversiteye yeni başlayacak öğrencilerin %95'inin kartları kayıt esnasında elden teslim edilerek Başvuru Merkezlerinde oluşan yoğunluğun önlenmesi, kart talebinin en az olduğu dönemde yeni kayıt olacak öğrenci kartlarını hazırlanması ile maliyetlerin azaltılması neticesinde öğrencilerimize konforlu bir hizmet sunulması sağlanmıştır.

UNISIS SİSTEMİ YAYGINLAŞTIRILMASI

İETT ve üniversiteler arası işbirliği sonucunda üniversiteye kayıtlı öğrencilerin öğrenim durumlarının İETT tarafından sorgulanabilmesi için kurulmuş UNISIS, 37 üniversiteye ulaştı. UNISIS sayesinde üniversite öğrencilerimiz öğrenci belgesi getirmeden İndirimli Kartlarını alabilmektedirler. Ayrıca, online başvuru yapan öğrencilerimizin indirimli kartları adreslerine gönderilmektedir.

İSTANBUL KART MOBİL BAŞVURU MERKEZLERİ FAALİYETLERİ

İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi ile dönemsel ve farklı bölgelerde oluşan talebin etkin olarak karşılanması amacıyla, İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi geliştirilerek yolcularımızın hizmetine sunulmuştur. Bu gezici merkez sayesinde İstanbul'da taleplerin yoğun olduğu bölgelere erişim sağlanacağı özellikle yaşlılar ve engelliler gibi dezavantajlı gruplar, merkeze gitmeden bu gezici araç sayesinde kartlarını kolayca alabilmesine imkan sağlanmıştır.

OSM (Otomatik Satış Makinesi) VE BİLETMATİKLERİN YAYGINLAŞTIRILMASI

Otomatik Satış Makinalarının fizibilite etüdü yapıldıktan sonra en uygun noktalara yerleştirilmesi sağlanmaktadır. Bu makinaların yerleştirilmesi sonrası operasyonel yönetimi, güvenliği ve tüm verilerin detaylı olarak analiz edilmesi İstanbul'un her yerinde 7/24 açık olması dolayısıyla büyük önem arz etmektedir. Engelli yolcularımızın ve turistlerin de rahatlıkla kullanabileceği şekilde tasarlanmıştır.

İSTANBULKART BAŞVURU MERKEZLERİNDE

KESİNTİSİZ HİZMETİN ARTTIRILMASI

Kesintisiz hizmet verilebilmesi için başvuru merkezlerimize risk analizlerinin yapılması ve güvenlik ka-

mera sistemleri ve otomatik kepenk ile (hırsızlık, eylem esnasında verilen zarar ve benzeri açıdan) güvenliklerinin sağlanması faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

METROBÜS HATTINDA OTOMATİK SATIŞ MAKİNASI İLE YÜKLEME VE ELEKTRONİK BİLET SATIŞ HİZMETİ

Yolcularımızın hızlı ve kolay bir şekilde İstanbulkartlarına yükleme yapabilmesi ve bilet alabilmesi için metrobüs hattında Otomatik Satış Hizmetinin yaygınlaştırılması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, istasyonlara biletmatikler yerleştirilerek yolcularımıza hizmet verilmeye başlanmıştır. Daha hızlı işlem yapabilmesini ve gişelerle ilgili vatandaşların yaşadığı mağduriyetleri gidermeyi hedefleyen İETT, metrobüs istasyonlarındaki gişeler kaldırılarak, gişelerin yerine 170 insansız satış makinası ile hizmet verilmeye başlanmıştır. Metrobüs gişeleri Avrupa'da yaygın bir şekilde kullanılan insansız satış sisteminin İstanbul'da da yaygınlaştırılması ve 24 saat kesintisiz hizmet verebilmek amacıyla 51 adet gişe kaldırılmıştır.

ÖĞRENCİ KARTI İLE İSTANBULKART ENTEGRASYONU PROJESİ

İETT, yeni kayıt olan üniversite öğrencilerine indirimli istanbulkartlarını bu yıl da kayıt esnasında teslim etmiştir. Fakat bu yıl büyük bir yeniliğe imza atılarak bazı üniversitelerde öğrenci kartı ve istanbulkartlar birbirine entegre edildi. Kartların ön yüzü üniversite kimlik kartının görseli, arkası ise standart istanbulkart görseli ile kaplandı. Böylece bu üniversitelerde öğrenciler iki ayrı kart taşımak yerine tek kart taşıyacaklar. Şimdilik 6 üniversitede başlayan pilot uygulamanın önümüzdeki yıllarda tüm üniversiteleri kapsamı hedefleniyor. İETT üniversite sonuçları açıklanır açıklanmaz 10 gün içinde İstanbulkartları hazır hale getirerek üniversitelere teslim etti. Öncesinde ise öğrencileri SMS ve mail göndererek bilgilendirdi. Öğrenci kartı ile entegre olan istanbulkartlar, kampüs içerisinde öğrenci kimlik kartı yerine kullanılmakla birlikte, nakit akışının olduğu noktalarda ödeme aracı; kartlı geçiş sisteminin entegre edildiği alanlarda, geçiş kartı amaçlı kullanılmaktadır.

BAYİLER TOPLANTISI

Toplu ulaşımında İstanbul'daki yolcuların seyahatini kolaylaştıran İstanbulkart'ın satış bayileri ile gerçekleştirilen toplantıda; bayilerin yaşadığı sıkıntılar, usulsüz kart kullanımı, uzaktan dolum projesi ve vatandaş memnuniyetinin üst noktalara çıkartılması için yapılacak çalışmalar ile çeşitli fikir

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

Yolcu İlişkilerini Etkin Bir Şekilde Yürütmek

Hizmet Konforunu Yükseltmek

Toplu Ulaşım Hizmetlerini Zamanında Gerçekleştirmek

İstanbul Genelinde Toplu Ulaşım Ağını Planlamak

Fiziki Koşulları İyileştirmek

Hizmette Yeni Teknolojiler Uygulamak

önerileri ele alındı.

ELEKTRONİK KART BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI

Turistlere İstanbulkartın Tanıtımı

Turistlere yönelik yayım ve yayın yapan “İstanbul Find” firması ile görüşülerek İstanbulkartın bu mecralarda yer alması sağlanarak İstanbulkartın turistlere anlatılması sağlanmıştır.

İstanbulkart Tanıtım Broşürü

İstanbulkart tanıtım ve bilgilendirme kapsamında ergonomik broşür hazırlandı ve tüm noktalara dağıtımı gerçekleştirildi. İstanbul’a gelen yabancı ziyaretçilerin İstanbulkart kullanımını arttırmak, tanıtmak ve bilgilendirmek amacıyla İngilizce ve Arapça olarak hazırlanması için çalışmalar başlatıldı.

HKÖM HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ ÇALIŞMALARI

Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli Projesi ile İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü’nün tüm müşteri temas noktalarında sunmuş olduğu hizmetlerin (durak, otobüs, bilet bayii vb.) EN 13816 Hizmet Standardı ışığında ölçülmesi amacı ile yürütülen projedir. Oluşturulan standartlara uygun denetimler kurum tarafından yapılarak işletme gözüyle açık denetim süreci tasarlanmıştır. Bununla birlikte hizmet kalite döngüsünde müşteriler tarafından algılanan kalitenin ölçülmesi için gizli denetim süreci modelde yer almaktadır. Çalışma 2014 yılında başlamış olup, 2015 yılında da devam ettirilmiştir. Denetimler açık ve gizli olmak üzere iki ayrı kalem altında yapılmıştır. İki denetim türü toplamında hizmet sunumu yapılan 26 farklı alanın denetimi gerçekleştirilmektedir.

3. TARAF GARAJ İŞLETİM MODELİ GÖZETİM ÇALIŞMASI

Çalışma Anadolu, Ayazağa, İkitelli, Kağıthane, Sarıgazi, Yunus ve Hasanpaşa garajlarında faaliyet göstermekte olan Karsan, Otocar ve Mercedes firmalarının 24 saat boyunca devam eden çalışmalarını kapsamaktadır. Çalışma iki ayrı kapsamda gece ve gündüz gözetimi olarak gerçekleştirilmektedir. Garaj İşletim Modeli Gözetimleri kapsamında 2015 yılında gerçekleşen denetimler; 194 adedi gece gözetimi olmak üzere toplamda 420 adettir.

3. TARAF ÖHO DENETİM ÇALIŞMASI

Özel Halk Otobüsleri 3. Taraf Denetiminde;

- Servis Şartları
- Teknik ve Fiziki
- Evrak ve Sertifika

olmak üzere üç farklı alanda denetim yapılmaktadır. Fiili saha denetimleri 3.tarafça yapılırken denetim planları, denetim raporları ve kontroller Hizmet İyileştirme Müdürlüğüne yapılmaktadır. 2015 yılında 3. Taraf ÖHO denetim çalışmaları planlandığı şekilde gerçekleşmiş olup, denetimlerde 1.800 adet araç denetlenmiştir.

HAT VE DURAKLARIN NÜFUSA ORANLA HİZMET ANALİZİNİN YAPILMASI

Bu çalışma ile 12.213 adet İETT durağından 200 m, 300 m, 400m ve 600 m yarıçapı altında erişilen nüfusa bağlı olarak durak bazında; hat, durak ve sefer başına düşen ortalama yolcu sayısı hesaplanarak verilen hizmetin analizi yapılmıştır.

ULAŞIMDA AKTARMA MERKEZLERİ

ENTEGRASYON NOKTALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

İstanbul'da ki ulaşım modlarının birbirleri ile entegrasyonu sorgulanmak suretiyle, belirli ölçütler dâhilinde durak bazında puanlama yapılarak aktarma alanları olabilecek noktaların analizi yapılmıştır. Ulaşım modları arasındaki entegrasyonun analizi sonucunda;

- Duraklara ait oluşturulan aktarma alanı puanları ile toplu taşımada entegrasyonun sağlandığı noktalar tespit edilmiştir.
- Transfer merkezi planlaması yapılırken, puanı yüksek noktalar ölçüt alınarak planlama yapılırsa; ulaşım sistemlerinin birbirlerine seçenek oluşturmaları yerine birbirini besleyecek ve tamamlayacak biçimde öngörülmesi sağlanabilir bilgisine ulaşılmıştır.

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

TÜNEL DENGİ HALATININ DEĞİŞTİRİLMESİ

Tünel araçlarını çeken kanal içindeki çekici halatın dengelenmesinde kullanılan volan ile ağırlık merkezini birbirine bağlayan denge halatı, 18 Nisan 2015 tarihinde işletmeye 1 gün ara verilerek 8 personel ile değiştirilmiştir.

TÜNEL ARAÇLARI ÇEKME HALATI DEĞİŞTİRİLMESİ

600 m. uzunluğunda 3 ton ağırlığındaki Tünel çekme halatı 18-19 /Temmuz /2015 Cumartesi-Pazar günü 2 gün kapatılarak yenisi ile değiştirilmiştir.

ZAMAN PLANLAMA VE SÜREÇ İYİLEŞTİRME PROJESİ

Yolculuk talepleri çerçevesinde araç ve zaman planlarının yapılması, güncellenmesi, yolcu bilgilendirme sisteminin etkin kullanımı, zaman planlarına uygun araç ve şoför atamalarının gerçekleştirilmesi, talep değerlendirme ve müşteri memnuniyetinin arttırılmasına yönelik olarak “Zaman Planlama ve Süreç İyileştirme Projesi” tamamlanmıştır.

İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

OTOBÜS DURAK CEP RİSKLERİNİN BELİRLENMESİ VE İYİLEŞTİRİLMESİ PROJESİ

Yolculara sunulan hizmet kalitesinin artırılması, yol altyapısı, yaya ulaşımı, kavşak mesafeleri, trafik ışıklarına olan mesafe, kaldırım kenar yükseklikleri, durak ölçütleri, durak cepleri, durak yeri ve yolcu yoğunluğu gibi etkilerin belirlenerek mevcut problemler, sorunlar ve çözüm önerilerinin sunulacağı proje çerçevesinde belirlenen toplam 20 durak etüt edilerek sonuç raporu hazırlanmış ve rapor değerlendirilmiştir.

TOPLU ULAŞIM ODAKLI İSTANBUL TRAFİK PLANLAMA PROJESİ

İstanbul ulaşımında yaşanan trafik problemini toplu taşıma ağırlıklı önlemlerle çözümüne ilişkin yeni proje hayata geçirilmesi planlanmış olup, tamamlanma süresi 26 ay olarak belirlenen projenin teknik şartname ve diğer ihale hazırlıkları tamamlanarak ihale gerçekleştirilerek proje başlatılmıştır. Proje çerçevesinde; Toplu Taşıma Odaklı trafik planlarının yapılması, Toplu taşımanın özendirilerek yaygınlaştırılmasının sağlanması, toplu taşıma araçları ve özel araçların taşıdıkları yolcu yükü ile orantılı olarak yol alanı kullanımı sağlanması ve toplu taşıma hızının artırılması, kapasite planlaması ve yolcu başı maliyetlerin düşürülmesi hedeflenmektedir.

RUMELİ HİSARÜSTÜ – LEVENT METRO HATTI

ENTEGRASYON VE DÜZENLEME ÇALIŞMASI

Rumeli Hisarüstü – Levent metro hattı 19 Nisan 2015 tarihinde başlamış olup, 2015 yılı Şubat ayı içerisinde söz konusu hattın açılmasını takiben yolculuk hareketlerindeki değişiklikler tahmin edilerek otobüs hatlarının reorganizasyonu planlanmıştır. Yapılan analizler neticesinde, M6 kodlu Rumeli Hisarüstü – Levent metro hattının açılmasıyla bölgedeki otobüs yolculuklarının önemli bir kısmının metro hattına kayacağı öngörülmüş olup, ana hatların birleştirilerek tek bir hat şeklinde ve düzenli sefer aralıklarıyla hizmet vermesi planlanmıştır. Ayrıca Nispetiye Caddesi çevresindeki mahallelerden düşük frekanslarla hizmet veren 6 adet hattın da birleştirilerek 3 hatta dönüştürülmesi ve metroya entegre olacak şekilde düzenli sefer aralıklarıyla hizmet vermesi planlanmıştır.

FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

TÜNEL VE NOSTALJİK TRAMVAY KAMERA SİSTEMİ KURULUMU

İdarimiz bünyesinde hizmet vermekte olan Beyoğlu-Karaköy arasında çalışan Tünel araçlarına ve Beyoğlu-Taksim arasında çalışan nostaljik tramvaylara kurulan kamera sistemi ile araçların iç ve dış ortamları kayıt altına alınarak yolcu güvenliğinin sağlanması amacıyla toplam 20 adet kamera kurulmuştur. Araçlara kurulmuş olan bu kamera sistemine 3G üzerinden erişilebilmekte ve merkezi yazılım ile uzaktan

izleme ve kayıt alma işlemleri yapılabilmektedir. Ayrıca nostaljik tramvayların hız ve lokasyon bilgileri alınabilmektedir.

Acil durumlarda Vatmanın anında kolayca erişebileceği noktaya buton yerleştirilmiş olup, butona basıldığında merkezi yazılımına alarm düşecek ve kamera görüntüleri otomatik olarak merkeze 3G üzerinden ulaşmaya başlayacaktır.

METROBÜS HATTINA İLAVE KAMERA VE SES SİSTEMİ KURULUMU

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Metrobüs Hattındaki kamera sistemi istasyonların güvenliği ve araçların yoğunluğuna göre yönlendirilmesi açısından önem arz etmektedir. Durak yenileme çalışmaları tamamlanan Cennet Mahallesi, Florya, Darulaceze-Perpa ve İBB Sosyal Tesisler istasyonlarında kamera sistemi bulunmamasından dolayı istasyonlar izlenememekte, yolcu güvenliği sağlanamamakta, ayrıca bu istasyonlarda yolcu yoğunluğu da bilinmemekteydi. Ses sisteminin olmamasından dolayı yolcu bilgilendirme yapılamamaktaydı. Bu istasyonlarımıza toplam 28 adet IP kamera ve anons sistemlerinin kurulmuştur. Her bir istasyona durak içini, turnikeleri, üst geçitlere çıkan rampaları, köprü altındaki sistem kabinlerini görüntüleyecek sabit kameralar takılmıştır. Durak içlerinde belirli aralıklarla yolcu bilgilendirme amaçlı hoparlörler takılmıştır. Bu sistem merkezi yazılımda yönetilebilmektedir. Projenin kurulumu tamamlanmıştır.

ARAÇ İÇİ KAMERA SİSTEMİ KURULUMU

Bu proje, yolcuların ve araçların güvenliğini en yüksek düzeyde tutulmasını sağlamak amacıyla montajı yapılacak ip kamera ve en az 15 gün kayıt saklayacak NVR ünitesi ile acil durum panik butonunu içermektedir. Bu sistem kurulan araçlarda;

- Araç 3G üzerinden izlenebilmekte, araçtan görüntü alınması gerektiği durumlarda sistemdeki dahili Wi-Fi özelliği ile garaj içerisinde araca gitmeye gerek kalmadan kayıtlar uzaktan alınabilmektedir.
- Araçların harita üzerinde anlık olarak hız ve konum bilgileri alınabilmektedir.
- 1280x720 çözünürlükte kayıt yapan İP sistemimiz, uzaktan izlemede ise en az veri kullanacak şekilde 352x288 çözünürlükte ayarlanmaktadır.
- Şoför kabinine montajı yapılan panik butonu sayesinde şoför panik butonuna bastığı anda merkeze alarm düşmekte ve istenildiği takdirde video kaydı da alınabilmektedir.
- Araç geri vitese alındığında geri görüş kamerası otomatik olarak devreye girer.
- Şoför kabinin de bulunan dokunmatik ekranda 5 saniye ara ile 4lü ekranda görüntüler dönmekte ve şoför istediği görüntüyü seçerek tam ekranda izleyebilmektedir.
- Kapılar açıldığında ilgili kapıyı veya kapıları en iyi şekilde gören kameralar ekrana otomatik gelir. Ön kapı açıldığında ise sağ ayna kamerası ekrana gelmektedir.

METROHAN VE KARAKÖY KABLOLAMA VE SWITCH YENİLEME PROJESİ

İş sürekliliği sağlanması amacıyla kurum ağ altyapısı 10 gbit hızında hizmet verecek şekilde yenilenmiştir.

Bu proje sayesinde iki bina arasındaki omurga anahtarlar yedekli hale getirilmiştir. Ayrıca Metrohan ve Karaköy binalarında tüm ağ kablolama altyapısı yenilenmiştir. Proje kapsamında binaların ayrı ayrı omurga anahtarlar konulmuştur. Ayrıca Metrohan ve Karaköy binalarında tüm kat anahtarları yenilenmiştir. Bilgisayar kullanıcılarının ağ bağlantı hızları 1 gbit e yükseltilmiştir. Tüm katlar fiber altyapı ile omurga anahtarlara 10 gbit olarak bağlantı sağlanmıştır.

METROBÜS HATTI ALT YAPI VE ASFALT ÇALIŞMALARI

Konforlu ve rahat ulaşım hizmeti vermeyi hedefleyen İETT Metrobüs hattında İBB Fen İşleri Başkanlığı Altyapı Koordinasyon Müdürlüğü nezdinde koordineli olarak gerekli tüm hizmeti almakta ve yolcu memnuniyetini arttırmaktadır. Bu kapsamda I. Etap çalışmaları Mecidiyeköy-Cevizlibağ istasyonları arasında II. Etap çalışmaları Avcılar Üniversite Kampüs-Hadımköy istasyonları arasında olan toplam 22KM asfalt yenileme çalışması gerçekleştirilmiştir.

ÜSTGEÇİT YENİLEME ÇALIŞMALARI

Bahçelievler İstasyonu

Bakırköy ile Bahçelievler istasyonunu birbirine bağlayan modern istasyonumuzda yapılan yenileme çalışması ile %100 engelli erişimine uygun olacak şekilde tasarlanmıştır. Bu kapsamda 3 adet engelli asansörü imalatı yapılmıştır. Ayrıca üstgeçit zemin kaplaması olarak Mastik asfalt uygulaması yapılmıştır.

İBB Sosyal Tesisler İstasyonu

Metrobüs hattı engelli erişimi ve yolcu konforu için tasarlanmış modern istasyonlarımızdandır. Tamamlanmış hali ile %100 engelli erişimine uygun istasyonumuz; hâlihazırda 2 adet asansör ve bir adet yaya yürüme rampası bulunmaktadır. Metrobüs İstasyonlarında yer alan üst geçitlerde ilk olarak yapılan mastik asfalt kaplaması yapılmıştır. Ayrıca istasyonumuza 6 metre genişliğinde 8 metre uzunluğunda platform eklenmiştir. Turnikeler ve engelli geçişleri platformu üzerine taşınmıştır.

Sefaköy İstasyonu

Yenilenen İstasyonumuz %100 engelli erişimine uygun hale getirilmiştir. İstasyonumuzda yürüyen merdiven ve asansör bulunmamakla birlikte 3 adet yaya rampası bulunmaktadır. İstasyon erişim 3 metre genişliğinde yaya rampası ile sağlanmaktadır. Rampaların zemin kaplamaları TİP 0 asfalt ile yapılmış olup zemin üzerinde değişik şekiller verilebilmektedir. İstasyon yapımı devam etmektedir.

EDİRNEKAPI METROBÜS İSTASYONU'NDAKİ

ASANSÖRÜN YENİLENMESİ

Daha önceden hidrolik tipte olan ve toplu taşıma yolcu kapasitesi için uygun olmayan ve sık sık arızalanarak yoğun yolcu şikâyetlerine yol açan asansör, daha yüksek kapasitede elektrikli asansörle yenilenmiştir.

METROBÜS HATTINDA BULUNAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM ONARIM ÇALIŞMALARI

Metrobüs hattın üzerinde özellikle asansörlerdeki üst ızgaralardan, üst kapı çevresinden ve alt kapı beton birleşim yerlerinden su alma problemi nedeniyle arızalar çıkmakta ve yüksek tamir maliyetleri ile karşılaşmıştır. Söz konusu arızalar verimliliğin düşmesine, maliyet ve şikayetlerin artmasına sebep olmuştur. Bu bağlamda tüm ekipmanlara izolasyon çalışması yapılarak izolasyon temelli arızalar minimize edilmiştir.

Asansör ve Yürüyen Merdivenlerin elektronik kontrol kart ve sensör arızaları, yabancı menşeli ekipmanlar olması nedeniyle arıza durumunda çok yüksek maliyetlere ve uzun bekleme sürelerine neden olmaktaydı. Bu nedenle bir asansör ve iki yürüyen merdivende modernizasyon çalışması yapılmış ve tüm kontrol kartları, sensörler ve sürücüler yerleştirilerek yüksek maliyetlerin ve bekleme sürelerinin önüne geçilmiştir. Ayrıca modernize edilen ekipmanlardan çıkarılan kontrol kartları arıza durumunda kullanılmak üzere stoğa alınmıştır.

METROBÜS HATTINA JENERATÖR ALIMI

İstasyonlardaki enerji besleme hattının, aydınlatma hattından beslenmesi nedeniyle sık sık enerji kesintileri meydana geldiği tespit edilmiştir. Hattaki enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede 34 adet yüksek güçlü jeneratör alımı yapılarak istasyonlara montajları tamamlanmıştır.

MOBİL WC HİZMETİ

Öncelikli olarak Metrobüs hattında görev yapan personelimiz olmak üzere tüm yolcularımıza da hizmet verilmesi hedefi doğrultusunda, Metrobüs hattına 35 adet mobil tuvalet kabin hizmeti alınmıştır. Kabinlerden 5 tanesi %100 engelli erişimine uygun olarak tasarlanmıştır. Temizlik ve Hijyen konularında taviz vermeden günde bir defa kabinlerin içi temizlenmekte ve dezenfekte edilmektedir.

TÜNEL HAREKET SİSTEMİNİN YENİLENMESİ

Karaköy-Beyoğlu arasında yolcu taşıma hizmeti veren Tünel araçlarına ait hareket sistemi yenilenerek, kalkışlarda yaşanan gecikmeler ortadan kaldı-

Metrobüs hattı engelli erişimi ve yolcu konforu için tasarlanmış modern istasyonlarımızdandır. Tamamlanmış hali ile %100 engelli erişimine uygun istasyonumuz; hâlihazırda 2 adet asansör ve bir adet yaya yürüme rampası bulunmaktadır.

rılmıştır.

ANADOLU GARAJI FİLO YÖNETİM MERKEZİ YAPIMI

Anadolu Garajımızda bulunan eski Karoserhane Binası, Genel Müdürlüğümüzün vizyonunu ve yenilikçi imajını temsil edecek olan Filo Yönetim Merkezi olarak Başkanlığımız tarafından tasarlanmış olup halen inşaatı devam etmektedir.

İKİTELLİ GARAJI FİLO YÖNETİM MERKEZİ

İkitelli garajımızda bulunan Motor Yenileme Fabrikasında Genel Müdürlüğümüzün vizyonunu ve yenilikçi imajını temsil edecek olan Filo Yönetim Merkezi, tasarlanıp inşaatı ve mobilya alım yapılarak ilgili birime teslim edilmiştir.

İKİTELLİ GARAJI FİLO YÖNETİM MERKEZİNE DOĞALGAZ ISITMA SOĞUTMA VE HAVALANDIRMA SİSTEMİ YAPILMASI

Yeni yapılan bu bölümde personelin çalışma koşullarını iyileştirecek, teknolojik, ekonomik ve çevreye duyarlı olduğu düşünülen cihazlar kullanılarak mahallin ısıtılması, soğutulması ve havalandırılması sağlanmıştır.

İKİTELLİ PİST ÇALIŞMASI

İkitelli Garajında Şoför Personelin ıslak zeminde sürüş ve manevra kabiliyetlerinin artırılması amacıyla kullanılmakta olan mevcut eğitim alanına sulama sistemi uygulaması yapılmıştır.

İETT BİNALARINA DIŞ CEPHE YALITIMI YAPILMASI İŞİ

2014 yılında başlanan iş 2015 yılında tamamlandı. Anadolu, Hasanpaşa, Sarıgazi, Ayazağa, Kâğıthane, Topkapı ve İkitelli garajlarında bulunan idari binalarda dış cephe yalıtımı ve boyası yapıldı.

KÂĞITHANE GARAJI ÇEVRE VE PEYSAJ DÜZENLEMESİ YAPILMASI

İdaremize bağlı Kâğıthane Garaj alanı içerisinde bulunan doğal bitki örtüsünün plansız büyümesi neticesinde ortaya çıkan tehlikeli durumun ve görsel çirkinliğin giderilmesi amacıyla peyzaj düzenlemesi yapılmıştır.

ÇATI-MAKAS SİSTEMLERİNİN BOYANMASI

İkitelli, Topkapı, Şahinkaya, Kâğıthane garajları olmak üzere mevcut eskimiş durumdaki hangar taşıyıcı sistemleri boyanarak hizmet ömrü artırılmıştır.

İETT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ KARAKÖY BİNASI KAYIP EŞYA BÜROSU DÜZENLEMESİ

Karaköy Genel Müdürlük Binamızda kayıp eşya bürosu için yeterli alan olmadığından ve ulaşılabilir olması gerektiğinden binamızın en alt katında bulunan gişeler düzenlenip yenilenecek kayıp eşya bürosu haline getirilmiştir.

HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

AKILLI ULAŞIM ALTYAPISININ REVİZYONU

Akıllı Duraklar ve Yolcu Bilgilendirme Cihazları projesi ile çeşitli lokasyonlardaki direk tipi yolcu bilgilendirme ekranlarının teknik ömrünü tamamlaması ve ihtiyaca cevap veremez hale gelmesi nedeniyle günümüz gereksinimlerine uygun, dış ortam yolcu bilgilendirme cihazlarının tesis edilmesiyle yolcuların hat sefer saatleri hakkında bilgilere daha kolay ulaşabilmelerini sağlanmış, bu sayede kurumumuza ait hizmetlerin kalitesi gelişirken, sunulan hizmetlerin kesintisiz bir şekilde sürdürülebilmesi sağlanmıştır.

ARAÇ İÇİ İNTERNET PROJESİ

İSTKA Akıllı toplu Ulaşım Sistemi ile Toplu Taşımada Hizmet Kalitesinin Arttırılması Projesi kapsamında yapılan bu proje ile yolcularımız, yolculuk esnasında 5651 sayılı yasaya uygun olarak internet hizmetinden faydalanmaktadır. Kurumumuz bünyesinde bulunan bazı otobüs ve metrobüslerde yolcu konforunun artırılması ve toplu ulaşımına özendirilmesi amacıyla internet hizmeti verilmektedir.

AKILLI ULAŞIM ALT YAPISINA İLİŞKİN TEKNİK DONANIM ALIMI (YOLCU SAYMA / BAS-KONUŞ PROJESİ)

Yolcularımızın, duraklarda ve Metrobüs istasyonlarında mobil cihazları olmadan müşteri hizmetlerimizle acil durumlarda ve yolculuklarıyla ilgili bilgi alma noktasında da iletişime geçilebilmesini sağlamak amacıyla Bas-Konuş sistemi hizmeti sağlanmıştır.

ARAÇ İÇİ ŞARJ PROJESİ

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

MASAÜSTÜ BİLGİSAYARLARIN SANALLAŞTIRILMASI

Sanallaştırma IT alt yapısında kesintisiz iş sürekliliği ile donanımlardan, fiziksel sınırların ortadan kaldırarak kaynakları birleştirip kaynakların etkin verimli kullanılmasını sağlamaktadır. Kurumumuzda 30 adet bilgisayar sanallaştırılıp deneme amaçlı kullanıcılara verilmiştir.

AMAÇ -VI-

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

16-19 ARALIK 2015 TRANSİST SEMPOZYUMU

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin öncülüğünde İETT tarafından halkın toplu ulaşımına olan ilgisini artırmak amacıyla düzenlenen Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamındaki TRANSİST 8. Uluslararası Ulaşım Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı yapıldı.

TRANSİST 8. Uluslararası Ulaşım Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı'nın önemli konuklarından biri de Londra'nın Seçilmiş İlk Belediye Başkanı Ken Livingstone oldu. Toplu ulaşım alanındaki çalışmalarıyla dünyaca tanınan ve dünyanın en büyük 40 kentini iklim değişikliği konusunda bir araya getiren C40 Grubu'nun kurucusu Ken Livingstone'un yaptığı konuşma yoğun ilgi gördü.

TRANSİST 2015'in sergi alanında bulunan nostaljik ve tematik otobüsler, bir yandan katılımcıları geçmişe götürürken diğer yandan onlara eğlenceli anlar yaşattı. 5 nostaljik aracı orijinaline sadık kalarak üreten ve İstanbul trafiğine armağan eden Kurumumuz, 3 adet tematik otobüsü de fuarda ziyaretçiler ile buluşturdu. Çocukların hem eğitim görebileceği, hem de oyun oynayabileceği şekilde tasarlanan Kreş-büs, İETT tarihi ve güncel materyallerinin sergilenebilmesi, halka sunabilmesi için hazırlanan Sergibüs ve Sinemabüs de TRANSİST Sempozyum ve Fuarı kapsamında ilk kez görücüye çıktı. İstanbul yollarına renk katması amaçlanan nostaljik ve tematik otobüsler, fuarın ardından hizmete başlayacak.

TEDARİKÇİ GÖRÜŞ ALIŞVERİŞ TOPLANTISI

Kurumumuzun kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanmak ve hizmet kalitemizi artırmak için tedarikçilerimizle bir araya gelip karşılıklı istek ve beklentilerin paylaşıldığı kahvaltılı bir toplantı organize edilmiştir. 23 Mart 2015 Tarihinde, 112 kişinin katılımıyla gerçekleşen toplantımızda tedarikçilerimizin fikir ve önerileri dinlenmiş Kurumumuzun vizyonu hakkında kendilerinde ayrıntılı bir sunum yapılmıştır. Toplantının sonunda tedarikçilerimize anket düzenlenerek beklenti ve istekler somut bir şekilde kayda geçirilmiş ve bu konuda gerekli aksiyonlar alınmıştır. Organizasyon sonunda yapılan ankete göre Tedarikçi Memnuniyet Anket sonucu: % 92.38 çıkmıştır.

ULAŞIMDA PLANLAMA VE VERİMLİLİK ARTIŞI

ORTAK AKIL KONFERANSI

İstanbul Toplu Ulaşım Sistemi'nde yer alan bütün ulaşım modları temsilcileri ve ulaşım sisteminin diğer paydaşlarının temsilcileri ile birlikte ulaşımında etkin bir planlama sistemi ve verimlilik artışı gerçekleşmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda yol ve yöntemler araştırılmış ve elde edilen sonuçlar karar vericilerin dikkatine sunulmuştur. Ayrıca karar vericileri etkin ve verimli bir toplu ulaşım modeli planlaması için zorlayan çevresel etkenler ve dünyadaki gelişim ve trendler de paylaşılmıştır.

2 Eylül 2015 tarihinde gerçekleştirdiğimiz ortak akıl konferansına 64 katılımcı katılmıştır. KOTER 8 adımlı değişim modelinin uygulandığı konferansta akıllı ulaşım konusunda kentsel hareketliliğe, sürdürülebilirlikten ödeme sistemlerine kadar birçok konuda yenilikçi projeler ortaya konmuştur.

TRAFİK SIKIŞIKLIĞI VE DÜŞÜK EMİSYONLU ALAN YÖNTEMLERİNİN İSTANBUL İÇİN UYGULANABİLİRLİĞİ

Yaşanan trafik ve çevre sorunları için çözüm yolları arayışı kapsamında, Transist 2015 te yapılan çalıştayla "Trafik Sıkışıklığı ve Düşük Emisyonlu Alan Yöntemlerinin İstanbul için Uygulanabilirliği" konusu incelenmiştir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü, İBB İştirakleri, sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve üniversitelerden gelen 28 katılımcı, kendi bakış açılarından problemi ele alarak bu konu ile ilgili görüşlerini sunmuşlardır.

Katılımcılar öncelikle Dünya'nın farklı şehirlerinde yürütülen "en iyi uygulama" örneklerini belirtmişler ve ardından bunların İstanbul'a adapte edilebilme durumuna ilişkin görüşlerini paylaşmışlardır. TRANSİST 2015 kapsamında 28 kişinin katılımıyla düzenlenen çalıştayda ortaya konan 120'nin üzerinde fikir, görüş öneri tartışılmış ve verimlilik artırıcı yenilikçi öneriler geliştirilmiştir. Çalıştayın sonunda memnuniyet oranı % 80 olarak belirlenmiştir.

TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

03-05 ARALIK TÜRKİYE İNOVASYON HAFTASI

İstanbul Kongre Merkezi'nde düzenlenen "Türkiye İnovasyon Haftası İnovalig Ödülleri"nde İETT, İnovasyon Organizasyonu ve Kültürü kategorisinde birinci oldu. İETT'nin ödülünü İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş ve İETT Genel Müdürü Mümin Kahveci'ye Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan verdi. İETT stand çalışması ile etkinlikte yerini aldı.

İETT INTERTRAFFIC TRAFFIC FUARI'NDA YERİNİ ALDI

Uluslararası Altyapı, Trafik Yönetimi, Yol Güvenliği ve Park Sistemleri Fuarı Ulaştırma sektörünü İstanbul'da bir araya getirdi. Fuarda İETT Standı ziyaretçilerden büyük ilgi gördü. Asya ve Avrupa Ulaşım sektörünü İstanbul'da bir araya getiren ve son teknolojilerin sergilendiği buluşma platformu olan Intert-

raffic İstanbul 27-29 Mayıs 2015 tarihinde İstanbul'da 8.kez sektörü bir araya getirdi.

Kent içi ve kentler arası yolcu ve yük taşımacılığında kullanılan taşıtlar, toplu ulaşım sistemlerindeki gelişmeler, akıllı ulaşım sistemleri, trafik yönetimi ve planlaması, ulaştırma yönetiminde yer alan tüm kurumlar ve bunlar arasındaki koordinasyon, yol güvenliği ve güvenliğin artırılmasında kullanılan tüm ekipmanlar Intertraffic İstanbul platformunda yer alan konu başlıkları oldu.

14-15 EKİM 2015 ÇAĞRI MERKEZİ

Çağrı Merkezi sektörünün ilk ve tek ödül töreninin yanı sıra, bini aşkın sektör temsilcisini aynı çatı altında buluşturan Çağrı Merkezi Günleri bu yıl 14 – 15 Ekim 2015 tarihlerinde Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlendi.

12-14 KASIM 2015 MARATON EXPO ORGANİZASYONU

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile Spor AŞ ve İBB Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı Gençlik ve Spor Müdürlüğü tarafından düzenlenen ve dünyada kıtaları birleştiren tek maraton olma özelliği taşıyan Vodafone 37. İstanbul Maratonu 15 Kasım pazar günü koşuldu. Maraton için Aslı Çakır Alptekin Atletizm Salonu'nda basın Maraton ve Spor Fuarı'nın açılışı yapıldı. 3 gün boyunca açık kalan fuar sanat, siyaset ve spor dünyasını bir araya getirdi.

17-18 KASIM 2015 KALDER

İş dünyasının önde gelen temsilcilerinin katılımıyla gerçekleşen Avrupa'nın en büyük yönetim kongresi olan KalDer 24. Kalite Kongresi'nin sonunda Türkiye Mükemmellik Ödül Töreni gerçekleşti. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün Kamu Yönetimi ve Hizmetleri kategorisinin Büyük Ölçekli Kurumlar dalında ödüle layık görüldü. Kongre süresince İETT'nin standı büyük ilgi gördü.

03-06 ARALIK 2015 ENGELSİZ YAŞAM FUARI

Ulusal ve uluslararası ölçekte engellilere özel ürün, teknoloji ya da hizmet sunan kuruluşların tek çatı altında toplandığı Engelsiz Yaşam Fuarı bu yıl 3 – 6 Aralık 2015 tarihleri arasında İstanbul Fuar Merkezi'nde gerçekleştirildi. Fuar'da İETT'nin standı ziyaretçilerin büyük ilgisini çekti. İETT'nin standına gelen ziyaretçilere İETT'nin engellilere yönelik yapmış olduğu hizmetler hakkında bilgi verildi.

TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

16-19 Aralık 2015 Transis Sempozyumu

Tedarikçi Görüş Alışveriş Toplantısı
Ulaşım Planlama ve Verimlilik Artışı
Ortak Akıl Konferansı
Trafik Sıkışıklığı ve Düşük Emisyonlu Alan Yöntemlerinin İstanbul İçin Uygulanabilirliği

TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

03-05 Aralık Türkiye İnovasyon Haftası
İETT Intertraffic Traffic Fuarı'nda Yerini Aldı
14-15 Ekim 2015 Çağrı Merkezi
12-14 Kasım 2015 Maraton Expo Organizasyonu
17-18 Kasım 2015 KALDER

UITP – PUBLIC TRANSPORT INTERNATIONAL DERGİSİ’NİN TÜRKÇELEŞTİRİLMESİ VE DAĞITIMI

‘Ulusal ve uluslararası bilgi birikimini yönetmek,’ misyonumuz kapsamında UITP ile yapılan anlaşma gereği UITP’nin üç ayda bir basılan Public Transport International başlıklı derginin yayınları Türkçeleştirilmiştir. Her basımda 500 adet basılan derginin yurtiçinde yaklaşık 400 adrese dağıtımı sağlanmıştır.

KURUMSAL VE ULUSLARARASI LİTERATÜRÜN TÜRKÇEDEN İNGİLİZCEYE, İNGİLİZCEDEN TÜRKÇEYE YAZILI ÇEVİRİLERİNİN YAPILMASI

‘Ulusal ve uluslararası bilgi birikimini yönetmek’ misyonumuz kapsamında 2015’in ilk çeyreğinde yapılan hizmet alımı ile bir çeviri bürosuyla 530.000 kelimelik sözleşme yapılmıştır. Bu sözleşme kapsamında 2015 yılının ikinci çeyreğinde EFQM, IBBG, UITP ile olan ilişkilerimiz gereği yaklaşık 200.000 kelimelik çeviri işi tamamlanmıştır. Kurumsal literatürümüzden de öncelikli olan belgeler İngilizceye çevrilmiştir ve gerekli mecralarda kullanılmıştır.

IBBG (INTERNATIONAL BUS BENCHMARKING GROUP) ÇALIŞMALARI

İETT’de IBBG üyeliği için faaliyetler 2012 yılında başlamıştır. Görüşmeler ve karşılıklı müzakereler neticesinde Nisan 2013 nisan ayında topluluğa üye olunmuştur. 2015 yılında yıllık KPI raporları için tüm daireler ile gerekli görüşme ve toplantılar gerçekleştirilerek veriler toplanmıştır. “Sürücü Devamsızlığı” ve “Otobüs Önceliklendirme” vaka analizleri için dairelerle çalışılmıştır. İlgili vaka analizlerine ilişkin IBBG’den gelen kontrol soruları cevaplanmıştır. Yine aynı şekilde IBBG forum soruları cevaplanmış, IBBG çalışmalarının bir parçası olarak “Dakiklik” üzerinde çalışma yapılmıştır. Düzenli olarak yapılan IBBG Müşteri Memnuniyet Anketi gerçekleştirilmiştir. Bir önceki yıl için açıklanan Final raporu üzerinden dairelere IBBG’ye ilişkin aksiyonlar açılarak IBBG forum soruları daireler ile paylaşılacak üzere konular ve daireler bazında ayrıştırılmıştır. Bu forum soruları ilgili dairelerce cevaplanarak IBBG platformunda paylaşılmıştır. 2015 yılında IBBG form platformundan gelen 43 adet sorunun 37 tanesi yanıtlanarak %86 forum soruları yanıtlanma oranına ulaşılmıştır.

IBBG (INTERNATIONAL BUS BENCHMARKING GROUP) İSTANBUL TOPLANTISI

Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu (IBBG)’nin 2015 Aralık ayı toplantısı, İETT’nin ev sahipliğinde İstanbul’da yapılmıştır. Toplantıda üye ülkelerin, son 6 ayda gerçekleştirdiği projeler, teknik değişiklikler, iyileştirmeler ve güncel konular ele alınmıştır. Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu’nun 2015 Aralık ayı toplantısı 12 ülke temsilcisinin katılımıyla yapılmıştır. Bu ülkelerden New York, Brüksel, Barcelona, Paris gibi şehirlerin toplu ulaşım şirketi temsilcileri de toplantıda hazır bulunmuştur. Uluslararası Kıyaslama Grubu, üye ülkelerin kıyaslama tablolarını, grafiklerini incelemiş ve son yarıylda gerçekleştirdiği iyileş-

tirmeler ele alınmıştır. Ayrıca duraklarda oluşan kalabalıkları azaltmak için uygulanabilecek önlemler tartışılmıştır.

AMAÇ -VII-

KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

14 ARALIK 2015 ENGELLİ ÇALIŞTAYI

İETT Genel Müdürlüğü'nün ev sahipliğinde, "Toplu Ulaşım da Mimari Düzenlemeler ve Sosyal Sorunlar" paneli düzenlendi. Çalıştayda, engellilerin sorunları, ulaşım hizmetlerinin daha da iyileştirilerek sürekliliğinin sağlanması ve İETT'nin gelecek vizyonunun geliştirilmesine yönelik konular değerlendirildi.

04 MAYIS 2015 ENGELLİ ODAKLI TOPLU TAŞIMA VİZYONU ÇALIŞTAYI

İETT Genel Müdürlüğü, engelli yolcuların diğer yolcularla eşit seviyede İstanbul'un her alanına ulaşmasını sağlamak amacıyla "Erişilebilirlik Çalıştayı" düzenledi. Engellilerin sorunlarının konuşulduğu Erişilebilirlik Çalıştayı Yüksek Mimar Müberra Kavak Kara'nın moderatörlüğünde Topkapı'da düzenlendi. Düzenlenen çalıştaya İETT Genel Müdürü Mümin Kahveci, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürü Yeliz Yıldız Kökenek, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İstanbul İl Müdür Yardımcısı Halis Kuralay, TÖHOB Yönetim Kurulu Başkanı İsmail Yüksel ile engelli derneklerinin temsilcileri katıldı.

23 NİSAN ULUSAL EGEMENLİK VE ÇOCUK BAYRAMI

(27 NİSAN BEYLERBEYİ İLKOKULU ETKİNLİĞİ)

Kurumumuzun tarafından Üsküdar Beylerbeyi İlkokulu'nda 23 Nisan etkinliği gerçekleştirildi. Üsküdar Beylerbeyi İlkokulu'nun bahçesinde 27 Nisan Pazartesi günü gerçekleştirilen etkinliğe Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanı Cevdet Güngör, Kurumsal İletişim Müdürü Füsun Diktaş, Üsküdar İlçe Milli Eğitim Müdür Yardımcısı İsmail Günday, Kurumsal İletişim Müdürlüğü çalışanları ve öğrenciler katıldı.

İETT'DEN YAŞLILAR HAFTASI'NDA DARÜLACEZE SAKİNLERİNE ANLAMLI ZİYARET

Kültürümüzün yarınlara aktarılmasına vesile olan büyüklerimize gereken saygıyı ve sevgiyi göstermek, insani görevimizdir düşüncesiyle İETT Yöneticileri; 18-24 Mart tarihleri arasında kutlanan "Yaşlılar Haftası" etkinlikleri kapsamında Darülaceze sakinlerini ziyaret etti.

2014 CRM MÜŞTERİ BAŞVURULARI RAPORU

Rapor dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 2012, 2013 ve 2014 yıllarına ait Bilgi Edinme, Şikâyet ve İstek türlerinin başvuruları karşılaştırılmıştır. İkinci bölümde 2014 yılı başvurularının türlere göre dağılımı incelenmiştir. Üçüncü bölümde ana kategorilerin başvuru sayı ve oranları 2012, 2013 ve 2014 yılları karşılaştırmalı olarak incelenmiş ve 2014 yılına ait başvurularda her ana kategorinin türüne göre şikâyet dağılımı belirlenmiştir. Dördüncü bölümde ise her dairenin cevapladığı başvuru sayısı ve müdürlük bazında cevaplama yüzdeleri incelenmiş ve dairelerin 2014 yılı boyunca müşteri memnuniyeti için yapmış oldukları iyileştirme ve faaliyetler bir araya getirilip yayınlanmıştır.

TOPLU ULAŞIMDA MİMARİ DÜZENLEMELER VE SOSYAL SORUNLAR PANELİ (RAPOR) KİTABI

14 Aralık 2015 tarihinde İETT'nin ev sahipliğinde yapılan panelde konuşmacıların yaptığı sunumlar rapor haline getirildi. Metinlerin yanı sıra fotoğraflarla da zenginleştirilen rapor, katılımcılara dağıtılmıştır.

SOSYAL MEDYADA BİLGİLENDİRME YAPILMASI

Sosyal medyanın günümüzde çok yaygın kullanılmasından dolayı sosyal medya hesaplarımız mevcuttur. Böylece yolcularımıza erişim kolaylığı sağlanmakta ve duyurular kolayca yayınlanmaktadır. @iettdestek hesabı müşteri şikâyetlerini değerlendirdiği hesaptır. 365 gün bu hesap üzerinden talep, görüş ve öneriler değerlendirilir ve yolculara anlık cevap verilir.

İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK KURUMSAL İTİBAR ANKETİ

Araştırmanın örneklem planı İETT'nin paydaşları düşünülerek oluşturulmuştur. Randevulu yüz yüze anket tekniği kullanılarak 40 adet Tedarikçi, 18 adet Operatör, 35 adet Sivil Toplum Kuruluşu, 51 adet kamu Paydaşı, 16 adet Basın, 110 adet Firma Personeli ve 200 adet Kurum Personeli (işçi) ile anket çalışması yapılmıştır. Online anket tekniği kullanılarak 904 adet Kurum Personeline (memur) ulaşılmış 301 kişi tarafından anket doldurulmuştur. CATI yöntemi kullanılarak 1053 dış müşteriden de kuruma ait görüşler alınmıştır. Anketler 28.01.2015 ile 26.02.2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketlerin veri girişinin tamamlanmasıyla raporlama safhasına geçilmiştir. Kurumsal İtibar Anket sonuçları 2013-2014 yılı kıyaslamalı olarak ilgili Başkanlıklar ile paylaşılmıştır. Geri bildirimlerde tespit edilen aksiyonlar Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Kurulu ile paylaşılmıştır.

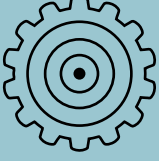
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Araştırma örneklem planı İETT bünyesinde çalışan tüm İETT personelini kapsamaktadır. 6961 adet anket dağıtılmış ve 6343 İETT personeli ile araştırma tamamlanmıştır. Anketler dağıtım tekniği ile İETT çalışanlarına 05.01.2015 ile 28.01.2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketlerin veri girişinin tamamlanmasıyla raporlama safhasına geçilmiştir. Çalışan Memnuniyeti Anket sonuçları 2013-2014 yılı

kıyaslamalı olarak tüm Başkanlıklar ile paylaşılmıştır. Geri bildirimlerde tespit edilen aksiyonlar İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ve İnsan Kaynakları Kurulu ile paylaşılmıştır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Araştırmanın örneklem planı İstanbul sınırları içerisinde toplu taşıma araçlarını kullanan vatandaşlar düşünülerek oluşturulmuştur. 1750 adet otobüs, 1500 adet metrobüs, 330 adet tünel ve 330 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3910 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır. Tünel ve Nostaljik Tramvay anketleri İngilizceye çevrilerek 60 adet anket turistlere uygulanmıştır. Anketler yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 31.12.2014 ile 27.02.2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketlerin girişinin tamamlanmasıyla raporlama safhasına geçilmiştir. Müşteri Memnuniyeti Anket sonuçları 2013-2014 yılı kıyaslamalı olarak ilgili Başkanlıklar ile paylaşılmıştır. Geri bildirimlerde tespit edilen aksiyonlar Müşteri İlişkileri ve Hizmet İyileştirme Kurulu ile paylaşılmıştır.



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	ULAŞIM HİZMETLERİNDE KALİTE STANDARTLARINI YÜKSELTMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 AVRUPA MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ PUANI	650	650	100	-
AÇIKLAMA: EFQM Mükemmellik Modeli Avrupa Kalite Ödülü Başvurusu kapsamında bağımsız bir heyet tarafından değerlendirilmektedir.. Değerlendirme sonrasında heyet rapor hazırlamış ve Temmuz/2015 de İETT ile paylaşmıştır. İETT, Brüksel’de gerçekleşen Avrupa Mükemmellik Ödüllerinde finale kalmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.2	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.2.1	YÖNETİM SİSTEMİ BELGELERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TAKİP TETKİKİ YAPILAN BELGE SAYISI	12	12	100	-
AÇIKLAMA: ISO 9001, ISO 14001,OHSAS 18001, ISO 27000, ISO 20000,ISO 10002,ISO 50001,ISO 14064, ISO 22301,EN 13816 Belgelerinin dış denetimi gerçekleştirilmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.2	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.2.2	YENİ STANDART BELGELERİNİN KURUMUMUZA KAZANDIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ALINACAK BELGE SAYISI	1	-	-	100
AÇIKLAMA: 2015 yılı EFQM Avrupa ve EFQM Türkiye modellerinin kurumumuzda uygulanması süreçleri yoğun olarak geçmiştir. Ayrıca Metrobüs sisteminde devam eden iyileştirme çalışmaları sebebiyle EN 13816 belgesi alım süreci 2016 yılına aktarılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.2	YÖNETİM SİSTEMLERİ KURMA FAALİYETLERİNİ ARTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.2.2	STRATEJİK YÖNETİM SÜRECİNİ ETKİNLEŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KURUM İÇİ SÜREÇ ANALİZ TAMAMLANMA ORANI (%)	100	50	50	50
AÇIKLAMA: Çalışmanın yarısı gerçekleştirilmiş olup mevcut iş yükünün artması nedeniyle çalışmanın kalan kısmının tamamlanması için 2016 yılına bırakılması yönünde yönetim kararı alınmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.3	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.3.1	TARİHİ ARŞİVİN TARANMASI			
YILI	2014			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TARANAN EVRAK ORANI (%)	100	70	70	30
AÇIKLAMA: İhale yoluyla yapılması planlanan işin daha sonra kurum bünyesinde yapılması kararlaştırılmış ve yıllık hedefi gerçekleştirecek yeterli sayıda personelin bulunmaması nedeniyle iş sürecinde sapma meydana gelmiştir. Kalan kısım 2016 yılı içerisinde bitirilecektir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.3	BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.3.2	YENİ WEB SİTESİ - MOBİL UYGULAMALARININ GELİŞTİRİLMESİ VE MEVCUTLARIN REVİZYONUNU SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GELİŞTİRİLEN MOBİL VE WEB UYGULAMA SAYISI	3	3	100	-
AÇIKLAMA: Kurum içinde ihtiyaç halinde ortaya çıkan web uygulamaları ve yolcularımıza daha iyi hizmet verebilmek için geliştirilen Mobil uygulamaları kapsamaktadır. Geliştirilen Mobil ve Web Uygulamalar; Mobiett Global, İETT Kurum İçi İletişim Platformu, ERP Eğitim Sistemi (erpegitim.iETT.gov.tr)				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.1	KURUM VERİLERİNE İLİŞKİN KARAR DESTEK SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRECEK VERİ ALTYAPISINI İYİLEŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ANALİZİ VE AKTARIMI YAPILAN VERİ YÜZDESİ (%)	50	50	100	-
AÇIKLAMA: Mevcutta bulunan tüm veri kaynakları yeniden ele alınarak veri aktarım, veri kalitesini artırma, veri profillemeye ve tekilleştirme, modelleme, ve iş zekâsı araçları ve veri tabanları arasında etki analizi yapılabileceği aynı zamanda da verilerin bir web servis üzerinden yayınlanması amaçlanmaktadır.				
2 YBS RAPOR KULLANIM ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Birimler tarafından talep edilen iş zekâsı raporlarının kullanım oranıdır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.2	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ERP PROGRAMININ TAMAMLANMASI (%)	35	35	100	-
AÇIKLAMA: Kurum içinde kullanılan mevcut yazılımların entegre bir şekilde tek bir programda birleştirilmesi amacıyla gerçekleştirilen yazılım hizmetidir.				
2 YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	4	4	100	-
AÇIKLAMA: Kurum içinde ihtiyaç halinde gerçekleştirilen yazılım hizmetleridir. Yeni Geliştirilen Yazılımlar; Hasar Takip Yazılımı, Arıza Bildirim Yazılımı, Karbon Ayak İzi Yazılımı, Akıllı Ulaşım Mikro Sitesi Yazılımı				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK			
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.3	BİLGİ İŞLEM ALTYAPI HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENEN DONANIM SAYISI	150	257	100	-
AÇIKLAMA: Ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar doğrultusunda alınan ek yeni donanımlarla hedefin üzerinde bir değere ulaşılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.3	MEVCUT KURUMSAL YAZILIMLARIN SÜRDÜREBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 REVİZYON YAPILAN YAZLIM SAYISI	5	5	100	-
AÇIKLAMA: Mevcut yazılımlarda yeni ihtiyaçların ortaya çıkması sebebiyle geliştirmeler yapılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK			
HEDEF 2.1	İŞ TATMİNİ, KATILIM ve AİDİYET ORANINI ARTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.1	KURUMUMUZDA ÇALIŞAN PERSONELİN AİDİYET DUYGUSUNU PEKİŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KREŞ/ ANAOKULU HİZMETİNDEN FAYDALANAN KİŞİ SAYISI	50	32	65	35
AÇIKLAMA:				
2 ZAMANINDA DAĞITIM ORANI (%)	90	100	100	-
AÇIKLAMA: 2015 yılı içerisinde önceki yıllardan farklı olarak personellerin yazık iş kıyafetlerinin dağıtımı mağazalardan yapılmıştır. Kışlık kıyafetler ise yine dağıtılması kararlaştırılan tarihler arasında kargo yoluyla personel adreslerine gönderilerek teslim edilmiştir.				
3 DÜZENLENEN ORGANİZASYON SAYISI	2	7	100	-
AÇIKLAMA: 2015 yılı toplam düzenlenen etkinlik sayısı 7 dir. Bu etkinlikler; Dünya Kadınlar Günü, İftar Hizmeti, Bayram Çikolatası, Piknik Organizasyonu, Çanakkale Etkinliği, Fetih Etkinliği, Kutlu Doğum Etkinliği				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK			
HEDEF 2.1	İŞ TATMİNİ, KATILIM ve AİDİYET ORANINI ARTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.1	ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYET ORANINI %3 ARTIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI (%)	98	65	66	44
AÇIKLAMA: Trafik kaynaklı serviste yaşanan gecikmeler, kişisel güzergah değişikliği taleplerine olumlu cevap verilememesinden dolayı memnuniyet oranları beklenenden düşük çıkmıştır.				

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	SAĞLIK STANDARTLARINI YÜKSELTMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KAYGI BOZUKLUĞU YAŞAYAN TEDAVİ EDİLECEK PERSONEL SAYISI	100	-	-	100
AÇIKLAMA: Kaygı bozukluğunun tedavisi kapsamında alınacak olan Biofeedback cihazlarının maliyetinin yüksek olması, aynı zamanda bu maliyette alınacak olan sistemi aktif olarak kullanabilecek yeterli sayıda psikolog çalışanın bulunmaması ve iş planının yoğun olarak şoförlere uygulanan psikoteknik değerlendirmeye ayrılması nedeniyle proje iptal edilmiştir. Bu alanda desteğe ihtiyaç duyan ve bu hizmetin maliyetini karşılayabilecek personel Türkiye'de sadece özel sektörde bulunan bu sistemin olduğu kliniklere yönlendirilecektir.				

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 GÜVENİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İSG ÖLÇÜMÜ YAPILAN LOKASYON VE EKİPMAN SAYISI	1.409	1.409	100	-
AÇIKLAMA: Kurumumuzdaki bütün çalışma alanlarının İş Sağlığı ve Güvenliği açısından aydınlatma, ergonomi, gürültü seviyesi gibi ortam ölçümleri; basınçlı kaplar, kaldırma ekipmanları gibi ekipman ölçümleri ve otobüslerde termal konfor ve gürültü ölçümleri 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 PERSONEL PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİNİ UYGULAMAK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	İŞÇİ PERSONEL PERFORMANS GELİŞİM SİSTEMİ İYİLEŞTİRME ÇALIŞMA ORANI (%)	90	100	100	-
		AÇIKLAMA: İşçi Personel Performans Değerlendirme Sistemi, işçi personelin somut iş çıktılarının ve yetkinliklerinin üstleri ve kendileri tarafından değerlendirilmesi ve çıkan sonuçlara göre performanslarını geliştirmeye dönük aksiyonların alınabilmesi için hayata geçirilmiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2		ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK			
HEDEF 2.3		EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.2		PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	7.000	2.991	43	57
		AÇIKLAMA: E-Learning ile sadece memur personele eğitimlerin verilebilmesi, işçi personelimizin bir kısmının ayrılması, yeni hatların açılmasından dolayı mevcut personelin iş yükünün artması ve işçi personelin uzaktan eğitimlere erişim imkanının olmamasından dolayı E-Learning (Uzaktan Öğrenme) ile Eğitim Alan Personel Sayısı hedefine ulaşamamıştır.			
2	LİDERLİK AKADEMİSİNDEN SERTİFİKA ALAN PERSONEL SAYISI	50	58	100	-
		AÇIKLAMA: Liderlik akademisinde verilecek eğitime katılabilmek için kurumumuz tarafından belirlenen şartları sağlayan ve başvuru yapan personellerimize eğitim sonunda yapılan sınav sonuçlarına göre sertifikaları 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		2015 EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI (%)	90	74	82	18
		AÇIKLAMA: Kurumumuzdaki işçi personelin bir kısmının ayrılmasından, yeni hatların açılmasından dolayı mevcut personelin iş yükünün artmasından ve işçi personelin uzaktan eğitimlere erişim imkanının olmamasından dolayı eğitim verilen işçi sayısı hedefine ulaşamamıştır.			
2	MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	18	38	100	-
3	EĞİTİM PLANINA UYUM ORANI (%)	85	100	100	-
4	İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	8,5	11,22	100	-
5	EĞİTİM VERİLEN İŞÇİ SAYISI	4.600	3.412	74	26
		AÇIKLAMA: Kurumumuzdaki işçi personelin bir kısmının ayrılmasından, yeni hatların açılmasından dolayı mevcut personelin iş yükünün artmasından ve işçi personelin uzaktan eğitimlere erişim imkanının olmamasından dolayı eğitim verilen işçi sayısı hedefine ulaşamamıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2		ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK			
HEDEF 2.3		EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.4		PERSONELE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ VERMEK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	BASTIRILAN "İSG YÖNETİM MODELİ" EL KİTABI SAYISI	1.600	1.600	100	-
		AÇIKLAMA: "İSG YÖNETİM MODELİ" el kitabı bastırılmış ve tüm personelimize dağıtılmıştır.			

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	ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HAZIRLANAN BÜLTEN SAYISI	12.000	18.000	100	-
AÇIKLAMA: Aylık bültenlerin yanı sıra Ocak ve Şubat Aylarında Tünel ve Tramvay Bültenleri ve ayrıca Transiste Özel Bülten ve Dergiler Basılmıştır				
2 HAZIRLANAN BROŞÜR VE AFİŞ SAYISI	10.000	15.000	100	-
AÇIKLAMA: Metrobüs El Haritası Broşürü ile Bisikletliler Derneği ile ortaklaşa 10000+5000 broşür bastırılmıştır.				
3 ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI(%)	85	75	88	12
AÇIKLAMA: 2015 Yılında iç iletişim sistemi iki farklı birim tarafından koordine edilirken, son çeyrekte tek birimde entegre edilmiştir. İlk üç çeyrekteki farklılık nedeniyle göstergeler düşük görülmektedir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI			
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.1	OUTSOURCE (DIŞ KAYNAK) YÖNETİMİ KULLANARAK TASARRUF SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 OUTSOURCE (DIŞKAYNAK) YÖNTEMİ KULLANARAK SAĞLANAN TASARRUF ORANI (%)	50	38,5	77	23
AÇIKLAMA: Outsource (dışkaynak) yöntemi kullanarak sağlanan tasarrufta 3 farklı uygulama baz alınmaktadır. Kaporta, yol müdahale ve temizlik+manevra hizmetleri gibi uygulamaların tamamı göz önünde bulundurularak yapılan hesaplamalar sonucu elde edilen çeyrek verilerine göre yıl değeri tabloda verilmiştir. 205 ve 410 adet solo araç alımı ihalelerinin iptal olması ile birlikte temizlik,manevra ve yol müdahale hizmetlerinde; nostaljik ve sosyal proje araçlarının sene başı planlarımız haricinde üretilmesi istendiği için de kaporta hizmetlerinde olmak üzere toplam outsource tasarruf oranı % 77'de kalmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI			
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.2	MEVCUT BİLGİSAYAR DONANIMLARININ İŞLETME MALİYETLERİNİ AZALTARAK EN YENİ TEKNOLOJİK VARLIKLARIN KURUM GENELİNDE KULLANIMINI YAYGINLAŞTIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KİRALAMA YÖNTEMİYLE YENİLENEN BİLGİSAYAR ADEDİ	300	400	100	-
AÇIKLAMA: Anadolu yakasındaki tüm bilgisayarların değiştirilmesinden ötürü bilgisayar ihtiyacı artmıştır.				
2 KİRALAMA MODELİ İLE SAĞLANAN PARASAL TASARRUF ORANI (%)	35	35	100	-
AÇIKLAMA: Kurumuz için bilgisayar sarf malzemeleri, bakım ve onarım gibi maliyet unsurları göz önüne alındığında bilgisayar kiralama hizmeti alımının çok daha ekonomik olduğu öngörülmüştür.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI			
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.3	MALİ YÖNETİM RAPORLAMA SİSTEMİNİ GELİŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 VERİ BİLGİ SİSTEMİNİN KURULMASININ TAMAMLANMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: ERP sistemine geçilmesi sebebiyle tüm veri bilgi sistemleri tek çatı altında toplanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI			
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.4	İÇ KONTROL SİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNİ ARTTIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İÇ KONTROL İZLEME RAPORU FARKINDALIK ORANI (%)	90	88	98	2

AÇIKLAMA: Tüm harcama birimlerinde doldurulan "İç Kontrol Sistemi Soru Formu"nda yer alan sorulara verilen "evet" cevapları baz alınarak farkındalık oranı tespit edilmektedir. Soru formunda bulunan bazı sorularla ilgili olarak idaremizde gerekli sistemlerin ve mekanizmaların oluşturulmuş olmasına rağmen, soruların tam anlaşılabilmesi veya oluşturulan sistem ve mekanizmaların yeterince bilinmemesi nedeniyle, bazı birimlerde bu sorulara "hayır" cevabı verilmiştir. Bu durum, farkındalık oranının beklenenden daha düşük gerçekleşmesine neden olmuştur. 2016 iç kontrol eylem planında bu hususla ilgili eylem planlanacaktır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI			
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.5	YENİ REKLAM ALANLARI OLUŞTURMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YILLIK REKLAM GELİRİ (TL)	12.500.000	15.887.261	100	-

AÇIKLAMA: Yıllık reklam gelirleri hedeflenenin üzerinde gerçekleşmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI			
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.6	ELEKTRONİK BİLET STOKLARINI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ELEKTRONİKKART VE ELEKTRONİK BİLET STOK DEVİR HIZI	1,20	1,2	100	-
AÇIKLAMA: Elektronik kart ve Elektronik Bilet Stok Devir Hızı uygulanan kontrollü sistemle birlikte hedeflenen düzeyde gerçekleşmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI			
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.7	GARAHLAR ARASINDA YEDEK PARÇA TAŞIMA MALİYETİNİ AZALTMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 LOJİSTİK TALEPLERİNİ KARŞILAMA ORANI (%)	98	99	100	-
AÇIKLAMA: 2015 yılı içerisinde destek birimlerinin talepleri günlük olarak karşılanmıştır				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI
HEDEF 3.1	KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.8	TİP DIŞI MALZEMELERİN YÖNETİLMESİ
YILI	2015

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TİP DIŞI MALZEME ORANI (%)	1	-	100	-

AÇIKLAMA: Ambarladaki Kullanım dışı malzemeleri ayıklayıp,Tip dışı Malzeme oranını azaltarak Kaynakları arttırmak Hedeflenmiştir. 2015 yılı içerisinde araçlarımıza ait tip dışı malzeme bulunmamaktadır-. Hedeflere mevcut malzemelerin %1'i olarak eklenmiş fakat tip dışı malzeme olduğu için olumlu yönde %0 olarak sonuçlanmıştır.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 3	DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANASAL YAPI
HEDEF 3.2	BÜTÇE DENGESİNİ SAĞLAMAK
PERFORMANS HEDEFİ 3.2.1	TOPLU ULAŞIM PLANLARINI REVİZE ETMEK
YILI	2015

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GÜNCELLENEN STRATEJİK PLAN GÖSTERGE SAYISI	10	-	-	100

AÇIKLAMA: Stratejik plan revize edilmediği için göstergeler de güncellenmemiştir.

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	ELEKTRİKLİ OTOBÜS KULLANIMINI SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PROJE SAYISI/ELEKTRİKLİ ARAÇ DÖNÜŞÜMÜ	1	-	-	100
AÇIKLAMA: Elektrikli araç tasarımının en önemli parametrelerinden biri araç boş ağırlığıdır. Kurumumuz bünyesinde çalıştırılan araçlar dizel araç prensibine göre tasarlanmış olduğu için boş ağırlıkları çok yüksektir. Boş ağırlığın yüksek olması batarya boyutlarını arttırmaktadır. Batarya boyutları büyüdükçe dönüşüm maliyetleri yükselmektedir. Aynı zamanda işletme sırasında tüketilecek enerji miktarının ve batarya değişim sürecindeki maliyetlerinde artmasına sebep olmaktadır. Tüm bu sebeplerden ötürü elektrikli araç dönüşümü projesi teknolojik gelişmeleri takip etmeyi bırakmamak üzere ertelenmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARINI KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.1	YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARI KURULUMU			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 YENİLENEBİLİR ENERJİ KURULU GÜCÜ (KW)	30	23	77	23
AÇIKLAMA: Rüzgar Güneş vb. yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji üretecek sistemlerden elde edilecek enerji (kW) 1-Beylikdüzü Metrobüs Park Sahası Rüzgar Güllü Kurulumu 6 kWp 2-Kartal Peron Alanı Rüzgar Güllü kurulumu 2,4 kWp 3- İkitelli Merkez Ambar Çatı 14,5 kWp PV panel kurulumu 4- Kağıthane Durağı Güneş Enerjili Aydınlatma Çalışması 0,1 kWp Avcılar Metrobüs Park Sahası'na kurulumu planlanan rüzgar türbini için sahanın sit alanı olarak korunması sebebi ile izin verilmediğinden hedeflenen değerden sapma gerçekleşmiştir.				

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	ATIK GERİ DÖNÜŞÜM ORANININ ARTTIRILMASI
YILI	2015

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TOPLAM ATIKLARA GÖRE GERİ KAZANIM ORANI(%)	85	74	88	12

AÇIKLAMA: Yılbaşında planlanan atıklar arasında bulunmayan 16 01 22 kodlu kontamine olmuş atıkların çıkması ve bu atıkların geri kazanılmadan bertaraf edilme zorunluluğu bulunması sebebi ile hedeflenen geri kazanım oranına ulaşamamıştır.

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	ENERJİ TASARRUFUNA YÖNELİK PROJE GELİŞTİRMEK
YILI	2015

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLEN PROJE SAYISI	3	3	100	-

AÇIKLAMA:
1. Bilim Otobüsü
2. Rüzgar Gücü kurulumu
3. Merkez ambar çatısı 15 kWp Pv panel kurulumu projeleri 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 4.3.3		ENERJİ ve DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GARAJLARDAKİ HANGAR AYDINLATMALARININ TAMAMLANMA ORANI (%)	40	-	-	100
		AÇIKLAMA: Hangar aydınlatmalarının yenilenmesi işinde mevcut armatürlerin sadece armatür değişiminin yeterli olmayacağı için tüm tesisatlarıyla birlikte projelendirilmesi ihtiyacı açığa çıktığından yıl içinde projelendirmesi yapılmıştır.			
2	MERKEZİ SOĞUTMA SİSTEMİ KURULMASININ TAMAMLANMA ORANI (%)	50	25	50	50
		AÇIKLAMA: Dış cephe yalıtımları işi ihalesine yapılan itirazlar nedeniyle sözleşme imzalanması Kasım ayını bulduğundan yıl içinde ancak %50'si tamamlanmıştır.			

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		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	UZAKTAN İZLENEN TESİSLERDEKİ TÜKETİMİN TOPLAM TÜKETİME ORANI (%)	80	80	100	-
		AÇIKLAMA: Uzaktan İzlenen Tesislerin Enerji Tüketimleri, Toplam Enerji Tüketimine Oranlanarak Hesaplanır.			
2	OTOMASYON SİSTEMİNİN VERİMİ (%)	99	99	100	-

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	YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI (%)	87,50	82	94	6
AÇIKLAMA: İETT CRM yazılımına gelen başvurular anlık olarak çözüm yapılan ve yapılamayan olarak ikiye ayrılmaktadır. Anlık çözüm yapılan başvurular ALO153'te müşteri temsilcisi tarafından çağrı sırasında, anlık çözüm yapılamayan başvurular ise İETT CRM yazılımında ilgili birimlere yönlendirilerek birim tarafından cevaplandırılmaktadır. 2015 Yılı için müşterilere cevap verme hedef süresi 15 gün olup, bu süre " Zamanında Yolculara Cevap Verme Oranı " olacak şekilde performans göstergesi olarak tanımlanmıştır. Gerçekleşen duruma göre 2015 yılı boyunca İETT 'ye gelen başvuruların 82% sine ilgili birimler tarafından 15 gün içerisinde cevap verilmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.1	OTOBÜS FİLOSUNU GENÇLEŞTİREREK HİZMET KALİTE STANDARTLARINI YÜKSELTMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ALINAN OTOBÜS SAYISI	200	126	63	37
AÇIKLAMA: Hazırlığı yapılan 205 ve 410 adet solo araç alımı ihalelerinin iptal olması dolayısıyla, alınan otobüs sayısı hedefin altında kalmıştır.				
2 FİLO YAŞI ORTALAMASI	5,5	5,1	100	-
AÇIKLAMA: Yeni araç alımı ve eski araçların hizmet dışına ayrılması sürecinde, filo yaşı ortalaması yıllık hedefin üstünde gerçekleşmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.2	METROBÜS HATTINDA HİZMET KALİTESİNİ VE KONFORUNU YÜKSELTMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 METROBÜS HATTINDA KOKU UYGULANACAK ARAÇ SAYISI	400	486	100	-
AÇIKLAMA: Müşteri memnuniyeti amacıyla her araca 2 adet kullanılmak üzere metrobüs hattındaki araçlara koku takılmıştır.				
2 METROBÜS PERSONELİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET ORANI (%)	76	72,2	95	5
AÇIKLAMA: 2014 yılında % 68,5 olan personel memnuniyet oranı puanı, 2015 yılı MMA sonuçlarında % 72,2 oranında çıkmıştır. Personel memnuniyet oranında 2014 yılına göre 2015 yılında % 5,1 oranında artış sağlanmıştır. 2015 yılı hedeflenen orana göre % 95 gerçekleşme, % 5 sapma ile anket sonuçları gerçekleşmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.3	YOLCULARIN ELEKTRONİK BİLETLERE ERİŞİMİNİ KOLAYLAŞTIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BİLETMATİK SAYISI	525	603	100	-
AÇIKLAMA: İstanbulkart satış ve yükleme hizmetinin özellikle yolcularımızın yoğun olduğu noktalarda kolay, erişilebilir olarak sunulması için raylı ulaşım ve metrobüs hattı projeleri kapsamında hedeflenen değer üzerinde makine yerleştirilmesi gerçekleştirilmiştir.				
2 KESİNTİSİZ HİZMET ORANI (%)	99,5	99	100	-
AÇIKLAMA: Toplu ulaşım imkan sağlayan İstanbulkart hizmetinin sürdürülebilir ve risk analizleri ile belirlenen (elektrik, internet, yazılımsal sorunlar) tüm etkenler göz önünde bulundurularak gerekli tedbirlerin alınması neticesinde kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet hedeflenen oranda yolcularımıza sunulmuştur.				
3 ADRESE YOLLANAN ELEKTRONİK KART ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Yolcularımızın talebi doğrultusunda internette gerçekleştirildiği başvuruları adreslere posta yoluyla gönderilmektedir.				
4 KAYIT ESNASINDA VERİLEN İSTANBUL KART SAYISI	90.000	135.000	100	-
AÇIKLAMA: İETT ve üniversiteler ile işbirliği içinde yürütülen çalışma kapsamında indirimli İstanbulkart sayısı bu yıl 135 bine ulaştı. Üniversitelerin öğrenci kartı ile İstanbulkart birbirine entegre edilmesi neticesinde dağıtılan kart sayısı hedeflenen üzerinde gerçekleştirilmiştir.				
5 KAYIT ESNASINDA İSTANBUL KART ALAN ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYET ORANI (%)	94	95	100	-
AÇIKLAMA: İETT ve üniversiteler ile işbirliği içinde yürütülen çalışma kapsamında indirimli İstanbulkart sayısı bu yıl 135 bine ulaştı. Üniversitelerin öğrenci kartı ile İstanbulkart birbirine entegre edilmesi neticesinde dağıtılan kart sayısı hedeflenen üzerinde gerçekleştirilmiştir.				
6 YENİ AÇILAN ELEKTRONİK KART BAŞVURU MERKEZİ	2	2	100	-
AÇIKLAMA: Vatandaşlarımızın hızlı, kaliteli ve konforlu şekilde kartlarını alabilmeleri için fizibilite etüdü yapılan ve projelendirilen merkezi noktalarda hedeflenen sayıda başvuru merkezi açılmıştır.				
7 ONLINE SATIŞ ORANI(%)	9	9	100	-
AÇIKLAMA: Online İşlem Merkezi etkinliği ve sunulan hizmetlerin internet aracılığı ile yapılması için projeler hazırlanarak, adrese postalanma hizmeti ile birlikte tüm İstanbulkart işlemlerinin internet aracılığı ile hedeflenen oranda artışı sağlanmıştır.				

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.4		İSTANBULKART SATIŞ VE YÜKLEME BAYİLERİNİN MEMNUNİYET ORANINI ARTTIRMAK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	BAYİLERİNİN MEMNUNİYET ORANI (%)	75	80	100	-
		AÇIKLAMA: Bayi yönetim sisteminde gerçekleştirilen iyileştirmeler ve bayi buluşma toplantılarında alınan kararların uygulanması ile bayi memnuniyeti artırılmıştır.			
2	DÜZENLENEN BAYİ BULUŞMA TOPLANTISI	10	12	100	-
		AÇIKLAMA: Yolcu ve paydaş memnuniyetini sağlamak için bayilerimiz ile düzenli olarak gerçekleştirilen bayi toplantıları neticesinde hedefimiz hizmet kalitemizin standartlarını uluslararası standartların üzerine çıkartabilecek bir anlayışla faaliyetlerimizi yerine getirmektedir.			
3	HAZIRLANAN AFİŞ VE BROŞÜR SAYISI	10.000	50.000	100	-
		AÇIKLAMA: İstanbulkart tanıtım faaliyetleri, Akbil kullanımının sonlandırılması, vizeleme işlemlerinin bilgilendirilmesi, İETT'den usulsüz kart kullanımına yeni önlemler projesi, Kayıt esnasında kart dağıtım projeleri ile müşterilerimizin çağrı merkezi kanalı ile bilgi taleplerinde sürekli artış göstermesi, müşteri memnuniyeti göz önünde bulundurularak diğer tüm ulaşım operatörlerine dağıtılması nedeniyle gerçekleşen sayı artış göstermiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİREREK YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ARAÇ İÇİ YOLCU YOĞUNLUK MEMNUNİYET ORANI(%)	83	49	59	41
		AÇIKLAMA: Yolculuk talebinin her yıl artması ve geçen senenin aynı dönemine göre servise çıkan araç sayısındaki % 6 düşüş araç içi yolcu yoğunluğunu artırmıştır. Bundan dolayı yolcularımızın memnuniyet oranı düşmüştür.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.6	ULAŞIM HİZMETLERİNDE İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLARI TESPİT ETMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: İETT'nin hizmet noktalarının EN 13816 standardına göre açık ve gizli denetimlerle denetlenerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilmiş ve gerekli iyileştirmeler yapılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.7	PARKLANMA, BAKIM ONARIM, TEMİZLİK, YAKIT-İKMAL DENETİMİ MODELİ KAPSAMINDAKİ FAALİYETLERİ GERÇEKLEŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 DENETİM PLANINA UYUM ORANI(%)	93	100	100	-
AÇIKLAMA: Paydaşlarla sağlanan etkin iletişim neticesinde hedeflenen değerin üstüne çıkmıştır. Garajlarda faaliyet veren yüklenicilerin Garaj İşletim Modeli çerçevesinde faaliyetleri denetlenerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilmiş ve gereken iyileştirmelerin yapılması için aksiyonlar açılmıştır.				

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.8		ÖZEL TOPLU TAŞIMA YOLCULUK KONFOR DÜZEYİNİ ARTIRMAK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÖZEL TOPLU TAŞIMACILIĞA YÖNELİK PAYDAŞLARIMIZLA ÇALIŞTAYLAR DÜZENLEMEK	2	2	100	-
		AÇIKLAMA: Temmuz ayında tüm paydaşlarımızın katılımıyla 2 gün süren bir çalıştay düzenlenmiştir.			
2	DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	90	100	100	-
		AÇIKLAMA: Özel Ulaşımın EN 13816 standartları çerçevesinde denetleyerek iyileştirmeye açık alanların tespit edilmesi ve paydaşlarla sağlanan etkin iletişim neticesinde hedeflenen değerin üstüne çıkmıştır.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.9	TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞMASINI VE ULAŞIM SİSTEMLERİNİN BÜTÜNLEŞMESİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 10.000 KİŞİ BAŞINA DÜŞEN HAT UZUNLUĞU (KM) (ANA HAT GÜZERGAHI)	10,50	9,99	95	5
AÇIKLAMA: Nüfus artışı ve yeni yolculuk taleplerinin karşılanması amacıyla 26 yeni hat planlanarak işleme sunulmuş hedefe yaklaşılmıştır.				
2 10.000 KİŞİ BAŞINA DÜŞEN HAT UZUNLUĞU (KM) (TÜM HAT GÜZERGAHI)	16,50	15,78	96	4
AÇIKLAMA: Nüfus artışı ve yeni yolculuk taleplerini karşılamak için planlanan ana hatlara takviye ve yeni depar hatlarda 108 güzergah değişikliği ile hizmetin etkinliği sağlanmaktadır.				
3 KM2 ALAN BAŞINA DÜŞEN HAT UZUNLUĞU (KM)	2,65	2,65	100	-
AÇIKLAMA: İstanbul'un yeni yerleşim alanlarında oluşan yolculuk taleplerinin karşılanmasına yönelik planlanan 26 yeni hat yolcu hizmetine sunulmuştur.				
4 HAT AĞI UZUNLUĞU ORANI(%)	24,5	29,01	100	-
AÇIKLAMA: Yolculuk analizleri ve taleplerin değerlendirilmesi sonucu yeni oluşturulan hatlarla toplu ulaşım hizmeti verilen alanının artırılması sağlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.10	YENİLENEN ÜRÜNLERİN VERİMLİLİĞİNİN ARTTIRILMASI			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TEST EDİLEN ÜRÜN SAYISI	50	84	100	-
AÇIKLAMA: Atölyede üretilen motorların testi gerçekleşmiş olup yeni test odası kurulması işi için firmalar ile ön inceleme yapılmıştır.Yeterli sayıda tedarikçi olmaması ve test ünitesinde kullanılan ekipmanların maliyeti çok yüksek olmasından dolayı yeni test odası kurulumu işi 2016 yılına ertelenmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.1	TÜNEL ARIZA SAYISINI AZALTARAK SEFER GERÇEKLEŞTİRME ORANINI YÜKSELTMEK				
YILI	2015				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 TUNEL İZALASYONU, RESTORASYON VE AYDINLATMA ÇALIŞMALARI İÇİN YAPILAN PROJELERİN TAMAMLANMA ORANI (%)	96	-	-	100	
AÇIKLAMA: İhale süreci devam etmekte olup teknik şartnameye altlık oluşturmak için gerekli olan jeolojik ve jeofizik zemin etüdü çalışmaları sürdürülmektedir.					
2 TUNEL MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI (%)	75	56	75	25	
AÇIKLAMA: Müşteri Memnuniyeti Anketi (MMA) sonucu müşteri memnuniyeti % 56 olarak belirlenmiştir. Sonuçlar değerlendirilip gerekli iyileştirmeler için 2016 yılında çalışmalar yapılacaktır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.2	ZAMANINDA KONFORLU, GÜVENLİ VE SÜREKLİ TOPLU ULAŞIM HİZMETİ SUNMAK				
YILI	2015				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ZAMANINDA SEFER GERÇEKLEŞME ORANI	90,1	90,3	100	-	
AÇIKLAMA: AKYOLBİL sistemi ile uydu takibi aksatılmadan sürdürülmekte olup, zamanında sefer gerçekleştirmelerinde hedef tutturulmuştur.					
2 KM TAMAMLAMA ORANI	97	96,3	100	-	
AÇIKLAMA: Planlanan seferlerin uydu sistemi ile izlenmesi ve denetimi ile sahada seferlerin					
3 SEFER SAATLERİNDE ZAMANINDA HAREKET ORAN	3	90,5	100	-	
AÇIKLAMA: AKYOLBİL sistemi ile uydu takibi aksatılmadan sürdürülmekte olup, zamanında sefer gerçekleştirmelerinde hedeflenen değerlere ulaşılmıştır.					
4 SEFER DÜZENLİLİK ORANI	97	95,4	98	2	
AÇIKLAMA: Sahada İşletimdeki otobüs filosunun uydu takibi ile seferlerin zaman tarifesine uygun olarak gerçekleştirilmesi denetimleri sürdürülmektedir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.3	TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.3	TRAFİKTEN KAYNAKLANAN ZAYİ SEFERLERİ %25 AZALTMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TRAFİK KAYNAKLI ZAYİ SEFER ORANI	0,75	1,05	75	25

AÇIKLAMA: Trafikten kaynaklanan sefer kayıplarının azaltılması için saha ölçümleri ile gerçek zamanlı sefer planlarının hazırlanması ve etkin filo yönetiminin sağlanması yönünde çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar 2016 yılı içinde de artarak sürdürülecektir.

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	TOPLU ULAŞIMDA HAT-ZAMAN TARİFELERİNİ DÜZENLEMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 UYGULAMAYA GEÇİRİLEN YILLIK ZAMAN TARİFESİ DÜZENLEME SAYISI	2	2	100	-

AÇIKLAMA: Yaz ve Kış dönemlerini kapsayan yıllık otobüs zaman tarifeleri hazırlanarak makam onayı ile uygulamaya sokulmuştur.

2 ZAMAN TARİFESİ DÜZENLENEN ORTALAMA ARAÇ SAYISI	5 400	5 457	100	-
--	-------	-------	-----	---

AÇIKLAMA: Yolculuk analizleri ve yolculuk talepleri göz önüne alınarak oluşturulan hat işletim planları kapsamında yıllık taşınan yolculuk sayısı istenen ölçüde artmamıştır, bunda açılan raylı sistemlerin de etkisi olmuştur.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.4	İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.4.2	TOPLU ULAŞIM PLANLAMA MODEL UYGULAMASI			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 İYİLEŞTİRME YAPILAN DURAK SAYISI	3.000	1846	62	38
AÇIKLAMA: Mevcut durakların modernize edilmesi talep edilen yeni durakların hizmete sunulması kapsamında yıl içinde 1.846 adet durakta iyileştirme sağlanmış olup, durak imalat kapasitesi çerçevesinde durak iyileştirmeleri sürdürülmektedir.				
2 TOPLAM YOLCULUK SAYISI	515.000.000	497.000.000	96	4
AÇIKLAMA: Yolculuk analizleri ve yolculuk talepleri göz önüne alınarak oluşturulan hat işletim planları kapsamında yıllık taşınan yolculuk sayısı istenen ölçüde artmamıştır, bunda açılan raylı sistemlerin de etkisi olmuştur.				
3 TOPLU ULAŞIM MODELLEME EĞİTİMİNE KATILAN PERSONEL SAYISI	5	12	100	-
AÇIKLAMA: Planlama Çalışmalarının etkin yürütülmesi amacıyla VISUM modelleme eğitimine toplam 12 personelin katılımı gerçekleşmiştir.				
4 MODELLEME EĞİTİMİ ALINAN GÜN SAYISI	5	6	100	-
AÇIKLAMA: Planlama Çalışmalarının etkin yürütülmesi amacıyla belirlenen personellerin toplam 6 günlük modelleme eğitim almaları sağlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.1	YOLCU BİLGİLENDİRME EKRANLARININ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PLANLI BAKIM YAPILAN YOLCU BİLGİLENDİRME EKRAN SAYISI	1.000	1.000	100	-
AÇIKLAMA: Yolculara daha kaliteli hizmet verebilmek için yolcu bilgilendirme ekranlarının bakımını kapsamaktadır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.2	SES VE GÖRÜNTÜ SİSTEMLERİ KURARAK LOKASYONLARDA GÜVENLİĞİ ARTIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ARAÇ İÇİ KURULAN KAMERA SAYISI	3.059	2.621	86	14%
AÇIKLAMA: 455 adet Mercedes 0345 aracın servisten kaldırılması nedeniyle planlanan hedef sayıdan sapma olmuştur.				
2 GARAJ VE HİZMET BİNALARINDA KURULAN KAMERA SAYISI	150	84	56	44
AÇIKLAMA: 2015 son çeyreğinde gerçekleştirilmesi hedeflenen proje sadece Sarıgazi Garajını kapsamaktaydı. Ancak Hasanpaşa Garajı, Arnavutköy ve Bakırköy İşletme Binalarının kamera sisteminin de eklenmesi uygun görüldü. Bu sebeple proje kapsamının genişletilerek 2016 yılında tamamlanması planlanmaktadır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.3	NETWORK DATA HATLARINI İYİLEŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GARAJLAR ARASI ESKİ BANT HIZI/ YENİ BANT HIZI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Garajlarda daha kaliteli hizmet verebilmek için network hatları iyileştirilmiştir.				
2 İYİLEŞTİRME YAPILAN LOKASYON SAYISI	10	14	100	-
AÇIKLAMA: Birimlerden gelen talepler ve maliyetlerinde uygun görülmesi sebebiyle fazladan 4 lokasyona iyileştirme yapılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.4	OTOBÜSLERİN DONANIMLARINI MERKEZDEN KONTROL ETMEK VE YÖNETMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 AKILLI OTOBÜS KONSEPTİNE DÖNÜŞTÜRÜLEN ARAÇ SAYISI	1.000	-	-	100
AÇIKLAMA: Akıllı Araç Konsepti Teknik Altyapısının sağlanması ile uzaktan aracın tüm hareketlerinin takip edilmesi, akıllı ulaşım olarak yönetilebilecek tüm bileşenlere (araç pc, internet, araç içi ekran, araç içi kamera, bilgilendirme ,yolcu sayma sistemi, yolcu geçiş bilgilendirme, ibeacon,usb şarj, vs) anlık müdahale sağlanarak yolcularımıza kaliteli ve konforlu bir yolculuk hizmeti sunmak amaçlanmıştır. Bu kapsamda yapılmış olan mevcut bileşenlere ek olarak yapılabilecek geliştirmeler ve her marka - model araca nasıl entegre edileceği konusunda çalışmalarımız devam etmekte olup bu kapsamdaki çalışmalar Ar-ge sürecinin uzamasına sebep olmuştur. Ar- ge sürecinin tamamlanması halinde uygulamaya geçilecek ve yayılımı sağlanacaktır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.5	VERİ İLETİM VE İZLEME ALTYAPI HİZMETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK VE GELİŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SWITCH YAPISININ YENİLENME PROJESİNİN TAMAMLANMA ORANI (%)	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Gelişen teknolojiden doğan ihtiyaçlar sebebiyle switch altyapısı yenilenmiştir.				
2 SCADA SİSTEMİNİN TAMAMLANMA ORANI (%)	100	40	40	60
AÇIKLAMA: Metrobüs Hattı boyunca 45 durakta uygulanmak üzere elektronik bütün bileşenlerin, uzaktan izlenmesi ve kontrol sistemlerinin projelendirilmesi amacıyla başlatılan Scada sistemi kurulması faaliyetimizde 2 durakta demo çalışması yapılmış olup diğer duraklara da yaygınlaştırılması için ihaleye çıkmıştır. İki ihalenin kurumsal sebeplerle iptal olması sebebiyle İhale 2 Kasım 2015 yılında resmi olarak sonuçlandırılmış olup sözleşme imzalandı. Kurulum ve montajlar devam etmekte olup Haziran ayı içerisinde tamamlanması planlanmaktadır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.6	METROBÜS HATTININ FİZİKİ KOŞULLARINI İYİLEŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ALIMI YAPILAN MOBO SAYISI	10	1	10	90
AÇIKLAMA: Birimimizce planlanan mobo alımı, üstgeçitlerdeki biletçi gişelerinin elektronik sisteme geçilerek iptali nedeniyle gerçekleşmemiştir. İptali gerçekleşen gişelerin moboları değerlendirilmiştir. Bu nedenlerle yeni mobo alımına gidilmemiştir.				
2 ALIMI YAPILAN JENERATÖR SAYISI	10	10	100	-
AÇIKLAMA: Metrobüs hattı enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede 34 adet yüksek güçlü jeneratör alımı yapılarak istasyonlara montajları tamamlanmıştır.				
3 AYDINLATMASI YAPILAN ÜSTGEÇİT SAYISI	1	1	100	-
AÇIKLAMA: Florya istasyonu üstgeçit aydınlatması yapılmıştır.				
4 HİZMET ALIMI YAPILAN MOBİL WC SAYISI	35	35	100	-
AÇIKLAMA: Metrobüs hattında personel ve yolcularımızın ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla; çeşitli istasyonlarımızda mobil WC hizmet uygulaması yapılmıştır.				
5 METROBÜS HATTINDAKİ BAKIM VE ONARIMI YAPILAN ASANSÖR VE YÜRÜYEN MERDİVEN SAYISI	60	79	100	-
AÇIKLAMA: İBB tarafından devri gerçekleşen asansörler de bakım programına alınmıştır.				

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.7		TÜNEL SEFER PLANINA UYUM ORANINI % 1 ARTIRMAK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	TÜNEL CER SİSTEMLERİNİN MODERNİZASYONUN TAMAMLANMA ORANI (%)	100	-	-	100
		AÇIKLAMA: İşin özel nitelikli olması nedeniyle özel teknik şartname ve özel birim fiyatlar oluşturulması gerekmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen firma görüşmeleri neticesinde yaşanan gecikmelerden dolayı ihale 2015 yılı içerisinde gerçekleştirilememiş olup 2016 yılı içerisinde ihale süreci başlayacaktır.			
2	TÜNEL SEFER PLANINA UYUM ORANI(%)	96	96	100	-
		AÇIKLAMA: 2015 yılı içerisinde planlanan tüm seferler kesintisiz olarak yerine getirilmiştir.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.5	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.8	FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK				
YILI	2015				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ONARIM YAPILAN BİNA VE GARAJ SAYISI	4	4	100	-	
	AÇIKLAMA: Anadolu, İkitelli, Şahinkaya ve Çobançeşme garajlarındaki hangar ve idari binalarda onarım faaliyetleri yapılmıştır.				
2 GARAJLARIN ALTYAPILARININ YENİLENMESİNİN TAMAMLANMA ORANI (%)	76	13	17	83	
	AÇIKLAMA: "İkitelli Eğitim Pisti ve yağmursuyu hatları, Kağıthane ve Ayazağa Garajı galerileri ile Kağıthane garajında yeşil alanlara sulama altyapısı kurulmuştur. Garajlarımızda oluşan yönetsel değişiklikler ve ortaya çıkan ivedi yapısal ihtiyaçlar nedeniyle altyapı yenileme çalışmalarının bir kısmı gerçekleştirilememiştir."				
3 PROJE SAYISI	4	4	100	-	
	AÇIKLAMA: Motor Yenileme Fabrikası Güçlendirme Projesi, Metrobüs Üstgeçit Tasarım Projesi, Kurtköy Garaj Projesi, İkitelli Filo Yönetim Merkezi Projeleri yapılmıştır.				
4 ŞAHINKAYA GARAJI DÜZENLENMESİNİN TAMAMLANMA ORANI (%)	100	-	-	100	
	AÇIKLAMA: Yeni garaj alanları tahsisleri nedeniyle düzenleme işi ertelenerek yeniden değerlendirilmesine karar verildiğinden iş gerçekleşmemiştir.				
5 FİLO YÖNETİM MERKEZİNİN YAPILMASININ TAMAMLANMA ORANI(%)	100	95	95	5	
	AÇIKLAMA: Filo Yönetim Merkezi büyük oranda tamamlanmış olup, 2016 yılının ilk ayında hizmete alınması planlanmaktadır.				
6 ULAŞIM AKADEMİSİ YAPILMASININ TAMAMLANMA ORANI(%)	5	-	-	100	
	AÇIKLAMA: Uygun arazi temini işlemleri sürdüğünden iş gerçekleşmemiştir.				
7 YENİ YAPILAN GARAJ SAYISI	1	-	-	100	
	AÇIKLAMA: Uygun arazi temini yıl içinde yapıldığından, projelendirme çalışmalarına başlanılmış olup 2016 yılı Mart ayı içerisinde yapım ihalesine çıkılması planlanmaktadır.				
8 BAKIM ONARIM TALEPLERİNİN KARŞILANMA ORANI(%)	95	95	100	-	
	AÇIKLAMA: İdareimize ait Hizmet binaları, İşletme Şeflikleri, Hareket Amirlikleri, Lojmanlar, Garajlar vb. tesislerde öngörülen Bakım, Onarım ve Tadilat işlerinin Talep Takip Sistemine gelen talepler doğrultusunda yapılmıştır.				
9 HİZMET BINALARIMIZIN BAKIM VE ONARIM TAMAMLANMA ORANI (%)	35	35	100	-	
	AÇIKLAMA: İdareimize ait Hizmet binalarının ihtiyaç olan; fayans, parke, store perde, boya badana, tesisat, elektrik, kapı, dolap ve diğer bakım ve onarım işlerinin 2015 yılı içerisinde öngörülen şekilde tamamlanmıştır.				
10 DURAK ALIMI VE MONTAJININ TAMAMLANMA ORANI (%)	50	180	100	-	
	AÇIKLAMA: İstanbul'u'n değişik ilçelerine toplamda 180 adet İETT Modern Kapalı Durak montajı yapılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.1	AKYOLBİL SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ALKYOLBİL UYGULAMALARININ YENİ WEB ARAYÜZLERİNE TAŞINMASI PROJESİNİN TAMAMLANMA ORANI (%)	75	-	-	100
AÇIKLAMA: Yapılan incelemeler sonucunda projenin kapsamının artırılma ihtiyacı, proje mimarisinin ve ihale kurgusunun yeniden yapılmasını gerektirmiştir. Bu da gecikme yaşanmasına sebebiyet vermiştir. Proje şu anda ihale aşamasındadır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.2	AKILLI DURAK SAYISININ ARTIRILMASI			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 AKILLI DURAK SAYISI	1.100	1.100	100	-
AÇIKLAMA: Yolcularımıza daha kaliteli bir hizmet verebilmek ve yolcu bilgilendirme ekranlarının artırılması amacıyla akıllı durakların yayılımı sağlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.3	TOPLU ULAŞIMDA İLERİ TEKNOLOJİLERİ KULLANARAK SEKTÖRDE ÖNCÜ OLMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KABLOSUZ MODEM KURULUMU YAPILAN ARAÇ SAYISI	1.000	1.177	100	-
AÇIKLAMA: 1000 adet otobüste Kablosuz Modem Kurulumu planlanmıştır. Metrobüslerde ise wimax istasyonları üzerinden Access point kurularak internet hizmeti verildiğinden; planlanan sayıdan daha fazla sayıda araçta İnternet hizmeti verilmektedir.				
2 YOLCU SAYIM SİSTEMİ KURULAN ARAÇ SAYISI	165	60	36	64
AÇIKLAMA: Proje donanım maliyetlerinin yüksek olmasından dolayı 120 araca montaj yapılacak şekilde değiştirildi. Yeni cihazlar araçlara haricen monte edileceği için montaj süreleri beklenen süreden uzun sürmektedir. Ayrıca cihazlar farklı modellerde araçlara takıldığı için her bir araca ayrıca bir proje yapılması zorunluluğu projenin uzamasına sebebiyet vermiştir.. 2016 ilk çeyrekte 120 araçta sistemin çalışır durumda montajı tamamlanmış olacak.				
3 ARAÇ İÇİ USB ŞARJ SİSTEMİ KURULAN ARAÇ SAYISI	1.600	1.100	69	31
AÇIKLAMA: 1. Araç İçi USB Şarj Sistemi Kurulan Araç Sayısı 100 adet öncesinde kurulmuştu. 2015 yılı için 1000 adet ve 500 adet olmak üzere iki ihale şeklinde planlanmış olup toplamda 1600 araçta usb hizmeti vermek amaçlanmıştır. Ancak 1000 adetlik ihalenin iptal olması sebebiyle ikinci ihale gerçekleştirilememiş olup 1100 araçta kurulum tamamlanmıştır. 2016 yılında diğer araçlara yayılımı sağlanacaktır.				
4 BAS-KONUŞ SİSTEMİ KURULAN DURAK SAYISI	100	100	100	-
AÇIKLAMA: Yolcularımızın, duraklarda ve Metrobüs istasyonlarında mobil cihazları olmadan müşteri hizmetlerimizle acil durumlarda ve yolculuklarıyla ilgili bilgi alma noktasında da iletişime geçilebilmesini sağlamak amacıyla Bas-Konuş sistemi hizmeti sağlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.4	YOLCULARIMIZA MOBİL İNTERNET HİZMETİ SAĞLAYARAK ŞEHİR HAYATINI KOLAYLAŞTIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 ARAÇLARIMIZDA SEYAHAT SÜRESİ BOYUNCA İNTERNET HİZMETİNDEN FAYDALANAN YOLCU SAYISI	1.500.000	1.500.000	100	-
AÇIKLAMA: Araçlarımızda internet hizmeti vermeye başladığımız tarihten itibaren yaptığımız bilgilendirme çalışmaları neticesinde seyahat süresi boyunca internet hizmetinden faydalanan yolcu sayılarımızda hedeflediğimiz sayıya ulaşmış bulunmaktayız.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.5	VERİ GÜVENLİĞİNİ % 100 ARTIRMAK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SANALLAŞTIRILAN BİLGİSAYAR SAYISI	50	30	60	40
AÇIKLAMA: İlk etapta 30 kullanıcı için deneme yapıp, memnun kalınması durumunda sayının 50 ye çıkartılması planlanmıştır. Bu sebeple 30 adet sanallaştırılmış bilgisayar kullanıcılara dağıtılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.6	METROBÜS ARAÇLARININ TAHRİK SİSTEMİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 TAHRİK SİSTEMİ İYİLEŞTİRİLEN ARAÇ SAYISI	50	-	-	100
AÇIKLAMA: Tahrik sistemleri üzerinde yapılan çalışmalar ve firmalarla yapılan görüşmeler neticesinde performans belirsizlikleri dolayısıyla ilk etapta bir prototip yapılması uygun görülmüştür. Ancak prototip araçlar için verilen maliyet öngörülerini sonucunda her araç için projenin amorti sürelerinin on yılı aşacağı hesaplanmıştır.				

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 ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK				
YILI	2015				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 ORGANİZASYONA KATILAN KİŞİ SAYISI	3.500	5.100	100	-	
AÇIKLAMA: Aralık 2015 de Gerçekleşen Transist Organizasyonunana ait veriler kullanılmaktadır.					
2 FUARA KATILAN FİRMA SAYISI	60	110	100	-	
AÇIKLAMA: Aralık 2015 de Gerçekleşen Transist Organizasyonunana ait veriler kullanılmaktadır.					
3 KATILIMCI MEMNUNİYET ORANI(%)	90	91	100	-	
AÇIKLAMA: Katılımcı memnuniyet anketi sonuçlarına göre Aralık 2015 de Gerçekleşen Transist Organizasyonunana ait Sempozyum ve Fuar memnuniyetinin ortalamasıdır.					
4 DÜZENLENEN ORGANİZASYON SAYISI	2	2	100	-	
AÇIKLAMA: Aralık 2015'de gerçekleşen Transist Organizasyonu'nda 2 Adet Kişisel Gelişim Eğitimi organize edilmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK				
HEDEF 6.1	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.2	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ÇALIŞTAYLAR DÜZENLEMEK				
YILI	2015				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)	
1 DÜZENLENEN BİLİMSEL ORGANİZASYON SAYISI	4	4	100	-	
AÇIKLAMA: Planlanan çalıştayların ikisi ortak bir organizasyonda ele alınarak maliyet ve işgücü verimliliğine gidilmiştir. 1-Ulaşımında Planlama ve Verimlilik Çalıştayı 2-Tedarikçi Görüş Alışverişi Organizasyonu 3-Trafik Sıkışıklığı Çalıştayı					

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 ULAŞIMLA İLGİLİ DÜZENLENEN SERGİ, FUAR VE ORGANİZASYONLARA KATIL			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KATILINAN FUAR SAYISI	5	8	100	-
AÇIKLAMA: Toplu Ulaşım Haftası 8. Uluslararası Ulaşım Sempozyumu ve Fuarı, CeBIT Bilişim Avrasya Fuarı, Marathon Expo Fuarı, Engelsiz Yaşam Fuarı, Intertraffic İstanbul, Çağrı Merkezi Fuarı, Kalder Fuarı, Inovasyon Fuarlarına katılmıştır.				

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 6		KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
HEDEF 6.2		TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.2		TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	ÇEVİRİSİ YAPILAN UITP DERGİSİ SAYISI	4	4	100	-
		AÇIKLAMA: Türkçe Çevrilen Yayın Sayısı için uluslar arası sektörel raporlar Türkçeye çevrilerek ilgili Dairelere gönderilmiştir. Üyesi bulunduğumuz IBBG, UITP, APTA gibi kuruluşların yayınları da yer almaktadır.			
2	HAZIRLANAN KURUMSAL TEMALİ YAYIN SAYISI	2	2	100	-
		AÇIKLAMA: Danışmanlık ve eğitim kataloğu ile TUM Endeks çalışması baskıya çevrilerek İngilizce dokümanite edilmiştir.			
3	İNGİLİZCE ÇEVİRİSİ YAPILAN KURUMSAL TEMALİ YAYIN SAYISI	2	2	100	-
		AÇIKLAMA: Danışmanlık ve eğitim kataloğu ile TUM Endeks çalışması baskıya çevrilerek İngilizce dokümanite edilmiştir.			
4	TÜRKÇE ÇEVİRİLEN YAYIN SAYISI	20	45	100	-
		AÇIKLAMA: Türkçe Çevrilen Yayın Sayısı için uluslar arası sektörel raporlar Türkçeye çevrilerek ilgili Dairelere gönderilmiştir. Üyesi bulunduğumuz IBBG, UITP, APTA gibi kuruluşların yayınları da yer almaktadır.			
5	IBBG'YE UYGUN İSTATİSTİKLERİN ÜRETİLME ORANI(%)	100	96	96	4
		AÇIKLAMA: Filo takip sisteminde öngörülen iyileştirmeler yapılarak 2016 yılı içerisinde diğer istatistiki verilerin üretilmesi hedeflenmektedir.			
6	IBBG TOPLANTILARINA KATILIM ORANI	100	100	100	-
		AÇIKLAMA: Düzenlenen toplantılara kurumumuz tam katılım sağlamıştır.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.3	TOPLU ULAŞIM PUANLAMA MODELİNE GÖRE ULAŞIM SİSTEMLERİNİN PUANLANMASI			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 PUANLAMASI YAPILAN ULAŞIM SİSTEMİ SAYISI	30	33	100	-
AÇIKLAMA: Transist 2015 bünyesinde projeler üzerinden 33 adet ulaşım sisteminin puanlaması gerçekleştirilmiştir.				

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 6.2.4	TOPLU ULAŞIMDA YENİ HEDEFLER BELİRLEMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 KIYASLAMA YAPILMASI PLANLANAN METROPOL KENT SAYISI	3	4	100	-
AÇIKLAMA: Personelin dünya bazı örnek metropol kentlerini inceleyerek mukayese ederek bilgi ve tecrübelerini arttırması sağlanması sürdürülmektedir.				
2 KATILIMI GERÇEKLEŞEN EĞİTİM,SEMINER,KONFERANSLAR SAYISI	2	3	100	-
AÇIKLAMA: Ulaşım konulu bilimsel toplantılara gerek dinleyici olarak gerekse tebliğ sunmak suretiyle aktif katılım sağlanmıştır.				
3 HAZIRLANAN TOPLU ULAŞIM ANALİZ RAPOR ADEDİ.	4	5	100	-
AÇIKLAMA: Belirlenen temel ulaşım konularına yönelik analizler yapılmış ve sonuç raporları üretilerek yöneticilere sunumu gerçekleştirilmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK			
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.1	SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 GERÇEKLEŞTİRİLEN SOSYAL SORUMLULUK PROJESİ SAYISI	5	6	100	-
AÇIKLAMA: Darülaceze ziyaretleri, 23 Nisan etkinliği, Kültür Medeniyet Gezileri, KSS Pazaryeri uygulaması, Nezaket Hareketi, Limon ve Zeytin projesi ve KSS Kitabı Hazırlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK			
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.2	TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL,İŞİTSEL VE YAZILI DÖKÜMAN HAZIRLANMASI			
YILI	2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 BASTIRILAN KİTAP SAYISI	3	6	100	-
AÇIKLAMA: Faytonlardan Marmaray'a İst.'da Ulaşım Kitabı,CRM Müşterileri Başvuruları Raporu Kitabı, Bir Zamanlar İstanbul Fotoğraf Albümü Kitabı, İETT Sosyal Sorumluluk Kitabı, İETT Akyolbil Kılavuzu ve İETT Embarq Otobüs Trafik Güvenliği Raporu yayınlanmıştır.				
2 HAZIRLANAN FİLM SAYISI	7	13	100	-
AÇIKLAMA: Limon ve Zeytin Eğitici Animasyon 6 Adet Film, (Kalder) Mükemmellik Çalışmaları Tanıtım Filmi, ERP Eğitici Animasyon 5 Adet Film, Nezaket Hareketi Projesi Filmleri Hazırlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.3	SOSYAL MEDYADA TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ TAKİPÇİ SAYISINI %100 ARTIRMAK
YILI	2015

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 SOSYAL MEDYADAKİ TAKİPÇİ SAYISI	20.000	121.263	100	-

Açıklama: Twitter ve Facebook gibi sosyal medyalarda açmış olduğumuz kurumsal hesaplarımızın etkin kullanılması sonucu takipçi sayımız hedeflenenin üstünde gerçekleştirmiştir.

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
AMAÇ 7	KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK
HEDEF 7.1	KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.4	FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILARAK KURUMSAL ALGIYI %3 ARTTIRMAK
YILI	2015

PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1 FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILAN YOLCU ORANI (%)	100	100	100	-

Açıklama: Tüm araçlarımız kazalara karşı ferdi kaza sigortası koruması altındadır.

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK			
HEDEF 7.2		İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.1		İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK			
YILI		2015			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI (%)	SAPMA ORANI (%)
1	GENEL MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET SAYISI	1	1	100	-
		AÇIKLAMA: Müşterilerimizin sunduğumuz hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla Genel Müşteri Memnuniyeti Anketi yıllık olarak yapılmaktadır.			
2	ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ SAYISI	1	1	100	-
		AÇIKLAMA: İdareimiz bünyesinde çalışan personelin görev ve hizmetleri yerine getirmesi esnasında kaliteli hizmet sunmalarını sağlamak üzere beklentilerini, problemlerini, kurumsal algılarını, kurumsal aidiyetlerini, iç iletişimlerini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla Çalışan Memnuniyeti Anketi yıllık olarak yapılmakta ve sonuçları tüm personelimiz ile paylaşılmaktadır.			
3	KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI YAPMAK	1	1	100	-
		AÇIKLAMA: İdarenin toplum üzerindeki algısını, faaliyetlerinin etkisini, tanınırlık ve beğenilirlik seviyesini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla yılda bir defa yapılmaktadır.			

PERFORMANS GÖSTERGELERİ SONUÇ

0-44 ÇOK ZAYIF 45-54 ZAYIF 55-69 ORTA 70-84 İYİ 85-100 ÇOK İYİ

18

2

7

7

110

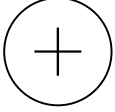






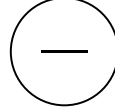
KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yapılan SWOT (GZFT) analizi sonucu İETT'nin ortaya çıkan güçlü ve zayıf yönleri aşağıda sıralanmıştır.



ÜSTÜNLÜKLER

1. Köklü bir geçmişten kaynaklanan toplu taşıma tecrübesi ve köklü ve kurumsal yapıya sahip olmanın vermiş olduğu Marka İmajı
2. Toplu taşımacılıkta temel yetkinliğe sahip ve 4D diye adlandırılan düzenleyici, dengeleyici ve denetleyici ve danışmanlık özelliklerini bünyesinde barındırması sebebiyle sektöre yön vermesi,
3. Sektöründe lider kuruluş olması nedeniyle yurtiçi ve dışında sürekli takip edilmesi ve görüşlerinden istifade amaçlı ziyaret veya davet 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. İnteraktif yolcu bilgilendirme sistemleri gibi Bilişim Teknolojilerinin etkin olarak kullanılması
9. Konusunda uzman ve tecrübeli insan kaynağı,
10. Tedarikçilere sağladığı geri besleme ile daha kaliteli, ekonomik ürün ve malzeme üretiminin sağlanabilmesi,
11. Avrupa'nın en genç filosuna sahip olmak
12. Araçların tamamının engelli erişimine uygun olması



ZAYIFLIKLAR

1. İstanbul'un nüfus yoğunluğu ve konumu,
2. İşletme Maliyetlerinin yüksekliği ve gelir kaynaklarının yetersizliği,
3. Yolculuk bedellerinin kurum dışında UKOME vasıtasıyla belirlenmesi nedeniyle maliyetlerin sürekli artmasına karşın hizmet fiyatının belirlenmesinde rolünün çok kısıtlı olması ve maliyet artışlarını fiyatlara zamanında yansıtamamak,
4. Toplu taşıma sistemleri arasında entegrasyonun istenilen düzeyde olmaması ve Planlanan besleme hatları uygulayamamak,
5. Toplu taşıma mevzuatının güncel olmaması,

DEĞERLENDİRME

Türkiye'nin ekonomi, finans, ticaret, tarih, sosyal ve ulaşım alanında kalbi sayılan İstanbul, günlük yaşam ritmi ve ihtiyaçları bakımından da Türkiye ortalaması üzerinde bir hızda devam etmektedir. İETT de bu büyüme ve gelişime sürekli kendisini yenileyerek ve hız kesmeksizin toplu ulaşımındaki ihtiyaçları gidermeye çalışmaktadır. İETT misyonunda yer alan görevlerinden biri olan henüz toplu ulaşımında açığa çıkacak ihtiyaçları öngörmek ve bu ihtiyaçlara göre yeni planlamalar, projeler ve yatırımlar yapmak doğrultusunda geleceğe dönük olası ihtiyaçları şimdiden yapmaya çalışmaktadır.

145 yıldır İstanbul ulaşımının yükünü 2769 araçtan oluşan filosuyla destekleyen İETT, toplam 365 gün ve 24 saat kesintisiz toplu ulaşım hizmeti vermektedir. Bununla beraber Özel Halk Otobüslerinin ve Otobüs AŞ'ye ait otobüslerin yürütüm ve denetimi de İETT tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda Özel Halk Otobüsleri 3. Taraf Denetiminde; Servis Şartları, Teknik ve Fiziki Durum ve Evrak ve Sertifika olmak üzere üç farklı alanda denetim yapılmaktadır.

İstanbul'un ulaşım ihtiyacı İstanbul'un artan nüfusuyla beraber yeni yerleşim yerlerinin oturulmaya elverişli hale gelmesi nedeniyle günden güne sürekli artmaktadır. Bu ihtiyacı karşılamak ve gelecekte yaşanacak problemler karşısında önlemler almak amacıyla İstanbul'daki tüm otobüs hatları ve metrobüsün verimliliğini artırmak için 2013 yılında TÜBİTAK ile 24 ay sürecek bir protokol imzalanması istinaden bu proje kapsamında metrobüs ve tüm otobüs hatlarımızı yeniden optimize ederek daha esnek bir hat yapısı oluşturulmuştur.

İstanbul ulaşımında yaşanan trafik problemini toplu taşıma ağırlıklı önlemlerle çözümüne ilişkin yeni proje başlatılmıştır. Proje çerçevesinde; Toplu Taşıma Odaklı trafik planlarının yapılması, Toplu taşımanın özendirilerek yaygınlaştırılmasının sağlanması, toplu taşıma araçları ve özel araçların taşıdıkları yolcu yükü ile orantılı olarak yol alanı kullanımı sağlanması ve toplu taşıma hızının arttırılması, kapasite planlaması ve yolcu başı maliyetlerin düşürülmesi hedeflenmiştir.

Nüfusu gün geçtikçe artan ve yaşam alanları hızla büyüyen bir kent olan İstanbul'a konforlu bir ulaşım hizmeti sağlama çabası birtakım güçlükleri beraberinde getirmektedir. Bu güçlüklerle rağmen İETT, yolcularına dünya standartlarında güvenli ve kaliteli yolculuk imkânı sağlamak yanında her kesim için erişilebilir olmayı hedeflediğinden araçları engelli vatandaşlarımızın da kullanımına uygundur. Dolayısıyla engelli vatandaşlar, çıkış ve inişlerdeki rampaları, renkli ve kabartma taşlarla döşenmiş özel yaya yollarını takip ederek otobüs durağına erişebilmekte, alt ve üst geçitleri asansör kullanarak aşabilmekte, Metrobüs, Metro ve Tramvay istasyonlarına ulaşabilmekte ve istediği yere gitme konusunda sıkıntı yaşamamaktadır.

Kuruluşlara mükemmelliğe giden yolun neresinde olduklarını gösteren, darboğazlarını saptamalarını sağlayan ve uygun çözümlere ulaşabilmek için belli bir yaklaşımın kullanılmasını öneren EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzda uygulanmaya başlanması ile birlikte sürekli bir gelişim yakalanmış ve mükemmellik yolunda önemli kazanımlar elde edilmiştir. EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzda kısa bir süredir uygulamasına rağmen 2013 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü finalisti, 2014 yılında ise Türkiye Mükemmellik Ödülünü ve 2015 yılında da Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülünü almıştır. İETT, Brüksel'de gerçekleşen Avrupa Mükemmellik Ödüllerinde ise finale kalmıştır.

Tüm dünyada kamu ve özel sektör raporlamalarında tercih edilen GRI Küresel Raporlama Girişimi'nin bu onayı ile Türkiye'de kamu sektöründe GRI A+ onayı alan ilk kurum İETT olmuştur. Böylece İETT mükemmelleşme yolundaki basamakları ne denli hızlı tırmadığı da kanıtlanmıştır. Bunun yanında İETT yapmış olduğu inovatif uygulamalarla da adından söz ettirmektedir. 2015 yılında İETT Sayın Cumhurbaşkanımızın elinden İnovasyon Organizasyon ve Kültüründe inoalig 1.si olarak ödülünü almıştır. Öte taraftan İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından 2015 yılı için öngörülen Yenilikçi İstanbul proje başlığına "Sürdürülebilir toplu taşıma için Kara kutu geliştirilerek sürüş güvenliği ve yakıt tasarrufu sağlanması" projesi ile başvurulmuştur ve karşılığında İSTKA'dan hibe kazanılmıştır. Proje son sürat olarak devam etmektedir.

2015 senesi içinde başvuru ve ödül kazanılan organizasyonlarından bazıları şunlardır;

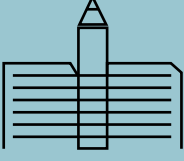
- European Business Awards – Çevre ve Kurumsal Sorumluluk Katkı Ödülü
- TUSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı – İnteraktif Yolcu Bilgilendirme Sistemi 12. Etr Ödülü
- Etik Değerler Merkezi (EDMER) – Etik Ödülü
- Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) – Empati Haftası Uygulaması
- Ulaştırma ve Kalkınma Politikası Enstitüsü (ITDP) – Metrobüs Gümüş Sertifika
- Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) – Avrupa Mükemmellik Ödülü Finalistliği
- Stevie Awards 2015 – Yılın İnsan Kaynakları Bronz Ödülü
- Kalder ve TUSİAD – EFQM Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü
- Uluslararası Kara Taşımacılığı Birliği (IRU) – En İyi Otobüs Taşımacılığı Ödülü
- Türkiye İnovasyon Haftası İnovalig Ödülleri – İnovasyon Organizasyonu ve Kültürü 1. liği

Dijital çağı yaşadığımız ve bilgi teknolojilerinin hayatımızın her alanına girdiği 21. yüzyılda, İETT'nin 2020'li yıllardaki vizyonuna ışık tutacak akıllı teknoloji ve bilişim sistemlerine giderek daha fazla yatırım yapılmaktadır. İETT ve Özel Halk Otobüslerini tek bir merkezden kontrol edip izlediğimiz AKYOLBİL filo yönetim merkezi gibi akıllı teknolojilerin yardımıyla oluşturulan geniş iletişim ağı, İstanbul şehir içi ulaşım ağının daha etkin ve yolcularımızın da zamanlarını ve planlarını daha iyi bir şekilde kullanımlarına katkılar sağlamaya devam etmektedir. Geliştirilen harita tabanlı uygulama sayesinde duraktan geçecek otobüslerin durağa geliş bilgileri anlık olarak görülebilmektedir. Bilgi ve teknolojinin günümüzün gerektirdiği şekilde en üst seviyede kullanılması, otobüs içi yolcu sayım sistemi, SİM Data hattı yönetimi, araç içi şarj üniteleri, araç içi internet, kara kutu, panik butonu, toplu ulaşım planlama ve hat optimizasyonu projelerini gerçekleştirilerek yolcularımız için güvenli bir yolculukla beraber zaman ve emek tasarrufu sağlanmıştır.

İETT'nin rekabet gücünü ve kalitesini yükseltmek için, bir taraftan Avrupa'nın başarılı performansla sahip işletmelerinin, diğer taraftan 17 ülkenin üyesi bulunduğu uluslararası otobüs Benchmarking yani kıyaslama gurubu olan IBBG'ye 2013 yılında üye olunmuş ve bu vesile farklı ülke uygulamalarının yerinde ilgili birimlerimizce görülmesi temin edilmiştir. Böylelikle toplu taşıma kurumlarının hangi çalışmaları yaptığı ve İETT'nin ne durumda olduğunun anlaşılması, eksik kalan veya zayıf yönlerinin ve fırsatlarının neler olduğunu tespit etme imkanı doğmuştur.

Öte taraftan İETT İstanbul halkına değer katmak için Hizmet Ölçüm Modeli, Elektronik kart ve Yolcu Bilgilendirme sistemleri kurmuş, sürdürülebilir bir gelecek için Transist toplu ulaşım haftasını düzenlemektedir. Kurumsal yeteneklerini geliştirmek için ise Saha Yönetim Sistemi ve Garaj İşletim modellerini uygulamaktadır. İETT yapmış olduğu bu uygulamalar ve sistemlerle gerek yurt içi gerekse yurt dışı toplu taşıma kuruluşlarına rol model olmuş ve olmaktadır.

Günlük olarak yüzbinlerce aracın hareket halinde olduğu İstanbul'da sadece lastik tekerlekli toplu ulaşım yıllık 1 Milyar 200 Milyon üzerinde insan taşınmaktadır. Dünyanın birçok ülkesinde dahi ulaşamayacak bu rakam, her yıl daha da artmaktadır. Toplu ulaşım 145 yıllık tecrübesi olan İETT gelecekte toplu taşımacılık ile ilgili entegrasyon sağlayarak oluşabilecek problemleri en aza indirmek için hem hizmet hem de yönetim anlamında ki çalışmalarına hız kesmeden devam etmekte olup etmeye de devam edecektir.



İÇ KONTROL GÜVENÇE BEYANI

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dâhilinde;

Bu idarede, faaliyetlerin mali yönetim ve kontrol mevzuatı ile diğer mevzuata uygun olarak yürütüldüğünü, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını temin etmek üzere iç kontrol süreçlerinin (İç Kontrol Eylem Planında yer alan hususlar saklı kalmak kaydıyla) işletildiğini, izlendiğini ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce ve önerilerimin zamanında üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

İdaremizin 2015 yılı Faaliyet Raporunun “Mali Bilgiler” bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 31.03.2016


Mustafa OCAK
Mali Hizmetler Daire Başkanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak yetkim dâhilinde;

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

Bu raporda açıklanan faaliyetler için bütçe ile tahsis edilmiş kaynakların, planlanmış amaçlar doğrultusunda ve iyi mali yönetim ilkelerine uygun olarak kullanıldığını ve iç kontrol sisteminin (İç Kontrol Eylem Planında yer alan hususlar saklı kalmak kaydıyla) işlemlerin yasallık ve düzenliliğine ilişkin yeterli güvenceyi sağladığını bildiririm.

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

Burada raporlanmayan, idarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim. İstanbul / 31.03.2016



Mümin Kahveci
İETT İşletmeleri Genel Müdürü V.

{KRONOLOJİ}

{18. YY}



İstanbul'da ulaşım atlı arabalar ve kayıklarla sağlanır.

{1850}

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

{1855}

Paris'te atlı tramvaylar sefere başladı.

{1858}



Kabataş-Üsküdar arasında ilk arabalı vapur seferlerine başlandı.

{1863}

Londra metrosu hizmete girdi.

{1867}

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

{1868}

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

{1869}

Eugene Henri Gavand, Tünel imtiyazını elde edebilmek amacıyla Nafia Nezareti'ne başvurdu.

Eugene Henri Gavand'a Tünel yapım imtiyazı verildi.

Tramvay için ferman verildi.

Dersaadet'te tramvay ve tesis inşasına dair sözleşme imzalandı.

İstanbul'da iki katana (Macaristan ve Avusturya'dan getirilen atlar) tarafından çekilen ilk atlı tramvay deneme seferlerine başladı.

Tünel'in inşasına dair mukavele ve şartname metinleri Nafia Nazırı Davut Paşa ve imtiyaz sahibi Eugene Henri Gavand tarafından imzalandı.



Tünel için Sultan Abdülaziz Han tarafından ferman verildi.

{1870}

Gavand, sermaye tedariki için Fransa'ya gitti.

Kostantin Karapano Efendi, İstanbul Tramvay Şirketi'ni (1881'den sonra Dersaadet Tramvay Şirketi olarak anılacaktır) kurdu. Kuruluş sermayesi 400 bin lira idi.

Bu sermaye beheri 20 lira olmak üzere 20 bin hisseden oluşuyordu.

Gavand, Paris'te iki banka ile ortaklaşa olarak anonim bir Fransız şirketi kurmayı başardı.

Şirketin ismi Chemin de Fer Metropolitain de Galata a Pera-Galata'dan Beyoğlu'na İstanbul Metropolitain Demiryolu' olarak tespit edildi.

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

{1871}

Tünel inşaatı için istimlak yapılmaya başlandı.



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

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



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

{1872}

İstanbul'da, Anadolu Demiryolları Banliyö İşletmesi kuruldu.

Beşiktaş-Ortaköy tramvay hattı hizmete açıldı.

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

İngiliz uyruklu Tünel Şirketi'nin kuruluşu tamamlandı. Aksaray-Yedikule hattında (3.600 metre) ath tramvay işlemeye başladı.

Tünel Şirketi, % 5 faizli tahvilleri Londra ve İstanbul'da piyasaya çıkardı.

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

Beyoğlu tarafındaki başlangıç noktasında kazı çalışmaları başladı.

Tünel için Galata yönünden kazı yapılmaya başlandı.

{1873}

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

Tünel için Billur Sokağında dördüncü kuyu açıldı.

{1874}

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

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

{1875}

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

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

Tünel'in yapımını başarıyla tamamlayıp ülkeye güzel bir eser kazandırmasından ötürü Mösyö Gavand'a üçüncü rütbeden Nişanı Âli-i Osmanî ve esere emeği geçen diğer şirket mensublarına da dördüncü ve beşinci rütbelere 7 kıta Mecidiye Nişanı verildi.

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

{1876}

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

{1880}

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

Tünel Şirketi, katı kabulün yapılması gerektiğini Osmanlı Hükümeti'ne duyurdu.

{1883}

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

{1892}

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

{1894}

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

Şirket, imtiyaz süresinin uzatılması talebini yineledi.

{1897}

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

{1898}



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

{1899}



Ath Tramvayların Süsü: Vardacılar

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

{1900}

II. Abdülhamit Han bir irade ile Tünel imtiyazının Necip Malhame Efendi'ye (Cebrail Gazal) verildiğine dair Hükümet tarafından bir karar çıkartılmasını istedi.

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

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

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

{1904}

İngiliz Şirketi ile Tünel imtiyazının uzatılmasına dair mukavele imzalandı.

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

{1904}

Tünel Şirketi, Tramvay Şirketi'ne devredildi.

Beşiktaş tramvay deposu açıldı.

{1911}

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

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

Tünel Şirketi'nin İngiliz uyuğundan ayrılıp Osmanlı tabiiyetine girmesi kabul edildi. Şirketin unvanı 'İstanbul Şehri Dahilinde Dersaadet Mülhakatından Galata ile Beyoğlu Beyninde Tahtelarz Demiryolu Osmanlı Anonim Şirketi-Societe Anonyme Otoman du Chemin de Fer Metropolitan de Constantinople entre Galata et Pera' olarak tespit edildi.

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.

Aksaray tramvay deposu açıldı.

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

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

Tünel, Tramvay ve Osmanlı Anonim Elektrik Şirketlerini bünyesinde barındırmak üzere Union 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 Fiaciere de Trasport et de l'Entreprise Industrielles'in (SOFINA) bir kanadını oluşturmaktaydı.

Galata Köprüsü, çift hatlı tramvayın geçebilmesi için genişletildi.

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

{1912}

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



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

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

Şişli tramvay deposu açıldı.

{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}

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



{1914}

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

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

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

Silahtarağa Elektrik Fabrikası'ndan tramvay şebekesine ilk cereyan verildi.



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

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

{1916}

Tramvaylar için abonman karneleri (toplu bilet) piyasaya sürüldü.

{1920}

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

{1922}

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

{1923}

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

{1924}

Üniversite öğrencilerinin indirimli öğrenci bileti uygulamamakta direnen Belçikalılara bağlı Dersaadet Tramvay Şirketi'ne ait yönetim binası Metro Han'ı basıp tahrip ettikleri 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.

Kadıköy İskelesi ile Moda arasında özel otobüsler çalışmaya başladı.

{1927}



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

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

{1928}

Tramvay hangarı olarak kullanılan Bağlarbaşı Deposu otobüs garajına dönüştürüldü.

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

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

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



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

{1929}



Üsküdar-Haydarpaşa tramvay şebekesi çift hatta dönüştürüldü.

{1931}

Harbiye-Beşiktaş hattında otobüs seferi başladı.

{1932}

İstanbul Tramvay Şirketince değişik tarife tiplerini tanımlayan nizamname yayımlandı.

{1933}

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



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

{1936}



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

{1938}

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

{1939}

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

Tünel'in satın alma mukavelesi tasdik edildi.

Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri millileştirilerek İETT çatısı altında toplandı. İETT, kırmızı-beyaz olan logo renklerini Türk bayrağından aldı. Tünel ve Tramvay Şirketi'nin Cumhuriyet Hükümeti tarafından satın alma mukavelesi onaylandı.

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

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

{1941}

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

Tünel'de bulunan kablo eskiyince Tünel seferleri iptal edildi.

Amerika'dan gelen kablo takıldı.

Tünel seferleri tekrar başladı.

{1942}

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

{1943}

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

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

{1944}

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

{1945}

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

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

Tünel'in yeni kablosu Haydarpaşa'ya ulaştı.

Tünel'de kablo takma işlemleri süratle tamamlanarak seferlere başlandı.

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

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

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

{1946}

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

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

Tünel seferleri normal seyrine döndü.

{1948}

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

{1951}

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

22 kilometrelik İstanbul çevreyolunun (E5) yapımına başlandı.

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

{1953}

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

{1954}

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

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

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

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

İstanbul Belediyesi, dolmuşçuluğu resmen tanıyarak ilk tarifeyi kabul etti.

{1955}

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

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

1950'lerde İETT'nin tramvay hattı 150 kilometreyi buluyor...

İtalyan Ansaldo San Giorgio firmasına ilk trolleybüs sipariş edildi.

Fransız SGTE firmasına Metro projesi yaptırıldı.

Tramvayların Galata Köprüsünden geçişleri sona erdirildi.

{1957}

Latille Floirat marka otobüsler turistik gezi amaçlı kullanılmaya başlandı.

Topkapı garajı (80 otobüs kapasiteli) hizmete açıldı.

{1958}

Karayolları Genel Müdürlüğü 15.000 ulaşım anketiyle 'İstanbul Trafik Etüdü' (0 güne değin en kapsamlı çalışma) yaptı.

{1959}

Levent garajın hizmete açıldı.

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

**{1961}**

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

Defne dallarıyla süslenmiş tramvaylar, Şişli deposundan çıkarılan 128 numaralı tramvayın arkasına dizilmiş 6 tramvayla geçit töreni yaparak hüzün ve gözyaşları arasında İstanbul'a (Avrupa Yakası) veda etti.

İETT Genel Müdürü Kurmay Albay Orhan İlter: "İstanbul'u bir tramvay seyahatiyle tanıyıp sevmiştim."

{1965}

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

{1966}

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

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

Anadolu Yakasında elektrikli tramvaylar son seferini yaptı.

{1967}

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

{1968}

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

Yenilenme ve elektrikleştirme çalışmaları nedeniyle Tünel'in faaliyetleri durduruldu.

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

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

{1971}

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

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

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

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

Yeni haliyle Tünel'de yolcu taşınmaya başlandı.

{1973}

Çevre Belediyelerce otobüs işletmeciliği başladı.

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



{1974}

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

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

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

{1976}

İETT tarafından Sofretu firmasına 'Reorganizasyon Etüdü' yaptırıldı.

{1977}

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

Ortadan kapılı 1 adet Mercedes Benz otobüsü deneme seferlerine başladı.

{1978}

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

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

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

{1979}

İETT, DPT, EGO ve ESHOT ve otobüs üreticileri arasında finansmanı Maliye 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 İkarus) katıldı.

İETT hatlarında Boğaz Köprüsü geçişleri için çift tarife uygulamasına geçildi.

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

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

{1980}

İETT otobüslerinde aylık mavi kart uygulamasına geçildi.

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

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

{1981}

Kadıköy İtfaiyesi'nin talebi üzerine 'Kuşdili İETT Taşıt Müzesi' kapatılarak müzedeki örnek tramvaylar Avcılar İETT Kampı'na gönderildi.

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

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

Tünel'in Karaköy istasyonunun üzerinde yedi katlı gar binasının inşasına başlandı.

Ekspres sefer deneme uygulamalarına başlandı.

{1980}

Kadıköy İskele-Altıyol tercihli yolun açıldı.

Yasa değişikliği ile İETT eliyle yürütülen tüm elektrik hizmetleri Türkiye Elektrik Kurumu'na (TEK) devredildi.

Devlet Planlama Teşkilatı eşgüdümünde yapılan çalışmalar sonunda 'Ulaştırma Ana Planını' Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe girdi.

İstanbul Belediyesi'nin aldığı bir kararla Özel Halk Otobüsleri'nin yönetmelik çerçevesinde yaygınlaştırması kararlaştırıldı.

1.000 adet otobüs alımı için ihaleye çıkıldı ve DPT'den teşvik uygulama belgesi sağlandı.

{1983}

İETT'li milli güreşçi Hüseyin İldem, ABD'de yapılan şampiyonada 74 kiloda Dünya Şampiyonu oldu. Ardından 1987 yılında Suriye'de yapılan Ordulararası Dünya Şampiyonasında bu kez 82 kiloda birinciliği elde etti.

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.

Karaköy gar binasının inşaatı tamamlandı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin talebi üzerine havagazı üretim ve dağıtım faaliyetleri durduruldu.

{1984}

3030 sayılı 'Büyükşehir Belediyeleri'nin Yönetimi Hakkındaki Kanun' çıkarıldı.

Trolleybüs İşletmesi tasfiye edilerek araçlar (75 adet) İzmir Belediyesi ESHOT İşletmesine satıldı.

İETT tarafından İstanbul Teknik Üniversitesi'ne 'Genel Ulaşım Etüdü' yapıldı.

T.C. Başbakanlık DPT tarafından 'İstanbul Belediyesi Otobüs İhtiyacı Etüdü' TUMAŞ'a yaptırıldı.

{1985}

İETT araçlarında; güçlüğü nedeniyle toplanan kağıt biletlerin sayımından vazgeçilerek kumbara içerisinde yakılmaya başlandı.

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.

Yeni Galata Köprüsü'nün inşası (486 metre uzunluk, 42 metre genişlik, ortası açık, 130 dükkân) Karayolları Genel Müdürlüğü'nce STFA-Thyssen ortak girişimine ihale edildi.

820 Özel Halk Otobüsü'nün yönetim, yürütüm ve denetimi İETT'ye bağlandı.

{1985}

İETT otobüslerinde egzoz gazı çıkışları otobüslerin tavanları üstüne alındı.

İETT Rami park garajı düzenlendi.

İETT araçlarında öğrenci ve erlerle birlikte öğretmenler de indirimli tarifieden yararlanmaya başladı.

İETT Anadolu I garajı (400 otobüs kapasiteli) işletmeye açıldı.

{1987}

Yeni Galata Köprüsü'nün temeli atıldı.

İETT Şişli garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredildi.

İETT araçlarında öğrenci, er ve öğretmenlerle birlikte Hâkim ve Savcılar da indirimli tarife kategorisine dâhil edildi.

Kamuoyunun tepkisi üzerine İstanbul'da kent içi ulaşım ücretleri (belediye, banliyö, vapur) % 20-25 oranında indirildi.

İETT şoförleri, toplu taşıma görüşmelerinin çıkmaza girmesi üzerine pasif direniş (yavaşlatma) eylemi başlattı.

İstanbul Bağdat Caddesi'nde tek yön uygulaması başlatıldı.

Bostancı-Kabataş arasında ilk deniz otobüsü seferleri başladı.

İkitelli garajı hizmete açıldı.

{1988}

İstanbul Metrosu (Taksim-4. Levent) projesi tamamlandı.

Tünel vagonlarının dış kaportası tamamen yenilendi.

İETT'nin 44 dönümlük Levent garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından (Bedrettin Dalan) borçları karşılığında iş merkezi ve otel yapılmak üzere alındı.

İstanbul Boğazı üzerinde ikinci köprü (Fatih Sultan Mehmet) hizmete açıldı.

{1989}

İETT tarafından İsveç Volvo firmasına 'VIPS II Hat Rasyonelasyonu ve Yönetim Enformasyonu Projesi' yaptırıldı.

İstanbul Aksaray-Kartaltepe Hafif Raylı Sistemi (LRT, Hafif Metro) açıldı ve Esenler'e uzatıldı.



{1990}

İETT otobüslerinin rengine değişiklik (üst kısım turuncu, alt kısım mavi) yapıldı.

İETT hat ağında aktarmalı sisteme geçilmesine bağlı olarak tek, çift ve kademeli bilet uygulamasına geçildi.

Beyoğlu İstiklal Caddesi trafiğe kapatılarak yaya bölgesine dönüştürüldü.

İETT tarafından Aksaray-Topkapı özel otobüs yolu güzergahı hizmete açıldı.

Doğalgazlı (çift yakıtlı) sisteme dönüştürülmüş 10 adet İETT otobüsü (toplamda 100 otobüs) işletmeye verildi.

Nostaljik tramvay Tünel-Taksim hattında hizmete alınarak İstanbullulara yeniden merhaba dedi.



{1991}

İTÜ+İETT işbirliğiyle çift yakıtlı (doğalgaz +dizel) otobüs dönüşüm projesi çalışmaları başlatıldı.

Yol açtığı güçlükler nedeniyle İETT araçlarında tek, çift ve kademeli bilet uygulamasından vazgeçilerek eski uygulamaya dönüldü.

20 solo, 130 körüklü (Ikarus) otobüs alındı.

{1992}

Türkiye'nin de onayladığı Avrupa Kentsel Şartı: Madde 4/1: Kente Karşı Otomobil. Durum artık buna çok yakındır. Otomobil kentleri öldürmektedir. Öyle ki, 2000'li yıllar, ikisi bir arada olamayacağından otomobil ya da kentten birini seçmemizi zorunlu kılacaktır...

İstanbul'da II. Kent İçi Ulaşım Kongresi' yapıldı.

Sirkeci-Aksaray hattında raylı sistem (çağdaş tramvay) hizmete girdi.



İETT Taşıt Müzesi'nden alınan 2 tramvay vagon ve 30 metrelik özgün raylar Hasköy Lengerhane binasında bulunan Rahmi Koç Sanayi Müzesi'nde sergilenmeye başlandı.

Yeni Galata Köprüsü trafiğe açıldı.

696 solo, 25 körüklü (Ikarus) otobüs alındı.

{1993}

İETT çift katlı otobüsleri için özel tarife (çift bilet) ve biletçili sistem uygulamasına geçti.

İETT işçi personelin yazlık-kışkık iş giysileri (bejden maviye) değiştirildi.

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Yolcu Binış Süreleri Ölçümü' araştırması yapıldı.

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Boğaziçi Köprüsünde Bir Şeridin İETT Otobüslerine Ayrılması Fizibilite Raporu' hazırlandı.

500 solo (Ikarus), 14 çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.

Havagazı fabrikaları tasfiye edildi.

{1994}

Avrupa Birliği Programı çerçevesinde NETMED Projesi (Akdeniz Bölgesi'nde Kent İçi Ulaşımının Gelişim Yönetimi) İstanbul çalışması yapıldı.

Tünel'in Karaköy girişinde (gar binası) açılan yeni İETT Müzesi'nde yazlık ath tramvay, ath tramvay durağı, levha ve çeşitli ekipmanlar sergilendi.

İstanbul Özel Halk Otobüsleri'nde İETT'den ayrı bilet uygulamasına geçildi ve biletçilerle otobüs içinde yolcuya bilet satılmaya başlandı.

İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 1992 yılından itibaren iki yıl süren yolcu sayım çalışmasıyla ilgili sonuç raporu yayınlandı.

Hafif Raylı Sistem (LRT, hafif metro) hattının Zeytinburnu-Bakırköy istasyonları hizmete açıldı.

48 solo (Ikarus), 12 adet çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.

Hızlı Tramvay (LRT) Otogar-Merter arasında hizmet vermeye başladı.

TSE, 11365 ile egzoz gazı kirleticileri-trafikteki dizel motorlu taşıtlar için ölçüm metodu tayini ve sınır değerlerini belirledi.

{1995}

London Transport'un sahip olduğu otobüs şirketlerinin özelleştirilmesi.

İETT tarafından 'İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü' kitapçığı yayınlandı.

İETT ihalesiyle Tuzla-Topkapı hattında 175 özel otobüs çalıştırılmaya başlandı.

7 adet dumanölçer satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu. Üzerinde kayıp insanların (229 kişi) fotoğraflarının bulunduğu 'Umut Otobüsü' sefere başladı. İETT'nin bu hizmeti birçok kayıp vatandaşın bulunmasını sağladı.

5 adet carbon clean cihazı satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu.

Kent içi otobüs taşımacılığında İETT'nin ilk özelleştirme çalışmaları.

İETT otobüslerinde % 100 doğalgaz yakatlı otobüs projesi çalışmalarına başlandı.

İETT otobüslerinde 'mobil reklam' uygulamasına geçildi.

Bayramlarda ücretsiz taşımacılık yapılmaya başlandı.

'İETT ile Piknikli Günler' sloganıyla yaz aylarında mesire yerlerine seferler düzenlenmeye başlandı.

Kağıthane (Poligon) garajı hizmete girdi.



Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.

Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.

Engelli vatandaşlar için özel tasarımı Berkhof marka 7 adet özürü otobüsü hizmete verildi.

Bosna Hersek'e 10 otobüs hibe edildi.

{1996}

İETT şoförlerine Demir Bükey Akademi tarafından 'İleri Sürücülük Teknikleri' eğitimi verilmeye başlandı. 'Gör, Görül, Hayatta Kal' ve 'Farım da Acık Yolum da' sloganıyla yürütülen eğitim çalışmaları sonucu İETT'nin öncülüğünde başlatılan gündüzleri de farlarını açık tutma uygulaması daha sonra tüm Türkiye'de yaygınlaştı. ***

İETT ihalesiyle 128 adet çift katlı özel otobüs İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalıştırılmaya başlandı. ***

Elektronik bilet (Akbil) tüm otobüslerde yaygınlaştırıldı. ***

İETT otobüslerinde eski renge (üst kısım krem kısım krem bej, alt kısım kırmızı) dönüldü. ***

İETT bütçesinden Ar-Ge için ilk kez kaynak ayrıldı. ***

İETT ile İTÜ ile dizel otobüs motorlarında yanma odasının kaplanması (GPX kaplama teknolojisi) konusunda ortak bir çalışma yürüttü. ***

İETT'de yeni otobüs satın alma teknik koşulu olarak EURO II standardı getirildi. ***

İETT ücretsiz danışma hattı (0800 211 60 68) açıldı. ***

İETT tarafından 'Özel Araç Kullanıcıları Anketi' yapıldı. ***

İETT'nin organize ettiği 'I. Ulusal Ulaşım Sempozyumu' yapıldı. ***

Birleşmiş Milletler HABİTAT II uluslararası toplantısı (3-14 Haziran 1996) İstanbul'da yapıldı. ***

İETT işletmeleri Genel Müdürlüğü televizyonda yayınlanmak üzere (Kanal7) ilk kez reklam sözleşmesi imzaladı. ***

Akıl Yolcu Bilgilendirme Sistemi (Akyolbil) projesi start aldı. ***

{1997}

Euro II standartlı çevreci motora sahip 136 adet (0345) otobüs alındı. ***

APK Daire Başkanlığı tarafından 'Çift Katlı Otobüs Yolcu Anketi' yapıldı. ***

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İTÜ işbirliği ile İTÜ tarafından 1/50.000 ölçekli 'İstanbul Nazım İmar Planı' temel alınarak 2010 yılı hedefli 'İstanbul Ulaşım Master Planı' hazırlandı. ***

APK Daire Başkanlığı tarafından İETT memur çalışanlarıyla ilgili anket çalışması yapıldı. ***

APK Daire Başkanlığı tarafından 'Coğrafi Bilgilendirme Sistemi (GIS)' ile ilgili rapor hazırlandı. ***

Beykoz-Şahinkaya garajı hizmete açıldı. ***

{1998}

İETT filosuna konforlu otobüsler katılıyor... ***

İETT kapalı durakları yenilenmeye başlandı. ***

İETT 'Otomobil Kullanıcıları Anketi' yaptırdı. ***

204 solo, 14 körüklü (0345) otobüs alındı. ***

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay I' kitabı İETT tarafından yayımlandı. ***

İETT otobüslerinde dijital göstergeli hat tabelası uygulamasına geçildi. ***

İETT'nin organize ettiği 'II. Uluslararası Ulaşım Sempozyumu' yapıldı. ***

{1999}

Tünel'in Karaköy girişindeki 'Taşıt Müzesi' tasfiye edildi. ***

İETT'de motor yenilemede stant türünden bant türü montaj sistemine geçildi. ***

9 solo, 82 körüklü (0345) otobüs alındı. ***

İstanbul Büyükşehir Belediyesi UKOME'de 'İstanbul Ulaşım Planı' nı onayladı. ***

Uluslararası Toplu Taşıma Birliği'nin (UITP) Toronto'da yapılan 53. Kongresi'nde 'Kamu Taşımacılığı- Yaşanabilir ve Desteklenebilir Gelişmelere Ana Katkı' başlıklı Toronto Protokolü imzalandı. ***

Avrupa'DA 20 milyon kişi, bir günlüğüne bisiklet kullanARAK otomobilleri protesto etti. ***

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. ***

132 solo, 27 körüklü (0345) otobüs alındı. ***

İTO tarafından İstanbul Üniversitesi'ne yaptırılan araştırmaya göre İstanbul'un en önemli sorunları 'trafik, ulaşım, altyapı, otopark' olarak belirlendi. ***

İETT'nin katılımıyla 'I. Çevre ve Teknoloji Sempozyumu' düzenlendi. ***



Taksim-Levent Metrosu işletmeye alındı.

İstanbul'da yerel ulaşım işletmelerinin Akbil satış ve yolculuk gelirleri İETT havuzunda toplanmaya başlandı.

{2001}

Ayhk Mavi Akbil'e ek olarak günlük, haftalık ve 15 günlük Akbil uygulamasına başlandı.

İETT otobüsleri ve Taksim- 4. Levent Metro hattında elektronik bilet entegrasyonu ve 60 dakika ücretsiz aktarma uygulaması başlatıldı.

Eski İstanbul fotoğrafları bir araya getirilerek 'Bir İstanbul Klasik: İETT' adıyla albüm kitap şeklinde yayımlandı.

{2002}

Edirnekapi-Sultançiftliği raylı sistem hattının (hafif metro) yapımına başlandı.

Güvenli bilet ve seyahat kartı üretim sistemine geçildi.

İETT Psikoteknik Laboratuvarı modernize edilerek bilgisayar sistemine geçildi.

İETT Hatlarının Etüdü ve Rehabilitasyonu' çalışması, Yıldız Teknik Üniversitesi Ulaştırma Uygulama ve Araştırma Merkezi (UYGAR) tarafından yapıldı.

Aksaray Metrosu Atatürk Havalimanı'na kadar uzatıldı.

{2003}

Bireysel seyahat kartları (paso) internet üzerinden elektronik ortamda verilmeye başlandı.

Kayıp eşya sorgulama ve bulunmuş eşya takip sistemi elektronik ortama (internet) taşındı.

Otobüs yenileme sistemi (bant usulü) modernize edildi.

İkitelli garajında bulunan Psikoteknik laboratuvarına, kurucusu Dr. Abbas Erdoğan Noyan'ın adı verildi.

Sultançiftliği-Edirnekapi raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.

Belediye İş İETT Taşıt Şubesi'nin organize ettiği, 'İETT Özelleştirilmesinde Çalışanlarının ve İstanbul Halkının Yaşayacağı Sorunlar-Çözüm Önerileri' panelin yapılması.

Bilet ve aktarma entegrasyonu yaygınlaştırılarak ücretsiz aktarma süresi 90 dakikaya çıkarıldı.

İstanbul'da yerel yönetime bağlı mevcut raylı sistemler ve yapılacaklar (metro, hafif metro, tramvay) İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü yönetiminde, özerk işletmeler olarak toplandı.

Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.

Taksim-Kabataş föniküler hattının yapımına başlandı.

Eminönü-Kabataş raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.

Yerel yönetime bağlı tüm ulaşım işletmelerinde (ÖHO ve çift katlı otobüsler hariç) geçerli olacak bilet ve ücret entegrasyonu uygulamasına başlandı.

İstanbul çevresindeki ilçe ve beldelerde (Büyükçekmece, Silivri, Çatalca, Ümraniye) hizmet veren 697 midibüs ve otobüs özel UKOME kararıyla Halk Otobüsü (ÖHO) kapsamına alınarak İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetimine verildi.

Kadıköy-Moda tramvay hattı hizmete açıldı.



İETT'nin Türk sinemasıyla olan yolculuğunu konu alan "Türk Sinemasında İETT'nin Serüveni" adlı kitap yayımlandı.

{2004}

Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.

Marmaray projesinin temel atma töreni Üsküdar'da yapıldı.



Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.

Marmaray projesinin temel atma töreni Üsküdar'da yapıldı.

Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.

Marmaray projesinin temel atma töreni Üsküdar'da yapıldı.

Yeni Büyükşehir Belediyesi Yasası, Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girdi.

İETT'nin başarılı şoförlerini ödüllendirmek amacıyla geliştirdiği Altın şoför uygulaması başladı.

İstanbul'da köy ve mahalle muhtarlarına 'İETT Denetim Kartı' verildi.

İETT otobüslerinde sigortalı yolculuk (ferdi kaza sigortası) dönemi başladı.

{2005}

Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı. Galata Köprüsü'nden 44 yıl sonra yeniden tramvay geçti.

ÖHO personeline kıyafet standardı getirildi.

Bağlarbaşı garajının yerine 'İETT Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi' nin inşasına başlandı.

APK Daire Başkanlığı tarafından 'Coğrafi Bilgilendirme Sistemi (GIS)' ile ilgili rapor hazırlandı.

Beykoz-Şahinkaya garajı hizmete açıldı.

Otogar-Bağcılar, İkitelli-Başak Konutları metro hattının yapımına başlandı.

Kadıköy-Kartal metrosunun yapımına başlandı.

İstanbul Metro tünellerinde hareketli reklam uygulaması başladı.

İETT Beyaz masa uygulaması (internet ortamında) başladı.

Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı.



İETT'nin 134. yılında; geçmiş yıllarda çalışmış ünlü isimlerin yer aldığı 'İlk Durak' belgeseli için Cemal Reşit Rey Konser Salonu'nda gala gecesi düzenlendi.

{2006}

İETT otobüslerinde tutamak reklam uygulamasına başlandı.

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin üçüncü kitabı olan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel I' İETT yayınlarından çıktı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İstanbul Ulaşım AŞ, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) ile birlikte 'Toplu Taşımacılık Türkiye Konferansı' düzenledi.

Özürllüler için 'Beyaz Kart' uygulaması başlatıldı.

İETT Karaköy Gar binası restore edildi.

Özürllüler için 'Beyaz Kart' uygulaması başlatıldı.

İETT Karaköy Gar binası restore edildi.

Büyükşehir Belediyesince 'tek bilet Akbil' uygulamasına geçilerek İETT, Özel Halk Otobüsleri, Şehir Hatları Vapurları, Metro, Deniz Motorları ve Banliyö Trenleri entegre edildi. Mavi Akbil tüm sistemlerde geçerli hale geldi.

Günlük, haftalık ve 15 günlük Mavi Akbil uygulaması kaldırıldı.

Taksim-Kabataş arasını 110 saniyeye indiren funiküler hattı Başbakan ve Büyükşehir Belediye Başkanı'nın katıldığı törenle hizmete açıldı.

İBB Stratejik Planı Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.

{2007}

Akyolbil için 100 otobüsle pilot uygulama başlatıldı.

Tünel tesisleri depreme karşı güçlendirilmek üzere rehabilitasyona alındı. Karaköy ve Beyoğlu istasyonları yenilenerek giriş ve çıkışlar özürllülere uygun hale getirildi. Tünel araç yolunun (lonjin) tamamı, araçların gövdesi, rayların % 40'ı ışıklandırma ve enerji sistemi (katener) yenilendi.

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin dördüncü kitabı 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel II' adıyla İETT yayımlarından çıktı.

İETT'nin ilk Stratejik Planı (2008-2012) Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.

Akyolbil ile ilgili çalışmaları yürütmek amacıyla Kağıthane garajında Komuta Kontrol Merkezi açıldı.

İETT otobüsleri zararlı mikroorganizmalara karşı haftada bir kez dezenfekte edilmeye başladı.

Tünel, yenilenmiş haliyle yolcu taşımaya başladı.

{2008}

İETT'de kağıt bilet tarihe karıştı, yerine beş biletlik kart 'beşiBiryerde' geldi.

Sultançiftliği hafif raylı sisteminin devamı olan Edirnekapi-Topkapı hattının yapımına başlandı.

İETT'li ustalar Tünel'in ilk vagonlarını (1875-1968 yılları arasında kullanılan) birebir aslına uygun şekilde yeniledi.

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.

1946 yılında kurum personeline hizmet vermek amacıyla kurulan ve 2003 yılında ulaşım konulu ihtisas kütüphanesine dönüştürülen İETT Kütüphanesi yenilendi.

Metrobüs hattında 7/24 saat esash çalışma düzenine geçilerek seferlerin sabaha kadar kesintisiz devam etmesi sağlandı.

İETT Bağlarbaşı Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi (Eski İETT tramvay deposu) törenle hizmete açıldı.

Metrobüsün ikinci etabı olan Topkapı-Zincirlikuyu hattı (11.9 km) hizmete alındı.

Metrobüs konulu ilk bilimsel toplantı İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca 'Kentçi Ulaşımında Alternatif Çözümler: Metrobus' başlığıyla, Taksim Metrosunda gerçekleştirildi.

İETT otobüslerinde seyahat eden yolcular için içerisinde İETT haberleriyle birlikte renkli söyleşiler, pratik bilgiler, sağlık köşesi ve kültür sanat faaliyetlerinin bulunduğu aylık 'Durak' Bülteni yayınlanmaya başladı.

İETT otobüslerinde yolculara kolonyalı mendil dağıtılmaya (pilot uygulaması Ayazağa garajı çıkışlı araçlarda olmak üzere) başlandı.

{2009}

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

Cep telefonlarından hat ve güzergah bilgilerine erişimi sağlayan mobil İETT uygulaması devreye alındı. Aynı şekilde harita İETT ile de hizmet sanal ortama taşındı.

20 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas- metrobüs hattı için) aracı alındı.



Metrobüse ABD Washington DC'de yapılan 'Ulaşım Araştırma Konferansı (Transportation Research Board) Sürdürülebilir Ulaştırma Ödülleri-2009'da mansiyon ödülü verildi. Bu şekilde sistemin başarısı uluslararası arenada kanıtlandı.

Metrobüs panelinin notları İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca kitap haline getirildi.

İçerisinde hat ve durak bilgileriyle birlikte cadde ve sokak detaylı haritaların bulunduğu 'İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehberi' Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde yayınlandı.

İETT, İstanbul genelinde (15 yaş üstü 4 bin 728 kişiyle yüz yüze görüşme yoluyla) yolcu memnuniyeti ve hizmetlerden haberdarlık düzeyinin belirlenmesi ve kent içi ulaşım hareketliliğinin saptanmasına yönelik saha araştırması yaptırdı.

31 adet körüklü (Capacity-metrobus hattında çalıştırılmak üzere) otobüs alındı.

Metrobüsün üçüncü etabı olan Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme hattı (11.2 km) Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle hizmete alındı.

İETT ile Bahçeşehir Üniversitesi'nin ortaklaşa düzenlediği ve Akyolbil projesinin ele alındığı 'Toplu Ulaşım Akıllı Sistemler ve Uygulamaları' paneli yapıldı.

Kısa olmasına karşın entegrasyon için kilit öneme sahip, dört istasyonlu Edirnekapı-Topkapı raylı sistem hattı (2.3 km.- Sultancıtlığı hattının devamı) hizmete alındı.

İstanbul'da toplu taşıma ücret tarifesini UKOME'nin aldığı kararla (tam bilet 1.50, indirimli 0.85 TL olarak) yeniden düzenlendi.

Metrobüs hattında kullanılmak üzere 100 adet (Capacity), 35 adet lastik tekerlekli tramvay aracı alındı.

İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehber kitapçığı Avrupa ve Anadolu Yakası olarak iki ayrı kitap şeklinde basıldı.

İETT otobüs filosunda on yaşını dolduran araçlar, İkitelli Kaporta ve Boya Şefliğine bağli atölyelerde yenilendi.

İETT arşivinden seçilen ve kronolojik tarihen önemli kilometre taşlarını içeren siyah beyaz fotoğraflardan oluşan 'Yol Arkadaşınız İETT' sergisi Tünel'in Karaköy girişinde açıldı.

Metrobüs hattında turnikelerden geçişleri kontrol etmek ve yolcuların güvenliğini artırmak amacıyla görevlendirilen güvenlik görevlileri çalışmaya başladı.

{2010}

Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 135. yılı törenle kutlandı.

Daha önce ayın 28'i ile takip eden ayın 5'i arasında yapılan Aylık Mavi Akbil dolum işlemi ayın her günü, İETT'nin yanı sıra özel Akbil Bayilerinden de yapılabilir şekilde ayarlandı.

İstanbul tramvaylarının 96. yılı anısına İstiklal Caddesi'nde nostaljik tur düzenlendi.

İstanbul'un Avrupa Kültür Başkenti seçilmesi dolayısıyla daha önce son seferini 21.00'da yapan Tünel, gece 22.45'e kadar çalışmaya başladı.

SUBAT

İETT'nin İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği yaparak başlattığı ve 7 bin çalışmanı kapsayan etkili iletişim becerileri, kriz ve stres yönetimi, öfke kontrolü konularını içeren 'İstanbul'da güvenli yolculuk' başlıklı eğitim programı başladı.

İETT, sosyal sorumluluk projesi kapsamında; Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesindeki çocuk yuvalarında kalan 800 çocuğu Bayrampaşa'da açılan dev akvaryumu gezmesi için otobüs tahsis etti.

MART

İETT, Gaziosmanpaşa Kaymakamlığı ile işbirliği yaparak ilçedeki okullarda okuyan 15 bin öğrenciyi İstanbul'un tarihi, kültürel ve doğal güzellikleriyle buluşturmayı amaçlayan 'Uygarlıklar Kenti İstanbul'u Tanıyalım' projesini başlattı.

AĞUSTOS

İETT, tarihinde bir ilke daha imza atarak vatandaşların tarihi yarımadada bulunan camileri rahatça ziyaret edebilmeleri için Ramazan ayına özel hat (55EB Eyüp-Beyazıt) ihdas etti.

EKİM

İETT'de kalite çitasını yükseltmek amacıyla ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uygulama çalışmaları başlatıldı.

İETT Hukuk İşleri'nde yirmi beş yıl süreyle yöneticilik yapan ünlü felsefe adamı yazar Orhan Hançerlioğlu'nun hayatı Yrd. Doç. Dr. Meral Demiryürek tarafından kitap (Orhan Hançerlioğlu-Hikâyeden Öte Romandan Beri/Roman İncelemesinin Teorik Temelleri ve Uygulamaları) haline getirildi.

Toplu taşıma ücret tarifesini yeniden düzenlendi. Buna göre tam bilet 1,65 TL, indirimli bilet 0,95 (öğrenci), 1,10 (diğer) oldu. Daha önce aktarma almayan Nostaljik Tramvay ve Tünel aktarmaya almaya başladı.

KASIM

İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş dünya nüfusunun yarısından fazlasının temsil edildiği Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Teşkilatı (UCLG) Başkanı seçildi.

İETT fotoğraf arşivinden seçilen 140 fotoğrafın yer aldığı 'Bir Zamanlar İstanbul-140 Yıla 140 Fotoğraf' isimli albüm-kitap yayımlandı.

İETT, toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla özel olarak tahsis ettiği okuma otobüsü- okubüs kitap fuarı süresince Avcılar-Metrobüs-Beylikdüzü hattında okurlarla sefer yaptı.

Metrobüs hattında turnikelerden ücretli geçiş uygulamasına son verildi.

ARALIK

Türkiye'de toplu ulaşımın tartışıldığı bir platform oluşturmak amacıyla İETT'nin önderliğinde; İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İDO, Şehir Hatları, İstanbul Ulaşım AŞ, TCDD ve THÖB'ün katkılarıyla 'Toplu Ulaşım Haftası' düzenlendi. Etkinliklerin sonunda yayınlanan sonuç bildirgesinde Türkiye'de kent içi toplu taşıma standartlarının oluşturulması için 'Ulusal Toplu Taşımacılar Birliği' kurulması kararlaştırıldı.

{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.

Tünel'in yapımcısı Fransız mühendis Eugene Henri Gavand'ın 1876 yılında Paris'te yayımladığı ve Tünel'in yapım hikayesiyle Osmanlı Hükümeti ile yürüttüğü görüşmeleri anlattığı "Tunnel de Constantinople-İstanbul Tüneli" isimli kitabın çevirisi yapılarak araştırmacıların hizmetine sunuldu.

Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 136. yılı dolayısıyla bir kutlama etkinliği düzenlendi. Programda İETT'nin 140. kuruluş yılı anısına çevirisini yaptığı "Tunnel de Constantinople-İstanbul Tüneli" isimli kitabın tanıtımı gerçekleştirildi. Ayrıca, yıldönümü anısına "Tünel" isimli bülten yayımlandı. Karaköy istasyonunda Tünel'in tarihini anlatan 'Zaman Tüneli' isimli sergi açıldı.

ŞUBAT

Elektrikli tramvayların 97.yılı dolayısıyla eski İETT Genel Müdürleri Suat Kumbasar ve Bozkurt Doğan'ın katılımıyla, nostaljik tramvayla Tünel-Taksim hattında nostaljik tur düzenlendi. Ayrıca, bu özel günün anısına "Nostaljik Tramvay" isimli özel bülten hazırlandı.

İETT Ulaşım Kütüphanesi'nde bir grup okur tarafından 'okuma günü' düzenlendi.

MART

İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve kurumda geçmiş yıllarda görev yapmış 140 ünlü ismin özgeçmişleriyle birlikte arşiv belgeleri ve fotoğrafların yer aldığı "Onların da Yolu İETT'den Geçti" isimli prestij kitap yayımlandı.

İETT fotoğraf arşivinden seçilen ve İstanbul'da toplu ulaşımın tarihini yansıtan fotoğraflar 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT' Sergisi Bersay İletişim Enstitüsü'nde açıldı.

İETT'li kadın çalışanlar tarafından 'Dünya Kadıncılar Günü' anısına Kağıthane garajındaki boş alana yüze yakın çam fidanı dikildi.

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

Avcılar-Beylikdüzü metrobüs hattı inşaatının temeli törenle atıldı.

20 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas- metrobüs hattı için) aracı alındı.

NİSAN

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

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

MAYIS

Toplu Ulaşımında Görgü ve Nezaket Kuralları kitapçığı için Beyoğlu ilçesinde bulunan Hüviyet Bekir İlköğretim Okulunda tören düzenlendi.

İETT'nin çevreye gösterdiği duyarlılığın bir göstergesi olarak Kemerburgaz-Akpınar köyünde 'İETT 140. yıl hatıra ormanı' oluşturuldu.

İstanbul'da sürekli artan yolculuk talebini karşılamak ve İETT'nin mevcut filosunu desteklemek amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştirakiyle kurulan Otobüs AŞ'nin erguvan rengi otobüsleri hizmet vermeye başladı.

HAZİRAN

İETT, kurumda görev yapan özürli personelin sorunlarını, talep ve önerilerini dinlemek ve bu doğrultudaki çalışmalarını organize etmek amacıyla özürliüler koordinatörü atadı.

Uluslar arası Taşımacılık Forumu tarafından Almanya'nın Leipzig kentinde düzenlenen '2011 Taşımacılık Zirvesi'nde İETT, metrobüs projesiyle ulaşım başarı jüri özel ödülüne layık görüldü.

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

İETT hizmet bürolarında çalışan personele işaret dili eğitimi vermeye başlandı.

TEMMUZ

İETT, Elektronik Kart'ın toplu ulaşım araçlarında yaygınlaştırılması amacıyla vatandaşlara yönelik bir kampanya (Akbilini iade et Elektronik Kartı al) başlattı. Akbilbil projesi kapsamında 300 durağa daha sistem montajı yapıldı.

Güney Koreli CEV firması ile yapılan protokol uyarınca, Hasanpaşa garajına bağlı 15 adet Ikarus marka otobüs % 100 doğalgazlı hale getirildi.

İETT futbol takımı İBB Futbol Turnuvasında şampiyon oldu.

AĞUSTOS

İlk olarak 2010 yılında başlanan Ramazan Hattı (Eyüp-Beyazıt) uygulamasına devam edildi. Özel Halk Otobüslerinde biletçi uygulamasına son (13 Ağustos) verildi.

EYLÜL

İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin beşinci ve altıncı kitabı Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni I-II adıyla İETT yayınlarından çıktı.

14-18 Eylül 2011 tarihlerinde kutlanan 4. Babıali Günleri kapsamında Türkiye Gazeteciler Cemiyeti Basın Müzesi'nde siyah beyaz arşiv fotoğraflarından oluşan 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT Sergisi' açıldı.

İETT'nin 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde yapılacak 7. UITP Uluslararası Otobüs Konferansı'na ev sahipliği yapmasını öngören tanıtım ve işbirliği protokolü imzalandı.

İETT bünyesinde yürütülen kalite standardizasyonu çalışmaları tamamlandı. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgeleri SGS tarafından onaylandı.

İETT okulların açılmasıyla birlikte artan seyahat kartı talebini karşılamak amacıyla gezici araçla mobil kart hizmeti başlatıldı.

EKİM

Beşyol metrobüs istasyonu açıldı. Böylece metrobüs hattındaki istasyon sayısı 34'e yükseldi.

KASIM

İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan ve internet üzerinden yayın yapan İSTWEBTV yayına başladı.

Tünel tarihinde bir ilk yaşandı ve akşam saatlerinde Karaköy istasyonunda canlı müzik dinletisi başladı.

Toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla oluşturulan okuma otobüsü (Okubüs), TÜYAP Kitap Fuarı süresince okurlara özel sefer yaptı.

İETT, tarihinde bir ilke imza atarak yerli üretim otobüs alımı için BMC firmasıyla sözleşme imzaladı.

II. Toplu Ulaşım Haftası 28 Kasım-4 Aralık tarihleri arasında bir dizi etkinlikle kutlandı.

Karaköy istasyonunda canlı müzik dinletisi ile (gitarist Yusuf Çimen) Tünel'in tarihinde bir ilke imza atıldı.

Okuma otobüsü (okubüs) Tüyap'da düzenlenen kitap fuarı (12-20 Kasım) süresince okurları fuar alanına taşıdı.

ARALIK

İETT tarafından belli aralıklarla güncellenerek Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanan 'Haritalı Toplu Ulaşım Rehberi' nin yenisi yayımlandı

{2012}

OCAK

İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve İstanbul ulaşımına yön veren 140 olayı içeren 'Faytonlardan Marmaray'a İstanbul'da Ulaşım' isimli kitap yayımlandı.

İETT, 221 adet körüklü otobüs alımı için Mercedes firmasıyla sözleşme imzaladı.

ŞUBAT

İETT, seyahat kartı almak isteyen vatandaşlara kolaylık sağlamak amacıyla randevulu (e-randevu) sisteme geçti.

Tünel'de canlı müzik dinletisi cello sanatçısı Duygu Demir ile devam etti.

TESK ile İETT arasında imzalanan protokolle şoförlere meslek standardı getirilmesi kararlaştırıldı.

MART

İETT'nin danışmanlığında, Pakistan'ın Pencap Eyaleti'nin başkenti Lahor'da kurulan metrobüs sistemi İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş'ın da katıldığı törenle hizmete açıldı.

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

Metrobüs hattında ağaçlandırma projesi başlatılarak duraklar daha yeşil hale getirildi.

KalDer'in öncülüğünde yürütülen Ulusal Kalite Hareketi'ne (UKH) katılan İETT, ilk adım olarak 'İyi Niyet Bildirgesi'ni imzaladı.

NİSAN

Yapılan anket sonucuna göre İETT otobüslerinin sarı renkli ve damalı olmasına karar verildi.

Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği'nin (UITP) iki yılda bir dünyanın farklı şehirlerinde düzenlediği 'Otobüs Konferansı' nın yedincisi 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde İETT ve TÖHOB'un ev sahipliğinde İstanbul'da yapıldı.

İETT, İSÖM ile işbirliği yaparak, 'İstanbul'u gezmeye engel yok' sloganıyla engelli vatandaşlara yönelik 'Panoramik İstanbul Gezileri' projesini başlattı.

MAYIS

İETT, 'İstanbul Dersi ile Kentimi Keşfediyorum' başlıklı sosyal sorumluluk projesi kapsamında ilköğretim öğrencilerine yönelik gezi programı başlattı.

Pakistan Haftası etkinlikleri kapsamında bir adet İETT otobüsü, iki ülke arasındaki dostluğa katkıda bulunmak amacıyla Pakistanlı sanatçılar tarafından geleneksel süsleme sanatı Karaçi ile boyandı.

Nostaljik tramvayda görev yapan vatmanlar ve Tünel'de çalışan makinistler için 1930'lu yılların çizgisini taşıyan nostaljik glyssler tasarlandı.

HAZİRAN

İETT arşivinden seçilen siyah-beyaz fotoğraflardan oluşan 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT' sergisi eski Şişli garajı üzerinde kurulan Cevahir AVM'de açıldı.

İETT filosunun yaş ortalamasını 5'in altına düşürmek amacıyla satın alınması kararlaştırılan Mercedes Conecto marka (Euro5 standardı 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.

Zeytinburnu'nda yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.

TEMMUZ

Eminönü'nde yeni İstanbul Kart Başvuru Merkezi açıldı.

İETT'nin İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği yaparak hayata geçirdiği İstanbul'da Güvenli Yolculuk projesi tamamlandı. Proje kapsamında 5 bin İETT şoförüne eğitim verildi.

Metrobüsün dördüncü etabı olan Avcılar-Beylikdüzü hattı hizmete alındı. Böylece Metrobüs hattının toplam uzunluğu 52 kilometreye ulaştı.

İETT'nin Ramazan ayına özel olarak başlattığı, tarihi yarımada bulunan camileri kapsayan Ramazan Hattı uygulaması geçen yıllardaki şekliyle sürdürüldü.

Metrobüs hattına yeni hat (34C Beylikdüzü-Cevizlibağı) eklendi.

Boğaz Köprüsü üzerinde yürütülen bakım çalışmaları nedeniyle İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin aldığı karar doğrultusunda İETT otobüsleri ve vapurlar iki ay süreyle indirimli hizmet vermeye başladı.

İETT ayrıca köprü trafiğine çözüm olarak iki yeni hat (25İ İstinye-Hacıosman, 152K Küçüksu-Kavacık) açtı.

AĞUSTOS

İETT, filosunu gençleştirmek amacıyla alımını gerçekleştirdiği yeni otobüslerden 100 adedini Anadolu Yakasında (Sultanbeyli) hizmete verdi.

İETT'nin açık ve susuzlukla mücadele eden Somali'ye 2011 yılında yaptığı yardım Türk Kızılay'ı tarafından altın madalya ile ödüllendirildi.

İETT'nin her yıl geleneksel olarak sürdürdüğü indirimli ulaşım hizmeti üç günlük Ramazan Bayramı (19-21 Ağustos) süresince uygulandı.

EYLÜL

İstanbul'da geçerli olan toplu ulaşım ücret tarifi UKOME tarafından yeniden belirlendi. Yeni tarifeyle tam elektronik bilet 1.95, öğrenci 1.10, öğretmen ve sosyal kart sahipleri içinse 1.35 lira oldu.

İETT, Karsan ile 200 adet doğalgazlı, solo tip (12 m.) ve 250 adet (18 m.) dizel olmak üzere toplam 450 adet otobüs alımı için sözleşme imzaladı.

İstanbul'da trafik yoğunluğunu azaltmak amacıyla toplu taşıma yolu (busline) pilot uygulaması Topkapı-Aksaray (Millet Caddesi) ve Şirinevler-Mahmutbey yolunda başlatıldı.

İstanbul'da 1 Eylül 2012 itibarıyla uygulamaya konan yeni ücret tarifesinde yer alan öğrenci zammı iptal edildi.

İETT, Otokar firmasıyla 250 adet dizel yakıtlı otobüs alımı için sözleşme imzaladı.

İETT, Marmara Belediyeler Birliği tarafından düzenlenen ve kamuoyunda en ciddi yerel yönetimler ödülü olarak kabul edilen Belediyecilik Ödülleri yarışmasında İstanbul Kart ile altın karınca ödülü kazandı.

Geçmişten günümüze İETT filusunda yer alan otobüsleri anlatan 'Omnibüsten Metrobüs'e' isimli fotoğraf sergisi 5. Babıali Günleri kapsamında TGC basın Müzesi Salonunda ziyaretçilere açıldı.

EKİM

İETT Çağrı Merkezi, IMI Conference tarafından düzenlenen Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri Yarışmasında 'En Övgüye Değer Çağrı Merkezi' ödülünü aldı.

ARALIK

Beşiktaş İstanbul Kart Başvuru Merkezi hizmete açıldı.

{2013}

OCAK

Hasanpaşa Garajına yağmur suyu kanalı yapıldı

İETT şoförlerine sabır eğitimi
Malatya Belediye Başkanı Ahmet Çakır, İETT'yi ziyaret etti
İstanbulkart, Londra'da yapılacak final oylamasında!

Dakar Bölge Konseyi heyeti İETT'yi ziyaret etti
İstanbulkart ödüle doymuyor.

ŞUBAT

Gayrettepe İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı
Başbakan Erdoğan, 437 yeni otobüsü törenle hizmete aldı

MART

Aalborg Üniversitesi öğrencileri İETT'yi ziyaret etti

İETT'den Anadolu Yakası'na 50 yeni otobüs

İETT İkitelli Garajında bakım ve onarım kademesi açıldı

Malezyalı öğrenciler İETT'yi ziyaret etti

NİSAN

İETT, Metrobüs Sürücüsü Ulusal Meslek Standardını Belirledi

İETT, Berlin'de Kalite ve Mükemmellik ödülüne layık görüldü

Hindistan'ın İstanbul Başkonsolosu İETT'yi ziyaret etti

İETT İstanbul'a 1705 modern otobüs kazandırıyor

İETT ve Karsan işbirliği toplantısı gerçekleştirildi

Sudan heyeti İETT'yi ziyaret etti
Yeni metrobüs üssü Edirnekapı'da olacak

İETT, Bedensel Engelliler Dayanışma Derneğine otobüs bağışladı

İstanbulkart, Londra'daki yarışmada finalde!

Bangladeş Çevre ve Orman Bakanı Dr. Hasan Mahmud, İETT'yi ziyaret etti

İETT'nin Araç Alım Modeline UITP Dünya Kongresi'nden Ödül

İETT, Türkiye'nin 81 ilini buluşturan çalıştay düzenledi

HAZİRAN

Mısır Ulaştırma Bakanı Hatem Abdellatif İETT'yi ziyaret etti.

İETT'den Pendik-Haydarpaşa banliyö hattında sefer artırmı.

İsviçre'den İETT'ye ziyaret
İstanbulkart, Ödül Ödül
Koşuyor!

TEMMUZ

Avcılar İstanbulkart Başvuru Merkezi hizmet vermeye başladı

Azerbaycan milletvekilleri İETT'yi ziyaret etti

AĞUSTOS

Çin'nin Guangxi Zhuang Özerk Bölgesi'nden İETT'ye Ziyaret

İstanbullular yeni alınan 1705 otobüse kavuşuyor

Sudan Cumhuriyeti Ulusal Eğitim Akademisi'nden İETT'ye Ziyaret

Moskova heyeti İETT'yi ziyaret etti

Tataristan heyeti İETT'yi ziyaret etti
Hindistan'dan İETT'ye ziyaret

EYLÜL

İETT şoförleri işaret dili eğitimi alıyor.

Beylikdüzü İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı.

Çad Cumhuriyeti yetkililerinden İETT'ye ziyaret.

İETT şoförlerine simülasyonlu eğitim.

{2014}

EKİM

İETT, mükemmellik yolunda ilerliyor.

Suudi Arabistan Toplu Ulaşım Şirketi'nin CEO'su İETT'yi ziyaret etti.

Başbakanımızın katılımıyla 758 yeni İETT otobüsü hizmete alınıyor.

İETT ile TUBİTAK İstanbul için ortak projede buluştu.

Türkiye Çağrı Merkezi Ödüllerinde İETT, büyük ödüle layık görüldü.

İETT'den Marmaray'a entegrasyonu sağlayacak yeni otobüs hatları açıldı.

KASIM

Güney Afrika heyeti İETT'yi ziyaret etti.

İstanbul'da 100 Yeni İETT Otobüsü Daha Hizmeteye Alındı.

“İETT Girişimcilik Otobüsü” Liselerde Girişimcilik Eğitimi Verecek.

İETT, Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalisti Oldu.

İETT otobüslerine İSTKA desteğiyle engelli bildirim sistemi kuruyor.

İETT'den “Bisiklet Aparatlı Otobüs” dönemi.

Bosna Hersek heyeti İETT'yi ziyaret etti

ARALIK

Dünya ulaşım sektörü İETT'nin düzenlediği Transist 2013'de buluşuyor.

Transist Toplu Ulaşım Sempozyumu ve Fuarı açıldı.

OCAK

Dünyanın En Eski İkinci Metroşu Tünelin 139. Yılı Kutlandı.

Simülatörlü Sürüş Eğitimleri Verilmeye Başlandı..

İşaret Dili Eğitimi verildi.

ŞUBAT

İstanbul Tramvaylarının 100. Yılı Kutlandı.

Halkla İlişkiler Ve İletişim Eğitimi Verildi.

MART

CNR Kitap Fuarı'nda İETT Standı Kitapseverlerle Buluştu.

8 Mart Dünya Kadınlar Günü Etkinliği Düzenlendi.

Ücretsiz 65 Yaş Üstü Kartı Dağıtılmaya Başlandı.

NİSAN

Uzaktan Eğitim (E-Learning) Sistemi Kuruldu.

Ramazan Hattı Uygulaması Hayata Geçirildi.

AĞUSTOS

İstanbulkart Mobil Başvuru Merkezi Hizmet Vermeye Başladı.

EYLÜL

İETT, CeBit Bilişim Eurasia 2014 Fuarı'nda.

KASIM

İETT Kamu Kurumları Dalında “Türkiye Mükemmellik Ödülünü” Aldı.

ARALIK

İETT, Engelsiz Yaşam Fuarında Yerini Aldı.

