

İETT FAALİYET RAPORU



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



**İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ**



İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



**Sevgili İstanbullular,**

İstanbul, binlerce yıllık tarihiyle, kültürel ve doğal zenginliğiyle eşsiz bir şehir. Bu güzel şehre hizmet etmenin heyecanını hiçbir zaman kaybetmedik. Hem bugünün ihtiyaçlarına cevap vermek, hem de geleceğe en iyi şekilde hazırlanmak için çalışıyoruz. Geleceğin modern, güçlü ve en yaşanabilir İstanbul'unu inşa ediyoruz. Şehrimize çok kıymetli eserler kazandırmanın haklı gururunu yaşıyoruz.

Bize bu gururu yaşatan kurumlarımızın başında İETT geliyor. İETT, 146 yıllık geçmişiyle köklü bir çınar. Halkımıza en kaliteli hizmeti vermenin azim ve gayreti içinde. 2016 Faaliyet Raporu, İETT'nin başarılarını çok net bir şekilde ortaya koyuyor. İETT, 753 hatta 2120 otobüs ve 593 metrobüs aracıyla toplam 481 milyon yolcu taşıdı. İstanbul Otobüs A.Ş. ve Özel Halk Otobüsleri 673 milyon yolcuya hizmet verdi. İETT'nin koordinesinde 1 milyon 130 milyon otobüs yolculuğu yapıldı.

İETT, hizmetlerinde "Yönetim Sistemlerinde Mükemmelleşme"yi kendine amaç olarak belirledi. Avrupa Kalite

Yönetimi Vakfı'nın EFQM Mükemmellik Modeli'ni başarıyla hayata geçirdi. Ulusal ve uluslararası pek çok mükemmellik ödülü kazandı. 2014-2015 Türkiye Mükemmellik Ödülleri, 2015 EFQM Avrupa Mükemmellik Ödülü Finalisti ve 2016 EFQM Mükemmellik Başarı Ödülü'nün sahibi oldu. İş dünyasının en saygın ödüllerinden Stevie International Business Awards 2016'da insan kaynakları alanında, bronz ödüle layık görüldü.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak, dünyada teknolojiyi en iyi kullanan ve örnek gösterilen belediyelerden biriyiz. Tüm hizmet alanlarımızda akıllı şehir uygulamalarını hayata geçirdik. Akıllı sistemlerle hem verimliliği hem de hizmet kalitemizi artırıyoruz. İstanbullulara daha hızlı ve konforlu hizmet sunuyoruz.

Toplu ulaşım hizmetlerimizi akıllı ulaşım teknolojileriyle hayata geçiriyoruz. Akıllı Durak Uygulamasını hizmete soktuk. MOBİETT uygulamamızı kullanan yolcu sayısı 4 milyona ulaştı. Yolcularımız otobüslerin geliş sürelerine ve alternatif toplu taşıma imkânlarına

bu uygulamalardan ulaşabiliyorlar. Araçlarımız, duraklarımız ve yönetim merkezimiz arasında anlık bilgi alışverişi sağlıyoruz. Otobüslerimizdeki Karakutu Sistemi 48 ayrı veriyi kayıt altına alıyor. Bu sistem sayesinde yakıt tasarrufu sağladık; kaza oranları düştü ve sürüş kalitesi arttı.

Sevgili Hemşerilerim,

Sizlere en hızlı ve konforlu ulaşım hizmetini sunmak için şehrimizin dört bir yanında yeni metro hatları inşa ediyoruz. Son teknolojiyle donatılmış otobüslerle tüm İETT filomuzu yenilemiş bulunuyoruz. Elde ettiğimiz başarılarda sizin desteğinizi daima yanımızda hissettik. Bizler de sizlere layık olmaya çalıştık.

İETT 2016 Faaliyet Raporu'nun tüm şehrimize hayırlı uğurlu olmasını temenni ediyorum. Sizleri sevgi ve saygıyla selamlıyorum. Bu hizmetlerin hayata geçirilmesinde emeği olan İETT yönetici ve çalışanlarını yürekten kutluyorum.


Dr. Kadir Topbaş
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı

**Sevgili İstanbullular,**

İstanbul'da 146 yıldır toplu ulaşım hizmeti veren İETT, sahip olduğu bilgi birikimini ve tecrübesini, günümüzün teknolojik gelişmelerinden en güçlü şekilde yararlanarak geleceğe taşıyor.

İETT olarak, yaklaşık 15 milyonu bulan nüfusuyla birçok Avrupa ülkesinden daha büyük olan İstanbul'a, toplu ulaşım hizmeti sunuyoruz. Misyonumuz; toplu ulaşım hizmetlerini, açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlemek ve denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak ve aynı zamanda gerek ulusal gerekse uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek. Vizyonumuz ise şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider kuruluş olmak. İETT, bu amaç ve hedeflerle, 365 gün ve 24 saat kesintisiz çalışıyor.

2016 yılında yaptığımız çalışmaların tüm detaylarıyla yer aldığı Faaliyet Raporumuzda iki nokta öne çıkıyor. Yükselen hizmet kalitemiz ve artan operasyonel verimliliğimiz. Bunu, başta Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'ndan aldığımız 'Müşteriye Değer Katma'

kategorisinde EFQM Mükemmellik Başarı Ödülümüz olmak üzere 2016 yılında ulusal ve uluslararası ölçekte aldığımız ödüllere dayanarak dile getiriyorum. Sadece ödüller değil. Bağımsız araştırma şirketleri tarafından ölçülen yüzde 82,00 gibi rekor seviyelere ulaşmış kurumsal itibar notumuz da bunu teyit ediyor.

Elbette bu sonuçlar tesadüf değil. Bu başarıların temelinde; en başta, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanımız Dr. Kadir Topbaş'ın İETT için çizdiği vizyon ve bizlerin önündeki her türlü engeli ortadan kaldıran liderliği var. Bugün İstanbul Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreteri olan Dr. Hayri Baraçlı'nın 2009 yılında başlattığı kalite yolculuğumuz var. Kurumumuzun bu yolculukta kararlı adımlarla ilerlemesi için gecesini gündüzüne katarak azimle, fedakârlıkla çalışan 6 bin 661 İETT çalışanı var.

Değerli İstanbullular,

2016 yılında, yaş ortalaması 4,5 olan 2713 otobüsümüz ve 12 bin 389 durağımızla, İstanbul'un her köşesine toplu ulaşım hizmeti sunduk. Geçen yıl eklenen duraklarımızla, erişim mesafesini ortalama 500 metreye indirdik. Bu mesafede duraklara ulaşan nüfus oranını

yüzde 98'e çıkardık. Sadece İETT'ye ait araçlarla geçen yıl 481 milyon yolcu taşıdık.

Faaliyet Raporumuzda yaptığımız tüm iyileştirmeleri detaylı olarak göreceksiniz. Tüm iyileştirmelerde asıl amacımız; yönetim sistemlerinde mükemmelleşmekti. Diğer bir amacımız da; hizmet kalitesini geliştirmekti.

Hepsi, size sunduğumuz toplu ulaşım hizmetini daha güvenli, konforlu ve hızlı hale getirmek için yaptığımız birçok çalışmamız var. Bunları Faaliyet Raporumuzda tüm detaylarıyla bulabilirsiniz. İETT olarak sadece gelişen teknolojiyi değil misyonumuzda da belirttiğimiz gibi; toplumsal gelişmeleri de izliyor ve gelecekte karşımıza çıkacak ihtiyaçları görmeye, anlamaya ve onlara yönelik çözümleri bugünden üretmeye çalışıyoruz. Bu anlayışla size sunduğumuz hizmetlere ekleyebileceğimiz her türlü gelişmeyi, gerekli hazırlıkları tamamlayarak hızla kullanmaya başlıyoruz.

İETT olarak, 146 yıldır olduğu gibi yarın da size sunduğumuz hizmetin kalitesini artırmak için var gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz.



Arif EMECEN
Genel Müdür

TARİHÇE	10
GENEL BİLGİLER	26
AMAÇ VE HEDEFLER	50
FAALİYETLER VE PROJE BİLGİLERİ	68
PERFORMANS SONUÇLARI	122
KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	168
İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI	174
KRONOLOJİ	178

HAZIRLAYANLAR

Ertuğrul Selçuk GÜLDÜLER
Adil ALKAN
Süleyman TELLİ
Meryem Pınar İYİGÜN
M. Akif ALKAN

TASARIM

A4 Grafik

KREATİF DİREKTÖR

Ufuk KAPLAN

İLLÜSTRASYON

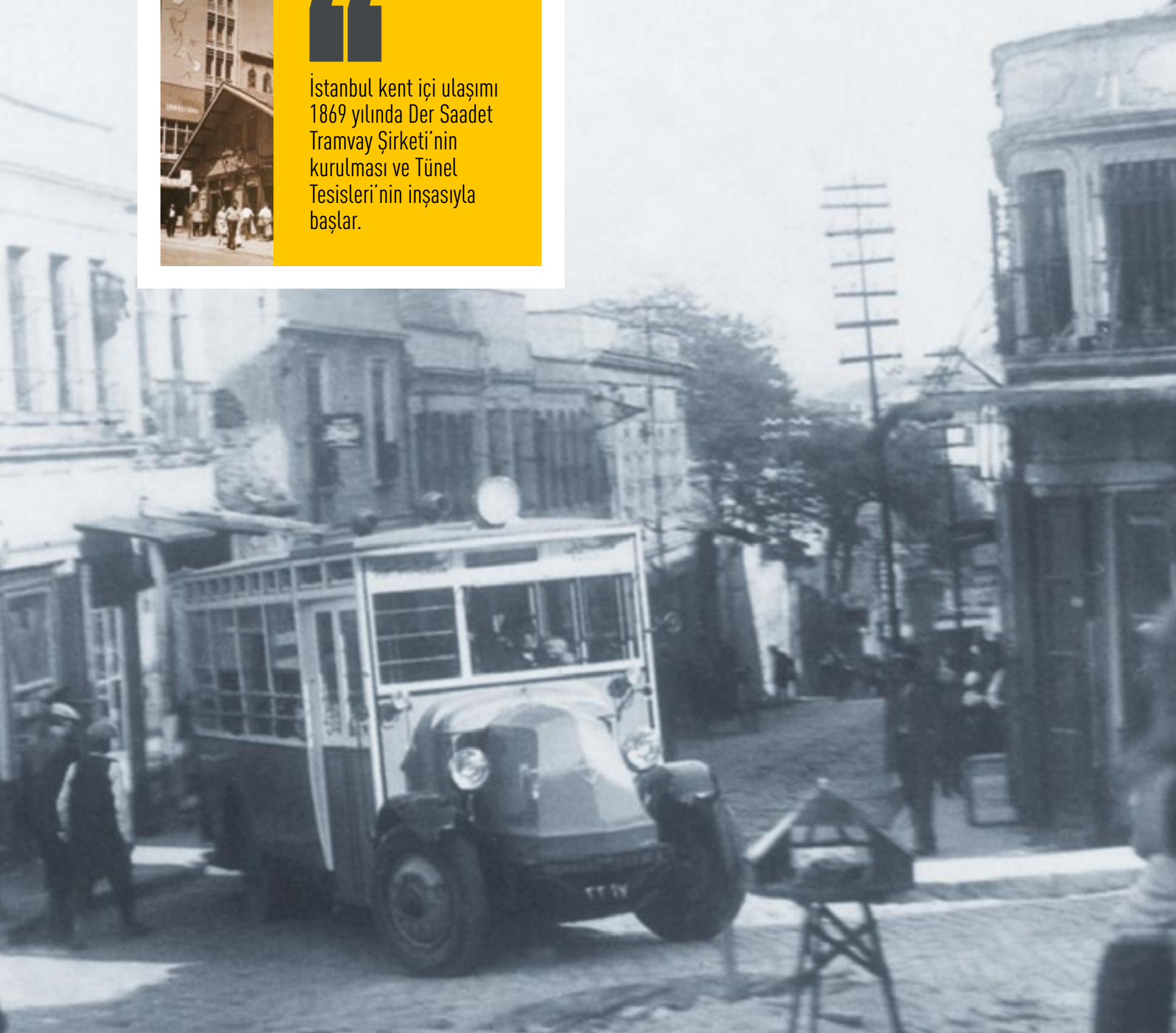
Murat ÜÇÜNCÜ

BASKI

A4 Grafik Mat. Yay. Bilg. Hiz. Ltd. Şti.

“

İstanbul kent içi ulaşımı 1869 yılında Der Saadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesisleri'nin inşasıyla başlar.



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.

“

1913 yılında kurulan
Silahtarağa Elektrik
Fabrikası'ndan,
14 Şubat 1914'te şehre
ilk elektrik verilir.



ELEKTRİK

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

“

İstanbul'da ilk kez havagazı, Dolmabahçe Sarayı'nın aydınlatılması amacıyla 1853 yılında üretilmeye başlanmıştır.



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.

“

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

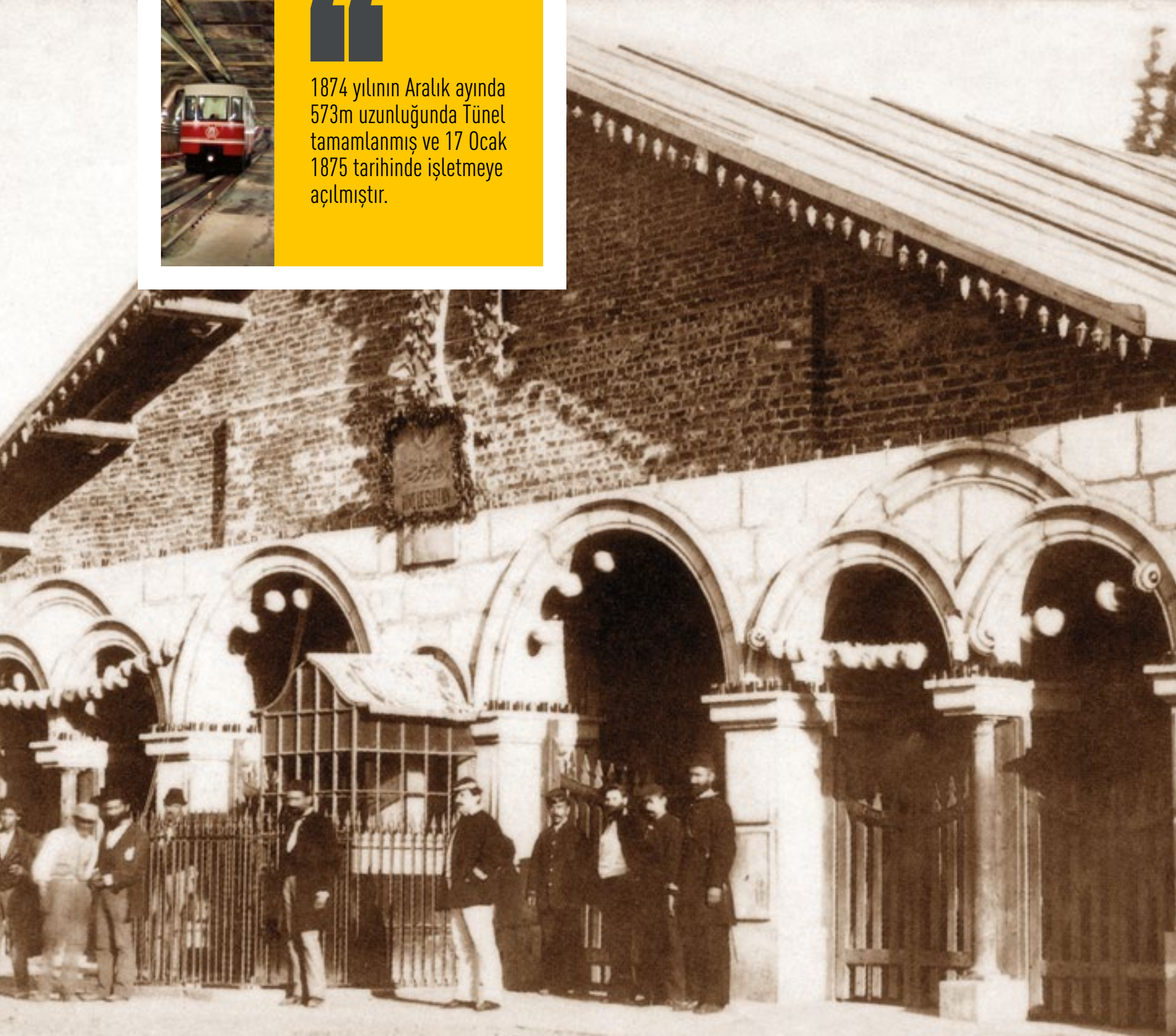


TROLEYBÜS

İstanbul'da uzun yıllar kent içi toplu ulaşım hizmetinde kullanılan tramvaylar, 1960'lı yılların başlarında toplu ulaşım 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. 23 yıl hizmet veren Trolleybüsler 16 Temmuz 1984 tarihinde işletmeden çekilmiştir.

“

1874 yılının Aralık ayında 573m uzunluğunda Tünel tamamlanmış ve 17 Ocak 1875 tarihinde işletmeye açılmıştır.



TÜNEL

30 Temmuz 1871’de yapım çalışmaları başlamış, 1874 yılının Aralık ayında 573m 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 11.000 yolcu taşımaktadır.

“

İlk atlı Tramvay 1871 yılında Azapkapı-Galata, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı ve Eminönü-Aksaray olmak üzere 4 hatta çalışmaya başladı.



TRAMVAY

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

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

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

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

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

“

1930 yılında toplu taşıma hizmetlerinde 4 adet Renault Scania marka otobüs Beyazıt-Karaköy arasında çalışmaya başlamıştır.



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

3 Nisan 1943 tarihinde, kamyonlardan bozma 15 otobüs, 1944 yılında ise 5 adet 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 15 otobüslük filo 1955 yılına kadar hizmet vermiştir.

1960 yılına kadar çeşitli markalarda otobüs alımları sürmüştür ve filo sayısı 525 olmuştur. 1968 ve 1969 yıllarında toplam 300 adet otobüs satın alınmış, 1979-1980 yıllarında toplam 495 otobüs işletmeye verilmiştir.

1997 yılında alımına başlanan Euro 2 standartlarında otobüslerden 1997 yılında 136, 1998 yılında 63, 1999 yılında 206 ve 2000 yılında 159 olmak üzere toplam 564 adet fiyola katılmıştır. 2005 ve 2006 yıllarında 450 adet Euro III standartlı otobüs alınmıştır. 2007 yılında 50 adet Çift katlı ve 94 adet solo 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 otobüs ve 50 adet Lastik Tekerlekli Tramvay fiyola dâhil edilmiştir. 2009 yılında 150 adet otobüs ve 50 adet Lastik Tekerlekli tramvay alınmıştır. 2012 yılında 221 adet otobüs 2013 yılında da 1440 adet yerli üretim otobüs alınmıştır. 2015 yılında ise 126 adet otobüs alınmış ve eskiyen otobüslerin filodan çekilmesi ile de otobüs filosu 2.713 adet olmuştur.

“

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.



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 593 araçla günlük ortalama 710 bin yolcu taşıyor.

► BÖLÜM - I

GENEL BİLGİLER

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 işletlettirmek 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 (m²)	AÇIKLAMA
Metrohan Genel Müdürlük	897	Genel Müdürlük Binası
Karaköy Hizmet Binası	1.058	İdari Hizmet Binası
Gümüşsuyu Hizmet Binası	1.224	Hizmet Binası

GARAJLAR

GARAJ ADI	HİZMETE AÇILIŞ TARİHİ	TEMEL İŞLEVİ (NORMAL-PARK)	GARAJIN MEVKİİ	TOPLAM ALANI (M²)
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	50.771
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				567.880

ATÖLYELER

ADI/YERİ	ARSA ALANI (M²)	KAPALI ALAN (M²)
KAPORTA BOYA		4.500
TAKSİM (NOSTALJİK TRAMVAY)	600	600
TÜNEL MAKİNE DAİRESİ (CER)	72.5	72.5

LOJMANLAR

YERİ	SAYISI	YÜZÖLÇÜMÜ²
ANADOLU GARAJI KAYIŞDAĞI MAH.	10	1180 M²
AYAZAĞA CENDERE YOLU	10	1350 M²
BAŞAKŞEHİR	7	989 M²
BEBEK	4	369 M²
BEYOĞLU EVLIYA ÇELEBİ MAH.	8	844 M²
BEYOĞLU KULLUĞU	1	100 M²
FATİH MİSMARCI YOKUŞU	2	174 M²
FATİH ŞEYH RESMİ MAH.	2	179 M²
GÜNGÖREN	1	120 M²
HEYBELİ ADA	2	230 M²
İKİTELLİ	12	1332 M²
İSTİNYE	20	2238 M²
K.AYASOFYA	1	102 M²
KADIKÖY ALTİYOL RASİM PAŞA MAH.	5	495 M²
KADIKÖY UHUVET SOKAK	9	1218 M²
KUKA	2	163 M²
POLİGON SADABAD CAD.	8	900 M²
SARIYER	1	101 M²
TOPHANE HACİMİMİ MAH.	12	1119 M²
YENİKÖY	1	129 M²

DEPOLAMA AMAÇLI BİNALAR

GARAJ ADI	YEDEK PARÇA AMBARI ALANI (M²)	KIRTASIYE VE MELBUSAT AMBARI (M²)	AKARYAKIT AMBARI KAPASİTE (LİTRE)
İKİTELLİ GARAJI	5230	350	520.000
TOPKAPI GARAJI	225	-	80.000
EDİRNEKAPI GARAJI	300	-	240.000
KÂĞITHANE GARAJI	-	-	180.000
AYAZAĞA GARAJI	120	-	300.000
HASANPAŞA GARAJI	135	-	140.000
ANADOLU GARAJI	-	-	300.000
SARIGAZİ GARAJI	-	-	100.000
ŞAHİNKAYA GARAJI	60	-	100.000
ÇOBANÇEŞME	-	-	40.000
YUNUS GARAJI	-	-	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 (KİŞİ)
KONFERANS SALONU	KÂĞITHANE GARAJI	135
MİSAFİRHANE	KÂĞITHANE GARAJI	50 (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	ADET
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 (M2)	PARSEL (ADET)	AÇIKLAMA
ALİBEYKÖY	2.878	1 PARSEL	YEŞİL ALAN
AVCILAR	676	1 PARSEL	PERON YERİ
BAĞCILAR	848	6 PARSEL	İSTASYON ARSASI
BAKIRKÖY	174	1 PARSEL	ATAKÖY PERON
BAŞAKŞEHİR-İKİTELLİ	493	2 PARSEL	İSTASYON ARSASI
BEŞİKTAŞ-ÇİRAĞAN	19	1 PARSEL	DİREK YERİ
ESENLER	4.671	19 PARSEL	METRO İSTASYONU
ESENLER	2.148	10 PARSEL	MENDERES MAHALLESİ
ESENLER	2.407	11 PARSEL	FEVZİ ÇAKMAK MAHALLESİ
FATİH	3.568	7 PARSEL	TRAFO VE İNDİRİCİ MERKEZ
FATİH (EMİNÖNÜ)	859	1 PARSEL	TRAMVAY TRAFO MERKEZİ
KARTAL	20	1 PARSEL	PİLON YERİ
PENDİK-GÜZELYALI	374	1 PARSEL	TRAFO + ARSA
SARIYER	245	1 PARSEL	PLANTONLUK
SULTANGAZİ-CEBECİ	8.716	1 PARSEL	PERON ALANI
ŞİŞLİ	492	4 PARSEL	TRAFO
ÜSKÜDAR	1.611	1 PARSEL	PAŞALIMANI SOSYAL TESİSLERİ
ÜSKÜDAR	62	1 PARSEL	PLANTONLUK
ZEYTİNBURNU	10.576	1 PARSEL	YEŞİL ALAN

RAYLI SİSTEMLER

RAYLI SİSTEMLER	HAT UZUNLUĞU (M)	ARAÇ SAYISI (ADET)	KAPASİTE (YOLCU/GÜN)
TRAMVAY (TÜNEL MEYDANI-TAKSİM)	1.640	5	1.500
TÜNEL (KARAKÖY-BEYOĞLU)	573	3	11.000

NOSTALJİK OTOBÜS FİLOSU

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

OTOBÜS FİLOSU

MARKA/TİP	EGZOZ EMİSYON STANDARDI	KOLTUK SAYISI	ADET	
MERCEDES CİTARO 0530	EURO III	29	392	491
MERCEDES CİTARO 0530G	EURO III	42	99	
MERCEDES CAPACITY	EURO IV	42	50	50
MERCEDES CAPACITY	EURO V	42	200	199
MERCEDES CONNECTO G	EURO V	41	391	391
APTS-PHILEAS	EURO IV	52	49	49
OTOKAR KENT 290 LF	EEV	29	898	898
KARSAN B. AVANCİTY+CNG	EEV	27	240	240
KARSAN B. AVANCİTY	EEV	41	299	299
TEMSA AVENUE LF CNG	ISL GAS EEV	29	92	92
BMC	EURO V	29	4	4
TOPLAM				2713

HİZMET ARAÇ FİLOSU

ARAÇ TÜRÜ	SAYI
HASTA NAKİL	7
OTOBÜS	5
KAMYON	5
KAMYONET	7
BİNEK	5
MINİBÜS	2
TANKER	2
VAN TİPİ ZIRHLI	2
YOL SÜPÜRME ARACI	2
JEEP	1
KANGOO	1
TOPLAM	31

DURAKLAR

1. NOSTALJİK TRAMVAY DURAKLARI (TAKSİM-TÜNEL)

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

2. AÇIK VE KAPALI 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
2016	7.833	4.768	12.601

BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

YAZILIMLAR

2016 yılı itibariyle kurumsal kaynak planlama yazılımı tüm modülleri ile kurumumuzda kullanılmaktadır.

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
OTOBÜS İŞLETME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	TAŞITLAR LİSTE
	HAT BİLGİLERİ
	ORER
	ROTASYON
	KM TAKİP
	İŞTEVZİ
	HAT ANALİZİ
	AMİRLİK
	DIŞTEVZİ-SEYİRCETVELİ
	RUHSAT BÖLGESEL
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	SAĞLIK OTOMASYONU
	KÜTÜPHANE
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	PYS
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
ARAÇ BAKIM ONARIM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	ACİL MÜDAHALE YAZILIMI
	ARAÇ ZİMMET
SATINALMA DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	HUKUK

YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	REKLAM
	AVAYA
	I-CALL
	İETT CRM YAZILIMI
	CMS SUPERVISOR
	ENTERPRISE MANAGER
	WALLBOARD
	SOSYAL MEDYA
	DİJİTAL ARŞİV YÖNETİM SİSTEMİ
	EKRAN İÇERİK YÖNETİM YAZILIMI
YAPI TESİSLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI	YAPI BAKIM TALEP TAKİP
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	YEMEKHANE PROGRAMI
	APK RAPORLARI
	APK HAT ANALİZİ
	YBS UYGULAMASI
ULAŞIM TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	EYS - QDMS YAZILIMI
	PROJE TAKİP UYGULAMASI (3. GÖZ)
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
GENEL	AKARYAKIT OTOMASYONU
	KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA (ERP)
	İETT ENCÜMEN
	ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)
	TYS (TOPLANTI YÖNETİM SİSTEMLERİ)
	NASIL GİDERİM?
	MERKEZ PORTAL
	WEB SİTESİ
	MS OFFİCE PROGRAMLARI
	MS İŞLETİM SİSTEMLERİ
	MOBİETT
	İETT YÖNETİM MOBİL UYGULAMA

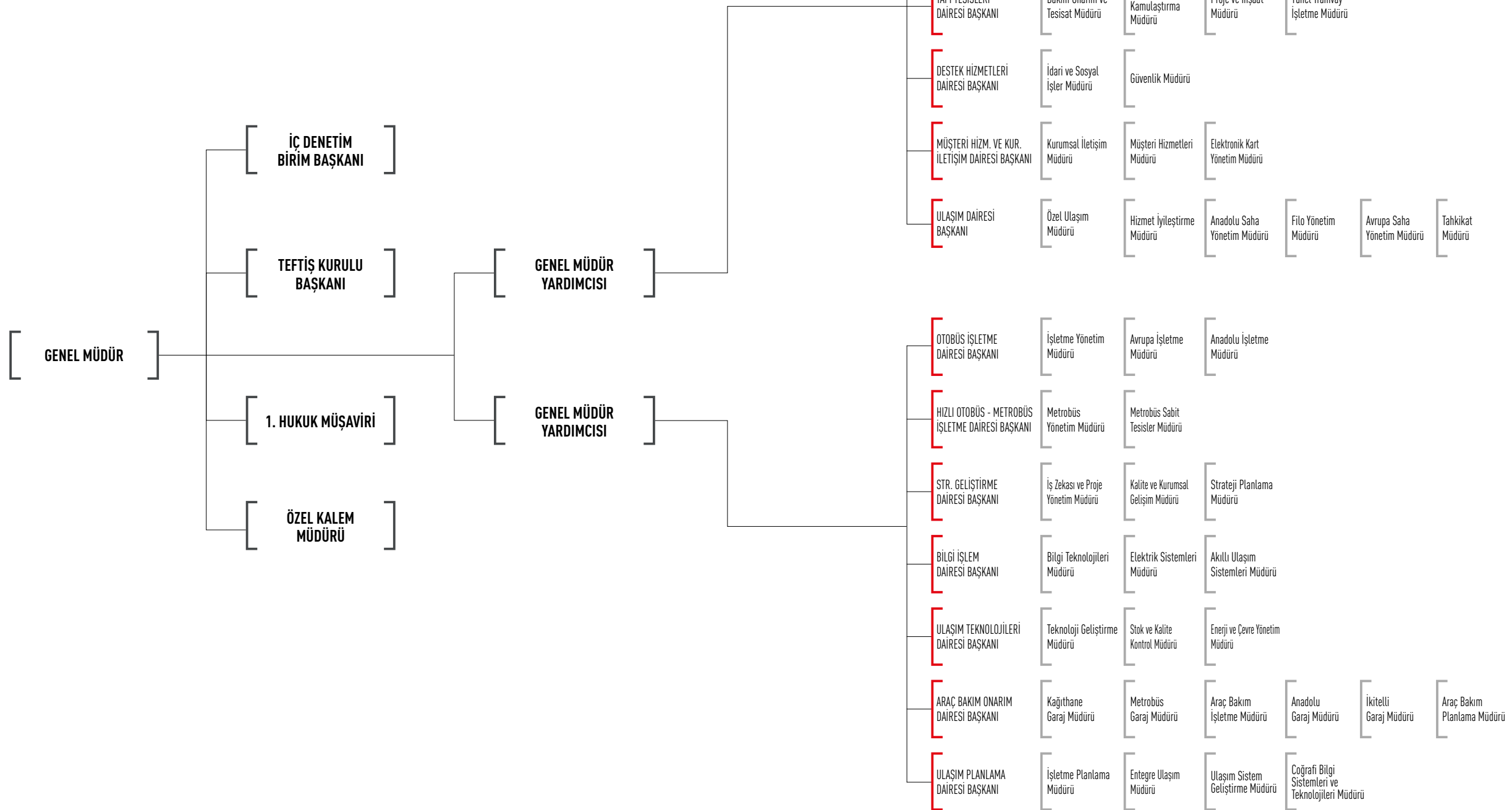
YAZILIMLAR

KULLANICI BİRİM	YAZILIM
BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	SYBASE VTYS (DATA SERVER)
	POWERBUILDER (RAPORLAMA)
	SAP BUSINESS OBJECTS (RAPORLAMA MODÜLÜ)
	SYBASE IQ VERİ AMBARI
	ETL MODÜLLERİ
	LAVASTORM ANALİZ MODÜLÜ
	SOLARWINDS DB PERFORMANCE ANALYSER
	MAİL SERVER
	PRTG
	WHATS-UP
	ATEKSİS CAMVIEWER
	ENDURA MANAGEMENT SYSTEM
	AVAYA COMMUNICATION MANAGER
	SAN (STORAGE AREA NETWORK) VE YEDEKLEME
	SYBASE ASE VERİ TABANI
	ORACLE VERİ TABANI
	ORACLE ENTERPRISE MANAGER
	ORACLE CLOUD CONTROL
	.NET (YAZILIM GELİŞTİRME PLATFORMU)
	MAP EXTREME (HARİTA SUNUCUSU)
	MAP İNFO (GİS VERİSİ ÜRETİM PROGRAMI)
	FYS YAZILIMI
	ARAÇ TAKİP
	ARAÇ İÇİ YOLCU BİLGİLENDİRME
	QR KOD YAZILIMI
	MS SQL SERVER (VERİ TABANI)

TEKNOLOJİK KAYNAKLAR

MASAÜSTÜ	1.559
DİZÜSTÜ	416
YAZICILAR	417
PROJEKSİYON	84
FOTOKOPİ MAKİNESİ	31
FAKS	7
FOTOĞRAF MAKİNESİ	40
KAMERALAR	8.263
BARKOD OKUYUCU	37
BASKI MAKİNESİ	107
TELEVİZYONLAR	106
TARAYICILAR	229
MİKROSKOPLAR	2
DVD	4

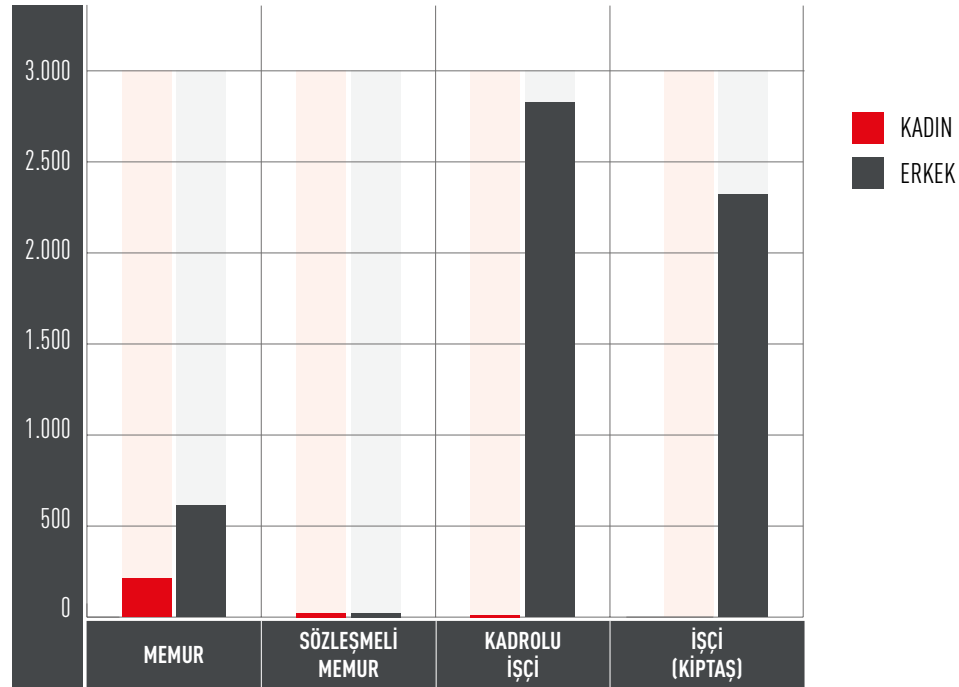
ORGANİZASYON YAPISI



İNSAN KAYNAKLARI

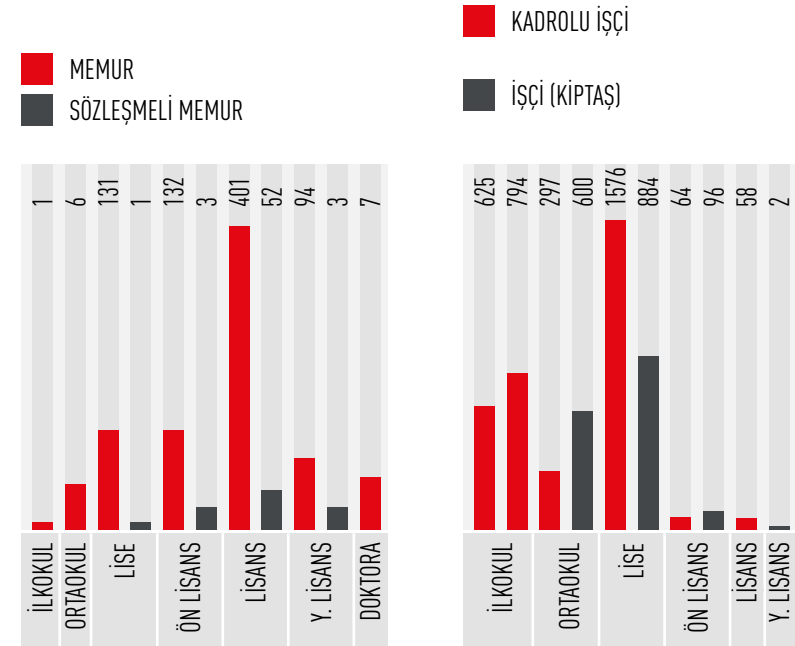
İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE PERSONEL SAYISI

	KADIN	ERKEK	TOPLAM
MEMUR	191	581	772
SÖZLEŞMELİ MEMUR	29	30	59
KADROLU İŞÇİ	11	2611	2622
İŞÇİ (KİPTAŞ)	-	2374	2374
TOPLAM	231	5.596	5.827



PERSONELİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

TÜR	İLKOKUL	ORTAOKUL	LİSE	ÖN LİSANS	LİSANS	Y. LİSANS	DOKTORA
MEMUR	1	6	131	132	401	94	7
SÖZLEŞMELİ MEMUR	-	-	1	3	52	3	-
KADROLU İŞÇİ	625	297	1576	64	58	2	-
İŞÇİ (KİPTAŞ)	794	600	884	96	-	-	-
TOPLAM	1420	903	2592	295	511	99	7



PERSONELİN YAŞ DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI

YAŞ ARALIĞI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (KİPTAŞ)	TOPLAM
18-25	1	6	-	3	10
26-35	177	44	35	725	981
36-45	212	9	1600	771	2592
46+	382	-	987	875	2244

PERSONELİN HİZMET YILINA GÖRE DAĞILIMI

HİZMET YILI	MEMUR	SÖZLEŞMELİ MEMUR	KADROLU İŞÇİ	İŞÇİ (KİPTAŞ)	TOPLAM
0-10	241	59	1163	1447	2910
11-20	130	-	1294	927	2351
21-30	235	-	156	-	391
31-35	79	-	8	-	87
36+	87	-	1	-	88

MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONELİN SINIFSA DAĞILIMI

SINIF	KADIN	ERKEK	TOPLAM
GİH	111	296	407
THS	92	304	396
AHS	9	3	12
SHS	8	7	15
EÖHS	-	1	1
TOPLAM	220	611	831

İŞÇİ PERSONELİN SINIFSA DAĞILIMI

SINIF	KADROLU İŞÇİ KADIN	KADIN İŞÇİ (KİPTAŞ)	KADROLU İŞÇİ ERKEK	ERKEK İŞÇİ (KİPTAŞ)	TOPLAM
ŞOFÖR PERSONEL	-	-	2033	2184	4217
TEKNİK PERSONEL	-	-	174	-	174
DESTEK PERSONEL	11	-	389	190	590
YRD. SAĞLIK PERS.	-	-	15	-	15
TOPLAM	11	-	2611	2374	4996

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.

Kurumumuz Faaliyetlerini 3 Ana Başlık Altında Yerine Getirmektedir.

ANA HİZMET BİRİMLERİ

- ▶ Otobüs İşletme Daire Başkanlığı
- ▶ Hızlı Otobüs-Metrobüs İşletme Daire Başkanlığı
- ▶ Araç Bakım ve Onarım Daire Başkanlığı
- ▶ Ulaşım Planlama Daire Başkanlığı
- ▶ Müşteri Hizmetleri Ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı
- ▶ Ulaşım Daire Başkanlığı

DESTEK HİZMET BİRİMLERİ

- ▶ Ulaşım Teknolojileri Daire Başkanlığı
- ▶ Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı
- ▶ Yapı Tesisleri Daire Başkanlığı
- ▶ İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanlığı
- ▶ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- ▶ Mali Hizmetler Daire Başkanlığı
- ▶ Satın Alma Daire Başkanlığı

DANIŞMA ve DENETİM BİRİMLERİ

- ▶ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- ▶ Hukuk Müşavirliği
- ▶ Teftiş Kurulu Başkanlığı
- ▶ İç Denetim Başkanlığı

YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ

Yönetim Sistemi

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 Kanunu’na göre sürdürmekte olup kurumlar vergisine tabi değildir.

Organizasyon yapısı 22.02.2007 tarihli ve 26442 sayılı Resmî 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, 14 Daire Başkanlığı ve bunlara bağlı 49 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 Sistemi

İç kontrol; idarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, malî bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreç içi denetimi kapsayan malî ve diğer kontroller bütünüdür. (5018 Sayılı Kanun, Madde 55)

İç kontrol sisteminin yol haritası “İç Kontrol Eylem Planları” ile belirlenmektedir. İlgili mevzuat doğrultusunda her yıl düzenli olarak yapılan İç Kontrol Öz Değerlendirme Anketleri ile sistemin gelişim seviyesi ölçülmekte ve iyileştirmeye açık alanlar tespit edilerek eylem

planları oluşturulmaktadır. İdareimizde ilk olarak 2009 yılında 5409 sayılı Genelge ile başlatılan iç kontrol çalışmaları; 2009, 2012 ve 2014 yıllarında oluşturulan eylem planları ile devam etmiştir.

2015 İç Kontrol Sistemi İzleme Raporunda yer alan tavsiyeler doğrultusunda yeni bir eylem planı oluşturulmuş ve 30.06.2016 tarihli Üst Yönetici Olur’u ile uygulamaya konulmuştur. Ayrıca 2016 şubat ayı içerisinde “Risk Projesi” başlatılmıştır.

“İç Kontrol Eylem Planı” ve “Risk Projesi” Kapsamında Yürütülen Faaliyetler

- ▶ İç Kontrol Birim Temsilcilerine, iç kontrol ve risk yönetimi konusunda farkındalık eğitimler verilmiş; personele bilgilendirici e-postalar gönderilmiştir.
- ▶ Hizmet standartları tabloları oluşturulmuş, kurumun internet sitesinde yayınlanarak paydaşlara ve kamuoyuna duyurulmuştur.
- ▶ İç kontrol ve risk yönetimi konusunda detaylı bilgiler içeren dosya hazırlanmış ve 2016 yılında yeni göreve başlayan yöneticilere sunulmuştur.
- ▶ “Risk Politikası” ile “Kurumsal Risk Strateji Belgesi” ve diğer dokümanlar gözden geçirilerek güncellenmiştir.
- ▶ Tüm birimlerle ayrı ayrı çalıştaylar gerçekleştirilmiş ve birim risklerinin güncellenmesi sağlanmıştır.
- ▶ Tüm yönetim kademelerinin katıldığı toplantılar ile kurumun stratejik riskleri yeniden belirlenmiştir.
- ▶ Uzaktan Eğitim Sistemi üzerinden 643 personele risk eğitimi verilmiştir.
- ▶ İSG ve Çevre Tehlike riskleri dahil tüm risklerin yazılım üzerinden takip edilmesi sağlanmıştır.
- ▶ Etik konusunda farkındalığı artırmak ve kurumda etik kültürünün yerleştirilmesini sağlamak amacıyla etik haftası kapsamında etkinlikler gerçekleştirilmiştir.

2016 Yılında Hazırlanan Raporlar

- ▶ Kurumsal Risk Raporu: Haziran ve aralık aylarında Üst Yöneticiye sunulmuştur.
- ▶ İç Kontrol Eylem Planı Gerçekleşme Raporu: Haziran ve aralık aylarında Üst Yöneticiye ve Maliye Bakanlığına sunulmuştur.
- ▶ 2015 İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu: 2016 Şubat ayı içerisinde Üst Yöneticiye ve Maliye Bakanlığına sunulmuştur.

Ön Mali Kontrol Faaliyetleri:

İç kontrol sisteminin önemli bir unsuru da ön mali kontrol faaliyetleridir. 26.11.2013 tarih ve 186 sayılı İç Tebliği doğrultusunda, doğrudan temin limiti üzerindeki tüm ihale işlem dosyaları, “ihale öncesi” ve “ihale sonrası” olmak üzere iki aşamalı ön mali kontrole tabi

tutulmaktadır. 2016 yılı içerisinde 148 adet İhale Öncesi ve 110 adet ihale sonrası ön mali kontrol incelemesi gerçekleştirilmiştir.

İç kontrol sisteminin etkinliği ve etkililiğinin artırılması amacıyla ilgili mevzuat doğrultusunda izleme ve değerlendirme faaliyetleri devam etmektedir.

Dış Denetim

5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu kapsamında idaremizin mali karar ve işlemleri Sayıştay denetçileri tarafından denetlenmektedir. Sayıştay tarafından Mayıs 2016'da hazırlanan 2015 Yılı Performans Denetim Raporunda aşağıdaki değerlendirmelere yer verilmiştir.

"2015 yılı performans denetimi kapsamında İETT'nin yayımladığı 2013-2017 dönemine ait Stratejik Plan, 2015 Yılı Performans Programı ve 2015 Yılı İdare Faaliyet Raporu incelenerek faaliyet sonuçlarının ölçülmesine yönelik olarak üretilen performans bilgisinin güvenilir olup olmadığı değerlendirilmiştir.

İETT tarafından yayımlanan 2013-2017 dönemine ait Stratejik Plan 2014 yılı performans denetimi kapsamında değerlendirmeye tabi tutulduğu için aynı stratejik plan döneminde tek-rar değerlendirme yapılmamıştır.

Kurumun 2015 Yılı Performans Programının zamanında ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak yayımlandığı görülmüştür. 2015 Yılı Performans Programında Stratejik Planda belirtilen 7 amaca yönelik yıllık hedefler belirlenmiştir. Kurum tarafından 2015 yılı için 74 performans hedefi ve 140 performans göstergesi belirlendiği görülmüştür. Yapılan incelemelerde tüm performans hedeflerinin amaç ve hedeflerle, performans göstergelerinin ise performans hedefleri ile uyumlu olduğu görülmüştür. Ayrıca söz konusu performans hedefi ve göstergelerin ölçülebilir ve iyi tanımlanmış olduğu anlaşılmıştır.

2015 Yılı İdare Faaliyet Raporunun yasal süresi içinde yayımlandığı ve mevzuatta belirtilen şekle uygun olduğu görülmüştür. Performans Programında yer verilen performans hedef ve göstergelerine tutarlı bir şekilde Faaliyet Raporunda yer verilmiştir. Performans hedef ve göstergelerinin tamamı Kurumun ölçüm kaynakları ile doğrulanabilir niteliktedir. Bununla birlikte, tutarlı ve doğrulanabilir olduğu değerlendirilen hedef ve göstergelerden 37 adedinde hedeflenenin üzerinde gerçekleşme meydana gelmiş ancak sapmaya ilişkin herhangi bir gerekçe sunulmamıştır. Ayrıca hedeflenenden daha düşük gerçekleşen 8 adet göstergeye ilişkin yapılan açıklamaların geçerli ve ikna edici olmadığı tespit edilmiştir. Bu hususta yapılan değerlendirmelere denetim bulgularında yer verilmiştir.

Faaliyet sonuçlarının sağlıklı bir biçimde ölçülmesini sağlayacak veri kayıt sisteminin Kurum tarafından kurulduğu görülmüştür. Veri kayıt sistemi kurulduğu tespit edilen performans hedef ve göstergelerden 5 tanesi güvenilirlik açısından incelenmiştir. Söz konusu performans hedef ve göstergelerine aşağıda yer verilmiştir.

Yapılan inceleme neticesinde; performans göstergelerine ilişkin veri kayıt sistemlerinin performans ölçme ve raporlama amacına uygun olduğu ve sunulan verilerin güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan performans denetimi sonucunda; İETT'nin performans yönetim sistemini ilgili mevzuat hükümlerine ve iç kontrol sistemi ilkelerine kısmen uygun şekilde oluşturduğu ve belirlemiş olduğu hedeflere ilişkin gerçekleştirmeleri ölçtüğü değerlendirilmiştir. İdare Faaliyet Raporunda yer alan sapmalara ilişkin açıklamaların tam olarak yapılması, yapılan açıklamaların gerçek sebepleri yansıtması, Kurumun performans yönetimi sisteminin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır." denilmiştir.

İç Denetim

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, kurum 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.

Belediye Meclis Denetimi

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

► BÖLÜM - II

AMAÇ VE HEDEFLER

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER

AMAÇ VE HEDEFLER	
AMAÇ 1	Yönetim Sistemlerinde Mükemmelleşmek
HEDEF 1.1	EFQM Mükemmellik Modelini Uygulamak
HEDEF 1.2	Yönetim Sistemleri Kurma Faaliyetlerini Artırmak
HEDEF 1.3	Bilgi Yönetimini Etkin Kılmak
HEDEF 1.4	Bilişim Sistemini Güçlendirmek
AMAÇ 2	Çalışanların Motivasyon ve Memnuniyetini Artırmak
HEDEF 2.1	İş Tatmini, Katılım ve Aidiyet Oranını Artırmak
HEDEF 2.2	Çalışma Koşullarını Geliştirmek
HEDEF 2.3	Eğitim ve Kariyer Gelişimini Desteklemek
HEDEF 2.4	Etkili İç İletişim Sağlamak
AMAÇ 3	Dengeli ve Güçlü Finansal Yapı
HEDEF 3.1	Kaynakları Artırmak ve Verimli Kullanmak
HEDEF 3.2	Bütçe Dengesini Sağlamak
AMAÇ 4	Çevreye Duyarlı Olmak ve Yeni Teknolojiler Uygulamak
HEDEF 4.1	Emisyon Oranını Azaltmak
HEDEF 4.2	Alternatif Enerji Kaynaklarını Kullanmak
HEDEF 4.3	Enerji ve Doğal Kaynak Tasarrufu Sağlamak
HEDEF 4.4	Kurumsal Enerji Tüketimini Etkin Şekilde Yönetebilmek
HEDEF 4.5	Çevre ve Doğal Kaynakların Önemi İle İlgili Farkındalık Oluşturmak
AMAÇ 5	Hizmet Kalitesini Geliştirmek
HEDEF 5.1	Yolcu İlişkilerini Etkin Bir Şekilde Yürütmek
HEDEF 5.2	Hizmet Konforunu Yükseltmek
HEDEF 5.3	Toplu Ulaşım Hizmetlerini Zamanında Gerçekleştirmek
HEDEF 5.4	İstanbul Genelinde Ulaşım Ağını Planlamak
HEDEF 5.5	Fiziki Koşulları İyileştirmek
HEDEF 5.6	Hizmette Yeni Teknolojiler Uygulamak
AMAÇ 6	Kurumsal Bilgi Birikimini Yönetmek
HEDEF 6.1	Toplu Ulaşım İle İlgili Organizasyon Düzenlemek
HEDEF 6.2	Toplu Ulaşım Otoriteleri İle Kurumsal Bilgi Paylaşımını Sağlamak
AMAÇ 7	Kurumsal İtibarı Artırmak
HEDEF 7.1	Kurumsal Algıyı Güçlendirmek
HEDEF 7.2	İç Ve Dış Paydaşların Algılarını Ölçmek Ve İzlemek

AMAÇ - I

YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

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

Kalite bilincinin oluşması, kuruluşun imajının güçlenmesi, müşteri memnuniyetinin ve sadakatinin 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 çalışarak, 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 Yö-

netim 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 konumdur. Yöneticilerin aşırı miktarda depolanmış, entegre olmayan, yönetilmesi zor, güncel olmayan ve erişimi zor veriden; doğru, nitelikli ve karar alma aşamasında somut bir faydaya dönüşebilecek bilgiyi ihtiyaç duydukları anda elde etmeleri gerekmektedir. İETT'de Yönetim Bilgi Sistemi (YBS) uygulaması bu amaca hizmet etmek için tasarlanmıştır. YBS uygulaması sayesinde üst yönetimin bilgi ihtiyacını esas alan sağlıklı bilgi transferi sağlanabilir hale gelmiştir. Sistemin arzu edilen etkinlik düzeyine ulaşabilmesi amacıyla, YBS'ye ilişkin performans göstergelerinin düzenli periyotlarla takip edilmesi planlanmaktadır. Üstün hizmet ve kaliteli yönetim seviyesini yakalayabilmek için İETT, eldeki verilerin kurumun stratejik yönelimine dair soruları cevaplayacak düzeyde sağlıklı ve yol gösterebilir bir fonksiyona erişebilmesi doğrultusunda çalışmalar yapmayı hedeflemektedir.

► HEDEF 1.4 BİLİŞİM SİSTEMİNİ GÜÇLENDİRMEK

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

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 sürekliliğini sağlamak üzere çeşitli alanlarda faaliyetler geliştirilmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda, liderlik gelişim süreci oluşturularak çalışanlara liderlik ve koçluk eğitimleri verilecek; İETT personeline yönelik sosyal ve kültürel faaliyetlerin artırılması ile personel memnuniyetinin ve motivasyonunun artırılmasına çalışılacaktır. Ayrıca, İETT bünyesinde kurulmuş olan Öneri Sistemi dâhilinde çalışanlara ödül verilmesi planlanmaktadır.

► HEDEF 2.2 ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK

İETT, faaliyetlerinin gerek toplum gerekse kendi çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmayı ve sürekli iyileştirmeyi temel çalışma prensiplerinden biri olarak benimsemiştir. Çalışma koşullarını iyileştirme hedefiyle çalışanların memnuniyet düzeylerini artırmak, çalışan motivasyonunun sürekliliğini sağlayabilmek açısından önemlidir. Yoğun çalışma ortamlarının sağlanmasına yönelik iyileştirme faaliyetlerinin, özellikle garajlarda ve Sahada yoğun-

laştırılması planlanmaktadır. Bu amaçla iş kazası ve yaralanma bilgi formları oluşturularak, bunların yeterli derecede uygulanması ve takip edilmesi sağlanacaktır. Böylelikle çalışanlar için güvenli ve emniyetli bir çalışma alanının yaratılması mümkün olabilecektir. Çalışma koşullarının geliştirilmesi hedefine yönelik olarak ayrıca, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetimi ile çalışma ortamlarının sağlık standartları ve denetimlerine uygunluğunun sağlanması, Kişisel Koruyucu Donanımlar (KKD) kullanımı ve çalışanlara yönelik kişisel sağlık sayfasının oluşturulması gibi faaliyetler yürütülecektir. Personel planlaması yapılarak izin yönetiminin etkin ve faydalı bir şekilde yürütülmesi de bu kapsamda geliştirilecek faaliyetlerden olacaktır.

► HEDEF 2.3

EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

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

da ve otobüs duraklarında rüzgâr, güneş vb. yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının artırılması da planlanan faaliyetlerdendir.

► HEDEF 4.3 ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

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

► HEDEF 4.4 KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

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

► 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 çağrıların 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 güç-

lüklerle 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 lar-dan 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 aşikârdır. Bu noktadan hareketle, stratejik plan döneminde fiziki koşulların iyileştirilmesi doğrultusunda bazı adımlar atılması planlanmaktadır.

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

► HEDEF 5.6 HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

Toplu ulaşım hizmet kalitesini geliştirmek amacı doğrultusunda yapılması gerekenler arasında durak konforu ve fonksiyonlarının artırılması da yer almaktadır. Akıllı durak sayısının çoğaltılması ve bu sayede yolcu bilgilendirme sisteminin yaygınlaştırılması, İETT'nin stratejik plan döneminde öncelik verdiği konulardan olacaktır.

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

AMAÇ - 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.

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

► HEDEF 7.2

İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

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

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

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

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

TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER

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

VİZYONUN TEMEL UNSURLARI

Uluslararası Standartlarda Ulaşım Hizmeti:

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

İnsan Merkezli Ulaşım Hizmeti:

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

Sürdürülebilir Ulaşım Hizmeti:

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

Lider Kuruluş:

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

TEMEL İLKELER

- ▶ ADİL
- ▶ GÜVENİLİR
- ▶ KATILIMCI
- ▶ DUYARLI
- ▶ YENİLİKÇİ

► BÖLÜM - III

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

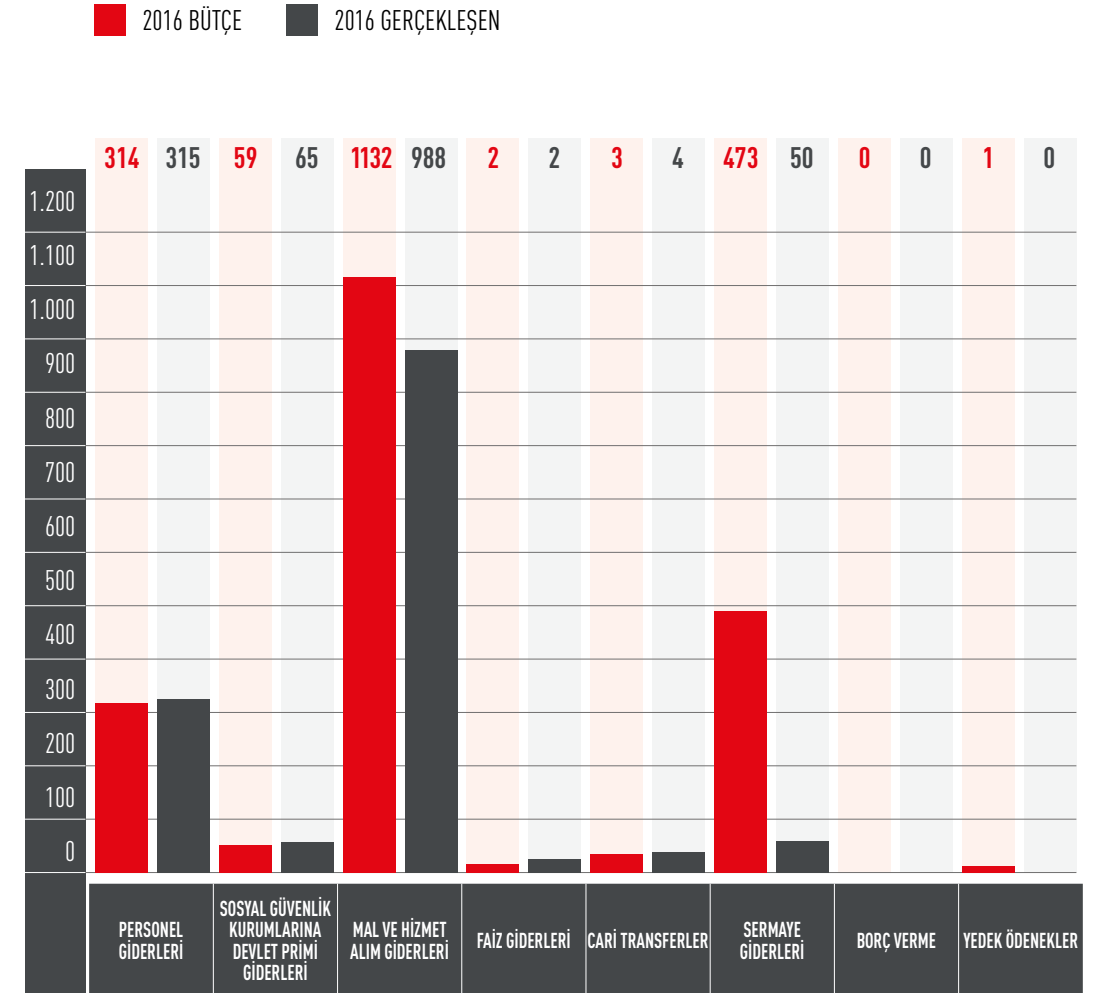
MALİ BİLGİLER

BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

BÜTÇE GİDERLERİ

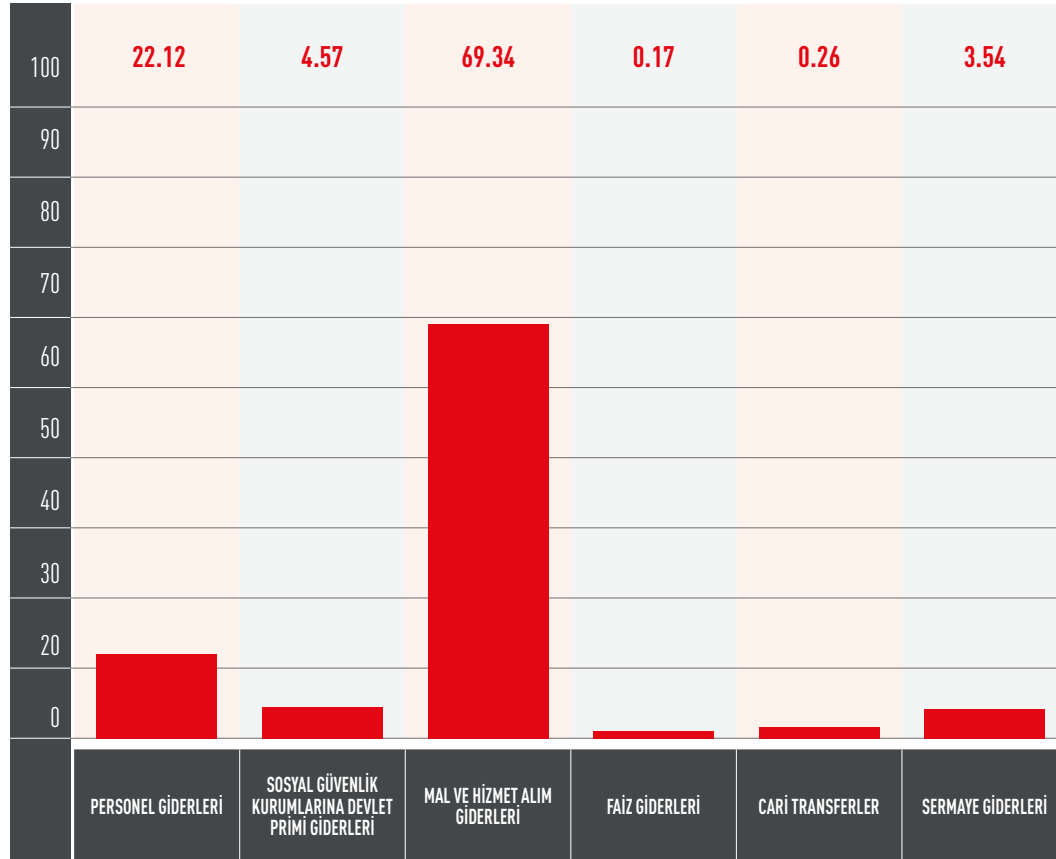
EKONOMİK KOD	HESAP ADI	2015 BÜTÇE GERÇEKLEŞME TL	2016 BÜTÇE TL	2016 BÜTÇE GERÇEKLEŞME TL
E1	E2			
01		PERSONEL GİDERLERİ	317.171.968	313.581.000
01	01	MEMURLAR	44.335.519	51.077.000
01	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	2.425.437	3.657.000
01	03	İŞÇİLER	270.001.986	258.173.000
01	04	GEÇİCİ PERSONEL	371.663	634.000
01	05	DİĞER PERSONEL	37.363	40.000
02		SOSYAL GÜVENLİK KURUMLARINA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	57.373.697	59.205.000
02	01	MEMURLAR	5.958.750	6.648.000
02	02	SÖZLEŞMELİ PERSONEL	436.328	659.000
02	03	İŞÇİLER	50.978.619	51.898.000
03		MAL VE HİZMET ALIM GİDERLERİ	873.717.181	1.131.797.000
03	01	ÜRETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	17.364.189	14.000.000
03	02	TÜKETİME YÖNELİK MAL VE MALZEME ALIMLARI	342.702.113	439.778.000
03	03	YOLLUKLAR	1.104.451	1.451.000
03	04	GÖREV GİDERLERİ	28.225.258	29.336.000
03	05	HİZMET ALIMLARI	440.736.334	589.095.000
03	06	TEMSİL VE TANITMA GİDERLERİ	2.471.362	4.050.000
03	07	MENKUL MAL, GAYRİMADDİ HAK ALIM, BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	39.912.518	53.019.000
03	08	GAYRİMENKUL MAL BAKIM VE ONARIM GİDERLERİ	1.019.691	768.000
03	09	TEDAVİ VE CENAZE GİDERLERİ	181.265	300.000
04		FAİZ GİDERLERİ	4.244.884	1.680.000
04	03	DIŞ BORÇ FAİZ GİDERLERİ	4.244.884	1.680.000
05		CARİ TRANSFERLER	3.154.535	3.045.000
05	01	GÖREV ZARARLARI	2.799.055	2.627.000
05	03	KAR AMACI GÜTMİYEN KURULUŞLARA YAPILAN TRANSFERLER	195.000	231.000
05	06	YURTDIŞINA YAPILAN TRANSFERLER	160.480	187.000
06		SERMAYE GİDERLERİ	97.529.573	472.934.000
06	01	MAMUL MAL ALIMLARI	84.052.279	431.234.000
06	03	GAYRİ MADDİ HAK ALIMLARI	4.668.588	9.500.000
06	04	GAYRİMENKUL ALIMLARI VE KAMULAŞTIRMASI		5.000.000
06	05	GAYRİMENKUL SERMAYE ÜRETİM GİDERLERİ	2.437.958	12.660.000
06	06	MENKUL MALLARIN BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	2.148.839	5.790.000
06	07	GAYRİMENKUL BÜYÜK ONARIM GİDERLERİ	4.221.909	8.750.000
08		BORÇ VERME	1.348.346	0
08	01	YURTIÇI BORÇ VERME	1.348.346	
09		YEDEK ÖDENEKLER	0	157.758.000
		TOPLAM	1.354.540.184	2.140.000.000

GİDER BÜTÇE VE GERÇEKLEŞME (MİLYON)

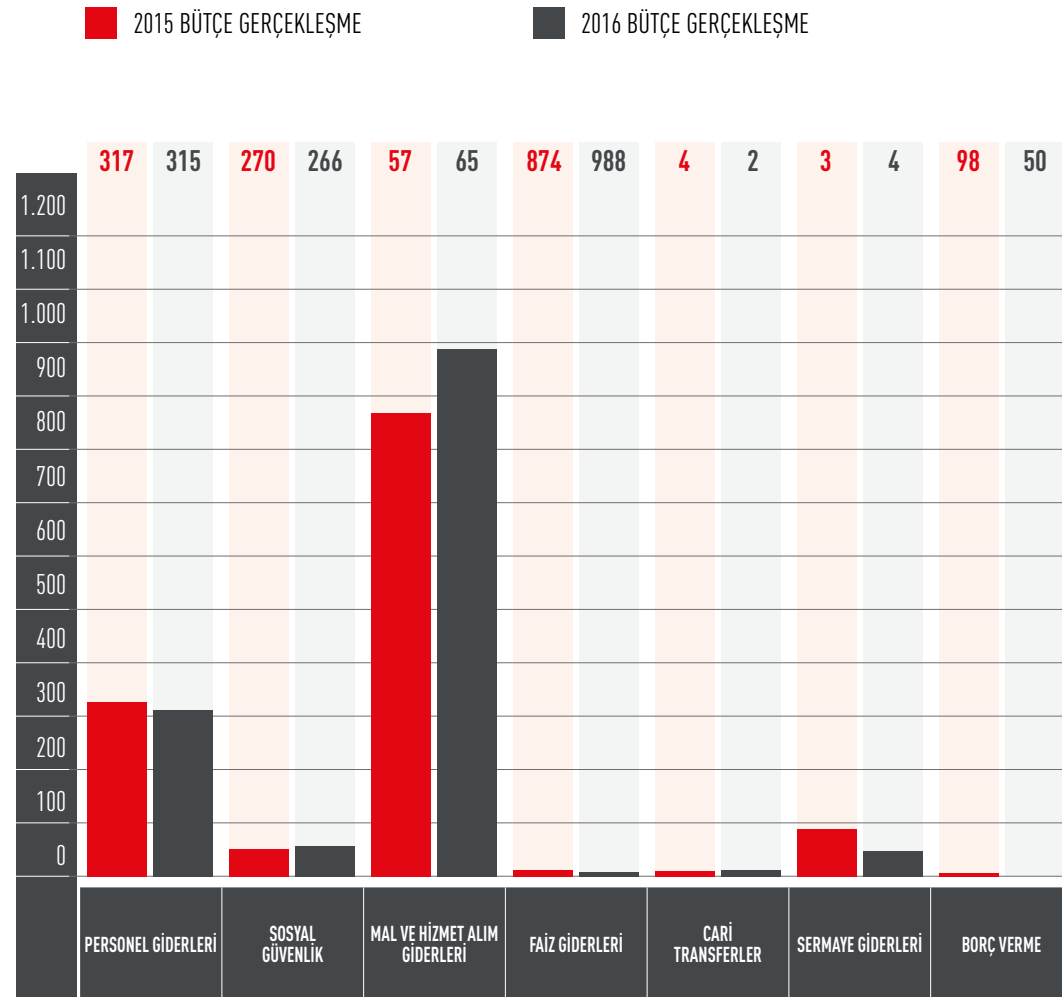


BÜTÇE GİDER DAĞILIMI (%)

■ 2016 GERÇEKLEŞEN



2015- 2016 GİDER BÜTÇE GERÇEKLEŞME (MİLYON)

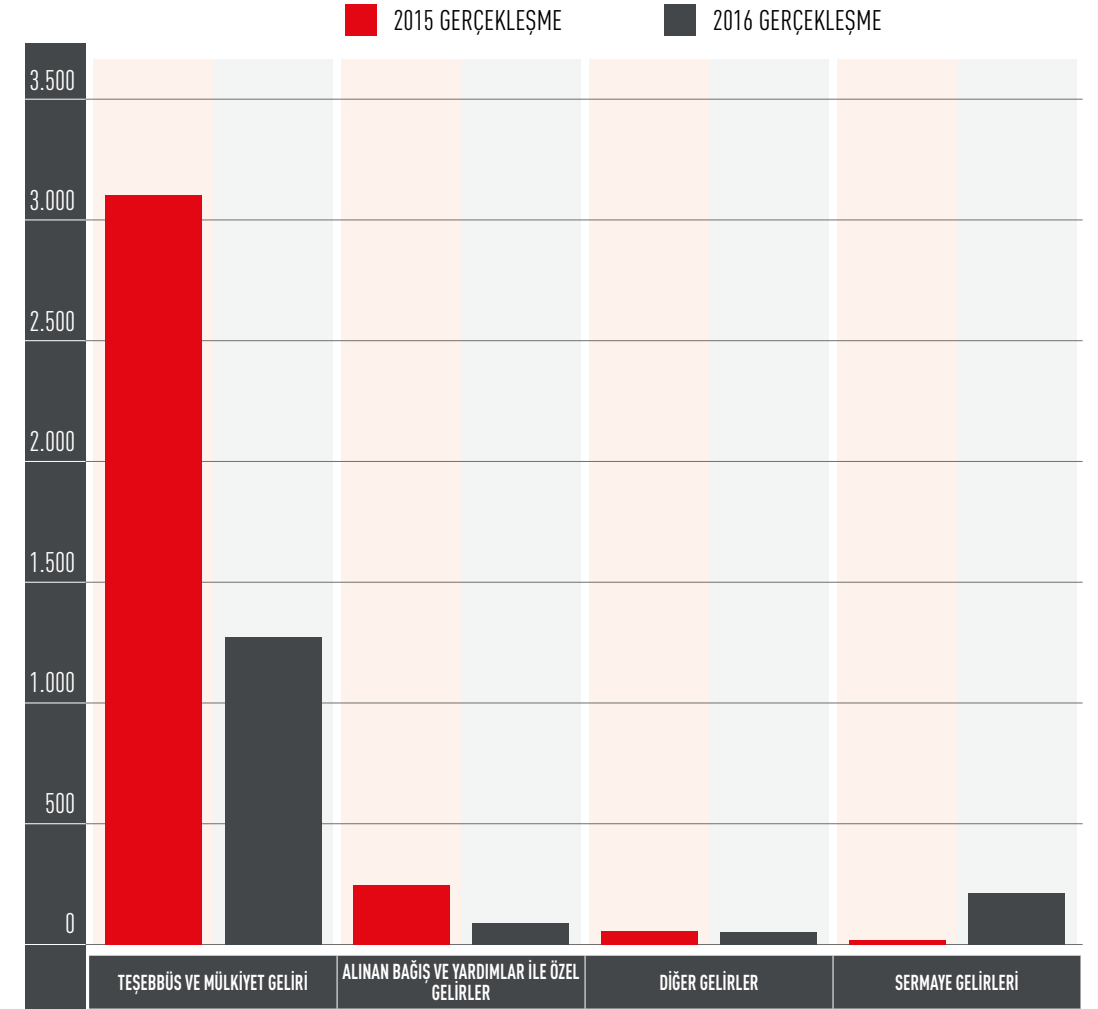


BÜTÇE GELİRLERİ

EKONOMİK KOD		HESAP ADI	2015 BÜTÇE GERÇEKLEŞME TL	2016 BÜTÇE TL	2016 BÜTÇE GERÇEKLEŞME TL
E1	E2				
03		TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	3.235.677.068	3.285.140.000	1.522.772.393
03	01	MAL VE HİZMET SATIŞ GELİRLERİ	135.665.636	150.180.000	145.839.780
03	02	MALLARIN KULLANMA VE FAALİYETTE BULUNMA İZİN GELİRLERİ	2.441.249	3.500.000	2.183.562
03	03	KİT VE KAMU BANKALARI GELİRLERİ	15.219.860	17.000.000	15.676.770
03	04	KURUMLAR HASILATI	2.899.141.787	2.977.000.000	1.254.639.683
03	06	KİRA GELİRLERİ	183.208.536	137.460.000	104.432.598
04		ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	465.258.065	760.000.000	85.245.178
04	03	DİĞER İDARELERDEN ALINAN BAĞIŞ VE VE YARDIMLAR	463.159.713	760.000.000	85.000.000
04	04	KURUMLARDAN VE KİŞİLERDEN ALINAN YARDIMLAR	357.169		
04	05	PROJE YARDIMLARI	1.741.182		245.178
05		DİĞER GELİRLER	36.623.542	36.860.000	30.575.660
05	01	FAİZ GELİRLERİ	13.793.996	11.140.000	8.129.350
05	02	KİŞİ VE KURUMLARDAN ALINAN PAYLAR	243.589	230.000	257.808
05	03	PARA CEZALARI	4.765.442	7.500.000	308.137
05	09	DİĞER ÇEŞİTLİ GELİRLER	17.820.516	17.990.000	21.880.365
06		SERMAYE GELİRLERİ	17.447	218.000.000	409.410.742
06	01	TAŞINMAZ SATIŞ GELİRLERİ		218.000.000	409.188.388
06	02	TAŞINIR SATIŞ GELİRLERİ	17.447		222.354
09		RED VE İADELER (-)	2.024.087.051	2.050.000.000	512.157.256
09	03	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRİ	2.023.838.363	2.049.965.000	511.706.532
09	05	DİĞER GELİRLER	248.688	35.000	449.727
09	06	SERMAYE GELİRLERİ			997
NET GELİR			1.713.489.072	2.250.000.000	1.535.846.717

*Mart ayında ücret toplama sistemi, İBB Meclis kararı gereği İETT'den alınmıştır. Bu sebeple gelir gerçekleşmesi hedeflenenden düşük çıkmıştır.

2015-2016 GELİR GERÇEKLEŞME (MİLYON)



AÇIK FAZLANIN FİNANSMANI

FİNANSMANIN EKONOMİK SINIFLANDIRMASI							
EKONOMİK KOD				AÇIKLAMA	2014 (TL)	2015 (TL)	2016 (TL)
I	II	III	IV				
1				İÇ BORÇLANMA	-2.911.775.315,96	84.775.371,76	116.485.120,50
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-2.911.775.315,96	84.775.371,76	116.485.120,50
		52		DİĞER BANKALARDAN	-78.134.366,72	0,00	0,00
			1	BORÇLANMA	0,00	0,00	0,00
			2	ÖDEME	-79.417.856,03	0,00	0,00
			3	KUR FARKI	1.283.489,31	0,00	0,00
		53		DİĞER	-2.833.640.949,24	84.775.371,76	116.485.120,50
			1	BORÇLANMA	354.327.711,81	215.977.990,00	698.419.579,79
			2	ÖDEME	-3.187.968.661,05	-131.202.618,24	-581.934.459,29
2				DIŞ BORÇLANMA	-188.711.354,65	-132.985.077,01	-64.067.391,46
	9			DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	-188.711.354,65	-132.985.077,01	-64.067.391,46
		51		YABANCI BANKALAR	-188.711.354,65	-132.985.077,01	-64.067.391,46
			1	BORÇLANMA	0,00	0,00	0,00
			2	ÖDEME	-220.422.334,93	-202.827.416,44	-97.239.390,91
			3	KUR FARKI	31.710.980,28	69.842.339,43	33.171.999,45
GENEL TOPLAM					-3.100.486.670,61	-48.209.705,25	52.417.729,04

BİLANÇO (AKTİF)

AKTİF			31.12.2015	31.12.2016
I	DÖNEN VARLIKLAR		287.352.797,25	122.201.846,25
	A	HAZIR DEĞERLER	153.061.793,53	13.128.701,30
	B	FAALİYET ALACAKLARI	68.918.854,18	67.094.417,40
	C	DİĞER ALACAKLAR	9.543.098,73	9.717.572,39
	D	STOKLAR	39.659.502,76	25.387.770,82
	E	ÖN ÖDEMELER	1.611.390,84	1.824.016,38
	F	DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	14.558.157,21	5.049.367,96
II	DURAN VARLIKLAR		1.582.415.405,08	6.192.896.384,49
	A	MALİ DURAN VARLIKLAR	83.525.380,04	83.525.380,04
	B	MADDİ DURAN VARLIKLAR	1.498.890.025,04	6.109.371.004,45
	C	MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	0	0
	D	DİĞER DURAN VARLIKLAR	0	0
AKTİF TOPLAMI			1.869.768.202,33	6.315.098.230,74

BİLANÇO (PASİF)

PASİF			31.12.2015	31.12.2016
III	KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR		858.400.657,81	752.060.401,34
	A	İÇ MALİ BORÇLAR	6.347.657,13	56.979.798,55
	B	KISA VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR HS.	90.101.932,17	60.966.305,80
	C	FAALİYET BORÇLARI	464.889.998,60	401.784.719,25
	D	EMANET YABANCI KAYNAKLAR	243.752.246,45	188.256.920,47
	E	ALINAN AVANSLAR	0,00	0,00
	F	ÖDENECEK DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	39.203.748,33	28.022.134,42
	G	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	10.399.330,00	12.044.941,61
	Ğ	GELECEK AYLARA AİT GELİR VE GİDER TAHAKUKLARI	3.705.745,13	4.005.581,24
	H	DİĞER KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	0,00	0,00
IV	UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR		670.613.057,42	761.857.972,08
	A	UZUN VADELİ İÇ MALİ BORÇLAR	316.081.144,64	414.434.172,23
	B	UZUN VADELİ DIŞ MALİ BORÇLAR	126.381.223,56	91.449.458,47
	C	DİĞER BORÇLAR	69.561.659,43	825.148,36
	D	BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	155.636.034,66	253.757.080,03
	E	GELECEK YILLARA AİT GELİRLER HESABI	2.952.995,13	1.392.112,99
V	ÖZ KAYNAKLAR		340.754.487,10	4.801.179.857,32
	A	NET DEĞER	-125.483.486,95	5.193.252.690,81
	B	GEÇMİŞ YILLAR OLUMLU FAALİYET SONUÇLARI HS.	662.308.753,24	234.552.323,15
	C	GEÇMİŞ YILLAR OLUMSUZ FAALİYET SONUÇLARI HS.	-251.369.577,66	-251.369.577,66
	D	DÖNEM FAALİYET SONUÇLARI	55.298.798,47	-375.255.578,98
PASİF TOPLAMI			1.869.768.202,33	6.315.098.230,74

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ

753 HAT

2.120
OTOBÜS

593
METROBÜS

186
MİLYON KM

481
MİLYON
YOLCU

FAALİYET VE PROJE BİLGİLERİ

ÖZEL ULAŞIM BİLGİLERİ

Özel Halk Otobüsleri, 2155 adet otobüs ile 2016 yılında 437 milyon, Otobüs A.Ş. ise 929 otobüs ile yaklaşık 236 milyon yolcu taşımıştır. Böylelikle İstanbul genelinde özel ulaşım hizmeti veren lastik tekerlekli toplu taşıma araçları ile 673 milyon yolcu taşınmıştır.

İETT OTOBÜS
219 MİLYON

ÖHO
437 MİLYON

METROBÜS
257 MİLYON

OTOBÜS A.Ş.
239 MİLYON

1.13 MİLYAR
YOLCU

METROBÜS İŞLETME BİLGİLERİ

KRİTERLER	DEĞERLER
PİK SAAT / YÖN YOLCULUK	42.389
GÜNLÜK YOLCULUK (AZAMI)	933.430
GÜNLÜK SEFER SAYISI	6700
PİK SAAT FREKANS (SANİYE)	15-20
ARA SAAT FREKANS (SANİYE)	45-60
B.DÜZÜ-S.ÇEŞME SEYAHAT SÜRESİ (DK)	100
TOPLAM HAT SAYISI	7 ADET (34, 34BZ, 34C, 34Z, 34AS, 34G, 34U)
TOPLAM HAT UZUNLUĞU (KM)	52
TOPLAM SERVİS SAYISI	510
TOPLAM İSTASYON SAYISI	44
SERVİS SÜRESİ (SAAT)	24
METROBÜS EKİBİ (ADET)	1.110

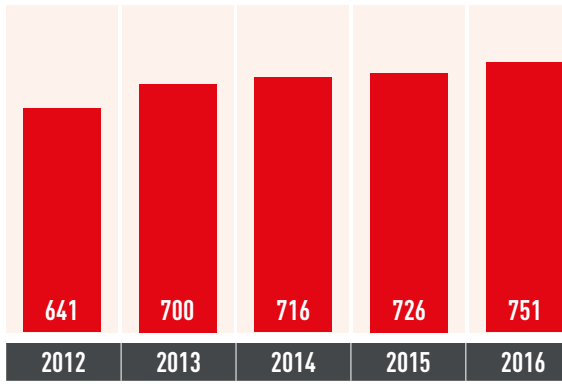
METROBÜS ARAÇ BİLGİLERİ

MODELİ	MARKASI	EMİSYON ÖZELLİĞİ	ERİŞİLEBİLİRLİK	ADET
2007	MERCEDES CAPACITY	EURO IV/V	ALÇAK TABANLI	50
2008	MERCEDES CAPACITY			100
2009	MERCEDES CAPACITY			99
2008	APTS PHILEAS	EURO V	ALÇAK TABANLI	15
2009	APTS PHILEAS			34
2012	MERCEDES CONNECTO G	EURO V	ALÇAK TABANLI	169
2015	MERCEDES CONNECTO G	EURO V	ALÇAK TABANLI	126
TOPLAM				593

METROBÜS HAT BİLGİLERİ

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

HAT SAYILARI*

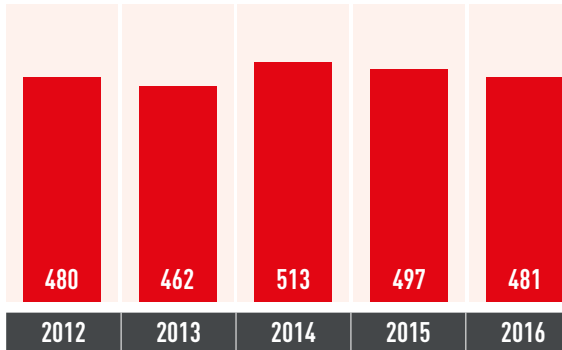


AYRINTILI HAT SAYILARI

HAT TİPİ	HAT SAYISI (31.12.2016)
NORMAL	591
ÇİFT KATLI	9
I. BOĞAZGEÇ	8
II. BOĞAZGEÇ	15
VIP	2
RİNG	91
BÖLGESEL	14
METROBÜS	7
EXPRESS	7
DHE	5
TURİSTİK	2
RAMAZAN HATTI*	2
TOPLAM	753

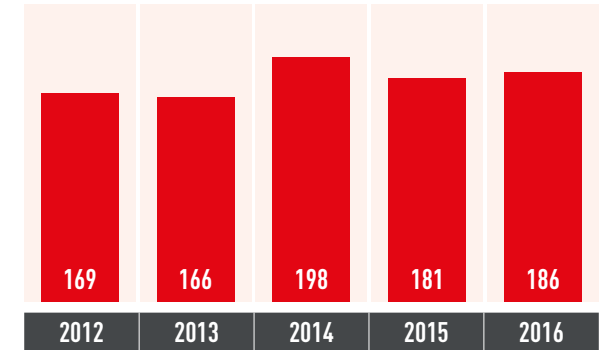
*751 + 2 HAT (sadece Ramazan Ayında hizmet vermektedir.)

YILLARA GÖRE YOLCULUK SAYILARI*

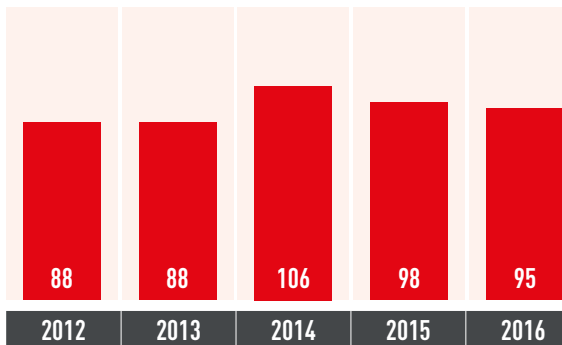


*otobüs-metrobüs-tünel-tramvay yolculuk sayılarını kapsar.

YILLIK YAPILAN KM



YILLIK TÜKETİLEN AKARYAKIT



2016 YILI FAALİYETLERİ

AMAÇ - I

YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK

► EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK

EFQM AVRUPA MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ ÇALIŞMALARI

İETT, kendisine tahsis edilen kaynaklarını rasyonel bir çerçevede kullanarak başarıyı artırmak ve sürekliliğini sağlamak için sektör, büyüklük, organizasyon yapıları ve olgunluk düzeyi ile ilişkili Mükemmellik Modelini uygulama kararını 2012 yılında almış ve bunun için Kalder tarafından düzenlenen EFQM (European Foundation of Quality Management) Mükemmellik Ödülüne başvurmuştur.

Ulusal düzeyde 2013 yılında 5 Yıldız Ödülü, 2014 yılında ise Türkiye Mükemmellik Ödünü ve 2015 yılında Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü alınmıştır.

2015 yılında Türkiye Ödül sürecine paralel olarak EFQM Avrupa Mükemmellik Ödülü'ne de başvuru yapılmıştır. 2015 yılında Avrupa ödül sürecinin ilk yılında Finale kalınmıştır.

Kriter liderleri ve ekipleriyle yapılan toplantılar sonucu başvuru kitabı hazırlanmış 13 Şubat 2016 tarihinde teslimi gerçekleşmiştir. 2015 yılı Geri bildirim raporuna göre aksiyonlar EYS yazılımı üzerinden açılmış ve saha ziyareti öncesi hazırlıklar başlamıştır. Başvuru sürecinin son adımı olarak 9-13 Mayıs tarihlerinde Saha denetimleri gerçekleştirilmiştir. Saha sürecinin değerlendirmesinin ardından Avrupa Kalite Yönetim Vakfı'nın (EFQM) 2016 'Müşteriye Değer Katma' kategorisinde Mükemmellik Başarı Ödülü'nü almaya hak kazanmıştır.

► BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK

VERİ TABANI HARİTASI PROJESİ

Akyolbil veri mimarisini görüntülemek amaçlı tüm sunucular ve bunların bağlı olduğu uygulamalar ve bu uygulamaların kullandıkları veri tabanları ve bu veri tabanlarının kullandıkları tabloların PowerDesigner aracılığı ile veri haritası çıkarılmıştır.

Kurumsal Veri Mimarisi modelinin temel parçalarından biri olan Veri Sözlüğü'nün oluşturulabilmesi için veri sözlüğü tasarımı kurum ihtiyaçlarına göre yapılmış, Veri Mimarisi bileşenleri için sahiplik, bütünlük, tutarlılık, gizlilik, erişim, yetkilendirme, kritiklik, saklama vb. temel meta verilerin yönetim ihtiyaçları belirlenmiştir.

► BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK

AKYOLBİL UYGULAMALARINI WEB TABANLI OLARAK YENİDEN GELİŞTİRİLMESİ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü Bünyesinde "Akyolbil Yazılım Sistemi" bölümünde verilen yazılım uygulamalarının Kurum'un güncel ihtiyaçlarını ve günümüz teknoloji altyapısını göz önünde tutarak bir bütün olarak yeniden geliştirilmesi, istenilen modüllerin yazılım sistemi içerisinde WEB ortamında kullanılabilir hale getirilmesi ve ihtiyaç duyulan iş süreçlerinin Mobil uygulamalarının geliştirilmesi işini kapsamaktadır. Ayrıca İETT bünyesindeki diğer birbiriyle ilişkili tüm uygulamalar arasındaki iletişimin güçlü bir servis yolu üzerinden gerçekleştirilebilmesi, kontrolün tek bir nokta üzerinden sağlanabilmesi ve uygulamaların daha güvenli hale getirilmesi için ESB'nin (Enterprise Service Bus, Kurumsal Kaynak Servis Yolu) kurulması ve yönetilmesi işini tarif etmektedir. Yapımı devam etmektedir.

“

Ulusal düzeyde 2013 yılında 5 Yıldız Ödülü, 2014 yılında ise Türkiye Mükemmellik Ödünü ve 2015 yılında Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü alınmıştır.

AMAÇ - II

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK

► İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTIRMAK

8 MART DÜNYA KADINLAR GÜNÜ ETKİNLİĞİ

Kurumumuz tarafından 8 Mart Dünya Kadınlar Günü için bu yıl Kağıthane Garajı Konferans salonunda bir kutlama programı gerçekleştirildi.

RESMİ VE DİNİ ÖZEL GÜNLERİ ANMA ETKİNLİKLERİ

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

► ÇALIŞMA KOŞULARINI GELİŞTİRMEK

İSG SAHA DENETİMLERİ

İşyeri Hekimleri ve İş Güvenliği Uzmanları ile birlikte 2016 yılında 56 saha denetimi ve İş Güvenliği uzmanları tarafından 14 yerleşkemizde acil durum değerlendirme çalışması yapıldı.

İETT'DE PSİKOTERAPİ HİZMETİ VERİLMEMEYE BAŞLANDI

İETT Genel Müdürlüğü çalışanlarının psikoterapi hizmeti alabilmesi için Türkiye'de bir ilke adım atmış ve 2014 yılında İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürlüğü bünyesinde bir Ruh Sağlığı Merkezi kurmuştur. İkitelli Garajında bulunan İETT Psikoteknik ve Ruh Sağlığı Merkezinde çalışanlarımıza psikoteknik test, bireysel psikoterapi, grup terapileri ve psiko-eğitim seminerleri hizmeti ve öfke kontrolü, stresli yaşam olaylarına (depresyon, trafik kazası v.b.) bağlı travmalar, depresif belirtiler konusunda psikolojik destek hizmeti verilmektedir.

Kurumumuzun İstanbul'un farklı yerlerinde bulunan çalışanlarının her zaman İkitelli Garajına gelmesi mümkün olmamaktadır. Bu nedenle bireysel psikoterapi hizmeti haftanın belli günlerinde Karaköy Merkez Bina, Edirnekapi Garajı, Kağıthane Garajı ve Hasanpaşa Garajında da verilmeye başlanmıştır.

NORM KADRO ÇALIŞMASI

İETT bünyesinde bulunan beyaz yakayı (memur personeli) kapsayan Norm Kadro Çalışması, İETT'de verimli bir çalışma ortamı oluşturulması ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi amacıyla 2016 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında İETT'ye ait organizasyon yapısından pozisyonlardaki çalışanlarla yüz yüze görüşülerek iş analizlerinin ve tanımlarının yapılması, elde edilen verilerin girişi, kontrolü ve sonuçların raporlanması analiz hizmeti sağlanmıştır.

Organizasyon yapısına bağlı kalarak iş tanımları, iş aileleri, görev, yetki ve sorumlulukları, yetkinlik kriterleri belirlenmiş, bunların sonunda Daire Başkanlıkları bazında Norm Kadro Planı elde edilmiştir. Norm Kadro Çalışması iki temel aşamadan oluşmuştur. 4 aylık analiz ve 3 aylık tasarım aşamasından oluşan Norm Kadro Çalışması kapsamında 04 Ocak 2016'da başlangıç toplantısı yapılmış ve 18 Ocak 2016'da İş Analizleri'ne başlanmıştır.

4 aylık analiz aşaması kapsamında öncelikle Daire Başkanları ve Müdürlerle sonrasında İETT Genel Müdürlüğü bünyesinde merkez ve garajlarda bulunan memur personeller ile İş Analizi görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler kapsamında toplam 18 Daire Başkanı, 53 Şube Müdürü ve 442 memur personel ile birebir yüz yüze görüşülmüştür. Görüşmeler Genel Müdürlük binası ile sınırlı kalmayıp garajlarda da gerçekleştirilmiştir.

3 aylık tasarım aşaması sonucu önerilen 453 farklı pozisyon ortaya çıkarılmıştır. İş aileleri, iş tanımlarını, iş tanımlarına uygun yetkinlikleri, görev yetki ve sorumlulukları ve pozisyon görev tanımlarını içeren görev tanımları el kitapçığı hazırlanmıştır. Mevcut organizasyon yapısı korunarak yapılan çalışma kapsamında ortaya çıkan; önerilen pozisyon, önerilen kadro adedi, görev ve sorumluluk eşleştirmeleri, pozisyon bazlı görev tanımları, modellenen organizasyon yapısı ve mevcut norm bilgilerini içeren Norm Kadro Taslağı sonuçları her Daireye ayrı ayrı sunulmuştur.

İŞ KİYAFETİ TEMİNİ

İşçi personelin yazlık ve kışlık kıyafet ve ayakkabı ihtiyacını karşılamak üzere Stok ve Kalite Kontrol Müdürlüğü tarafından ihale yolu ile iş kıyafeti alımı için ihale öncesi çalışmalar ve ihale süreci gerçekleştirilmiştir. Kişiye özel üretim kapsamında personelin ölçüleri alınmış olup personellerin yazlık iş kıyafetlerini mağaza ortamından teslim almaları sağlanmıştır. Mağazalardan yazlık kıyafet ve ayakkabıların teslimi sırasında kışlık kıyafet ölçülerde alınmış olup, tüm personele kışlık kıyafetleri kargo yolu ile personel adreslerine gönderilmiştir. 2016 yılı içerisinde personel kıyafet ve ayakkabı alımları için 2.413.100,00 Türk Lirası harcama yapılmıştır.

OFİSLERE MEFRUŞAT ALINMASI

Avcılar, Beylikdüzü ve Zincirlikuyu metrobüs duraklarında şoförlerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere oluşturulan dinlenme tesislerine mobilya alımı yapılmıştır.

EDİRNEKAPI GARAJI ŞOFÖRLERİMİZ İÇİN DİNLEME ALANI YAPIMI

Edirnekapi Garajında bulunan şoför dinlenme alanı, mescit, tuvalet ve çay ocağının küçük olması nedeniyle personel ihtiyacını karşılayamamakta ve yeni metrobüs sefer sistemi için uygun olmadığından yerine 155 m2 'lik İş tevzi odası, çay ocağı, şoför dinlenme alanı, mescit, abdest alma yeri ve tuvalet yapılmıştır.

► EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK

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 imkanı 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.

KURUMSAL GELİŞİM EĞİTİMLERİ

İETT ile Türkiye Belediyeler Birliği (TBB) işbirliğinde ilk grubu 17-21 Nisan 2016 tarihleri arasında Afyonkarahisar'da memur çalışanlarımıza yönelik «Kurumsal Gelişim Eğitimi» düzenlendi. Afyon'da gerçekleştirilen eğitimlerin ilk gününde «İş Hayatında Profesyonel Yaklaşım» konusunda Süleyman ŞİMŞEK, «Takım Çalışması ve Liderlik» konusunda Prof. Dr. Recep BOZLAĞAN katılımcılara sunum yaptı. Eğitimin ikinci gününde «Kamu İhale Mevzuatı» konusunda Nazım YILMAZ, «İnovasyon» konusunda Fikret GÜZELLER tarafından verilen eğitimin ardından «Disiplin Hukuku ve Güncel Konular» hakkında Teftiş Kurulu Daire Başkanımız Ahmet DEMİR tarafından bilgilendirme yapıldı. İlk grubun eğitiminin üçüncü gününde «Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu» konusunda Tahir TEKİN, «İletişimde Beden Dili» konusunda Doç. Dr. Mehmet Fidan tarafından eğitim verildi. Eğitim programında ayrıca Genel Müdür Yardımcımız Dr. Hasan ÖZÇELİK tarafından İETT'deki güncel gelişmeleri içeren bir sunum yapıldı. 2. grubu 22-26 Mayıs 2016 tarihlerinde tamamlanan Kurumsal Gelişim Eğitimi'nin 3. grubu ise 15-19 Aralık 2016 tarihleri arasında Afyon'da gerçekleştirilip tamamlandı.

İSG YÖNETİM MODELİ EL KİTABI BASILMASI VE DAĞITILMASI

Daha önce büro ve revizyon çalışanlarına yönelik hazırlanan kitapçığa ilaveten şoför personelle yönelik olarak da İSG kitapçığı hazırlanmıştır. Ayrıca, şoför çalışanlarımız için hazırlanan direksiyon başında yapılabilecek egzersizler broşür basılarak personelimize dağıtılmıştır.

İETT İLK YARDIM EĞİTİM MERKEZİ FAALİYETE BAŞLADI

Mükemmellik yolunda kararlı adımlarla ilerleyen İETT'de, iş sağlığı ve güvenliği alanında yasal zorunlulukların da ötesine geçen hedeflerle planlanan; İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürlüğünce İkitelli Garajında oluşturulan İETT İlk Yardım Eğitim Merkezi'nde aktif eğitimler 2016 yılında başladı. Mevzuatın öngördüğü sayıda ilkyardımcı temini ile yetinmeyerek tüm çalışanların ilkyardım eğitimi almaları hedefiyle başlanan eğitim merkezimizin kurulma çalışmaları 4 Ocak 2016 tarihinde tamamlanarak İl Sağlık Müdürlüğü'nce ruhsatlandırıldı.

Oryantasyon ve pilot eğitim uygulamalarının tamamlanmasının ardından İETT İlk Yardım Eğitim Merkezi'nde, tamamı kurumumuz personeli olan eğitmen kadrosuyla 27 Nisan 2016 tarihinde başlanan ilk çalışan grubunun eğitimleri tamamlandı. İki günlük uygulamalı temel ilkyardım eğitimlerini bitiren kursiyerlerimiz, İl Sağlık Müdürlüğü tarafından yapılan sertifika sınavına girerek sertifikalarını almaya başladı.

Eğitimlere, katılımcı sayısına göre İkitelli ve Hasanpaşa garajlarındaki eğitim salonlarında devam edilmekle birlikte yaptıkları işin önemi göz önünde bulundurularak şoförlerimize öncelik verilmiş ve eğitimler 2016 yılı boyunca devam etmiştir.

SAĞLIKLI YAŞAM EĞİTİMLERİNİN VERİLMESİ

Çalışanlarımızın sağlıklı yaşam, hastalıklardan korunma ve erken teşhis konularında bilgi ve becerilerinin artırılması ve farkındalık oluşturulması amacıyla İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürlüğümüzce İBB Kadın ve Aile Sağlığı Merkezi işbirliği ile 2016 yılında her ay bir seminer düzenlendi. Bu kapsamda düzenlenen ilk seminerde kadın çalışanlarımıza yönelik olarak, Sağlık Eğitim Uzmanı Filiz Seydiler tarafından «Kadın Sağlığı ve Kadın Kanseri» hakkında bilgi verildi. Kurumumuzdaki sadece kadın çalışanlarımızın katılabildiği seminerler sonunda risk grubundaki kadın çalışanlarımıza İBB Kadın ve Aile Sağlığı Merkezince yapılan tarama programları hakkında bilgi verilip ve planlamalar yapıldı.

İLETİŞİM VE MOTİVASYON EĞİTİMLERİ

Şoför personelin iş motivasyonlarının artırılması, takım ruhunun geliştirilmesi, öfke ve stres kontrolü ile iletişim becerilerinin kuvvetlendirilmesi amacıyla, «İletişim ve Motivasyon Eğitimi» düzenlendi. İkişer gün konaklamalı olarak 90'ar kişilik

“

Ulaşım Akademisi projesi kapsamında İETT Eğitim Müdürlüğünce kurulan E-Learning (Uzaktan Öğrenme) Sistemi 4 Nisan 2014 tarihinde hizmete açılmıştır.

20 grup halinde gerçekleşen eğitimlere toplamda 1.818 personel katıldı.

VERİMLİ ÇALIŞMA VE MOTİVASYON EĞİTİMİ

İdaremiz Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı ve Hızlı Otobüs Metrobüs İşletme Dairesi Başkanlığında görev yapmakta olan hat/hareket amiri pozisyonunda çalışan yönetici işçi personele yönelik olarak Nisan ayı içerisinde Verimli Çalışma ve Motivasyon Eğitimi düzenlenmiştir.

YANGIN GÜVENLİK EĞİTİMİ

Kurumumuz Hızlı Otobüs- Metrobüs Dairesi Başkanlığı'nda çalışan personelin, yangın söndürme maddeleri ve kullanım teknikleri, yangına müdahale ekipmanları, yangına müdahale teknikleri hakkında bilinçlendirilmesini, metrobüs ve otobüslerde meydana gelebilecek yangın olaylarına karşı müdahalesini sağlamak amacıyla Ağustos- Ekim ayları içerisinde 4 hafta boyunca (hafta içi çarşamba günleri hariç) "Yangın Güvenlik Eğitimi" düzenlenmiştir.

GÜVENLİ YAŞAM EĞİTİMLERİ

Ülkemizin afetlere karşı zaman zaman hazırlıksız ve eğitimsiz yakalanarak büyük can ve mal kaybına uğradığı acı bir gerçektir.

Kurumumuz çalışanlarının yaşanabilecek afet ve acil durumlardaki tehlike ve risklere karşı alınabilecek önlemlerle ilgili bilgi ve becerilerini artırmak, bireysel afet bilincini geliştirmek amacıyla 19 Ağustos 2016 tarihinden itibaren Kağıthane Garajı Konferans Salonunda Güvenli Yaşam Eğitimleri çalışanlarımıza verilmeye başlanmıştır.

İETT ve İstanbul Valiliği İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü (AFAD) işbirliğiyle gerçekleştirilmeye başlanan "Güvenli Yaşam Eğitimleri" bütün yıl boyunca her hafta Cuma günü 09:30-12:30 saatleri arasında memur ve işçi personellerimize yönelik gerçekleştirilmiştir.

SİMÜLATÖRLÜ SÜRÜŞ EĞİTİMLERİ

16 Aralık 2013'te faaliyete geçen Simülasyon Merkezinin bünyesinde 3 adet otobüs simülatörü, 2 adet binek oto simülatörü, eğitim sınıfları, dinlenme odası ve eğitim odaları bulunmaktadır. Eğitimlerde, ilk olarak sınıflarda teorik anlatım yapılmakta ve anlatılanların simülatörde iç eğitimlerimiz tarafından 20 dakikalık sürüş ile pratiğinin yapılması sağlanmaktadır. İkinci derste tekrar sınıfta teorik anlatım ve bunu takiben tekrar simülatör kullanımı yaptırılarak 18 kişinin eğitimi bir tam günde tamamlanmış olmaktadır.

► ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK

POP-UP, BANNER, AFİŞ VE BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI

İETT'nin sahip olduğu iletişim araçlarında etkili iletişimi sağlamak amacıyla özel günlerde ve etkinlik takviminde yer alan programları ilan etmek için web sitesinde, afiş alanlarında, otobüs içinde ve dışındaki mecralarda, duyuru panolarında ve duraklara yönelik çeşitli bilgilendirme içerikli tasarımlar hazırlandı.

BİLGİLENDİRME AMAÇLI BROŞÜRLER BASILMASI

Nostaljik otobüslerimiz hakkında bilgilendirme amaçlı broşürler hazırlandı. Hazırlatılan broşürler fuar alanlarında ve standlarımızda ziyaretçilerimize dağıtılmaktadır.

Transist organizasyonunda hazır edilen Nostaljik Araçların ziyaretçilerine bilgilendirme amacıyla verilmektedir.

BİZİM DURAK - AYLIK KURUM İÇİ BÜLTEN

İETT çalışanları arasındaki iletişimi güçlendirmek ve birbirlerinden haberdar olmalarını sağlamak amacıyla hazırlanan Bizim Durak Bülteni her ay düzenli olarak bastırılarak birimlere ulaştırılıyor.

AMAÇ - III

DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI

► KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK

ARAÇ-GARAJ DEĞİŞİM ÇALIŞMASI

Bakım hizmet alım ihaleleri ile birlikte filonun tüm bakım onarım operasyonu firmalara devredilmiştir. Bu kapsamda tüm firmaların ve araçların garajlara optimum dağılımı, hat yoğunluğu, firma personel sayıları, hat başı mesafeleri ve metrobüse gönderilen araçlar gibi farklı parametreler için optimum parklanma planı çıkartılmıştır. 1050 aracın yer değiştirmesi ile sonuçlanan çalışma yılda 4.5M TL tasarruf sağlamıştır.

“

1050 aracın yer değiştirmesi ile sonuçlanan çalışma yılda 4.5M TL tasarruf sağlamıştır.

AMAÇ - IV

ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

► EMİSYON ORANINI AZALTMAK

SERA GAZI HESAPLAMA RAPORLAMA DURUMU

İETT, sera gazı miktarlarının azaltılması için öncelikli olarak sera gazı emisyonlarının envanter çalışmasını hazırlamıştır. Azaltım için alınacak tedbirler sera gazlarının uzaklaştırılmasının hesaplanmasına, izlenmesine, raporlanmasına ve doğrulanmasına dayanmaktadır. İETT'nin kurumsal yapısı hizmet binaları, garajları ve otobüs filosu olmak üzere üç ana başlık altında değerlendirilmektedir.

Sera gazı emisyonu, faaliyet verileri ile sera gazı emisyon faktörlerinin ve küresel ısınma potansiyellerinin çarpılması sonucu hesaplanmıştır. 2016 toplam sera gazı emisyon miktarları yaklaşık 299.532,403 t CO₂-e'dir. CNG yakıtlı otobüslerin kullanımı ile 2015 yılı itibari ile 360 adet otobüs 15.308.509 km yapmış bunun sonucu olarak Dizel yakıt kullanımına kıyasla 1.599.1856 kg CO₂-e emisyon salımı azaltılmıştır.

Güneş panelleri ile elektrik üretim tesisi kurulması 2013 yılının Aralık ayında devreye alınmış olan yenilenebilir enerji kaynağımız 12050 kWh elektrik üretimi sağlayarak 55350 kg CO₂-e emisyon salımı azaltılmıştır.

ÇEVRE ÖLÇÜM VE ANALİZ

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü bünyesinde ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kurulmuştur. Bu çalışma kapsamında çevreye yayılan emisyonların, atık su kalitesinin ve ısınmadan kaynaklı baca gazı emisyon analizlerinin ilgili yasal mevzuatlara uygun şekilde ve periyodik olarak yapılması sağlanmaktadır.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ve bağlı tüm birimlerince doğrudan veya dolaylı olarak gerçekleştirilen tüm faaliyetler sonucu ortaya çıkan çevresel etkilerin mevzuata uygunluğunun denetlenerek ölçüm ve analizlerinin yasal düzenlemelere göre yapılması ve raporlanması amaçlanmaktadır.

Atık su analizi, baca gazı emisyonu (IKHKKY) ölçümü tüm garaj ve idari binalarımızda periyodik olarak yapılmakta ve sonucunda oluşturulan raporlar gerektiğinde resmi makamlara sunulmaktadır.

► ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK

YENİLENEBİLİR ENERJİ TESİSİ KURULUMU

Yapılan çalışmalar sonucunda motor yenileme fabrikası üzerine 25 kw güneş enerjisi, İkitelli garajı merkez ambar çatısı üzerine 14,5 kw güneş enerjisi, beylikdüzü metrobüs park alanına 6 kw rüzgar türbini, kartal park alanına 2,4 kw rüzgar türbini ve 22 adet durağa uygulanan 2,2 kw güneş enerjisinden faydalanılarak toplamda 50,1 kw yenilenebilir enerji tesisi kurulmuştur.

YENİ HAT MODELLEMESİ ÇALIŞMALARININ YAPILMASI

Kayaşehir-Başakşehir ve Kabataş-4 Levent arası 2 hat için Metrobüs uygulanması çalışmaları konusunda muhtemel yolculuk verileri ve maliyetlendirme fizibiliteleri yapılarak raporlanmıştır.

GÜNEŞ ENERJİLİ DURAK AYDINLATMA PROJESİ

Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğü olarak yenilenebilir enerjinin kullanımını arttırarak kamuda öncü olmak, sürdürülebilirlik anlamında farkındalık ortaya koymak üzere İstanbul ili sınırları içerisinde muhtelif yerlerde bulunan 22 adet otobüs durağının güneş enerji fotovoltaik (PV) paneller desteği ile Ledli solar sistemle aydınlatılması için kurulum gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışma ile duraklarda yolcu güvenliğinin arttırılması ve aydınlık seviyesinin yeterli düzeye çekilmesi amaçlanmıştır.

► ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK

KOMPAZASYON TESİSLERİNİN BAKIM ONARIMININ YAPILMASI

Enerji ve Çevre Yönetim Müdürlüğümüz tarafından yapılan çalışma ile kompanzasyon yapılma zorunluluğu olan tüm garaj ve idari birimlerimiz gezilmiştir. Yapılan denetimler neticesinde acil olarak yapılması gereken düzeltmeler yapılmıştır. Kompanzasyon sisteminin sürekliliği, işletilmesi ve bakımı için ise yeterli teknik personel olmaması nedeniyle Başkanlığımız personelleri tarafından bakım, onarım ihalesi yapılmıştır. İmzalanan sözleşme ile 41 adet tesisimizdeki kompanzasyon sisteminin bakım, onarım, denetim ve sorumluluğu yüklenici firma ile yürütölmeye başlanmıştır. Bu kapsamda yüklenici firma ile birlikte yürütölen çalışma 41 adet tesisimizde eksiklikler tespit edilmiş olup gerekli iyileştirmeler yapılmasına başlanmıştır. Söz konusu ihale ekim ayı itibari ile sona ermiştir. Tesislerimizin 2016 yılı bakım onarımı için ise 23.12.2015 tarihinde ihale gerçekleştirilmiştir.

► KURUMSAL ENERJİ TÜKETİMİNİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETEBİLMEK

ARITMA TESİSLERİNİN UZAKTAN İZLENMESİ

İkitelli Garaj Müdürlüğü arıtma tesisinde Uzaktan İzleme ve Kontrol Sistemi kurulumu gerçekleştirilmiştir. Bu istasyon ile bütün manuel yetersiz otomasyona sahip sistemler PLC-HMI kontrollü hale getirilerek insan hatalarından kaynaklı kayıp ve hataların önüne geçilmesi hedeflenmiştir. Uzaktan izleme ve kontrol sistemi 3 boyutlu detaylı grafiklerle kullanım kolay-

lığı sağlamaktadır. Prosesi daha anlaşılabilir ve takip edilebilir bir hale getirmiştir.

ŞAHİNKAYA VE TOPKAPI GARAHLARI AKARYAKIT ALTYAPI TESİSATLARI YENİLENMESİ

Şahinkaya ve Topkapı garajlarının da ömrünü doldurmuş olan akaryakıt altyapı tesisatları yedeklenerek yenilenmiştir. Tank sahasından itibaren dispenser pompa altlarına kadar bütün akaryakıt altyapı tesisatları yenilenmiştir. Yeni sistemde bütün tanklardan bütün pompalara ayrı ayrı hat çekilmiştir. Bu sayede herhangi bir tankta arıza olması durumunda bütün pompaların diğer tanklardan beslenebilmesi sağlanmıştır.

TÜM GARAHLARA AKARYAKIT DISPENSER VE DALGIÇ POMPA ALIM

İdaremiz garajlarında kullanılan akaryakıt dispenser pompaları ve akaryakıt tanklarındaki dalgıç pompalar, akaryakıt sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında enerji verimliliği de göz önünde tutularak yüksek verimli yeni nesil pompalarla yenilenmiştir. Uygulamanın gerçekleştirildiği; Beylikdüzü, Avcılar, Topkapı, Kağıthane, Anadolu, Hasanpaşa, Şahinkaya, Yunus garajlarında tamamlanmış olup diğer garajlarda alt yapı yenilenmesi işlerinin tamamlanmasına müteakip montaj işlemleri gerçekleştirilecektir.

► ÇEVRE VE DOĞAL KAYNAKLARIN ÖNEMİ İLE İLGİLİ FARKINDALIK OLUŞTURMAK

BİLİM HATTI PROJESİ

Bilim Hattı projesi ile MEB ile ortak yürütölecek olan program dahilinde ilköğretim ve ortaöğretim okullarını ziyaret edilmektedir. Bu kapsamda Ataşehir Mustafa Zeki Demir İlkokulu, Halkalı Cumhuriyet İlköğretim Okulu, Pendik Tefik İleri İmam Hatip Ortaokulu, Bahçelievler Kuleli İlkokulu, Maltepe Şehit Osman Yılmaz Kız Anadolu İmam Lisesi, Çekmeköy Şehit Ömer Halisdemir Kız Anadolu İmam Hatip Lisesi ve Ortaokulu, Ataşehir İbrahim Müteferrika Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi, Başakşehir Fatih Sultan Mehmet İlkokulu, Kadıköy Meydanı, Taksim Meydanı vb. ziyaret edilen bu lokasyonlarda yaklaşık 1000 öğrenciye ulaşılmış olup, öğrencilere farkındalık eğitimi verilmiştir.

“

22 adet otobüs durağının güneş enerji fotovoltaik (PV) paneller desteği ile Ledli solar sistemle aydınlatılması için kurulum gerçekleştirilmiştir.

AMAÇ - V

HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK

► YOLCU İLİŞKİLERİNİ ETKİN BİR ŞEKİLDE YÜRÜTMEK

YARDIM İETT (ROBOT VE CANLI DESTEK)

Tüm web sitelerimizde sağ alt köşesinde görülen Yardım İETT butonu, müşterilerimize gerçek zamanlı ve tam otomatik olmakla birlikte 7/24 cevap verebilme olanağı sağlamakta olan bir yardım botudur. Öncelikle, Botego firması tarafından hazırlanmış olup bir cevap robotu işlevi görmektedir. Oluşturulmuş soru-cevap setleri bulunmaktadır ve müşteri soruyu yazarken, sorulan soru veya ona yakın sorular ekranda belirecek ve soru üzerine tıklandığında cevap otomatik olarak pencerede görülmektedir. Bunun yanında sorular, sorulma sıklıklarına göre derecelendirilerek öncelik sırasına konulmaktadır.

BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI

İdareміz tarafından geliştirilen yeni hizmetler yolcu bilgilendirme sistemi ile müşterilerimize bildirilmiştir. 2016 yılında çeşitli iletişim görselleri hazırlanarak ve ileti gönderilerek yolcularımıza bilgilendirme hizmeti sunulmuştur.

SOSYAL MEDYA

Sosyal medyanın günümüzde çok yaygın kullanılmasından ve hızlı bilgi sunmasından dolayı sosyal medya hesaplarımız mevcuttur. Böylece yolcularımıza erişim kolaylığı sağlanmakta ve duyurular kolayca yayınlanmaktadır.

İSTANBUL ZİYARETLERİ İÇİN “TRAVEL INFO” PROJESİ

Özellikle turistlere yardımcı olmak için planlanan Travel Info projesi kapsamında yeni alımı yapılan kabin, Karaköy Tünel girişinde hizmete başlamıştır. Yardım edilen konu başlıkları İstanbul Kart bilgisi verme, turistik ulaşım bilgilendirmesi, şehir içi ulaşım bilgilendirmesi ve diğer konulardan bilgilendirmeler yapıp günlük olarak kayıt yapılmaktadır. Aynı zamanda kabini ziyaret eden yolcularımıza şehir haritası hediye edilmektedir.

İETT 2015 CRM RAPORU

Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı tarafından İETT 2015 CRM Raporu hazırlandı. Kurumumuza müşteri başvurularının yapıldığı CRM (Customer Relationship Management) yazılımından elde edilen verilerle 2015 yılına ait bilgi edinme, şikâyet ve istek başvurularının detaylı incelemesinin yapıldığı rapor kitap haline getirildi. Rapor kitap şeklinde 350 adet basılarak Birim Yöneticilerine ve birim temsilcilerine dağıtıldı.

MERKEZİ PERON BİLGİLENDİRME TABELALARI ÇALIŞMASI

Yolcu ve araç sirkülasyonunun yoğun olduğu merkezi peronlardaki bilgilendirme tabelaları eksikliğinden kaynaklı yolcu ve çalışan talepleri devamlı gelmekteydi. Yolcular kullanacakları hattın hangi perondan kalkacağı konusunda gerekli bilgilendirme bulunmaması nedeni ile şoför ve amirlere sürekli soru sormak zorunda kalıyorlardı.

Öncelikle pilot uygulamanın yapılacağı merkezi peron alanı Üsküdar olarak belirlendi. Firmalarla görüşülüp projelendirildikten sonra ihale gerçekleştirildi. Yeni tabelalarla birlikte farkındalık artmıştır. Tabelalar standartlara uygun yapılarak, görüntü kirliliği azalmıştır. Amirler ve şoförlere yapılan toplantı neticesinde yolcuların günlük sorularının %60 oranında azaldığı ve yolcu memnuniyetinin arttığı tespit edilmiştir.

AKÜ ŞARJ ÜNİTESİ

Yürüme engelli vatandaşlarımızın kullandıkları akülü araçlarını şarj edebilmeleri için Karaköy ve Metrohan binaları tünel girişlerine engelli araç şarj ünitesi alınarak monte edilmiştir.

► HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK

YENİ ARAÇ ALIMI İHALESİ

375 adet solo dizel araç alımı için teknik şartname hazırlığı kurumumuzca gelişen teknolojiler takip edilerek titizlikle hazırlanmıştır. 20 Temmuz 2016 tarihinde gerçekleşen ihalede 2011, 2012 ve 2015 yıllarında gerçekleştirilen 8 adet otobüs alım ihale şartnamesinde birçok noktada iyileştirme yapılmıştır. Alınacak araçlar 8 yıl garantili olarak alınacaktır.

HKÖM HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELİ ÇALIŞMALARI

Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli Projesi, ile İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğünün tüm müşterileri temas noktalarında sunmuş olduğu hizmetlerin (durak, otobüs, vb.) EN 13816 Hizmet Standardı çerçevesinde ölçülmesi amacı ile yürütülen projedir. Kalite döngüsünde müşteriler tarafından algılanan kalitenin ölçülmesi için gizli denetim süreci modelde yer almaktadır.

Çalışma 2014 yılında başlamış olup, 2015 yılında da devam etmiş ve 2016 yılında da devam etmektedir. Denetimler açık ve gizli olmak üzere iki ayrı denetim türünde yapılmıştır.

2016 yılında 1779 açık denetim ve 1779 gizli denetim olmak üzere toplam 3598 adet denetim gerçekleştirilmiştir.

TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI 3. TARAF GÖZETİMİ ÇALIŞMASI

Toplu Taşıma Araçlarının 3. Taraf Denetiminde;

- Servis Şartlarında
- Teknik ve Fiziki
- Evrak ve Sertifika

Olmak üzere üç farklı alanda denetim yapılmaktadır. Fiili saha denetimleri 3.Taraf ile ya-

pılırken denetim planları, denetim raporları ve kontroller Hizmet İyileştirme Müdürlüğüne yapılmaktadır.

2016 yılı 3. Taraf Gözetimi çalışmaları planlandığı şekilde gerçekleşmiş olup, denetimlerde 550 adet araç denetlenmiştir.

3. TARAF GARAJ İŞLETİM MODELİ GÖZETİM ÇALIŞMASI

Çalışma Anadolu, Ayazağa, İkitelli, Kâğıthane, Sarıgazi, Yunus, Hasanpaşa, Edirnekapi ve Şahinkaya garajlarında faaliyet göstermekte olan Karsan, Otokar, Mercedes ve Akelsan firmalarının 24 saat boyunca devam eden çalışmalarını kapsamaktadır. Çalışma iki ayrı kapsamda gece ve gündüz gözetimi olarak gerçekleştirilmektedir.

Gündüz Gözetimlerinde;

- Arıza Bakım
- Hasar Bakım
- Acil Müdahale
- Periyodik Bakım
- İşletme Faaliyetleri incelenmektedir.

Gece Gözetimlerinde;

- Tesellüm
- Yakıt İkmal Süreci
- Dış Temizlik
- Parklanma
- İç Temizlik
- Arıza Bakım (Servise Hazırlık)
- Hasar Bakım (Servise Hazırlık)
- Servis Karşılama
- Çıkış süreçleri incelenmektedir.

Garaj işletim Modeli Gözetimleri kapsamında 2016 yılında toplam 371 adet denetim gerçekleştirilmiştir.

DURAK ALANI ÇİZGİLERİNİN ÇİZİLMESİ

Sivil parklaştıranın yoğun olduğu merkezi yerlerden başlamak üzere duraklarımızda Otobüsler için belirlenen kısımlarda farkındalığı arttırmak amacıyla yüksek performanslı reflektif madde içeren yol çizgi boyası kullanılarak durağa ait alanda çizgiler çizilmiştir. Onu gören sürücüler buranın Otobüs durağına ait olduğunu fark edip parklaşma yapmaması sağlanacaktır. Durak çizgisi çizilen yerlerde sivil parklaştıranın azaldığı, otobüslerin rahatça durağa yanaşıp yolcu indirip bindirdiği gözlenmiştir. Duraklarda meydana gelen kazalara da olumlu etki yaptığı gözlenmiştir. İlk etapta 60 durakta uygulanan proje yaygınlaştırılacaktır.

EMPATİ HAFTASI ÇALIŞMASI

2016 yılında iki kez Empati Haftası gerçekleştirilmiştir. Duyuru metinleri hazırlanarak hem merkez portal hem de resmi yazı olarak birimlere iletilerek personele yayılım sağlanmıştır.

Empati haftalarında yapılan gözlemler duyuru metinlerinde belirtilen süreler aralığında “çalışan gözlem formuna” girilerek Hizmet İyileştirme Müdürlüğüne iletilmiştir. Tüm bu hafta boyunca gelen gözlem-öneri-fotoğraflar incelenerek EN13816 kriterlerine göre tasnifi yapıldıktan sonra CRM yazılımı üzerinden ilgili birimine ulaştırılmıştır. 2016 yılında gerçekleştirilen Empati Haftası uygulamaları sonucunda 12.218 adet gözlem ve 2.893 adet öneri iletilmiştir.

► TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK

TÜV MUAYENELERİ

Araçlarımızın TÜV muayeneleri garajlarımızda yapılmaktadır. Muayene istasyonuna gitmeden, kendi garajımızda yapılan muayeneler yakıt ve personel kullanımı açısından tasarruf etmemizi sağlamıştır.

► İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK

DURAKLARIN İYİLEŞTİRİLMESİ

Kurumumuza gelen taleplerin değerlendirilmesi ve bu kapsamda gerekli iyileştirmelerin gerçekleştirilmesine yönelik olarak 2016 Yılı içinde “Talep Değerlendirme” şefliği kurularak CRM ve diğer kanallardan gelen taleplerin değerlendirilmesi ve kurum imkânları çerçevesinde karşılanması sağlanmaktadır. Durak taleplerinin olumlu olarak değerlendirilmesi sonucunda işleme açılan yeni durakların tamamı modern durak standartlarındadır.

TURİSTİK HAT PROJESİ

İstanbul'daki turistik lokasyonlar değerlendirilerek yeni turistik hatlar oluşturulması ile ilgili araştırma yapılarak bu kapsamda camiler, kiliseler, müzeler, alış-veriş merkezleri vb. turistik ve simgesel yerler tespit edilerek, öncelikle turizmle ilgili çevrelerle görüşmeler yapılarak yeni turistik otobüs hatlarının, güzergahlarının, durak yerlerinin bilet ücretlerinin ve sefer sa-

“

Durak taleplerinin olumlu olarak değerlendirilmesi sonucunda işleme açılan yeni durakların tamamı modern durak standartlarındadır.

atlerinin belirlenmesi amacıyla bu hattı kullanacak yabancı yolcular (turist) için Arapça ve İngilizce düzenlenecek yüz yüze anketle 1500 kişi (400 Arap, 270 Asyalı, 830 Avrupalı) ile ilgili sonuçların raporlanması hedeflenmekte olup, 40 takvim günü süreli olan araştırma Haziran 2016 tarihinde tamamlanmış olup final raporları incelenmektedir.

EDİRNEKAPI AKTARMA MERKEZİ ÇALIŞMASI

Vatan, Millet ve Fevzipaşa Caddelerini kullanarak Taksim, Eminönü, Vezneciler, Beyazıt ve Yenikapı'ya giden hatların Edirnekapi'da kurulacak Aktarma Merkezi'nde kesilerek sur içinde yeni ana omurga hatlar planlanarak elektrikli araçlar vasıtasıyla hizmet verilmesi için çalışmalara başlanılmıştır.

Bu çalışma kapsamında;

- Sur içindeki toplam araç sayısının azaltılması,
- Düzenleme yapılan hatlarda araç ve sefer sayısı optimizasyonu yapılması,
- Sur içinde karbon emisyonunun azaltılması,
- Çalışma sonrası boşa çıkan araçların yoğun hatlara dağıtılarak konforun artırılması hedeflenmektedir.

Çalışmada yolculuk, araç ve sefer sayısı hesaplanmış ve gelir-gider karşılaştırması yapılmıştır. Böylece daha önce 66 hat ve 531 araçla verilen hizmetin, Aktarma Merkezi oluşturulduktan sonra 9, 12, 18 metrelik elektrikli araçlarla 10 hat ve 200 araçla verilmesi hedeflenmektedir.

TOPLU ULAŞIM MODELİ GELİŞTİRİLMESİ VE HAT SİMULASYONU

İstanbul Toplu Ulaşım ağının VISUM ve VISSIM yazılım sistemleri ile analizi ile geliştirilmesi ve alternatif sistemlerin simülasyonu projesi Ocak 2016 başlatılmış olup; Toplu Taşıma Talep Modelinin oluşturulması, Seyahat talebinin oluşturulması, Modelin kalibrasyonu, Mevcut durumun analizi, Alternatiflerin değerlendirilmesi, Optimizasyon, Eğitim ve Planlama safhalarını içerecek olan proje devam etmekte olup "Toplu Ulaşım Verilerinin Visum'a Aktarılması" ve "Toplu Ulaşım Modeli Örneği Oluşturulması" aşamaları tamamlanan proje 14 ay sonunda Mart 2017 tarihinde tamamlanacaktır. Proje kapsamında 12 planlama personeline 6 gün VISUM program kullanımı ile ilgili eğitim alması sağlanmıştır.

TAVŞANTEPE METRO HAT ENTEGRASYONU

10 Ekim 2016 tarihinde Kadıköy-Kartal Metrosunun Tavşantepe 'ye uzatılması ile Tavşantepe ve Kaynarca durağından geçerek metroya paralel güzergâhı kullanan hatların Tavşantepe durağında; Pendik Köprüsü durağından geçerek metroya paralel devam eden hatların ise Pendik YHT İstasyonu'nda metroya entegre edilerek güzergâh ve araç sayıları yeniden planlanmıştır. Kadıköy- Tavşantepe Metrosuna hatların entegre edilerek besleme hat mantığında hizmet vermesi, Pendik köprüsünde kesilen hatların ise Pendik YHT istasyonuna uzatılarak YHT entegrasyonunun da sağlanması amaçlanmıştır.

KÂĞITHANE (CENDERE) DERESİ TOPLU TAŞIMAYA UYGUNLUĞU PROJESİ

İstanbul il sınırlarında alternatif toplu ulaşım yolları geliştirmeyi hedeflemesi kapsamında Kağıthane (Cendere) Deresi'nin su yoluyla toplu taşımaya, kargo taşımacılığına uygunluğu ve alternatif fonksiyonlarının (rekreasyon vb.) ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Proje ilgili çalışmalara başlanmış olup 2016 yılı ilk çeyrek sonunda tamamlanarak sonuç raporu alınmıştır.

TOPLU ULAŞIM YÖNETİM SİSTEMİ (TUS) PROJESİ

İstanbul'un en önemli sorunlarının başında gelen kent içi ulaşımına köklü bir çözüm getirilmesi amacıyla İBB adına Ekim 2016 tarihinde başlatılan "Toplu Ulaşım Yönetim Modeli Sistem Geliştirilmesi" projesi çalışmaları devam etmektedir. Proje, İstanbul'daki tüm toplu ulaşım kullanıcılarına hizmet veren ulaşım operatörlerini kapsamaktadır. Projenin hedefleri;

- Toplu Ulaşım Modlarının tek elden yönetimi,
- Tüm ulaşım modlarının tam entegre (ücret, zaman, fiziki, bilgilendirme..v.b),
- Performansa dayalı hak ediş sisteminin kurulması,
- Ulaşım Akademisi kurulması,
- Araç, plaka, ruhsat sahipliklerinin düzenlenerek İBB'nin rolünün belirlenmesi,
- Tüm toplu ulaşım araçlarının akıllı hale getirilerek filo yönetim merkezlerine entegre edilmesidir.

2016 yılı sonu itibarıyla öncelikle "proje yönetim planı" hazırlanmış olup ardından "Yönetim ve Organizasyon" ve "Performansa Dayalı Hak ediş Modeli" ile ilgili 2 çalıştay gerçekleştirilerek çalıştay sonuç raporları hazırlanmıştır. Projenin Ocak 2018 tarihinde tamamlanması planlanmaktadır.

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. Proje 2017 yılında tamamlanacaktır.

HAT OPTİMİZASYONU

Yolculuk taleplerinin değerlendirilmesi sonucu 34 yeni hat işleme açılmış, 91 hattın güzergâhı değiştirilmiş ve 13 hat iptal edilerek optimizasyon uygulamaları sonucu toplam hat uzunluğu ve hizmet verilen alan arttırılmıştır.

AVCILAR, BEYLİKDÜZÜ VE ÇOBANÇEŞME GARAJLARININ METROBÜS ALANLARININ OLUŞTURULMASI

Metrobüste ve dış hatta koşan araçların daha verimli kullanılması için yeni garaj alanlarının faaliyete sokulması kararlaştırılmıştır. Ölü km hesabı yapılarak Ayazağa bölgesinde Çobançeşme Garajı, Metrobüs hattında da Avcılar ve Beylikdüzü Garajları faaliyete alınmıştır. Gerekli prosedürlerin tamamlandığı garajlar tam kapasiteyle araç parklanması ve servise hazırlık işlemlerine ev sahipliği yapmaktadır.

ÖZEL TAŞIMACILIK YÖNETİM SİSTEMİ'NİN (ÖTS) KURULMASI

ÖTS, kurumumuzun yönetim, yürütüm ve denetiminde bulunan Özel Halk Otobüsleri ile İstanbul'da faaliyet gösteren diğer özel lastikli kara taşımacılığı operatörlerini de (İOAŞ., Mini-büs, Dolmuş, Taksi, Servisler) kapsamı içine alan ve bunlarla ilgili hizmet kalitesini doğrudan etkileyen unsurların uygunluğunu takip etmeyi amaçlayan entegre bir yönetim sistemidir.

ÖTS'nin bir alt sistemi olan Araç Yönetim Sistemi (AYS), İstanbul il sınırları dahilinde kent içi toplu taşıma alanında hizmet veren özel toplu taşıma araçlarının, toplu taşıma standartları seviyesinde hizmet kalitesine ulaşabilmek için kurallara uygun işletilmesi, denetlenmesi, iyileştirilmesi gibi faaliyetlerin organize edilmesi ve takip edilebilirliğini mümkün kılan bir yönetim sistemidir.

ÖTS'nin bir diğer alt sistemi olan Sürücü Yönetim Sistemi (SYS), İstanbul halkına sunulan toplu taşımacılık hizmet kalitesinin daha iyi bir noktaya taşınabilmesi adına iş kanunu hükümlerine göre ve yasal mevzuatlar çerçevesinde, çalışma şartları İdare tarafından belirlenen ve özel taşımacıların mali sorumluluğunda çalışan sürücü personelin tedarik edilmesi, sertifikalandırılması, performanslarının değerlendirilmesi, eğitim ihtiyaçlarının tespiti ve giderilmesi gibi süreçleri kapsayan bir yönetim sistemidir.

ÖTS; "Özel Taşımacılık Hakediş Modeli (HPS)" ile performansa dayalı bir hakediş dağıtım modelini içermektedir.

Salt yolculuk sayılarını dikkate alan mevcut hasılat paylaşım sistemi yerine, yapılan km. ve performans değerlerini de birer parametre olarak ele alan bu yeni model, kaynakların etkin kullanılarak özel taşımacıların hizmet kalitesinde artış öngörmekle beraber gelirlerinin temel değerlerimizden olan "Adil" ilkesi kapsamında performans ve çalışma durumuna göre dağıtılmasını sağlamayı hedeflemektedir.

► FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK

DİJİTAL BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİN BAKIM VE ONARIMI

Dijital bilgilendirme sistemleri geliştirilerek; direk tipi yolcu bilgilendirme ekranı, renovasyon yolcu bilgilendirme ekranları, enerji aktarma panoları, şoför personel devam kontrol sistemi, araç içi yolcu sayım sistemi, LED ekran bilgilendirme sistemi, bas konuş sistemi, kamera sistemleri, yolcu bilgilendirme sistemi, araç bilgisayarları vb. ve filo yönetim merkezinden oluşan bir bütün haline gelmiştir. Kullanılan bu sistemde ortaya çıkan; arıza, planlı bakım, temizleme, yazılım geliştirme ve işletme hizmetlerinin aksamadan yürütülmesi için gerekli bakım ve onarım işleri yapılmıştır.

İKİTELLİ FİLO YÖNETİM MERKEZİ KURULUMU (WALL EKРАНLAR VE OTOMASYON)

Filo yönetimini takip etmek ve yönetmek, kameralarla canlı izleme yaparak kontrol ve koordinasyonu sağlamak, kriz durumlarında basın yayın organlarından gelişmeleri takip ederek hareket planını belirlemek amacıyla videowall görüntü sistemleri kurulması, gerekli otomasyon ve ses sistemlerinin ihtiyaç duyacağı alt yapı/ekipmanların tedarik edilmesi amaçlanmıştır.

AKILLI ULAŞIM ALTYAPISI ENERJİ KAZISI VE KABLOLAMA

Kurumumuz sorumluluğundaki yolcu duraklarına, dijital bilgilendirme ekranları temin/tesis edilmesi ve akıllı bilgilendirme sistemleri için ihtiyaç duyulan enerji altyapılarının sağlanması ve enerji temini işleridir. İyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

FİBER OPTİK VE NETWORK ALTYAPISININ BAKIMI YAPILMASI

Kopan hatların onarılması, güvensiz güzergâhların revize edilmesi amaçlanmıştır. Garaj içlerinde ve peron alanlarında kablolama altyapılarının yenilenmesi sağlanmıştır.

SİSTEM ODALARI İZLEME SİSTEMİ

Sistem Odalarının sensörler aracılığı ile uzaktan izlenmesi amaçlanmaktadır. Toplamda 30 adet sensor 13 garaj ve 2 müdürlük binalarındaki 15 sistem odasına konumlandırılmıştır.

METROBÜS HATTINDA BULUNAN ASANSÖR & YÜRÜYEN MERDİVEN BAKIM ONARIM ÇALIŞMALARI

Yüklenici firmanın günlük toplam 10 personeli ile 06.00-24.00 saatleri arasında, tüm bakım ve onarım çalışmaları yüklenici firmaya nezdinde ve kurumumuz teknik personelleri refakatinde gerçekleştirilmektedir.

Avcılar-Tüyap Son durak istasyonları arası ve Avcılar-Zincirlikuyu arası olmak üzere 2 farklı ekip metrobüs hattı üzerinde hizmet vermektedir.

Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından İşletmesinin üstlendiği dönemde; asansör ve yürüyen merdiven ekipmanlarının performans göstergeleri %60 seviyesinden %95 seviyelerine kadar çıkmıştır. 4.Etap Avcılar-Beylikdüzü arasında bulunan Kone Markalı Asansör ve Yürüyen Merdivenlere ek olarak Avcılar-Zincirlikuyu arasında yapımı tamamlanan ve son kontrolleri tarafımızdan yapılan 20 adet LÖHER marka asansörün de bakım/onarım sorumlulukları Metrobüs Sabit Tesisler Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

AVCILAR-TÜYAP ARASINDA BULUNAN JENERATÖRLERİN BAKIM VE ONARIMI

İstasyonlardaki enerji besleme hattının, aydınlatma hattından beslenmesi nedeniyle sık sık enerji kesintileri meydana gelmektedir. Metrobüs hattaki enerji sürekliliğini sağlamak ve istasyonlardaki tüm kurulu gücü besleyecek kapasitede 44 adet yüksek güçlü jeneratör bulunmaktadır. 2016 yılı içinde Avcılar-Tüyap arasında bulunan toplam 10 adet jeneratörün bakım ve onarımı gerçekleştirilmiştir.

SCADA ÇALIŞMASI

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülen Metrobüs hattındaki tüm elektromekanik sistemlerin uzaktan kontrol ve izlenmesinin sağlanabileceği SCADA çalışmaları Başkanlığı-mız nezdinde tüm istasyonları kapsayacak şekilde tamamlanmıştır. SCADA sistemi devreye girmesi ile Metrobüs İzleme Merkezi'nde müdürlüğümüz tarafından oluşturulan Metrobüs Scada İzleme Ekibi her gün 06.00~22.00 arasında mesai yapmaktadır. Geçiş sistemleri, enerji ve jeneratör altyapısı, asansör ve yürüyen merdivenlerin de uzaktan izlenmesi sağlanarak hattaki muhtemel sorunlara daha kısa sürede müdahale edilerek kurum karlılığı ve aynı zamanda da yolcu memnuniyeti artırılmaktadır.

HASANPAŞA ŞEHİT AHMET DOKUYUCU GARAJI KAPASİTE ARTIRIMI ÇALIŞMASI

Uzun süredir devam eden dere ıslah çalışmasının garajda devam eden kısmı büyük ölçüde tamamlanmış olup garaj kapasitesi arttırılmıştır. 10.000 m2 alanda yüzeyel bölgeler asfaltlanmış olup park alanı kalitesi arttırılmıştır. Aynı zamanda garaj alanında bulunan ve kullanılmayan itfaiye binası yıkılarak bu bölge park alanına dâhil edilmiştir. Hasanpaşa garajında kurulu olan yıkama fırçaları revize edilerek dış yıkama suyunun geri kazanımı sağlanmıştır.

KÂĞITHANE BAKIM HANGARINA LED ARMATÜR YAPILMASI

Kâğıthane bakım hangarında bulunan eski tip aydınlatmalar sökülerek yerlerine LED armatürler yapılmıştır. Çalışma 04.04.2016 tarihinde tamamlanmıştır.

KÂĞITHANE BAKIM HANGARI ZEMİNİNE EPOKSİ UYGULAMASI

Kâğıthane bakım hangarı zemini mevcut yağ ve kirlerden arındırılarak multi-layer epoksi uygulaması yapıldı. Çalışma 08.05.2016 tarihinde tamamlandı.

EDİRNEKAPI GARAJI MÜDÜRLÜK BİNASI DIŞ CEPHE YALITIMI

Edirnekapi garajı müdürlük binası dış cephesine mantolama yapılarak boyandı. Çalışma 20.05.2016 tarihinde tamamlandı.

ŞAHİNKAYA GARAJINA BAKIM KANALI YAPILMASI

Şahinkaya Garajında mevcut hangarın bitişiğine çelik konstrüksiyondan motor indirme kanalı yapıldı. Çalışma 05.04.2016 tarihinde tamamlandı.

METROBÜS ŞOFÖR DİNLENME TESİSLERİ YAPILMASI

Zincirlikuyu metrobüs durağında şoförlerin ihtiyacını karşılamak üzere, çelik konstrüksiyondan toplam 125 m² ve içerisinde mescit, abdest alma yeri, amir odası, çay ocağı ve dinlenme salonu, wc ile bir de polisler için ayrı bir oda bulunan şoför dinlenme alanı yapıldı. Beylikdüzü metrobüs durağında şoförlerin ihtiyacını karşılamak üzere, çelik konstrüksiyondan toplam 90 m² ve içerisinde amir odası, çay ocağı ve dinlenme salonu bulunan şoför dinlenme alanı yapıldı.

ETÜT VE PROJE İŞLERİ YAPILMASI

Kurtköy Garaj Projesinin Yapılması, Hasanpaşa Garajı Yemekhanesinin Yenilenmesi Projesi, Anadolu Garajı Eğitim Ofislerinin Projelendirilmesi, Metrobüs İşletme Binalarının Projelendirilmesi, Avcılar Bakım Hangarı Ve İşletme Binasının Projelendirilmesi Zincirlikuyu Metrobüs Şoför Dinlenme Tesisinin Yapılması, Beylikdüzü Metrobüs Şoför Dinlenme Tesisinin Yapılması işleri gerçekleştirilmiştir.

METROBÜS YOLU ASFALT ÇALIŞMALARI

Konforlu ve rahat ulaşım hizmeti vermeyi hedefleyen Kurumumuz Metrobüs hattında çeşitli çalışmalar yapmaktadır. Bu kapsamda III. Etap çalışmaları Mecidiyeköy- 15 Temmuz Şehitler Köprüsü arasında VI. Etap çalışmaları Avcılar Üniversite Kampüs-Cevizlibağ istasyonları arasında olan toplam 20km asfalt yenileme çalışması gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar gece 23:00-05:30 arasında yapılmakta ve seferlerde aksama yaşanmamıştır.

ÜSTGEÇİT YENİLEME ÇALIŞMALARI

Şirinevler ve Zeytinburnu İstasyonları

Zeytinburnu Metrobüs istasyonundan; otobüs, metro ve tramvay toplu taşıma araçlarına, Şirinevler Metrobüs İstasyonundan; metro, otobüs ve minibüs toplu taşıma araçlarına aktarma yapılabilmektedir. Zeytinburnu ve Şirinevler'de bulunan aktarma noktalarının fazla olması, istasyonlarda yolcu yoğunluğuna sebebiyet vermektedir.

Yolcu yoğunluğunun fazla olması sebebi ile Zeytinburnu ve Şirinevler istasyonlarında bulunan üst geçit, yolcu sirkülasyonunu sağlamakta yetersiz kalmıştır. Bu nedenle İBB Fen İşleri Daire Başkanlığı, Altyapı Koordinasyon Müdürlüğü ile koordineli çalışmalar yapılmasıyla yeni üst geçitler yapılmıştır. Şirinevler istasyonuna 3 adet asansör eklenerek %100 engelliye uygun hale getirilmiştir. Ayrıca üstgeçitten, perona yaya rampası ile inilmektedir.

Zeytinburnu istasyonunda bulunan üst geçit, 3 adet yaya rampası kullanılarak yenilenmiş ve engelliler için uygun erişim sağlanmıştır.

Üstgeçit Zeminlerinin Yenilenmesi

Metrobüs istasyonlarına erişimde konforu arttırmak için İBB Yol Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı ve İSFALT AŞ ile ko-

“

Zeytinburnu istasyonunda bulunan üst geçit, 3 adet yaya rampası kullanılarak yenilenmiş ve engelliler için uygun erişim sağlanmıştır.

ordineli olarak Mecidiyeköy, Çağlayan, Cevizlibağ, Merter İstasyon Üstgeçitlerinde eski zemin kaplamaları sökülerek su tutmayacak, kaydırmaz Mastik asfalt uygulaması yapılmıştır.

BARİYER ÇALIŞMALARI

Metrobüs hattında güvenli bir şekilde ulaşımı amaçlayan İETT yönetimi, 2016 yılının temmuz ayında, İ.B.B Yol Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı, Avrupa Yakası yol Bakım Müdürlüğü ile koordineli olarak Metrobüs hattının tamamına uygulanacak olan ağır hizmet tipi bariyer çalışmalarına başlamıştır. 2016 yılının sonuna kadar 10500 metre ağır hizmet tipi bariyer montajı yapılmıştır.

► HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK

KONSEPT AKILLI DURAK

Tüm teknolojik yenilikleri içinde barındıran Konsept Akıllı Durak, enerjisini Güneş panellerinden alarak yolculara; LCD/LED tabanlı dijital yolcu bilgilendirme alanları, biletmatik cihazı, bas-konuş ünitesi, engelli araçlarının şarj edilebileceği arabirimler, USB şarj, duraktaki yolculara ücretsiz internet kullanım hizmeti verebilen ve şehir mimarisine uygun olarak tasarlanan mal alımı işini kapsamaktadır.

ENDİREK AKILLI DURAK (ENERJİ DURAĞI)

İstiklal Caddesinde bulunan nostaljik tramvay durağına yerleştirilip tavanında Güneş panelleriyle enerji ihtiyacını karşılayıp, LCD ekranda otobüs ve tramvay saatleri, engelliler için sesli bilgilendirme, ücretsiz Wi-Fi noktası, sıcaklık gibi şehre dair bilgileri paylaşp aynı zamanda 8 cihazı USB bağlantısı ile şarj edebilme özelliğine sahip akıllı duraktır.

SOLAR PANELLİ AKILLI DURAK

Elektrik amaçlı kazı yapma ve kablolama ihtiyacını ortadan kaldırarak enerjisini solar panellerden alan akıllı durakların İstanbul içerisindeki duraklara tahsisi işini kapsamaktadır. Test ve saha çalışmaları devam etmektedir.

VERİ DEPOLAMA VE YEDEKLEME SİSTEMLERİ ALIM

Artan kurum projelerinin veri depolama ihtiyacını ve veri güvenliğini sağlamak, kaynaklara erişimi hızlandırmak ve yeni teknolojileri entegre etmek amacıyla; 135TB SSD storage, 150TB SAS backup, 300TB Tape-backup ünitesi alınmıştır.

DESKTOP SANALLAŞTIRMA PROJESİ

Kullanıcı dosyalarının yedekliliği, bilgi güvenliği, kayıp çalıntı durumları, sanal PC ye telefon, tablet, web browser her yerden ulaşabilme, donanım kaynaklarının tek merkezde toplanması, ek donanım ihtiyaçlarının azaltılması ve uygulama ve servislerin hızlı dağıtımı için 30 adet desktop sanallaştırılmıştır.

ORACLE DATAGUARD KURULUMU

Hâlihazırda Aktif / Pasif mimariyle çalışan Oracle Veri Tabanı Yönetim Sisteminin 3. bir lokasyonda (AKOM sunucuları) disaster durumunda aktif edilebilecek Dataguard kurulumları tamamlanmıştır.

Disaster: Hem Karaköy Data Center, hem de Metrohan Data Center'a erişilememesi durumunda ise AKOM Data Center'da konumlandırılmış sunucu ve storage üzerinden "Oracle Dataguard" çözümü ile sistem tekrar ayağa kaldırılacaktır.

Flashback Database: Oracle veri tabanını diğer DBMS lerden ayıran en önemli özelliklerden biri olan ve veri tabanını geçmiş ve gelecek arasında getirip götürebilen özelliktir. (Flashback Database, Flashback Table, Flashback Query vs.) Production üzerine %15-20 civarında yük getireceği için hali hazırda kullanılmayan bu özellik kullanılabilecektir.

Read-Only Database: Active Dataguard Özelliği ile veri tabanına read-only erişilip raporlar DataGuard sunucusuna yönlendirilebilir ve production üzerinde yük önemli derecede azaltılabilir.

ARAÇ İÇİ İNTERNET HİZMETİ PROJESİ

Bu proje, yolcularımıza internet bağlantısı hizmetini sağlayacak 1400 adet araçta internet hizmeti verilmesi sağlanmıştır.

ARAÇ İÇİ KAMERA 3G DATA HİZMETİ

İETT'nin, otobüs filosunda bulunan mobil DVR sistemlerinin kamera görüntülerine gerektiğinde on-line olarak erişmek ve download etmek için kullanılmak üzere 793 adet 3G Data hizmeti alınmasını kapsamaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR TOPLU TAŞIMA İÇİN KARA KUTU GELİŞTİRİLEREK SÜRÜŞ GÜVENLİĞİ VE YAKIT TASARRUFU SAĞLANMASI

Proje uçaklarda kullanılan karakutu teknolojisinin, kara araçları için özel tasarlanmış halidir. Araç seyir halinde iken tüm verileri kayıt altına alır. Proje 31 Ekim 2016 tarihinde tamamlanmıştır.

“

Elektrik amaçlı kazı yapma ve kablolama ihtiyacını ortadan kaldırarak enerjisini solar panellerden alan akıllı durakların İstanbul içerisindeki duraklara tahsisi işini kapsamaktadır. Test ve saha çalışmaları devam etmektedir.

İSTKA desteğiyle yürütülen projenin aşamaları ve hedefleri;

- Şoförlerin kategorilendirilerek eğitilmesi
- Hat optimizasyonlarının yapılması
- Öngörülebilir bakım onarım faaliyetleri
- Kaza sayılarının düşürülmesi
- Araç bazlı kronik arızaların belirlenmesi
- Yakıt tasarrufunun sağlanması

Kaza/arıza gibi durumlarda geçmişe dönük olarak sürücünün tüm hareketleri (gaz pedalı, fren pedalı, yakıt seviyesi, vites, el freni, araç hızı, fren balata kalınlığı vb.) aracın tüm arıza bilgileri (motor, abs, şanzıman vb.) aracın tüm verileri (yağ basıncı, yakıt basıncı, hararet vb.) çevresel veriler (konum, hava sıcaklığı, rota, mesafe vb.) raporlayıp analiz edilebilir. 6 aylık veriyi dahili hafızasında depolayabilmesinin yanı sıra, araçtan okuduğu tüm verileri eş zamanlı olarak online serverlara yükleyerek hem aylık hem de geçmişe dönük raporlar/ analizler yapılabilmesini sağlar. Detaylı sürüş analizi ve raporlama yazılımı sayesinde sürüş verimliliğinin, konforunun ve güvenliğinin artırılması sağlanır.

Sürüş yakıt tüketimi, rölanti yakıt tüketimi, kat edilen mesafe gibi veriler incelenerek filo giderlerinin düşürülmesi için gerekli analizler yapılmaktadır. Periyodik bakım arıza yönetimi gibi operasyonların otomatik olarak yönetilmesini sağlar. Anlık uyarı sistemi sayesinde araçlarda oluşan arızalar, hararet yükselmesi, yağ seviyesinin azalması, hava sistemi kaçakları gibi uyarılar anında merkeze bildirilir. Bu sayede arızaların büyümesi veya araçta arıza oluşmasının önüne geçilir. Proje çerçevesinde 4 farklı model, 520 araca karakutu montajı tamamlanmıştır. Ayrıca teorik eğitimler, pistte ve sahada pratik şoför eğitimleri günde 30 şoför olmak üzere toplamda 700 şoför eğitimden geçirilmiştir.

Proje çıktıları olarak karakutu takılan araçların 6 aylık verileri incelendiğinde;

- %7,2 yakıt tasarrufu
- %6,4 emisyon azalımı
- %21 kazada azalma sağlanmıştır.

ACİL MÜDAHALE ARAÇLARINA ARAÇ PC TAKILMASI

Filomuzun yolda kalan araçlarına müdahalelerde kullanılan çekici ve yol yardım araçlarının GPS üzerinden takip edilmesi ve gidilen yolun raporlanabilmesi için araçlara yol bilgisayarı takılmıştır. Araçlar anlık olarak takip edilebilmektedir.

AMAÇ - VI

KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK

► TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK

TRANSİST 2016 HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

2016 Ocak-Mart arasındaki 3 aylık dönemde TRANSİST 2015 organizasyonu değerlendirilmiş iyileştirmeye açık alanlar tespit edilmiştir. 2016 ana teması ve alt başlıkları belirlenmiş ve takvimli iş planı çıkarılmıştır. Tanıtım çalışmaları için görseller hazırlanmıştır.

2016 Nisan-Haziran arasındaki 3 aylık dönemde İBB, İETT ve Yüklenici firma arasında organizasyonun konseptine karar verilmiş, Proje yarışması, Keynote Speaker, ana oturumlar, akademik oturumlar, çalıştaylar ve kişisel eğitim programları gibi konularda detaylandırılmalar yapılmış ve organizasyonun duyuruları gerçekleştirilmiştir.

2016 Temmuz-Eylül arasındaki 3 aylık dönemde akademik oturumlarda sunumu yapılacak olan bildirilerin özet metinleri toplanmış, değerlendirilmiş ve tam metin toplama sürecine geçilmiştir. Keynote Speakerlar belirlenmiş ve davet süreci başlatılmıştır. Ana oturum konuşmacılarının davet süreci başlamıştır. İşbirliği yapılacak kurumlarla toplantılar yapılmış ve çalıştay programlarının içeriği oluşturulmuştur.

2016 Ekim-Aralık arasındaki 2 aylık dönemde akademik oturumlarda sunum yapacak konuşmacılar belirlenmiş ve bildiri kitabı hazırlanmıştır. Ana oturum konuşmacılarının davetleri gerçekleştirilmiş ve katılımcılar belirlenmiştir. Keynote speakerlar ve konuşma içerikleri netleştirilmiştir. TRANSİST2016 genel program akışı oluşturulmuştur. Gelen projeler arasında dereceye girenler belirlenmiştir. Bütün bu süreçlerin sonunda organizasyon hayata geçirilmiş ve tamamlanmıştır.

TRANSİST2016 bünyesinde TÖHOB ile birlikte "Toplu Ulaşımında Özel Taşımacılığın Geliştirilmesi" başlıklı bir çalıştay düzenlenmiştir. Yarım gün süren çalıştayda katılımcılarla Özel Taşımacılığın SWOT analizi çıkarılmış ve bir rapor hazırlanmıştır.

TRANSİST 2016 ULUSLARARASI İSTANBUL ULAŞIM KONGRESİ VE FUARI

İstanbul Kongre Merkezi'ndeki organizasyona İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş ve Gaziantep Belediye Başkanı Fatma Şahin ve milletvekilleri ile ulaşım endüstrisindeki tüm firmalar, belediyeler ve belediyeye bağlı iştirakler, altyapı ve planlama firmaları, kamu kuruluşlarının ve üniversitelerin temsilcileri katıldı.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi öncülüğünde 9. kez kapılarını ziyaretçilerine açtı. Fuarın açılışını yapan Başkan Kadir Topbaş, stantları gezdi ve İETT'nin yenilenen nostaljik otobüslerini tanıttı.

TRANSİST 2016, "Toplu Ulaşımın Geleceği 4T" teması ile Traffic (Trafik), Timing (Zamanlama), Transform (Dönüşüm), Technology (Teknoloji) odak konularında hazırlanarak ulaşım sektöründeki yeni ürün ve teknolojilerin sunulacağı önemli bir platform olma niteliğinde. Güncel konu başlıkları ile ziyaretçiler, yerel yönetimler ve sektör temsilcileri arasında sürdürülebilir bilgi alışverişini sağlanmaktadır.

On bin metrekare alanda yüzden fazla firmanın stant kuracağı fuar ise 3 gün sürdü. Geçen yıl 23 farklı ülkeden 5000'den fazla kişinin katıldığı Transist İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı'na 2016 yılında 8000'den fazla ziyaretçi ve 150'den fazla firma katılımcı olarak yer aldı.

Toplu ulaşım hizmetlerini tanıtmak ve teşvik etmek amacıyla düzenlenen Fotoğraf, Kısa Film ve Proje yarışmalarını kazananlar ödülleri aldı. Ayrıca Toplu Ulaşımı Teşvik ve Transist Özel Ödülleri de törende sahiplerini buldu.

► TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK

CONVEX FUARI

Türkiye ticari araç, otobüs ve tedarik sanayi liderlerinin katılımcısı olduğu COMVEX İstanbul, 21-24 Mayıs 2016 tarihleri arasında, Tüyap sergi alanında gerçekleşti, İETT nostaljik araçlarıyla fuarda yer aldı.

SMART CITY FUARI

Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen Smart City Expo İstanbul 2016 Akıllı Şehirler Fuarı ve Kongresin de İETT'nin akıllı uygulamalarının anlatıldığı stand kuruldu.

IBBG (INTERNATIONAL BUS BENCHMARKING GROUP) ÇALIŞMALARI

IBBG Dünyanın önde gelen toplu ulaşım kurumlarının bir araya geldiği bilgi platformudur. Uluslar arası toplu taşıma otoritelerinin bulunduğu bu platformda vaka çalışmaları ile kurumların temel performans kriterlerini standartlaştırarak kurumlar arasında kıyaslamalar yapılmaktadır. Kurumlar bilgi birikimlerini paylaşıırken dünyadaki en son gelişmeleri takip etmektedirler.

Bu kıyaslama süreci 35 tane anahtar performans göstergesi kullanılmaktadır. Kullanılan bu göstergeler altı kategoride organizasyon performansını ölçmektedir. Bu kategoriler büyüme ve eğitim, müşteri, iç süreçler, güvenlik – emniyet, çevre ve finansal performans kategorileridir. Bu parametrelere bağlı veriler gruba üye ülkelerden standart tanımlamalarla yıllık bazda toplanır. İETT'de IBBG üyeliği için faaliyetler 2012 yılında başlamıştır. Görüşmeler ve karşılıklı müzakereler neticesinde Nisan 2013 nisan ayında topluluğa üye olunmuştur.

2016 yılında Malezya ve Lizbon'da toplantı yapılmıştır. Bunun dışında 2 adet vaka çalışması gerçekleştirilmiştir. Otobüslerde kalabalıklık ölçümü ve yönetilmesi ile planlı ve plansız

hizmet kesintilerinin yönetilmesi konuları ele alınmıştır. Uluslararası Kıyaslama Grubu, üye ülkelerin kıyaslama tablolarını, grafiklerini incelemiş ve son yarıyıda gerçekleştirdiği iyileştirmeler ele alınmıştır. Yine aynı şekilde IBBG forum soruları cevaplanmış, IBBG çalışmalarının bir parçası olarak "kalabalıklık göstergesi" 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. Her iki toplantının sonrasında programın içeriği hakkında koordinasyon toplantılarında üst yönetime sunum yapılmıştır. Aksiyon ve öneriler ilgili Daire Başkanlıkları ile paylaşılmıştır.

APTA VE UITP ÜYELİKLERİ

Kurumsal bilgi birikimimizi yönetmek stratejik amacına uygun olarak yurtdışı toplu ulaşım organizasyonlarına üye olup, gerek Kurumumuzu gerekse ülkemizi toplu ulaşım konusunda temsil etmekteyiz. Bu kapsamda UITP organizasyonlarına katılım sağlanmakta olup APTA üyeliğimiz sene içinde gerçekleştirelerek dijital platform üzerinden bilgi alışverişinde bulunulmaktadır.

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.

Dergilerin bazı sayıları içerisinde Transist, MOBIETT gibi İETT markalarının ilanları ve Genel Müdürlüğümüzün önsözü ayrıca ilgili konularda ilgili birimlerce makaleler de yer almaktadır.

Kurumsal ve Uluslararası Literatürün Türkçeden İngilizceye, İngilizceden Türkçeye Yazılı Çevirileri

'Ulusal ve uluslararası bilgi birikimini yönetmek' misyonumuz kapsamında 2016 yılının ilk yarısında hizmet alımı ile 2.800.000 yazı karakteri, aynı yılın ikinci yarısında ise

“

Kurumsal bilgi birikimimizi yönetmek stratejik amacına uygun olarak yurtdışı toplu ulaşım organizasyonlarına üye olup, gerek Kurumumuzu gerekse ülkemizi toplu ulaşım konusunda temsil etmekteyiz.

2.500.000 yazı karakteri üzerinden çeviri hizmeti sağlanmıştır. Kurumsal literatürümüzden de öncelikli olan belgeler İngilizceye çevrilmiştir ve gerekli mecralarda kullanılmıştır.

TOPLU ULAŞIM KONULU EĞİTİM VE SEMİNERLERE KATILIM

24-28 Nisan 2016 tarihleri arasında Bruksel’de düzenlenen “UITP Toplu Ulaşımın Temelleri” ve 20-24 Mart 2016 tarihleri arasında aynı kentte düzenlenen “UITP Veri Toplama, Ölçümü ve Benchmarking” konulu eğitimlere katılması için 2 ayrı mühendis görevlendirilerek katılımları sağlanmıştır.

03-07 Ekim 2016 tarihleri arasında “toplu ulaşım planlaması” konulu eğitim planlanarak günde 6 saat olmak üzere Kâğıthane garajında tüm personelin katılımı ile uzman Prof. Avis-hai Ceder tarafından toplam 27 saatlik bir eğitim gerçekleştirilmiştir.

TEMALİ KURUMSAL YAYINLAR VE İŞLETİM MODELLERİ KİTAPLARI

İETT’nin ulusal ve uluslararası alanda bilgi birikimini yönetmek misyonunu yerine getirebilmek için Kurum bünyesinde faaliyet gösterilen konularda temalı yayınlar ortaya koyarak Kurumsal hafıza oluşturmak ve bu kitaplar üzerinden danışmanlık hizmetleri sunabilmek adına Kurumumuzdaki işletim modellerinin elektronik kitap haline getirilmesi amaçlanarak aşağıdaki model kitaplar oluşturulmuştur.

- 1- Hat Planlama, Analiz ve Optimizasyonu,
- 2- Hizmet Kalitesi Yönetimi,
- 3- Metrobüs Yönetim Modeli,
- 4- Akıllı Ulaşım Sistemleri,
- 5- Garaj İşletim ve Araç Alım Modeli,
- 6- Enerji ve Çevre Yönetim Modeli,
- 7- Saha Yönetim Modeli,
- 8- Filo Yönetim Modeli

KURUMSAL VE ULUSLARARASI LİTERATÜRÜN TÜRKÇEDEN İNGİLİZCEYE, İNGİLİZCEDEN TÜRKÇEYE YAZILI ÇEVİRİLERİ

“Ulusal ve uluslararası bilgi birikimini yönetmek” misyonumuz kapsamında 2016 yılının ilk yarısında hizmet alımı ile 2.800.000 yazı karakteri, aynı yılın ikinci yarısında ise 2.500.000 yazı karakteri üzerinden çeviri hizmeti sağlanmıştır. Kurumsal literatürümüzden de öncelikli olan belgeler İngilizceye çevrilmiştir ve gerekli mecralarda kullanılmıştır.

AMAÇ - VII

KURUMSAL İTİBARI ARTIRMAK

► KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK

SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Tarihi Tünel Sergileri, İETT Prestij Yayınları (İstanbul’un Ulaşım Projeleri, Osmanlı’dan Cumhuriyet’e İstanbul’da Elektrik, Tuna ile Dicle’nin Otobüs Günleri, İstanbul’da Bir Kovalamaca) Karanlıkta Diyalog Sergi Katılımı, Nostaljik Tramvayın ve Tarihi Tünelin Doğum günü etkinlikleri ve Vefa Durakları kurumsal olarak sorumlu olduğumuz alanlara yönelik projeler gerçekleştirilmiştir.

Tünelin 141. Yaş Gününde Zaman Tüneli Sergisi

Dünyanın ikinci metrosu Tünel, 141. yaşını kutladı. 1875 yılında hizmete giren Karaköy-Be-yoğlu Tüneli’nin 141’inci yılı, kutlamayla taşlandı.

18 Mart Çanakkale Zaferi Sergisi (Mart 2016)

Çanakkale Savaşının yıldönümünde Karaköy Tünel sergi alanında 18 Mart Çanakkale Des-tanı Zaferi Sergisi kuruldu.

Kutsal Emanetler Sergisi (Nisan 2016)

Kutlu Doğum Haftası etkinlikleri kapsamında Tünel’de Kutsal Emanetler Fotoğraf Sergisi açıldı. Serginin açılışını İETT Genel Müdür Yardımcısı Dr. Hasan Özçelik, İETT Genel Mü-dür Yardımcısı Dr. Ahmet Bağış İstanbul Müftü Yardımcısı Vehap Kapıcıoğlu ve İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Arif Ersoy yaptı.

Vakıf Haftası Sergisi (Nisan 2016)

Bezm-i Alem Valide Sultan’ı Anma Haftası dolayısıyla Tünel’in Karaköy İstasyonunda “Va-lide Sultanların İstanbul’daki Hayratları” konulu fotoğraf sergisi açıldı

İstanbul’un Fethi Sergisi (Mayıs 2016)

Fethin 563. yılı fotoğraf sergisi Karaköy Tünel’de ziyaretçilerine açıldı.

TRAMVAYA ÖZEL NOSTALJİK DURAK TASARIMI

Tünel ve Taksim Nostaljik Tramvay Durakları için tarihi fotoğraflardan yola çıkarak aslına uygun özel üretim duraklar 01.02.2016 tarihinde hizmete sunulmuştur. Durak aydınlatması güneş enerjisi sistemi ile çalışmaktadır.

VEFA DURAKLARI PROJELERİ

Türk Edebiyatının önemli isimlerinden Necip Fazıl Kısakürek için vefatının 33. yıldönümü anısına İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü bir otobüs durağı tasarladı. Hazırlanan durak Necip Fazıl Kısakürek'in hayat hikayesi, şiirleri ve fotoğraflarının yer aldığı özel görsellerle süslendi.

Acıbadem Dört Yol Durağını, Dünya Şampiyonu Milli Güreşçi Yaşar Yılmaz'ın hayat hikayesi ve fotoğraflarının yer aldığı özel görselle kaplattı. Durağın ismi de Yaşar Yılmaz olarak değiştirildi.

BULUNMUŞ EŞYALARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bulunmuş Eşya Süreci İETT sorumluluk alanı içerisinde bulunan ve teslim alınacak eşya statüsünde olan eşyaların ilk teslim alındıktan sonra sahibinin tespit edilmesi durumunda teslim edilmesine ya da bağış, ihale usulü satış veya tutanak ile imha edilmesi ile sonuçlanan süreçtir. Eşyasını kaybedenler çeşitli başvuru yolları ile başvuru yaparak eşyalarını araya-bilmektedir.

Bulunmuş Eşya bürosu Karaköy binası tünel girişinde hizmet vermektedir. Belirlenen süre içerisinde sahibi çıkmayan eşyalardan belirlenenler Kızılay ve okullara bağışlanarak ihtiyaç sahiplerine ulaştırılması sağlanır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı Strateji Planlama Müdürlüğü tarafından, İETT'nin 2014-2015 dönemindeki ekonomik, sosyal ve çevresel performansını tüm paydaşlarıyla paylaşacağı sürdürülebilirlik raporu çalışmaları 25 Şubat 2016 Perşembe günü açılış toplantısı ile başlatılmıştır. Raporun hazırlık çalışmalarına destek olacak en önemli çalışması olan Önceliklendirme çalışmayı 16 Mart Çarşamba günü 32 katılımcı ile İkitelli Eğitim Salonu'nda gerçekleştirilmiştir. Bu çalıştay ile "sürdürülebilirlik" konusuyla ilgili hem çalışanlarımızın farkındalığı arttırıldı hem de Kurumumuzun bu konudaki öncelikleri değerlendirilmiştir.

Raporumuzun İç Paydaş Görüşü bölümünde değerlendirilmek üzere tüm çalışanlarımızın 28 Mart 2016 tarihine kadar Sürdürülebilirlik Anketine katılımının sağlanması için çalışmalar başlatılmıştır.

Bu kapsamda Önceliklendirme çalışmayı öncesinde yayınlanan Sürdürülebilirlik Anketi hakkında katılımcıların görüşleri alınmıştır. Sürdürülebilirlik Önceliklendirme çalıştayına katılan değerli çalışanlarımızın katkılarıyla önceliklendirme matrisi hazırlanmıştır.

GRI 4 kapsamlı standartlarında hazırladığımız 2014-2015 Sürdürülebilirlik raporlaması için ikinci çeyrekte GRI 4 soruları cevaplanmış, ilgili daireler tarafından bir önceki raporun verileri güncellenmiştir. Yapılan bu çalışmalar doğrultusunda raporun içeriği yazılmaya başlanmıştır. İçerik yazım süreci ilerledikçe İdareміz tarafından kontroller yapılarak gerekli düzeltmeler yüklenici firmaya iletilmiştir. Bu sürece paralel olarak tasarım çalışmaları da yürütülmüştür.

2016 yılının üçüncü çeyreğinde GRI 4 kılavuzuna uygun kapsamlı standartlarında hazır-

ladığımız 2014-2015 sürdürülebilirlik raporumuzun, içeriği ve tasarımı tamamlanmış, İngilizce çevirisi gerçekleştirilmiş. Raporumuz GRI öncelik değerlendirmesine gönderilmiş ve GRI tarafında uygun bulunmuştur. Böylelikle sürdürülebilirlik raporumuz basılmıştır. 2014-2015 Sürdürülebilirlik Raporumuz kamudaki ilk GRI Kapsamlı standardındaki rapordur.

YOLCULARIMIZA FERDİ KAZA SİĞORTASI YAPILMASI

Kurumsal algıyı güçlendirmek ve yolcularımızın karşılaşılabileceği kaza sonrası durumlarda mağduriyet yaşamamaları için otobüslerimizle yolculuk eden yolcularımızın tamamı kazalara karşı ferdi kaza sigortası ile korunmaktadırlar.

NOSTALJİK OTOBÜS (GASOILLE WHITE) YAPIMI

İlk olarak Transist 2013'de tanıtılan Tosun topladığı ilgi ile fuarın ve İstanbul'un gözdesi olmayı başarmıştır. Projenin devamı olan Leyland, Bussing ve Renault Scemia gibi tarihi araçlar 2014 yılı içinde servise verildiği yıllardaki halinden hiçbir şey kaybetmeden yeniden üretilmiştir. Bu araçlara ek olarak 2015 yılında Scania-Vabis ve O321HL model araçlar nostaljik olarak üretilerek filoya dahil edilmiştir. Şuan aynı kapsamda üzerinde çalışılan araç 1943 model Amerikan Firmadan 9 adet alınan GASOILLE WHITE isimindeki araçtır. Araç üretilip transist fuarında sunulmuştur.

GİNE'YE ARAÇ YARDIMI

Filodan ayrılan araçların farklı ülkelere yardım olarak değerlendirilmesi projesi kapsamında Afrika'nın Gine Ülkesine 30 adet araç gönderilmiştir. Araçlar öncesinde karoser atölyesinde tamamen yenilenmiş sorunsuz olarak gönderilecek olan ülkeye teslim edilmiştir.

GÜRCİSTAN'A ARAÇ YARDIMI

Filodan ayrılan araçların farklı ülkelere yardım olarak değerlendirilmesi projesi kapsamında Gürcistan'a 5 adet araç gönderilmiştir. Araçlar öncesinde karoser atölyesinde tamamen yenilenmiş sorunsuz olarak gönderilecek olan ülkeye teslim edilmiştir.

“

Kurumsal algıyı güçlendirmek ve yolcularımızın karşılaşılabileceği kaza sonrası durumlarda mağduriyet yaşamamaları için otobüslerimizle yolculuk eden yolcularımızın tamamı kazalara karşı ferdi kaza sigortası ile korunmaktadırlar.

AB ÇEVRE ÖDÜLÜ

Bölgesel Çevre Merkezi (REC) tarafından Ulusal Program Koordinatörlüğü ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) işbirliği ile gerçekleştirilen Avrupa Birliği Çevre Ödülleri 2016 dönemine "Yönetim Kategorisi" için gerekli olan başvuru formu doldurulup ilgili kuruluşa ulaştırılmıştır. Başvurumuz jüri tarafından finale kalmaya layık görülmüştür.

Finalde, jüri üyelerine sürdürülebilirlik anlayışımızın yönetim felsefemizdeki yerini anlattığımız bir sunum hazırlanmış ve 7 Mart 2016 Pazartesi günü gerçekleştirilen toplantıda kendilerine sunumumuzu yapılmıştır. Sunumun ardından soru cevap bölümüne geçilmiştir. Yapılan final elemesi sonucu Kurumumuz birinciliğe layık görülmüştür.

Türkiye birinciliğini kazanan Kurumumuz Ülkemizi Avrupa'da temsil etme hakkı kazanmıştır. Avrupa ödülü için başvuru formu doldurulmuş ve ilgililere teslim edilmiştir. Avrupa Birliği Çevre Ödülleri 2016 dönemine "Yönetim Kategorisinde" Türkiye birinciliğini kazanan Kurumumuz, ülkemizi Avrupa temsil etmiş ve finalist olma onuruna erişmiştir.

► İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK

İETT KİTAPLARI

İstanbul'da Bir Kovalamaca

İstanbul'da ulaşım ve İETT tarihine yönelik çocuklara yönelik bilgilerin içerdiği hikâyeleştirilmiş bir kitap hazırlatıldı.

Tuna İle Dicle'nin Otobüs Günleri

Toplu ulaşım kurallarını içeren ek olarak İETT tarihinden de bilgi veren çocuklara yönelik eğlenceli bir kitap hazırlatılmıştır.

Osmanlı'dan Cumhuriyet'e İstanbul'da Elektrik (İETT Yayınları Dizisi - 18)

İstanbul'a elektriğin gelişi ve yaygınlaşması sürecini anlatan kitap bilgi belge ve fotoğraflardan oluşuyor. T.C. Başbakanlık Osmanlı Arşivi ve Cumhuriyet Arşivi başta olmak üzere geniş arşiv taraması yapılarak oluşturulan eser, Marmara Üniversitesi Öğretim Üyeleri Prof. Dr. Vahdettin Engin, Prof. Dr. Ufuk Gülsoy ve araştırma ekibi tarafından hazırlandı. Kitapta, İETT'nin kurumsal tarihinde önemli yere sahip olan elektrik hizmetinin Osmanlı döneminden Cumhuriyet'in ilk on yıllık süreci arasındaki seyri, Silahtarağa elektrik fabrikasının kurulması, elektrikli tramvaylar, proje ve yatırım çalışmaları anlatılıyor.

İstanbul'un Ulaşım Projeleri (1856-1920) Kitabı

Başbakanlık Osmanlı Arşivi'nde görevli Kasım Hızlı tarafından hazırlanan kitap, Osmanlı döneminde İstanbul için hazırlanan ulaşım projelerini anlatıyor. Kitapta faytonlarla ulaşım, vapurlar, tramvaylar, metro projeleri, Boğaz geçiş projeleri, köprü projeleri, demiryolu ve föniküler hatları gibi bir kısmı hayata geçirilmiş bir kısmı proje olarak kalmış çalışmalar yer alıyor.

MEMNUNİYET ARAŞTIRMALARI

Çalışan Memnuniyeti Araştırması (ÇMA)

Araştırma örneklem planı İETT bünyesinde çalışan tüm İETT personelini kapsamaktadır. Araştırma formları mavi yaka (50 kriter) ve beyaz yaka (60 kriter) olarak ayrılmıştır. İETT çalışanlarına 16.12.2015 ile 15.01.2016 tarihleri arasında uygulanmıştır. 5.977 adet anket dağıtılmış ve 5318 İETT personeli ile araştırma tamamlanmıştır.

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

Çalışan Memnuniyeti Anket sonuçları 2014-2015 yılı kıyaslamalı olarak tüm Başkanlıklar ile paylaşılmıştır. Geri bildirimlerde tespit edilen aksiyonlar İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ve İnsan Kaynakları Kurulu ile paylaşılmıştır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi (MMA)

Araştırmanın örneklem planı İstanbul sınırları içerisinde Toplu Ulaşım araçlarını kullanan vatandaşlar düşünülerek oluşturulmuştur. 1.750 adet otobüs, 1.502 adet metrobüs, 300 adet tünel ve 300 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3.852 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

Tünel ve Nostaljik Tramvay anketleri İngilizceye çevrilerek 60 adet anket turistlere uygulanmıştır. Anketler yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 25.12.2015 ile 03.02.2016 tarihleri arasında uygulanmıştır. Araştırma kapsamında anketin yapıldığı yer, anket günü (hafta içi - hafta sonu), anket saati, kullanılan seyahat kartı tipi, görüşülen kişinin engel durumu, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma durumuna anket adetleri kotalarak belirlenen hedefler yakalanmaya çalışılmıştır. Bu sayede örneklem müşteri profilinin geneline yayılarak her müşteri grubuna ulaşmaya çalışılmıştır.

2015 yılı MMA Genel Puanı 67,4% olup, aşağıda yer alan grafikte memnuniyet oranları 2013, 2014 ve 2015 yılları kıyaslamalı olarak verilmiştir.

Anketlerin girişinin tamamlanmasıyla raporlama safhasına geçilmiştir. Müşteri Memnuniyeti Anket sonuçları 2014-2015 yılı kıyaslamalı olarak ilgili Başkanlıklar ile paylaşılmıştır.

“

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ (MMA)

1.750 adet otobüs, 1.502 adet metrobüs, 300 adet tünel ve 300 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3.852 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

Kurumsal İtibar Anketi (KİA)

Kurumsal İtibar Araştırması sekiz temel çalışmadan oluşmaktadır. Tedarikçiler, Operatörler, Firma Personeli, Sivil Toplum Kuruluşları, Kamu Paydaşları, Kurum Personeli, Dış Müşteri ve Basın gruplarına farklı anketler uygulanarak mevcut yapı ve istenene ait görüşleri alınmıştır.

Kurumsal itibar sorularının haricinde toplu ulaşım sektörü denildiğinde akla gelen firmalar, renklere ve hizmetlere göre kurum bilgilerinin sorgulanması, ilişki değerlendirmeleri, iletişime yönelik değerlendirmeler, sosyal sorumluluk değerlendirmeleri ve İETT'den beklentiler ile zenginleştirilerek paydaşların gözünden kurum itibarının arttırılmasına yönelik her türlü değerlendirme alınmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında kıyaslama yapabilme amacı ile itibar soruları Firma-1, Firma-2 ve Firma-3 kurumları için de sorgulanmış ve çapraz sorgulamalar için altyapı oluşturulmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın örneklem planı İETT'nin paydaşları düşünülerek oluşturulmuştur. Randevulu yüz yüze anket tekniği kullanılarak 45 adet Tedarikçi, 21 adet Operatör, 37 adet Sivil Toplum Kuruluşu, 53 adet Kamu Paydaşı, 15 adet Basın, 108 adet Firma Personeli ve 199 adet Kurum Personeli (işçi) ile anket çalışması yapılmıştır. Online anket tekniği kullanılarak 1.477 adet Kurum Personeline (memur) ulaşılmış 312 kişi tarafından anket doldurulmuştur. CATI yöntemi kullanılarak 1.119 dış müşteriden de kuruma ait görüşler alınmıştır. Çalışma genelinde 1.909 anket ile anlamlı sonuçlar alınmıştır.

Saha çalışması yapılmadan önce pilot çalışmalar yapılmıştır. Araştırmanın saha çalışması 11.01.2016 ile 10.03.2016 tarihleri arasında uygulanmıştır.

2015 yılı KİA Genel İtibar puanı 82,9% olup, aşağıdaki grafikte paydaşlar bazında yıllara göre kurumsal itibar değerleri bulunmaktadır.

TEDARİKÇİ MEMNUNİYETİ

İlki 2013 yılında gerçekleştirilmiş olan ve 2016 yılında dördüncüsü gerçekleştirilen; İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ile çalışmış veya çalışmakta olan tedarikçi firmaların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla uygulanmış olan Tedarikçi buluşmasında;

İhale ve Sözleşme Aşamalarında İlgili Birimlerin Tutum ve Davranışları Olumlu olması,

- İETT'nin Tedarikçiye Uygun Çalışma Ortamının Sağlaması
- İETT, İşin Belirlenen Süre İçinde Tamamlanması İçin Tedarikçiye Gerekli Desteği Sağlaması
- İETT'nin Hizmetin Gerçekleştirilmesi Sırasında Tedarikçiye Yönelik Tutum ve Davranışları Olumlu olması
- Tedarikçilerin, Temas Kurması Gereken Kişilere Her Zaman Kolaylıkla Erişebilmesi, neticesinde belirlenen hedefin üzerinde gerçekleşmiştir.

STRATEJİ HARİTASI HAZIRLANMASI

Dış çevre analizi kapsamında, ilgili Daire Başkanlıkları ile görüşülerek 2017 yılı içerisinde İETT Genel Müdürlüğünü etkileyebilecek dışsal değişimler PESTLE metodu kullanılarak değerlendirildi. Analiz kapsamında, ekonomik, sosyal, demografik, kültürel, politik/yasal, çevresel, teknolojik ve sektörel etkenler belirlenmiştir. İç çevre analizi kapsamında, Yönetim Sistemi Denetimleri, Kurum Karnesi Performansı, HKÖM/Üçüncü Taraf Denetimleri, EFQM Öz değerlendirme ve İşletme Kaynakları hakkında mevcut durum analizi yapılmıştır.

İç ve dış paydaşlarımız belirlenerek her bir paydaş grubunun, Kurumumuzdan beklentilerini öğrenmek ve memnuniyet duydukları konuları ve memnuniyetsiz oldukları konuları belirlemek için kapsamlı çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar uyguladığımız paydaş anketlerini (MMA, KİA), paydaş toplantılarını, çalıştayları ve çelişti iletişim kanallarından gelen ÇMA, paydaş görüşlerini kapsamaktadır. Belirttiğimiz kaynaklardan toplanan veriler işlenerek raporlanmış ve paydaş analizi oluşturulmuştur.

İç ve Dış Çevre ile Paydaş Analizinin tamamlanmasının ardından SWOT Analizi yapılmıştır. Kurumumuzun mevcut durumunu, içinde bulunduğu ortamları ve diğer kuruluşları da dikkate alıp değerlendirilerek, kuvvetli ve zayıf olduğu yerleri belirlenmiştir. Benzer şekilde kurumun karşılaşacağı tehditleri ortaya çıkartarak mümkün olan fırsatları kullanarak bunlardan kurtulmak bu analizle belirlenmiştir.

“

Kurumsal İtibar Anketi (KİA)

Online anket tekniği kullanılarak 1.477 adet Kurum Personeline (memur) ulaşılmış 312 kişi tarafından anket doldurulmuştur. CATI yöntemi kullanılarak 1.119 dış müşteriden de kuruma ait görüşler alınmıştır. Çalışma genelinde 1.909 anket ile anlamlı sonuçlar alınmıştır.

PERFORMANS SONUÇLARI

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1		YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.1		EFQM MÜKEMMELLİK MODELİNİ UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.1.1		ULAŞIM HİZMETLERİNDE KALİTE STANDARTLARINI YÜKSELTMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	AVRUPA MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ PUANI	650	650	100	-
		AÇIKLAMA: 2016 yılı başvuru dokümanı Şubat ayında hazırlanarak EFFQM heyetine teslim edilmiştir. EFQM değerlendirici ekibi yöneticilerimiz ve çalışanlarımız ile görüşmeler yapmış ve saha ziyaretlerini gerçekleştirerek geri bildirim raporunu hazırlamıştır. Başvuru dokümanı ve saha ziyaretleri sonrasında İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ,” Müşterilere Değer Katma Kategorisinde” 650 puanı aşarak ”BAŞARI” ödülüne layık görülmüştür.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 1		YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
HEDEF 1.3		BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİN KILMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 1.3.1		VERİ YÖNETİMİ VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİ KURMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	VERİ AMBARINA AKTARILAN TABLO ORANI (%)	50	60	100%	-
		AÇIKLAMA: Kurumsal Veri Ambarı projesi ile birlikte; ihtiyaç duyulan 30 farklı kaynak sistemin tek bir sisteme entegre edilmesiyle oluşan tutarlı, tarihsel veriyi istenen zamanda ve istenen formatta raporlanması sağlanmıştır. Bu süreçte kurum içerisinde kullanılan tüm farklı kaynak uygulamaların ve sistemlerin bütünselik tek bir sistemde toplanması ve ilişkisel veri ambarı modeli doğrultusunda oluşturulan tablolar veri ambarına aktarılan tablolardır.			

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 VE MOBİL UYGULAMALAR GELİŞTİRMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	GELİŞTİRİLEN MOBİL VE WEB UYGULAMA SAYISI	3	3	100%	-
		AÇIKLAMA: 1- MOBİETT uygulaması kullanıcı talepleri ve yeni oluşan ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirildi ve tasarımı yenilendi. 2- İETT Web Sitesine ara duraklardan tahmini geçiş saatleri,anlık güzergah değişikliği gibi yeni özellikler eklendi. 3- Kurum internet web sitesine oluşan ihtiyaçlar doğrultusunda yeni özellikler eklendi.			

İdare Adı	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
Amaç 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK			
Hedef 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK			
Performans Hedefi 1.4.1	OPERASYONLARIN DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜNÜN YAPILMASI			
Yılı	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 PLANLAMA OPTİMİZASYONU VE İŞLETMESİ YAZILIMI İLE YAPILAN SEFER ORANI (%)	75	-	-	100%
AÇIKLAMA: 1- Şoför personelin performans puanlarına göre çalışmak istedikleri seferleri tercih ettikleri ve puana göre yerleştirmenin yapıldığı Şoför İş Sistemi (SİS) yazılımı geliştirildi. 2- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) geliştirildi. 3- ERP Eğitim Sitesi (Kurumda kullanıma geçen ERP süreçlerine ait eğitim dokümanlarının ne iş akışlarının anlatıldığı) ERP Eğitim sitesi geliştirildi. 4- İletişim rehberi,puantaj görüntüleme,izin talebinde bulunma gibi özelliklerin yer aldığı ERP Web Uygulaması devreye alındı ve özel ulaşım a ait şoförlerin iş planlarını görebildikleri iştakip sistemi yeniden geliştirildi.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK				
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.2	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALT YAPISINI GÜÇLENDİRMEK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 KİRALAMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORT-FÖYÜNDE BULUNAN BİLGİSAYAR SAYISI	440	443	100%	-	
AÇIKLAMA : Performans hedefine uygun olarak hedeflenen sayıya ulaşılmıştır.					
2 SATINALMA YÖNTEMİYLE TEKNOLOJİ PORTFÖYÜNE EKLENEN BİLGİSAYAR SAYISI	150	52	35%	65%	
AÇIKLAMA: Satınalma Yöntemiyle Teknoloji Portföyüne Eklenen Bilgisayar Sayısı Daireler-den gelen talepler doğrultusunda 52 adet olarak gerçekleşmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 1	YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MÜKEMMELLEŞMEK				
HEDEF 1.4	BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ GÜÇLENDİRMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 1.4.3	YENİ YAZILIM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 YENİ GELİŞTİRİLEN YAZILIM SAYISI	4	4	100%	-	
AÇIKLAMA: 1- Şoför personelin performans puanlarına göre çalışmak istedikleri seferleri tercih ettikleri ve puana göre yerleştirmenin yapıldığı Şoför İş Sistemi(SiS) yazılımı geliştirildi. 2- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) geliştirildi. 3- ERP Eğitim Sitesi (Kurumda kullanıma geçen ERP süreçlerine ait eğitim dokümanlarının ne iş akışlarının anlatıldığı) ERP Eğitim sitesi geliştirildi. 4- İletişim rehberi,puantaj görüntüleme,izin talebinde bulunma gibi özelliklerin yer aldığı ERP Web Uygulaması devreye alındı. 5- Özel ulaşım a ait şoförlerin iş planlarını görebildikleri iş takip sistemi yeniden geliştirildi.					
2 KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA SİSTEMİ KAPSAMINDA KULLANILAN MODÜL SAYISI	5	5	100%	-	
AÇIKLAMA: Kurumsal Kaynak Planlama Sistemi Kapsamında Kullanılan Modüller şun-lardır:İnsan Kaynakları, Muhasebe Yönetimi, Bakım Yönetimi, Malzeme Yönetimi ve Bütçe.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF 2.1	İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.1	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYONUNU ARTTIRMAK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 ORGANİZASYONA KATILAN KİŞİ SAYISI	5000	-	-	-	
AÇIKLAMA: Organizasyon 15 Temmuz darbe girişimi nedeni ile gerçekleştirilememiştir.					
2 PERSONEL MEMNUNİYET ORANI (%)	80	80	100%	-	
AÇIKLAMA: PGS Ödül Töreni gerçekleştirilerek hedeflenen plana tam uyulmuştur.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK				
HEDEF 2.1	İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTTIRMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.2	KURUMUMUZDA ÇALIŞAN PERSONELİN AİDİYET DUYGUSUNU PEKİŞTİRMEK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 KREŞ-ANAOKULU HİZMETİNDEN FAYDALANAN KİŞİ SAYISI	50	-	-	100%	
AÇIKLAMA: 2016 yılı için Kreş-Anaokulu Hizmeti, Sayıştay 5. Dairesinin ilam Tarihi 24 Haziran 2016 ve İlâm No 192 olan ilâmı uyarınca gerçekleştirilmemiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.1	İŞ TATMİNİ, KATILIM VE AİDİYET ORANINI ARTTIRMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.1.3	ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİNİ ARTIRMAK			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 PERSONEL SERVİSİ MEMNUNİYET ORANI	98	59	60%	40%
AÇIKLAMA:				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.1	ÇALIŞMA ORTAMLARININ GÜVENİLİRLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 İSG ÖLÇÜMÜ YAPILAN LOKASYON VE EKİPMAN SAYISI	750	98	13%	87%
AÇIKLAMA: 652 Adet lokasyon ve ekipmanın İSG ölçümlerinin İdare bünyesine yapılması hedeflenmişken söz konusu ekipman ve lokasyonları özel firmalar kullandıklarından gerekli İSG ölçümlerinin de kendileri tarafından yapılmasına karar verilmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.2	ÇALIŞMA ORTAMINI GELİŞTİRMEK			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 PSİKOTEKNİK DEĞERLENDİRME HİZMETİ VERİLEN PERSONEL SAYISI	950	1167	+100%	-
AÇIKLAMA: 2015 yılında hedef ve gerçekleşme oranı göz önüne alınması ve Özel Halk Otobüsü şoförlerinin plana uymaması düşünülerek 2016 yılı hedefi düşük tutulmuş fakat planlanandan fazla bir gerçekleşme görülmüştür.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.3	PERSONEL VERİMLİLİK ANALİZİ ÇALIŞMALARI YAPMAK			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 İŞÇİ PERSONEL VERİMLİLİK ANALİZİ BİTİRME ORANI	90	-	-	100%
AÇIKLAMA: 2016 yılında yeni geliştirilen işletme modelleriyle işçi personelimize daha kapsamlı bir iş analizi yapılabileceğinden dolayı bir sonraki yıl yapılması için analiz çalışması ertelenmiştir.				
2 TOPLAM MEMUR ÇALIŞMA ALANLARI ANALİZ ORANI	90	100	+100%	-
AÇIKLAMA: Norm Kadro çalışmaları bütün memur personelimiz üzerinde tamamlanmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.4	İŞ KİYAFETLERİ TEMİNİ ŞARTNAMELERİNİ REVİZE ETMEK			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 REVİZE EDİLEN ŞARTNAME SAYISI	8	9	+100%	-
AÇIKLAMA: Personel tarafından yapılan öneriler sonucunda şartnameler revize edilmiştir.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.2	ÇALIŞMA KOŞULLARINI GELİŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.2.5	SAĞLIKLI VE KONFORLU ÇALIŞMA ORTAMI OLUŞTURMAK			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 MEFRUŞATI ALINAN OFİS SAYISI	3	3	100%	-
AÇIKLAMA: Avcılar, Beylikdüzü, Zincirlikuyu Şöfor Dinlenme Tesislerine planlar doğrultusunda mefruşat alımı yapılmıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.1	PERSONELE EĞİTİM VERİLMESİ			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 E-LEARNING (UZAKTAN ÖĞRENME) İLE EĞİTİM ALAN PERSONEL SAYISI	5.000	4687	94%	6%
AÇIKLAMA: İşçi personelimizin bir kısmının ayrılmasından dolayı mevcut personelin iş yükünün artması ve işçi personelin uzaktan eğitimlere erişim imkanının sınırlı olmasından dolayı hedefe tam olarak ulaşılammıştır.				

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.3	EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.2	2016 EĞİTİM PLANININ GERÇEKLEŞMESİ			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 EĞİTİM VERİLEN PERSONEL ORANI	90	85,6	95%	5%
2 MEMUR BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	18	26,42	+100%	-
AÇIKLAMA: Bütün personelimizi kapsayacak şekilde valilik ve emniyet işbirliğinde plan dışı olarak verilmeye başlanan Terörizime Karşı Biçimlendirme Eğitimleri dolyısıyla verilen eğitim saatleri planımızın çok üzerinde gerçekleşmiştir.				
3 EĞİTİM PLANINA UYUM ORANI	85	100	+100%	-
4 İŞÇİ BAŞINA VERİLEN EĞİTİM SAATİ	10	19,53	+100%	-
AÇIKLAMA: Bütün personelimizi kapsayacak şekilde valilik ve emniyet işbirliğinde plan dışı olarak verilmeye başlanan Terörizime Karşı Biçimlendirme Eğitimleri dolyısıyla verilen eğitim saatleri planımızın çok üzerinde gerçekleşmiştir.				
5 EĞİTİM VERİLEN İŞÇİ SAYISI	4.410	4555	+100%	-

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2		ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.3		EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.3		PERSONELE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ VERMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	BASTIRILAN "İSG YÖNETİM MODELİ" EL KİTABI SAYISI	1.400	4300	+100%	-
		AÇIKLAMA: Sadece kadrolu şoför personelimize dağıtılması düşünülen İSG yönetim modeli el kitapları, üst yönetimin onayı ile Kiptaş personeli de dahil edilerek 4300 adet bastırılmasına karar verilmiştir.			
2	İLK YARDIM EĞİTİM VERİLEN MEMUR VE İŞÇİ PERSONEL SAYISI	1.000	286	29%	71%
		AÇIKLAMA: Bir ilkyardım eğitim merkezinin işletimi, görevleri, sorumlulukları ve süreçleri konusunda yeterince tecrübe sahibi olunmaması, hedefleri belirlerken daha önceden bu alanda hiçbir veri olmaması, sınav randevu sisteminin yetersiz oluşu ve sınav ücretlerinin ödenmesinde yaşanan aksiliklerden dolayı sınav iptallerinin yaşanması nedeniyle planlanan hedefe ulaşamamıştır.			
3	SAĞLIKLI YAŞAM EĞİTİMLERİ VERİLEN MEMUR VE İŞÇİ PERSONEL SAYISI	250	386	+100%	-
		AÇIKLAMA: Eğitimlere planlanananın üzerinde katılım olmasından dolayı daha fazla personele eğitim verilmiştir.			
4	İSG EĞİTİM VİDEOSU İLE ULAŞILACAK MEMUR VE İŞÇİ ORANI (%)	40	100	+100%	-
		AÇIKLAMA: Sadece merkez portalda yayınlanması düşünülen İSG eğitimi videosu üst yönetimin desteği ile bütün personelimize ulaşacak şekilde İETT kurum ekranlarında yayınlanması sağlanmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2		ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.3		EĞİTİM VE KARIYER GELİŞİMİNİ DESTEKLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.3.4		İÇ DENETÇİLERİN MESLEKİ YETKİNLİKLERİNİ ARTTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	KATILINACAK EĞİTİM, KONFERANS SEMİNERLERİN TOPLAM SÜRESİ (SAAT)	80	80	100%	-
		AÇIKLAMA: Mesleki yeterliliğin sürekli olarak geliştirilmesi amacıyla iç denetçilerimizin seminer, konferans ve eğitimlere katılmaları sağlanmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 2		ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTTIRMAK			
HEDEF 2.4		ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 2.4.1		ETKİLİ İÇ İLETİŞİM SAĞLAMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	HAZIRLANAN BÜLTEN SAYISI	15.000	20.000	+100%	-
2	HAZIRLANAN BROŞÜR VE AFİŞ SAYISI	12.000	19.700	+100%	-
3	ÇALIŞANLARIN İÇ İLETİŞİMDEN MEMNUNİYET ORANI	85	84	100%	1%
		AÇIKLAMA: Kurum içi etkili iletişimi arttırmak amacıyla yapılan Bizim Durak bülteni ve organizasyonlarımızdaki ziyaretçilerimize dağıtmak üzere hazırlanan broşür ve afişler ihtiyaç doğrultusunda artış göstermiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3		DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI			
HEDEF 3.1		KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.1		OUTSOURCE (DIŞ KAYNAK) YÖNETİMİ KULLANARAK TASARRUF SAĞLAMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	OUTSOURCE (DIŞKAYNAK) YÖNTEMİ KULLANARAK SAĞLANAN TASARRUF ORANI (%)	15	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Araçların ilk ve detaylı bakım, onarımları yapıldığından ve phileas ihalesi yapılmadığından hedeflenen tasarruf sağlanamamıştır.Ağır bakımların tamamlanmasıyla hedeflenen tasarruf oranı gerçekleştirilecektir.			
2	MERCEDES CAPACITY ARAÇLARIN BAKIM, ONARIM VE SERVİSE HAZIRLAMA HİZMETİNİN OUTSOURCE EDİLMESİNDEN SAĞLANAN TASARRUF ORAN (%)	15	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Araçların ilk ve detaylı bakım, onarımları 2016 yılında gerçekleştiğinden (ihale süresi 30 ay) hedeflenen tasarruf oranı 2016 yılında gerçekleşmemiştir.Ağır bakımların tamamlanmasıyla hedeflenen tasarruf oranı gerçekleştirilecektir.			
3	MERCEDES CİTARO ARAÇLARIN BAKIM, ONARIM VE SERVİSE HAZIRLAMA HİZMETİNİN OUTSOURCE EDİLMESİNDEN SAĞLANAN TASARRUF ORANI (%)	15	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Araçların ilk ve detaylı bakım, onarımları 2016 yılında gerçekleştiğinden (ihale süresi 24 ay) hedeflenen tasarruf oranı 2016 yılında gerçekleşmemiştir. Ağır bakımların tamamlanmasıyla hedeflenen tasarruf oranı gerçekleştirilecektir.			
4	PHILEAS MARKA ARAÇLARIN BAKIM, ONARIM VE SERVİSE HAZIRLAMA HİZMETİNİN OUTSOURCE EDİLMESİNDEN SAĞLANAN TASARRUF ORANI (%)	15	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Servis ihtiyacı olmadığından araçların bakım onarım ihalesi yapılmamıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 3		DENGELİ VE GÜÇLÜ FİNANSAL YAPI			
HEDEF 3.1		KAYNAKLARI ARTIRMAK VE VERİMLİ KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 3.1.2		ELEKTRONİK BİLET STOKLARINI ETKİN VE VERİMLİ YÖNETMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ELEKTRONİKKART VE ELEKTRONİK BİLET STOK DEVİR HIZI	1,2	-	-	100%
		AÇIKLAMA: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Meclisi tarafından 19/11/2015 tarihli 1311 sayılı kararı ve 12/02/2016 tarihli 396 sayılı istanbulkart yönetmeliği gereğince İstanbulkarta ilişkin operasyon kurumumuz tarafından yürütülmektedir.			

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		KARBON YUTAĞI TESİSİ İLE CO2-E AZALTIMI SAĞLAMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	EMİSYON AZALTIM MİKTARI (kg)	100.000	-	-	100%
		AÇIKLAMA: İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü ile yapılan görüşmelerde Yavuz Sultan Selim Köprüsü güzergâhında kavşak düzenlemelerinin tamamlanmasını müteakip yeni ekim alanları oluşturulacağı belirtilmiş bu sebeple proje 2016 yılında gerçekleştirilemeyerek, ertelenmiştir.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.1	YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARI KURULUMU				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 YENİLENEBİLİR ENERJİ KURULU GÜCÜ (kw)	50	50	100%	-	
AÇIKLAMA:Yapılan çalışmalar sonucunda motor yenileme fabrikası üzerine 25 kw güneş enerjisi, İkitelli garajı merkez ambar çatısı üzerine 14,5 kw güneş enerjisi, beylikdüzü metrobüs park alanına 6 kw rüzgar türbini, kartal park alanına 2,4 kw rüzgar türbini ve 22 adet durağa uygulanan 2,2 kw güneş enerjisinden faydalanılarak toplamda 50,1 kw yenilenebilir enerji tesisi kurulmuştur.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.2	HİBRİT ARAÇ DÖNÜŞÜMÜ YAPMAK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 DÖNÜŞÜM YAPILAN ARAÇ SAYISI	1	-	-	100%	
AÇIKLAMA: Proje kapsamında start stop sistemi ele alınmıştır. Donanım maliyetinin uygun ancak yazılım maliyetlerinin çok yüksek olmasından ötürü askıya alınmıştır. Yazılım için alternatif firma bulunmuş ve bir araç için 2017 gerçekleşmesinin yapılması hedeflenmektedir. Bu proje 2017'de "Start-Stop Sisteminin Uygulanması" olarak revize edilmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.3	YENİ HAT MODELLEMESİ ÇALIŞMALARINI YAPMAK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 YENİ MODELLEME YAPILACAK HAT SAYISI	2	2	100%	-	
AÇIKLAMA: Kayaşehir-Başakşehir ve Kabataş-4 Levent arası 2 hat için Metrobüs uygulanması çalışmaları konusunda muhtemel yolculuk verileri ve maliyetlendirme fizibiliteleri yapılarak raporlanmıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 4	ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
HEDEF 4.2	ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.4	YENİ ULAŞIM SİSTEMLERİ İÇİN ÖRNEK ARAÇ ALIMI				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 YENİ ULAŞIM SİSTEMLERİ İÇİN ALINACAK ÖRNEK ARAÇ SAYISI	1	3	+100%	-	
AÇIKLAMA: Proje kapsamında %100 Elektrikli Fayton, Golf Aracı ve Ginger alınarak İdaremiz bünyesine dahil edilmiştir.					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 4		ÇEVREYE DUYARLI OLMAK VE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
HEDEF 4.2		ALTERNATİF ENERJİ KAYNAKLARI KULLANMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 4.2.5		ALTERNATİF ENERJİ KULLANAN ARAÇ SAYISINI ARTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ALINACAK YENİ TROLEYBÜS SAYISI	12	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Araç Bakım Onarım Daire Başkanlığı tarafınca İdaremiz bünyesine elektrikli araç alınma çalışmalarından dolayı proje askıya alınmıştır.			

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		KOMPANZASYON BAKIM ONARIMI KAPSAMINDA PANOLARIN REVİZYONUNU YAPMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	REVİZYONU YAPILAN PANO SAYISI	15	19	+100%	-
		AÇIKLAMA: Tesisatlarımızda bulunan kompanzasyon panolarından 19 tanesi revize edilmiştir. 2016 yılı revizyonu gerçekleştirilecek pano sayısı hedefi 15 iken idaremiz uhdesine geçen yeni tesisatlarda pano revizyonu yapılması sebebi ile sayı 19 olarak 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 4.3.2		ENERJİ TASARRUFU SAĞLAMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	MERKEZİ KLİMA KURULAN İDARİ BİNA SAYISI	5	-	-	100%
2	GÜNEŞ ENERJİSİNDEN SICAK SU ELDE EDİLEN GARAJ SAYISI	1	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Fizibilite çalışmalarının uzamasından dolayı proje 2016 yılı içerisinde gerçekleştirilememiştir.			

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		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	UZAKTAN İZLENEN ARITMA TESİSİ SAYISI	5	1	20%	80%
		AÇIKLAMA: Ekipman maliyetlerinin hedeflenenin üzerinde olması ve ikitelli garajında yapılan demo çalışmasının hedeflenen süreden daha uzun sürede gerçekleşmesinden dolayı yıl sonu gerçekleşmesinde sapma olmuştur.			

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		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ZAMANINDA YOLCULARA CEVAP VERME ORANI (%)	85	93,3	+100%	-
		AÇIKLAMA: Her birimde CRM sorumluları belirlenmiş ve gerekli eğitimler düzenli olarak verilmiştir. Böylelikle yolcularımızdan gelen talep, şikayet ve bilgi edinme başvuruları 2016 yılında daha etkin ve başarılı yönetilerek iyileşmiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.1		METROBÜS HATTINDA HİZMET VE KALİTE STANDARTLARININ YÜKSELTİLMESİ			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	FİLTRE VE KOKU UYGULANACAK ARAÇ SAYISI	400	545	+100%	-
		AÇIKLAMA: Metrobüs hattına giren otobüslere talep doğrultusunda koku uygulaması yapılmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.2		ARAÇLARA MOTOR YANGIN SÖNDÜRME SİSTEMİ KURULMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	MOTOR YANGIN ALGILAMA, İKAZ VE SÖNDÜRME SİSTEMİ KURULACAK ARAÇ SAYISI (MERCEDES CİTARO MODEL OTOBÜSLERE)	492	-	-	100%
		AÇIKLAMA: 2016 yılında ihale yapılmadığından hedef gerçekleştirilmemiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.3		İDAREMİZ FİLOSUNU GENÇLEŞTİREREK HİZMET KALİTE STANDARTLARIMIZI YÜKSELTMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ALINAN OTOBÜS SAYISI	1.115	395,0	36%	64%
		AÇIKLAMA: İptal edilen ihaleler ve şoför eksikliği nedeniyle hedefin altında kalınmıştır.			
2	FİLO YAŞI ORTALAMASI	5	4,67	+100%	-
		AÇIKLAMA: Filo yaşı ortalaması 5 olarak hesaplanmış, alınan araçlar ve hibe edilen araçlardan sonra filo yaşı ortlaması 4,67 olarak gerçekleşmiştir.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.4	YOLCULARIN ELEKTRONİK BİLETLERE ERIŞİMİNİ KOLAYLAŞTIRMAK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 BİLETMATİK SAYISI	750	-	-	100%	
2 KESİNTİSİZ HİZMET ORANI	99,5	-	-	100%	
3 ADRESE YOLLANAN ELEKTRONİK KART ORANI (%)	100	-	-	100%	
4 KAYIT ESNASINDA VERİLEN İSTANBUL KART SAYISI	135.000	-	-	100%	
5 KAYIT ESNASINDA İSTANBUL KART ALAN ÖĞRENCİLERİN MEMNUNİYET ORANI (%)	95	-	-	100%	
6 YENİ AÇILAN ELEKTRONİK KART BAŞVURU MERKEZİ	1	-	-	100%	
7 ONLİNE SATIŞ ORANI (%)	9	-	-	100%	
AÇIKLAMA: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Meclisi tarafından 19/11/2015 tarihli 1311 sayılı kararı ve 12/02/2016 tarihli 396 sayılı istanbulkart yönetmeliği gereğince İstanbulkarta ilişkin operasyon kurumumuz tarafından yürütülmemektedir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.2	HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.5	İSTANBULKART SATIŞ VE YÜKLEME BAYİLERİNİN MEMNUNİYET ORANINI ARTTIRMAK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 BAYİLERİNİN MEMNUNİYET ORANI (%)	75	-	-	100%	
2 DÜZENLENEN BAYİ BULUŞMA TOPLANTISI	10,0	-	-	100%	
3 HAZIRLANAN AFİŞ VE BROŞÜR SAYISI	50.000	-	-	100%	
AÇIKLAMA: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Meclisi tarafından 19/11/2015 tarihli 1311 sayılı kararı ve 12/02/2016 tarihli 396 sayılı istanbulkart yönetmeliği gereğince İstanbulkarta ilişkin operasyon kurumumuz tarafından yürütülmemektedir.					

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	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 HKÖM DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	100	100,0	100%	-	
2 HKÖM AYLIK RAPOR SAYISI	12,0	12,0	100%	-	
AÇIKLAMA: HKÖM için planlanan denetim planlarına tam olarak uyum sağlanmış ve 12 adet rapor hazırlanmıştır.					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.7		TOPLU TAŞIMA YOLCULUK KONFOR DÜZEYİNİ ARTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	DENETİM PLANINA UYUM ORANI (%)	100	100	100%	-
2	3.TARAF ÖHO AYLIK RAPOR SAYISI	12	5	42%	58%
		AÇIKLAMA: Hizmet alımının geç yapılmasından dolayı rapor sayısı istenen seviyede gerçekleşmemiştir. Raporlar aylık olarak düzenlenmekte olup eksik kalan raporlar aylık bazda 2017 yılında tamamlanacaktır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.8		TÜNEL MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANINI %1 ARTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	TÜNEL İÇİN YENİ ARAÇ YAPIMI PROJESİ TAMAMLANMA ORANI (%)	100	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Yeni tünel araçlarının yapım projesinin ilk adımı olan tünelin mevcut yapı (deformasyon) durumunun tespiti sonuçlanmadığı için proje başlatılamamıştır.			
2	TÜNEL MÜŞTERİ MEMNUNİYET ORANI (%)	76,0	75,5	100%	-
		AÇIKLAMA: Tünel peron alanında belirli gün ver haftalara uygun sergilerin açılması, süre bilgilendirme ekranın konulması gibi uygulamalar yolcu memnuniyet oranı hedefine ulaşmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.2		HİZMET KONFORUNU YÜKSELTMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.2.9		PARKLANMA, BAKIM ONARIM,TEMİZLİK,YAKIT-İKMAL DENETİMİNİN YAPILMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	DENETİM PLANINA UYUM ORANI	100	100	100%	-
2	RAPOR SAYISI	12	8	67%	33%
		AÇIKLAMA: Faaliyet için planlanan hizmet alımı geciktiğinden rapor sayısı eksik kalmıştır. 2016 yılı için toplam rapor sayısı 8 dir. Kalan raporlar 2017 yılında gerçekleştirilecektir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.3		TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİNİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.3.1		OTOBÜS FİLOMUZUN MUAYENEDEN GEÇİRİLMESİ			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	TÜV MUAYENESİNE GİRECEK ARAÇ SAYISI	2.769	2.256	81	19
		AÇIKLAMA: Araçların detaylı bakımı nedeniyle hedeflene sayıda araç muayaneye sokulamamıştır.			

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		DURAKLARI MODERNİZE ETMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	İYİLEŞTİRME YAPILAN DURAK SAYISI	3.100	3.376	+100%	-
		AÇIKLAMA: Taleplerin değerlendirilmesi ve bu kapsamda gerekli iyileştirmelerin gerçekleştirilmesine yönelik olarak 2016 Yılı içinde "Talep Değerlendirme" şefliği kuru-larak CRM ve diğer kanallardan gelen taleplerin değerlendirilmesi ve kurum imkanları çerçevesinde karşılanması sağlanmaktadır.			
2	MODERN DURAK ORANI (%)	35	38	+100%	-
		AÇIKLAMA: Durak taleplerinin olumlu olarak değerlendirilmesi sonucunda işleme açılan yeni durakların tamamı modern durak standartlarındadır.			

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 ULAŞIMDA HAT OPTİMİZASYONUNU SAĞLAMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ARAÇ BAŞINA DÜŞEN GÜNLÜK YOLCULUK SAYISI	560	560,25	100%	-
		AÇIKLAMA: Yolculuk taleplerinin değerlendirilmesi sonucu Metro entegrasyon çalışmaları ile oluşturulan besleme hatları, Edirnekapı ve Kadıköy peron alanları çalışmaları sonucu sefer sayılarının artırılması sağlanmıştır.			
2	TOPLU ULAŞIM SİSTEMLERİ İYİLEŞTİRME PROJE SAYISI	2	2	100%	-
		AÇIKLAMA: Toplu Ulaşım Sistemlerinin iyileştirilmesine yönelik olarak "Ulaşım Türlerinin Sağlığa Etkisi" nin araştırılması, ve "Kağıthane Deresinin Toplu Taşımaya Uygunluğu" nun araştırılması projeleri tamamlanarak sonuç raporları tamamlanmıştır.			
3	SİMULASYON SİSTEMİNE TANIMLANAN HAT ORANI	50	100	+100%	-
		AÇIKLAMA: Simulasyon yöntemiyle hat planlama sisteminin kurulması için mevcut hatların simulasyon modelleme sistemine tanımlanması sürdürülmekte olup, % 50 hedeflenmiş olmasına rağmen 753 hattın (%100) tamamı sisteme tanımlanmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.4		İSTANBUL GENELİNDE TOPLU ULAŞIM AĞINI PLANLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.4.3		TOPLU ULAŞIMIN YAYGINLAŞMASINI VE ULAŞIM SİSTEMLERİNİN BÜTÜNLEŞMESİNİ SAĞLA- MAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	KM2 ALAN BAŞINA DÜŞEN HAT UZUNLUĞU (Km)	2,70	2,90	93%	7%
2	HAT AĞI UZUNLUĞU ORANI (%)	27	30	100%	-
3	10.000 NUFUS BAŞINA DÜŞEN HAT UZUNLUĞU (Km)	10,60	10,80	98%	2%
		AÇIKLAMA: Yolculuk taleplerinin değerlendirilmesi sonucu 34 yeni hat işleme açılmış, 91 hattın güzergahı değiştirilmiş ve 13 hat iptal edilerek optimizasyon uygulamaları sonucu toplam hat uzunluğu ve hizmet verilen alan artırılmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.1		YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİN SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	DİJİTAL BİLGİLENDİRME SİSTEMİ ÇALIŞMALARININ TAMAMLANMA ORANI (%)	99	90	91%	9%
		AÇIKLAMA: İhalenin Ekim ayında yapılmasından dolayı planlı bakım çalışmaları tamamlanamamıştır.			

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 LOKASYON VE ARAÇLARDA GÜVENLİĞİ ARTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	GARAJ VE HİZMET BİNALARINDA KURULAN KAMERA SAYISI	200	60	30%	60%
		AÇIKLAMA: Garajlarda kamera sisteminin yeniden gözden geçirilmesi ve geri kalanlar için İhalenin iptal olması nedeniyle hedeflenen değere ulaşılammıştır.			
2	ANADOLU GARAJI FİLO YÖNETİM MERKEZİ KURULUMUNUN TAMAMLANMA ORANI (%)	100	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Anadolu Garajı Filo Yönetim Merkezi Kurulumu iptal edilmiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.3		VERİ İLETİM VE İZLEME ALTYAPI HİZMETLERİNİ GÜÇLENDİRMEK VE GELİŞTİRMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	SCADA SİSTEMİNİN KURULACAĞI LOKASYON SAYISI	45	45	100%	-
		AÇIKLAMA: Metrobüste yer alan tüm istasyonlarda scada sistemi kurulmuştur.			
2	SWİTCH YAPISININ YENİLENECEĞİ GARAJ SAYISI	5	6	+100%	-
		AÇIKLAMA: Kağıthane, İkitelli, Topkapı, Edirkapı,Anadolu ve Hasanpaşa garajlarında çalışanlarımızın kurum servis ve internet hizmetlerine erişim hızı ve sürekli çalışırlılığı arttırmak amacı ile switch yapısı yenilenmiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.4		USB ŞARJ ÜNİTELİ ARAÇ SAYISINI ARTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	USB ŞARJ ÜNİTESİ KURULACAK ARAÇ SAYISI	1.000	-	-	100%
AÇIKLAMA: Fizibilete çalışmasının uzun sürmesi ve ihale ile ilgili sürecin devam ediyor olması sebebi ile 2017 yılına ertelenmiştir.					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.5		NETWORK DATA HATLARINI İYİLEŞTİRMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	İYİLEŞTİRME YAPILAN GARAJ VE İŞLETME SAYISI	8	8	100%	-
		AÇIKLAMA: Network data hatlarını iyileştirmeye yönelik olarak Metrohan, Karaköy, Topkapı, Anadolu, Kağıthane, İkitelli, Edirnekapı ve Kadıköy de çalışma yapılmıştır.			

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		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	BAKIM ONARIMI YAPILAN EKİPMAN SAYISI (ASANSÖR-Y.MERDİVEN)	75	80	+100%	-
		AÇIKLAMA: İlgili Bakım Onarım ihalesi 3 yıllık olarak planlanmıştır. Bütün ekipmanlar aylık olarak bakımdan geçmektedir. Ayrıca sahada oluşabilecek arızalara da müdahale edilmektedir.			
2	ALINAN KLİMA SAYISI	25	29	+100%	-
		AÇIKLAMA: Metrobüs hattında bulunan; mobolar, amirlikler ve ofislerin iklimlendirilmesinde kullanılmak üzere klima alınmasına ihtiyaç duyulmuştur.			
3	ENERJİ HATTI YENİLENEN İSTASYON SAYISI	30	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Metrobüs istasyonlarının İBB Aydınlatma enerji hattından beslenmesi nedeniyle maruz kalan enerji sürekliliğinin sağlanamaması probleminin bertaraf edilmesi amacıyla her istasyonun ayrı noktalardaki trafo merkezlerinden beslenerek İBB Aydınlatma hattından bağımsız hale getirilmesi ile ilgili olarak yüklenici firma tarafından gerekli projeler yapılarak tarafımıza teslim edilmiştir fakat yaklaşık sekiz aylık süreçte çalışmalara firma tarafından bazı sebeplerle başlanamamış ve Ekim 2016 içerisinde yaptığımız görüşmelerde BEDAŞ'ın 2016 yılı bütçesinin dolduğu tarafımıza ifade edilmiştir. 23 Kasım 2016 tarihinde BEDAŞ Yatırımlar Genel Koordinatörü ile yaptığımız görüşmede ilgili işin BEDAŞ tarafından yapılarak EPDK'dan tahsilinin mümkün olmadığı belirtilmiştir. Bu durumda bu işin kurumumuz tarafından ihale edilerek takibinin tarafımızdan gerçekleştirilmesi gerekecektir. Bu sebeplerle ilgili iş 2017 yılına sarkmıştır.			
4	KİRALANAN WC SAYISI	25	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Başkanlık tarafından istasyon sonunda kurulan WC'lerin hem güvenlik hemde hijyen açısından uygun görülmediği için planlanan WC kiralama hizmeti iptal edilmiştir.			
5	MONTAJI YAPILAN ÇİT UZUNLUĞU	10	-	-	100%
		AÇIKLAMA: İBB tarafından 2015 ten beri yürütülen ağır hizmet tipi bariyerler tamamlanmadığından söz konusu panel çit yapımı ihalesi 2017 yılına sarkmıştır. Ayrıca alınan idare kararı ile 10 km'lik alandan 50 km'lik alana çevrilerek tamamı tek seferde yapılması uygun görüldüğünden söz konusu yapım işi Açık İhale şeklinde plananarak 2017 yılına sarkmıştır.			
6	BAKIM ONARIMI YAPILAN JENERATÖR SAYISI	10	10	100%	-
		AÇIKLAMA: Bütün jeneratörler aylık olarak bakımdan geçmektedir. Ayrıca sahada oluşabilecek arızalara da müdahale edilmektedir.			
7	ENERJİ HATTI YENİLENEN İSTASYON SAYISI	30	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Metrobüs istasyonlarının İBB Aydınlatma enerji hattından beslenmesi nedeniyle maruz kalan enerji sürekliliğinin sağlanamaması probleminin bertaraf edilmesi amacıyla her istasyonun ayrı noktalardaki trafo merkezlerinden beslenerek İBB Aydınlatma hattından bağımsız hale getirilmesi ile ilgili olarak yüklenici firma tarafından gerekli projeler yapılarak tarafımıza teslim edilmiştir fakat yaklaşık sekiz aylık süreçte çalışmalara firma tarafından bazı sebeplerle başlanamamış ve Ekim 2016 içerisinde yaptığımız görüşmelerde BEDAŞ'ın 2016 yılı bütçesinin dolduğu tarafımıza ifade edilmiştir. 23 Kasım 2016 tarihinde BEDAŞ Yatırımlar Genel Koordinatörü ile yaptığımız görüşmede ilgili işin BEDAŞ tarafından yapılarak EPDK'dan tahsilinin mümkün olmadığı belirtilmiştir. Bu durumda bu işin kurumumuz tarafından ihale edilerek takibinin tarafımızdan gerçekleştirilmesi gerekecektir. Bu sebeplerle ilgili iş 2017 yılına sarkmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.7		TÜNEL ARIZA SAYISINI AZALTARAK SEFERLERİ ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	TÜNEL İZOLASYONUNUN TAMAMLANMA ORANI (%)	100	-	-	100%
2	TÜNEL ÇEKİCİ HALATIN YEDEKLENMESİ ORANI (%)	100	-	-	100%
3	TÜNEL CER SİSTEMLERİNİN MODERNİZASYONUNUN TAMAMLANMA ORANI (%)	10	-	-	100%
		AÇIKLAMA: İlk üç projenin ilk adımı olan tünelin mevcut yapı (deformasyon) durumunun tespiti sonuçlanmadığı için proje başlatılamamıştır.			
4	TÜNEL SEFER PLANINA UYUM ORANI (%)	96	97,85	+100%	-
		AÇIKLAMA: 2016 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		MODERN DURAK SAYISINI ARTTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ALIMI YAPILAN MODERN DURAK SAYISI	300	-	-	100%
		AÇIKLAMA: İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından yeni durak yapımı ve reklam ihalesi yapacağı bildirildiğinden tarafımızca ilgili süreç ihale aşamasına geçmeden sonlandırılmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.9		MEVCUT BİNALARIMIZIN BAKIM-ONARIM VE YENİLEME İŞLERİNİ YAPMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	DEPREME KARŞI GÜÇLENDİRİLEN BİNA SAYISI	2	-	-	100%
2	YENİLENEN OFİS ALANI (M2)	2.000	1.350	67,5%	32,5%
3	YENİLENEN ÇATI ALANI (M2)	17.000	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Fizibilite çalışmalarının 2016 yılı içerisinde tamamlanamaması sebebiyle bazı projelere başlanamamış bazı projeler ise gerçekleştirilememiştir.			
4	AYDINLATMALARI YENİLENEN GARAJ SAYISI	1	1	100%	-
		AÇIKLAMA: Kağıthane bakım hangarında bulunan eski tip aydınlatmalar sökülerek yerlerine led armatürler yapılmıştır.			
5	DIŞ CEPHESİ YENİLENEN BİNA SAYISI	2	1	50%	50%
		AÇIKLAMA: Edirnekapı garajı müdürlük binası dış cephesine mantolama yapılarak boyanmıştır. Anadolu Garajı Filo Yönetim Merkezi projesi iptal edildiğinden diğeri gerçekleştirilememiştir.			
6	YENİLENEN HANGAR ZEMİN ALANI (M2)	2.000	2.265	+100%	-
		AÇIKLAMA: Kağıthane bakım hangarı zemini mevcut yağ ve kirlerden arındırılarak multi-layer epoksi uygulaması yapılmıştır. Şahinkaya Garajında mevcut hangarın bitişigine çelik konstrüksiyondan Mercedes marka araçlar için motor indirme kanalı yapılmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.10		YENİ BİNA VE TESİSLER YAPMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	YAPIMI TAMAMLANAN İŞLETME VE HAREKET AMİRLİĞİ SAYISI	3	2	67%	33%
		AÇIKLAMA: Zincirlikuyu metrobüs durağında şoförlerin ihtiyacını karşılamak üzere, çelik konstrüksiyondan toplam 125 m ² ve içerisinde mescit, abdest alma yeri, amir odası, çay ocağı ve dinlenme salonu, wc ile bir de polister için ayrı bir oda bulunan şoför dinlenme alanı yapıldı. Eski konteynırlar kaldırıldı. Beylikdüzü metrobüs durağında şoförlerin ihtiyacını karşılamak üzere, çelik konstrüksiyondan toplam 90 m ² ve içerisinde amir odası, çay ocağı ve dinlenme salonu bulunan şoför dinlenme alanı yapıldı.			
2	YAPIMI TAMAMLANAN GARAJ SAYISI	2	-	-	100,0%
		AÇIKLAMA: Fizibilite çalışmalarının 2016 yılı içerisinde tamamlanamaması sebebiyle proje gerçekleştirilememiştir.			
3	KAMULAŞTIRILAN VEYA SATIN ALINAN PARSEL ADEDİ	1	1	100%	-
		AÇIKLAMA: SULTANGAZİ İLÇESİ, CEBECİ MAHALLESİ, 8716 M2 MİKTARLI, 3972 ADA 13 PARSELİN, 797/8716 HİSSESİNİN SATINALINMASI GERÇEKLEŞTİRİLMİŞTİR.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.5		FİZİKİ KOŞULLARI İYİLEŞTİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.5.11		PLANLANAN YAPILARIN ETÜT VE PROJELERİNİ YAPMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	PLANLANAN PROJE SAYISI	5	7	+100%	-
		AÇIKLAMA: Kurtköy Garaj Projesinin Yapılması, Hasanpaşa Garajı Yemekhanesinin Yenilenmesi Projesi, Anadolu Garajı Eğitim Ofislerinin Projelendirilmesi, Metrobüs İşletme Binalarının Projelendirilmesi, Avcılar Bakım Hangarı Ve İşletme Binasının Projelendirilmesi Zincirlikuyu Metrobüs Şoför Dinlenme Tesisinin Yapılması, Beylikdüzü Metrobüs Şoför Dinlenme Tesisinin Yapılması işleri gerçekleştirilmiştir.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6		HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.1		METROBÜS SİSTEMİ TEKNOLOJİ ENTEGRASYONUNUN SAĞLANMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	METROBÜS HATTI ÜZERİNDE DEVREYE ALINAN ELEKTRONİK SİSTEM SAYISI	5	5	100%	-
AÇIKLAMA: Metrobüs istasyonlarına bas-konuş üniteleri, araçların hatta çıkış noktalarına çıkış saatlerini gösteren uydu saatleri, şoförlerin iş planlarını görebilecekleri bilgilendirme ekranları, bilgilendirme ekranları için geliştirilen şoför iş akış yazılımı, şoför dinlenme odalarına hattaki araçları görebilecekleri kamera sistemi ve izleme ekranı vb kurulumu gerçekleştirilmiştir.					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6		HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.2		YOLCU BİLGİLENDİRME SİSTEMLERİNİN YAYGINLAŞTIRILMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	SAHAYA YENİ KONULAN BİLGİLENDİRME SİSTEMİ SAYISI	100	80	80%	20%
AÇIKLAMA: Alternatif enerjili durak alımı yapılacağından Arge çalışması sebebiyle ihale gecikmiştir.					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6		HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.3		VERİ GÜVENLİĞİNİ ARTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	SANALLAŞTIRILAN BİLGİSAYAR SAYISI	50	25	50%	50%
		AÇIKLAMA: Mevcut tüm kullanıcılarımızın bilgisayar donanımına sahip olması ve yeni bilgisayara ihtiyaç olmaması sebebiyle alım sayısı azaltılmıştır.			
2	VERİ DEPOLAMA SİSTEMİNİN KAPASİTESİNİN ARTIRILMASI ORANI (%)	30	100	+100%	-
		AÇIKLAMA: Uzun vadede plan yapıldığında veri depolama alanının yetmeyeceği öngörülerek veri depolama kapasitesi artırılmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 5		HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK			
HEDEF 5.6		HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.4		ARAÇLARIMIZA KARA KUTU VE GÜVENLİ SÜRÜŞ TEKNOLOJİSİNİ UYGULAMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	KARA KUTU VE GÜVENLİ SÜRÜŞ TEKNOLOJİSİNİ UYGULANACAK ARAÇ SAYISI	150	520	+100%	-
		AÇIKLAMA: Karakutu projesi çerçevesinde proje destekleme bütçesinin %69 luk kısmı İST-KA tarafından sağlandığından, bu finansmanla 520 araca montajı yapılarak veriler alınmaya başlamıştır.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.5	METROBÜS ARAÇLARA YENİ TAHRİK SİSTEMİNİN UYGULANMASI				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 YENİ TAHRİK SİSTEMİNİN UYGULANACAK METROBÜS SAYISI	6	-	-	100%	
AÇIKLAMA: Metrobüs araçlarında yapılan çalışmalar sonucu; mevcut işletme şartlarında proje gerçekleştirme süresinin çok uzun ve maliyetlerin yüksek olması nedeniyle gerçekleştirilmesi uygun görülmemiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.6	ESKİYEN SİSTEMİN YENİLENEREK SEFERLERİN ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRİLMESİ				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 TÜNEL RAYLI SİSTEMİNİN PROJELENDİRİLMESİ	100	-	-	100%	
AÇIKLAMA: Tünel Raylı Sisteminin Projelendirilmesi işinin ilk adımı olan tünelin mevcut yapı (deformasyon) durumunun tespiti sonuçlanmadığı için proje başlatılamamıştır.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 5	HİZMET KALİTESİNİ GELİŞTİRMEK				
HEDEF 5.6	HİZMETTE YENİ TEKNOLOJİLER UYGULAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 5.6.7	GEÇİŞ KONTROL VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ KURMAK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 GEÇİŞ KONTROL SİSTEMİ KURULACAK NOKTA SAYISI	18	-	-	100%	
AÇIKLAMA: İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından proje iptal edilmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK				
HEDEF 6.1	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.1	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 ORGANİZASYONA KATILAN KİŞİ SAYISI	4.000	8.000	+100%	-	
2 FUARA KATILAN FİRMA SAYISI	60	150	+100%	-	
2 KATILIMCI MEMNUNİYET ORANI (%)	90	97	+100%	-	
3 DÜZENLENEN ORGANİZASYON SAYISI	3	3	100%	-	
AÇIKLAMA: Transist organizasyonuna bu yıl çok talep görmüş katılımcı firma ve kişilerde fazla artış görülmüştür.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK				
HEDEF 6.1	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ ORGANİZASYON DÜZENLEMEK				
PERFORMANS HEDEFİ 6.1.2	TOPLU ULAŞIM İLE İLGİLİ ÇALIŞTAYLAR DÜZENLEMEK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 DÜZENLENEN BİLİMSEL ORGANİZASYON SAYISI	4	2	50%	50%	
AÇIKLAMA: Plan dışı yaşanan gelişmeler sebebiyle yıl içerisinde iki çalıştay yapılmasına karar verilmiştir.					

İDARE ADI	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK				
AMAÇ 6	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK				
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIMLA İLGİLİ DÜZENLENEN SERGİ, FUAR VE ORGANİZASYONLARA KATILMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.1	2016				
YILI					
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 KATILINAN FUAR SAYISI	6	2	33%	67%	
AÇIKLAMA: Maraton EXPO Fuarı, Kalder 2016, Engelsiz Yaşam Fuarı, CEbit 2016, Çağrı Merkezi Fuarı ve İnovasyon Haftası Etkinliklerine katılım planı oluşturulmuştu fakat yönetim tarafından bu yıl Convex ve Smart City fuarlarına katılım uygun görülmüştür.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK				
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.2	IBBG FAALİYETLERİNE KATILIM GÖSTERMEK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 IBBG TOPLANTILARINA KATILIM ORANI (%)	100	100	100%	-	
2 IBBG'YE UYGUN İSTATİSTİKLERİN ÜRETİLME ORANI (%)	95	97	100%	-	
3 IBBG FORUM SORULARINI CEVAPLAMA ORANI (%)	75	92	+100%	-	
AÇIKLAMA: İBBG'den gelen forum soruları için takip raporu oluşturularak etkin bir takip ve koordinasyon süreci izlenmiştir. Bu durumun neticesinde forum soruları cevaplama oranı göstergesinden beklenenden yüksek bir değer elde edilmiştir.					

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ				
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK				
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK				
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.3	UITP YILLIK ÜYELİK FAALİYETLERİNİ GERÇEKLEŞTİRMEK				
YILI	2016				
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)	
1 KATILIM SAĞLANAN UITP ORGANİZASYONU SAYISI	5	5	100%	-	
AÇIKLAMA: Kurumsal bilgi birikimimizi yönetmek stratejik amacına uygun olarak yurtdışı toplu ulaşım organizasyonlarına üye olup, gerek Kurumumuzu gerekse ülkemizi toplu ulaşım konusunda temsil etmekteyiz. Bu kapsamda UITP üyeliğimiz de devam etmektedir. Yıl içinde Zeeus Projesi, UITP Mena Ulaşım Kongresi, UITP Toplu Taşımanın Temelleri Eğitimi, UITP Politika Kurulu Toplantısı, UITP Metro Otomasyonu Eğitimi organizasyonlarına katılımında bulunulmuştur.					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 6		KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
HEDEF 6.2		TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.4		UITP DERGİLERİ ÇEVİRİSİ YAPILMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ÇEVİRİSİ BASKISI VE DAĞITIMI YAPILAN DERGİ SAYISI	4	4	100%	-
		AÇIKLAMA: 'Ulusal ve uluslararası bilgi birikimini yönetmek,' misyonumuz kapsamında UITP ile yapılan anlaşma gereği UITP'nin üç ayda bir basılan Public Transport International isimli derginin yayınları Türkçeleştirilmiştir. Her basımda 500 adet basılan derginin yurtiçinde yaklaşık 400 adrese dağıtımı sağlanmıştır.			

İDARE ADI		KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
AMAÇ 6		KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
HEDEF 6.2		TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.5		ULUSLARARASI TOPLU ULAŞIM LİTERATÜRLERİNİN TÜRKÇEYE ÇEVİRİLMESİ			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	ÇEVİRİLEN TOPLAM KELİME SAYISI	20.000	20.000	100%	-
		AÇIKLAMA: Uluslararası ve kurum içi literatürün İngilizceden Türkçeye ve Türkçeden İngilizceye yazılı çevirilerinin yapılması işidir. özellikle EFQM çalışmalarında etkin kullanılmış bunun yanı sıra Kurumsal literatürümüzden de öncelikli olan belgeler İngilizceye çevrilmiştir ve gerekli mecralarda kullanılmıştır.			

İDARE ADI	İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
HEDEF 6.2	TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.6	APTA(AMERİKA TOPLU TAŞIMACILAR BİRLİĞİ) İLE KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİN SAĞLANMA-SI			
YILI	2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ	HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1 APTA (AMERİKA TOPLU TAŞIMACILAR BİRLİĞİ) ÜZERİNDEN ERİŞİLEN KURUMSAL KAYNAK SAYISI	20	20	100%	-
AÇIKLAMA: APTA (AMERİKA TOPLU TAŞIMACILAR BİRLİĞİ)'ne üye olunarak Kurumumuz temsil edilmekte ve dijital platform üzerinden bilgi alış verişinde bulunmaktadır.				

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 6		KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
HEDEF 6.2		TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.7		TOPLU ULAŞIM PUANLAMA MODELİNE GÖRE ULAŞIM SİSTEMLERİNİN PUANLANMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	TOPLU ULAŞIM PUANLAMA MODELİNE GÖRE ULAŞIM SİSTEMLERİNİN PUANLANMASI	30	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Transist organizasyonunda yapılması düşünülen puanlama sistemi Transist organizasyonunun yapısı değiştiğinden dolayı yapılamamıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 6		KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
HEDEF 6.2		TOPLU ULAŞIM OTORİTELERİ İLE KURUMSAL BİLGİ PAYLAŞIMI SAĞLAMAK			
PERFORMANS HEDEFİ 6.2.8		TOPLU ULAŞIM KONULU EĞİTİM VE SEMİNERLERE AKTİF KATILIM SAĞLANMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	TOPLU ULAŞIM KONULU EĞİTİM VE SEMİNER SAYISI	2	2	100%	-
		AÇIKLAMA: 1. 24-28 Nisan 2016 tarihleri arasında Bruksel’de düzenlenen “UITP Toplu Ulaşımın Temel-leri” ve 20-24 Mart 2016 tarihleri arasında aynı kentte düzenlenen “UITP Veri Toplama, Ölçümü ve Benchmarking” konulu eğitimlere katılımı için 2 ayrı mühendis görevlendirilerek katılımları sağlanmıştır. 2. 03-07 Ekim 2016 tarihleri arasında “toplu ulaşım planlaması” konulu eğitim planlanarak günde 6 saat olmak üzere Kağıthane garajında tüm personelin katılımı ile uzman Prof. Avishai Cedar tarafından toplam 27 saatlik bir eğitim gerçekleştirilmiştir.			

İDARE ADI		KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİNİ YÖNETMEK			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK			
HEDEF 7.1		KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.1		RESMİ PLAKALI HİZMET ARAÇLARININ BAKIM ONARIMLARININ YAPILMASININ SAĞLANMASI İLE KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	RESMİ PLAKALI ARAÇLARIN BAKIM VE ONARIMLARININ YAPILMASI	40	40	100%	-
		AÇIKLAMA: Kurumumuz envanterinde bulunan resmi plakalı araçların hizmette aksama meydana gelmemesi için bakım ve onarımları düzenli olarak yapılmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK			
HEDEF 7.1		KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.2		SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ GERÇEKLEŞTİRMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	GERÇEKLEŞTİRİLEN SOSYAL SORUMLULUK PROJE SAYISI	6	7	+100%	-
AÇIKLAMA: Tarihi Tünel Sergileri, İETT Prestij Yayınları (İstanbul'un Ulaşım Projeleri, Osmanlı'dan Cumhuriyet'e İstanbul'da Elektrik, Tuna ile Dicle'nin Otobüs Günleri, İstanbul'da Bir Kovalamaca) Karanlıkta Diyalog Sergi Katılımı, Nostaljik Tramvayın ve Tarihi Tünelin Doğumgünü etkinlikleri ve Vefa Durakları kurumsal olarak sorumlu olduğumuz alanlara yönelik projler gerçekleştirilmiştir.					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK			
HEDEF 7.1		KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.3		2016 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUNUN YAYINLANMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLenen	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	TALEP EDİLEN VERİLERİN RAPORLANMA ORANI (%)	90	100	+100%	-
		AÇIKLAMA: İETT'nin ekonomik, sosyal ve çevresel performansını ortaya koyan sürdürülebilirlik raporu için GRI 4 soruları cevaplanmış, ilgili daireler tarafından bir önceki raporun verileri güncellenmiştir. Yapılan bu çalışmalar doğrultusunda raporun içeriği yazılmaya başlanmış ve İngilizce çevirisi gerçekleştirilmiştir. Raporumuz GRI öncelik değerlendirmesine gönderilmiş ve GRI tarafında uygun bulunmuştur.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK			
HEDEF 7.1		KURUMSAL ALGIYI GÜÇLENDİRMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.1.4		FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILARAK KURUMSAL ALGIYI %3 ARTTIRMAK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	FERDİ KAZA SİGORTASI YAPILAN YOLCU ORANI	100	100	100%	-
		AÇIKLAMA: Otobüslerimizle yolculuk eden yolcularımızın tamamı kazalara karşı ferdî kaza sigortası ile korunmaktadır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK			
HEDEF 7.2		İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.1		TOPLU ULAŞIM ALANINDA GÖRSEL,İŞİTSEL VE YAZILI DÖKÜMAN HAZIRLANMASI			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	BASTIRILAN KİTAP SAYISI	3	4	+100%	-
2	HAZIRLANAN FİLM SAYISI	7	7	100%	-
		AÇIKLAMA: 2016 yılında İETT Kitap serilerinden İstanbul'un Ulaşım Projeleri, Tuna ile Dicle'nin Otobüs Günleri, İstanbul'da Bir Kovalamacı, Osmanlı'dan Cumhuriyet'e İstanbul'da Elektrik isminde 4 çeşit kitap basılmıştır. Transist, Nostaljik Tünel, Seyr-ü Sefer ve Kurumsal İmaj filmleri olmak üzere 7 çeşit video hazırlanmıştır.			

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK			
HEDEF 7.2		İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.2		DIŞ PAYDAŞIMIZ OLAN TEDARİKÇİLERİMİZİN ALGILARININ ÖLÇMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	TEDARİKÇİ MEMNUNİYET ORANI (%)	75	92,6	+100%	-
AÇIKLAMA: İlki 2013 yılında gerçekleştirilmiş olan ve 2016 yılında dördüncüsü gerçekleştirilen; İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ile çalışmış veya çalışmakta olan tedarikçi firmaların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla uygulanmış olan Tedarikçi buluşmasında; - İhale ve Sözleşme Aşamalarında İlgili Birimlerin Tutum ve Davranışları Olumlu olması, - İETT' nin Tedarikçiye Uygun Çalışma Ortamının Sağlaması - İETT, İşin Belirlenen Süre İçinde Tamamlanması İçin Tedarikçiye Gerekli Desteği Sağlaması - İETT'nin Hizmetin Gerçekleştirilmesi Sırasında Tedarikçiye Yönelik Tutum ve Davranışları Olumlu olması - Tedarikçilerin, Temas Kurması Gereken Kişilere Her Zaman Kolaylıkla Erişebilmesi,					

İDARE ADI		İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ			
AMAÇ 7		KURUMSAL İTİBARI ARTTIRMAK			
HEDEF 7.2		İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK			
PERFORMANS HEDEFİ 7.2.3		İÇ VE DIŞ PAYDAŞLARIN ALGILARINI ÖLÇMEK VE İZLEMEK			
YILI		2016			
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		HEDEFLENEN	GERÇEKLEŞEN	GERÇEKLEŞME ORANI(%)	SAPMA ORANI(%)
1	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SAYISI	1	1	100%	-
2	ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ SAYISI	1	1	100%	-
3	KURUMSAL İTİBAR ANKETİ SAYISI	1	1	100%	-
4	KENTSEL HAREKETLİLİK ARASTIRMA SAYISI	1	-	-	100%
		AÇIKLAMA: Kentsel Hareketlilik projesi, otoritelerin sürdürülebilir ulaşım tedbirlerini almaları, vatandaşları ise toplu taşıma araçlarını, kullanmaları konusunda teşvik etmek ve yaygınlaştırıp gerekli iyileştirme çalışmalarını gerçekleştirmek amacıyla yapılması düşünülmüştür. Bu konu ile ilgili proje başka bir birim tarafından yürütüldüğünden anket çalışması da proje kapsamında diğer birim tarafından hayata geçirilmiştir.			

PERFORMANS GÖSTERGELERİ SONUÇLARI



KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

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

ÜSTÜNLÜKLER



1. 146 yıllık köklü bir geçmişten kaynaklanan toplu taşıma tecrübesi ve köklü ve kurumsal yapıya sahip olmanın vermiş olduğu Marka İmajı,
2. Toplu taşımacılıkta temel yetkinliğe sahip olması ve dolayısıyla toplu taşımacılık sektörüne bilgi ve becerisini aktaracak ve yön verecek kapasitesinin bulunması,
3. Sektörde üretim yapan Otobüs firmalarının imalatında belirleyici ve istihdam sağlayıcı olması
4. Sektöründe lider kuruluş olması nedeniyle yurtiçi ve dışında sürekli takip edilmesi ve görüşlerinden istifade amaçlı ziyaret veya davet edilmesi,
5. Benchmarking (kıyaslama) faaliyetleri ile kurumsal kapasitenin arttırılması çalışmaları ve yenilikçi girişimlere destek vermesi,
6. Dünyadaki toplu taşıma konseptlerine uygun teknolojik gelişmeleri ve yenilikleri 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 (yaş: 5,50)
12. Araçların tamamının engelli erişimine uygun olması
13. Çevreye duyarlı ve sosyal sorumluluk projeleri ile topluma daha kaliteli hayat sunabilme bilinci ile hareket etmesi

ZAYIFLIKLAR



1. İstanbul'un nüfus yoğunluğu ve konumu,
2. İşletme maliyetlerinin yüksekliği ve gelir kaynaklarının yetersizliği,
3. Maliyetlerin sürekli artmasına karşın hizmet fiyatının belirlenmesinde rolünün çok kısıtlı olması nedeniyle maliyet artışlarının fiyatlara zamanında yansıtılamaması,
4. Garaj ve park sahalarının kapasitesinin yetersizliği sorunu,
5. Toplu taşıma sistemleri arasında entegrasyonun istenilen düzeyde olmaması ve planlanan besleme hatları uygulamakta sıkıntı yaşanması,
6. Toplu taşıma mevzuatının güncel olmaması,

DEĞERLENDİRME

İstanbul, nüfus olarak ülkemizin yüzde 17'lik nüfusuna barındırmasına karşılık, ekonomi, finans, ticaret, tarih, sosyal ve ulaşım alanında merkezi olup, Türkiye'de gerçekleştirilen ekonomik faaliyetlerin yaklaşık yarısını tek başına üretmektedir. Bu anlamda İstanbul, günlük hayat hızı ve ihtiyaçları bakımından Türkiye ortalaması üzerinde bir hızda ekonomik ve nüfus olarak büyümeye 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.

146 yıldır İstanbul ulaşımının yükünü 2713 araçtan oluşan otobüs 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. 2016 yılında İETT araçları dahil toplam 5427 araç teknik ve fiziki şartlar itibariyle denetime tabi tutulmuş ve uygun olmayan araçlar şartları uygun olmadan servise alınmamıştır.

İstanbul'un artan nüfusuyla beraber yeni yerleşim yerlerinin oturuma açılması nedeniyle toplu ulaşım talebi de artmaktadır. Bu talepleri karşılamak ve gelecekte yaşanması olası problemlere karşı önlem almak için metrobüs ve tüm otobüs hatları yeniden optimize edilerek 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.

Tüm dünyada kamu ve özel sektörün ekonomik, sosyal ve çevresel performansını tüm paydaşlarıyla paylaşacağı sürdürülebilirlik raporu çalışmaları için tercih edilen GRI Küresel Raporlama Girişimi'nin bu onayı ile Türkiye'de kamu sektöründe GRI A+ onayı alan ilk kurum İETT olmuştur. İETT GRI'in son versiyonu olan GRI 4 raporlamasını da 2016 yılı içerisinde gerçekleştirmiştir. Böylece İETT mükemmelleşme yolundaki basamakları ne denli hızlı tırmandığı da kanıtlanmıştır.

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. Ulusal düzeyde 2013 yılında 5 Yıldız Ödülü, 2014 yılında ise Türkiye Mükemmellik Ödünü ve 2015 yılında Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü alınmış ve EFQM Avrupa'da finale kalınmıştır. 2016 yılında ise yapmış olduğu çalışmaları bir adım daha iyileştiren İETT, EFQM Avrupa'da 'Müşteriye Değer Katma' kategorisinde Mükemmellik Başarı Ödülü'nü almaya hak kazanmıştır.

Bölgesel Çevre Merkezi (REC) tarafından Ulusal Program Koordinatörlüğü ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) işbirliği ile gerçekleştirilen Avrupa Birliği Çevre Ödülleri 2016 dönemine "Yönetim Kategorisi" birincilik ödülü kazanılmıştır. İETT'nin insan kaynağı olarak da sürekli daha iyi olmayı ve gelişimi hedef alan faaliyetleri artarak devam etmektedir. Bunu gerçekleştirmek için Performans Gelişim Sistemi (PGS), SAP ile İnsan Kaynakları Yönetim Modülleri ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) gibi insan kaynakları alanında en güncel bilgi teknolojilerini kullanan bir yapı kurulmuş bulunmaktadır. İETT'nin bu faaliyetleri de İtalya'nın Roma şehrinde düzenlenen ve dünyanın en başarılı kurumlarını ödüllendiren The Stevie Awards (Uluslararası İş Ödülleri) 2016'da İnsan Kaynakları Bronz Ödülü'nü İETT'ye kazandırmıştır.

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 İşletmeleri Genel Müdürlüğü bu anlamdaki yenilikleri yıllar öncesinden öngörmüştür. 2009 yılında, filoyu daha aktif ve verimli yönetebilmek ayrıca dinamik yolcu bilgilendirme yaparak yolcu memnuniyetini artırmak amacı ile Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Filo Yönetim Merkezini kurulmuş ve kurulan bu sistemler zamanla geliştirilmiştir. Böylece direk tipi yolcu bilgilendirme ekranı, renovasyon yolcu bilgilendirme ekranları, enerji aktarma panoları, şoför personel devam kontrol sistemi, araç içi yolcu sayım sistemi, LED ekran bilgilendirme sistemi, bas konuş sistemi, kamera sistemleri, yolcu bilgilendirme sistemi, araç bilgisayarları ve filo yönetim merkezinden oluşan bir bütün haline gelmiştir. Sonuç itibarıyla tek bir merkezden kontrol edilip izlenip denetlenmekte ve

yönlendirilmekte ve İETT ve Özel Halk Otobüsleri için toplu ulaşım ağının daha etkin şekilde yönetilmesine katkı sağlanmakta ve yolcularımızın da zamanlarını ve planlarını daha iyi bir şekilde kullanimlarına fırsat sunmaktadır. 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 performansına sahip işletmelerini incelemekte ve yerinde görüp örnek uygulamalarını kendine adapte etmeye çalışmaktadır. Diğer taraftan ise dünyanın önde gelen toplu ulaşım kurumlarının bir araya geldiği bilgi platformu 17 farklı kıta ülkesinin üyesi bulunduğu uluslararası otobüs Benchmarking yani kıyaslama grubu olan IBBG'ye 2013 yılında üye olmuştur. Uluslararası toplu taşıma otoritelerinin bulunduğu bu platformda vaka çalışmaları ile kurumların temel performans kriterlerini standartlaştırarak kurumlar arasında kıyaslamalar yapılmaktadır. Kurumlar bilgi birikimlerini paylaşıırken dünyadaki en son gelişmeleri takip etmektedirler. 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.

Yıllık olarak otobüslerle yapılan toplu taşıma 1 Milyar 200 Milyon civarında olan İstanbul, dünyada birçok ülkesinde dahi ulaşamayacak bir rakam olup, raylı sistem de işin içine katıldığında toplu taşımayı kullanan yolcu sayısı nerede ise iki katına çıkmaktadır. Toplu ulaşım da 146 yıllık tecrübesini arkasına alan İETT gelecekte toplu taşımacılık ile ilgili durumlara yön verebilmek için hem hizmet hem de yönetim anlamındaki çalışmalarına hız kesmeden devam etmekte olup etmeye de devam edecektir.

İÇ KONTROL GÜVENÇE BEYANI

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

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, izlendiği ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce önerilerinin zamanında üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

İdaremizin 2016 yılı Faaliyet Raporunun "Mali Bilgiler" bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim. İstanbul / 31.03.2017


Ertuğrul Selçuk GÜLDÜLER
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, 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 / 31.03.2017


Arif EMECEN
Genel Müdür

KRONOLOJİ



18. Yüzyıl	İstanbul'da ulaşım atlı arabalar ve kayıklarla sağlanır.
1850	Eminönü-Üsküdar arasında günde dört sefer yapan vapurlar çalıştırılmaya başlandı.
1855	Paris'te atlı tramvaylar sefere başladı.



1858	Kabataş-Üsküdar arasında ilk arabalı vapur seferlerine başlandı.
1863	Londra metrosu hizmete girdi.
1867	Eugene Henri Gavand adlı Fransız mühendis turistik gezi amacıyla İstanbul'a geldi.
Şubat 1868	Sadzaram Âli Paşa ile temas kuran Gavand, Paşa'ya Galata'dan Pera'ya yeraltı demiryolu yapılmasını öngören Tünel projesini sundu.
1 Şub. 1869	Eugene Henri Gavand, Tünel imtiyazını elde edebilmek amacıyla Nafia Nezareti'ne başvurdu.
6 Haz. 1869	Tünel için Sultan Abdülaziz Han tarafından ferman verildi.

10 Haz. 1869	Eugene Henri Gavand'a Tünel yapım imtiyazı verildi.
20 Ağu. 1869	Tramvay (atlı) için ferman verildi.
30 Ağu. 1869	Dersadet'te tramvay ve tesis inşasına dair sözleşme imzalandı.
03 Eyl. 1869	İstanbul'da iki katana (Macaristan ve Avusturya'dan getirilen atlar) tarafından çekilen ilk atlı tramvay deneme seferlerine başladı.
6 Kas. 1869	Tünel'in inşasına dair mukavele ve şartname metinleri Nafia Nazırı Davut Paşa ve imtiyaz sahibi Eugene Henri Gavand tarafından imzalandı.
Ocak 1870	Gavand, sermaye tedariki için Fransa'ya gitti.
18 Şub. 1870	Kostantin Karapano Efendi, İstanbul Tramvay Şirketi'ni (1881'den sonra Dersaadet Tramvay Şirketi olarak anılacaktır) kurdu. Kuruluş sermayesi 400 bin lira idi. Bu sermaye, beheri 20 lira olmak üzere 20 bin hisseden oluşuyordu.
Mayıs 1870	Gavand, Paris'te iki banka ile ortaklaşa olarak anonim bir Fransız şirketi kurmayı başardı. Şirketin ismi Chemin de Fer Metropolitain de Galata a Pera - Galata'dan Beyoğlu'na İstanbul Metropoliten Demiryolu'olarak tespit edildi.
Haziran 1870	Gavand, şirketin kuruluşunun ve nizamnamesinin Osmanlı Devleti tarafından onaylanması amacıyla İstanbul'a geldi.
30 Haz. 1871	Tünel inşaatı için istimlâk yapılmaya başlandı.



31 Tem. 1871	İlk atlı tramvay Azapkapı-Beşiktaş hattında, Tophane'de düzenlenen törenle hizmete alındı. Hizmet, daha sonra Azapkapı-Aksaray, Aksaray-Yedikule, Aksaray-Topkapı hatlarıyla genişletildi.
26 Ağu. 1871	İlk ölümlü tramvay kazası (Karaköy) meydana geldi.
1 Eyl. 1871	Galata Kulesi ve civarında Hendek Sokağında girilen 1.20 metre eninde bir çıkmak sokak üzerinde 30 metrekarelik bir arsada geçici bir kuyu açma çalışmaları başlatıldı.

9 Eyl. 1871	Fransa'dan sermaye temin edemeyen Gavand'a, 'The Metropolitan Railway of Constantinople from Galata to Pera' ya da Türkçe ismiyle 'Payitaht Demiryolu Şirketi' adı taşıyan bir İngiliz Şirketi kurma izni verildi.
-------------	--



14 Kasım 1871	Eminönü-Aksaray tramvay hattı (3.730 metre) hizmete girdi.
Aralık 1871	Hendek Sokağındaki kuyudan başka ikinci bir kuyu daha açıldı.
1872	İstanbul'da, Anadolu Demiryolları Banliyö İşletmesi kuruldu.
5 Şub. 1872	Beşiktaş-Ortaköy tramvay hattı hizmete açıldı.
20 Mart 1872	Tünel için daha önce açılmış olan iki kuyu birleşti. Bu vesile ile şantiyede küçük çaplı bir tören yapıldı. Etraf Türk, Fransız ve İngiliz bayraklarıyla süslendi.
4 Nis. 1872	İngiliz uyruklu Tünel Şirketi'nin kuruluşu tamamlandı.
14 Ağu. 1872	Aksaray-Yedikule hattında (3.600 metre) atlı tramvay işlemeye başladı.
19 Ağu. 1872	Tünel Şirketi, % 5 faizli tahvilleri Londra ve İstanbul'da piyasaya çıkardı.
Ağustos 1872	Tünel için Kamondo Sokağında, başlangıç noktasına 105 metre mesafede üçüncü bir kuyu açıldı.
4 Kasım 1872	Beyoğlu tarafındaki başlangıç noktasında kazı çalışmaları başladı.
26 Kasım 1872	Tünel için Galata yönünden kazı yapılmaya başlandı.
14 Ocak 1873	Aksaray-Topkapı tramvay hattı (2.600 metre) hizmete girdi.
3 Eyl. 1873	Tünel için Billur Sokağında dördüncü kuyu açıldı.
Ekim 1874	Tünel Şirketi, Gavand'ı devreden çıkararak Tünel'in tek hakimi konumuna geldi.
Kasım 1874	Galata Tüneli'nde inşaat çalışmaları tamamlandı ve deneme seferlerine başlandı.

17 Ocak 1875	Buharlı sistemle çalışan ve Dünyanın ikinci metrosu olan Tünel, Kurban Bayramının ilk günü, yerli ve yabancı çok sayıda seçkin davetlinin katıldığı (Tünel'in yapımcısı Eugene Henri Gavand törende yoktur) törenle hizmete açıldı. İlk uygulanan ücret 10 para idi.
--------------	--



18 Ocak 1875	Tünel işletmeye açılarak halkın hizmetine sunuldu.
31 Ocak 1875	Açıldığı tarihten itibaren halkın ilgisine mazhar olan Tünel'de 14 gün içerisinde 75 bin yolcu seyahat etti.
5 Şub. 1875	Tünel'in yapımını başarıyla tamamlayıp ülkeye güzel bir eser kazandırmasından ötürü Mösyo Gavand'a üçüncü rütbeden Nişânı Âli-i Osmanî ve esere emeği geçen şirket mensubu diğer bazı kimselere de dördüncü be beşinci rütbelerden 7 kıta Mecidiye Nişanı verildi.
25 Ağu. 1875	Tünel'de kayış kopmasından kaynaklanan bir kaza meydana geldi. Kazada ölen ya da yaralanan olmadı. (Saat 13.30 civarında Galata'dan Pera'ya çıkmakta olan treni çeken kayışın istasyona 100 metre kala kopmasıyla oluşan ilk tren kazasında kayan trendeki makinistin Galata İstasyonuna 40 metre kala frene basmasıyla can kaybı olmadan kaza atlatıldı)
9 Eyl. 1876	Tünel'de kayış kopmasının sebep olduğu ikinci kaza meydana geldi. Kazada 8 kişi yaralandı.
1880	Tramvaylarda durak uygulamasına geçildi. (Daha önceden yolcunun istediği yerde duruyor, bu da hızını düşürüyordu)
Mart 1880	Tünel Şirketi, kati kabulün yapılması gerektiğini Osmanlı Hükümeti'ne duyurdu.
1883	Galata, Tepebaşı ve İstiklal Caddesi'ne tramvay hattı döşendi.
Mart 1886	Bab-ı Âli ile Tünel Şirketi arasındaki ihtilaf tekrar gündeme geldi.
Ağustos 1892	Tünel Şirketi, imtiyaz müddetinin uzatılması karşılığında, Hükümete münasip bir kazanç vermek suretiyle ihtilafın sona ermesinin mümkün olabileceğini duyurdu.
27 Aralık 1893	Tünel Şirketi Müdürü William Albert ve avukatı Mösyo Barıç, bir istida ile yeni bir imtiyaz uzatma başvurusunda bulundu.
14 Ocak 1894	Tünel Şirketi'nin imtiyaz uzatma başvurusu Şurayî Devlet'in konu ile ilgili mazbatasıyla beraber Hükümet toplantısında görüşüldü. Olumlu cevap verilmedi.

01 Ocak 1894	Şirket, imtiyaz süresinin uzatılması talebini yineledi.
7 Mart 1897	Hükümet aldığı bir kararda Tünel imtiyaz müddetinin bitmesine yaklaşıldığında işletmeyi üstlenmek isteyecek 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.
16 Nisan 1898	II. Abdülhamit Han tarafından Bab-ı Âli'ye gönderilen bir irade ile Tünel imtiyazının, müddeti sona ermesinden itibaren, Paris Sefareti Müsteşarı Necip Malhame Efendi'ye verileceği duyuruldu.
Mayıs 1899	Tünel Şirketi, yeni bir müracaatla imtiyazın uzatılmasını istedi.
1899	Atlı tramvaylarda görev yapan ve elindeki borazanıyla (nefir) atların önünde koşarak varda (kendini koru) diye yayaları uyaran vardacılar tasarruf gerekçesiyle kaldırıldı.



11 Ocak 1900	II. Abdülhamit Han bir irade ile Tünel imtiyazının Necip Malhame Efendi'ye (Cebrail Gazal) verildiğine dair Hükümet tarafından bir karar çıkartılmasını istedi.
20 Şubat 1900	İngiliz Sefareti, Hariciye Nezareti'ne gönderdiği yazıda Tünel şartnamesinin 29. maddesi uyarınca Tünel Şirketi'nin rüçhan hakkı bulunduğunu hatırlattı.
16 Mart 1900	Ticaret ve Nafia Nazırı Zihni Paşa ile Cebrail Gazal Efendi bir süredir hazırlıkları yapılmakta olan mukaveleyi ve senedi imzaladı.
20 Mart 1900	Tünel'in işletme imtiyazının Cebrail Gazal Efendi'ye verildiğine dair Ferman-ı Âli çıktı, fakat İngiliz şirketinin itirazları üzerine imtiyaz yürürlüğe girmed.
5 Aralık 1904	İngiliz Şirketi ile Tünel imtiyazının uzatılmasına dair mukavele imzalandı.
7 Aralık 1904	İngiliz Şirketine ait Tünel imtiyazının, 75 sene uzatıldığına dair ferman yayınlandı.
29 Ocak 1908	Tünel Şirketi, Tramvay Şirketi'ne devredildi.
11 Şubat 1910	Beşiktaş tramvay deposu açıldı.

1911	Dersaadet Mülhakatından Galata ve Beyoğlu Tahtelarz Demiryolu TAŞ adlı Osmanlı Şirketi (İngiliz kökenli) Tünel işletme imtiyazını Osmanlı Tünel Anonim Şirketi'ne %5 tahville ödenmek üzere 95.000 Pound karşılığında devredildi. (Şirketin gerçek işleticisi merkezi Belçika'da bulunan SOFINA ve her biri 5 lira değerli 33.000 hisseli toplam 165.000 Osmanlı altını sermayeyle kurulmuştur.)
1911	Tütüncü Abdüsselam Efendi, iki otomobil getirterek taksi olarak işletmeye başladı.
30 Nisan 1911	Tünel Şirketi'nin İngiliz uyuğundan ayrılıp Osmanlı tabiyetine girmesi kabul edildi. Şirketin unvanı 'İstanbul Şehri Dahilinde Dersaadet Mülhakatından Galata ile Beyoğlu Beyninde Tahtelarz Demiryolu Osmanlı Anonim Şirketi - Societe Anonyme Otoman du Chemin de Fer Metropolitan de Constantinople entre Galata et Pera' olarak tespit edildi.
11 Mayıs 1911	Nizamnamenin kabulü vesilesiyle faaliyete geçtiği yıldan beri Tünel Şirketi Müdürlüğünü yürütmekte olan William Albert'e üçüncü rütbeden bir kıta Nişân-ı Âli-i Osmani verildi.
17 Tem. 1911	Aksaray tramvay deposu açıldı.
27 Tem. 1911	Kurucular Heyeti toplantısında alınan kararla yeni Osmanlı Tünel Şirketi'nin teşekkülü gerçekleşti.
31 Tem. 1911	'The Metropolitan Railway of Constantinople from Galata to Pera' Şirketi Londra'da yapılan genel kurul toplantısında tasfiye kararı aldı.
Eylül 1911	Tünel, Tramvay ve Osmanlı Anonim Elektrik Şirketlerini bünyesinde barındırmak üzere Union Otoman Societe d'Intrepises Electriques a Constantinople (İstanbul Konsorsiyumu) adı altında bir konsorsiyum oluşturuldu. İstanbul Konsorsiyumu esas itibarıyla Belçika uyruklu ve çok uluslu büyük bir şirket olup dünyanın birçok ülkesinde faaliyet gösteren 'Societe Fieniçiere de Trasport et de l'Entreprise Industrielles'in (SOFINA) bir kanadını oluşturmaktaydı.
1911	Galata Köprüsü, çift hatlı tramvayın geçebilmesi için genişletildi.
1911	Tünel'in Beyoğlu İstasyonu 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)
02.02.1912	İstanbul Şehremini Vekili (Belediy Başkan Yardımcısı) Bedri Bey, Karaköy Meydanı'nda yapılan törenle ilk elektrikli tramvay hattı olan Karaköy-Ortaköy hattının açılışını yaptı.
Ekim 1912	Balkan Harbinin başlaması üzerin İstanbul Tramvay Şirketi'ne ait tüm atlar (430 adet) 30 bin liraya satın alınınca İstanbul bir yıl kadar tramvaysız kaldı.
27 Nisan 1912	Tahta köprüünün (Galata) yerine çelik konstrüksiyonlu yeni köprüünün hizmete girişiyle birlikte tramvayların köprüden geçiş yasağı kaldırıldı.

17 Eylül 1912	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 İskelesine indirildi.
1913	Türkiye'nin ilk elektrik fabrikası Silahtarağa'da kuruldu.



25 Ocak 1914	Galata Köprüsü üzerinde ilk elektrikli tramvay çalıştı. Günün hasılatı Osmanlı Donanma Cemiyeti'ne bağışlandı. Şehremini Vekil Bedri Bey'in konuşması: 'Artık yokuşlarda değiştirilen atlar, nefir çalan vardacılar, sürücülerin kırbaç şakırtıları tarihe karışıyor. Bugünden itibaren asri, güzel tramvaylara kavuşuyoruz. Hayırlı ve uğurlu olsun.'
1914	Elektrikli tramvay işletmeciliğine geçildi. İstanbul Yakası ve Beyoğlu tramvay hatları birleştirilerek tüm şebeke elektrikle çalışmaya başladı.
1914	Birinci Dünya Savaşının başlaması üzerine İstanbul'da ulaşım sekiz ay süreyle durdu.
1914	İki katlı olan Tünel'in Beyoğlu İstasyonunun üzerine inşa edilen Metro Han binasının yapımı tamamlandı.



11 Şub. 1914	Silahtarağa Elektrik Fabrikası'ndan tramvay şebekesine ilk cereyan verildi.
20 Şub. 1914	Elektrikli tramvayın gerçek seferlerine Karaköy-Ortaköy hattında başlaması dolayısıyla tören yapıldı.

05 Mart 1914	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 Hısrarı'ndan Beykoz ve Anadolu Feneri'ne kadarki bölümünde tramvay şebekesinin Üsküdar-Alemdağ bölümünü, Evkaf-ı Hümayun Nezareti ve Şehremaneti'nin birlikte inşa edip işletmeleri, masraf ve gelirleri paylaşmaları..."
1916	Tramvaylar için abonman karneleri (toplu bilet) piyasaya sürüldü.
11 Mayıs 1920	Tramvay Şirketi'ne bağlı işçilerin ücret ve sosyal hak talepleriyle başlattıkları, İstanbul tarihinde (işgal altında) ilk grev ilan edildi.
20 Aralık 1922	Dersaadet Tramvay Şirketi işçileri 'İstanbul Umum Amele Birliği'ni kurdu.
Aralık 1923	Tramvaylarda perde kaldırılarak kadınlarla erkeklerin ayrı seyahat etmesi uygulamasına son verildi.
16 Kasım 1924	Üniversite öğrencilerinin indirimli öğrenci bileti uygulamamakta direnen Belçikalılara bağlı Dersaadet Tramvay Şirketi'ne ait yönetim binası Metro Han'ı basıp tahrip ettikleri ulusalcı gençlik eylemi gerçekleşti. (Uç tıp öğrencisinin olayları önlemek için şirketçe tramvaylara yerleştirilen sivil polisle tartışması, olayı başlatan kıvılcım oldu.)
1926	Dersaadet Tramvay Şirketi tarafından Fransa'dan 4 adet Renault-Scemia otobüs satın alındı.
1926	Kadıköy İskelesi ile Moda arasında özel otobüsler çalışmaya başladı.
2 Haz. 1927	İstanbul Tramvay Şirketi tarafından 1926 yılında satın alınan 4 adet Renault Scemia marka otobüsten biri Beyazıt-Taksim hattında ilk tecrübe seferini yaptı.
21 Ekim 1927	Otobüsler Beyazıt-Fuatpaşa-Mercan Yokuşu-Sultanhamam-Eski Postane-Eminönü hattında gerçek seferlere başladı. Bu hat Temmuz 1928'de Karaköy'e uzatıldı.
1928	Tramvay hangarı olarak kullanılan Bağlarbaşı Deposu otobüs garajına dönüştürüldü.
1928	Dersaadet Tramvay Şirketi'nin yönetim binası olan Tünel'deki Metro Han'a yedinci kat eklendi.
1928	İstanbul'da ilk özel otobüs işletmesi olan "Boğaziçi Otobüsleri" 10-12 araçlık filoyla Taksim-Yenimahalle hattında (İkinci Dünya Savaşına kadar) çalışmaya başladı.
08 Haz. 1928	Anadolu Yakasının ilk ve en meşhur hattı Üsküdar-Kısıklı arasında açıldı.
07 Ekim 1928	Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk büyük grevi Tramvay Şirketi işçilerinin (1.400 işçi) katılımıyla yapıldı.



1929	Üsküdar-Haydarpaşa tramvay şebekesi çift hatta dönüştürüldü.
Nisan 1931	Harbiye-Beşiktaş hattında otobüs seferi başladı.
19 Ocak 1933	Tünel'de meydana gelen kazada Ali Rıza Efendi isimli gardöfren hayatını kaybetti. Kaza, vagonların herhangi bir yere çarpması veya kayış kopması neticesi değil Ali Rıza Efendi'nin vagondan düşmesi sonucu meydana geldi.
27 Ağu. 1932	İstanbul Tramvay Şirketince değişik tarife tiplerini tanımlayan nizamname yayımlandı.
29 Ekim 1933	Cumhuriyetimizin 10.yıl kutlama törenleri için Atatürk`ün doğrudan verdiği emirle İstanbul'da tramvay ve otobüs filosu (320 tramvay+4 otobüs) eksiksiz olarak sefere çıktı.
1936	İstanbul`da modern görünümlü (şık, açık sarı, asılmaya olanak vermeyen, yan tabelalı, mevki farkı için ortadan bölünen, hareket halinde kapıları kapalı ve duraklarda havalı kapılarının basamaklarla birlikte otomatik olarak açıldığı) yeni tramvaylar daha çok Şişli-Tünel, Şişli-Beyazıt, Harbiye-Fatih hattında çalışmaya başladı.
17 Ocak 1938	İstanbul Tramvay Şirketi'nden alınan paraların İstanbul Şehri İmarına Tahsisine Dair Kanun' (3333 sayılı) kabul edildi.
8 Şub.1939	Tünel Şirketi'nin Hükümetçe satın alınıp millileştirilmesi konusunda Nafia Vekili Ali Çetinkaya ile SOFINA grubu temsilcisi H.Special arasında mukavele imzalandı.
12 Haz. 1939	Tünel'in satın alma mukavelesi tasdik edildi.



16 Haz. 1939	Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri millileştirilerek İETT çatısı altında toplandı. İETT, kırmızı-beyaz olan logo renklerini Türk bayrağından aldı.
--------------	--

21 Haz. 1939	Tünel ve Tramvay Şirketi'nin Cumhuriyet Hükümeti tarafından satın alma mukavelesi onaylandı.
23 Haz. 1939	Tünel ve Tramvay Şirketleri'nin İstanbul Belediyesi'ne Devrine Dair Kanun' Resmi Gazete'de yayımlandı.
1939	İETT`nin devraldığı 4 adet Renault Scemia otobüs onarılarak servise verildi.
1941	Çeşitli dallarda faaliyet göstermek üzere İETT Spor Kulübü kuruldu. Kulüp, ilerleyen yıllarda atletizm, boks ve güreş dallarında şampiyon sporcular yetiştirdi. Futbol ve voleybolda şampiyonluklar yaşadı.
20 Ağu. 1941	Tünel'de bulunan kablo eskियince Tünel seferleri iptal edildi.
5 Aralık 1941	Amerika'dan gelen kablo takıldı.
6 Aralık 1941	Tünel seferleri tekrar başladı.
1942	Hükümetin (Ticaret Odası) işveç`ten ithal ettiği Scania-Vabis marka benzinli kamyonun 15`inin kamyon şasisleri İETT karoseri atölyesinde otobüse dönüştürülerek hizmete verildi.
Nisan 1943	ABD`den sipariş edilen Gazoilli White marka otobüslerden 9 adedinin montajı yapılarak (6-22 arası çift filo numarasıyla Taksim-Bakırköy ekspres hattında, krem üzerine kırmızı bant renkle) hizmete verildi.
6 Tem. 1943	Tünel'de büyük bir kaza meydana geldi. Kazada bir Tünel çalışanı hayatını kaybetti, 20 kişi de yaralandı.
1944	Türk atletizminin en başarılı isimlerinden, rekortmen sporcu Cezmi Or, İETT'de göreve başladı ve en iyi derecelerini bu yılda yaptı.
Şubat 1945	Kablo eskimesi nedeniyle saat 10:00 ile 1:00 arasındaki Tünel seferleri iptal edildi.
1 Haz. 1945	Mevcut kablo ile Tünel vagonlarını çekmenin tehlike arz etmesi üzerine Tünel seferleri tamamen iptal edildi.
24 Haz. 1945	Tünel'in yeni kablosu Haydarpaşa'ya ulaştı.
26 Haz. 1945	Tünel'de kablo takma işlemleri süratle tamamlanarak seferlere başlandı.
28 Aralık 1945	Tünel seferlerinin sadece 12:00-14:00 ve 16:00-20:00 saatleri arasında yapılmasına karar verildi.
1945	İstanbul`da özel şirketlerce yürütülen havagazı üretimi ve dağıtım işi 4762 sayılı yasa ile İETT`ye devredildi.
20 Haz. 1945	4762 sayılı İstanbul Havagazı ve Elektrik ve Teşebbüsatı Sinaie Türk Anonim Şirketi`ni Satın Alma Sözleşmesi` 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.)

Haz. 1946	Kuruluş çalışmalarına 1943 yılında başlanan İETT Kütüphanesi (kurum içi personele hizmet vermek amacıyla) açıldı.
12 Tem. 1946	Tünel seferleri normal seyrine döndü.
25 Ekim 1948	Şişli Garajı (5 bin 763 metrekare alana sahip, 80 otobüs kapasiteli) ve atölyeleri hizmete alındı.
12 Tem 1946	Tünel seferleri normal seyrine döndü.
1951	Türkiye'nin ilk psikoteknik laboratuvarı, Vali ve Belediye Reisi Fahrettin Kerim Gökay tarafından eğitim için altı aylığına Fransa'ya gönderilen Dr. Abbas Erdoğan Noyan tarafından İETT Şişli Garajında açıldı. Laboratuarda bulunan ölçüm aletlerinin tamamı Fransa'dan getirildi.
1951	22 kilometrelik İstanbul çevreyolunun (E5) yapımına başlandı
1951	Paris Taşıt İşletmeleri (RATP) Müdürü Prof. Langevine, İETT ve İTÜ tarafından İstanbul kent içi ulaşım problemlerini incelemek üzere ülkemize davet edilerek yapılan çalışmanın sonuçları "İstanbul Yolcu Nakliyat İşleri Etüdü Raporu" şeklinde yayımlandı.
01 Ağu. 1953	Tünel bağlantılı tramvay hattı işletmeden kaldırıldı. (Bunu Taksim-Eminönü, Kadıköy-Moda ve Kadıköy-Bostancı hatları izledi)
1954	Fransa Paris Ulaşım İşletmesi'nin (RATP) desteği ile Fransız SGTE firmasına Prof. Langevine`in yönetiminde, İstanbul için Bayındırlık Bakanlığı'nca onaylanmış Metro Etüdü başlatıldı.
1954	İETT atölyelerinde, hava frenli ve otomatik kapılı elektrikli tramvayların bir benzeri yerli malzeme ve işçilikle yapıldı.
1954	Üsküdar-Kadıköy Halk Tramvayları Şirketi, tüm tesisleriyle İETT'ye devredildi.
Aralık 1954	İstanbul Belediyesi, dolmuşçuluğu resmen tanıyarak ilk tarifeyi kabul etti.
1954	İzmir`de tramvaylar işletmeden kaldırıldı.
11 Kasım 1954	Anadolu Yakası Üsküdar ve Havalisi Tramvay Şirketi, genel kurulda fesih kararı alarak belediyeye devredildi.
13 Şubat 1955	Deniz dolmuş motorları ile İstanbul Belediyesi arasında "Denetim Protokolü" imzalandı.
16 Mart 1955	Üsküdar-Kadıköy Halk Tramvayları Şirketi, (Belediye Meclisi kararıyla) tüm tesisleriyle İETT'ye devredildi.
1955	İtalyan Ansaldo San Giorgio firmasına ilk trolleybüs sipariş edildi.
1955	Fransız SGTE firmasına Metro projesi yaptırıldı.
1955	Tramvayların Galata Köprüsünden geçişleri sona erdirildi.
1957	Latille Floirat marka otobüsler turistik gezi amaçlı kullanılmaya başlandı.
1957	Topkapı Garajı (80 otobüs kapasiteli) hizmete açıldı.
1958	Karayolları Genel Müdürlüğü 15.000 kişinin katılımıyla ulaşım anketi - İstanbul Trafik Etüdü (o güne kadar yapılan en kapsamlı çalışma) yaptı.

1959	Levent Garajı hizmete açıldı.
1959	İETT'nin bayan biletçileri göreve başladı. (Bu işin fikir babası, mimar olan ve estetiğe verdiği önemle tanınan İETT Genel Müdürü Sedat Erkoğlu'dur. Erkoğlu, otobüslerde daha nezih bir hava eseceği ve arada sırada çıkan ufak münakaşaların önleneyeceği düşüncesiyle işe almıştı 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.
12 Ağu. 1961	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 kısmın krem, alt kısmın kırmızı olmasına karar verildi.
1966	İstanbul`da plaka sayısı (Taksi: 15.200, Dolmuş taksi:705 adet) olarak donduruldu.



1966	İETT Matbaası kurularak otobüs biletlerinin (1 kağıt biletin maliyeti=1 kuruş) basımına başlandı.
14 Kasım 1966	Anadolu Yakasında elektrikli tramvaylar son seferini yaptı.
1967	Kadıköy Kuşdili'nde 15-20 tramvay aracı kullanılarak 'İETT Tramvay Taşıt Müzesi' açıldı. Çalışabilir durumda 125' den fazla tramvay aracı da Avcılar'da bulunan İETT Kampı'na dinlenme konutu yapılmak üzere gönderildi.
1968	TBMM tarafından çıkarılan 1005 sayılı kanunla İstiklal Madalyası sahipleri İETT otobüslerinden ücretsiz yararlanmaya başladı.
25 Ksm 1968	Yenilenme ve elektrikleendirme çalışmaları nedeniyle Tünel'in faaliyetleri durduruldu.



Ağustos 1968	İETT atölyelerinde, tamamen İETT'li ustaların eseri olan ilk Türk trolleybüsü Tosun'un yapımına başlandı. Böylece 100 araçtan oluşan filoya katılan Tosun, 101 kapı numarasıyla İstanbul'da 16 yıl süreyle hizmet verdi.
1968	Buharlı sistemden elektrikli hale getirilen Tünel'in Karaköy (Galata) istasyonu 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. Elektrikli Tünel'in Karaköy istasyonu ve binalarının yapımı tamamlandı.

02 Kasım 1971	Elektrikli Tünel'in resmi açılışı, İstanbul Belediye Reisi Fahri Atabey, İETT Genel Müdürü Saffet Gürtav, İETT yetkilileri, halk ve basın mensuplarının katıldığı törenle gerçekleştirildi.
9 Kasım 1971	Yeni haliyle Tünel'de yolcu taşınmaya başlandı.
1973	Çevre Belediyelerce otobüs işletmeciliğine başlandı.
29 Ekim 1973	Boğaziçi Köprüsü (Alman Hochtief ve İngiliz Cleveland firmaları tarafından yapılan) açıldı.
24 Tem. 1974	Camialtı'ndan İETT'ye transfer olan genç futbolcu Recep Tayyip Erdoğan, Altıntepe Daire Müdürlüğü'nde göreve başladı. 1976 yılının sonlarında kadrosu Spor ve Sosyal Tesisler Müdürlüğü'ne alındı. Şişli Garajında bir yandan diğer futbolcu arkadaşlarıyla birlikte kantinde çalışırken bir yandan da İETT futbol takımının kaptanlığını yürüttü.
1974	İETT voleybol takımı, 1971-74 yılları arasında üç sezon üst üste Türkiye şampiyonu olarak 'yenilmez armada' unvanını aldı ve ay-yıldızlı armayı göğsünde taşıma hakkını elde etti.
1974	TMMOB İnşaat Mühendisleri İstanbul Şubesince 'Birinci İstanbul Ulaşım Kongresi' düzenlendi.
1976	İETT tarafından Sofretu firmasına 'Reorganizasyon Etüdü' yaptırıldı.
1 Mayıs 1977	Taksim'deki 1 Mayıs kutlamaları dolayısıyla Tünel'de taşınan yolcu sayısı iki katına çıktı ve aşırı yolcu yoğunluğu nedeniyle aracın amortisörleri patladı. Araç, acilen bakıma (2 gün) alındı.
1977	Ortadan kapılı 1 adet Mercedes Benz otobüsü deneme seferlerine başladı.
16 Haz. 1978	Taksim-Sarıyer hattında (40 numaralı hat) çalışan Büssing marka İETT otobüsü (Filo no: 1.243) lastiğinin patlaması üzerine Tarabya'da denize uçtu. İETT'nin tarihindeki en büyük kazada 30 kişi hayatını kaybetti.
1978	Taksim-Mecidiyeköy tercihli yolu (8 kilometre) açıldı. (Daha sonra Zincirlikuyu'ya uzatıldı)
1978	İETT ulaşım araçlarında mesafeye bağlı kıtalı bilet sistemine son verilerek tüm mesafeler için geçerli tek tip, paralı-kumbaralı bilet uygulamasına geçildi ve biletçi kadroları tasfiye edildi.
15 Şubat 1979	İETT, DPT, EGO ve ESHOT ve otobüs üreticileri arasında finansmanı Maliye Bakanlığı'ndan karşılanmak üzere otobüs temini (İETT'ye 2 yıl içerisinde 500 adet Magirus Deutz, 255 adet Mercedes-Benz otobüs) ile ilgili protokol imzalandı.
1979	İETT filosuna Macar yapımı ilk körüklü otobüsler (Ikarus) katıldı.
1979	İETT hatlarında Boğaz Köprüsü geçişleri için çift tarife uygulamasına geçildi.
11 Mart 1979	Taksim-Levent arasında 6,5 kilometrelik tercihli yol uygulamasına başlandı. (İlk çalışan otobüs Leyland'dı)

13 Haz. 1979	Taksim-Levent tercihli yol otobüslerinde ilk biletçisiz-kumbaralı sistemin deneme uygulamasına başlandı.
01 Nisan 1980	İETT otobüslerinde aylık mavi kart uygulamasına geçildi.
1980	İETT araçlarında yolculuk bedeli olarak yolcudan para toplanmasından vazgeçilerek kağıt bilet uygulamasına geçildi.
1980	İETT tarafından Boğaziçi Üniversitesi'ne 'Ulaşım Projesi' yaptırıldı.
1981	Kadıköy İtfaiyesi'nin talebi üzerine 'Kuşdili İETT Taşıt Müzesi' kapatılarak müzedeki örnek tramvaylar Avcılar İETT Kampı'na gönderildi.
09 Şubat 1981	Birinci Ordu ve İstanbul Sıkıyönetim Komutanlığı'nın 57 sayılı bildirisiyle İstanbul'daki 25 çevre belediyesi, İstanbul Belediyesi'ne bağlandı.
16 Şubat 1981	Mülga çevre belediyelere ait 142 adet çeşitli marka otobüs İETT'ye devredildi.
Nisan 1981	Tünel'in Karaköy istasyonunun üzerinde yedi katlı gar binasının inşasına başlandı.
12 Eylül 1981	Ekspres sefer deneme seferlerine başlandı.
04 Haz. 1982	Kadıköy İskele-Altıyol tercihli yolu açıldı.
09 Eylül 1982	Yasa değişikliği ile İETT eliyle yürütülen tüm elektrik hizmetleri Türkiye Elektrik Kurumu'na (TEK) devredildi.
16 Eylül 1982	Devlet Planlama Teşkilatı esgüdümünde yapılan çalışmalar sonunda 'Ulaştırma Ana Planını' Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girdi.
1982	İstanbul Belediyesi'nin aldığı bir kararla Özel Halk Otobüsleri'nin yönetmelik çerçevesinde yaygınlaştırması kararlaştırıldı. 1.000 adet otobüs alımı için ihaleye çıkıldı ve DPT'den teşvik uygulama belgesi sağlandı.
1983	İETT'li milli güreşçi Hüseyin İldem, ABD'de yapılan şampiyonada 74 kiloda Dünya Şampiyonu oldu. Ardından 1987 yılında Suriye'de yapılan Ordulararası Dünya Şampiyonasında bu kez 82 kiloda birinciliği elde etti.
1983	İstanbul kent içi toplu taşımada 14 kişilik minibüsler trafiğe katıldı.
1983	Taksim-Levent ve Kadıköy-Altıyol tercihli otobüs yolunda bariyer uygulamasına geçildi. Otobüs duraklarının 500 metre mesafe ilkesine göre yeniden düzenlenmesi sonucu 112 durak kaldırıldı.
Nisan 1983	İETT Karaköy Gar binasının inşaatı tamamlandı.
Haz. 1983	İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin talebi üzerine havagazı üretim ve dağıtım faaliyetleri durduruldu.
27 Haz. 1984	3030 sayılı 'Büyükşehir Belediyeleri'nin Yönetimi Hakkındaki Kanun' çıkarıldı.

16 Tem. 1984	Trolleybüs işletmesi tasfiye edilerek araçlar (75 adet) İzmir Belediyesi ESHOT işletmesine satıldı.
1984	İETT tarafından İstanbul Teknik Üniversitesi'ne 'Genel Ulaşım Etüdü' yaptırıldı.
1984	T.C. Başbakanlık DPT tarafından 'İstanbul Belediyesi Otobüs İhtiyacı Etüdü' TÜMAS'a yaptırıldı.
1985	İETT araçlarında; güçlüğü nedeniyle toplanan kağıt biletlerin sayımından vazgeçilerek kumbara içerisinde yakılmaya başlandı.
1985	UKOME kararıyla İstanbul'da Özel Halk Otobüsleri'nin (ÖHO) İETT ile aynı bilet ve tarife uygulaması içine alınarak toplanan ÖHO biletlerinin İETT tarafından sayılarak ödeme yapılması esasa bağlandı.
1985	Yeni Galata Köprüsü'nün inşası (486 metre uzunluk, 42 metre genişlik, ortası açık, 130 dükkan) Karayolları Genel Müdürlüğü'nce STFA-Thyssen ortak girişimine ihale edildi.
01 Ekim 1985	820 adet Özel Halk Otobüsü'nün yönetim, yürütüm ve denetimi İETT'ye bağlandı. .
1986	İETT otobüslerinde egzoz gazı çıkışları otobüslerin tavanları üstüne alındı.
1986	İETT Rami park garajı düzenlendi.
1986	İETT araçlarında öğrenci ve erlerle birlikte öğretmenler de indirimli tarifieden yararlanmaya başladı.
19 Tem. 1986	İETT Anadolu I Garajı (400 otobüs kapasiteli) işletmeye açıldı.
13 Ocak 1987	Yeni Galata Köprüsü'nün temeli atıldı.
1987	İETT Şişli Garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredildi.
1987	İETT araçlarında öğrenci, er ve öğretmenlerle birlikte Hakim ve Savcılar da indirimli tarife kategorisine dahil edildi.
1987	Kamuoyunun tepkisi üzerine İstanbul'da kent içi ulaşım ücretleri (belediye, bantiyö, vapur) % 20-25 oranında indirildi.
20 Şubat 1987	İETT şoförleri, toplusözleşme görüşmelerinin çıkmaza girmesi üzerine pasif direniş (yavaşlatma) eylemi başlattı.
Haz. 1987	İstanbul Bağdat Caddesi'nde tek yön uygulaması başlatıldı.
08 Haz. 1987	Bostancı-Kabataş arasında ilk deniz otobüsü seferleri başladı.
11 Tem. 1987	İkitelli Garajı hizmete açıldı.
1988	İstanbul Metrosu (Taksim - 4.Levent) projesi tamamlandı.
5 Nisan 1998	Tünel vagonlarının dış kaportası tamamen yenilendi.
01 Mayıs 1988	İETT'nin 44 dönümlük Levent Garajı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından (Bedrettin Dalan) borçları karşılığında iş merkezi ve otel yapılmak üzere alındı.
May 1988	İstanbul Boğazı üzerinde ikinci köprü (Fatih Sultan Mehmet) hizmete açıldı.
1989	İETT tarafından İsveç Volvo firmasına 'VIPS II Hat Rasyonalizasyonu ve Yönetim Enformasyonu Projesi' yaptırıldı.



1989	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.
1990	İETT hat ağında aktarmalı sisteme geçilmesine bağlı olarak tek, çift ve kademeli bilet uygulamasına geçildi.
1990	Beyoğlu İstiklal Caddesi trafiğe kapatılarak yaya bölgesine dönüştürüldü.
1990	İETT tarafından Aksaray-Topkapı özel otobüs yolu güzergahı hizmete açıldı.
29 Aralık 1990	Nostaljik tramvay Tünel-Taksim hattında hizmete alınarak İstanbullulara yeniden merhaba dedi.
1991	İETT ve İTÜ işbirliğiyle çift yakıtlı (doğalgaz +dizel) otobüs dönüşüm projesi çalışmaları başlatıldı.
1991	Yol açtığı güçlükler nedeniyle İETT araçlarında tek, çift ve kademeli bilet uygulamasından vazgeçilerek eski uygulamaya dönüldü.
1991	20 solo, 130 körüklü (İkarus) otobüs alındı.
1992	Türkiye'nin de onayladığı Avrupa Kentsel Şartı: Madde 4/1: Kente Karşı Otomobil. Durum artık buna çok yakındır. Otomobil kentleri öldürmektedir. Öyle ki, 2000`li yıllar, ikisi bir arada olamayacağından otomobil ya da kentten birini seçmemizi zorunlu kılacaktır...' İstanbul`da "II. Kent İçi Ulaşım Kongresi" yapıldı.
1992	Sirkeci-Aksaray hattında modern tramvay hizmete girdi.
1992	İETT Taşıt Müzesi'nden alınan 2 tramvay vagonu ve 30 metrelik özgün raylar Hasköy Lengerhane binasında bulunan Rahmi Koç Sanayi Müzesi'nde sergilenmeye başlandı.
1992	Yeni Galata Köprüsü trafiğe açıldı.
1992	696 solo, 25 körüklü (İkarus) otobüs alındı.
1993	İETT çift katlı otobüsleri için özel tarife (çift bilet) ve biletleli sistem uygulamasına geçti.

1993	İETT işçi personelinin yazlık-kışkık iş giysileri (bejden maviye) değiştirildi.
1993	İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Yolcu Binış Süreleri Ölçümü' araştırması yapıldı.
1993	İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 'Boğaziçi Köprüsünde Bir Şeridin İETT Otobüslerine Ayrılması Fizibilite Raporu' hazırlandı.
1993	500 solo (İkarus), 14 çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.
Haz. 1993	Havagazı fabrikaları tasfiye edildi.
21 Eylül 1993	Doğalgazlı (çift yakıtlı) sisteme dönüştürülmüş 10 adet İETT otobüsü (toplamda 100 otobüs) işletmeye verildi.
1994	Avrupa Birliği Programı çerçevesinde NETMED Projesi (Akdeniz Bölgesi'nde Kent İçi Ulaşımının Gelişim Yönetimi) İstanbul çalışması yapıldı.
1994	Tünel'in Karaköy girişinde (gar binası) açılan yeni İETT Müzesi'nde yazlık atlı tramvay, atlı tramvay durağı, levha ve çeşitli ekipmanlar sergilendi.
1994	İstanbul Özel Halk Otobüsleri'nde İETT`den ayrı bilet uygulamasına geçildi ve biletleçilerle otobüs içinde yolcuya bilet satılmaya başlandı.
1994	İETT APK Daire Başkanlığı tarafından 1992 yılından itibaren iki yıl süren yolcu sayım çalışmasıyla ilgili sonuç raporu yayınlandı.
1994	Hafif Raylı Sistem (LRT,hafif metro) hattının Zeytinburnu-Bakırköy istasyonları hizmete açıldı.
1994	48 adet solo (İkarus), 12 adet çift katlı (Daf Optare) otobüs alındı.
31 Ocak 1994	Hızlı Tramvay (LRT) Otogar-Merter arasında hizmet vermeye başladı.
Nisan 1994	TSE, 11365 ile egzoz gazı kirleticileri-trafikteki dizel motorlu taşıtlar için ölçüm metodu tayini ve sınır değerlerini belirledi.
Ocak 1995	London Transport`un sahip olduğu otobüs şirketleri özelleştirildi.
1995	İETT tarafından `İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü` kitapçığı yayınlandı.
1995	İETT ihalesiyle Tuzla-Topkapı hattında 175 özel otobüs çalıştırılmaya başlandı.
1995	7 adet dumanölçer satın alınarak İETT garajlarında hizmete sunuldu.
1995	Üzerinde kayıp insanların (229 kişi) fotoğraflarının bulunduğu 'Umut Otobüsü' sefere başladı. İETT nin bu hizmeti birçok kayıp vatandaşın bulunmasını sağladı.
1995	5 adet carbon clean cihazı satın alınarak garajlarda hizmete sunuldu.

1995	Kent içi otobüs taşımacılığında İETT`nin ilk özelleştirme çalışmaları.
1995	İETT otobüslerinde % 100 doğalgaz yakıtlı otobüs projesi çalışmalarına başlandı.
1995	İETT otobüslerinde 'mobil reklam' uygulamasına geçilerek araçların dış yüzeyi reklamla kaplanmaya başlandı.
1995	Bayramlarda ücretsiz taşımacılık yapılmaya başlandı.
1995	'İETT ile Piknikli Günler' sloganıyla yaz aylarında mesire yerlerine seferler düzenlenmeye başlandı.
12 Tem. 1995	Kağıthane (Poligon) garajı hizmete girdi.
Ekim 1995	Elektronik bilet (Akbil) için çift katlı otobüslerde pilot uygulamaya geçildi.
27 Kasım 1995	Engelli vatandaşlar için özel tasarımı Berkhof marka 7 adet özürllü otobüsü hizmete verildi.
05 Aralık 1995	Bosna Hersek`e 10 otobüs hibe edildi.
1996	İETT şoförlerine, Demir Bükay Akademi tarafından 'İleri Sürücülük Teknikleri' eğitimi verilmeye başlandı. 'Gör, Görül, Hayatta Kal' ve 'Farım da Açık Yolum da' sloganıyla yürütülen eğitim çalışmaları sonucu İETT'nin öncülüğünde başlatılan gündüzleri de farlarını açık tutma uygulaması daha sonra tüm Türkiye'de yaygınlaştı.
1996	İETT ihalesiyle 128 adet çift katlı özel otobüs İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetiminde çalıştırılmaya başlandı.
1996	Elektronik bilet (Akbil) tüm otobüslerde yaygınlaştırıldı.
1996	İETT otobüslerinde eski renge (üst kısım krem bej, alt kısım kırmızı) dönüldü.
1996	İETT bütçesinden Ar-Ge için ilk kez kaynak ayrıldı.
1996	İETT ile İTÜ ile dizel otobüs motorlarında yanma odasının kaplanması (GPX kaplama teknolojisi) konusunda ortak bir çalışma yürüttü.
1996	İETT'de yeni otobüs alımlarında teknik koşulu olarak EURO II motor standardı getirildi.
1996	İETT ücretsiz danışma hattı (0800 211 60 68) açıldı.
	İETT tarafından 'Özel Araç Kullanıcıları Anketi' yapıldı.
0 Mayıs 1996	İETT`nin organize ettiği 'I.Ulusal Ulaşım Sempozyumu' yapıldı.
03 Haz. 1996	Birleşmiş Milletler HABİTAT II Uluslararası Toplantısı (3-14 Haziran 1996) İstanbul`da yapıldı.
10 Haz. 1996	İETT işletmeleri Genel Müdürlüğü, televizyonda yayınlanmak üzere (Kanal7) ilk kez reklam sözleşmesi imzaladı.
12 Aralık 1996	Akıllı Yolcu Bilgilendirme Sistemi (Akyolbil) projesi start aldı.
1997	Euro II standartlı çevreci motora sahip 136 adet (0345) otobüs alındı.
1997	APK Daire Başkanlığı tarafından 'Çift Katlı Otobüs Yolcu Anketi' yapıldı.

1997	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İTÜ işbirliği ile İTÜ tarafından 1/50.000 ölçekli 'İstanbul Nazım İmar Planı' temel alınarak 2010 yılı hedefli ``İstanbul Ulaşım Master Planı'` hazırlandı.
Ocak 1997	APK Daire Başkanlığı tarafından İETT memur çalışanlarıyla ilgili anket çalışması yapıldı.
Tem. 1997	APK Daire Başkanlığı tarafından 'Coğrafi Bilgilendirme Sistemi (GIS)' ile ilgili rapor hazırlandı.
16 Aralık 1997	Beykoz-Şahinkaya Garajı hizmete açıldı.
1998	İETT'nin kapalı durakları yenilenmeye başlandı.
1998	İETT 'Otomobil Kullanıcıları Anketi' yaptırdı.
1998	204 solo, 14 körüklü (0345) otobüs alındı.
Mayıs 1998	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay I' kitabı İETT tarafından yayımlandı.
Mayıs 1998	İETT otobüslerinde dijital göstergeyi hat tabelası uygulamasına geçildi.
01 Ekim 1998	İETT`nin organize ettiği 'II. Uluslararası Ulaşım Sempozyumu' yapıldı.
1999	Tünel'in Karaköy girişindeki 'Taşıt Müzesi' tasfiye edildi.
1999	İETT motor yenileme işleminde stant türünden bant türü montaj sistemine geçildi.
1999	9 solo, 82 körüklü (0345) otobüs alındı.
06 Ocak 1999	İstanbul Büyükşehir Belediyesi UKOME`de 'İstanbul Ulaşım Planı' nı onayladı.
27 Mayıs 1999	Uluslararası Toplu Taşıma Birliği'nin (UITP) Toronto'da yapılan 53. Kongresi'nde 'Kamu Taşımacılığı-Yaşanabilir ve Desteklenebilir Gelişmelere Ana Katkı' başlıklı Toronto Protokolü imzalandı.
22.09.1999	Avrupa ülkelerinde 20 milyon kişi, bir günlüğüne bisiklet kullanmak suretiyle otomobilleri protesto etti.
Ekim 1999	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin ikinci cildi 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tramvay II' adıyla İETT yayınlarından çıktı.
1999	İETT İkitelli Motor Yenileme Fabrikası hizmete girdi.
2000	Acil Ulaşım Eylem Planı revize edilerek Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) ile bütünleştirildi.
2000	Yeni, modern otobüs duraklarına reklam alınmaya başlandı.
2000	132 solo, 27 körüklü (0345) otobüs alındı.
17 Şubat 2000	İTO tarafından İstanbul Üniversitesi'ne yaptırılan araştırmaya göre İstanbul`un en önemli sorunları 'trafik, ulaşım, altyapı, otopark` olarak belirtildi.
17 Nisan 2000	İETT`nin katılımıyla 'I.Çevre ve Teknoloji Sempozyumu' düzenlendi.



Eylül 2000	Taksim-Levent Metrosu işletmeye alındı.
Eylül 2000	İstanbul'da yerel ulaşım işletmelerinin Akbil satış ve yolculuk gelirleri İETT havuzunda toplanmaya başladı.
01 Haz. 2001	Aylık Mavi Akbil'e ek olarak günlük, haftalık ve 15 günlük Akbil uygulamasına başlandı.
01 Haz. 2001	İETT otobüsleri ve Taksim - 4. Levent Metro hattında elektronik bilet entegrasyonu ve 60 dakika ücretsiz aktarma uygulaması başlatıldı.
Aralık 2001	Eski İstanbul fotoğrafları bir araya getirilerek, 'Bir İstanbul Klasiği: İETT' adıyla albüm kitap şeklinde yayımlandı.
2002	Edirnekapi-Sultançiftliği raylı sistem hattının (hafif metro) yapımına başlandı.
2002	Güvenli bilet ve seyahat kartı üretim sistemine geçildi.
Ocak 2002	İETT Psikoteknik Laboratuvarı modernize edilerek bilgisayar sistemine geçildi.
Nisan 2002	İETT Hatlarının Etüdü ve Rehabilitasyonu' çalışması, Yıldız Teknik Üniversitesi Ulaştırma Uygulama ve Araştırma Merkezi (UYGAR) tarafından yapıldı.
24 Haz. 2002	Aksaray Metrosu Atatürk Havalimanı'na kadar uzatıldı.
2003	Bireysel seyahat kartları (paso) internet üzerinden elektronik ortamda verilmeye başlandı.
2003	Kayıp esya sorgulama ve bulunmuş esya takip sistemi elektronik ortama (internet) taşındı.
Ocak 2003	Otobüs yenileme sistemi (bant usulü) modernize edildi.
25 Nisan 2003	İkitelli Garajında bulunan Psikoteknik Laboratuvarına, kurucusu Dr. Abbas Erdoğan Noyan'ın adı verildi.
26 Şubat 2003	Sultançiftliği-Edirnekapi raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.
24.05.2003	Belediye İş İETT Taşıt Şubesi'nin organize ettiği, 'İETT Özelleştirilmesinde Çalışanlarının ve İstanbul Halkının Yaşayacağı Sorunlar -Çözüm Önerileri' paneli yapıldı.
01 Ağs. 2003	Bilet ve aktarma entegrasyonu yaygınlaştırılarak ücretsiz aktarma süresi 90 dakikaya çıkarıldı.
01 Ağs. 2003	İstanbul'da yerel yönetime bağlı mevcut raylı sistemler ve yapılacaklar (metro, hafif metro, tramvay) İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü yönetiminde, özerk işletmeler olarak toplandı.

01 Ağs. 2003	Taksim-Kabataş funiküler hattının yapımına başlandı. Eminönü-Kabataş raylı sistem projesinin (tramvay) yapımına başlandı.
01 Ağs. 2003	Yerel yönetime bağlı tüm ulaşım işletmelerinde (ÖHO ve çift katlı otobüsler hariç) geçerli olacak bilet ve ücret entegrasyonu uygulamasına başlandı.
01 Ekim 2003	İstanbul çevresindeki ilçe ve beldelerde (Büyüçekmece, Silivri, Çatalca, Ümraniye) hizmet veren 697 midibüs ve otobüs özel UKOME kararıyla Halk Otobüsü (ÖHO) kapsamına alınarak İETT'nin yönetim, yürütüm ve denetimine verildi.



01 Kasım 2003	Kadıköy-Moda tramvayı hizmete açıldı.
Aralık 2003	İETT'nin Türk sinemasıyla olan yolculuğunu konu alan 'Türk Sinemasında İETT'nin Serüveni' adlı kitap yayımlandı.
2004	Ekspres otobüsler (E-Otobüs) işletmeye alındı.
09 Mayıs 2004	Marmaray projesinin temel atma töreni Üsküdar'da yapıldı.
13 Tem. 2004	Yeni Büyükşehir Belediyesi Yasası, Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girdi.
Ağs. 2004	İETT'nin başarılı şoförlerini ödüllendirmek amacıyla geliştirdiği "Altın şoför" uygulaması başladı.
Ekim 2004	İstanbul'da köy ve mahalle muhtarlarına 'İETT Denetim Kartı' verildi.
Kasım 2004	İETT otobüslerinde sigortalı yolculuk (ferdi kaza sigortası) dönemi başladı.
2005	Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı. Galata Köprüsü'nden 44 yıl sonra yeniden tramvay geçti.
2005	ÖHO personeline kıyafet standardı getirildi.
2005	Bağlarbaşı Garajının yerine 'İETT Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi' nin inşasına başlandı.
2005	Otogar-Bağcılar, İkitelli-Başak Konutları metro hattının yapımına başlandı.
2005	Kadıköy-Kartal metrosunun yapımına başlandı.
2005	İstanbul Metro tünellerinde hareketli reklam uygulaması başladı.
2005	İETT Beyaz Masa uygulaması (internet ortamında) başladı.



Ocak 2005	Kabataş-Eminönü tramvay hattı hizmete alındı.
31 Ocak 2005	İETT'nin 134. yılında; geçmiş yıllarda çalışmış ünlü isimlerin yer aldığı 'İlk Durak' belgeseli için Cemal Reşit Rey Konser Salonu'nda gala gecesi düzenlendi.
2006	İETT'nin kuruluş kanununda değişiklik yapılarak 'işletir-işlettirir' ibaresi ilave edildi.
2006	İETT Stratejik Planı hazırlık çalışmaları başladı.
	İETT, İstanbul'da lastik tekerlekli tramvay-metrobüs için fizibilite çalışmalarına başladı.
2006	450 adet (klimalı, Euro III motor standartlı, % 100 alçak tabanlı) yeni otobüs (Citaro) alındı.
2006	İkitelli Garajında bulunan merkez ambarı yenilendi.
2006	Gece seferleri başladı.
2006	350 solo, 100 körüklü (Mercedes Citaro) otobüs alındı.
27 Mart 2006	İETT otobüslerinde tutamak reklam uygulamasına başlandı.
Nisan 2006	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin üçüncü kitabı olan 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel I' İETT yayınlarından çıktı.
04 Tem. 2006	İstanbul Büyükşehir Belediyesi; İstanbul Ulaşım AŞ, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) ile birlikte 'Toplu Taşımacılık Türkiye Konferansı' düzenledi.
Haz. 2006	Özürlüler için 'Beyaz Kart' uygulaması başlatıldı.
Haz. 2006	İETT Karaköy Gar binası restore edildi.
01 Tem. 2006	Büyükşehir Belediyesince 'tek bilet Akbil' uygulamasına geçilerek İETT, Özel Halk Otobüsleri, Şehir Hatları Vapurları, Metro, Deniz Motorları ve Banliyö Trenleri entegre edildi. Mavi Akbil tüm sistemlerde geçerli hale geldi.
01 Tem. 2006	Günlük, haftalık ve 15 günlük Mavi Akbil uygulaması kaldırıldı.
01 Tem. 2006	Taksim-Kabataş arasında 110 saniyeye indiren funiküler hattı Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle hizmete açıldı.
14 Tem. 2006	İBB Stratejik Planı Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.
12 Ocak 2007	Akyolbil için 100 otobüsle pilot uygulama başlatıldı.

2007	50 adet çift katlı, kırmızı (Daf Mjt), 44 adet solo (Citaro) otobüs alındı.
2007	Avcılar-Topkapı metrobüs hattında çalıştırılmak üzere yüksek yolcu kapasiteli, konforlu 31 adet (Capacity) otobüs alındı.
25 Tem. 2007	Tünel tesisleri depreme karşı güçlendirilmek üzere rehabilitasyona alındı. Karaköy ve Beyoğlu istasyonları yenilenerek giriş ve çıkışlar özürlülere uygun hale getirildi. Tünel araç yolunun (lonjin) tamamı, araçların gövdesi, rayların % 40'ı ışıklandırma ve enerji sistemi (katener) yenilendi.
Haz. 2007	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin dördüncü kitabı 'Dersaadet'ten İstanbul'a Tünel II' adıyla İETT yayınlarından çıktı.
13 Tem. 2007	İETT'nin ilk Stratejik Planı (2008-2012) Büyükşehir Belediye Meclisi'nde onaylandı.
17 Ağs. 2007	Akyolbil ile ilgili çalışmaları yürütmek amacıyla Kağıthane garajında Komuta Kontrol Merkezi açıldı.
01 Ekim 2007	İETT otobüsleri zararlı mikroorganizmalara karşı haftada bir kez dezenfekte edilmeye başlandı.
10 Aralık 2007	Tünel, yenilenmiş haliyle yolcu taşımaya başladı.
2008	2 adet çift katlı kırmızı (Daf Mjt), 50 adet körüklü otobüs (Capacity) metrobüs hattında çalıştırılmak üzere) alındı.
2008	1 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas) (Avcılar-Topkapı metrobus hattında çalıştırılmak üzere; yüksek yolcu kapasiteli, hibrit motorlu, yüksek teknolojiyle donatılmış) alındı.
01 Ocak 2008	İETT'de kağıt bilet tarihe karıştı, yerine beş biletlik kart 'beşiBiryerde' geldi.
Ocak 2008	Sultançiftliği hafif raylı sisteminin devamı olan Edirnekapi-Topkapı hattının yapımına başlandı.
Mart 2008	İETT'li ustalar Tünel'in ahsap olan ilk vagonlarını (1875-1968 yılları arasında kullanılan) birebir aslına uygun şekilde yeniledi.



17 Eylül 2007	İstanbul'un ana arterlerindeki trafik yoğunluğunu azaltmak, hızlı ve konforlu ulaşım sağlamak amacıyla işletmeye alınan Metrobüs sisteminin ilk ayağı olan Avcılar-Topkapı hattı (18.3 km) hizmete açıldı. Metrobüs sayesinde daha önce 67 dakikada alınan bu mesafe 22 dakikaya indi. Yapımını İETT'nin üstlendiği Sultançiftliği-Edirnekapi hafif metrosu (15.5 km.) hizmete alındı.
---------------	--

Mart 2008	1946 yılında kurum personeline hizmet vermek amacıyla kurulan ve 2003 yılında ulaşım konulu ihtisas kütüphanesine dönüştürülen İETT Kütüphanesi yenilendi.
10 Haz. 2008	Metrobüs hattında 7/24 saat esaslı çalışma düzenine geçilerek seferlerin sabaha kadar kesintisiz devam etmesi sağlandı.
28 Haz. 2008	İETT Bağlarbaşı Kültür Merkezi ve Ulaşım Müzesi (Eski İETT tramvay deposu) törenle hizmete açıldı.
08 Ağs. 2008	Metrobüsün ikinci etabı olan Topkapı-Zincirlikuyu hattı (11.9 km) hizmete alındı.
16 Ekim 2008	Metrobüs konulu ilk bilimsel toplantı İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca ‘Kentiçi Ulaşımında Alternatif Çözümler: Metrobus’ başlığıyla, Taksim Metrosunda gerçekleştirildi.
Aralık 2008	İETT otobüslerinde seyahat eden yolcular için içerisinde İETT haberleriyle birlikte renkli söyleşiler, pratik bilgiler, sağlık köşesi ve kültür sanat faaliyetlerinin bulunduğu aylık ‘Durak’ bülteni yayınlanmaya başladı.
Aralık 2008	İETT otobüslerinde yolculara kolonyalı mendil dağıtılmaya (pilot uygulaması Ayazağa garajı çıkışı araçlarda olmak üzere) başlandı.
01 Ocak 2009	Metrobüsün 78 olan hat numarası İstanbul’un plaka numarasından esinle, 34 olarak değiştirildi.
Ocak 2009	Cep telefonlarından hat ve güzergah bilgilerine erişimi sağlayan mobil İETT uygulaması devreye alındı. Aynı şekilde harita İETT ile de hizmet sanat ortamına taşındı.
Ocak 2009	20 adet lastik tekerlekli tramvay (Phileas- metrobüs hattı için) aracı alındı.
13 Ocak 2009	Metrobüse ABD Washington DC’de yapılan ‘Ulaşım Araştırma Konferansı (Transportation Research Board) Sürdürülebilir Ulaştırma Ödülleri-2009’da mansiyon ödülü verildi. Böylece sistemin başarısı uluslararası arenada kanıtlandı.
Ocak 2009	Metrobüs panelinin notları İETT Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca kitap haline getirildi.
Şubat 2009	İçerisinde hat ve durak bilgileriyle birlikte cadde ve sokak detaylı haritaların bulunduğu ‘İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehberi’ Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde yayınlandı.
Mart 2009	İETT, İstanbul genelinde (15 yaş üstü 4 bin 728 kişiyle yüz yüze görüşme yoluyla) yolcu memnuniyeti ve hizmetlerden haberdarlık düzeyinin belirlenmesi ve kent içi ulaşım hareketliliğinin saptanmasına yönelik saha araştırması yaptırdı.
Mart 2009	31 adet köriklü (Capacity-metrobus hattında çalıştırılmak üzere) otobüs alındı.
03 Mart 2009	Metrobüsün üçüncü etabı olan Zincirlikuyu-Söğütliçeşme hattı (11.2 km) Başbakan Recep Tayyip Erdoğan’ın katıldığı törenle hizmete alındı.

12 Mart 2009	İETT ile Bahçeşehir Üniversitesi’nin ortaklaşa düzenlediği ve Akyolbil projesinin ele alındığı ‘Toplu Ulaşımında Akıllı Sistemler ve Uygulamaları’ paneli yapıldı.
18 Mart 2009	Kısa olmasına karşın entegrasyon için kilit öneme sahip, dört istasyonlu Edirnekapı-Topkapı raylı sistem hattı (2.3 km.- Sultancıftlığı hattının devamı) hizmete alındı.
01 Haz. 2009	İstanbul’da toplu taşıma ücret tarifesi UKOME’nin aldığı kararla (tam bilet 1.50, indirimli 0.85 TL olarak) yeniden düzenlendi.
2009	Metrobüs hattında kullanılmak üzere 100 adet (Capacity), 35 adet lastik tekerlekli tramvay aracı alındı.
Ağustos 2009	İETT Haritalı Toplu Taşıma Rehber kitapçığı Avrupa ve Anadolu Yakası olarak iki ayrı kitap şeklinde basıldı.
Ekim 2009	İETT otobüs filusunda on yaşını dolduran araçlar, İkitelli Kaporta ve Boya Şefliğine bağlı atölyelerde yenilendi.
28 Aralık 2009	İETT arşivinden seçilen ve kronolojik tarihçenin önemli kilometre taşlarını içeren siyah beyaz fotoğraflardan oluşan ‘Yol Arkadaşınız İETT’ sergisi Tünel’in Karaköy girişinde açıldı.
Ocak 2010	Metrobüs hattında turnikelerden geçişleri kontrol etmek ve yolcuların güvenliğini artırmak amacıyla görevlendirilen güvenlik görevlileri çalışmaya başladı.
17 Ocak 2010	Dünyanın ikinci metrosu Tünel’in 135. yılı törenle kutlandı.
01 Şubat 2010	Daha önce ayın 28’i ile takip eden ayın 5’i arasında yapılan Aylık Mavi Akbil dolum işlemi ayın her günü, İETT’nin yanı sıra özel Akbil Bayilerinden de yapılabilir şekilde ayarlandı.
11 Şubat 2010	İstanbul Tramvaylarının 96. yılı anısına İstiklal Caddesi’nde nostaljik tur düzenlendi.
15 Şubat 2010	İstanbul’un Avrupa Kültür Başkenti seçilmesi dolayısıyla daha önce son seferini 21.00’de yapan Tünel, gece 22.45’e kadar çalışmaya başladı.
17 Şubat 2010	İETT’nin İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği yaparak başlattığı ve 7 bin çalışanı kapsayan etkili iletişim becerileri, kriz ve stres yönetimi, öfke kontrolü konularını içeren ‘İstanbul’da güvenli yolculuk’ başlıklı eğitim programı başladı.
Şubat 2010	İETT, sosyal sorumluluk projesi kapsamında; Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü bünyesindeki çocuk yuvalarında kalan 800 çocuğu Bayrampaşa’da açılan dev akvaryumu gezmesi için otobüs tahsis etti.
Mart 2010	İETT, Gaziosmanpaşa Kaymakamlığı ile işbirliği yaparak ilçedeki okullarda okuyan 15 bin öğrenciyi İstanbul’un tarihi, kültürel ve doğal güzellikleriyle buluşturmayı amaçlayan ‘Uygartıklar Kenti İstanbul’u Tanyalım’ projesini başlattı.
Ağustos 2010	İETT, tarihinde bir ilke daha imza atarak vatandaşların tarihi yarımadada bulunan camileri rahatça ziyaret edebilmeleri için Ramazan ayına özel hat (55EB Eyyüp-Beyazıt) açtı.

Ekim 2010	İETT’de kalite çıtasını yükseltmek amacıyla ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uygulama çalışmaları başlatıldı.
Ekim 2010	İETT Hukuk İşleri’nde yirmi beş yıl süreyle yöneticilik yapan ünlü felsefe adamı yazar Orhan Hançertlioğlu’nun hayatı Yrd. Doç. Dr. Meral Demiryürek tarafından kitap haline getirildi. (Orhan Hançertlioğlu- Hikâyeden Öte Romandan Beri / Roman İncelemesinin Teorik Temelleri ve Uygulamaları)
30 Ekim 2010	Toplu taşıma ücret tarifesi yeniden düzenlendi. Buna göre tam bilet 1,65 TL, indirimli bilet 0,95 (öğrenci), 1,10 (diğer) oldu. Daha önce aktarma almayan Nostaljik Tramvay ve Tünel aktarmaya almaya başladı.
Kasım 2010	İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş dünya nüfusunun yarısından fazlasının temsil edildiği Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Teşkilatı (UCLG) Başkanı seçildi.
Kasım 2010	İETT fotoğraf arşivinden seçilen 140 fotoğrafın yer aldığı ‘Bir Zamanlar İstanbul-140 Yıla 140 Fotoğraf’ isimli albüm-kitap yayımlandı.
Kasım 2010	İETT, toplamda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla özel olarak tahsis ettiği okuma otobüsü- okubüs kitap fuarı süresince Avcılar-Metrobüs-Beylikdüzü hattında okurlarla sefer yaptı.
15 Kasım 2010	Metrobüs hattında turnikelerden ücretli geçiş uygulamasına son verildi.
Aralık 2010	Türkiye’de toplu ulaşımın tartışıldığı bir platform oluşturmak amacıyla İETT’nin önderliğinde; İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 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.
Ocak 2011	Tünel’in yapımcısı Fransız mühendis Eugene Henri Gavand’ın 1876 yılında Paris’te yayımladığı ve Tünel’in yapım hikayesiyle Osmanlı Hükümeti ile yürüttüğü görüşmeleri anlattığı ‘Tunnel de Constantinople - İstanbul Tüneli’ isimli kitabın çevirisi yapılarak araştırmacıların hizmetine sunuldu.
17 Ocak 2011	Dünyanın ikinci metrosu olan 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.

11 Şubat 2011	Elektrikli tramvayların 97. yılı dolayısıyla eski İETT Genel Müdürleri Suat Kumbasar ve Bozkurt Doğan’ın katılımlıyla, nostaljik tramvayla Tünel-Taksim hattında nostaljik tur düzenlendi. Ayrıca, bu özel günün anısına ‘Nostaljik Tramvay’ isimli özel bülten hazırlandı.
27 Şubat 2011	İETT Ulaşım Kütüphanesi’nde bir grup okur tarafından ‘okuma günü’ düzenlendi.
Mart 2011	İETT’nin 140. yılı anısına hazırlanan ve kurumda geçmiş yıllarda görev yapmış 140 ünlü ismin özgeçmişleriyle birlikte arşiv belgeleri ve fotoğrafların yer aldığı ‘Onların da Yolu İETT’den Geçti’ isimli prestij kitap yayınlandı.
2 Mart 2011	İETT fotoğraf arşivinden seçilen ve İstanbul’da toplu ulaşımın tarihini yansıtan fotoğraflar ‘Tarihe Yolculuk - Fotoğraflarla İETT’ Sergisi Bersay İletişim Enstitüsü’nde açıldı.
8 Mart 2011	İETT’li kadın çalışanlar tarafından ‘Dünya Kadınlar Günü’ anısına Kağıthane garajındaki boş alana 100’e yakın çam fidanı dikildi.
10-11 Mart 2011	Türkiye Toplu Taşımacılar Birliği Kuruluş Çalıştayı, Türkiye’nin Büyükşehirlerinden gelen ulaşım otoritesi yöneticilerinin katılımıyla İETT Kağıthane Garajında yapıldı.
15 Mart 2011	Avcılar-Beylikdüzü metrobüs hattı inşaatının temeli törenle atıldı.
Nisan 2011	Uluslararası Toplu Taşıma Birliği (UITP) tarafından Dubai’de düzenlenen 59. Dünya Toplu Taşıma Kongresi’nde, toplu taşımanın özendirilmesi ve artırılmasına yaptığı katkı nedeniyle İETT’ye metrobüs projesiyle bölgesel alanda ‘modal shift’ (toplu taşımaya yönlendiren en iyi toplu ulaşım modeli) ödülü verildi.
Nisan 2011	İETT’nin uzun yıllardır kullandığı (0212) 245 07 20 numaralı santral telefonu dijital sisteme geçilmesi dolayısıyla (0212) 372 22 22 olarak değiştirildi.
5 Mayıs 2011	Çocuklara toplu ulaşım bilinci kazandırmak amacıyla hazırlanan Toplu Ulaşımında Görgü ve Nezaket Kuralları kitapçığı için Beyoğlu ilçesinde bulunan Hüviyet Bekir İlköğretim Okulunda tören düzenlendi.
24 Mayıs 2011	İETT’nin çevreye gösterdiği duyarlılığın bir göstergesi olarak Kemerburgaz-Akpınar köyünde ‘İETT 140. Yıl Hatıra Ormanı’ oluşturuldu.
Mayıs 2011	İstanbul’da sürekli artan yolculuk talebini karşılamak ve İETT’nin mevcut filosunu desteklemek amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştirakiyle kurulan Otobüs AŞ’nin erguvan rengi otobüsleri hizmet vermeye başladı.
3 Haziran 2011	İETT, kurumda görev yapan engelli personelin sorunlarını, talep ve önerilerini dinlemek ve bu doğrultudaki çalışmalarını organize etmek amacıyla Engelliler Koordinatörü atadı.
Haziran 2011	İETT, Uluslararası Taşımacılık Forumu tarafından Almanya’nın Leipzig kentinde düzenlenen ‘2011 Taşımacılık Zirvesi’nde Metrobüs projesiyle ulaşım başarı jüri özel ödülüne layık görüldü. İETT, hizmet noktalarında çalışan personele işaret dili eğitimi vermeye başladı.

Temmuz 2011	İETT, Elektronikkart'ın toplu ulaşım araçlarında yaygınlaştırılması amacıyla vatandaşlara yönelik bir kampanya (Akbilini iade et Elektronikkartı al) başladı.
	Akyolbil projesi kapsamında 300 durağa daha sistem montajı yapıldı.
28 Temmuz 2011	Güney Koreli CEV firması ile yapılan protokol uyarınca, Hasanpaşa Garajına bağlı 15 adet Ikarus marka otobüs % 100 doğalgazlı hale getirildi.
20 Temmuz 2011	İETT futbol takımı İBB Futbol Turnuvası'nda şampiyon oldu.
1 Ağustos 2011	İlk olarak 2010 yılında başlanan Ramazan Hattı (Eyüp-Beyazıt) uygulamasına devam edildi.
13 Ağustos 2011	Özel Halk Otobüslerinde biletsiz uygulamasına son verildi.
Eylül 2011	İstanbul'un ulaşım tarihini anlatan serinin beşinci ve altıncı kitabı, Osmanlı'da Ulaşımın Serüveni I-II adıyla İETT yayınlarından çıktı.
Eylül 2011	14-18 Eylül 2011 tarihlerinde kutlanan 4. Babıali Günleri kapsamında Türkiye Gazeteciler Cemiyeti Basın Müzesi'nde siyah beyaz arşiv fotoğraflarından oluşan 'Tarihe Yolculuk - Fotoğraflarla İETT Sergisi' açıldı.
22 Eylül 2011	İETT'NİN HİZMET KALİTESİ ONAYLANIYOR... İETT'nin 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde yapılacak 7. UITP Uluslararası Otobüs Konferansı'na ev sahipliği yapmasını öngören tanıtım ve işbirliği protokolü imzalandı. İETT bünyesinde yürütülen kalite standardizasyonu çalışmaları tamamlandı. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgeleri SGS tarafından onaylandı.
Eylül 2011	İETT, okulların açılmasıyla birlikte artan seyahat kartı talebini karşılamak amacıyla gezici araçla mobil kart hizmeti başlattı.
Ekim 2011	Beşyol Metrobüs İstasyonu açıldı. Böylece Metrobüs hattındaki istasyon sayısı 34'e yükseldi.
Kasım 2011	İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan ve internet üzerinden yayın yapan İSTWEBTV yayına başladı.
2 Kasım 2011	Tünel tarihinde bir ilk yaşandı ve akşam saatlerinde Karaköy İstasyonunda canlı müzik dinletisi (Gitarist Yusuf Çimen) başladı.
Kasım 2011	Toplumda kitap okuma alışkanlığının geliştirilmesi amacıyla oluşturulan okuma otobüsü (Okubüs), TÜYAP Kitap Fuarı süresince okurlara özel sefer yaptı.
Kasım 2011	II. Toplu Ulaşım Haftası 28 Kasım -4 Aralık tarihleri arasında bir dizi etkinlikle kutlandı.
Kasım 2011	Okuma otobüsü (OKUBÜS) TÜYAP'ta düzenlenen kitap fuarı (12 - 20 Kasım) süresince okurları fuar alanına taşıdı.
Aralık 2011	İETT tarafından belli aralıklarla güncellenerek Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanan 'Haritalı Toplu Ulaşım Rehberi' nin yenisi yayımlandı

Ocak 2012	İETT'nin 140. yılı anısına hazırlanan ve İstanbul ulaşımına yön veren 140 olayı içeren 'Faytonlardan Marmaray'a İstanbul'da Ulaşım' isimli kitap yayınlandı.
13 Ocak 2012	İETT, 221 adet körüklü otobüs alımı için Mercedes firmasıyla sözleşme imzaladı.
1 Şubat 2012	İETT, seyahat kartı almak isteyen vatandaşlara kolaylık sağlamak amacıyla internet üzerinden randevulu (e-randevu) sisteme geçti.
10 Şubat 2012	Tünel'de canlı müzik dinletisi çello sanatçısı Duygu Demir ile devam etti.
20 Şubat 2012	TESK ile İETT arasında imzalanan protokolle şoförlere meslek standardı getirilmesi kararlaştırıldı.
Mart 2012	İETT'nin danışmanlığında, Pakistan'ın Pencap Eyaleti'nin başkenti Lahor'da kurulan metrobüs sistemi İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Topbaş'ın da katıldığı törenle hizmete açıldı.
Mart 2012	İETT'de yürütülen benchmarking (kıyaslama) çalışmaları kapsamında 5 kişilik teknik ekip Londra'ya giderek Arriva London ile garaj kıyaslaması yaptı.
Mart 2012	Metrobüs hattında ağaçlandırma projesi başlatılarak duraklar daha yeşil hale getirildi.
20 Mart 2012	KalDer'in öncülüğünde yürütülen Ulusal Kalite Hareketi'ne (UKH) katılan İETT, ilk adım olarak 'İyi Niyet Bildirgesi'ni imzaladı.
Nisan 2012	Yapılan anket sonucuna göre İETT otobüslerinin sarı renkli ve damalı olmasına karar verildi.
Nisan 2012	Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği'nin (UITP) iki yılda bir dünyanın farklı şehirlerinde düzenlediği 'Otobüs Konferansı'nın yedincisi 18-20 Nisan 2012 tarihlerinde İETT ve TÖHOB'un ev sahipliğinde İstanbul'da yapıldı.
Nisan 2012	İETT, İSÖM ile işbirliği yaparak, 'İstanbul'u gezmeye engel yok' sloganıyla engelli vatandaşlara yönelik 'Panoramik İstanbul Gezileri' projesini başlattı.
20 Nisan 2012	Çin'in en büyük kenti olan Şanghay'dan gelen heyet metrobüs hattında incelemelerde bulundu.
23 Nisan 2012	İETT, İl Millî Eğitim Müdürlüğü ve Şehir Hatları A.Ş. ile işbirliği yaparak Vanlı, bir grup depremzede çocuğu Boğaz turuna çıkardı.
Mayıs 2012	İETT, 'İstanbul Dersi ile Kentimi Keşfediyorum' başlıklı sosyal sorumluluk projesi kapsamında ilköğretim öğrencilerine yönelik gezi programı başlattı.
Mayıs 2012	Pakistan Haftası etkinlikleri kapsamında bir adet İETT otobüsü, iki ülke arasındaki dostluğa katkıda bulunmak amacıyla Pakistanlı sanatçılar tarafından geleneksel süsleme sanatı (KARAÇİ) ile boyandı.
Mayıs 2012	Nostaljik tramvayda görev yapan vatmanlar ve Tünel'de çalışan makinistler için 1930'lu yılların çizgisini taşıyan nostaljik giysiler tasarlandı.

Mayıs 2012	İETT, toplu taşıma araçlarında ücretsiz geçiş imkanı sağlayan ve daha önce ilgili kurumlar tarafından verilen kartların Elektronikkart'a dönüştürülmesini kararlaştırdı.
Haziran 2012	Tünel'de canlı müzik dinletisi Metin Önderoğlu'nun gitar ve mızıka eşliğinde çaldığı dünya müzikleriyle devam etti.
Haziran 2012	Geçmişten günümüze İETT filosunda yer alan otobüsleri anlatan 'Omnibüsten Metrobüse' isimli fotoğraf sergisi Taksim Metroso sergi salonunda ziyaretçilere açıldı.
Haziran 2012	İETT futbol takımı, dünya çapında prestijli bir organizasyon olan Corporate Games 2012 Türkiye Şampiyonu olarak Rusya'da yapılacak uluslararası turnuvada ülkemizi temsil etme hakkı kazandı.
Haziran 2012	İETT arşivinden seçilen siyah-beyaz fotoğraflardan oluşan 'Tarihe Yolculuk-Fotoğraflarla İETT' sergisi eski Şişli Garajı üzerinde kurulan Cevahir AVM'de açıldı.
22 Haziran 2012	İETT filosunun yaş ortalamasını 5'in altına düşürmek amacıyla satın alınması kararlaştırılan Mercedes Conecto marka (Euro 5 standartlı çevreci motora sahip, klimalı, konforlu ve engellilerin erişimine uygun tam alçak tabanlı) sarı renkli ve damalı 100 adet körüklü otobüs Feshane'de düzenlenen törenle hizmete alındı.
Mayıs 2012	İstanbul Dersi ile Kentimizi Keşfediyoruz projesi kapsamında ilköğretim öğrencilerine yönelik gezi programı başlatıldı.
Haziran 2012	Zeytinburnu'nda yeni İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı.
Temmuz 2012	Eminönü'nde yeni İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı.
Temmuz 2012	İETT'nin İstanbul Valiliği ve Kültür Üniversitesi ile işbirliği yaparak hayata geçirdiği İstanbul'da Güvenli Yolculuk projesi tamamlandı. Proje kapsamında 5 bin İETT şoförüne eğitim verildi.
19 Temmuz 2012	Metrobüsün dördüncü etabı olan Avcılar-Beylikdüzü hattı hizmete alındı. Böylece Metrobüs hattının toplam uzunluğu 52 kilometreye ulaştı.
Temmuz 2012	İETT'nin Ramazan ayına özel olarak başlattığı, tarihi yarımada'da bulunan camileri kapsayan Ramazan Hattı uygulaması geçen yıllardaki şekliyle sürdürüldü.
Temmuz 2012	Metrobüs hattına yeni hat (34C Beylikdüzü-Cevizlibağ) eklendi.
30 Temmuz 2012	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-Haciosman, 152K Küçüksu-Kavacık) açtı.
10 Ağustos 2012	İETT, filosunu gençleştirmek amacıyla alımını gerçekleştirdiği yeni otobüslerden 100 adedini Anadolu Yakasında (Sultanbeyli) hizmete verdi.
Ağustos 2012	İETT'nin açıkık ve susuzlukla mücadele eden Somali'ye 2011 yılında yaptığı yardım TürkKızılayı tarafından altın madalya ile ödüllendirildi.

Ağustos 2012	İETT'nin her yıl geleneksel olarak sürdürdüğü indirimli ulaşım hizmeti üç günlük Ramazan Bayramı (19-21 Ağustos) süresince uygulandı.
1 Eylül 2012	İstanbul'da geçerli olan toplu ulaşım ücret tarifesi UKOME tarafından yeniden belirlendi. Yeni tarifeyle tam elektronik bilet 1.95, öğrenci 1.10, öğretmen ve sosyal kart sahipleri içinse 1.35 lira oldu.
3 Eylül 2012	İETT, Karsan ile 200 adet doğalgazlı, solo tip (12 m.) ve 250 adet (18 m.) dizel olmak üzere toplam 450 adet otobüs alımı için sözleşme imzaladı.
3 Eylül 2012	İstanbul'da trafik yoğunluğunu azaltmak amacıyla toplu taşıma yolu (bus lane) pilot uygulaması Topkapı-Aksaray (Millet Caddesi) ve Şirinevler-Mahmutbey yolunda başlatıldı.
7 Eylül 2012	İstanbul'da 1 Eylül 2012 itibarıyla uygulamaya konan yeni ücret tarifesinde yer alan öğrenci zammı iptal edildi.
26 Eylül 2012	İETT, Otokar firmasıyla 250 adet dizel yakıtlı otobüs alımı için sözleşme imzaladı.
27 Eylül 2012	İETT, Marmara Belediyeler Birliği tarafından düzenlenen ve kamuoyunda en ciddi yerel yönetimler ödülü olarak kabul edilen Belediyecilik Ödülleri yarışmasında İstanbulkart ile altın karınca ödülü kazandı.
28 Eylül 2012	Geçmişten günümüze İETT filosunda yer alan otobüsleri anlatan 'Omnibüsten Metrobüse' isimli fotoğraf sergisi 5. Babıali Günleri kapsamında TGC Basın Müzesi Salonu'nda ziyaretçilere açıldı.
22 Ekim 2012	İETT Çağrı Merkezi, IMI Conference tarafından düzenlenen Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri Yarışmasında 'En Övgüye Değer Çağrı Merkezi' ödülünü aldı.
Kasım 2012	İşletmelerde kaliteli çalışma ortamı oluşturmak ve sürekliliğini sağlamak amacıyla kullanılan SS'in ilk uygulaması Hasanpaşa Garajında yapıldı.
10 Aralık 2012	Beşiktaş İstanbulkart Başvuru Merkezi hizmete açıldı.
Ocak 2013	Metrobüs hattında çalışan otobüslerde (hava ıfleme noktalarına yerleştirilen aparatlar yardımıyla) koku uygulaması başlatıldı.
Ocak 2013	İstanbul'un toplu ulaşım tarihini anlatan "Tarihe Yolculuk - Fotoğraflarla İETT" sergisi Doğa Koleji'nde açıldı.
30 Ocak 2013	İETT, Londra'da düzenlenen, ulaşım bilet sistemleri konusunda Avrup'nin en büyük ödülünün verildiği Mastercard Transport Ticketing Ödülleri'nde 'En İyi Genel Hizmet Uygulaması' dalında İstanbulkart projesiyle birinci oldu.
04 Şubat 2013	Gayrettepe İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı.
05 Şubat 2013	İETT-Tedarikçi Buluşmaları'nın ikincisi, İETT'ye çeşitli alanlarda malzeme ve hizmet desteği veren firma temsilcilerinin katılımıyla gerçekleştirildi.
10 Şubat 2013	İETT'nin danışmanlık hizmeti verdiği Lahor metrobüs sistemi (Pakistan) ulaşımına açıldı.

24 Şubat 2013	İETT'nin otobüs filosunu gençleştirmek amacıyla alınan 437 yeni modern otobüs, Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle (telekonferans sistemi) hizmete alındı.
11 Mart 2013	İETT'de görevli güvenlik personeline iç iletişim eğitimi verildi.
20 Mart 2013	İETT filosuna katılan modern otobüslerden 50 adedi Anadolu Yakasında sefere başladı.
27 Mart 2013	İETT'nin yeni araç alım modeliyle Otokar firmasından satın aldığı 750 adet otobüs için İkitelli Garajında yeniden düzenlenen bakım-onarım kademesi törenle hizmete açıldı.
Nisan 2013	İETT, Metrobüs Sürücüsü Ulusal Meslek Standardı'nı belirledi.
Mayıs 2013	İETT, Berlin'de düzenlenen organizasyonda OMAC tarafından kalite ve mükemmellik ödülü aldı.
15 Nisan 2013	Kağıthane Garajında İETT-Karsan iletişim ve işbirliği toplantısı yapıldı.
Nisan 2013	İETT futbol takımı, Lig-Play tarafından düzenlenen Futsal Salon Turnuvasında ikinci oldu.
20 Nisan 2013	Deniz-Hava entegreli hatların ücret tarifiesi UKOME tarafından belirlendi.
23 Nisan 2013	Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı etkinlikleri kapsamında, İstanbul'da yaşayan, denizi görmemiş 1000 çocuk İETT'nin ulaşım desteğiyle Boğaz turu yaptı.
25 Nisan 2013	İETT, bedensel engelli vatandaşların kullanımına uygun hale getirilen bir adet otobüsü Bedensel Engelliler Dayanışma Derneği'ne (BEDD) bağışladı.
01 Mayıs 2013	UKOME'nin aldığı karar doğrultusunda Aylık Mavi Akbil'in geçiş hakkı 180 olarak belirlendi.
15 Mayıs 2013	Feshane Uluslararası Fuar Kongre ve Kültür Merkezi'nde İETT'nin de katıldığı "Erişilebilirlik Sempozyumu" yapıldı.
Mayıs 2013	Yıldız Teknik Üniversitesi tarafından 17-19 Mayıs tarihlerinde düzenlenen "Hedef 2023: Lider Ülke Genç Türkiye Zirvesi" ne katılan İETT, toplu ulaşım da 2023 vizyonunu anlattı.
29 Mayıs 2013	İETT'nin uygulamaya aldığı yeni araç alım modeli, Cenevre'de yapılan UITP Dünya Kongresi'nde "Toplu Taşıma ile Gelişme Ödülleri"nde "İş Modeli İnovasyonu" ödülüne layık görüldü.
31 Mayıs 2013	Ulaştırma sektörünün devlerini buluşturan, Avrupa'nın ikinci büyük trafik teknolojileri fuarı olan Intertraffic, İstanbul Fuar Merkezi'nde açıldı.
30 Mayıs 2013	İETT'nin organize ettiği ve Türkiye'nin 81 ilinden gelen belediye ve toplu ulaşım otoritelerinin yöneticilerinin katıldığı "Kent İçi Toplu Ulaşım da Bölgesel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Ortak Akıl Çalıştayı" (30 Mayıs - 01 Haziran) Şile'de yapıldı.
06 Haziran 2013	İETT çalışanlarından oluşan Türk Sanat Müziği Korusu ilk konserini verdi.
20 Haziran 2013	İETT, Londra'da düzenlenen 6. PAYEXPO 2013 Ödülleri'nde İstanbulkart ile birinci olarak 'Prepaid Innovator of 2013' ödülüne layık görüldü.

09 Temmuz 2013	Avcılar İstanbulkart Başvuru Merkezi açıldı.
Temmuz 2013	İETT, Ramazan ayı boyunca İstanbul'un farklı noktalarında kurduğu iftar sofralarında iftar saatinde yolda olan yolcularla İETT şoförlerini bir araya getirdi.
Ağustos 2013	İETT personeline (şoför, hat-hareket amiri, güvenlik görevlisi, bilet satış personeline) oluşan 500 kişi) işaret dili eğitimi verilmeye başlandı.
02 Eylül 2013	İETT Hasanpaşa Garajının ardından Ayazağa Garajında da 5S uygulamasına geçildi.
Eylül 2013	İETT'nin Yükseköğretim Kurulu ve üniversitelerle ortaklaşa yürüttüğü çalışma sayesinde İstanbul'daki üniversiteleri kazanan öğrenciler (60 bin kişi) indirimli kartlarını kayıt esnasında aldı.
04 Eylül 2013	İETT'nin yönetiminde çalışan Özel Halk Otobüsleri'nin hizmet kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla şirket yöneticilerinin katılımıyla bir çalıştay düzenlendi.
Eylül 2013	İETT, "Herkes İçin Ulaşım ve Hızlı Erişim" temasıyla düzenlenen 11. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Şurası'nda İstanbulkart ile akıllı uygulamaları anlattı.
Eylül 2013	İETT futbol takımı Corporate Games oyunlarında ikinci kez Türkiye şampiyonu oldu.
Eylül 2013	İETT şoförlerine eğitim vermek amacıyla Kağıthane Garajında simülasyon merkezi kuruldu.
11 Ekim 2013	İETT, TÜBİTAK ile toplu ulaşım ve metrobüste verimliliği artırmak amacıyla "Metrobüste Kapasite Artırımı ve Esnek Toplu Ulaşım Modeli" başlıklı protokol imzaladı.
12 Ekim 2013	İETT filosuna katılan 758 adet yeni modern otobüs, Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın katıldığı törenle hizmete alındı.
29 Ekim 2013	İETT Çağrı Merkezi, IMI Conferences'in düzenlediği 8.Türkiye Çağrı Merkezleri Ödülleri'nde "En Yaratıcı Çağrı Merkezi Uygulaması" kategorisinde birincilik ödülü aldı.
29 Ekim 2013	Asrın projesi olarak tanımlanan Marmaray törenle hizmete açıldı. İETT, Marmaray ile entegrasyonu sağlamak amacıyla yeni otobüs hatları açtı.
Kasım 2013	İETT, geleceğin liderlerini yetiştirmek amacıyla Liderlik Akademisi kurdu.
9 Kasım 2013	100 yeni İETT otobüsü Maltepe'de düzenlenen törenle hizmete alındı.
13 Kasım 2013	İnternet bağlantılı 100 adet akıllı İETT otobüsü Beylikdüzü'nde yapılan törenle hizmete alındı.
Kasım 2013	İETT'nin avea ile işbirliği yaparak; girişimcilik ruhunu genç nesillere aşılamak ve yeni fikirleri desteklemek amacıyla mobil sınıf haline getirdiği Girişimcilik Otobüsü yola çıktı.
Kasım 2013	İETT, KalDer ve TÜSİAD tarafından düzenlenen Türkiye Mükemmellik Ödülleri'nde finalist oldu.

Kasım 2013	Türkiye'de yerli motor üretimi için İETT'nin öncülüğünde kurulan Türk Motor Platformu'nun üyeleri ortak akıl çalıştayında bir araya geldi.
Kasım 2013	İETT'nin engelli bilgilendirme sistemi projesi, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından desteklenme hakkı kazandı.
21 Kasım 2013	İkitelli Garajında yürütülen 5S çalışmaları tamamlandı.
23 Kasım 2013	Bisiklet aparatlı yeni İETT otobüsleri (110 adet) Kartal'da yapılan törenle hizmete alındı.
28 Kasım 2013	İETT, İstanbul'da yapılan "Dünya Akıllı Şehirler Zirvesi"ne katıldı.
02 Aralık 2013	İETT, Medipol Üniversitesi Hastanesi ile "Sağlıklı Beslenme Hareketi" protokolü imzaladı.
Aralık 2013	İstanbullulara uzun yıllar hizmet veren ve tarihe tanıklık eden Man ve Ikarus marka otobüsler ekonomik ömrünü doldurarak servis dışına ayrıldı.
Aralık 2013	4. Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamında düzenlenen ve ana teması 4M (Management, Mobility, Maintenance, Manufacture) olarak belirlenen Transist 2013 Ulaşım Sempozyumu ve Fuarı 25-26 Aralık 2013 tarihlerinde İstanbul Kongre Merkezi'nde yapıldı. İETT tarafından 45 yıl aradan sonra yeniden üretilen ve fuar alanında sergilenen ilk Türk trolleybüsü Tosun, ziyaretçilerden büyük ilgi gördü.
Aralık 2013	İETT'nin engellilere yönelik çalışmaları (çalışanlara işaret dili eğitimi) İşitme Engelliler Federasyonu (İEF) tarafından ödüllendirildi
23 Aralık 2013	İETT, Türk Kızılayı ile gönüllü kan başışı (Kan bağışçılarının eğitimi, kan bağışçısı kazanma faaliyetlerinin yürütülmesi) konusunda ortak protokol imzaladı
Ocak 2014	İETT'ye alınan 965 yeni şoför göreve başladı. Yeni alımlarla İETT'nin şoför yaş ortalaması 31.4 oldu.
Ocak 2014	İETT'nin Metrohan ve Gar binaları ile Topkapı Garajı 5S'e geçti.
17 Ocak 2014	Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 139. yılı kutlandı.
Ocak 2014	İETT'nin Bisikletliler Derneği'ne yaptığı katkı, derneğin 6. kutlama yılı gecesinde ödüle layık görüldü.
Ocak 2014	İETT, Marmaray ile entegrasyonu güçlendirmek amacıyla 5 yeni hat açtı.
Şubat 2014	Teknoloji ve bilişim alanındaki son yeniliklerden yararlanan İETT, MOBİETT ile durakları akıllı hale getirdi
Şubat 2014	İETT, tarihi yarımadada bulunan durakların isimlerinin ortaya çıkış hikayelerini kapsayan QR kodlu durak uygulamasını başlattı. Toplamda 80 durağı kapsayan uygulama ile akıllı telefonu bulunan kullanıcılar, durakta bulunan QR kodu okutarak İETT'nin kurumsal web sitesinde yer alan linkten filmi izleyebiliyor.
11 Şubat 2014	İstanbul Tramvaylarının 100. yılı kutlandı.

Şubat 2014	İETT şoförlerinin eşlerine yönelik sağlıklı beslenme ve yaşam semineri düzenlendi.
26 Şubat 2014	İETT Orhangazi Garajı (Sancaktepe) törenle hizmete alındı.
Mart 2014	65 yaş üstü vatandaşlara toplu ulaşım araçlarında ücretsiz seyahat etme hakkı tanyan; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na hazırlanan "Ücretsiz veya İndirimli Seyahat Kartları Yönetmeliği" Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girdi.
Mart 2014	İETT, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi ve ISO 14064 Sera Gazı Hesaplanması ve Denetimi belgelerini alarak sahip olduğu kalite belgesi sayısını 9'a çıkardı.
Mart 2014	İETT, TÖHOB ile ETUS'un birlikte Edirne'de düzenlediği "Kentçi Ulaşım Çalıştayı"na katıldı.
Mart 2014	İETT, "Tedarikçiler Günü" dolayısıyla tedarikçi firmalarla bir araya geldi.
Mart 2014	İYeni Tosun, 87 numaralı Edirnekapı-Taksim hattında sefere başladı.
14 Mart 2014	İETT Psikoteknik Laboratuvarı ve Ruh Sağlığı Merkezi törenle hizmete açıldı.
17 Mart 2014	İETT ve Özel Halk Otobüsü şoförlerine teorik ve pratik eğitim vermek amacıyla oluşturulan İETT Akademisi, İstanbul Valisi Hüseyin Avni Mutlu tarafından törenle hizmete açıldı.
19 Mart 2014	İETT Edirnekapı Garajı 5S'e geçti.
19 Mart 2014	İETT Liderlik Akademisi ilk mezunlarını verdi.
20 Mart 2014	İETT, Yaşlılar Haftası dolayısıyla hayata geçirdiği sosyal sorumluluk projesi kapsamında bir grup Darülaceze sakinini Florya'daki dev akvaryuma götürdü.
24 Mart 2014	İETT, Doruknet tarafından düzenlenen ve en başarılı web sitelerinin ödüllendirildiği altın örümcek yarışmasında finale kaldı.
Nisan 2014	İETT, İkitelli Motor Yenileme Fabrikası'nda güneş enerjisinden elektrik üreten ilk güneş enerjili elektrik tesisini kurdu.
10 Nisan 2014	İETT'nin Hasanpaşa garajında hizmet veren İstanbulkart Başvuru Merkezi, Kadıköy Rıhtım Caddesindeki yeni yerine taşındı.
Nisan 2014	Liseli Girişimciler Kulübü tarafından, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü ve İETT'nin desteğiyle liseli 30 bin öğrenciye "Kültür Medeniyet ve İstanbul Gezileri" adı altında Miniatürk, Panorama 1453 ve İBB Yatırım ve Bilgilendirme Merkezi gezdirildi.
Nisan 2014	İETT'nin harita tabanlı "Oraya Nasıl Giderim?" uygulaması geliştirilerek mobile taşındı.
11 Mayıs 2014	Nostaljik Tramvay, anneler günü dolayısıyla çiçeklerle süslendi.
Mayıs 2014	İstanbul'un emektar otobüsleri Ikarus'lardan bir kısmı Liberya'ya gönderildi.

20 Mayıs 2014	Beş yıldır İETT Genel Müdürlüğü görevini yürüten Dr. Hayri Baraçlı, Prof. Dr. Adem Baştürk'ten boşalan İBB Genel Sekreterliği görevine atandı. Baraçlı, görevini Genel Müdür Yardımcısı Mümin Kahveci'ye devretti.
Haziran 2014	İstanbulkart, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından düzenlenen "2014 Verimlilik Proje Ödülleri"nde, kamu kategorisinde birincilik ödülü aldı.
14 Haziran 2014	İstanbul'da toplu taşıma ücretlerinde yeni tarifeye geçildi. Buna göre tam bilet 2,15 TL, öğrenci 1,10 TL, sosyal kart ile seyahat etmek 1,50 TL oldu.
Haziran 2014	Bolu'nun toplu ulaşım ağı İETT'nin desteğiyle yeniden planlanmaya başladı.
Haziran 2014	Okmeydanı Perpa ve Sefaköy Cennet Mahallesi metrobüs istasyonları engelli erişimine uygun hale getirilmek amacıyla yenilenmeye başladı.
Haziran 2014	İETT'nin Ramazan Hattı (Eyüp-Beyazıt) uygulaması bu yıl da devam etti.
27 Haziran 2014	İkitelli Kaporta ve Boya Bölümünde 5S töreni düzenlendi.
Temmuz 2014	İETT futbol takımı, İngiltere'nin Liverpool şehrinde yapılan 2014 World Corporate Games oyunlarında şampiyon oldu.
08 Temmuz 2014	İETT ailesi (7 bin kişi) İBB Yenikapı Şehir Parkı'nda düzenlenen geleneksel iftar yemeğinde bir araya geldi.
Temmuz 2014	İETT'nin sosyal sorumluluk projesi kapsamında destek verdiği; Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği yararına düzenlenen "Balletic Reflections" adlı sergi Tünel'in Karaköy girişinde açıldı.
Temmuz 2014	Nostaljik Tramvay ile tarihi Tünel'in de yer aldığı Beyoğlu bölgesini gösteren maket Tünel'in Karaköy girişinde sergilenmeye başladı.
Temmuz 2014	İETT, İstanbul-Ankara arasında 3,5 saate indirecek Yüksek Hızlı Tren (YHT) ile entegre yeni hatlar açtı.
Ağustos 2014	İETT, geçmişe nostaljik bir yolculuk sağlayan "Tanıdık mı Geldi?" başlıklı fotoğraf yarışması düzenledi.
Ağustos 2014	İETT, Gençlik ve Spor Bakanlığı ve ÖNDER ile işbirliği yaparak "Onun Kimsesi Benim" projesi kapsamında 800 genci İstanbul'da ağırladı.
Ağustos 2014	İETT, turizme yönelik sorunların tespiti, çözüm önerileri ve yeni projeler geliştirmek amacıyla; Kültür ve Turizm Bakanlığı, İBB, özel toplu ulaşım şirketleri yöneticileri, havalimanı, otel gibi işletmelerin yöneticileri ile akademisyenlerin katıldığı "Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Çalıştayı" düzenledi.
Eylül 2014	İETT, İstanbul'da toplu ulaşımın gelecek vizyonunu değerlendirmek amacıyla Özel Halk Otobüsü Şirketleri'nin yöneticileriyle bir araya geldi
Eylül 2014	Şehrin büyük meydanlarında, halka yerinde hizmet vermek amacıyla oluşturulan Mobil İstanbulkart Başvuru Merkezi Esenler'de törenle hizmete alındı.

Eylül 2014	İETT, usulsüz kart kullanımını engellemek amacıyla başlattığı yeni uygulama ile otobüslerde bulunan araç bilgisayarında İstanbulkart türünün gösterilmesini sağladı.
Eylül 2014	Metrobüste aktarmasız ulaşım için 34AS Avcılar Kampus – Söğütlüçeşme ve 34BZ Beylikdüzü – Zincirlikuyu numaralı iki yeni hat oluşturuldu.
Eylül 2014	İETT ile İTÜ'nün; egzozdan arınmış bir İstanbul için ortaklaşa gerçekleştirdiği "İstanbul'daki Dizel Motorlu Toplu Taşıma Araçlarının Egzoz Filtrelerini Temizlemeye Yönelik Yeni Bir Sistem Geliştirilmesi" adlı proje, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından "Verimli ve Temiz Enerji Mali Destek Programı" kapsamında desteklenmeye layık görüldü.
Eylül 2014	İETT, Avrupa'nın en prestijli ödüllerinden biri olan European Business Awards'da (Avrupa İş Ödülleri) Çevre ve Kurumsal Sorumluluk alanında 24 bin başvuru arasından seçilerek ulusal şampiyon oldu.
Eylül 2014	İETT, tüm dünyada kamu ve özel sektör raporlamalarında tercih edilen GRI (Global Reporting Initiative) Küresel Raporlama Girişimi'nden A Plus onayı almaya layık görüldü ve kamu sektöründe onay alan ilk kurum unvanını alarak Türkiye'ye bir ilki yaşattı.
Eylül 2014	İETT'nin Çevre Projesi, Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından düzenlenen Sürdürülebilir İş Ödülleri ve Sürdürülebilir İş Liderleri Ödülleri'nde finale kaldı.
Eylül 2014	İnovasyonu kurum kültürü haline getiren İETT, İstanbul ulaşımı için fikir üreten herkesin düşüncelerini paylaşabilmesi amacıyla inovasyon.iETT.istanbul adresli web sitesi oluşturdu.
Eylül 2014	İETT'nin 1879-1985 yılları arasında Osmanlıca, Almanca, Fransızca, İngilizce ve diğer dillere ait bir buçuk milyon sayfadan oluşan 60 bin belgesi Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'ne devredildi.



Eylül 2014	İETT'nin, daha fazla yeşil alan fikriyle tasarladığı botanik otobüsü "BOTOBÜS" 87 numaralı Edirnekapı-Taksim hattında sefere çıktı.
Ekim 2014	İETT, kardeş ülke Bosna Hersek'e (Saraybosna) hibe ettiği 30 otobüsü Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı'nın (TİKA) desteğiyle ulaştırdı.

Ekim 2014	İETT'nin nostaljik fotoğraf yarışması "Tanıdık mı Geldi?"'ye katılanların fotoğraflarından oluşan sergi, Tünel-Cer Atölyesi'nde açıldı.
Ekim 2014	Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP)'nin "Public Transport International" (PTI) dergisi Türkçe olarak yayınlanmaya başladı.
Kasım 2014	İETT kurumsal iş süreçlerini mükemmelleştirmek amacıyla SAP Forum'da SAP (Systems Analysis and Program Development) ile protokol imzaladı.
Kasım 2014	İETT tarafından düzenlenen "Toplu Ulaşımında Modlar Arası Entegrasyonu Vizyonu Ortak Akıl Konferansı"nda, akademisyenler, kamu otoriteleri, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör temsilcileri bir araya geldi.
Kasım 2014	İETT, İstanbulkart ile ilgili karşılıklı fikir alışverişinde bulunmak amacıyla üniversitelerle bir buluşma gerçekleştirdi.
Kasım 2014	MOBİETT akıllı telefon uygulamasına bir yenilik daha ekleyen İETT, durak radarı özelliği sayesinde durakların konum bilgilerini artırdı ve görme engelli yolcular için sesli alarm sistemi ekledi.
19 Kasım 2014	İETT, Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve TÜSiAD tarafından bu yıl 22.si düzenlenen "Türkiye Mükemmellik Ödülleri"nde kamu yönetimi alanında mükemmellik ödülünü kazandı.
Aralık 2014	İETT'nin, İl Millî Eğitim Müdürlüğü ve İBB Gençlik Meclisi ile ortaklaşa yürüttüğü proje kapsamında 20 bin lise öğrencisi Osmanlı Devlet Arşivleri'ni görme imkanı buldu
Aralık 2014	Toplu Ulaşım Haftası Transist 2014 7. Uluslararası Ulaşım Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı toplu taşımacılık alanında hizmet veren tüm kurum ve otoritelerin katılımıyla gerçekleştirildi. (19-20 Aralık 2014 / İstanbul Kongre Merkezi) İETT, bu yılki etkinlikte bir ilke imza atarak ulaşımın en iyilerini belirledi. Fuarda ayrıca İETT'nin yeniden üretimini gerçekleştirdiği ilk otobüsleri (Renault Scemia, Büssing, Leyland, Tosun) sergilendi
Aralık 2014	İETT, Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından düzenlenen "Kurumsal Sosyal Sorumluluk Pazaryeri" etkinliğinde kurumsal sosyal sorumluluğun görünürlüğüne yaptığı katkıdan dolayı ödüle layık görüldü.
Aralık 2014	İETT, Milli Şairimiz Mehmet Akif Ersoy'un vefatının 78. yıldönümü anısına Fatih'te bulunan Mehmet Akif Ersoy isimli durağı şairin özgeçmişinin yer aldığı görselle kapladı.
Ocak 2015	Toplu ulaşımında 1995 yılından itibaren kullanılan Akbil, yerini tamamen İstanbulkart'a bıraktı
Ocak 2015	İETT, gişeleri kaldırarak biletmatiklerin sayısını iki katına çıkaracak uygulamayı başlattı.
Ocak 2015	İETT, Türk Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSiAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından organize edilen 12. E-Türkiye (eTR) Ödülleri'nde "İnteraktif Yolcu Bilgilendirme Sistemi" projesiyle ödüle layık görüldü.
Ocak 2015	Dünyanın ikinci metrosu Tünel'in 140. yaşı kutlandı.

Ocak 2015	İETT, ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi Standardı ve EN 13816 Tünel/Nostaljik Tramvay hatları için Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardı belgelerini alarak sahip olduğu kalite belgesi sayısını 12'ye çıkardı.
Şubat 2015	16. CODATU (Şehir İçi ve Çevresi Ulaşımı Geliştirmek İçin İşbirliği Derneği) Ulaşım Konferansı İstanbul'da yapıldı.
Şubat 2015	İETT, şarkılarıyla milyonların gönlünde taht kuran Barış Manço anısına, Kadıköy'de bulunan Barış Manço isimli durağı özel tasarım görselle kapladı.
Şubat 2015	İstiklal Caddesi'nin vazgeçilmezi Nostaljik Tramvay'ın 101. yaş günü kutlandı.



Şubat 2015	14 Şubat Sevgililer Günü'nde Nostaljik Tramvay, Gelin Tramvayı'na dönüştürülerek bir çiftin nikahı kıydı.
Şubat 2015	İETT, Prof. Dr. Necmettin Erbakan'ın vefatının 4. yıldönümünde, Zeytinburnu Merkez Efendi'de bulunan kabri yakınındaki Mevlanakapı Otobüs Durağı'nı hayat hikayesinin yer aldığı görselle kapladı.
Mart 2015	İETT, Muhsin Yazıcıoğlu anısına, Mecidiyeköy'de özel durak tasarladı. Durak görselinde Yazıcıoğlu'nun hayatı ve ünlü "Üşüyorum" şiiri yer aldı.
Mart 2015	İETT, İTÜ'nün ev sahipliğinde, 24-25 Mart 2015 tarihlerinde yapılan "Kent İçi Ulaşım Çalıştayı" na katıldı.
Nisan 2015	İETT filosunda yer alan ve Türk filmlerinin birçok sahnesinde kullanılan Büssing, Leyland, Renault Scemia marka nostaljik otobüsler sefere başladı.
Nisan 2015	İETT, vefa durağı projesi kapsamında; usta sanatçı Kayahan Açar için Kanlıca'da özel durak tasarladı.
Nisan 2015	İETT futbol takımı, kurumlar arası spor şöleni olan Corporate Games'de Türkiye şampiyonu olarak Dünya Kupasına katılmaya hak kazandı.
Nisan 2015	İETT, Türkiye'nin 8. Cumhurbaşkanı Turgut Özal'ın vefatının 22. yıl dönümü anısına, Topkapı'daki anıt mezar çevresinde bulunan beş adet otobüs durağını özel görselle kapladı.

Nisan 2015	Kutlu Doğum Haftası etkinlikleri kapsamında, Tünel'in Karaköy girişinde, Topkapı Hırka-i Saadet Dairesi'nde muhafaza edilen "Mukaddes Emanetler" in fotoğraflarının yer aldığı sergi açıldı.
Mayıs 2015	İETT, Etik Değerler Merkezi (EDMER) tarafından verilen ETİKA Ödülleri'nde Etik Ödülü aldı.
Mayıs 2015	Ülkemizin ilk hastanesi olan Vakıf Gureba-i Müslimin Hastanesi (Bezmialem Üniversitesi) arşivine ait fotoğraflardan oluşan "Zaman Tünelinde 100 Yıllık Sağlık Yolculuğu" isimli sergi Tünel'in Karaköy girişinde açıldı.
Mayıs 2015	Geçmiş yıllarda İETT'de görev yapmış personel ile zaman zaman yolu İETT ile kesişen ünlü isimlerle yapılan söyleşilerin de içinde bulunduğu "Hatıralarla İETT" isimli kitap yayınlandı.
Mayıs 2015	Türkiye'ye ve dünyaya mal olmuş değerler için vefa durakları tasarlayan İETT, Zeki Alasya için Zincirlikuyu'da bulunan iki durağı görselle kapladı. (11- Mayıs- 2015)
Mayıs 2015	Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) tarafından düzenlenen 14'üncü Altın Pusula ödülünde İETT "Empati Haftası" uygulaması ile kamu kurumları kategorisinde ödüle layık görüldü. (26- Mayıs-2015)
Mayıs 2015	İETT, Türkiye Cumhuriyeti'nin tarihe geçen başkanlarından merhum Adnan Menderes için Edirnekapı, Topkapı ve Ulubatlı 'da bulunan üç durağı görselle kapladı. (27-Mayıs- 2015)
Haziran. 2015	İETT Futbol Takımı, 2015 World Corporate Games oyunlarında İngiltere/ West Ham'da ikinci kez Dünya Şampiyonu oldu. (01-Haziran-2015)
Haziran 2015	İstanbul'un ulaşım tarihinin konu edildiği "Fotoğraflarla İstanbul'da Ulaşım" adlı iki ciltlik kitap İETT tarafından, kitap dünyasına kazandırıldı.
Haziran 2015	İETT, Demirel'in vefatı dolayısıyla, mezun olduğu İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) Maslak Kampüsü otobüs durağını özel görsellerle kapladı.
Temmuz 2015	İETT, gülen yüzü ile milyonları kendine hayran bırakan usta komedyen Kemal Sunal'ın vefatının 15. yıl dönümü dolayısıyla Bahçelievler Kemal Sunal Caddesi üzerinde yer alan otobüs durağını özel görselle kapladı.
Temmuz 2015	İETT, toplu ulaşımındaki birçok sorunun önüne geçecek bir uygulama olan "karakutu" teknolojisini hayata geçirmek için çalışma başlattı.
Temmuz 2015	İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından metrobüs hattında asfalt yenileme çalışmaları başlatıldı
Temmuz 2015	2011 yılından bu yana yolcularının doğum günlerini telefonlara gönderdiği SMS ile kutlayan İETT, yolcuların doğum gününü geçiş cihazlarında beliren o gün doğum günü "Doğum gününüzü kutlar, iyi yolculuklar dileriz" mesajı ile bir üst boyuta taşıdı. Bu mesaj aynı zamanda sesli olarak otobüsteki tüm yolculara ulaştırılıyor.

Ağustos 2015	İstanbul'daki üniversitelerle yapılan anlaşma uyarınca öğrenci kartı ve İstanbulkart birbirine bağlanarak entegre kart haline getirildi. Yeni kartların ön yüzü üniversite kimlik kartının görseli, arkası ise standart İstanbulkart görseli ile kaplanıyor.
Ağustos 2015	İETT renkli kişiliğiyle tanınan Osman Yağmurdereli için vefa durağı tasarladı.
Ağustos 2015	İETT, Türkiye'nin ilk güneş panelli şehir içi toplu taşıma aracını sefere verdi
Ağustos 2015	İETT, İkinci Dünya Savaşı'nda İstanbul'da toplu taşıma aracı olarak kullanılan Scania Vabis marka otobüsünü aslına sadık kalarak yeniden üretti.
30 Ağıs. 2015	İstanbul'da, 1927'den 1992'ye kadar kullanılan ve yeniden aslına uygun imal edilen nostaljik otobüsler 30 Ağustos Zafer Bayramının 93. yıldönümüne özel sefer düzenledi.
Eylül 2015	Filosunu tamamen yenileyen İETT, çalışan durumdaki 20 adet Ikarus marka otobüsü Liberya'ya ulaştırdı. (01- Eylül - 2015)
Eylül 2015	Günlük 250 bine yakın ziyaretçi sayısı bulunan İETT'nin resmi web sitesi www.iETT.istanbul yenilendi.
Eylül 2015	İETT'nin bisiklet aparatlı otobüsleriyle İstanbul'daki bisiklet kullanıcıları artık daha rahat ve özgür seyahat etmeye başladı.
Ekim 2015	The Stevie Awards 2015'de Yılın İnsan Kaynakları Bronz Ödülü İETT'ye verildi. (26-Ekim-2015)
Ekim 2015	Uluslararası Kara Taşımacılığı Birliği'nin (IRU) 'Akıllı Taşıma Ödülleri'nde En İyi Otobüs Taşımacılığı Ödülü (Bus Excellency Award) İETT'ye verildi. (26-Ekim-2015)
Ekim 2015	İETT, Brüksel'de gerçekleşen Avrupa Mükemmellik Ödüllerinde finale kaldı.
Kasım 2015	İETT işletmeleri Genel Müdürlüğü, Türkiye Mükemmellik Ödülleri'nde büyük ödülün sahibi oldu. (19- Kasım-2015)
Kasım 2015	İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi, İETT Genel Müdürlüğü'nün 2 milyar 140 milyonluk 2016 Yılı Bütçesi'ni onaylandı. (20-Kasım-2015)
Kasım 2015	İETT, Beylikdüzü Metrobüs Park Sahası'nda rüzgar enerjisinden elektrik üreten ilk rüzgar türbinini kurdu.
Aralık 2015	İETT, İstanbul Kongre Merkezi'nde düzenlenen Türkiye İnovasyon Haftası İnovatif Ödülleri'de "İnovasyon Organizasyonu ve Kültürü" kategorisinde birinci oldu. (5-Kasım-2015)
Aralık 2015	Darülaceze'de kalan 75 kişi, gençliklerinde yolculuk yaptıkları, İETT'nin nostaljik otobüsleriyle, eski şarkılar eşliğinde İstanbul turuna çıktı.
Aralık 2015	10 Aralık 2015 tarihinde, İETT, Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından düzenlenen "İşletme 2023 Zirvesi" kapsamında "Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporlaması" ödülüne layık görüldü.

15 Aralık 2015	Dünyanın ulaşım otoritelerini bir araya getiren, Uluslararası Otobüs Kıyaslama Grubu'nun (IBBG) 2015 Aralık ayı toplantısı İETT'nin ev sahipliğinde, İstanbul'da yapıldı.
17 Aralık 2015	İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin öncülüğünde, İETT'nin koordinatörlüğünde, toplu ulaşım kültürünün oluşturulması ve yaygınlaştırılması amacıyla Toplu Ulaşım Haftası etkinlikleri kapsamında düzenlenen 8. TRANSIST Uluslararası Ulaşım Teknolojileri Sempozyumu ve Fuarı düzenlendi. Fuar alanında sergilenen İETT'nin nostaljik otobüsleri (Scania ve Mercedes marka) ile tematik otobüsleri (Kreşbüs, Sinebüs,Sergibüs) ziyaretçilerden büyük ilgi gördü. Etkinliklerin kapanışı, Toplu Ulaşım Teşvik ve TRANSİST Özel Ödülleri için düzenlenen törenle yapıldı.
14 Aralık 2015	Engelli yolcuların sorunlarının ele alındığı "Toplu Ulaşım'da Mimari Düzenlemeler ve Sosyal Sorunlar Paneli" İETT'nin ev sahipliğinde, Topkapı Eresin Barcelo Otel'de yapıldı.
29 Aralık 2015	İETT, internet haber sitesi Belhaber tarafından bu yıl 9.su düzenlenen ve Belediye Oscar'ları olarak bilinen "Yerel Yönetim Proje Ödülleri"nde tematik otobüs projesiyle ödüle layık görüldü.
Ocak 2016	İETT, metrobüse alternatif olarak üç yeni otobüs hattı (76K Beylikdüzü-Kazlıçeşme, 76M Mecidiyeköy-Avcılar Metrobüs ve 120M Mecidiyeköy-Kadıköy) açtı.
Ocak 2016	Dünyanın ikinci metrosu olan Tünel'in 141. yaş günü kutlandı. Kutlamanın yapıldığı gün Tünelin Karaköy istasyonunda "Zaman Tüneli'nde Yolculuk" isimli fotoğraf sergisi açıldı. (18-Ocak-2016)
Ocak 2016	İstanbul'da toplu ulaşım araçlarında geçerli olan ücret tarifi yeniden düzenlendi.31 Ocak 2015 tarihinde uygulamaya konan yeni tarifeyle tam bilet 2,30 TL, indirimli öğrenci 1,15 TL, indirimli 1,65 TL oldu. (31- Ocak-2016)
Şubat 2016	İETT, vefa durağı projesi kapsamında, eski Maliye Bakanı ve Milletvekili Adnan Kahveci için vefa durağı tasarladı. (05-Şubat-2016)
Şubat 2016	İstanbul Tramvaylarının 102. yılı törenle kutlandı. (11- Şubat -2016)
Şubat 2016	İETT, dünyanın en iyi ulaşım kartı ve bilet sistemlerinin ödüllendirildiği "Transport Ticketing & Passenger Information Global" ödülünde İETT kart ile en iyi ulaşım kartı ödülü aldı.
Şubat 2016	İETT otobüslerine, yolcuların maruz kalabileceği tehlikelere karşı önlem olarak "acil durum butonu" konmaya başlandı.
Mart 2016	İETT, TİKA ile işbirliği yaparak Afrika ülkelerine hibe edilen araçlar için Liberya'dan gelen görevlilere otobüslerle ilgili eğitim verdi
Mart 2016	İETT, yenilenebilir enerji yatırımları kapsamında, Kartal'da bulunan peron alanına, yılda 6 bin 250 kwh elektrik üretimi sağlayacak rüzgar türbini kurdu.

Mart 2016	İETT, 18 Mart Çanakkale Zaferi anısına gaziler için nostaljik tur düzenledi. Kadıköy Muharip Gaziler Derneği üyesi 50 gazi, nostaljik otobüslerle Kumkapı, Eminönü, Sütlüce, Eyüp, Balat gibi tarihi bölgelere gezdi. (18-Mart-2016)
Mart 2016	II. Kentsel Mobilite Komitesi Toplantısı, UCLG- MEWA ve İETT ortaklığında Amman'da yapıldı.
Nisan 2016	İETT, İstanbul'daki yolculukları daha güvenli hale getirmek amacıyla, WRI Türkiye (Sürdürülebilir Şehirler) ile ortaklaşa gerçekleştirdiği "Yol Güvenliği ve Şoför Odaklı Sürüş Eğitimi Projesi" kapsamında, İETT şoförlerine kişiye özel eğitim vermeye başladı.
Nisan 2016	İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından Metrobüs hattında gece 23:00 – 05:00 saatleri arasında yürütülecek asfaltlama çalışmalarının ikinci etabı başlatıldı. (10-Nisan-2016)
Nisan 2016	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından, TBMM himayesinde düzenlenen "13. e-Türkiye (eTR) Ödülleri"nde İETT'nin "Akıllı Ulaşım Sistemleri ile Toplu Taşımada Hizmet Kalitesinin Artırılması Projesi" büyük ölçekli belediye kategorisinde birincilik ödülüne layık görüldü.
Nisan 2016	İETT'nin 2015 Yılı Faaliyet Raporu, 14 Nisan 2016 tarihinde, İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi'nde görüşülerek onaylandı.
Nisan 2016	Kutlu Doğum Haftası etkinlikleri kapsamında, 15 Nisan 2016'da, İETT'nin İstanbul İl Müftülüğü ve İstanbul Zaim Üniversitesi (İZÜ) ile ortaklaşa gerçekleştirdiği "Kutsal Emanetler Fotoğraf Sergisi" Tünel'in Karaköy istasyonunda açıldı.
Nisan 2016	İETT, vefa durağı projesi kapsamında; Acıbadem'de bulunan Dört Yol durağını Dünya Şampiyonu Güreşçi Yaşar Yılmaz'ın hayat hikayesi ve fotoğraflarının yer aldığı özel görselle kapladı. Durağın ismi de Yaşar Yılmaz olarak değiştirildi. (27-Nisan-2016)
Mayıs 2016	Sultan II. Mahmud'un eşi ve Sultan Abdülmecid'in annesi, Bezmialem Valide Sultan'ı Anma Haftası dolayısıyla Tünel'in Karaköy İstasyonunda "Valide Sultanların İstanbul'daki Hayratları" konulu fotoğraf sergisi açıldı. (02-Mayıs-2016)
Mayıs 2016	İETT, güvenli ulaşım için toplu ulaşım araçlarının elektronik ortamda takibi ve yönetilmesi amacıyla İkitelli Garajında "Otobüs Filo Yönetim Merkezi" kurdu.
Mayıs 2016	İETT tarafından üretilen, enerjisini güneş panellerinden alan konsept akıllı durak Yıldız Teknik Üniversitesi durağında hizmet vermeye başladı. Tüm teknolojik yenilikleri içinde barındıran ve şehir mimarisine uygun olarak tasarlanan konsept akıllı durakta LCD/LED tabanlı dijital yolcu bilgilendirme alanları, biletmatik cihazı, bas-konuş ünitesi, engelli araçlarının şarj edilebileceği arabirimleri bulunuyor. Durak ayrıca yolculara ücretsiz internet kullanım hizmeti sunuyor.

Mayıs 2016	İETT, doğa yürüyüşü yapmak isteyen İstanbullular için iki yeni hattı (D1 Kadıköy – Polonezköy ve D2 Beşiktaş-Belgrad Ormanı) hizmete sundu.
Mayıs 2016	İETT İşletmeleri Genel Müdürü Mümin Kahveci 24 Mayıs 2016 tarihinde, görevini Arif Emecen'e devretti.
Mayıs 2016	İETT Futbol Takımı, 26 Mayıs 2016 tarihinde, 2016 World Corporate Cup Games oyunlarında İngiltere'nin Everton kentinde 3. kez Dünya Şampiyonu oldu.
Mayıs 2016	İETT, vefa durağı projesi kapsamında; Türk Edebiyatının önemli isimlerinden Necip Fazıl Kısakürek için vefatının 33. yıldönümü anısına, Eyüp'te bulunan İskele durağını özel görselle kapladı.
Haziran 2016	İETT, Bölgesel Çevre Merkezi (REC) tarafından düzenlenen Avrupa Birliği Çevre Ödülleri'nde Türkiye birincisi oldu.
Haziran 2016	İETT, enerji verimliliği ve enerjinin etkin kullanımı konusunda bilinç oluşturmak amacıyla "Bilim Hattı" projesini hayata geçirdi.
Haziran 2016	Ramazan ayı dolayısıyla Tünel'in Karaköy İstasyonunda "Ramazan Mahyaları" konulu fotoğraf sergisi açıldı.
Temmuz 2016	İETT, 15 Temmuz 2016 hain darbe kalkışması sırasında şehit olan Yeni Şafak Gazetesi muhabiri Mustafa Cambaz'ın ismini Topkapı Metrobüs durağına verdi.
Ağustos 2016	İstanbul'un simgesi Nostaljik Tramvay'a bağlı etkinlik vagonunda nostaljik müzik dinletisi başladı.
Ağustos 2016	İETT, 15 Temmuz darbe girişiminde şehit olan kahramanların anısına; şehitlerin ikametgahları göz önüne alarak 53 durağa şehitlerin adını verdi.
Eylül 2016	İETT ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi işbirliğiyle, "Ulaşım Akademisi" projesi kapsamında, servis şoförlerine yönelik "Güvenli ve Defansif Sürüş Teknikleri" eğitimi verildi.
Ekim 2016	İETT, Avrupa'nın en prestijli kalite ödüllerinden birinin sahibi oldu. Avrupa'daki kuruluşların sürdürülebilir mükemmelliğini amaçlayan Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM), "Müşteriye Değer Katma" kategorisinde, 2016 EFQM Mükemmellik Başarı Ödülü'nü İETT'ye verdi.
Ekim 2016	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile İETT, İSBAK, İSTON, İSPARK, İSFALT, KÜLTÜR AŞ, HALK EKMEK, HAMİDİYE, AĞAÇ AŞ'deki toplam 14 bin 200 çalışanı kapsayan toplu iş sözleşmesi, Başkan Kadir Topbaş ve HAK-İŞ Konfederasyonu Başkanı Mahmut Arslan tarafından imzalandı.
Ekim 2016	İETT, iş dünyasının en saygın ödüllerinden; Stevie International Business Awards 2016'da insan kaynakları alanında bronz ödülün sahibi oldu.
Ekim 2016	Osmanlı döneminde elektriğin İstanbul'a girişi ve yaygınlaşma sürecini anlatan, Prof. Dr. Vahdettin Engin ve Prof. Dr. Ufuk Gülsoy tarafından hazırlanan "Osmanlı'dan Cumhuriyete İstanbul'da Elektrik" isimli kitap İETT tarafından yayınlandı.

Kasım 2016	Kadın yolculara özel, gece 22:00'den sonra güzergah üzerinde, durak dışında istediği noktada inme uygulaması 18 Kasım'da başladı.
Kasım 2016	İETT'nin 2.9 milyar lira olan 2017 yılı bütçesi İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisince onaylandı.
Aralık 2016	Toplu Ulaşımın Geleceği 4T temasıyla düzenlenen 9. Transist 2016 Uluslararası İstanbul Ulaşım Kongresi ve Fuarı 01 Aralık 2016'da açıldı.
Aralık 2016	İETT, uçaklardaki karakutu sistemini toplu ulaşım araçlarına taşıyacak projenin ilk ayağını tamamlayarak 520 otobüse karakutu taktı.
Aralık 2016	İETT şoförü Ahmet Dokuyucu 10 Aralık günü Beşiktaş'ta gerçekleştirilen hain terör saldırısında şehit oldu. Saldırıda Beşiktaş-Bursaspor maçında görevli polislerin ulaşımını sağlamak amacıyla görevlendirilen 11 İETT şoförü de yaralandı.



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

www.iett.istanbul | ALO 153 | SMS 1530



iett.tr



iettr



iettr



İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ