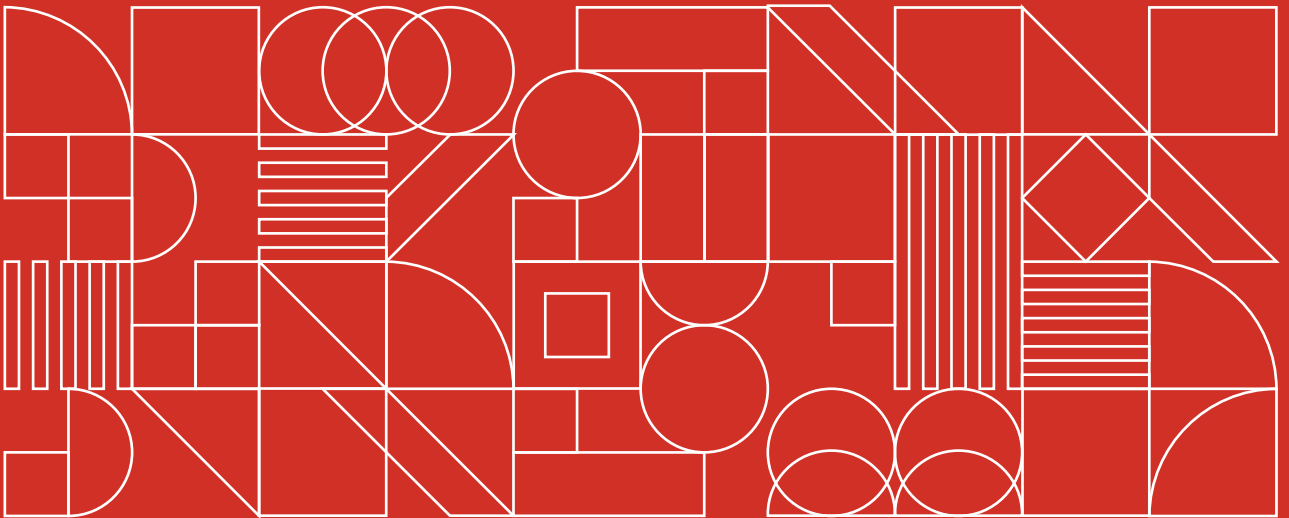


2020-
2024

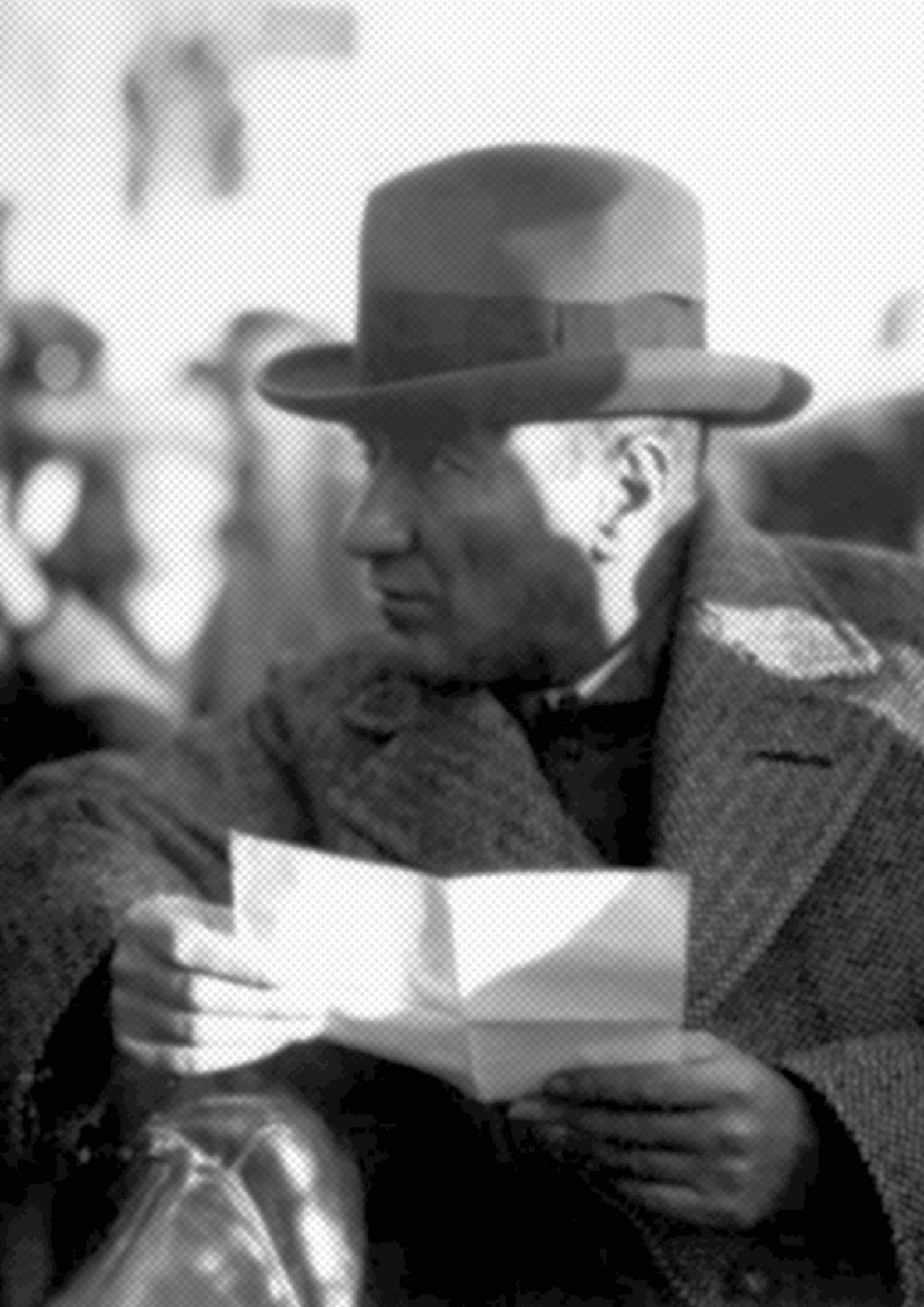


ESHOT Genel Müdürlüğü

Stratejik Planı









Sevgili İzmirliiler;

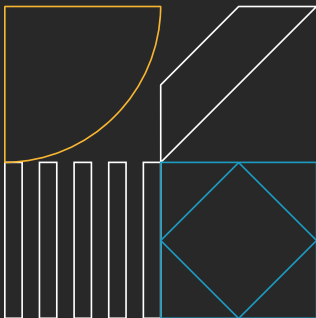
2020-2024 yıllarını kapsayan Stratejik Planlama çalışmalarıyla birlikte önümüzdeki 5 yılın yol haritasını belirledik. 6 aylık bir çalışmanın neticesinde, yoğun bir emek harcanarak oluşturduğumuz İzmir Büyükşehir Belediyesi, İZSU ve ESHOT stratejik planları, bize 5 yıl boyunca rehberlik edecek.

Hazırladığımız stratejik planlar, Birleşmiş Milletler'in yayınlamış olduğu sürdürülebilir kalkınma hedeflerinin tamamını kapsayacak şekilde hazırlandı. Bu hedeflere ayrıca; İzmir'in tarihi, öncelikleri ve özgün kimliği çerçevesinde on yeni hedef ekledik. Stratejik amaç ve hedeflerimizi katılımcı bir anlayışı benimseyerek belirledik. Stratejik planımız; İzmir'deki ilçe belediyeleri, kamu kuruluşları, üniversiteler, meslek odaları, sendikalar ve sivil toplum kuruluşları gibi İzmir'deki birçok farklı paydaşımızın görüş ve önerileriyle zenginleşti. Ortaya çıkan stratejik planların bu yönüyle, şehrimizde yaşayan her kesimi kapsayan ve tüm hemşerilerimizin ihtiyaçlarına cevap verecek bir yönetim anlayışıyla ortaya konduğunu ifade etmek isterim.

Bu planları hazırlarken yürüttüğümüz demokratik katılımı ve şeffaflığı esas alan yaklaşım, halkımıza hizmet ettiğimiz her alanda devam edecek. Biz yerel yönetim anlayışını, belediye çalışanlarının ürettiği projeleri halka sunan, tek taraflı bir süreç olarak görmüyoruz. Aksine, İzmir'i, bizi bu göreve layık gören halkımızla beraber yönetmeyi ilke edindik. Yapacağımız tüm çalışmalar, karşılıklı bir emeğin ürünü olacak. Dolayısıyla, önümüzdeki süreçte bu yükü hep beraber omuzlayıp şehrimize sahip çıkacağız.

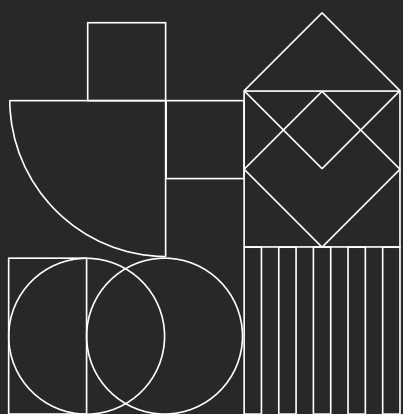
Farklılıklarımızı zenginlik olarak gören, demokrasiyi mevcut pratiğiyle değil, gerçek manasıyla uygulayıp geliştiren, toplu ulaşım, altyapı, şehir planlama, iklim değişikliği ile mücadele gibi birçok konuda kalıcı çözümler bulan, parçası olduğumuz doğaya saygılı politikalar üreten, her alanda üretimi önceleyen, ayrımcılık yerine barışı ve adaleti en temel ilkeler olarak benimseyen ve tüm bu yönleriyle dünyaya ilham kaynağı olan bir şehir, hepimizin ortak çabasıyla mümkün olacaktır.

İzmir'in geleceğini şekillendirecek stratejik planın hazırlanması sürecinde emeği geçen tüm çalışma arkadaşlarıma ve katkı sunan herkese şükranlarımı sunuyorum. Umuyor ve inanıyorum ki, burada ortaya koyduğumuz stratejik amaç ve hedeflerimiz; 5 yıl boyunca gerçekleştireceğimiz proje ve faaliyetlere ışık tutacak ve İzmir'i, tarihsel kimliğine uygun şekilde, yaşam kalitesi çok daha yüksek bir şehir haline getirecektir.



M. Tunç SOYER

İzmir Büyükşehir Belediye Başkanı

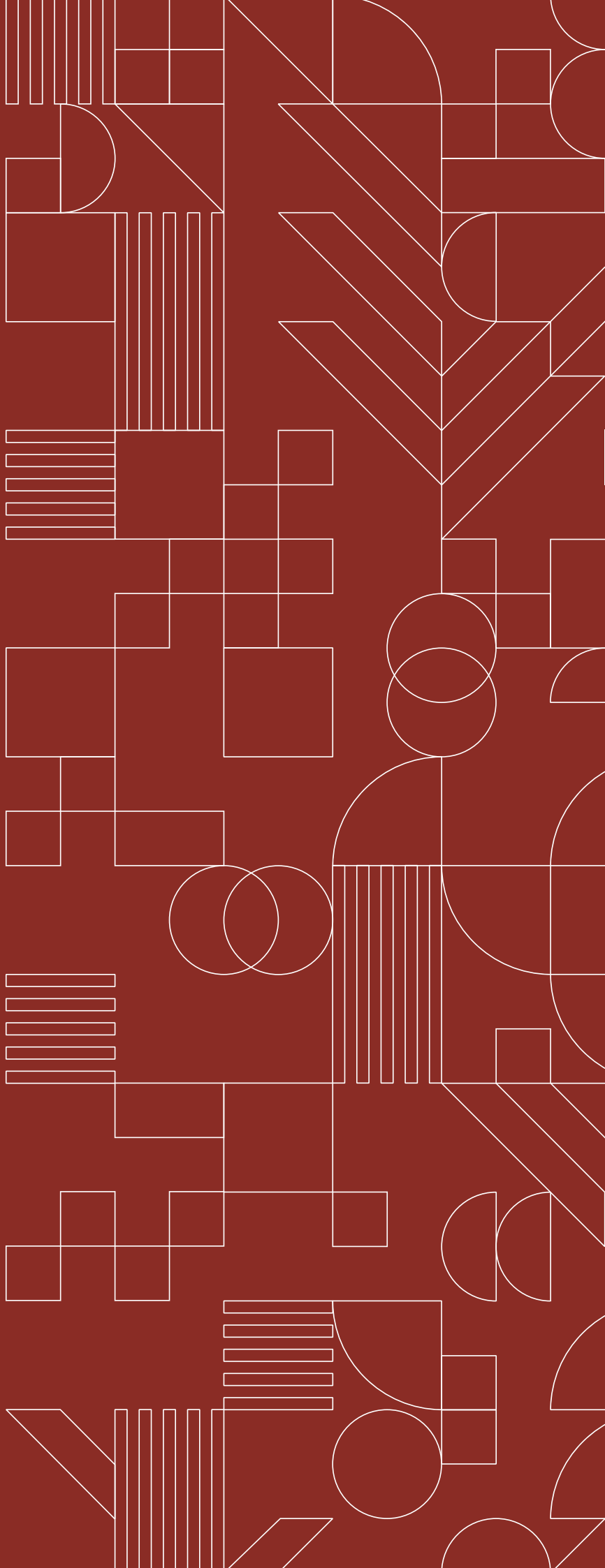


İçindekiler

1.	Bir Bakışta Stratejik Plan	1
1.1.	Vizyon, Misyon, Amaç ve Hedefler	2
1.2.	Temel Performans Göstergeleri	3
2.	Stratejik Plan Hazırlık Süreci	5
3.	Durum Analizi	15
3.1.	ESHOT Genel Müdürlüğü Tarihçesi	17
3.2.	2015-2019 Stratejik Planının Değerlendirilmesi	20
3.3.	Mevzuat Analizi	23
3.4.	Üst Politika Belgeleri Analizi	25
3.5.	Faaliyet Alanları ile Ürün/ Hizmetlerin Belirlenmesi	28
3.6.	Paydaş Analizi	28
3.6.1.	Paydaşların Tespiti	28
3.6.2.	Paydaşların Önceliklendirilmesi	28
3.6.3.	Paydaşların Değerlendirilmesi	30
3.6.4.	Paydaşların Görüşlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi	33
3.7.	Kurum İçi Analiz	38
3.7.1.	Organizasyon Yapısı	38
3.7.2.	İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi	39
3.7.3.	Kurum Kültürü Analizi	41
3.7.4.	Fiziki Kaynak Analizi	43
3.7.5.	Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi	49
3.7.6.	Mali Kaynaklar Analizi	52
3.7.7.	İstatistiksel Bilgiler	56
3.8.	PESTLE Analizi	61
3.9.	GZFT Analizi	73
3.10.	Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi	75
4.	Geleceğe Bakış	79
5.	Strateji Geliştirme	83
5.1.	Amaçlar ve Hedefler	84
5.2.	Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler	86
5.3.	Hedef Kartları	87
5.4.	Maliyetlendirme	116
6.	İzleme ve Değerlendirme	119









Bir Bakışta Stratejik Plan

1.1. Vizyon, Misyon, Amaç ve Hedefler

Vizyonumuz

Yenilikçi Çözümler İle Kent Ulaşımının Geleceğini Güçlendirmek.

Misyonumuz

Toplumsal Tüm Kesimlerini Gözetken, Ekonomik, Doğaya Duyarlı, Konforlu, Yaygın Ve Erişilebilir Toplu Ulaşım Hizmeti Sunmak..

Temel Değerlerimiz

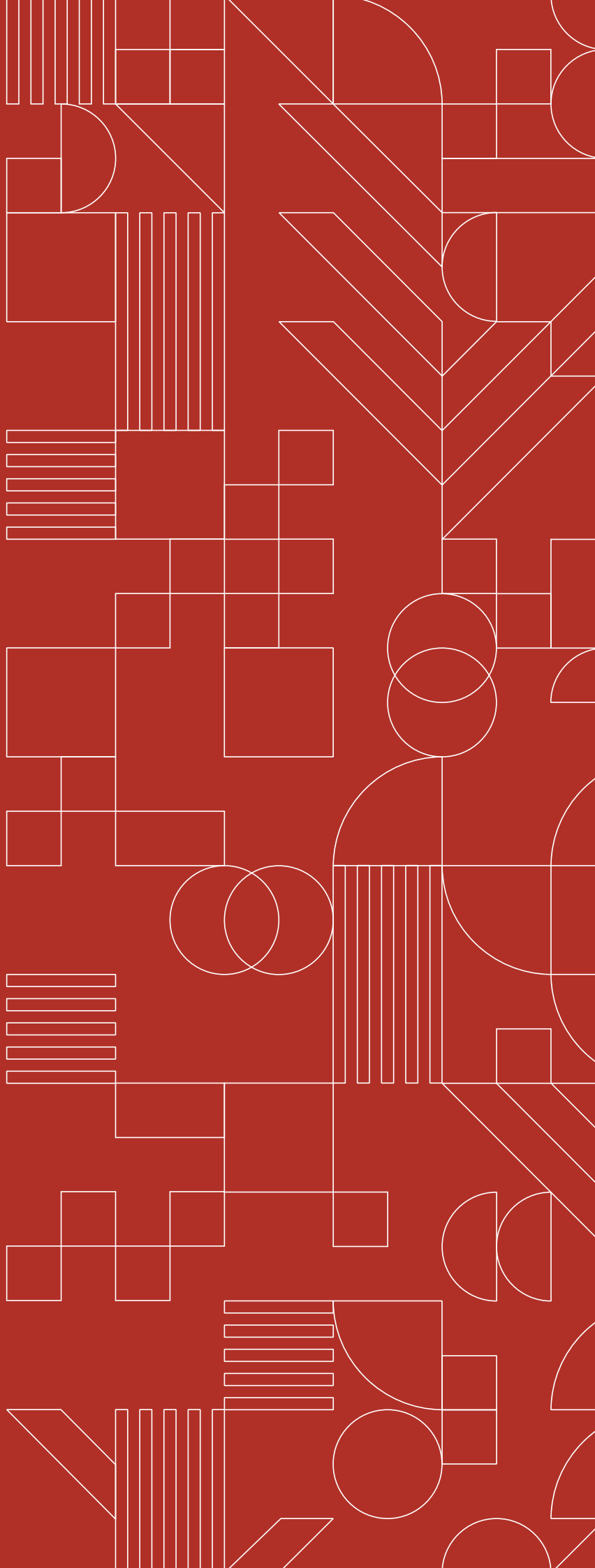
- Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlılık
- Güvenilirlik, nesnellik ve şeffaflık
- Kaynakları etkin ve verimli kullanmak
- Sürekli gelişim ve yenilenmeye açık olmak
- Teknolojik gelişmelere uyumluluk
- Emniyetli ve güvenli ulaşım sağlamak
- Kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmak
- Çözüm odaklılık
- Sürdürülebilirlik
- Doğaya ve çevreye duyarlılık

Stratejik Amaçlar ve Hedefler

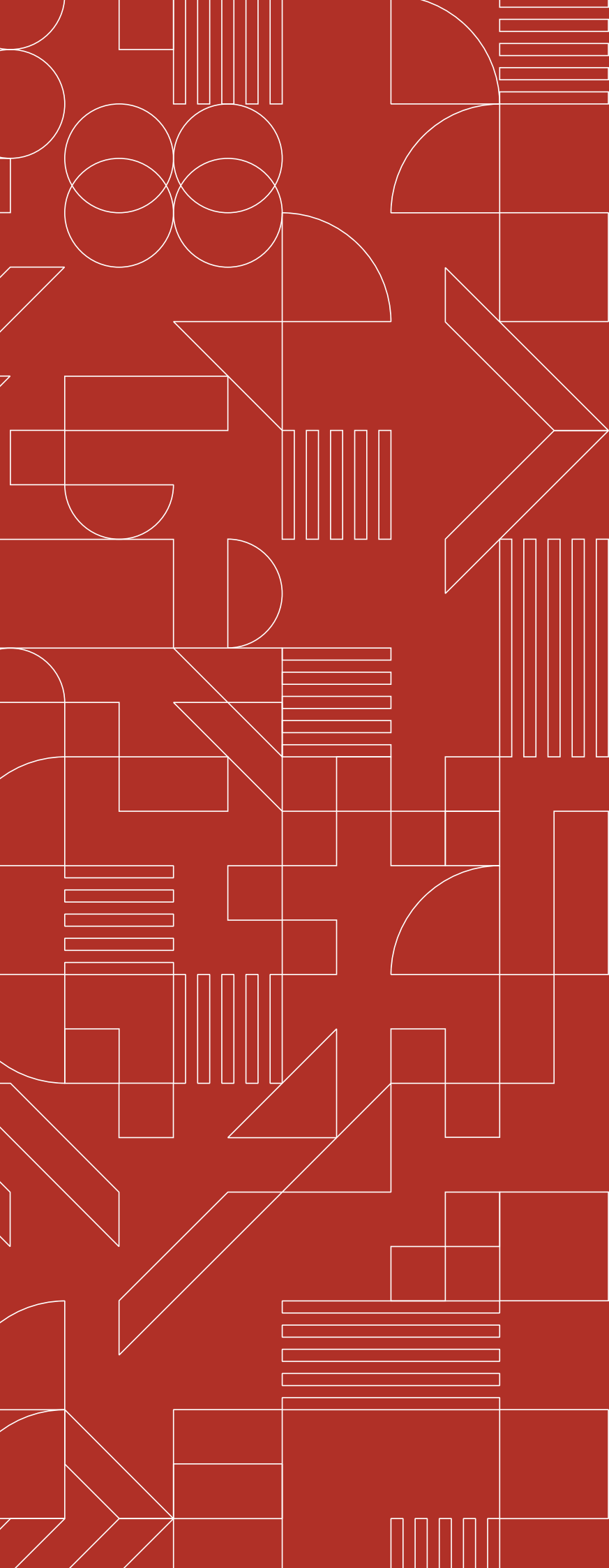
1. İzmir'i ulaşım kalitesi yüksek, yaygın ve herkes için erişilebilir bir kente dönüştürmek.
 - 1.1. Ulaşım hizmetlerinin erişilebilirliğini arttırmak.
 - 1.2. Ulaşımında dezavantajlı grupları gözetmek.
 - 1.3. Elektronik ücret toplama sisteminde modern teknolojileri kullanmak.
 - 1.4. Çağdaş teknolojileri ve toplu taşıma sistemlerini kullanmak
2. Ulaşımında bütünleşme ve ulaşım taleplerinin yönetilmesi.
 - 2.1. Kentin tüm yerleşim yerlerinin erişim ihtiyacını karşılayarak talepleri yönetmek.
 - 2.2. Özel ulaşımdan toplu ulaşımına aktarma/yönlendirme olanaklarını arttırarak desteklemek.
3. Kurumsal kapasite ve işleyişi kaynak yönetimiyle daha etkin, ekonomik ve verimli hale getirmek.
 - 3.1. Altyapı tesislerin ve teçhizatların kurulumu, geliştirilmesi ve/veya modernizasyonunu sağlamak.
 - 3.2. Süreçleri sürekli iyileştirerek kalite yönetim faaliyetlerini kurum genelinde yaygınlaştırmak.
 - 3.3. Kurumun finansal kapasite ve niteliklerini iyileştirecek faaliyetler gerçekleştirmek.
 - 3.4. Bakım ve onarım süreçlerini iyileştirmek.
 - 3.5. İnsan kaynağını etkin ve verimli kullanmak.
4. Çevreye duyarlı uygulamalar ve teknolojileri yaygınlaştırmak.
 - 4.1. Çevre dostu araçları kullanmak.
 - 4.2. Kamu sağlığını ve güvenliğini korumak.
 - 4.3. Enerji ve doğal kaynak yönetim sistemini geliştirerek verimliliği arttırmak.
 - 4.4. Ar-Ge çalışmalarını geliştirmek
5. Kurumsal etkinliği arttırmak ve kurum imajını güçlendirmek.
 - 5.1. Yolcu memnuniyetini arttırmak.
 - 5.2. Katılımcı süreçleri destekleyerek paydaşlarla iş birliklerini arttırmak.
 - 5.3. Kurumsal iletişimi güçlendirmek.
 - 5.4. Toplu ulaşım algısını yükseltmek
 - 5.5. Çalışan memnuniyetini arttırmak.

1.2. Temel Performans Göstergeleri

Plan Dönemi Başlangıç Değeri	Temel Performans Göstergeleri	Plan Dönemi Sonu Hedeflenen Değeri
0	Dezavantajlıların kullanımına uygun durak sayısı	1000
5	Dezavantajlıların kullanımına tahsis edilecek toplu ulaşım aracı sayısı	9
0	Toplu ulaşımında temassız EMV (Çipli kredi ve banka kartları) standartları ile biniş yapılabilmesi için kurulacak sistem adedi	1
0	AÜTS (Akıllı Ücret Toplama Sistemi)'ne dahil olmak isteyen bireysel toplu taşımacıların sisteme alınma taleplerinin karşılanma oranı (%)	100
0	Ekspres veya transit hat sayısı	10
0	Sisteme entegre edilen İlçe Sayısı	19
0	Kişisel motorsuz cihazların otobüs içerisinde taşınmasına yönelik yapılacak çalışma sayısı	1
0	Modernize edilecek ve hizmete sunulacak yeni durak sayısı	1000
4	Sürekliliği sağlanan ve sisteme dahil edilecek kalite yönetim sistem sayısı	6
7	Yolda kalan araç sayısı oranı (%)	4
0	Alınacak çevreci otobüs sayısı	500
0	Hijyen ve Sanitasyon sisteminin kurdurulacağı araç sayısı	20
0	Güneş Enerjisi Sisteminin kurulacağı kapalı durak sayısı	200
0	Yaptırılacak olan geleneksel klimalı İzmir durağı sayısı	10
0	Kamuya açık hizmet alanları ve noktalarında (otobüs durakları, aktarma merkezleri, hareket merkezleri ve otobüsler vb.) kültürel simgelerin ve ortak değerlerin sunumunun yapılacağı yer sayısı	100
21	Hizmet sunulan entegre hareket noktası sayısı	23
50	Lastik tekerlekli ulaşım ile diğer ulaşım modları arasında sağlanan servis senkronizasyon oranı (%)	60
0	Kurulacak akıllı durak ve durak yolcu bilgilendirme sistemi sayısı	416
0	Kurulacak otobüs içi yolcu bilgilendirme sistemi sayısı	1037
0	Aksayan servislerle ilgili yolcu bilgilendirme sisteminin kurulum oranı (%)	100
0	Durak bilgilendirme haritası bulunan kapalı durak oranı (%)	100
50	İstihdam edilen kadın sürücü personel sayısı	200
0	Profesyonel halkla ilişkiler sisteminin tamamlanma oranı (%)	100
0	Turistlere özel halkla ilişkiler bürosu sayısı	3



Stratejik Plan Hazırlık Süreci



2. Stratejik Plan Hazırlık Süreci

Kurumumuzda ilk stratejik planlama çalışmalarına 2006 - 2010 dönemini kapsayan stratejik plan çalışmalarıyla başlanmış, bu planı 2010-2014 Strateji Planı ve mevcutta uygulanmakta olan 2015-2019 Stratejik Planı izlemiştir. Son olarak 2020 - 2024 dönemini kapsayan ve Kurumumuzun dördüncü planı olma özelliğini taşıyan stratejik plan ise daha önceki planların değerlendirilmesi ve deneyimleri ışığında, 2019 yılında yayımlan "Belediyeler için Stratejik Planlama Rehberi"ne uygun olarak, ülkemizdeki ve Kurumumuzu ilgilendiren konulardaki değişiklikler dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Stratejik Planda İzlenen Yöntemler

Stratejik planlama süreci boyunca ağırlıklı olarak;

Değişik fikirlerin ortaya konulmasını destekleyerek kısa sürede çok sayıda farklı fikir üretilmesini sağlayan beyin fırtınası,

Farklı rol, sorumluluk ve pozisyonları paydaşların katılımıyla, serbest düşünme yöntemi uygulanarak gerçekleştirilen fikir tepsisi,

Katılımcıların görüşlerinin paylaşıldığı ve geliştirildiği, yapılan- dırılmış tartışmaların küçük gruplar ile kapalı toplantılar halinde yapıldığı ve katılımcı kişilerin belirli bir konu hakkında görüşle- rinin tespit edilmesi amacıyla yürütülen odak grup çalışmaları,

İyi uygulamaların saptanmasını, analizini ve kullanılmasını sağlayan sistematik bir inceleme yöntemi olan kıyaslama (benchmarking) yöntemi ile

Yüz yüze, web ve intranet üzerinden uygulanan anketler kullanılmış, elde edilen veriler amaç ve hedeflerimize temel oluşturmuştur.

Süreç boyunca katılımcılık esas alınmış, Ekipler ve diğer alt gruplardan 707 kişinin katılımıyla 66 adet toplantı düzenlene- rek tutanak altına alınmıştır.

2020-2024 yıllarını kapsayan stratejik planımızın hazırlık çalış- maları üç temel aşamadan oluşmuştur;

- Planın sahiplenilmesi
- Planlama sürecinin organizasyonu
- Hazırlık programının oluşturulması

Planın Sahiplenilmesi

Stratejik planlamaya katılım, dış paydaşların yanı sıra iç paydaşlarla da sağlanması gereken önemli bir konudur. Tüm düzeylerdeki çalışanların stratejik planlamaya etkin katılımı, desteği ve süreç boyunca gösterdiği çaba, stratejik planın başarısını etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Dolayısıyla yöneticilerin konuya verdiği önemi göstermesi ve sürecin en başından sonuna kadar desteğini esirgememesi, çalışanların ise kararlara katılımının sağlanıp önemsenmesi ve planı daha iyi sahiplenmesinin sağlanması gerekmektedir.

Süreç boyunca desteğini ve yönlendirmesini sürdürmüş olan,

Başkanımız Sn. Mustafa Tunç SOYER, Strateji Geliştirme Kurulu Üyelerinin, İzmir Büyükşehir Belediyesi, ESHOT ve İZSU Genel Müdürlükleri Stratejik Planlama Ekiplerinin ve Stratejik Planlama Çalışma Grupları ile şirket yöneticilerinin katıldığı bir bilgilendirme toplantısı düzenlemiştir. Bu toplantıda Başkanımız, stratejik planın önemine vurgu yapan bir konuşma yaparak, sürecin herkes tarafından sahiplenilmesini istemiştir.

Düzenlenen bilgilendirme toplantısının ardından ESHOT Genel Müdürümüz Kurum Stratejik Planlama Ekiplerinin üyeleri ile bir toplantı düzenlemiş ve konunun önemi belirterek, sürece olan desteğini göstermiştir. Aynı zamanda tüm personelin bilgisayarlarını açtıklarında ve intranete giriş yaptıklarında gö- rebileceği bir açılış notu ile katılımcı yaklaşımı benimsendiğini vurgulamıştır.

Yöneticilerimizin liderliğinde her düzeydeki çalışanın sürece katılımı sağlanmış, farklı görevlere ve donanımlara sahip birçok kişi bu süreçte bir araya getirilmiştir. Ayrıca Harcama birimi yöneticileri ile yüz yüze görüşmeler yapılarak da sürecin zenginleştirilmesi sağlanmıştır.

Planlama Sürecinin Organizasyonu

Planlama sürecinin organizasyonu, bu süreç katılımcılarının belirlenmesi ve görevlendirilmesini kapsamaktadır. İzmir Büyükşehir Belediyesinin 07.05.2019 tarihinde Strateji Geliştirme Üst Kurulunu kurması, 09.05.2019 tarihinde stratejik plan genelgesini yayımlaması ile planın hazırlanması için görevlendirilen ekiplerin süreçteki sorumlulukları ve kimlerden oluştuğu tüm birimlere duyurulmuştur.

İletişim ve enformasyon için Strateji Geliştirme Birimi tarafın- dan tüm ekiplerin erişimine açık Kurum ağında bir klasör ve 3 ayrı e- mail grubu oluşturularak sürekli bilgi akışı sağlanmış ve geline nokta gün be gün hazırlanan toplantı tutanaklarıyla yöneticilere iletilmiştir. Etkin iletişim amacıyla 15.05.2019 tarihinden itibaren aktif kullanımına başlanan mesaj grubu oluşturulmuştur.

Bunun dışında durum analizi kapsamında yapılacak çalışma- ların yol ve yönteminin belirlenmesi adına Stratejik Planlama Çalışma Grubu ile hazırlık toplantıları yapılarak alt çalışma grupları oluşturulmuştur.

Ayrıca İzmir Büyükşehir Belediyesi, İZSU ve ESHOT Strateji Geliştirme Birimlerinin biraraya gelerek, çalışmalarda- ki senkronizasyonu sağladığı toplantılara katılım sağlanmıştır.

Hazırlık Programının Oluşturulması

Stratejik plan hazırlıklarının etkin bir şekilde yürütülebilmesi için Stratejik Planlama Ekibi tarafından planlama sürecinin ihtiyaçlarını ortaya koyan bir hazırlık programı oluşturulmuştur. Bu kapsamda; stratejik planlama sürecinin aşamaları, bu aşamalarda gerçekleştirilecek faaliyetler ve bunlardan sorumlu olacak kişi ve birimler belirlenerek, bu aşamaları kapsayan zaman çizelgesi hazırlanmıştır.

Hazırlanan program Kurumun intranet sayfasında duyurulmuştur. Kurumumuzun misyon, vizyon ve temel değerlerine ilişkin adımlar atılmadan önce Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri incelenmiş ve sonraki çalışmalara yön vermesi sağlanmıştır. Tüm bu hazırlıklardan sonra mevcut durum analizi çalışmalarıyla birlikte plan çalışmaları sürdürölmüştür.

Kurum 2020-2024 Stratejik Planı hazırlık programına ait zaman çizelgesi (Gantt Şeması) ve süreçte görevli ekipler liste halinde aşağıda sunulmuştur.

2020 - 2024 Stratejik Planı Zaman Çizelgesi

2020 - 2024 Stratejik Planı Zaman Çizelgesi		MAYIS					HAZİRAN					TEMMUZ					AĞUSTOS					EYLÜL					SORUMLU KİŞİLER
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4		
Hafta		1-5	6-12	13-19	20-26	27-31	1-9	10-16	17-23	24-30	1-7	8-14	15-21	22-28	29-4	5-11	12-18	19-25	26-31	1-8	9-15	16-22	23-30				
Gün Aralığı																											
STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ																											
İBB Strateji Geliştirme Üst Kurulunu kurması (07.05.2019) ve 2020-2024 Stratejik Planlama Genelgesini yayımlaması (09.05.2019)																									İBB Başkanı ve İBB Str. Gel. Birimi		
ESHOT Genel Müdürlüğünün İBB Genelgesini duyurması (10.05.2019)																									ESHOT Genel Müdürü ve Str. Gel. Birimi		
Açılış Toplantısının yapılması (16.05.2019)																									ESHOT Genel Müdürü ve Str. Gel. Birimi		
Stratejik Planlama yöntemi ve süreci hakkında Ekiplerin bilgilendirilmesi (16.05.2019)																									Str. Gel. Birimi		
Hazırlık Programı Taslağının Rehbere uygun bir şekilde hazırlanması (22.05.2019) ve son şeklinin verilmesi.																									Str. Pln. Çal. Gr. ve Str. Pln. Ekibi		
Hazırlık Programı Taslağının Onaylanması (31.05.2019) ve intranette duyurulması																									Strateji Gel.Üst Kurulu		
Çalışmalara katılacak Kurum personeline yönelik eğitim verilmesi																									Str. Gel. Birimi		
DURUM ANALİZİ																											
Enformasyon ve iletişimin planlanması																									Str. Gel. Birimi ve Bilgi İşlem D.Bşk.		
Literatür Taramasının yapılması.																									Str. Pln. Çal. Gr.		
Kurumsal tarihçenin hazırlanması																											
Uygulanmakta olan stratejik planın değerlendirilmesi.																											
Mevzuat analizinin kısa ve öz bir biçimde yapılması																									Str. Pln. Çal. Gr.		
Üst politika belgeleri analizinin yapılması																											
Faaliyet alanları ile ürün ve hizmetlerin belirlenmesi																											
Paydaşların tespiti, önceliklendirilmesi, etki ve önemine göre değerlendirilmesi																											
Paydaş Analizinin yapılması ve değerlendirilmesi																									Str. Pln. Çal. Gr. ve Str. Pln.Ekibi		
İnsan kaynakları yetkinlik analizinin yapılması																									Str. Pln. Çal. Gr.		
Kurum kültürü analizinin yapılması																									Str. Pln. Çal. Gr.		
Fiziki kaynaklar, Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizinin yapılması																									Str. Pln. Çal. Gr.		
Mali kaynaklar analizinin yapılması																									Str. Pln. Çal. Gr.		
PESTLE Analizinin yapılması																									Str. Pln. Çal. Gr. ve Str. Pln.Ekibi		

2020 - 2024 Stratejik Planı Zaman Çizelgesi

2020 - 2024 Stratejik Planı Zaman Çizelgesi		MAYIS					HAZİRAN					TEMMUZ					AĞUSTOS					EYLÜL				SORUMLU KİŞİLER
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4						
Hafta		1-5	6-12	13-19	20-26	27-31	1-9	10-16	17-23	24-30	1-7	8-14	15-21	22-28	29-4	5-11	18	26-31	1-8	9-15	16-22	23-30	STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ			
Gün Aralığı																										
STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ																										
GZFT (SWOT) Analizinin yapılması																							Str. Pln. Çal. Gr. ve Str. Pln. Ekibi			
Tespitler ve ihtiyaçlar tablosunun oluşturulması																							Str. Pln. Çal. Gr. ve Str. Pln. Ekibi			
GELECEĞE BAKIŞ: MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLERİN BELİRLENMESİ																										
Misyon bildiriminin belirlenmesi																							Strateji Geliştirme Kurulu, Stratejik Planlama Ekibi, Str. Gel. Birimi ve Str. Pln. Çal. Gr.			
Vizyon bildiriminin belirlenmesi																										
Temel değerlerinin belirlenmesi																										
STRATEJİ GELİŞTİRME: AMAÇ, HEDEF, PERFORMANS GÖSTERGESİ VE FAALİYET/PROJELER İLE MALİYETLENDİRİLMESİ																										
Amaçların belirlenmesi																							Strateji Geliştirme Kurulu, Stratejik Planlama Ekibi, Str. Gel. Birimi ve Str. Pln. Çal. Gr.			
Hedeflerin belirlenmesi																										
Performans Göstergelerinin belirlenmesi																										
Tespitler ve ihtiyaçlar ile hedef ilişkisinin kurulması																										
Faaliyet ve projelerin belirlenmesi																						Strateji Geliştirme Kurulu, Stratejik Planlama Ekibi, Str. Gel. Birimi ve Str. Pln. Çal. Gr.				
Hedefe ulaşmada karşılaşılabilecek risklerin tanımlanması																										
Hedeflerin tahmini maliyetlerinin belirlenmesi																										
Hedef Kartlarının hazırlanması																										
Her bir hedef maliyet tablosunun doldurulması																						Genel Müdür ve Strateji Geliştirme Birimi				
İZLEME VE DEĞERLENDİRME																										
Hedef bazında sorumlu birim ve işbirliği yapılan diğer birimlerin tanımlanması																							Genel Müdür ve Strateji Geliştirme Birimi			
Altı aylık dönemlerde izleme, yıllık dönemlerde değerlendirmeye toplantılarının planlanması																										
STRATEJİK PLANA SON ŞEKLİNİN VERİLMESİ																										
Taslak Stratejik Planının Strateji Geliştirme Kuruluna sunulması																							Strateji Geliştirme Birimi			
Taslak Stratejik Planın Encümene sunulması																										
ESHOT 2020 - 2024 Taslak Stratejik Planının Meclise sunulması																										
ESHOT 2020 - 2024 Taslak Stratejik Planının Mecliste görüşülerek karara bağlanması																										

Strateji Geliştirme Kurulu

İzmir Büyükşehir Belediyesi

Genel Sekreter

Genel Sekreter Yardımcısı

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı

Basın Yayın Halkla İlişkiler ve Muhtarlıklar Dairesi Başkanı

İzsu

Genel Müdür

Genel Müdür Yardımcıları

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı

ESHOT Genel Müdürlüğü

Genel Müdür

Genel Müdür Yardımcıları

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı

Danışmanlar

Ahmet ALTAN

Onur Kadir ERYÜCE

Güven EKEN

Ruhisu Can AL

Şevket MERİÇ

Gülfem SAYDAN SANVER

Bekir AĞIRDİR

Faruk GÖKSU

İZFAŞ Temsilcisi

İZTAV Temsilcisi

Strateji Geliştirme Birimi / Koordinasyon Ekibi

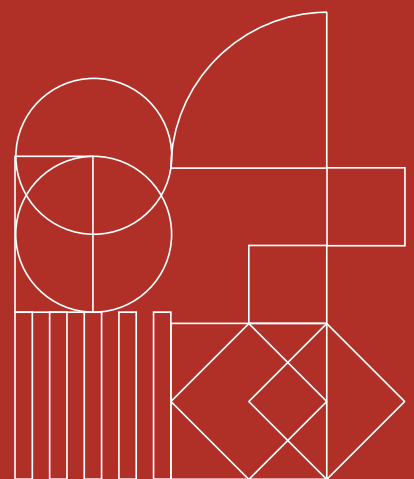
Adı Soyadı	Birimi
Selçuk VAROL	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Süreyya YAMAN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Gonca BAÇ DENİZLIOĞLU	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı

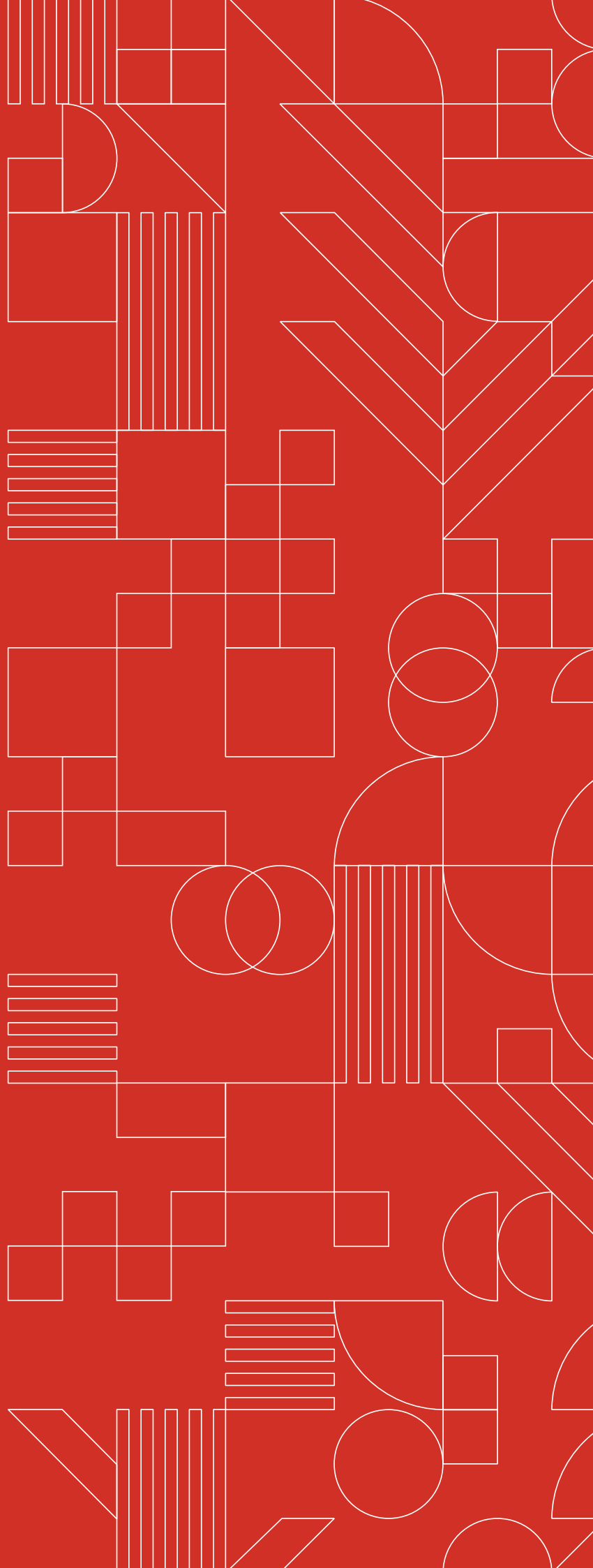
Stratejik Planlama Ekibi

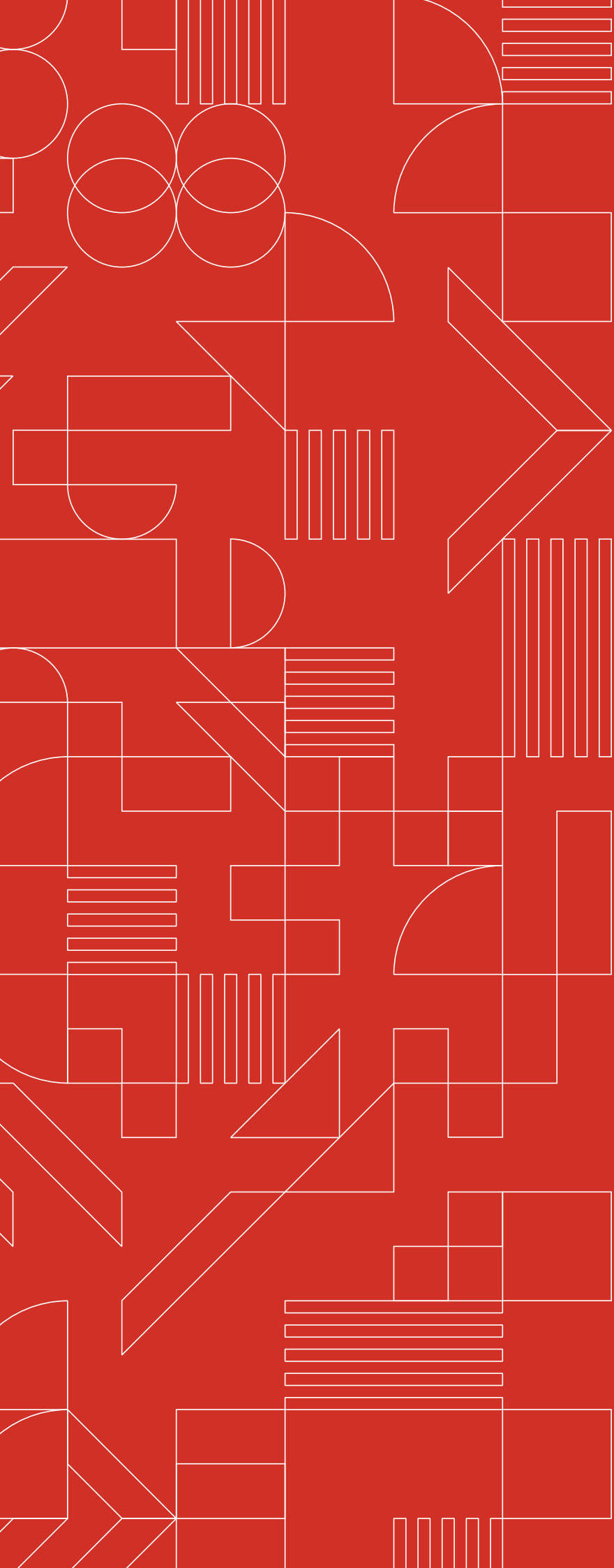
Adı Soyadı	Birimi
İsa BAÇ	Teftiş Kurulu Başkanı
İhsan MENTEŞ	İç Denetim Birimi Başkanlığı
Figen SEYİS	1. Hukuk Müşavirliği
Özkan Dönmez	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
Kadir YILDIZ	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
Serdar YÜCEL	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
Semih KÖK	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
İbrahim YETMEN	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı
Bilal TUĞRUL	Kararlar ve Arşiv Dairesi Başkanlığı
Erdal KUKUL	Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
Belma ÖZEŞ	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı
M. Ceyhun MİNARECİ	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı
Tamer NURGÖZ	Satınalma Dairesi Başkanlığı
Cemal METE	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Sevcan TINAZTEPE	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
Vahyettin AKYOL	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
Pınar MERİÇ	Daire Başkanı
Vecdi KORU	Daire Başkanı
Aydın ÇELİK	Özel Kalem Müdürü

Stratejik Planlama Çalışma Grubu

Adı Soyadı	Unvanı	Birimi
Selçuk VAROL	İşletmeci	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Gonca BAÇ DENİZLİOĞLU	Yük. Ekonomist	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Nilüfer SAYILGAN	Endüstri Mühendisi	Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
Dr. Ali Çağlar ÖNÇAĞ	Yük. Makine Mühendisi	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı
Bilgen AKIL	Yük. Makine Mühendisi	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı
Murat SELANİK	Yük. İstatistikçi	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
F. Tunca UYAN	Endüstri Mühendisi	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
Ercan DENİZLİOĞLU	Yük. Lojistik Mühendisi	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı
Nadir DEMİRSOY	Bilgisayar Programcısı	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
Halil POLAT	Kamu Yöneticisi	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı
Gülen ÖZEN ZADE	Ekonomist	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
Hakan ÜZKAT	Elektrik Elektronik Mühendisi	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı
Ceren ÇAĞAN	Mimar	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
Dr. Hakan UZUN	Yük. Şehir Plancısı	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
Barış ERSÖZ	Sosyolog	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
Aygül YILMAZ	Ekonomist	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Duygu UZUN	Endüstriyel Elektronik Teknikeri	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
Aytaç ERTÜRK	Makine Mühendisi	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı
Cemile KARAASLAN	Avukat	1. Hukuk Müşavirliği
M. Nur ÖZMÜŞ	Çevre Mühendisi	Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı
Mustafa DANACIOĞLU	Yük. Ekonomist	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı







Durum Analizi



ESHOT

16-009

16-009

OTOKAR

ESHOT

35 AS 8128

OTOKAR ESHOT

3.1. ESHOT Genel Müdürlüğü Tarihçesi

1. İzmir Belediyesi

19. yüzyıl içinde gerçekleşen Osmanlı Devleti'nin modernleşmesi ve bu sürecin yereldeki en önemli adımlarından birisi olan belediye örgütlenmeleri öncelikli olarak imparatorluğun İstanbul, İzmir, Selanik gibi liman kentlerinde ortaya çıktı.

Neden bu kentler? Çünkü Sanayi Devrimi sonrasında tüm bölgelerde büyüyen ticaret hacmi Osmanlı Devleti liman kentlerine ihtiyaç duyuyordu. Büyüyen ticaret rakamları, bu kentlerin altyapı ihtiyaçlarının artmasına neden oluyor ve bununla ilgili çalışmaların yapılmasını gerekli kılıyordu.

Görülen ihtiyaç üzerine, Osmanlı Devleti'nin 25 Kasım 1867 tarihli bir kararıyla, İzmir'de bir belediye dairesi kurulmasına izin verilmiş, yapılan hazırlıklar sonucu İzmir Belediyesi 1868 yılında çalışmalarına başlamıştır.

2. İzmir Toplu Ulaşım Araçları

Kent içi Ulaşım İhtiyacı : Faytonlar (1870 - 1935)

İzmir'in ticarete, ekonomide ve sosyal yaşamda liberal ve özgür bir kimliğe sahip olması ve bu yapısının getirdiği ihtiyaçları karşılamak için kent içi ulaşım amacıyla Avrupa'dan Faytonlar getirilmiştir.

1930'lu yıllarda İzmir'de 21 durakta çalışan 205 adet kayıtlı fayton çalışmıştır.

Faytonların yanı sıra İzmir'de ilk kez Muis Kardoze ve ortaklarının kurdukları "İzmir – Pınarbaşı Omnibüs Şirketi" 30 Ağustos 1897 tarihinde faaliyete geçerek, İzmir-Pınarbaşı arasında yolcu taşımaya başlamıştır.

Atlı Tramvaylar (1880 - 1940)

İzmir'de ilk teşkilatlı ulaşım 1880 yılında Dussaud Kardeşlerin aralarına iki Türk vatandaşını da alarak kurdukları atlı tramvay şirketinin kurulmasıyla başlamıştır. Şirket 1885 yılında "Göztepe Tramvay Şirketi" adını alarak, Konak-Güzelyalı arasında atlı tramvayı devreye sokmuşlardır.



Güzelyalı'dan sonra, İzmir'in diğer bir tramvay hattı Karşıyaka'da bulunmaktaydı. Süreç içerisinde Karşıyaka Belediyesi tramvay hatlarının işletmesini özel kişilere ihale yoluyla vermiş, 6 Ekim 1923 tarihinde ise Belediye, hatları tamamen kendisi işletmeye başlamıştır.

Ulaşımın modernizasyonu çerçevesinde, İzmir Belediye Meclisi'nin 1 Ekim 1939 tarihinde aldığı karar ile Karşıyaka'daki tramvayların aşamalı olarak kaldırılması ve tramvayların yerine otobüs işletilmesi uygun görülmüştür.

Elektrikli Tramvaylar (1928 - 1954)

Elektriğin yaygınlaşmasıyla birlikte tramvaylar da elektrikli hale gelmiş ve 18 Ekim 1928 tarihinden itibaren Konak-Güzelyalı arasında ilk elektrikli tramvaylar çalışmaya başlamıştır.



Elektrikli Tramvaylar 1954 yılına kadar İzmir toplu ulaşım sistemi içerisinde kullanılmıştır.

Otobüsler (İzmir Belediye Otobüsleri) (1932 - 2019)

İlk defa 1930 yılı başlarında Elektrikli tramvaylarla birlikte İzmir'de kent içi ulaşımın yapısını değiştirecek olan otobüsler, kent sokaklarında görünmeye başlamıştır. Girişimci Necmi Mısıroğlu İzmir'de ilk otobüs işletmesini kurmuş ve ilk otobüs seferleri 1932 yılında başlamıştır.



Yolcu taşıma tarifeleri de ekonomik olduğundan halk tarafından otobüsler çoğunlukla diğer ulaşım araçlarına göre tercih edilmiştir.

1932 yılında, İstanbul'dan getirtilen 8 otobüs Konak-Reşadiye hattında işlemeye başlamış, birkaç yıl içinde bu hatta işleyen otobüs sayısı ikiye katlanmıştır. 1933 yılına gelindiğinde kent içinde yolcu taşıyan otobüslerin sayısı 33'e ulaşmıştır. İzmir Belediyesi Meclisi bu gelişmeler ışığında "Otobüs Seyr-ü Sefer Talimatnamesi" adını taşıyan bir otobüs talimatnamesini kabul etmiş, böylece otobüs seferlerine bir düzen getirilmiştir.

1 Nisan 1936'da Belediye Başkanı Behçet Uz'un vermiş olduğu bir başkanlık önergesi meclis tarafından kabul edilerek, İzmir Belediyesi otobüs işletmeciliğinde aktif olarak rol almıştır. Bu gelişmelerle birlikte İzmir Belediyesi, 1936 yılında açılan ihaleyle 12 otobüs satın almıştır.

3. ESHOT'un Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi

Cumhuriyet döneminde İzmir modern yapılarla donatılmış, çağdaş bir kent yaratılmaya çalışılmıştır. İzmir'e çağdaş bir görünüm vermek için düzenli yollar, meydanlar, geniş yeşil alanlar oluşturmak, kentin aydınlatılmasını sağlamak, düzenli bir ulaşım sistemi kurmak ihtiyacı doğmuştur.

"27.07.1943 gün ve 4483 sayılı "İzmir Tramvay ve Elektrik Türk A.Ş. İmtiyazıyla Tesisatının Satın Alınmasına Dair Mukavelenin Tasdiki ve Bu Müessesenin İşletilmesi Hakkında Kanun"un 5. maddesi dayanak kabul edilerek çalışmalar başlatılmıştır.

15 Kasım 1944'te ESHOT Genel Müdürlüğü'nün Belediye Meclisince bütçesi kabul edilmiştir.

ESHOT Genel Müdürlüğü 1 Ocak 1945 tarihinde farklı işletmelerinin bünyesinde birleştirilmesiyle birlikte, mülhak bütçeli bir idare olarak faaliyete geçirilmiştir.

Kuruluşun bünyesindeki işletmeler ve yürütme işlemini yaptığı yıllar şu şekildedir;

Elektrik	1945 - 1982
Su	1945 - 1987
Havagazi	1945 - 1994
Otobüs	1945 – Devam ediyor
Trolleybüs	1954 - 1992

Otobüsler ile Kentiçi Toplu Taşıma Serüveni

1964 -1968 YILLARI

ESHOT kendi atölyelerinde kendi markasıyla 19 otobüs imal etmiştir.

1982-1990 YILLARI

Güzelyalı Atölyede, MAN motoru ve şasi kullanılarak 40 adet körüklü otobüs imalatı yapılmıştır.

1999 YILI

Kâğıt biletler yerine "Akıllı Kart Sistemi" kullanılmaya başlanmıştır.

2000 YILI

Kent içi tüm toplu ulaşım araçları arasındaki entegrasyonu sağlayabilmek amacıyla kentin belli başlı alanlarında aktarma merkezleri oluşturulmuştur.

2004 YILI

23.07.2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile hizmet sınırları 11 ilçeden 21 ilçeye yükselmiştir.

2007 YILI

Aktarmalı Ulaşım Sistemi ile tüm otobüsler, metro ve vapurlardaki turnikeler, aktarmalı ulaşım sistemine uyumlu bir teknoloji ile donatılmıştır.

2008 YILI

90 dakika içinde kent içi tüm toplu ulaşım araçlarına "limitsiz biniş hakkı" uygulaması hayata geçirilmiştir.

2010 YILI

"Otobüs Eğitim Simülatörü" hizmete açılmıştır. Bugüne kadar da sürücü personele sürekli eğitim verilen merkezde; ekonomik sürüş, ileri sürüş teknikleri ve araç tanıtımı eğitimleri, konusunda deneyimli eğitmen sürücüler tarafından verilmektedir.

2011 YILI

Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği'ne (UITP) üye olunmuştur.

2012 YILI

Uluslararası standartlardaki "İlk Güvenli Sürüş Teknikleri Pisti" ESHOT Genel Müdürlüğü bünyesinde kurularak, düzenli eğitimler verilmeye başlanmıştır.

06/12/2012 tarih ve 28489 sayılı resmi gazetede yayımlanan 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile hizmet alanı 21 ilçeden 30 ilçeye yükselmiştir.

2017 YILI

20 adet %100 Elektrikli Otobüs ile Toplu Ulaşım hizmeti sunulmaya başlanmıştır.



Gediz Garaj Alanı çatılarına kurulan Güneş Enerjisi Santrali ile kurumsal ihtiyacımızın önemli bir kısmı karşılanmaya başlanmıştır.

Bakanlık ve Çevre İl Müdürlüklerinden alınan lisans ile filomuzdaki araçların Egzoz Emisyon Ölçüm işlemleri kurumumuz bünyesinde yapılmaya başlanmıştır.



2018 YILI

ESHOT 4 adet Kalite Sistem Belgesi(ISO 9001, ISO 14001, TS 18001, ISO 10002) sahibi oldu.

Mesafe bazlı ücretlendirmenin geçerli olduğu “Gittiğin Kadar Öde” sistemi uygulanmaya başladı.

2019 YILI

Köylere sunulan ulaşım hizmeti 2014 yılının sonu itibariyle 109 adet iken 2019 Haziran ayı itibariyle 135 adete ulaşmıştır.

Bisikletli vatandaşları Toplu ulaşım entegre edebilmek için otobüslerimize “Bisiklet Taşıma Aparatları Montajı” projesi hayata geçirilmiştir.

ESHOT’un ulaşım yönetimi bugün Konak – Karşıyaka – Bornova - Buca ve Teleferik olmak üzere 5 ana bölgeden yürütölmektedir.



ESHOT Genel Müdürlüğü 1945 yılında 14 otobüsle 5 hat’ta başlayan toplu ulaşım hizmetine, günümüzde 1541 otobüsüyle 334 hat’ta devam etmektedir.

3.2. 2015-2019 Stratejik Planının Değerlendirilmesi

ESHOT Genel Müdürlüğü'nün, 2015 -2019 Stratejik Planında belirlenen 3 amaç ve 15 stratejik hedefi, performans programlarıyla uygulamaya konulmuş, belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda faaliyet ve projeler gerçekleştirilmiş, performans göstergeleriyle ölçülerek performans sonuçları değerlendirilmiş ve gerekli tedbirler alınarak plan başarıyla uygulanmıştır.

Kurum 2015 – 2019 Stratejik Planı içerisinde amaçlara ait hedeflere ulaşma ve gerçekleştirme düzeyleri analiz edilerek yorumlanmıştır.

STRATEJİK AMAÇ 1: Hizmette Kaliteyi Sürekli Geliştirmek.

S.H.1.1. Teknolojik gelişmeleri sunulan hizmetlere yansıtmak hedefi kapsamında; temassız akıllı kartlara internet üzerinden dolum yapılabilmesi, vatandaşların web sitesi mobil uygulamalarla temassız akıllı kartlarında yer alan bakiye bilgilerini sorgulayabilmeleri, yolcuların bulundukları / istedikleri durağa otobüslerin geliş süresini sorgulayabilmeleri sağlanmıştır. Akıllı duraklar ve otobüs içi bilgilendirme sistemleri yaygınlaştırılmıştır. Elektronik Ücret Toplama Sistemi ihalesinin, hukuki sürece girmesi, yazılım için gerekli olan sürenin yetersizliği ve ihale iptali nedeniyle bazı projeler gerçekleştirilememiştir. Plan döneminde stratejik hedefin gerçekleştirme oranı %24,24'tür.

S.H.1.2. İzmir genelinde ulaşım sistemlerinin bütünleşmesini sağlamak hedefi kapsamında; toplu ulaşımın özendirilmesi, trafik sıkışıklığının azaltılması amacıyla aktarma merkezlerindeki "Park Et ve Devam Et Sistemi"nin yaygınlaştırılması sağlanmıştır. 6360 sayılı Yasa ile toplu ulaşım hizmet alanına dahil olan tüm ilçelerde entegre ulaşım sistemindeki tüm paydaşlarla eş güdüm sağlanmıştır. Plan döneminde stratejik hedefin gerçekleştirme oranı %73,69'dur.

S.H.1.3. Yolcu memnuniyetini arttırmak hedefi kapsamında; planlama birimi tarafından yapılan dönemsel planlar ile entegre toplu ulaşım sisteminde hizmetlerin sürekliliği sağlanmış, İzmir toplu ulaşım haritaları hazırlanmış, zamanında, konforlu, ekonomik, güvenli ve sürekli toplu taşıma hizmeti sunularak, kurum ve kuruluşlardan talep edilen özel görev araçlarıyla da hizmet sunulmuştur. Kurum eğitim birimi tarafından düzenlenen eğitimlere personelimiz yönlendirilmiş, trafik kazalarına motorize ekiplerimiz en kısa sürede müdahale etmişlerdir. Plan döneminde stratejik hedefin gerçekleştirme oranı %75,21'dir.

STRATEJİK AMAÇ 2: Misyonu En İyi Şekilde Yerine Getirmek İçin Kurumsal Yapıyı Güçlendirmek.

S.H.2.1. Çalışanların motivasyon, memnuniyet ve aidiyet seviyelerini yükseltmek hedefi kapsamında; personelin özel günleri takip edilerek doğum günü, evlilik yıldönümlerinde sistem üzerinden mesaj gönderilmiştir. İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından düzenlenen kültür sanat etkinlikleri duyuruları yapılarak personelin etkinliklere katılımı teşvik edilmiştir. Personelin memnuniyet düzeylerinin ve beklentilerinin belirlenmesi, gerekli iyileştirme çalışmalarının yapılması amacıyla çalışan memnuniyeti anketi yapılmıştır. Plan döneminde stratejik hedefin gerçekleştirme oranı % 100'dür.

S.H.2.2. Çalışanların mesleki yeterliliklerini ve bilgi birikimlerini arttırmak hedefi kapsamında; personel yetkinliğinin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan eğitimlerin sağlanması ve personelin görevini verimli ve etkin bir şekilde yerine getirebilmesi için talep edilen eğitimler tamamlanmıştır. Düzenlenen sempozyum, fuar ve çalıştaylara katılım sağlanmıştır. Plan döneminde stratejik hedefin gerçekleştirme oranı % 65,28'dir.

S.H.2.3 Süreçleri sürekli iyileştirerek kalite yönetim faaliyetlerini kurum genelinde yaygınlaştırmak hedefi kapsamında; Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı birimlerinde sürdürülen 5S ve Kaizen faaliyetleri çerçevesinde personele gerekli eğitimler verilerek süreç iyileştirmeleri yapılmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve sürekliliğinin sağlanması çerçevesinde 2017 Yılında TSE'den hizmet alımı gerçekleştirilmiş, Entegre Yönetim Sistemini oluşturan dört ayrı yönetim sisteminin belgelendirme hizmet alımı için yapılan hazırlıklar 2018 yılı sonunda tamamlanmış ve 2019 yılının ilk yarısında TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Sistemi kalite belgeleri alınmıştır. Plan döneminde stratejik hedefin gerçekleştirme oranı %66,66'dır.

S.H.2.4. Altyapı, teçhizat ve tesislerin kurulumu, geliştirilmesi ve/veya modernizasyonunu sağlamak hedefi kapsamında; network altyapısını iyileştirme çalışmaları yapılmış, mevcut sunucu ve ekipmanlar güçlendirilmiş, teknolojik gelişmelere uyumlu yeni makine ve teçhizat alımı yapılarak bunların kullanılması sağlanmış, Kurum bünyesinde üretilen yeni duraklar hizmete sunulmuş, mevcut atölye, garaj ve tesislerin fiziki durumları iyileştirilmiş, kameralı güvenlik sistemleri, yangın algılama sistemleri yaygınlaştırılmış, haberleşme donanımları iyileştirilmiş olmasına rağmen tasarruf tedbirleri nedeniyle bazı projeler iptal edilmiştir. Bu nedenle Plan döneminde stratejik hedefin gerçekleştirme oranının %58,65 olduğu görülmektedir.

S.H.2.5. Kurum yönetsel bilişim ve karar destek sistemlerinin entegrasyonunu sağlamak ve kullanımını yaygınlaştırmak hedefi kapsamında; yeni yazılımların hazırlanması ve mevcut yazılımlarla entegrasyonu çalışmaları, ulaşım ve ulaşım planlama süreçleri değerlendirilerek analiz edilmiş, sefer planlama süreçlerinin sistem üzerinden yürütülmesi sağlanmıştır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Bilgi Yönetim Sistemi insan kaynakları uygulaması devreye alınmıştır. Kurumsal kaynak planlama programında kalite modülünün geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması çalışmaları yapılmış, modül düzenlemesi ve uygulamaları başlatılmıştır. Kurumda kullanılan ve kullanılabilecek olan akaryakıt ürünleri ve NOx azaltıcı üre çözümleri gibi ürünlerin mevcut otomasyon sistemine alınarak takibinin kontrol altına alınması sağlanmıştır. Plan döneminde stratejik hedef %82,22 olarak gerçekleştirilmiştir.

S.H.2.6. kurumsal kaynakların etkin ve verimli bir biçimde tahsisini ve kullanılmasını sağlamak hedefi kapsamında; Elektronik Ücret Toplama Sistemi içindeki hizmetlerin verimli ve sorunsuz yürütülmesinin sağlanması ve hizmet birimlerinin tüm ekipmanlarının, sistem donanımlarının, çift yönlü haberleşmenin sağlandığı serverlar ile bilgisayar sistemlerinin verimli işlemesi için kontroller ve çalışmalar yapılmıştır. Yeni yazılımlar hazırlanarak mevcut yazılımlarla entegrasyonu sağlanmıştır. Kurumun birimleri arasında koordinasyonlar

sağlanmış ve projeler teknolojik gelişmeler çerçevesinde yürütülmüştür. Kuruma ait araçların akaryakıt, madeni yağ, vb. ihtiyaçlarının temin edilerek dağıtımı yapılmış, akaryakıt kontrol ve ikmal sistemi yedek parça, bakım onarım ve malzeme alımları yapılmış, akaryakıt alım ve muhafazası için işletme ruhsatı ve serbest dağıtıcı lisanslarının yenilenmesi işlemleri yapılmıştır. Özellikle araç ve hizmet aracı alımları yapılmıştır. Bilgi ağı kullanımı yaygınlaştırılmış, Kurumun intranet, web ve mobil sayfaları geliştirilerek ESHOT web sitesi 24 saat güncel tutulmuş, online işlemler sayesinde vatandaşlarımız taleplerini iletebilmişlerdir. Plan döneminde stratejik hedef %71,66 olarak gerçekleşmiştir.

S.H.2.7. Kurumun finansal kapasite ve niteliklerini iyileştirecek faaliyetleri üretmek hedefi kapsamında; dünyanın hızlı büyüyen metropollerinden biri olan İzmir'in toplu ulaşım hizmeti kaliteli, konforlu, güvenli ve ekonomik olarak sürdürmüştür. Ücret tarifeleri her yıl belirlenerek ücret politikaları oluşturulmuş, akıllı bilet gelirlerini arttırmak için çalışmalar yapılmıştır. Finansal destek projeleri kapsamında T.C. Ekonomi Bakanlığına başvuru yapılmış KDV istisnasından yararlanılmıştır. Stok içinde hareket görmeyen malzeme oranlarının azaltılması çalışmaları yapılmıştır. Stratejik planlamaya dayalı performans programı, faaliyet raporu, bütçe tasarısı ve iç kontrol sistemiyle uygulama ve denetim sistemleri güçlendirilerek kurum gelirlerinin artırılması ve finansal yapının güçlendirilmesi çalışmaları yapılmıştır. UİTP üyelik aidatı ödeme işlemleri sürdürülmüştür. 2015 - 2019 Stratejik Plan döneminde hedefin gerçekleşme oranı %92'dir.

S.H.2.8. Kurumsal imajı ve itibarı geliştirmek hedefi kapsamında; İzmir Enternasyonal Fuarı için gerçekleştirilen tanıtım çalışmalarına personel görevlendirilmiş ve toplu ulaşım da uyulması gereken kurallar kitabının basımı yapılarak dağıtılmıştır. Kurumsal kimlik tasarımı hazırlanması çalışmaları yapılmış, 3 personel grafik ve web tasarım eğitimine gönderilmiş, 6 aylık eğitim sonrası 2 aylık dönemde hazırlanan proje ile üstün başarı belgesi ve Adobe katılım belgesi alınmıştır. 2015 - 2019 Stratejik Planı döneminde stratejik hedef %20 olarak gerçekleşmiştir.

S.H.2.9. Teknolojik gelişmeleri takip ederek uygulamak ve yaygınlaştırmak hedefi kapsamında; toplu ulaşım hizmetlerine altlık oluşturacak coğrafi bilgi sistemleri yazılımları ve veri tabanı oluşturulması çalışmaları yapılmıştır. Tam Adaptif Trafik Yönetim, Denetim ve Bilgilendirme Sistemi çalışmalarına başlanılmış, toplu ulaşım modeli içinde bu çalışmalar İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülmüştür. 2015 yılında Elektronik Belge Yönetim Sistemi kurulması ve e-imza ile entegrasyonun sağlanması çalışmaları başlatılmış, sistem tasarımı ve test çalışmaları tamamlanıp kullanıcı eğitimleri verilmiş, 2018 yılı başından itibaren e-imza ile entegrasyon sağlanarak sistem kullanılmaya başlanmıştır. Plan döneminde stratejik hedef %26 olarak gerçekleşmiştir.

STRATEJİK AMAÇ 3: Çevreye Duyarlı Teknolojileri Uygulamak ve Yaygınlaştırmak.

S:H.3.1 Çevreci ulaşım teknolojilerini uygulamak hedefi kapsamında; 2016 yılında 100 adet çevreci yeşil motor otobüs alımı yapılarak otobüs filosu güçlendirilmiştir. Yine bu kapsamda tam elektrikli 20 adet otobüs alımı yapılarak Türkiye'nin ilk elektrikli otobüs filosu kurulmuş, elektrikli otobüslerin elektrik enerjisi güneş enerjisi santralinden karşılanmış ve bu sayede 02.04.2017 – 01.08.2019 tarihleri arasında 2.845 ton CO2 salınımı engellenmiş, elektrikli otobüslerle 6.705.547 yolcu

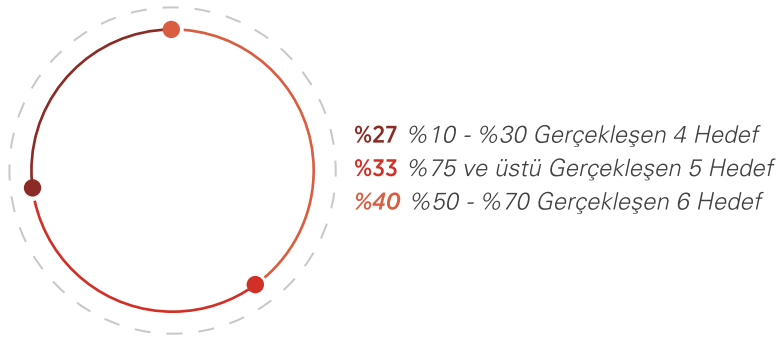
taşınmış, 1.061.425 litre akaryakıt kullanımı engellenerek tasarruf edilmiş ve doğa korunarak çevresel değerler artırılmıştır. 2015 - 2019 Stratejik Planı döneminde planlanan stratejik hedef %90 olarak gerçekleşmiştir.

S.H.3.2. Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını yaygınlaştırmak hedefi kapsamında; elektrik tüketiminin bir kısmının kurulacak güneş enerjisi santralinden karşılanması için güneş enerjisi santrali kurulum çalışmaları 2015 yılında başlatılmış, 2016 yılında proje çalışmaları sürdürülmüş, 2017 yılında kurulum tamamlanarak güneş panellerinden elektrik üretilmeye başlanmıştır. 02.04.2017-01.08.2019 tarihleri arasında 1.199 ton CO2 salınımı engellenerek 2.432.240 kWh enerji üretilmiştir. Şebeke enerjisinin olmadığı noktalarda kapalı durakların aydınlatılması ve akıllı durakların enerjisinin sağlanması için güneş panellerinin kullanılması çalışmaları kapsamında 2015 yılında Şirinyer Aktarma Merkezi'ndeki 4 adet kapalı durağa güneş enerjisi sistemi kurulmuş ve proje kapsamında çalışmalar 2016 yılında sürdürülmüştür. Ayrıca 2017 yılı Mart ayı içerisinde, ESHOT Genel Müdürlüğüne ait otobüs duraklarının reklam alanlarının kiraya verilmesi ihalesi neticesinde, şebeke enerjisinin olmadığı noktalarda kapalı durakların bir kısmının aydınlatılması işi ihaleyi alan yüklenici tarafından yapılmaya başlanmıştır. Plan döneminde stratejik hedef gerçekleşme oranı %65,40'tır.

S.H.3.3. Enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak hedefi kapsamında; otobüs yıkamada kullanılan suyun yeniden kullanıma kazandırılması kapsamında 2015 yılında İnciraltı ve Çiğli garajlarına geri dönüşüm ve arıtma tesisi kurulması ihalesi gerçekleştirilerek yüklenici firma tarafından çalışmalara başlanılmıştır. Yine bu kapsamda Gediz ağır bakım tesisleri, Adatepe atölye ve garaj tesisleri, Soğukkuyu atölye ve garaj tesisleri, İnciraltı atölye ve garaj tesislerine geri dönüşüm ve arıtma tesisi kurulması işinin, 2018 yılı sonunda yapım ihalesi tamamlanarak, 2019 yılında yüklenici firma tarafından yapım işine başlanmıştır. 2015 - 2019 Stratejik Planı döneminde planlanan stratejik hedef %10,42 olarak gerçekleşmiştir.

Stratejik Amaçlar	Hedef No	Hedef	Hedefin Gerçekleşme Oranı (%)
STRATEJİK AMAÇ 1 Hizmette Kaliteyi Sürekli Geliştirmek	1.1	Teknolojik Gelişmeleri Sunulan Hizmetlere Yansıtma	24
	1.2	İzmir Geneline Ulaşım Sistemlerinin Bütünleşmesini Sağlamak	74
	1.3	Yolcu Memnuniyetini Arttırmak	75
STRATEJİK AMAÇ 2 Misyonu En İyi Şekilde Yerine Getirmek İçin Kurumsal Yapıyı Güçlendirmek	2.1	Çalışanların Motivasyon, Memnuniyet ve Aidiyet Seviyelerini Yükseltmek	100
	2.2	Çalışanların Mesleki Yeterliliklerini ve Bilgi Birikimlerini Arttırmak	65
	2.3	Süreçleri Sürekli İyileştirerek Kalite Yönetim Faaliyetlerini Kurum Geneline Yaygınlaştırmak	67
	2.4	Altyapı, Teçhizat ve Tesislerin Kurulumu, Geliştirilmesi ve/veya Modernizasyonunu Sağlamak	59
	2.5	Kurum Yönetmelik Bilişim ve Karar Destek Sistemlerinin Entegrasyonunu Sağlamak ve Kullanımını Yaygınlaştırmak	82
	2.6	Kurumsal Kaynakların Etkin ve Verimli Bir Biçimde Tahsisini ve Kullanılmasını Sağlamak	72
	2.7	Kurumun Finansal Kapasite ve Niteliklerini İyileştirecek Faaliyetleri Üretmek	92
	2.8	Kurumsal İmajı ve İtibarı Geliştirmek	20
	2.9	Teknolojik Gelişmeleri Takip Ederek Uygulamak ve Yaygınlaştırmak	26
STRATEJİK AMAÇ 3 Çevreye Duyarlı Teknolojileri Uygulamak ve Yaygınlaştırmak	3.1	Çevreci Ulaşım Teknolojilerini Uygulama	90
	3.2	Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Kullanımını Yaygınlaştırmak	65
	3.3	Enerji ve Doğal Kaynak Tasarrufu Sağlamak	10

Buna göre 5 yıllık Stratejik Plan döneminde öngörülen değerlerin Stratejik Hedef bazında gerçekleşme yüzdelerine bakıldığında; 5 Stratejik Hedef %75'in üzerinde, 6 Stratejik Hedef %50 ile %70 aralığında ve 4 Stratejik Hedef %10 ile %30 aralığında gerçekleşmiş olduğu görülmektedir



Buna göre, tasarruf tedbirleri politikası çerçevesinde Stratejik Hedeflerin %73'ünün başarılı olduğu anlaşılmaktadır.

3.3. Mevzuat Analizi

Kurumun; görev, yetki ve sorumluluklarının temel mevzuatı aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:

1. 27.07.1943 gün ve 4483 sayılı İzmir Tramvay ve Elektrik Türk A.Ş İmtiyazıyla Tesisatının Satın Alınmasına Dair Mukavelenin Tasdiki ve Bu Müessesenin İşletilmesi Hakkında Kanun

“Madde 5 – Muvakkat idare uhdesinde bulundurduğu bütün tesisatı, emval ve saireyi bütün hak ve vecibeleriyle birlikte 1/1/1945 tarihinde İzmir Belediyesine devreder. Ancak Hükümet lüzum gördüğü takdirde devir bu tarihten evvel de yapılabilir.

İzmir Belediyesi bu hizmete ait işleri, bu kabil müesseseler için umumi bir işletme kanunu çıkıncaya kadar mülhak bütçeli bir müessese halinde idare eder. Şu kadar ki bu müessesenin abonelerle olan münasebetlerine, hizmetlerin ifasına, tarifelerin tesbitine, tesislerin tevsi ve tadil ve temdidine ve işletme ile ilgili sair hususlara dair olup Şirketçe tatbik edilmiş olan usul ve esaslar Nafia Vekilliğince tadil ve yenilerinin vazına kadar mer’i ve muteberdir.”

2. 23.07.2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu

“Büyükşehir Belediyesinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları

Madde 7 - Büyükşehir belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

...

f) Büyükşehir ulaşım ana plânını yapmak veya yaptırmak ve uygulamak; ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini plânlamak ve koordinasyonu sağlamak; kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işletmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek.

...

p) Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettmek, büyükşehir sınırları içindeki kara ve denizde taksi ve servis araçları dahil toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek. (Ek cümle: 16/5/2018-7144/14 md.) Büyükşehir içindeki toplu taşıma hatlarıyla ilgili olarak; şehir merkezine olan uzaklık, nüfus ve hattı kullanan sayısı kriterleri esas alınarak tespit edilecek hatlarla ilgili toplu taşıma hizmetlerinin işlettilmesine karar vermek.”

3. 03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu

“Belediyenin yetkileri ve imtiyazları

Madde 15- Belediyenin yetkileri ve imtiyazları şunlardır:

...

f) Toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dâhil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettmek.”

4. 12.11.2012 tarih ve 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun

“Büyükşehir belediyesi kurulması ve sınırlarının belirlenmesi

Madde 1 – (1) Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Ordu, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van illerinde, sınırları il mülki sınırları olmak üzere aynı adla büyükşehir belediyesi kurulmuş ve bu illerin il belediyeleri büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür.

(2) Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Eskişehir, Erzurum, Gaziantep, İzmir, Kayseri, Konya, Mersin, Sakarya ve Samsun büyükşehir belediyelerinin sınırları il mülki sınırlarıdır.

...”

5.11.06.1957 tarihli ve 9630 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “T.C. İzmir Belediyesi Elektrik Su, Havagazı, Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü (ESHOT) Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname”

Talimatnamenin 3. maddesine göre ESHOT; “tesisatının devralındığı imtiyazlı şirketlerin, imtiyaz hudutları dahilinde ve bu imtiyazların bahsettiği müktesep haklar ve tahmil ettiği vecibeler çerçevesi dahilinde elektrik, su, havagazı ve İzmir Belediyesi hudutları dahilinde umumi nakil vasıtalar işletmesini kanun ve mevzuata uygun olarak tedvir etmek ile görevlendirilmiştir.”

6. İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Genel Müdürlüğü Görev Yetki ve Çalışma Yönetmeliği

“İdarenin amacı ve görevleri

Madde 4- ESHOT Genel Müdürlüğü, İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde 5216 sayılı Kanun ile diğer mevzuatın verdiği haklar ve yüklediği görevler çerçevesinde, lastik tekerlekli toplu taşımacılık hizmetini ve İzmir Büyükşehir Belediye Meclisi veya Başkanı tarafından verilen görevleri yapmakla yükümlüdür.”

7. Diğer Başlıca Mevzuatlar

- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim Kontrol Kanunu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- 2886 sayılı devlet İhaleleri Kanunu
- 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu
- 237 sayılı Taşıt Kanunu
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 4857 sayılı İş Kanunu
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- 3194 sayılı İmar Kanunu
- 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu
- 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu
- 6183 sayılı Amme Alacaklarının tahsili Usulü Hakkında Kanun
- 4749 sayılı Kamu Finansmanı ve Borç yönetiminin Düzenlenmesi Hakkında Kanun
- 657 sayılı Kanun
- 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
- 04/03/2014 tarih ve 28931 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı “Ücretsiz veya İndirimli Seyahat Kartları Yönetmeliği”

Mevzuat Analizi Tablosu

Yasal Yükümlülük		Dayanak
İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde toplu ulaşım hizmeti sunmak.		- 5393 sayılı Kanun’un 15. maddesi - 5216 sayılı Kanun’un 7. maddesi - 6360 sayılı Kanun’un 1. maddesi
Tespitler	İhtiyaçlar	
Mevcut kaynaklar, mevzuatın verdiği haklar ve yüklediği görevler çerçevesinde yolcu memnuniyeti odaklı, ekonomik, emniyetli, konforlu, sürekli ve güvenilir şekilde lastik tekerlekli toplu ulaşım hizmeti gerçekleştirilmektedir.	Ülke genelinde kent içi toplu ulaşım faaliyeti yürüten tüm kurum ve kuruluşları kapsayacak şekilde yeni bir mevzuat düzenlenmesi veya Kuruluş Kanunumuzun oluşturulması için çalışma yapılması.	

3.4. Üst Politika Belgeleri Analizi

Orta Vadeli Mali Plan

İlgili Bölüm / Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
1.2. Bütçe Giderlerine İlişkin Temel Politikalar	Kamu kaynaklarının kullanımının etkinliğini takip etmeyi kolaylaştıracak, şeffaflığı ve hesap verebilirliği artıracak program bazlı performans esaslı bütçelemenin hayata geçirilmesi.
T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Stratejik Plan 2017-2021	
2.7. ve 2.8. No.lu Hedefler	Hedef düzenlemelerine uygun hareket edilmesi.
Orta Vadeli Ekonomi Programı (2019-2021)	
Program ve Projeler	Kamu sektöründe çalışanlar için yetenek ölçümünün, tekrar yerleştirme ve norm kadro çalışmalarının yapılması, insan kaynağının ödül ve performans sistemleri vasıtasıyla etkin yönetimi.
	Gençlerin ve kadınların işgücü piyasasına katılımının sağlanması.
KENTGES/Kentsel Gelişme Stratejisi (2010 – 2023) Bütünleşik Kentsel Gelişme Stratejisi ve Eylem Planı	
3.3., 4.1. No.lu Maddeler ile 5, 6, 12 ve 17 No.lu Hedefler	Toplu taşıma sistemlerinin hizmet kalitesinin ve teknolojik düzeyinin artırılması.
	Toplu taşıma türleri arasında fiziksel entegrasyonun güçlendirilmesi. Aktarma istasyonlarının ve durakların düzenlenmesi.
	Zaman çizelge takibinin sayısallaştırılması ve araçların anlık konumsal takibinin yaygınlaştırılması.
	Farklı ulaşım türleri arasında ücretlendirme konularında entegrasyonun sağlanması.
	Sürdürülebilir ve çevreci kent formuna katkı sağlayacak ulaşım sistemlerinin ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının geliştirilmesi.
Türkiye Ulusal ve İletişim Stratejileri Hedef 2023 Ulaştırma Bakanlığı	
1.3., 3.7.3., 3.7.3.1., 3.7.3.2., 3.7.3.3., 3.7.3.4. No.lu Maddeler	Yolculuk istemlerinin, çevresel, ekonomik ve toplumsal açıdan olumsuz etkileri olan ve ulaşım sisteminin ve altyapısının yetersizliğine yol açan otomobil yolculuklarından, daha verimli, ekonomik ve çevresel olarak üstünlükler sunan toplu taşıma sistemlerine, ayrıca bisiklet ve yaya ulaşımı türlerine kaydırılması.
	Tüm ulaşım sistemlerinin entegrasyon içinde kullanılması.
	Kullanıcılara, çalışanlara ve tüm topluma sosyal ve çevre açısından kabul edilebilir, güvenli bir ulaşım ortamının sağlanması ve ulaşım güvenliğinin iyileştirilmesi.
	Ulaşım sisteminin (altyapı, araç ve ekipmanlar, hizmetler ve işlemler) iyileştirilmesi.
	Çevre duyarlılığının artırılması.
İzmir-Manisa Planlama Bölgesi 1/100.000 Ölçekli Çevre Düzeni Planı	
2.3., 4.4. No.lu Hedefler	Doğal, kültürel, tarihsel, sosyal ve ekonomik değerlerin korunması ve geliştirilmesi.
1/25.000 Ölçekli İzmir Büyükşehir Bütünü Çevre Düzeni Planı	
3.1.2.4.3., 4.2.4.10.2., 4.3.1.1., 4.3.2.1., 4.3.4.1. No.lu Maddeler	Toplu taşımanın kalite, sürat, erişebilirlik ve türler arası entegrasyonunun sağlanarak geliştirilmesi.

Bölgesel Gelişme Ulusal Stratejisi 2014-2023

1.1., 2.1., 2.4., 2.5., 3.1., 3.2., 3.5., 3.6., 4. No.lu Maddeler ile Mekânsal Amaçlar	Kente dair gelecek öngörülerini doğrultusunda ulaştırma ve iletişim alanındaki gelişmelerin değerlendirilmesi.
	Bilgi, eğitim ve yenilik temelli yaklaşımda, yenilenebilir enerji ve yeşil teknolojilerden yararlanarak sürdürülebilir ve çevreye daha duyarlı olunması.
	Kaynakların daha verimli kullanılması.
	Katılımın ve istihdamın artırılması.

IPA Ulaştırma Sektörel Operasyonel Programı (SOPT), Temel öncelikleri

Spesifik Amaçlar, Eylem 1, Eylem 2 ve 4.6.3.1., 4.6.1.2., 4.6.5.2. Maddeleri	Sürdürülebilir ve emniyetli ulaştırmanın, ulaştırma sistemi etkinliğinin geliştirilmesi. Toplu taşıma modlarına geçişin teşvik edilmesi.
--	---

İzmir Ulaşım Ana Planı (UPİ 2030)

1.3.Hedefler, Stratejiler ve Eylemler altında yer alan 1., 2., 5., 6., 7., 8., 9., 10., 14., 15. No.lu Hedefler	Ekonomik, hızlı ve konforlu ulaşımının sağlanması.
	Ulaşım sistemleri arası hizmet ve altyapısal bütünleşmenin sağlanması.
	Kentin tüm yerleşim yerlerinin erişim taleplerinin değerlendirilmesi ve karşılanması.
	Ücretlerin, sunulan hizmetin süresine, hizmetin kullanım mesafesine bağlı olarak fiyatlandırılması.
	Toplu taşıma araçlarının tamamında enerji türü seçiminde çevreye en az zarar veren yakıt türlerinin desteklenmesi ve maliyet avantajı sağlanması.
	Motorsuz ulaşım türlerinin toplu taşıma ile bütünleştirilmesi.
	Toplu taşıma araçlarında bisiklet ile seyahat etmeyi kolaylaştırıcı önlemler alınması.
	Toplu taşıma araçları, istasyon ve durakların dezavantajlı grupların kullanabileceği ve bilgi edinebileceği şekilde düzenlenmesi/tasarlanması.
	Toplu taşımaya ayrılmış yol ve şeritlerin uygulanması.
	Araç filosunun yenilenmesi.
	Sürücüler ve yolcular için akıllı ulaşım ve bilgilendirme sistemlerinin geliştirilmesi.
	Konforlu ve canlı aktarma merkezlerinin geliştirilmesi.
	Halkın ulaşım ile ilgili görüş ve önerilerini dile getireceği platformların oluşturulması ve anket uygulamalarının yapılması.
	Sivil toplum örgütleri ile yapıcı ortaklıklar kurulması.
	Ulaşım danışma büroları kurulması.
	Kamu Sağlığı ve Güvenliğinin Korunması.
	Ana toplu taşıma sistemlerinin diğer toplu taşıma türleri (Minibüs, GİB'li araçlar) ile bütünleştirilmesi ve Elektronik ücret toplama sistemi içinde yer almalarının sağlanması.

11. Kalkınma Planı

72.,259.,264.,265.1.,273.1.,273.2.,297.5.,321.6.,322.12.,322.13.,331.1.,332.4.,332.6.,346.1.,369.,371.2.,374.1.,375.,458.3.,507.,511,512,512.1,513,531.1,531.2,539,540,541,542,545,553.9,559.9,571.2,576., 600.,607.,607.3,615.3.,629.,633.,675.,696.,698.4.,699.,699.2.,699.4.,701.,702.,702.1.,702.3.,703.,704.,704.3.,712.,713.,713.2.,714.1.,715.,718.,719.,725.1.,727.1.,728.2.,743.,776.4.,778.,780.,785.3.,786.2., 787.3., 787.4.,787.5,796.,797.,799.,799.1.,802.,803.,804.,804.1.,805.,805.1.,805.3.,806.,806.1.,806.2.,806.3.,806.4.,809.,809.1.,809.2.,8011.,812.2.,812.7.,812.9.,813.,814.,814.2.,814.3.,814.4.,815.1. No.lu Maddeler	Program bütçe sistemine geçilmesi
	Ar-Ge ve yenilik faaliyetlerine yönelik kapasitenin geliştirilmesi.
	Kamu - üniversite - sanayi işbirliğinin artırılması.
	Eğitim-istihdam-üretim ilişkisini güçlendirmek amacıyla eğitim-sektör işbirliği protokollerinin yapılması.
	Ulaştırma modları arasındaki entegrasyonun güçlendirilmesi.
	Toplumun tüm kesimlerine insana yaraşır fırsatlarının sunulması.
	Dezavantajlı kesimlerin gözetilmesi.
	İş sağlığı ve güvenliği alanında yürütülen hizmetlerin nitelik ve verimliliğinin artırılmasına yönelik uygulamaların hayata geçirilmesi.
	Kültürel zenginlik ve çeşitliliğin korunup geliştirilmesi.
	Sıfır atık projesi uygulamalarının yaygınlaştırılması.
	Kent içi ulaşımda özel araç yerine toplu taşıma sistemlerinin kullanımının özendirilmesi.
	Toplu taşıma sistemlerinde hayata geçirilmesi planlanan tek kart ödeme sistemine adapte olunması.
	Çevreci ulaşım modlarının geliştirilerek ve motorsuz ulaşım türlerinin özendirilmesi.
	Çevre ve doğal kaynakların korunması, kalitesinin iyileştirilmesi, etkin, entegre ve sürdürülebilir şekilde yönetiminin sağlanmasına yönelik uygulamaların gerçekleştirilmesi.
	Kamu hizmetlerinin vatandaşla en yakın idari birimler eliyle yürütülmesi.
	Bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı yeni iletişim kanallarının geliştirilmesi.
	İnsan kaynağının uzmanlaşma düzeyinin ve kapasitesinin artırılması.
	Hizmet sunumunda mobil hizmetler başta olmak üzere tüm kesimleri gözetken kanal çeşitliliğinin artırılması.
	Açık kaynak kodlu yazılımların yaygınlaştırılması.
	Siber güvenlik tehditlerine karşı korunması ve kamu hizmetlerinin sunumunda kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması.

3.5. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi

Faaliyet Alanı	Ürün / Hizmetler
Lastik Tekerlekli Toplu Ulaşım	Bütünşehir için yaygın, erişilebilir Lastik Tekerlekli Toplu Ulaşım
	Halkla İlişkiler / Yolcu bilgilendirme, öneri, istek ve şikayet yönetimi
	Yolcu durakları
	Ulaşım Kartları
	Çevresel Faaliyetlerin Yönetimi
	Bilişim Altyapısının Kurulması ve Sürdürülmesi
	Tesis ve Çalışma alanlarının Yapım, Bakım ve Onarımı
	Araç Bakım ve Onarım Süreçlerinin Yönetimi
	Elektronik Ücret Toplama Sistemi
	Mesleki Eğitim Verilmesi ve Alınması
	Yenilenebilir Enerji Üretimi

3.6. Paydaş Analizi

Stratejik Planın sahiplenilmesi için temel unsurlardan biri katılımcılığın sağlanabilmesidir. Bu amaçla sunulacak hizmetlerin ihtiyaçlar doğrultusunda şekillendirilmesi gerekmektedir. Bu konuda yardımcı olacak önemli yöntemlerden biri de Kurumun etkileşim içinde olduğu tarafların görüşlerinin dikkate alınması ve bu yönde gerçekleştirilen çalışmaların bir araya getirilmesidir. Bu yöntemle Kurumun Stratejik Planının başarı düzeyi artacaktır. Paydaşlar, Kurum hizmetleri ile ilgisi olan, doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde Kurumdan etkilenen veya etkileyen kişi, grup veya kurumlardır. Mevcut Durum analizine temel teşkil etmek üzere paydaş analizi iç ve dış paydaş olmak üzere 2 temel grup oluşturularak gerçekleştirilmiştir.

Paydaş listesini belirlemek amacıyla Stratejik Plan çalışma grubu tarafından ESHOT Genel Müdürlüğü'nü en fazla etkileyen kurum/kuruluş ve kişiler tespit edilmiştir. Belirlenen paydaşlar önem/etki derecesine göre önceliklendirilmiş ve değerlendirilmiştir. Paydaşların görüş ve önerilerini almak

amacıyla teknolojik imkanlar üzerinden (EBYS, SMS, kurum web/intranet sayfası vb.) anketler uygulamaları yapılarak, elde edilen veriler analiz edilmiştir. Bu doğrultuda tespit ve ihtiyaçlar belirlenmiş kurum amaç, hedef, faaliyet ve projelerinin tespiti gerçekleştirilmiştir.

3.6.1. Paydaşların Tespiti

Paydaşları belirlemek amacıyla Stratejik Plan Çalışma Grubu tarafından ESHOT Genel Müdürlüğü'nü 2015 – 2019 Stratejik Planında yer alan paydaş listesi gözden geçirilmiş ve güncellenmesi, Kurumu en fazla etkileyen kurum/kuruluş ve kişilerin tespiti ile Stratejik Planlama Ekibinin değerlendirilmesine sunularak gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma sonucu önceliklendirilecek ve değerlendirilecek paydaş listesi oluşturulmuştur.

3.6.2 Paydaşların Önceliklendirilmesi

	ÖNEM		
	Zayıf	Orta	Güçlü
Kurumun Paydaşın Beklenti ve taleplerini karşılama konusunda verdiği değer	1-2-3	4-5-6	7-8-9-10

	ETKİ		
	Zayıf	Orta	Güçlü
Kurum üzerindeki yaptırım gücü	1-2-3	4-5-6	7-8-9-10
Karar alma mekanizmasına etkisi			
Ortak Çalışma Yürütme			
Hizmetin aksamamasında etkili			
Faaliyet ve Hizmetleri Yönlendirme			
Faaliyet ve Hizmetleri Destekleme			

Paydaş Adı	İç / Dış Paydaş	Neden Paydaş	Önem Düzeyi	Etki Düzeyi
Çalışanlar	İç	Hizmet Üreten	Güçlü	Güçlü
Yolcular	Dış	Hizmet Verilen	Güçlü	Güçlü
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Dış	Üst Kuruluş	Güçlü	Güçlü
İBB Şirketleri	Dış	Ortak Çalışma	Güçlü	Güçlü
Eşrefpaşa Hastanesi	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Zayıf
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Dış	Ortak Çalışma	Güçlü	Zayıf
Cumhurbaşkanlığı (CİMER)	Dış	Üst Kuruluş	Orta	Güçlü
Valilik Makamı	Dış	Üst Kuruluş	Güçlü	Güçlü
İzmir İl Emniyet Müdürlüğü	Dış	Ortak Çalışma	Güçlü	Güçlü
İzmir İl Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış	Ortak Çalışma	Güçlü	Orta
T.C. Sayıştay Başkanlığı	Dış	Denetim	Güçlü	Güçlü
SGK (İzmir Bölge Müdürlüğü)	Dış	Ortak Çalışma	Güçlü	Orta
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	Dış	Üst Kuruluş	Orta	Güçlü
Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü)	Dış	Üst Kuruluş	Güçlü	Güçlü
Adalet Bakanlığı	Dış	Üst Kuruluş	Zayıf	Orta
İçişleri Bakanlığı	Dış	Üst Kuruluş	Orta	Güçlü
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Dış	Üst Kuruluş	Güçlü	Güçlü
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Çevre Şehircilik İl Müdürlüğü)	Dış	Üst Kuruluş	Güçlü	Güçlü
AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı)	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Zayıf
Muhtarlar	Dış	Ortak Çalışma	Güçlü	Orta
Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü	Dış	Ortak Çalışma	Zayıf	Zayıf
Tedarikçiler (Yükleniciler ve İstekliler)	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Güçlü
Sendikalar	Dış	Ortak Çalışma	Güçlü	Orta
Odalar ve Borsalar	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Orta
Kamu İhale Kurumu	Dış	Üst Kuruluş	Güçlü	Güçlü
Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı İzmir Bölge Müdürlüğü	Dış	Ortak Çalışma	Zayıf	Zayıf
Üniversiteler, Yüksek Okullar ve Milli Eğitim Okulları	Dış	Ar-Ge/ Eğitim ve Öğretim	Orta	Zayıf
İlçe Belediyeleri	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Orta
Sivil Toplum Kuruluşları	Dış	Toplumsal Sorumluluk	Orta	Zayıf
Vakıflar ve Dernekler	Dış	Toplumsal Sorumluluk	Orta	Zayıf
Bankalar	Dış	Finansal	Orta	Güçlü
TOSFED Federasyonu	Dış	Eğitim ve Öğretim	Zayıf	Zayıf
TÜVTÜRK	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Zayıf
UITP	Dış	Eğitim ve Araştırma	Zayıf	Zayıf
Birlikler (Kıyı Ege Belediyeler Birliği – Ege Belediyeler Birliği vb)	Dış	Eğitim ve Araştırma	Zayıf	Zayıf
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Dış	Ar-Ge/ Eğitim ve Öğretim	Zayıf	Zayıf
İŞKUR	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Orta

Paydaş Adı	İç / Dış Paydaş	Neden Paydaş	Önem Düzeyi	Etki Düzeyi
Makine ve Kimya Endüstrisi Kurumu	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Orta
Resmi Kurum Kartı Alan Kurumlar (Türk Silahlı Kuvvetleri, Üniversiteler vb)	Dış	Hizmet Alan	Orta	Zayıf
Lisanslı Bertaraf Firmaları (PETDER, LASDER, AKÜDER, TAP)	Dış	Ortak Çalışma	Orta	Zayıf
EPDK	Dış	Lisans İlişkisi	Güçlü	Güçlü
İZKA vb. Hibe Alınabilecek Kuruluşlar	Dış	Ortak Çalışma/Proje	Zayıf	Zayıf
Adnan Menderes Havaalanı	Dış	Hizmet Alan	Zayıf	Zayıf
Basın İlan Kurumu	Dış	Ortak Çalışma	Zayıf	Zayıf
Halk Eğitim Merkezleri	Dış	Eğitim ve Öğretim	Zayıf	Zayıf
Tapu Sicil Müdürlüğü	Dış	Enformasyon	Zayıf	Zayıf
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Dış	Lisans İlişkisi	Orta	Orta
Sağlık Bakanlığı	Dış	Üst Kuruluş	Orta	Zayıf

3.6.3 Paydaşların Değerlendirilmesi

Paydaş - Ürün / Hizmet Matrisi

No	Paydaşlar	Bütünşehir için yaygın, erişilebilir Lastik Tekerlekli Toplu Ulaşım Hizmeti	Halkla ilişkiler / Yolcu bilgilendirme, öneri, istek ve şikayet yönetimi	Yolcu durakları	Ulaşım Kartları	Çevresel Faaliyetlerin Yönetimi	Bilişim Altyapısının Kurulması ve Sürdürülmesi	Tesis ve Çalışma alanlarının Yapım, Bakım ve Onarımı	Araç Bakım ve Onarım Süreçlerinin Yönetimi	Elektronik Ücret Toplama Sistemi	Mesleki Eğitim Verilmesi ve Alınması	Yenilenebilir Enerji Üretimi
1	Çalışanlar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Yolcular	X	X	X	X							
3	İzmir Büyükşehir Belediyesi	X	X	X	X	X	X	X		X		X
4	İBB Şirketleri	X	X	X	X		X			X		
5	Eşrefpaşa Hastanesi	ü			X							
6	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü				X		X			X		
7	Cumhurbaşkanlığı (CİMER)		X									
8	Valilik Makamı	X	X	X	X	X						
9	İzmir İl Emniyet Müdürlüğü	X	X	X	X	X						
10	İzmir İl Milli Eğitim Müdürlüğü		X		X						X	
11	T.C. Sayıştay Başkanlığı	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	SGK (İzmir Bölge Müdürlüğü)	X										
13	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	X				X						X
14	Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü)	X				X						X
15	Adalet Bakanlığı				X					X		
16	İçişleri Bakanlığı		X									
17	Hazine ve Maliye Bakanlığı	X			X							
18	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Çevre Şehircilik İl Müdürlüğü)	X	X	X		ü	ü	ü				X

No	Paydaşlar	Bütünşehir için yaygın, erişilebilir Lastik Tekerlekli Toplu Ulaşım Hizmeti	Halkla ilişkiler / Yolcu bilgilendirme, öneri, istek ve şikayet yönetimi	Yolcu durakları	Ulaşım Kartları	Çevresel Faaliyetlerin Yönetimi	Bilişim Altyapısının Kurulması ve Sürdürülmesi	Tesis ve Çalışma alanlarının Yapım, Bakım ve Onarımı	Araç Bakım ve Onarım Süreçlerinin Yönetimi	Elektronik Ücret Toplama Sistemi	Mesleki Eğitim Verilmesi ve Alınması	Yenilenebilir Enerji Üretimi
19	AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı)	X										
20	Muhtarlar	X	X	X	X							
21	Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü		X		X							
22	Tedarikçiler (Yükleniciler ve İstekliler)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
23	Sendikalar	X										
24	Odalar ve Borsalar					X		X				
25	Kamu İhale Kurumu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
26	Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı İzmir Bölge Müdürlüğü	X			X					X		
27	Üniversiteler, Yüksek Okullar ve Milli Eğitim Okulları	X			X						X	
28	İlçe Belediyeleri	X	X	X								
29	Sivil Toplum Kuruluşları	X	X									
30	Vakıflar ve Dernekler	X	X									
31	Bankalar	X								X		
32	TOSFED Federasyonu										X	
33	TÜVTÜRK								X			
34	UITP	X									X	
35	Birlikler (Kıyı Ege Belediyeler Birliği – Ege Belediyeler Birliği vb)										X	
36	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı					X	X		X			X
37	İŞKUR										X	
38	Makine ve Kimya Endüstrisi Kurumu					X						
39	Resmi Kurum Kartı Alan Kurumlar	X	X		X							
40	Lisanslı Bertaraf Firmaları (PETDER, LASDER, AKÜDER, TAP)					X						
42	EPDK	X										
43	İZKA vb. Hibe Alınabilecek Kuruluşlar											X
44	Adnan Menderes Havaalanı	X										
46	Basın İlan Kurumu				X							
47	Halk Eğitim Merkezleri										X	
48	Tapu Sicil Müdürlüğü							X				
49	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı					X						X
50	Sağlık Bakanlığı	X										

Paydaş - Etki / Önem Matrisi

ÖNEM				
Güçlü	- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı - İzmir Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	-İzmir İl Millî Eğitim Müdürlüğü -SGK (İzmir Bölge Müdürlüğü) -Muhtarlar -Sendikalar	-Çalışanlar -YOLCULAR -İzmir Büyükşehir Belediyesi -İBB Şirketleri -Valilik Makamı -İzmir İl Emniyet Müdürlüğü -T.C. Sayıştay Başkanlığı -Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü) -Hazine ve Maliye Bakanlığı -Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Çevre Şehircilik İl Müdürlüğü) -Kamu İhale Kurumu -EPDK	
Orta	-Eşrefpaşa Hastanesi -AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı) -Üniversiteler, Yüksek Okullar ve Millî Eğitim Okulları -Sivil Toplum Kuruluşları -Vakıflar ve Dernekler -TÜVTÜRK -Resmî Kurum Kartı Alan Kurumlar (Türk Silahlı Kuvvetleri, Üniversiteler vb) -Lisanslı Bertaraf Firmaları (PETDER, LASDER, AKÜDER, TAP) -Sağlık Bakanlığı	-Odalar ve Borsalar -İlçe Belediyeleri -İŞKUR -Makine ve Kimya Endüstrisi Kurumu -Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	-Cumhurbaşkanlığı (CİMER) -Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı -İçişleri Bakanlığı -Tedarikçiler (Yükleniciler ve İstekliler) -Bankalar	
Zayıf	-Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü -Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı -İzmir Bölge Müdürlüğü -TOSFED Federasyonu -UITP -Birlikler (Kıyı Ege Belediyeler Birliği – Ege Belediyeler Birliği vb) -Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı -İZKA vb. Hibe Alınabilecek Kuruluşlar -Adnan Menderes Havaalanı -Basın İlan Kurumu -Halk Eğitim Merkezleri -Tapu Sicil Müdürlüğü	-Adalet Bakanlığı		
	Zayıf	Orta	Güçlü	ETKİ

3.6.4. Paydaş Görüşlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

A. İç Paydaş Analizi

a1. Çalışan Memnuniyet Anketi

- Memur / Sözleşmeli Memur
- Şirket Personeli

Kurumumuzda görev yapan personelin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, gerekli iyileştirme çalışmalarının yapılması amacıyla, 46 şube müdürü, 300 idari personel, 107 güvenlik personeli, 568 atölye çalışanı, 114 ulaşım personeli ve 1.896 otobüs şoförü olmak üzere toplam 3.031 kişiye anket uygulanmıştır. Anket çalışması kapsamında; Elde edilen veriler istatistiksel paket programları ile analiz edilmiştir. Anketin güvenilirlik analizi tüm anket tipleri için yapılmış olup

değerler 0,85 ile 0,91 arasında yer almaktadır. Bu değerler anketin güvenilir bir anket olduğunu göstermektedir. Anket uygulamasından elde edilen tespitler ve ihtiyaçlar aşağıda yer almaktadır;

Uygulanan anket sonucunda personelin katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum olarak görüş belirttiği konulardan bazıları; Kurum bünyesinde verilen eğitimlerin işe ve bireysel gelişime katkı sağladığı, kendilerini Kuruma ait hissettikleri ve Kurumda çalışmaktan gurur duydukları, yöneticilerin çalışan personelden memnuniyetidir.

Tespitler	İhtiyaçlar / Öneriler
Ulaşım personeli ve sürücü personelin temel ihtiyaçlarını karşılayacağı alanların yetersizliği	Son duraklardaki tuvalet/kantin vb. imkânların artırılması
Personelin kurumsal ödül ve ceza sistemleri ile ilgili memnuniyetsizliği	Kurum yöneticilerinin kurumsal yeni yöntemler belirlenmesi (ödül ve ceza sistemi vb.)
Personelin gerek birim içi, gerekse birim dışı iletişim konusunda problem yaşaması	Katılımcı yönetim anlayışının benimsenerek ekip çalışmasıyla kişiler arası fikir ve bilgi alışverişinin artırılması, kurumsal iletişimde iki yönlü simetrik iletişim modelinin benimsenmesi
Atölye personelinin çalıştığı fiziki koşulların yetersiz oluşu	Atölye ve kanallarda belirlenen fiziksel düzenlemenin yapılması
Güvenlik personelinin yeni güvenlik teknolojilerinin kullanılması hassasiyeti	Güvenlik önlemlerinin alındığı noktalar da kameraların artırılması
Sürücü personelin otobüs bakımlarının yetersiz olduğunu, atölye personelinin ise otobüslerin kötü kullanıldığını düşünmesi.	Arıza sebep ve kaynağının tespiti için bir komisyon (Araç Bakım Onarım, Otobüs İşletme ve Makine Malzeme İkmal D.B. başta olmak üzere) kurulması ve takip edilmesi

B. Dış Paydaş Analizi

b1. Dış Paydaş Anketi

2020-2024 Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumsal işbirliği içinde olduğumuz paydaşlarımızın görüş ve önerilerini almak üzere 10 Haziran-30 Haziran 2019 tarihleri arasında dış paydaş anketi ESHOT'un web sayfası üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Anketin uygulama sürecinde yüz yüze, posta/e-posta, telefon, SMS ve resmi yazı ile katılımcılara en etkin biçimde ulaşılmaya çalışılmıştır. Uygulama kapsamında belirlenen tüm dış paydaşlara özel oluşturulan şifreler iletilmiş ve ankete katılmaları sağlanmıştır. Katılım oranının artırılmasına yönelik 17 ilçe belediyesine yerinde yüz yüze ziyaretler gerçekleştirilmiş diğer belediyelere de telefon yoluyla ulaşılmıştır. Ayrıca Muhtarlar ve Belediye Meclis üyelerine SMS, Tedarikçilere e-posta/SMS yoluyla erişim sağlanmıştır. Katılımcılara, Kurumumuz web sayfası üzerinden hazırladığımız ankete erişimi sağlamak üzere 1.293 muhtarımıza, 700 tedarikçiye, 153 kamu kurum ve kuruluşuna, 30 İlçe Belediyesine, İzmir Büyükşehir Belediyesi ve İZSU Genel Müdürlüğünün 45 yöneticisine ve 174 İzmir Büyükşehir Belediyesi Meclis Üyesine kullanıcı adı ve giriş şifresi verilerek toplam 2.395 adet dış paydaş anketi uygulanmak üzere ilgililere iletilmiştir.

Anket uygulaması sırasında elde edilen veriler istatistiksel paket programları ile analiz edilmiştir. Katılımcıların %64'ü Kurumumuzun hizmetleri, görev/yetki/sorumlulukları

hakkında bilgi sahibi olduğunu, %78'i ise Kurum performansımızı yeterli bulduğunu, 54'ü ise Kurumumuzun ulaşım politikalarının belirlenirken kendi taleplerine önem verildiğini düşünmektedir.



Ankete katılanlardan iletişime geçtikleri birimler için iletişim ve verilen hizmet ile ilgili memnuniyete yönelik 1 ile 5 arası puan vermeleri istenmiş, yapılan değerlendirme sonucu aldıkları hizmet ve iletişim konusunda memnuniyet düzeyinin

3,3 olduğu görülmüştür. Dış paydaşlarımızın en fazla veri/bilgi paylaşımı, tesis yeterliliği (durak, hareket merkezleri) ve teknik işbirliği konularında kurumumuz ile iletişime geçtiği görülmektedir. En fazla memnuniyetin olduğu konular ise mal/hizmet alımları ve mali işlemler ile ilgili konulardır. Anketimize katılan dış paydaşlarımızdan kurumumuz personelini çeşitli kriterler açısından değerlendirmeleri istenmiştir. Belirtilen kriterlere göre verilen yanıtlar aşağıda gösterilmiştir.

	Sizin İçin Önemi	ESHOT Personelinin Önemi
Kolaylıkla, uygun ESHOT personeline ulaşılabilmesi	4,10	3,81
Süreçlere/şikâyetlere/ olaylara ilişkin geri dönüş yapılması	4,16	3,76
Hızlı geri dönüş süresi	4,12	3,70
Personelin iletişim sürecindeki tavrı	4,40	3,97
İşlevsel, sektörel bilgilere sahip olmaları	4,18	3,88
Sorulara / sorgulamalara cevap vermeye istekli olmaları	4,29	3,84
Birbirleri ile iletişim içinde olmaları	4,13	3,77
Farklı personellerin aynı konulara tutarlı cevap vermeleri	4,13	3,70
Çözüm odaklı yaklaşımları	4,23	3,78
Yeterli sayıda uzman çalışana sahip olması	4,14	3,74
ORTALAMA	4,19	3,80

Kurumumuzun GZFT analizinde Güçlü ve Zayıf yönlerinin tespiti için paydaşlarımıza yöneltilen sorulara bakıldığında ise, kurumumuzun en güçlü yönleri topluma yararlılık, saygınlık ve güvenilirlik olarak öne çıkmaktadır. Verilen cevapların tamamı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Değerlendirilen Konular	Puan
Topluma Yararlılık	4,15
Saygınlık	4,14
Güvenilirlik	4,04
Personelin Kuruma Bağlılığı	3,97
Personelin Yaklaşımı	3,97
Ekonomiye Katma Değer ve Kaynak Yaratması	3,97
Tarafsızlık	3,95
Şeffaflık	3,95
Erişilebilirlik	3,89
Mesleki Bilgi, Uzmanlık ve Deneyim	3,88
Çevreye Duyarlılık	3,87
Teknolojik Gelişmelere Uyumluluk	3,84
Kaynakların Etkin ve Verimli Kullanılması	3,78
İlgili Kişilere Kolay Ulaşım	3,76
Paydaş/Vatandaş İlişkileri Yönetimi	3,76
Kaliteli Hizmet Sunumu	3,73
İnsan Kaynakları Politikası	3,73
Dinamik ve Esnek	3,70
İşbirliğine Yatkınlık	3,70
Yenilikçi/Yaratıcı	3,63
Çözüm Odaklılık	3,61
Bürokrasinin Fazla Olması	3,43

ESHOT Genel Müdürlüğünü yansıtan 5 konunun paydaşlar tarafından değerlendirilme sonuçları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Konular	Puan
İleride ESHOT ile daha iyi işbirliği yapacağımıza inanıyorum	4,05
ESHOT mevzuatla belirlenen görev yetki ve sorumluluklarının dışına çıkmaz	3,97
ESHOT'un sunduğu hizmetlerde iyi bir işbirliği içindeyiz	3,60
ESHOT'un Vizyon ve Misyonu sizin vizyon ve misyonuz ile uyumludur	3,59
ESHOT'un teknolojik altyapısı sizin altyapınız ile uyumludur	3,54

Paydaşlar belirtilen 5 konu içerisinde en olumlu cevap olarak, ileride ESHOT ile daha iyi işbirliği yapacaklarını ve ESHOT'un mevzuatla belirlenen görev yetki ve sorumlulukların dışına çıkmayacağını belirtmiştir. Ayrıca ESHOT'un kurumlar arası teknolojik altyapısının geliştirilmesi yönünde görüş bildirmişlerdir.

Paydaşlara ESHOT'un hazırlamakta olduğu Stratejik Plan döneminde daha fazla önem vermesi gerektiğine inandıkları 5

konuyu yazmaları istenmiştir. Yapılan değerlendirme sonucu ulaşım hat ve güzergâhları ile saat planlamasının iyileştirilmesi, mevcut filonun yenilenmesi, durak ve durak tesisleri ile ilgili düzenlemeler, çevre ilçelere ulaşımın ve bisikletli ulaşımın artırılması, halka ilişkiler faaliyetlerinin geliştirilerek sosyal medyanın kullanılması öne çıkan konulardır. Ayrıca paydaşların ESHOT'un geliştirilmesini istedikleri konulara bakıldığında; toplu ulaşım hizmeti, teknolojik etkinliği ve paydaş kuruluşlarla işbirliğinin artırılması yönünde görüş bildirdikleri görülmüştür.

b2. Yolcu Memnuniyet Anketi

İzmir halkının, belediye otobüsleri ile sağlanan toplu ulaşım hizmetinden memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla aktarma merkezleri ve otobüs duraklarında "Yolcu Memnuniyet Anketi Uygulaması" gerçekleştirilmiştir. Toplam 3.031 kişiye yüz yüze anket uygulanmış olup sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

Tespitler	İhtiyaçlar / Öneriler
Kurumun ulaşım hizmetlerinden memnuniyet düzeyi yaklaşık %60'dır. Yolcu tipi bazında değerlendirildiğinde yaşlı ve engelli yolcuların memnuniyet oranlarının diğer yolcu tiplerinden daha düşük olduğu görülmüştür.	Yaşlı ve engelli yolcuların algısını değiştirmek üzere bu gruplara özel hizmetler sağlanması
Ankete katılanların %84'ü aktarmalı ulaşımından yararlandığını, özellikle otobüs- banliyö (İZBAN) aktarmasında sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca yolcuların aktarmalı yolculuk yaparken aktarma noktasında araç bekleme süresinin uzun olduğunu ve aktarma yapacağı araçların dolu geldiğini belirtmişlerdir.	Yaşanan sorunların çözümü noktasında; Kurumun imkânları ve İzmir Büyükşehir Belediyesinin genel ulaşım planı çerçevesinde sefer sayılarının mümkün olan oranda artırılması önerilirken, sefer sayılarının artırılmasıyla 'bekleme süresi ve yoğunluk sorununun' önemli ölçüde azalacağı düşünülmektedir (Mevcut otobüs ve şoför sayısının artırılması).
Otobüs duraklarındaki bilgilendirmelerin yetersiz olması.	Otobüs duraklarında yer alan bilgilendirmelerin içeriğinin geliştirilmesi ve bilgilendirme panosu içeren durak sayısının artırılması (sefer saatleri vb.) ve akıllı durak noktalarının yaygınlaştırılması, aktarma merkezlerine yönelik çalışmalar yapılması, ulaşımın diğer modlarında ESHOT bilgilerinin eklenmesi Örneğin: Metro akıllı ekranlarında ESHOT web sayfasına erişim/ sefer saatlerine erişim
İZMİRİM KART kullanım alanlarının (tükenmez kart, kredi kartı ile dolum, gittiğin kadar öde sistemi vs.) genişletilmesi neticesinde bu konunun duyuru ve tanıtım organları ile duyurulmasındaki eksiklik.	ESHOT Genel Müdürlüğü bünyesinde Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı altında broşür, reklam ve kurumsal imaj çalışmaları vb. faaliyetleri yürütecek reklam ve tanıtım biriminin kurulması. Ayrıca özellikle sosyal medya (twitter, facebook vb.) yardımıyla daha geniş kitlelere ulaşım olanağı sağlanması
Yolcuların ESHOT'tan beklentileri ve geliştirilmesini istediği konuların başında seferlerin sıklaştırılması ve toplu ulaşım ücretlerinin düşürülmesi gelmektedir.	Ücret tarifesinde toplu taşımayı sürekli kullanan yolcular için ayrı bir tarife belirlenmesi (aylık, haftalık, günlük vb.)

b3. Faaliyet Önceliklendirme Anketi

İzmir Büyükşehir Belediyesi, ESHOT Genel Müdürlüğü ve İZSU Genel Müdürlüğü'nün web üzerinden uyguladığı "İnternet Üzerinden Faaliyet Önceliklendirme Anketi" başta vatandaşlar olmak üzere, paydaş analizinde yoğun olarak ilişki içinde olduğumuz paydaşlarımıza yönelik olarak uygulanmıştır.

Katılımcılar önce katılımcı türünü seçmiş, daha sonra da sıralanmış olan kurum faaliyetlerinden öncelik verilmesi gerektiğini düşündüğü 5 faaliyeti işaretleyerek anketi tamamlamıştır.

Katılımcı türlerinin "Vatandaş", Sivil Toplum Kuruluşu Temsilcisi", "Resmi Kurum Kuruluş Temsilcisi", "Muhtar", "İzmir Büyükşehir Belediyesi Çalışanı", "İZSU Çalışanı", "ESHOT Çalışanı", "İlçe Belediyesi Çalışanı" ve "İBB Meclis Üyesi" olduğu ankete katılan 2289 kişi toplamda 16.023 oy kullanmıştır.

Yapılan anket çalışmasında ESHOT'a ait 22 faaliyetin hangilerinin öncelikli olduğu sorusuna Kurum/kuruluş ve temsilcilerin verdiği cevaplardan çıkan sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

Vatandaşlara yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Hat, Güzergâh ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
2. Ücret Politikalarının (Halk Taşıt/Gittiğin Kadar Öde/Özel Tarifeler, 90 dk. Uygulaması vb.) Çeşitlendirilmesi
3. Baykuş Seferlerinin Yaygınlaştırılması
4. Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin (Durak, Aktarma Merkezi, Web Sayfası vb.) Geliştirilmesi
5. Aktarma Merkezlerinin Daha Modern Hale Getirilmesi

İzmir Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Hat, Güzergah ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
2. Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin (Durak, Aktarma Merkezi, Web Sayfası vb.) Geliştirilmesi
3. Aktarma Merkezlerinin Daha Modern Hale Getirilmesi
4. Baykuş Seferlerinin Yaygınlaştırılması
5. Çevreci Ulaşım Sistemlerinin Desteklenmesi (Elektrikli Otobüs, Bisiklet vb.)

İlçe Belediyesi çalışanlarına yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Hat, Güzergah ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
2. Ücret Politikalarının (Halk Taşıt/Gittiğin Kadar Öde/Özel Tarifeler, 90 dk. Uygulaması vb.) Çeşitlendirilmesi
3. Çevreci Ulaşım Sistemlerinin Desteklenmesi (Elektrikli Otobüs, Bisiklet vb.)

4. Havaalanı ve Otogar Gibi Kent Giriş Noktalarına Ulaşım İmkanının Arttırılması

5. Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin (Durak, Aktarma Merkezi, Web Sayfası vb.) Geliştirilmesi

ESHOT çalışanlarına yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Aktarma Merkezlerinin Daha Modern Hale Getirilmesi
2. Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin (Durak, Aktarma Merkezi, Web Sayfası vb.) Geliştirilmesi
3. Hat, Güzergah ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
4. Daha Yeni Otobüsler ile Hizmet Sunulması
5. Çevreci Ulaşım Sistemlerinin Desteklenmesi (Elektrikli Otobüs, Bisiklet vb.)

İZSU çalışanlarına yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Hat, Güzergah ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
2. Çevreci Ulaşım Sistemlerinin Desteklenmesi (Elektrikli Otobüs, Bisiklet vb.)
3. Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin (Durak, Aktarma Merkezi, Web Sayfası vb.) Geliştirilmesi
4. Havaalanı ve Otogar Gibi Kent Giriş Noktalarına Ulaşım İmkanının Arttırılması
5. Baykuş Seferlerinin Yaygınlaştırılması

Muhtarlara yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Hat, Güzergah ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
2. Otobüs Durakların Standartlarının İyileştirilmesi
3. Kapalı Durak Sayısının Arttırılması
4. Çevre İlçelere ve Orman Köylerine Ulaşım Hizmetinin Yaygınlaştırılması
5. Ücret Politikalarının (Halk Taşıt/Gittiğin Kadar Öde/Özel Tarifeler, 90 dk. Uygulaması vb.) Çeşitlendirilmesi

STK Temsilcilerine yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Hat, Güzergâh ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
2. Ücret Politikalarının (Halk Taşıt/Gittiğin Kadar Öde/Özel Tarifeler, 90 dk. Uygulaması vb.) Çeşitlendirilmesi
3. Çevreci Ulaşım Sistemlerinin Desteklenmesi (Elektrikli Otobüs, Bisiklet vb.)
4. Toplu Ulaşım Kültürünün Yaygınlaştırılması (Toplu Ulaşım Haftası Etkinlikleri, Çeperlerde Yaşayan Çocukların Kent Ulaşımını Deneyimlemesi)

5. Tüm Ulaşım Sistemlerinin Entegrasyonunun Sağlanması

Resmi Kurum Temsilcilerine yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Çevreci Ulaşım Sistemlerinin Desteklenmesi (Elektrikli Otobüs, Bisiklet vb.)
2. Hat, Güzergâh ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
3. Ücret Politikalarının (Halk Taşıt/Gittiğin Kadar Öde/Özel Tarifeler, 90 dk. Uygulaması vb.) Çeşitlendirilmesi
4. Ulaşımda Çevreci Teknolojilerin Kullanımı
5. Toplu Ulaşım Kültürünün Yaygınlaştırılması (Toplu Ulaşım Haftası Etkinlikleri, Çeperlerde Yaşayan Çocukların Kent Ulaşımını Deneyimlemesi)

Meclis üyelerine yapılan anket sonucunda öncelik verilmesini istedikleri ilk 5 faaliyetin:

1. Çevreci Ulaşım Sistemlerinin Desteklenmesi (Elektrikli Otobüs, Bisiklet vb.)
2. Çevre İlçelere ve Orman Köylerine Ulaşım Hizmetinin Yaygınlaştırılması
3. Tüm Ulaşım Sistemlerinin Entegrasyonunun Sağlanması
4. Hat, Güzergâh ve Sefer Sıklıklarının İyileştirilmesi
5. Ulaşımda Çevreci Teknolojilerin Kullanımı

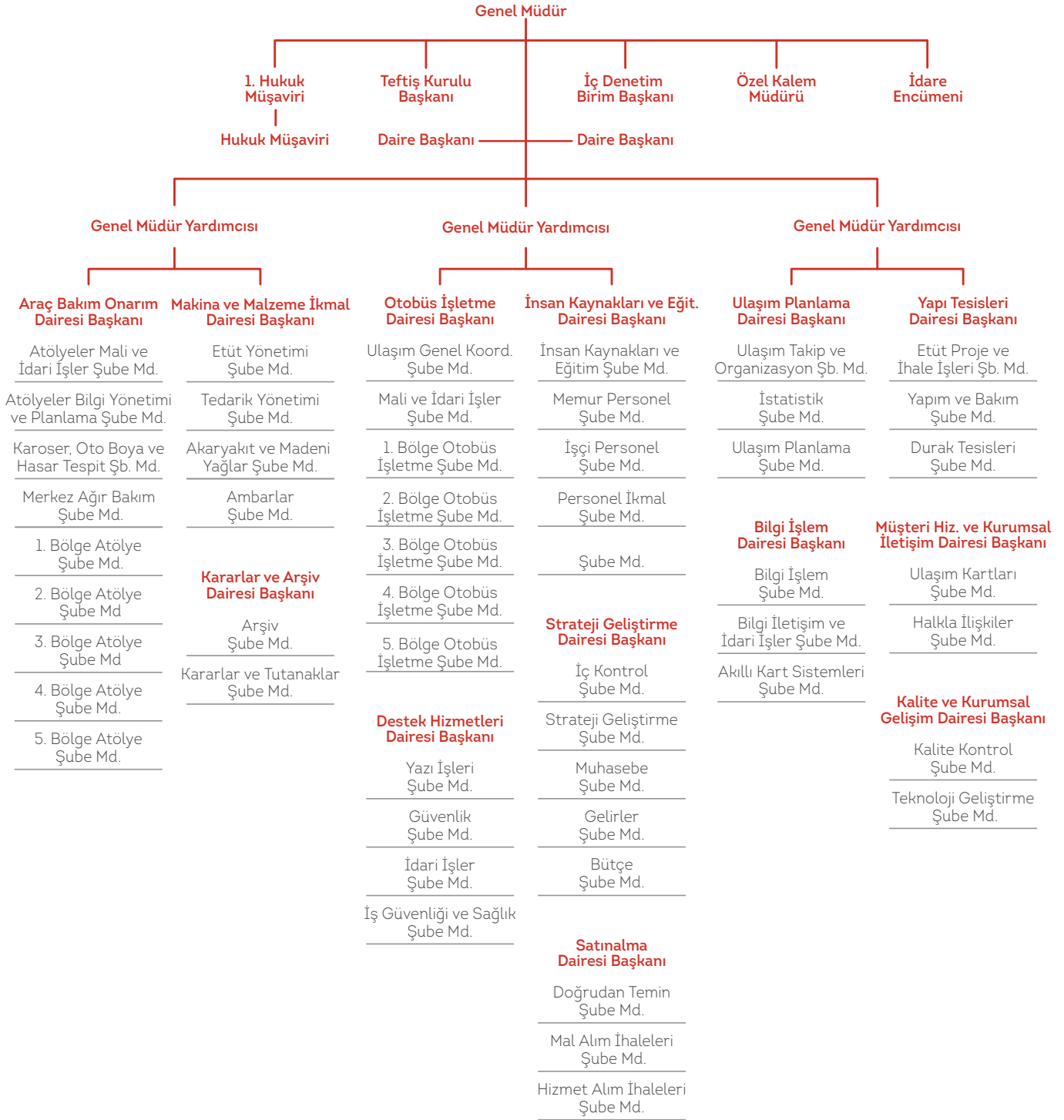
olduğu tespit edilmiştir.

Tüm kurum, kuruluş ve temsilci bazında yapılan anketlerin sonucunda öncelikli faaliyet olarak "hat, güzergâh ve sefer sıklıkları konusunda iyileştirilme yapılması" belirtilmiştir. Bu faaliyeti "yolcu bilgilendirme sistemlerinin (Durak, Aktarma Merkezi, web sayfası vb.) geliştirilmesi" izlemektedir.

Ayrıca ücret politikalarının çeşitlendirilmesi, çevre ilçelere ve orman köylerine ulaşım hizmetinin yaygınlaştırılması ve çevreci ulaşım sistemlerinin desteklenmesi konularında da talepler yer almaktadır. Bu konuları baykuş seferlerinin yaygınlaştırılması ve aktarma merkezlerinin daha modern hale getirilmesi izlemektedir.

3.7. Kurum İçi Analiz

3.7.1. Organizasyon Yapısı



3.7.2. İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi

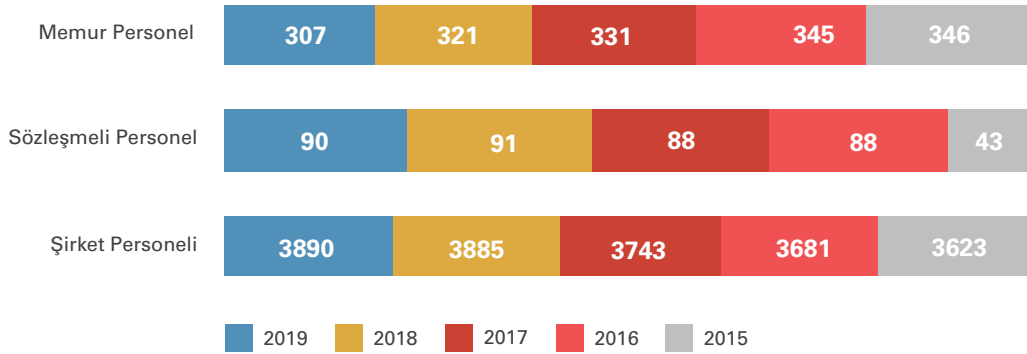
ESHOT Genel Müdürlüğü personel ihtiyacını karşılamak için her kamu kurum ve kuruluşu gibi Devlet Personel Başkanlığına bildirimde bulunmakta; devlet memuru atamalarını ÖSYM tarafından yapılan KPSS Sınavı sonuçlarına göre merkezi sistemle gerçekleştirmektedir. Kurumumuzun ihtiyaç duyduğu devlet memuru personel açıktan atama veya naklen atama yöntemleri ile temin edilmektedir.

Kurumumuza yapılan açıktan ve naklen atamalar ile 5393 sayılı kanunun 49 uncu maddesine göre yapılan sözleşmeli personel alımları personel sayısında artış yaratmamış olup aksine emeklilik, nakil vb. nedenlerle personel sayısında anlamlı bir azalış söz konusu olmuştur.

ESHOT Genel Müdürlüğü organizasyon yapısı, norm kadro esaslarına uygun olarak genel müdürlük, genel müdür

yardımcılıkları, daire başkanlıkları ve müdürlüklerden oluşmaktadır. Kurumumuz bünyesinde yer birimlerin kurulması, kaldırılması veya birleştirilmesi; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 21 inci maddesi gereğince İzmir Büyükşehir Belediye Meclisi kararıyla gerçekleştirilmekte olup Kurumumuzun organizasyon şeması 11.07.2018 tarihli 828 Meclis Karar no. ile en son halini almıştır.

ESHOT Genel Müdürlüğü; 31 Temmuz 2019 tarihi itibarıyla, 307 memur, 90 sözleşmeli personel ve 3890 şirket personeli olmak üzere toplam 4287 personel ile hizmet vermektedir. İzmir Büyükşehir Belediyesi Başkanlığının 22.10.2016 tarihli yazılı talebi üzerine 99 daimi (kadrolu) işçi personel Büyükşehir Belediyesine nakledilmiş olup Kurumumuzda daimi işçi personel bulunmamaktadır.

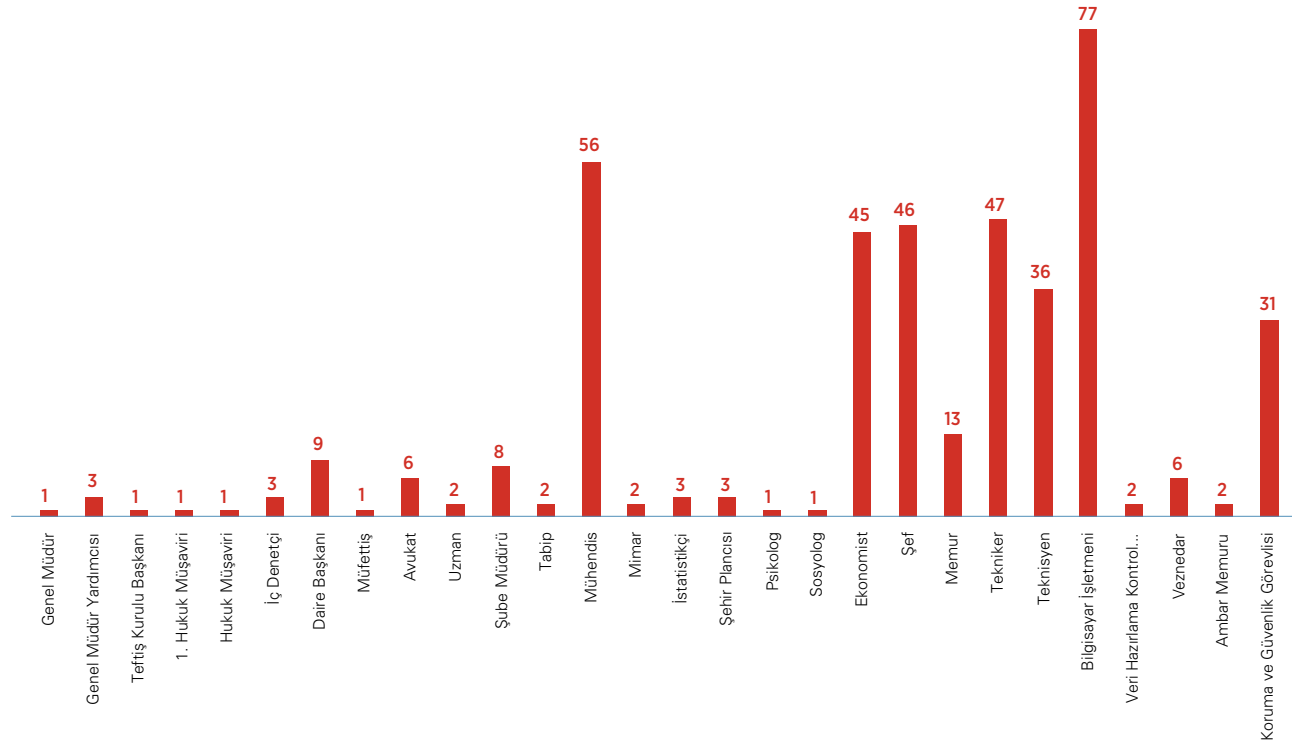


Memur Personel Analizi

ESHOT Genel Müdürlüğünde 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi 246'sı(%80) erkek, 61'i(%20) kadın olmak üzere 307 devlet memuru personel istihdam edilmektedir. Personelin, 5'i ilköğretim, 6'sı lise, 46'sı ön lisans, 162'si lisans, 18'i yüksek lisans ve 5'i doktora mezunu olup lisans ve üzeri eğitime sahip personel oranı % 60 düzeyindedir. Personelin % 81'i 40 yaş ve üzerindedir. İstihdam edilen personelin % 51'i genel idari hizmetler sınıfındadır.

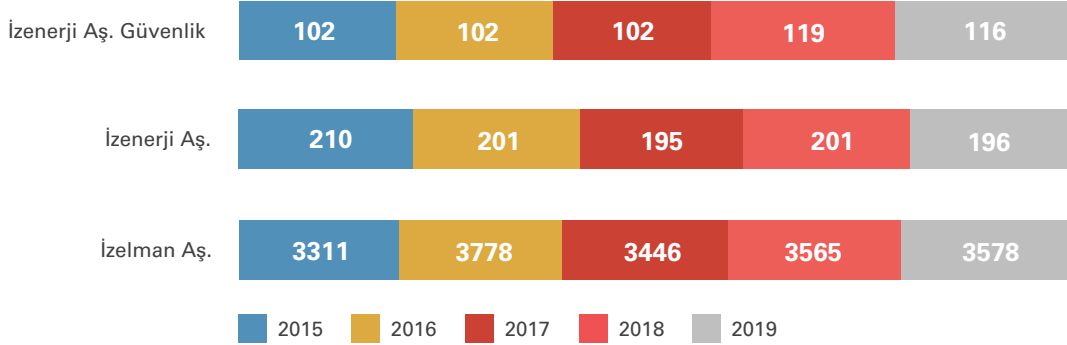
Sözleşmeli Personel Analizi

ESHOT Genel Müdürlüğünde, 5393 sayılı Belediye Kanununun 49 uncu maddesine istinaden 56(%62) erkek ve 34(%38) kadın olmak üzere 90 sözleşmeli personel istihdam edilmektedir. Personelin, 6'sı lise(teknik), 24'ü ön lisans, 57'si lisans ve 3'ü yüksek lisans olmak üzere lisans ve üzerinde eğitime sahip personel oranı % 67 düzeyindedir. İstihdam edilen personelin % 62'si 35 yaşın üzerindedir



Şirket Personeli Analizi

ESHOT Genel Müdürlüğünde, ilgili mevzuat hükümlerine göre yapılan hizmet alım sözleşmeleri kapsamında, 3578'i İZELMAN AŞ. ve 312'si de İZENERJİ AŞ. personeli olmak üzere; 3839'u(%99) erkek, 51'i(%1) kadın toplam 3890 şirket personeli istihdam edilmekte olup personelin % 75'i 26 yaş ve üzerindedir.



İnsan Kaynakları Personel Yetkinlik Anketi

ESHOT bünyesinde görev yapan personelin yetkinliklerini ölçmek amacıyla 1-19 Temmuz 2019 tarihleri arasında Kurum intranet sayfasındaki Kullanıcı panelini üzerinden anket uygulanmıştır. Bu anket ile Kurumda yer alan tüm personel değerlendirilmiş olup, ESHOT'un personel yapısı genel itibarıyla ortaya çıkmıştır.

Anketlerin uygulanmasında, yöneticinin kendisine bağlı personeli, görevin ve pozisyonun gerektirdiği yetkinlik

gereksinimlerini dikkate alarak değerlendirmesi olarak ifade edilen yönetici değerlendirmesi yöntemi seçilmiştir.

Anket formları, pozisyonların Entegre Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan görev tanımlarındaki bilgi ve yetenek bölümleri baz alınarak hazırlanmış, her pozisyonun iki üst yöneticisince değerlendirilmesi sağlanmıştır.

Atölye personeli, güvenlik personeli, İdari ve yönetici personel olarak pozisyonlar belirlenmiş olup aşağıda yer alan sonuçlarla özetlenmiştir.

	Atölye Personeli	Güvenlik Personeli	İdari Personel
Mesleki Yetkinlik	4,34	4,94	4,38
Ofis Programlarını Kullanabilme	-	-	4,10
Etkin İletişim Becerisi	4,25	4,85	4,32
Sabırlı Olma	4,29	4,88	-
Takım Çalışmasına Uyumlu Olma	4,30	-	4,40
Düzenli ve Disiplinli Çalışma	4,33	4,83	4,48
Hoşgörülü Olma Ve Yardımseverlik	-	4,89	-
Gelişime ve Değişime Açık Olma	-	-	4,23
Güvenilir Olma	4,33	4,92	4,49
Ortalama	4,31	4,88	4,34

Kurumda görev yapan atölye, güvenlik ve idari personelin değerlendirme sonuçlarının ortalaması 5 üzerinden 4,3 puanın üzerinde yer almaktadır. Güvenlik personelleri bu 3 grup arasında 4,88 puan ile en yüksek değerlendirme notunun olduğu grup olarak öne çıkmaktadır. Bu personelleri idari ve atölye personeli izlemektedir. Atölye personeli için etkin iletişim ve takım çalışması konusunda eğitim alması ile

yetkinliklerini arttıracak görülmektedir. İhtiyaç doğrultusunda idari personelin bir kısmının ileri ofis eğitimleri alması gerektiği görülmüştür. Ayrıca gelişim ve değişime açık olma konusunda birim ve kurum yöneticilerinin personeli bilgilendirmesi Kurumun yararına olacaktır. Bununla birlikte amirler vasıtasıyla koordinasyon toplantılarının sayı ve etkinliğinin artırılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

	Şube Müdürü	Daire Başkanı	Daire Başkanı ve Şube Müdürü
Mesleki Yetkinlik	4,69	4,35	4,61
Ofis Programlarını Kullanabilme	4,50	4,06	4,40
Etkin İletişim Becerisi	4,46	4,13	4,38
Liderlik	4,40	4,03	4,31
Analitik Düşünme	4,48	4,13	4,40
Analiz ve Raporlama Becerisi	4,42	4,13	4,35
Organizasyon ve Planlama Becerisi	4,52	4,13	4,43
Problem Çözme ve Çatışma Yönetimi	4,42	4,16	4,36
Gelişime ve Değişime Açık Olma	4,39	4,13	4,33
Etkin Delegasyon	4,48	4,19	4,41
Düzenli ve Disiplinli Çalışma	4,82	4,45	4,73
Güvenilir Olma	4,84	4,52	4,76
Ortalama	4,54	4,20	4,61

Kurumda Gerçekleştirme Görevlisi ve Harcama Yetkilisi olarak görev yapan yöneticilerin puanlarına bakıldığında; güvenilir olma, düzenli ve disiplinli çalışma konusunda en yüksek puanları aldığı görülmektedir. Eksik oldukları noktalarda

geliştirme programı planlanması düşünülmektedir. Yıllık eğitim programlarının planlanması sürecinde uygulanan anket sonuçlarının dikkate alınarak gerekli eğitimlerin verilmesine özen gösterilecektir.

Sürücü Personel UBS Analizi

Kurumumuzda çalışan tüm personelin yetkinlik değerlendirmesi yapılırken iki yöntem kullanılmıştır. Sayıca fazla olan sürücü personelin anket vb. yöntemlerle etkin değerlendirilemeyeceği düşüncesiyle Ulaşım Bilgi Yönetimi Sistemi kullanılmış, sistematik olarak veri girişi yapılan 2547 sürücü personel çeşitli kriterler yardımıyla (kaza sayısı, şikâyet sayısı vb.) değerlendirilmiştir. Analizde 1 - 5 puan aralıklı hesaplama yöntemi esas alınarak yetkinlikleri raporlanmıştır.

Sistem verilerinin analizi sonucunda çalıştıkları bölge ve giriş yılları bakımından sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

Bölge Adı	Puan
1.Bölge - Merkez	4,22
Torbalı	4,27
2.Bölge - Karşıyaka	3,81
3.Bölge - Bornova	3,98
4.Bölge - Buca	3,96
5.Bölge - Teleferik	4,12
Urla	4,00
Genel Ortalama	4,02

İşe Giriş Yılı	Puan
2000 öncesi	4,05
2004-2010 arası	3,93
2011-2015 arası	3,99
2016 ve sonrası	4,15
Genel Ortalama	4,02

Sürücü personellere işe giriş yılları bakımından bakıldığında 2004-2010 yılları ve 2011-2015 yılları kurumda göreve başlayanların puanlarının diğer sürücü personellere göre daha düşük olduğu görülmektedir. 2016 ve sonrası işe alım sürecinde daha spesifik kriterler üzerinden değerlendirilmesi neticesinde ortalamanın yükseldiği görülmektedir.

Ortalama puan değerleri 5 üstünden 3'ün altında kalan 161 (%6,3) sürücü personelin başta psikoteknik analiz sonrası sürüş teknikleri eğitimlerine tabi tutularak gelişiminin sağlanması gerekmektedir. Yapılan çalışmaların takibine yönelik analizlere devam edilerek sürücü personellerin gelişimi izlenecektir.

Sürücü personelin genel ortalaması 5 üzerinden 4,02 olarak ölçülmüştür. Karşıyaka, Buca ve Bornova bölgelerinde yer alan sürücü personelin ortalama değerleri nispeten genel ortalamaya göre daha düşük seviyededir.

3.7.3. Kurum Kültürü Analizi

Kurum kültürü, çalışanlar tarafından benimsenen ve paylaşılan değerler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Bu kültürün oluşumunda, sunulan hizmetlerin içeriği kadar bu hizmetlerin nasıl sunulduğu da önemlidir.

ESHOT Genel Müdürlüğü kuruluş amacı itibarıyla İzmir ilinin altyapı sistemlerini kurmuş ve işletmiştir. Bu nedenle, kuruluşundan bugüne farklı sektörlerde faaliyet göstermiş, günümüzde ise yalnızca kent içi toplu ulaşım hizmetini sunmaya devam etmektedir.

Ayrıca, İzmir ili bütünleşmiş toplu taşıma faaliyetinin %47'sini karşılayan ESHOT, bu sistemin ana yüklenicisi konumundadır. Diğer toplu taşıma sistemlerini (deniz ulaşımı, raylı sistemler) de destekleyici bir kurum olarak öne çıkmaktadır. Diğer Toplu Taşıma Sistemleri şehrin belli bölgelerinde faaliyet yürütmekte, ESHOT araçları ise İzmir'in tüm mahalle ve köylerinde hizmet sunmaktadır. Bu durum ESHOT'un vatandaş ile temasını arttırmakta ve vitrin pozisyonunu güçlendirmektedir.

ESHOT Genel Müdürlüğü olarak belli bir birikim sonucu oluşan ilke ve değerlerin kurum çalışanları tarafından da benimsenmesine ve korunmasına önem verilmektedir.

KURUM KÜLTÜRÜ ANKETİ

2019 Temmuz ayı içerisinde kurum kültürü ile ilgili olarak çalışanlara kurum kültürü anketi uygulanmıştır. Ankete 1.779 kişi katılmış olup, yapılan analiz sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Katılım

“Kurum İçi Gerçekleşen Süreçlere Çalışanların Katılım Gösterebilme” oranı %49 olarak ölçülmüştür. Çalışanlar yaptıkları işlerle, ilgili yöneticiler arasında geri bildirim mekanizmalarından orta düzeyde memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

İş Birliği

“Kurum İçinde Çalışanlar/Birimler Arası İşbirliği” oranı %58 olarak ölçülmüştür. ESHOT’un verdiği hizmet alanının tüm bütüncül sınırlarını kapsamayı, işbirliği oranını olumsuz etkileyen en önemli unsurlardan birisi olarak değerlendirilmektedir.

Bilginin Yayılımı

“Kurum İçerisindeki Bilginin Yayılımı” başlığı ile ilgili %64 oranında olumlu bir geri dönüş olmuştur. Önceki on yıllarda bilginin yayılımı ofis ve saha ortamlarında daha sınırlı/yavaş olduğu düşünüldüğünde, bugün, %64 oranının elde edilmesinde teknolojik gelişmelerin sağladığı kolaylıklar en büyük etkidir.

Öğrenme

Sürekli ilerlemeyi teşvik eden insan kaynakları yönetimi ile ilgili %80 oranında olumlu sonuç elde edilmiştir. Bu konudaki verilen eğitimler, destekleyici faaliyetler ve ortak çalışmalar bu sonucunun ortaya çıkmasında en güçlü etkenlerdir.

Kurum İçi İletişim

Kurumsal iletişim ile ilgili çalışanların %65’i iletişim konusunda olumlu görüş belirtmişlerdir. Çalışanlar kendi birimlerinde ve farklı birimlerdeki çalışma arkadaşlarıyla arasındaki iletişimin orta düzeyde olduğunu düşünmektedir. Ancak birimler ve yöneticiler arasındaki uyumun daha olumlu olabileceği düşünülmektedir.

Paydaşlarla İlişkiler

Kurumun çalışmaları hakkında paydaşları bilgilendirme düzeyi ve karar alma süreçlerine paydaşların dâhil edilmesi konusunda çalışanların % 57’si olumlu görüş bildirmiş olup, paydaşlarla daha koordineli ve işbirliği içerisinde hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Değişime Açıklık

Kurumumuz elektrikli otobüslerin hizmete alınması ve çatılarda kurulan güneş enerjisi santralleriyle değişen teknolojiye paralel hizmet vermekte, kilometre bazlı ücretlendirme (Gittiğin Kadar Öde) politikası gibi faaliyetlerle de kentsel değişimin nabzını tutarak sürekli gelişen projeler üretmektedir. Ankette yer alan sorulara çalışanların %58’i değişime açık bir yapıya sahip olunduğu yönünde görüş bildirmiştir.

Stratejik Yönetim

Kurum olarak rutin işlerin yanı sıra stratejik işlere odaklı çalışıldığı, hem çalışanların hem de üst yönetimin bu süreçleri sahiplendiği ve farkındalık düzeyinin yüksek olduğu anketteki sorulara %61 olumlu yanıtlarla görülmektedir.

Ceza ve Ödül Sistemi

Kurumda ceza ve ödül ile ilgili %49 oranında olumlu görüş belirtilmiştir. Ödül ve ceza konusunda iyileşmeye ihtiyaç olduğu hissedilmektedir.

Özellikle çalışan motivasyonuna yönelik uygulamaların geliştirilmesi, diğer kamu ve özel kuruluşların uygulamalarının incelenmesi ve çalışanların fikirlerine başvurulması gerekmektedir.

ESHOT Genel Müdürlüğü 1994 tarihinden itibaren sadece toplu taşıma hizmeti vermekte olup, teknolojik ve yolcu odaklı çalışmalarını günümüze kadar devam ettirmektedir.

Kurum kültürümüzü ve görev aldığımız kamusal hizmetlerin sunumunu etkileyen en önemli iç ve dış kaynaklı etkiler/dinamikler aşağıda listelenmiştir.

- Farklı birimlerin (elektrik, su, havagazı, trolleybüs) ayrılığı
- Toplu ulaşım sistemine odaklanılması
- Kurumsal eğitimlerin artırılması
- Atölye altyapılarının gelişimi
- Araç teknolojisindeki gelişmeler
- Bilişim sistemlerindeki gelişmeler
- Akıllı bilet sistemlerindeki gelişmeler
- Kentsel hizmet alanının genişlemesi
- Göçler sonucu oluşan nüfus artışı
- Çevre ve sürdürülebilirlik başlıklarında oluşan duyarlılık ve yasalar
- İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları

Mevcut durum ve gelecek öngörüler (nüfus, personel, ulaşım planları, teknolojik yenilikler vb.) dikkate alındığında, verilmekte olan kamusal hizmetin ve dolaysız olarak kurum kültürünün nasıl evrimleşmesi gerektiğine dair kanaatler şu şekilde sıralanabilir;

- Mevcut çalışma şeklindeki dönüşümün, kurum kültürüne ve verilen hizmete olumlu yansımalarının olacağı öngörülmektedir. Vatandaş, sivil toplum kuruluşları, üniversite vb. paydaşlar ile yapılacak kısa ve uzun vadeli ortak çalışmaların artırılması gerekmektedir.
- Kurumsal olarak bir takım öncü çalışmalar (AR-GE) deneysel olarak yapılabilir. (Örneğin bazı bölgelerde farklı ulaşım yöntemleri uygulanabilir.
- Toplu taşımayı bütün olarak ele alan yerli ve yabancı şehirlerin yapısını ve uygulamalarını incelemek, çözüm yöntemlerini kentimize uyarlamak için çalışmalar yürütülebilir. “Kardeş Kentler” gibi “Kardeş Toplu Ulaşım Kuruluşu” uygulamalarını hayata geçirmek kurumsal kültürümüzün gelişimine katkı koyacaktır.
- ESHOT personeli arasında dayanışma, dostluk, arkadaşlık ilişkileri yüksek seviyededir. Kurumun aidiyet duygusunu besleyen en önemli başlıklar bu özelliklerdir. Bu bağları güçlendirecek ve koruyacak faaliyetler yürütülmeli, bu yapıyı destekleyen yönetim anlayışı sürdürülmelidir.
- Eğitimlerin (fizibilite, farkındalık, Ar-Ge, beden dili vb.) yönetim kademesinden başlayarak tüm çalışanlara verilmesi amaçlanmalıdır.
- Hiyerarşi zinciri içerisinde güven tesis eden bir personel yapısı geliştirilmelidir.

- İzmir ilinin son beş yılda, özellikle göç alımının etkisiyle, nüfusu 4.5 milyona ulaşmıştır. Kentin büyümesine paralel olarak hizmet sınırlarının genişlemesinin de kurumun fiziksel ve kurumsal yapısının genişlemesine yol açacağı düşünülmektedir. Özellikle kuzey aksında ikinci bir merkez atölye/garaj ihtiyacı ön plana çıkacağı öngörülmektedir. Bu değişimin kurum kültürünü olumsuz etkilemesinin önüne geçilmesi gerekmektedir.
- Sosyal medyanın etkili bir şekilde kullanılması elzemdir.
- Halka ilişkiler konusunda profesyonelleşmeye gidilmesi zorunludur (PR şirketleriyle çalışılması).
- Milli Eğitim Müdürlüğüyle işbirliğine gidilip ilköğretim okullarında toplu ulaşım kullanımı konusunda eğitimlerin verilmesi (tiyatro, seminer, vb.) sağlanabilir.
- Yönetimsel kararların standartlaştırılması, ihtiyari olmaktan çıkarılması gereklidir.

3.7.4. Fiziki Kaynak Analizi

Durum Tespiti

ESHOT Genel Müdürlüğü kent genelinde lastik tekerlekli toplu ulaşım görevini yerine getirebilmek için gerekli alt yapıyı oluşturmuş olup, her geçen gün gelişen yapısıyla hizmet vermeye devam etmektedir.

Kurum, 5 ana bölgede, 5 adet araç bakım-onarım atölyesi, 7 adet garajı ve 20 adet araç depolama alanı, 18 adet hizmet binası ile faaliyetlerini yürütmektedir. Bununla birlikte yolcularına daha iyi hizmet verebilmek için 8538 adet durağı ve 1541 adetlik araç filosu aracılığıyla kaliteli toplu ulaşım hizmetini kesintisiz ve etkili şekilde gerçekleştirmektedir.



Yapılan incelemelerde; mevcut fiziki alanlar ve yapılarda yapısal ve donanımsal iyileştirmelerin yanı sıra, çevreye duyarlı, afetlere hazırlıklı bir fiziksel çevrenin oluşturulmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesinin gerekliliği görülmüştür.

Kurumun fiziksel kaynaklarına ait detay bilgiler aşağıdaki gibidir.

a. Hizmet Binaları ve Diğer Tesisler

Hizmet Binası	Yeri	Kullanım Alanı Yüzölçümü (m ²)
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Tesis	Oyunlar Köyü Eğitim Pisti ve İdari Binası	20.000 m ²
Genel Müdürlük Ek Hizmet Binası	Buca	5.480 m ²
Genel Müdürlük Binası	Buca	5.338 m ²
Gediz Merkez Ambar Ofis	Buca	340 m ² (Sadece Ofis) 2157 m ² (Tüm Arşiv ve Ofis Alanı)
Sistem Binası	Buca	265 m ²
Gediz Garaj Ulaşım İki Katlı Yapı	Buca	108 m ²
Gediz Prefabrik	Buca	427 m ²
Hasar Tespit ofisi	Buca	31 m ²
Adatepe Garaj İdari Bina	Buca	222 m ²
Adatepe Atölye İdari Bina	Buca	930 m ²
Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı- Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	Konak	312 m ²
Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı – Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü	Konak	291 m ²
Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü Vize İşlem Bürosu- Kart Değişim Merkezi	Konak Katlı Otopark	216 m ²
Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü Engelli Hizmet Bürosu	Konak	30 m ²
İdari İşler Şube Müdürlüğü Kayıp Eşya Bürosu	Karabağlar	72 m ²
Ataşehir İdari Bina	Çiğli	350 m ²
Soğukkuyu İdari Bina	Karşıyaka	815 m ²
İnciraltı Araç Bakım Onarım Dai.Bşk. İdari Bina	Balçova	317,5 m ²
İnciraltı Otobüs İşletme Dai. Bşk. İdari Bina	Balçova	146 m ²
Mersinli (Ofis Alanları)	Bornova	83 m ²

b. Ambarlar

Ambarlar	Kullanım Alanı Yüzölçümü (m ²)
Gediz Merkez Ambarı	3779
Karşıyaka Ambarı	290
Mersinli Ambarı	120
Adatepe Ambarı	70
İnciraltı Ambarı	60

c. Spor Amaçlı Tesisler

Adı	Yeri	Kullanım Alanı-Yüz Ölçümü (m ²)	Adet
Futbol Halı Sahası	Buca	800	1

d. Atölye ve Garajlar

Kurum, araç bakım-onarım işlemlerini 51.811 m²'si kapalı, toplamda 264.425 m²'ye sahip 5 atölye ve 9 garajda gerçekleştirmektedir. Analiz kapsamında hizmet verilen atölye ve garajlar, mülkiyet ve imar planları açısından incelenmiştir.

Bornova ilçesi mevcut Mersinli atölye ve garaj alanı, Ulaşım Entegrasyon Merkezi olarak planlanmış olması nedeniyle

Bornova bölgesine hizmet verecek yeni bir atölye ve garaj alanı ihtiyacı doğmuştur. Bununla birlikte bazı garajlarda hizmet binası ihtiyacı bulunduğu tespit edilmiştir.

Gediz Atölye, Kurumun ağır bakım atölyesi olarak çalışmaktadır. Günlük arızalar dışındaki, ağır bakım işlemlerine ait veriler incelendiğinde şehrin kuzey aksında ikinci bir ağır bakım atölyesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Tesisler	Gediz Merkez Atölye ve Garaj	Mersinli Atölye ve Garaj	İnciraltı Atölye ve Garaj	Karşıyaka Soğuklukuyu Atölye	Adatepe Atölye	Adatepe Garaj	Çiğli Garaj	Torbalı Çaybaşı Garaj	Urla Garaj
Toplam Alan (m2)	95.442	18.000	27.872	11.378	9.374	50.546	34.459	8.052	8.302
Kapalı Alan (m2)	38.220	2.633	2.878	1.469	3.753	2.106	677	50	25
Otobüs Yıkama Fırçası (Adet)	2	1	2	-	-	1	2	1	-
Arıtma Tesisi (Adet)	1	1	1	-	-	-	1	1	-
Yağ Ayırıcı (Adet)	1	-	-	1	1	-	-	-	-
Tamir Kanalları (Adet)	59	6	8	12	8	-	-	-	-

e. Kurum Akaryakıt Tankları ve Kapasiteleri

Gediz, İnciraltı, Mersinli ve Adatepe Atölyelerinde 17 adet motorin ve 2 adet benzin tankı olmak üzere toplam 19 adet tankın bulunduğu görülmektedir. Tankların toplam akaryakıt kapasitesi 400.000 litre olup, detay dökümü aşağıda gösterilmiştir.

Kurum atölyelerindeki akaryakıt tankları ve kapasiteleri:

Atölye Adı	Tank Sayısı	Motorin	Benzin	Birim Tank Kapasitesi (l)	Toplam Tank Kapasitesi (l)	Tabanca Sayıları
İnciraltı	4	4	-	25.000	100.000	6
Gediz (Yedek)	4	3	1	21.000	84.000	6
Gediz	5	4	1	18.000	90.000	8
Mersinli	3	3	-	21.000	63.000	6
Adatepe	3	3	-	21.000	63.000	4
Toplam	19	17	2	-	400.000	30

Kurum garajlarındaki akaryakıt tankları ve kapasiteleri incelendiğinde; 9 adet Motorin ve 1 adet Benzin tankının bulunduğu görülmektedir. Tankların toplam akaryakıt kapasitesi 192.000 litre'dir ve detay dökümü aşağıda gösterilmiştir. Bunlara ek olarak 3 adet tanker de dönüşümlü mobil tanker olarak kullanılmaktadır.

Kurum garajlarındaki akaryakıt tankları ve kapasiteleri:

Garaj Adı	Tank Sayısı	Motorin	Benzin	Birim Tank Kapasitesi (l)	Toplam Tank Kapasitesi (l)	Tabanca Sayıları
Torbalı	2	2	-	21.000	42.000	2
Urla	1	1	-	20.000	20.000	2
Ataşehir	6	5	1	18.000	110.000	6
Aliğa	1	1	-	20.000	20.000	2
Toplam	10	9	1	-	192.000	12

Toplu ulaşım hizmeti sırasında ortaya çıkan Egzoz gazı çıkışının olumsuz etkilerinin azaltılmasını sağlayan AdBlue maddesinin depolanması ve ikmali için Gediz ve çevre atölyelerde toplamda 79.000 litre kapasiteli tanklar mevcuttur. AdBlue tanklarının kapasiteleri aşağıda yer almaktadır.

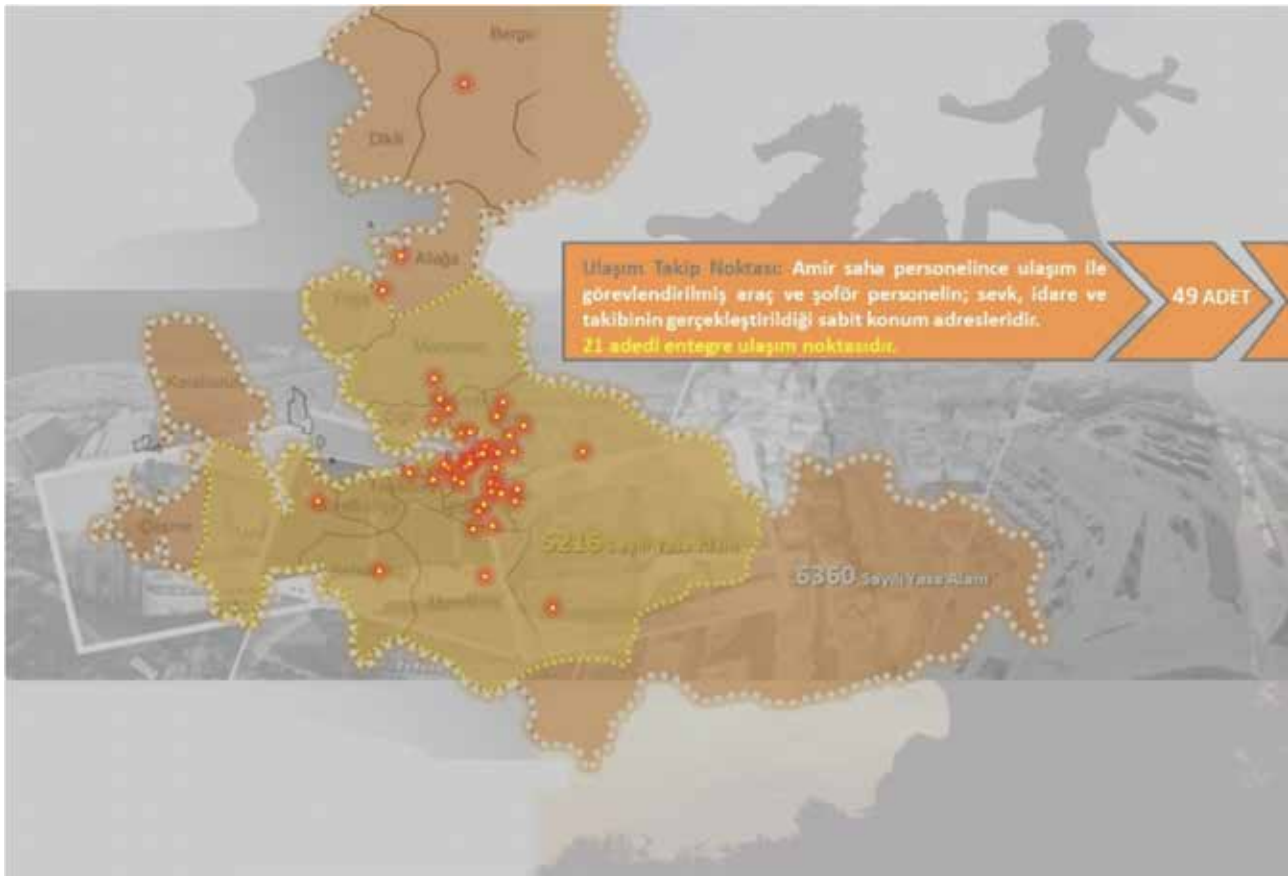
AdBlue tanklarının konum ve kapasiteleri:

Garaj Adı	AdBlue Tank Sayısı	Toplam Tank Kapasitesi (l)
Ataşehir	1	20.000
Gediz	3	23.000
Adatepe	1	10.000
Mersinli	1	10.000
İnciraltı	1	10.000
Torbalı	1	3.000
Urla	1	3.000
Toplam	9	79.000

f. Ulaşım Takip Noktaları

Metropoliten alan içerisinde toplu taşıma sistemleri arasında hızlı ve kolay transferin sağlanması amacıyla tesis edilen

aktarma merkezleri ve son durak alanlarımızın yolcular ve personelimizin memnuniyetinin artırılması amacıyla fiziksel üst yapı, altyapı ve güvenlik açısından iyileştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.



g. Aktarma merkezleri

Metro Bağlantılı Aktarma Merkezleri

Evka3 Metro Bornova Metro Üçyol

Banliyö Bağlantılı Aktarma Merkezleri

Aliağa	Biçerova	Hatundere	Menemen	Egekent
Ulukent	Çiğli	Mavişehir	Turan	Salhane
Kemer	Şirinyer	İnkılap	Gaziemir Semt Garajı	Esbaş
Sarnıç	Cumaovası	Pancar	Kuşçuburun	Tepeköy
Torbalı				

Vapur Bağlantılı Aktarma Merkezleri

Üçkuyular İskele

Banliyö, Tramvay ve Metro Bağlantılı Aktarma Merkezleri

Halkapınar 1	Halkapınar 2
--------------	--------------

Tramvay ve Vapır Bağlantılı Aktarma Merkezleri

Karşıyaka İskele	Bortanlı İskele
------------------	-----------------

Metro, Vapur ve Tramvay Bağlantılı Aktarma Merkezleri

Konak

Metro ve Tramvay Bağlantılı Aktarma Merkezleri

Fahrettin Altay

h. Araç Filosu

Vatandaşlara sunulan toplu ulaşım hizmetini, konforlu ve güvenli otobüslerle sağlama hedefine ilerleyen ESHOT Genel Müdürlüğü, Türkiye'nin ilk Elektrikli Otobüs filosunu 2017 yılı Nisan ayında hizmete sokmuştur.

Mevcut filo alçak tabanlı ve basamaksız; yaşlılar, engelli vatandaşlar, hamile veya çocuklu bayanlar öncelikli olmak üzere herkes için kolay iniş, biniş ve keyifli bir seyahat imkânı sunan yapıya sahiptir.

Kurumumuzun, filosuna eklenen yeni araçların yanı sıra hurdaya ayrılan araçlar da dikkate alındığında 2019 yılı Haziran ayı itibari ile 1541 adet otobüs ve 130 adet hizmet aracı olmak üzere toplam 1671 adet aracı bulunmaktadır.

Toplam araç filusunda 15 yaş üstü otobüs sayısını 173 adet, 10-15 yaş aralığındaki otobüs sayısının 388 olması, gerek bakım-onarım faaliyetlerini gerekse ulaşım kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Model	Toplam	Engelli Kullanımına Uygun	Klimalı
Solo	912	876	884
Körüklü	503	503	503
Midi	126	111	91
Toplam	1541	1490	1478

ı. Teknik Ekipmanın İncelenmesi

Kurumun teknik ekipman listeleri incelendiğinde en fazla ekipmanın atölyelerindeki makinalar ve el aletleri olduğu görülmekte ve adet bazında diğer ekipmanlara ait bilgiler aşağıda verilmektedir.

Kurum Teknik Ekipman Bilgisi/Haziran 2019

Açıklama	Miktar (adet)
Atölye Makinaları ve El Aletleri	6.661
İş Makineleri ve El Aletleri	121
Güç Elektroniği ve Basıncı Makineler ile El Aletleri	297
Yıkama, Temizleme, Ütöleme Cihaz ve Araçları	78
Ölçüm, Tartı, Çizim Cihazları ve Aletleri	711
Araştırma ve Üretim Amaçlı Cihazlar ve Aletler	79

i. Taşınır Mallar

ESHOT Genel Müdürlüğünün 30.06.2019 tarihli taşınır mallarının yapısı mali açıdan incelendiğinde 529.503.320,18 TL tutarında Taşıtlar, 13.379.267,28 TL tutarında Demirbaşlar ve 26.321.433,56 TL tutarında Tesis, Makine ve Cihazlar grubunun yer aldığı görülmektedir.

Tesis, Makine ve Cihazlar —● 26.321.433,56 — — — — — — — — — —

Demirbaşlar ● 13.379.267,28 — — — — — — — — — —

Taşıtlar —————● 529.503.320,18

Karayolu taşıtlarının maliyetleri

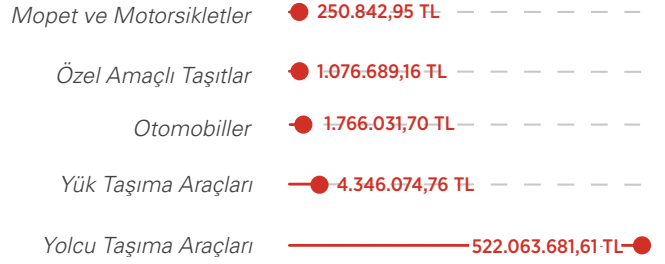
Karayolu Taşıtı	Maliyeti
Yolcu Taşıma Araçları	522.063.681,61 TL
Yük Taşıma Araçları	4.346.074,76 TL
Otomobiller	1.766.031,70 TL
Özel Amaçlı Taşıtlar	1.076.689,16 TL
Mopet ve Motorsikletler	250.842,95 TL
Toplam Maliyet	529.503.320,18 TL

Demirbaş grubunun Maliyeti

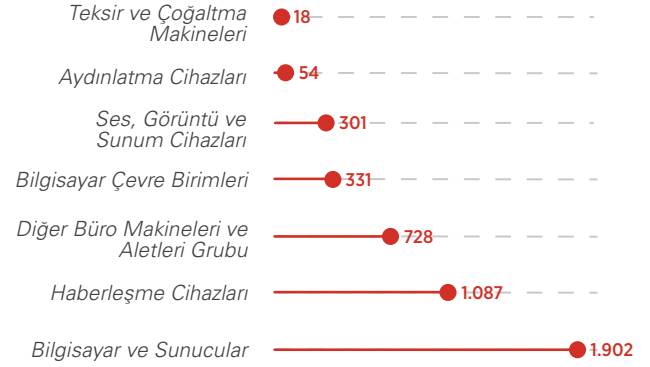
Demirbaş Grubu	Maliyeti
Büro Makineleri Grubu	8.662.212,48
Mobilyalar Grubu	2.401.334,35
Güvenlik, Kontrol ve Tedbir Amaçlı Demirbaşlar	1.302.686,09
Diğer Demirbaşlar Grubu	1.013.034,36

Makine ve cihazların maliyetleri

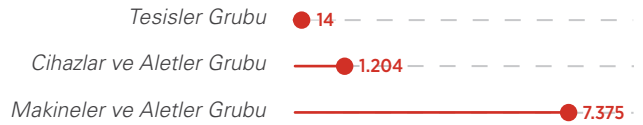
Makine ve cihazlar	Maliyeti
Tesisler Grubu	13.750.520,00
Makineler ve Aletler Grubu	6.601.993,82
Cihazlar ve Aletler Grubu	5.968.919,74



Büro Makineleri Grubundaki Taşınırların Adetsel Dağılımı



Makine ve Cihazlar Grubundaki Taşınırların Adetsel Dağılımı



Ambar Stoku	Değeri (TL)
Yedek parçalar grubu	36.012.642,20
Yakıtlar, yakıt katkıları ve katkı	336.030,82
Nakil vasıtaları lastikleri grubu	390.294,36
Bakım onarım ve üretim malzemeleri	638.712,47
Diğer stok grupları	366.254,95
Kirtasiye malzemeleri grubu	246.812,11
Toplam	37.990.746,91

j. Duraklar

Kurumumuzun işlettiği otobüs güzergâhları üzerinde toplam 8538 adet durak bulunmaktadır. Bu durakların 3400 adedi kapalı durak olup toplam içerisindeki payı %40'tır. Durakların kapalı olması, yolcuların iklim koşullarından daha az etkilenmeleri, aydınlatma, güvenlik, yolcu bilgilendirme ihtiyaçlarının sağlanmasına olanak vermektedir.

Duraklarımızın 3175 adedinde 117,5*175 cm boyutunda afiş asılabilen reklam alanları bulunmaktadır. 1648 adedinde ise 50*70 cm afiş asılabilen reklam alanları bulunmaktadır. Bu bağlamda içerisinde aydınlatma bulunan durak sayısı pano tipi durak ve kapalı durak olmak üzere 3175 adet olup toplam kapalı duraklar içindeki payı % 88'dir. Aydınlatmaların 44 adedi güneş enerjisi, 3131 adedi ise şebeke elektriği ile sağlanmaktadır.

İZUM projesi kapsamında 200 adet durağımızın yanında elektronik yolcu bilgilendirme panosu yer almaktadır. Duraklardaki ekranlarda; hat numarası, istikamet, yaklaşan otobüs, saat bilgileri sunularak yolcularımızın zaman planlamasına yardımcı olunmaktadır.

3400 adet kapalı durağımızın 1000 adedi 1999-2004 arasında üretilmiştir. Söz konusu duraklar bakım onarım ile tamir edilemez durumda olduğundan yenileri ile değiştirilmesi gerekmektedir.

Duraklarımızın kapalılık oranının artırılması gerekmektedir. Mevcut güneş enerjisi ile aydınlatılan 40 adet durak bulunmaktadır. Güneş enerjisi ile aydınlatılan durak sayısının yükseltilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

3.7.5. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi

Kurumumuz, görev alanı olan toplu ulaşım hizmetinin sunumunda ihtiyaç duyduğu iletişim ve bilişim teknolojilerini yoğun ve yaygın bir şekilde kullanmakta, bunların geliştirilmesi için faaliyetlerini yürütmektedir.

Kullanılan sistemlerin sürekli aktif kalmasının sağlanması ve verilerin güvenliği, yapılan çalışmaların öncelikleri sıralamasında ilk sıralarda yer almaktadır.

Bilgi ve teknolojiye dayalı hizmetlerin sunulması sırasında kullanılan bilişim donanım envanterine ait sayısal bilgiler şu şekildedir:

Bilişim Donanımları Envanteri:

Bilgisayar	Monitör	Dizüstü Bilgisayar	Yazıcı	Tarayıcı	Tablet	Plotter	Navigasyon Cihazı
642	663	40	248	30	50	2	3

Sunucu ve Ağ Ekipmanları Envanteri:

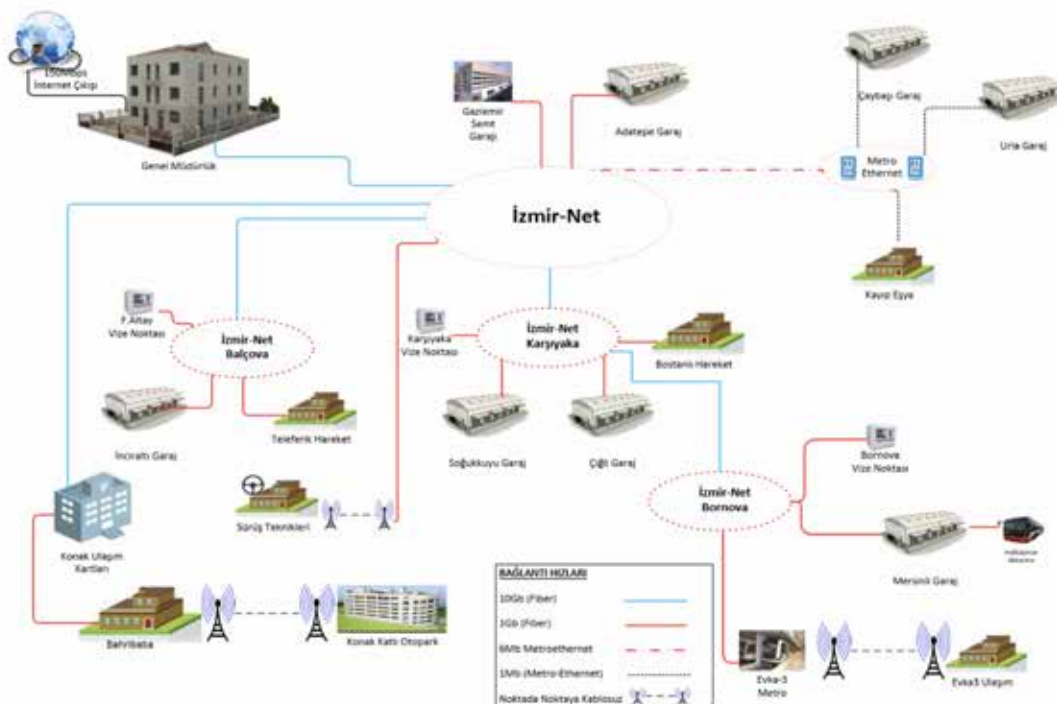
Sanallaştırma ve iş sürekliliği	Database iş sürekliliği	Dosya Sunucusu	Yedekleme Sunucusu	Güvenlik Çözümü	Web Güvenliği ve Yük Dengeleyici	Omurga Ağ Anahtarı
3	2	1	2	2	2	3

Haberleşme ve Güvenlik Sistemleri:

Kamera Sistemi		Yangın Algılama Sistemi		IP Telefon Santrali		Telsiz Sistemi			Araç Takip Sistemi
IP Kamera	UPS	Yangın Santrali	Algılama ve Uyarı Cihazları	IP Santral	Telefon	El Telsizi	Araç Telsizi	Sabit Telsiz	Hizmet Aracı + Motorlu Ekip
101	36	10	591	2	229	202	27	21	192

ESHOT Genel Müdürlüğü Network Altyapısı

Kurum birimleri arasındaki iletişim için İzmir-NET ana omurgasından faydalanılmakta, ayrıca kiralanan data hatları bulunmaktadır. Kablolu ve kablosuz teknolojiler birlikte kullanılarak kesintisiz hizmet verilmektedir.



Yazılım Sistemlerine Ait Bilgiler

Yazılım	Yapılan İş
Tahakkuk Esaslı Muhasebe, Bütçe ve Tahsilat Uygulamaları	Tahakkuk esaslı muhasebe yönetmeliğine göre tüm muhasebe işlemlerinin ve raporlamaların yapıldığı, yevmiyelerin oluşturulduğu, kesin hesabın çıkartıldığı ve vatandaşın tahsil edilecek tutarların tahakkuklarının ve tahsilatlarının yapıldığı yazılımdır.
İç Kontrol Sistemi	Entegre Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında üretilen dokümanların revizyonları ile birlikte ulaşılmasını sağlayan ve takibinin yapıldığı uygulamadır.
Taşınır Mal Kayıt İşlemleri	Demirbaş ve sarf malzeme kayıtlarının tutulduğu ve takibinin yapıldığı uygulamadır. Uygulama Taşınır Mal Yönetmeliği esaslarına göre çalışır.
Elektronik Belge Yönetim Sistemi	Dâhili ve harici tüm evrakların kayıt işlemlerinin ve takiplerinin yapıldığı, elektronik ortamda arşivlendiği, e-imza ve KEP ile entegrasyonun sağlandığı yazılımdır.
Strateji Geliştirme Sistemi	Stratejik Plan dâhilinde belirlenen proje ve faaliyetlerin takip edildiği, raporlandığı uygulamadır.
Akaryakıt Otomasyon Sistemi	Kullanılan akaryakıtın kayıt altına alınması, akaryakıt ile ilgili tasarrufun ölçülmesi ve tüketimin kontrol edilmesi için geliştirilen bir otomasyon sistemidir.
Personel Devam Kontrol Sistemi	ESHOT Genel Müdürlüğü'ne ait hizmet binalarında ve garajlarda çalışan personelin işyerine giriş ve çıkışları tek merkezden takip edilebilmekte ve puantaj raporları oluşturulmaktadır.
Dava Takip Programı	Kurumun yürütmekte olduğu davalar ile ilgili davalı, dava konusu, dava tarihleri ve sonuçları gibi bilgilerin tutulduğu ve takiplerinin yapıldığı uygulamadır.
Mevzuat, İçtihat ve İcra Programı	Yürürlükte olan veya yürürlükten kaldırılmış tüm Kanunlar, Tüzükler, Bakanlar Kurulu kararıyla çıkarılan tüm Yönetmelikler, Kamu kurumlarının çıkartmış olduğu Yönetmelikler, Bakanlar Kurulu Kararları, Tebliğler, Genelgeler, Uluslararası Anlaşma ve Sözleşmeler, Mevzuat ve Yüksek Mahkeme kararlarında önceden girilen yerleri gösteren Geçmiş Arşivi, Yargıtay Kararları, Danıştay Kararları, Anayasa Mahkemesi Kararları, AİHM Kararları, Sayıştay Kararları, Askeri Yargıtay Kararları, Askeri Yüksek İdare Mahkemesi Kararları, Uyuşmazlık Mahkemesi Kararları vb. bilgilerin takip edildiği yazılımdır.
İş Zekâsı Sistemi (BI - Business Intelligence) Uygulaması	Kurum bünyesinde yer alan tüm sistemlerden veri toplayarak, bütünlük raporları oluşturulmasını sağlayan Karar Destek Uygulamasıdır.
Elektronik Ücret Toplama Sistemi	Toplu ulaşım sistemi içerisinde ücretlerin toplandığı ve ilgili kuruluşa dağıtıldığı sistemdir. TUS ile ilgili raporlar bu sistem içerisinde üretilmektedir.
İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının 2018-1 numaralı genelgesinin ilgili hükümleri gereği Kurumumuzda çalışan memur personel, stajyer ve sözleşmeli personel ile ilgili iş sağlığı ve güvenliği ile alakalı her türlü bilgi ve belge, elektronik ortamda saklanmakta ve istenildiğinde Bakanlığa yazılım üzerinden elektronik ortamda gönderilmektedir.
Araç Takip Sistemi	Araçlarda bulunan validatör üzerindeki GPS modülü aracılığı ile tespit edilen araç konum bilgilerinin merkeze aktararak bilgisayarlarda harita üzerinde gerçek zamanlı araç takibinin yapılması sağlanmaktadır.
Kurumsal Kaynak Planlama	Kaynak kullanım kapasitelerinin yükseltilmesi, işlem koordinasyonunun sağlanması, kurumda kayıt altında olmayan hiçbir operasyonun kalmaması, tüm operasyonların mali analizlerinin yapılarak fayda – kazanç sonuçlarının çıkartılmasına olanak sağlayan uygulamadır.
Güvenlik Kamera Sistemi	Atölye ve garajlarda kurulan sistem yangın, hırsızlık vb. olumsuzluklara en kısa sürede müdahale edilmesi amacıyla kurulmuştur.
Kurumsal SMS Sistemi	ESHOT Genel Müdürlüğü İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı tarafından personel bilgilendirmeleri, Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı ile I. Hukuk Müşavirliği tarafından vatandaş bilgilendirmeleri, Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı tarafından sürücü personel bilgilendirmeleri ve Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından bilgi işlem sistemlerindeki alarm, teknik personel bilgilendirmeleri, vatandaşımızın web siteleri aracılığı ile aldığı hizmetlere ilişkin şifre, doğrulama kodu, hat-durak-otobüs bilgilendirmeleri, İzmir Kart bakiye ve -TL yükleme sistemi anlık bilgilendirmelerinde kullanılması amacıyla SMS sistemi kullanılmaktadır.
Ulaşım Bilgi Sistemi	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı ve Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı'nın ulaşım süreçlerini etkili ve etkin bir biçimde yönetmesi için araç, şoför, hat, sefer, hat yön, sefer sıklığı gibi verilerinin tutulduğu, iş tevzi raporlarının ve çeşitli istatistik raporlarının hazırlandığı uygulamadır.

Bilişim Sistemleri Bilgi Güvenlik Politikası

Kurumsal işlemlerin her aşamasında, bilgi paylaşımı ve güvenliği konularında tedbir almak, içeriden ve/veya dışarıdan gelebilecek tüm tehditlerden korunmasını sağlamak amacıyla "Bilişim Sistemleri Bilgi Güvenliği Politikası" uygulanmaktadır.

Bu politika, tüm birimlerdeki personelin bilgi sistemlerinin kullanımına yönelik kurumsal ve kişisel bilgi güvenliği ilke ve kurallarını kapsamaktadır.

Müşteri Hizmetleri

Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü, Belediyeye bağlı şehir içi toplu ulaşım araçlarına binişlerde indirimli, ücretli ve ücretsiz kişiselleştirilmiş kart talep edenlerin evraklarının mevzuata uygun olarak kontrol edilmesi, düzenlenmesi, tahakkuklarının oluşturulması, kart basım ve dağıtımının yapılmasından sorumludur.

2018 Mart ayından itibaren "başvuru-basım-teslim" işlemleri (internet başvuruları hariç) 15 dk. için de gerçekleştirilmektedir.

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü; 09/10/2003 tarihli 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun uyarınca ve diğer yollarla yapılan şikayet, soru ve önerilere ait başvuruları ilgili birimlere iletmek, takibini yapmak ve Kurumun halkla iletişimini organize etmekle sorumlu olan birimdir.

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamındaki Kuruma yapılan başvuruların cevaplandırılmasında standardizasyon sağlanmış olup; sürekli iyileştirmeler için birimlerin katılımı ile periyodik olarak toplantılar gerçekleştirilmekte, sürece dönük faaliyetler planlanarak hayata geçirilmektedir.

3.7.6. Mali Kaynaklar Analizi

2019 YILI HAZİRAN SONU İTİBARI İLE BÜTÇE GİDERLERİ TABLOSU

EKONOMİK SINIF	HARCAMA AÇIKLAMASI	BÜTÇE İLE VERİLEN	EKLENEN	DÜŞÜLEN	NET ÖDENEK	HARCAMA	KALAN ÖDENEK	GERÇEKLEŞME ORANI
1	PERSONEL GİDERLERİ	33.450.000,00	228.000,00	0,00	33.678.000,00	18.060.039,39	15.617.960,61	53,63%
2	SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNA DEVLET PRİMİ GİDERLERİ	5.204.000,00	0,00	0,00	5.204.000,00	2.772.563,39	2.431.436,61	53,28%
3	MAL VE HİZMET ALIMLARI	859.847.000,00	4.236.500,00	0,00	864.083.500,00	434.614.800,91	429.468.699,09	50,30%
4	FAİZ GİDERLERİ	26.000.000,00	4.530.000,00	0,00	30.530.000,00	13.208.885,38	17.321.114,62	43,27%
5	CARİ TRANSFERLER	2.746.000,00	1.800,00	0,00	2.747.800,00	1.594.921,40	1.152.878,60	58,04%
6	SERMAYE GİDERLERİ	49.223.000,00	2.101.500,00	0,00	51.324.500,00	11.917.692,52	39.406.807,48	23,22%
8	BORÇ VERME	26.350.000,00	3.345.000,00	0,00	29.695.000,00	22.150.855,00	7.544.145,00	74,59%
9	YEDEK ÖDENEKLER	75.000.000,00	0,00	14.442.800,00	60.557.200,00	0,00	60.557.200,00	0,00%
GENEL TOPLAM		1.077.820.000,00	14.442.800,00	14.442.800,00	1.077.820.000,00	504.319.757,99	573.500.242,01	46,79%

2019 Yılı tahmini gideri; 1.077.820.000,00 TL olup, ilk altı aylık dönemde 504.319.757,99 TL olarak gerçekleşmiştir. Gerçekleşen giderin en büyük kalemini mal ve hizmet alımları oluşturmaktadır. Giderin gerçekleşme oranı %46,79'dur.

2019 YILI HAZİRAN SONU İTİBARI İLE BÜTÇE GELİRLERİ TABLOSU

GELİRLER	AÇIKLAMA	Bütçe İle Tahmin Edilen	Tahsilat	Tahsilat Oranı
3	TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	482.882.000,00	225.696.530,96	46,74%
4	ALINAN BAĞIŞ VE YARDIMLAR İLE ÖZEL GELİRLER	360.000.000,00	220.453.648,20	61,24%
5	DİĞER GELİRLER	10.411.000,00	4.213.131,99	40,47%
	GELİR TOPLAMI	853.293.000,00	450.363.311,15	52,78%
9	RED VE İADELER (-)	10.000,00	299.077,71	2.990,78
	NET GELİR	853.283.000,00	450.064.233,44	52,75%

2019 Yılı gelir tahmini; 853.283.000,00 TL olup, ilk altı aylık dönemde 450.064.233,44 TL olarak gerçekleşmiştir. Gerçekleşen gelirin en büyük payını Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri oluşturmaktadır. Gelirin gerçekleşme oranı %52,75'tir.

2019 YILI HAZİRAN SONU İTİBARIYLA BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI

Hesap	Kodu	GİDERİN TÜRÜ	2017	2018	CARİ YIL 2019
830	1	Personel Giderleri	26.595.731,83	29.419.903,80	18.060.039,39
830	2	Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Primi Giderleri	4.083.862,94	4.546.931,22	2.772.563,39
830	3	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	610.839.936,84	732.882.672,06	434.614.800,91
830	4	Faiz Giderleri	19.094.365,20	20.790.949,78	13.208.885,38
830	5	Cari Transferler	1.631.101,70	2.577.418,95	1.594.921,40
830	6	Sermaye Giderleri	53.149.074,32	19.759.405,95	11.917.692,52
830	8	Borç Verme	16.373.440,00	28.028.000,00	22.150.855,00
BÜTÇE GİDERİNİN TOPLAMI (A)			731.767.512,83	838.005.281,76	504.319.757,99

BÜTÇE GELİR GİDER FARKI (D - A)	3.396.458,73	-26.853.616,00	-54.255.524,55
--	---------------------	-----------------------	-----------------------

Hesap	Kodu	GELİRİN TÜRÜ	2017	2018	CARİ YIL 2019
800	3	Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	387.537.239,91	443.390.942,53	225.696.530,96
800	4	Alınan Bağış ve Yardımlar ile Özel Gelirler	342.155.000,00	351.576.350,88	220.453.648,20
800	5	Diğer Gelirler	5.563.031,58	16.310.767,18	4.213.131,99
800	6	Sermaye Gelirleri	0,0,0	0,0,0	0,0,0
800	8	Alacaklardan Tahsilat	0,0,0	0,0,0	0,0,0
BÜTÇE GELİR TOPLAMI (B)			735.255.271,49	811.278.060,59	450.363.311,15

BÜTÇE GELİRLERİNDEN RET VE İADELERİN TÜRÜ

Hesap	Kodu	GELİRİN TÜRÜ	2017 Yılı	2018 Yılı	Cari Yıl 2019
810	3	Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	9.149,32	110.767,96	297.712,06
810	5	Diğer Gelirler	82.150,61	15.626,87	1.365,65
BÜTÇE GELİRLERİNDEN RET ve İADELER TOPLAMI (C)			91.299,93	126.394,83	299.077,71

NET BÜTÇE GELİRİ (D = B - C)	735.163.971,56	811.151.665,76	450.064.233,44
-------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

2020 – 2024 YILLARI TAHMİNİ MALİ KAYNAKLAR

KAYNAKLAR	2020	2021	2022	2023	2024
Gider Bütçesi	1.429.576.000,00	1.693.626.000,00	1.811.315.000,00	1.919.994.000,00	2.035.194.000,00
Vergi Gelirleri	-	-	-	-	-
Tesebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	530.266.000,00	580.891.000,00	637.064.000,00	700.770.000,00	770.847.000,00
Alınan Bağış ve Yardımlar ile Özel Gelirler	500.000.000,00	550.000.000,00	562.000.000,00	618.000.000,00	680.000.000,00
Diğer Gelirler	12.091.000,00	12.829.000,00	13.603.000,00	14.963.000,00	16.459.000,00
Sermaye Gelirleri	-	-	-	-	-
Alacaklardan Tahsilat	-	-	-	-	-
Red ve İadeler (-)	50.000,00	53.000,00	56.000,00	60.000,00	64.000,00
Gelir Bütçesi	1.042.307.000,00	1.143.667.000,00	1.212.611.000,00	1.333.673.000,00	1.467.242.000,00
Denge (Net Finansman)	387.269.000,00	549.959.000,00	598.704.000,00	586.321.000,00	567.952.000,00
Toplam Gelir Bütçesi	1.429.576.000,00	1.693.626.000,00	1.811.315.000,00	1.919.994.000,00	2.035.194.000,00

3.7.7. İstatistiksel Bilgiler

a. Hat ve Güzergah Bilgileri

Kentimiz, tüm ulaşım sistemlerinin entegrasyonunun her geçen gün arttırılarak sürdürüldüğü şehirlerin başında gelmektedir. İzmir ili, 30 ilçesi ile birlikte geniş bir coğrafyaya sahiptir. Bu kapsamda ulaşım ağını sürekli geliştirme hedefiyle çalışmalarını sürdürmektedir.

Bölgeler bazında sefere çıkan otobüs tip ve hat sayıları

Bölgeler	Midi	Solo	Körüklü	Toplam	Hat
Merkez Bölgesi	29	178	48	255	78
Karşıyaka Bölgesi	11	172	51	234	81
Bornova Bölgesi	4	93	76	173	67
Buca Bölgesi	5	129	77	211	37
Teleferik Bölgesi	10	110	44	164	47
Ortak Çalışan Hatlar	-	43	119	162	24
Toplam	59	725	415	1.199	334

b. Biniş ve Yolcu Bilgileri

Entegre Ulaşım Sistemi

2019 yılı Haziran ayı sonu itibariyle tam entegrasyon sistemiyle yaklaşık;

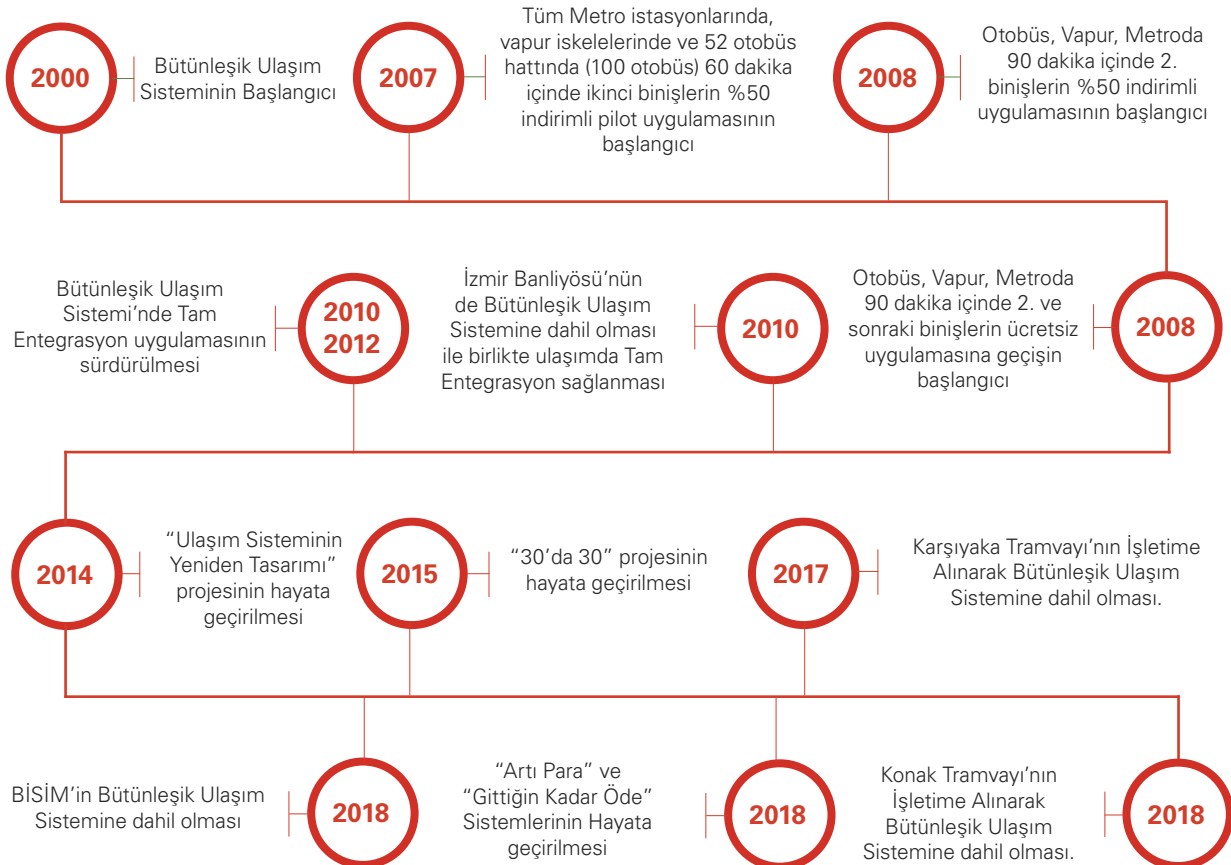
122 milyon ESHOT, 30 milyon İZULAŞ A.Ş. olmak üzere otobüs ile toplam 152 milyon yolcu, İZDENİZ A.Ş. ile 9 milyon yolcu, METRO A.Ş. metro hizmeti ile 48 milyon yolcu, Tramvay hizmeti ile 16 milyon, İZBAN A.Ş. banliyö ile 35 milyon yolcu olmak üzere toplam 260 milyon yolcu taşınmıştır.



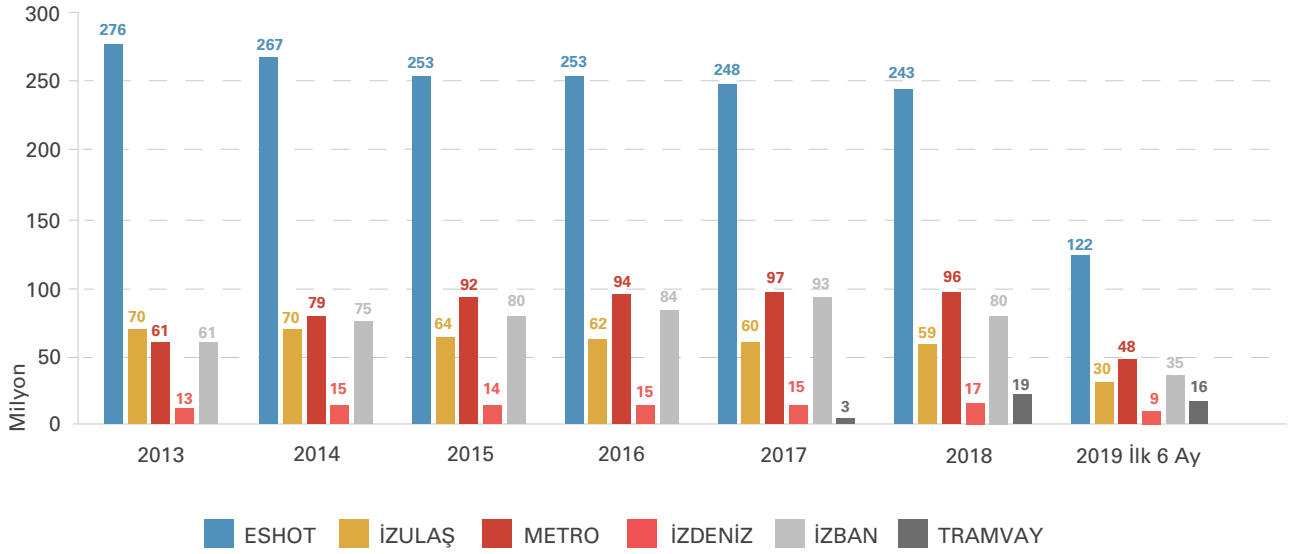
Entegre Sistemle

260 MİLYON Yolcu

Hizmet Sunulmuştur.



Yıllara göre yolculuk durumu



2019 Yılı ilk 6 ay toplam binişlerin kurumlara göre dağılımı/biniş

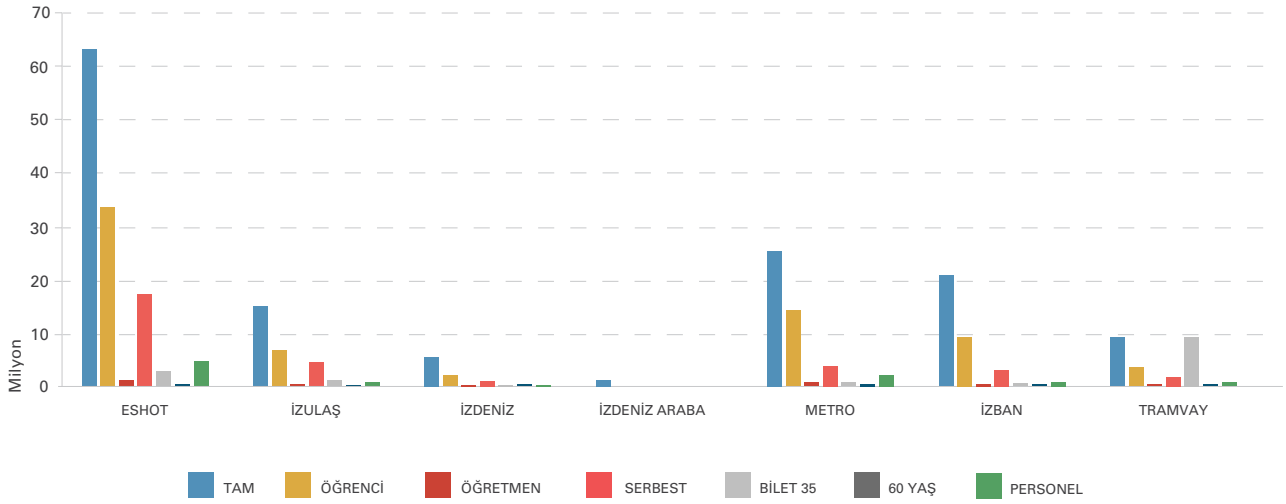
	ESHOT	İZULAŞ	METRO	İZBAN	İZDENİZ	TRAMVAY	TOPLAM
Ocak	18.877.713	4.636.501	7.260.904	3.979.293	1.400.041	2.494.889	38.649.341
Şubat	19.291.791	4.732.782	7.561.572	5.783.556	1.415.653	2.595.381	41.380.735
Mart	22.283.602	5.372.126	8.925.579	6.792.929	1.639.666	3.034.027	48.047.929
Nisan	21.890.108	5.315.355	8.755.493	6.631.561	1.631.343	2.931.051	47.154.911
Mayıs	22.330.030	5.438.384	8.622.360	6.733.956	1.567.906	2.960.925	47.653.561
Haziran	16.824.932	4.272.586	6.473.713	5.439.845	1.319.769	2.319.752	36.650.597
TOPLAM BİNİŞ SAYISI	121.498.176	29.767.734	47.599.621	35.361.140	8.974.378	16.336.025	259.537.074
KURULUŞLARA GÖRE YOLCU PAYI (%)	46.8	11.5	18.3	13.6	3.5	6.3	%100

Toplu ulaşım sisteminde lastik tekerlekli toplu ulaşımın payı %58'dir.

2019 Yılı ilk 6 ay ücret tiplerine göre yolcu durumu

	ESHOT	İzulaş	İzdeniz	İzdeniz Araba	Metro	İzban	Tramvay
Tam	63.134.253	15.929.397	5.513.776	484.997	26.682.002	20.797.819	9.327.566
Öğrenci	34.277.423	7.942.806	1.637.455	0	14.534.848	9.387.096	4.106.583
Öğretmen	1.040.567	221.602	88.896	0	503.501	445.627	212.913
Serbest	17.063.403	4.245.109	786.053	0	3.966.471	3.291.939	1.964.241
Bilet 35	2.217.951	517.936	59.909	0	507.858	411.797	143.111
60 Yaş	93.113	10.967	161.277	0	150.887	175.282	32.279
Personel	3.671.466	899.917	242.015	0	1.254.053	851.580	549.332

2019 Yılı ilk 6 ay ücret tiplerine göre yolcu durumu



ESHOT Aylara göre yolcu sayıları

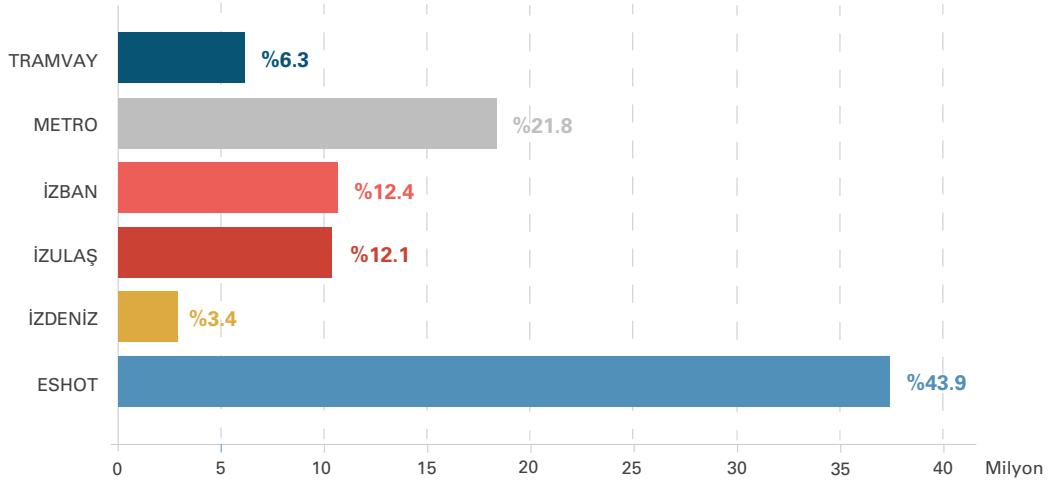
	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	2019 İlk 6 Ay
Tam	10.120.482	9.888.266	11.266.923	11.072.836	11.287.728	9.498.018	63.134.253
Öğrenci	5.174.870	5.634.190	6.741.249	6.395.234	6.477.764	3.854.116	34.277.423
Öğretmen	151.440	170.263	190.544	187.801	197.548	142.971	1.040.567
Serbest	2.473.044	2.636.518	2.998.872	3.200.624	3.326.322	2.428.023	17.063.403
Bilet 35	17.461	14.471	16.191	15.892	14.002	15.096	93.113
60 Yaş	559.743	583.514	673.795	659.273	666.433	528.708	3.671.466
Personel	380.673	364.569	396.028	358.448	360.233	358.000	2.217.951
Toplam	18.877.713	19.291.791	22.283.602	21.890.108	22.330.030	16.824.932	121.498.176

Tüm araçlarda yıllara göre aktarma ve toplam biniş sayıları

	Aktarma Oranı	Aktarma Sayısı	Toplam Biniş Sayısı*
2011	32,30%	138.288.268	428.473.214
2012	29,10%	131.351.141	451.911.035
2013	28,60%	137.317.120	480.961.444
2014	32,70%	165.263.153	505.428.690
2015	33,60%	169.438.222	503.727.518
2016	32,20%	163.425.329	507.926.245
2017	32,60%	168.033.073	515.638.739
2018	32,60%	167.444.954	514.107.372
2019 İlk 6 ay	32,60%	84.699.165	259.537.074

* Otobüs, Metro, İzdeniz, İzban ve Tramvay toplamı.

Kuruluşlara göre aktarmalı yolcu durumu

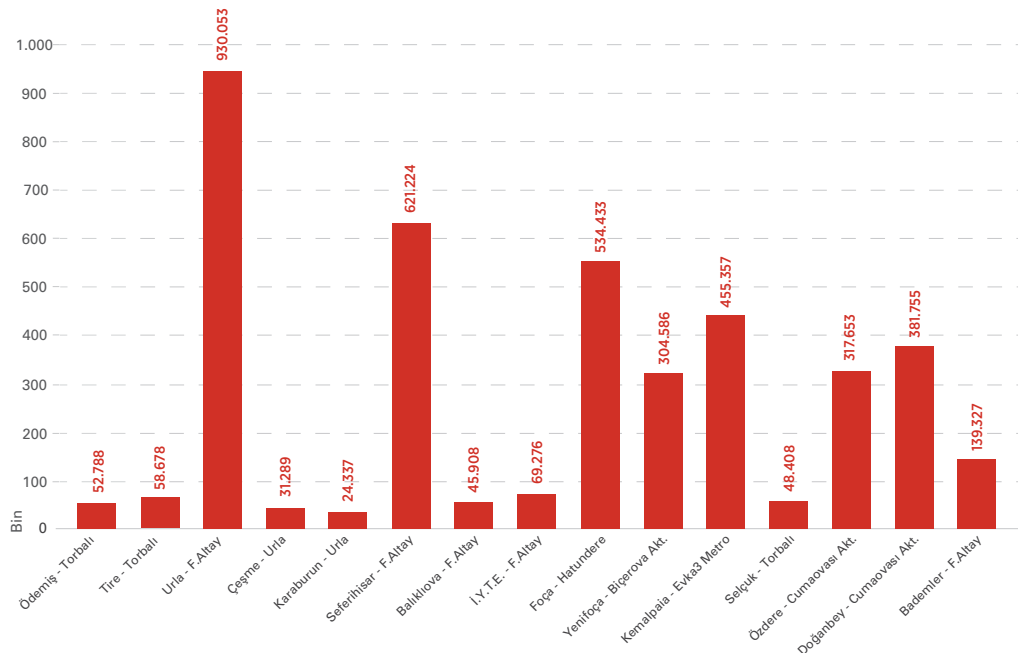


Tüm Araçlarda Aylara Göre Aktarma ve Toplam Biniş Sayıları

	Genel *			Otobüs		
	Aktarma Sayısı	Toplam Biniş Sayısı	Aktarma Oranı	Aktarma Sayısı	Toplam Biniş Sayısı	Aktarma Oranı
Ocak	12.809.811	38.649.341	33,14%	7.565.110	23.514.214	32,17%
Şubat	13.482.729	41.380.735	32,58%	7.586.629	24.024.573	31,58%
Mart	15.712.438	48.047.929	32,70%	8.719.661	27.655.728	31,53%
Nisan	15.247.881	47.154.911	32,34%	8.462.247	27.205.463	31,10%
Mayıs	15.584.173	47.653.561	32,70%	8.665.290	27.768.414	31,21%
Haziran	11.862.133	36.650.597	32,37%	6.466.420	21.097.518	30,65%
2019 İlk 6 ay	84.699.165	259.537.074	32,63%	47.465.357	151.265.910	31,38%

* Otobüs, Metro, İzdeniz, İzban ve Tramvay toplamı.

Hizmet Götürülen İlçelerin Yolcu Durumu



Kişiselleştirilmiş Kart Bilgileri

Ücretli Serbest Kart Sayıları

Kart Tipi	Kart Sayısı
Resmi Kurum	497
Personel Ulaşım Kartı	20.444
Genel Toplam	20.941

İndirimli Kart Sayıları

Kart Tipi	Kart Sayısı
Öğrenci Kartı	425.838
Öğretmen Kartı	28.438
60 Yaş Kartı	71.294
Genel Toplam	525.570

Ücretsiz Serbest Kart Sayıları

Kart Tipi	Kart Sayısı
65 Yaş Kartı	234.033
TÜİK Kartı	140
E.H.S Personeli Kartı	13.925
Posta Dağıtıcısı Kartı	391
Engelli Kartı	43.483
Refakatçi Kartı	4.584
Basın Kartı	855
Zabıta Kartı	1.215
Genel Toplam	298.626

Hamiline Kart Bilgisi

Kart Tipi	Kart Sayısı
Hamiline Kart Sayısı	4.869.725

3.8. PESTLE Analizi

Politik

Toplu taşımanın kalite, sürat, erişebilirlik ve türler arası entegrasyonunun artarak gelişmesi (1/25.000 izmir büyükşehir bütünü çevre düzeni planı).

Fırsatlar	Tehditler
Mevcut entegre toplu ulaşım sisteminin güçlenmesi.	Fiziksel alan yetersizliği nedeniyle entegre olunamaması (aktarma merkezleri, garaj vb.) Kurumsal kaynak yetersizlikleri.
Ne Yapılmalı?	
Yeni oluşturulacak otobüs hatlarının raylı sistemleri destekleyecek şekilde düzenlenmesi. Yeni Raylı sistem projelerinin istasyon ve aktarma alanları planlanması çalışmaları için oluşturulacak komisyonlarda yer alınması adına İBB'ye başvuruda bulunulması. Bireysel Taşımacıların sisteme entegrasyonu için gereken çalışmaların yürütülmesi.	

Metropol ve yakın çevresinde yeterli büyüklükte garaj alanlarının tahsis edilememesi.

Tehditler
Ölü km artışı. Garaj alanlarında park alanı sıkışıklıkları, manevra alanı yetersizlikleri nedeniyle oluşabilecek acil durum anı müdahale zorlukları. Çevre kentte garaj alanı olmaması nedeniyle yaşanabilecek güvenlik sorunları.
Ne Yapılmalı?
Garaj hizmet alanı olarak kullanılabilecek BHZ lejantlı planlı alanlar oluşturulmasının sağlanması.

Ülke çapında Akıllı Ulaşım Sistemi ve Ulusal Kart uygulamalarının hayata geçirilmesi (11.Kalkınma Planı)

Fırsatlar	Tehditler
Kent dışından gelecek vatandaşların toplu ulaşımdan faydalanmasının kolaylaşması.	Kart gelirinin Kuruma yansıtılma süresinin uzaması. İzmir Kart uygulamalarının hayata geçirilmesinde engel oluşturulabilmesi. Geçiş sürecinde yaşanabilecek teknik sorunlar.
Ne Yapılmalı?	
Sürecin takip edilerek Mevcut elektronik ücret toplama sistemi alt yapısının ulusal kart yapısına uygun olacak şekilde geliştirilmesi.	

Eğitim-istihdam-üretim ilişkisini güçlendirmek amacıyla eğitim-sektör işbirliği protokollerinin yapılması (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar
İhtiyaç duyulan nitelikli personele yönelik personel yetiştirilmesi, mevcut personelin niteliklerinin iyileştirilmesi
Ne Yapılmalı?
Eğitim ve istihdam kurumlarıyla protokol olanakları değerlendirilecektir. Üniversite Kurum işbirliğinin sağlanması.

İstanbul, Ankara ve İzmir'de birer adet mevcut veya yeni Teknoloji Geliştirme Bölgesi İhtisas Elektronik ve Haberleşme Teknoloji Geliştirme Bölgesine dönüştürülecek veya bu alanlarda TGB kurulması desteklenecek, bu bölgelerde küme geliştirme desteği sağlanacak, ortak kullanıma uygun elektronik test ve analiz laboratuvarları oluşturulacaktır (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar
Test ve analiz laboratuvarlarından faydalanılması. Kurumun arge faaliyetlerine destek sağlanması. Bölgedeki diğer kuruluşlarla iş birliği imkanı oluşması.
Ne Yapılmalı?
Kuruluş süreci takip edilecektir.

Kentlerdeki trafik sıkışıklığının, kazaların ve hava kirliliğinin azaltılması amacıyla kentiçi ulaşımında özel araç yerine toplu taşıma sistemlerinin kullanımının özendirilmesi.

Fırsatlar	Tehditler
Trafikteki özel araç sayısının düşmesi ile trafik sıkışıklığının azalması. Trafikte geçen sürenin azalması, planlanan gerçekleşen servis yüzdesindeki artış sonucu yolcu memnuniyetinin artması.	Mevcut kaynakların talebi karşılamakta yetersiz kalması.
Ne Yapılmalı?	
Talebi karşılayacak şekilde kaynakların planlanması. Yolcuların toplu taşıma tercihini özendirecek çalışmaların yürütülmesi (Aktarma merkezlerinde sosyal donatı alanlarının oluşturulması vb.) Kentsel Yeşil Bölge projesine desteğin sürdürülmesi. Park et devam et sisteminin yaygınlaştırılması ve geliştirilmesi.	

Çevre politikası kapsamında; çevreci ulaşım modlarının geliştirilmesi ve kentiçi ulaşımında motorsuz ulaşım türlerinin özendirilmesi (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar
Yolcu memnuniyetinin artması. Gürültü ve hava kirliliğinin azaltılması.
Ne Yapılmalı?
Otobüslerdeki bisiklet taşıma aparatlarının sayıca artırımı. Kişisel motorsuz cihazların (elektrikli scooter, katlanabilir bisiklet vb.) otobüs içinde taşınmasına izin verilmesi.

Yerelde afet yönetiminden sorumlu birimlerin teknik ve idari kapasitelerinin güçlendirilmesi (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar
Afet yönetim yapısının güçlendirilmesi
Ne Yapılmalı?
Sivil savunma biriminin güçlendirilmesi ve Valilik Kriz Merkezi ile koordineli çalışmaların sürdürülmesi.

Ekonomik

Kent saçaklanmalarla genişleyecek, nüfusun bir bölümü doğal eşiklerin ve tarım alanlarının da ötesinde, ulaşım olanakları güçlendirilmiş çeperdeki küçük kent bölümlerinde yaşar duruma gelecektir (İzmir-Manisa Planlama Bölgesi 1/100.000 Ölçekli Çevre Düzeni Planı).

Fırsatlar	Tehditler
Bireysel taşımacıların bünyemize katılması sonucu Kurumsal etkinliğimizin artması.	Entegrasyonun sağlanamaması durumunda tüm toplu taşımacılığın kamu eliyle yürütülmesi zorunluluğu sonucu Kurumsal altyapı ihtiyaçlarının oluşması ve Kuruma yeni mali yükler getirmesi. Entegrasyon sonrası Kent çeperlerinde hizmet kalitesindeki olası düşüş.
Ne Yapılmalı?	
Bireysel Taşımacılarla Entegrasyonun sağlanması. Komşu iller arasında yapılan taşımacılıklarla ilgili yasal düzenlemelerin geliştirilmesi.	

Lastik tekerlekli toplu taşıma hizmetinin en büyük harcama kalemlerinden biri olan akaryakıt alımlarında ÖTV ve KDV indiriminin bulunmaması.

Tehditler
Mali dengeyi olumsuz etkilemesi.
Ne Yapılmalı?
Ülke genelinde toplu ulaşım hizmeti veren kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde yasal düzenlemenin yapılması adına girişimlerde bulunulması.

Kamu kurumlarının uzun vadeli tedarik planları hazırlanacak, benzer ihtiyaçlarının ortak alım yöntemiyle temin edilmesi yaygınlaştırılacaktır. Kamu alımlarının; Ar-Ge ve yenilik faaliyetlerine katkı sağlayacak, yerleştirmeyi ve teknoloji transferi- ni teşvik edecek şekilde kullanılması uygulamasına devam edilecektir denilmektedir (Orta vadeli mali plan).

Fırsatlar
Bu uygulamanın hayata geçirilmesi sonucu iş, zaman, maliyet kayıpları optimize edilecektir. Makine ve teçhizat çeşitliliğinin azaltılması sağlanacaktır.
Ne Yapılmalı?
Büyük kalem alımlarda uzun vadeli alım işlemleri gerçekleştirilmelidir.

Uluslararası standartlara uygun ve uygulamaya yönelik tereddütleri gideren mali istatistiklere ilişkin usul ve esasların yer aldığı Mali İstatistik Yönetmeliği Resmi Gazetede yayımlanmış olup yönetmeliğe uygun mali istatistik tablolarının üretimine ve yayımına yönelik faaliyetlere devam edilecektir (Orta vadeli mali plan).

Fırsatlar	Tehditler
Yayımlanmış yönetmeliğe uygun mali istatistik analizlerinin yapılması	Mevcut muhasebe programı ile söz konusu istatistik analizlerinin bir kısmının gerçekleştirilememesi
Ne Yapılmalı?	
Hazırlanan mali tablolara uygun Kurumsal mali istatistik analizleri yönetmelik çerçevesinde yapılacaktır. Mevcut muhasebe programında gerekli iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi.	

Kamu sektöründe çalışanlar için yetenek ölçümü, tekrar yerleştirme ve norm kadro çalışmaları yapılacak, kamu sektörü insan kaynağının ödül ve performans sistemleri vasıtasıyla etkin yönetimi sağlanacaktır (Orta Vadeli Ekonomi Programı).

Fırsatlar	Tehditler
Doğru personele doğru işin verilmesi sağlanacak, böylece motivasyon ve verimlilik artacaktır.	Objektif analizlerin yapılamaması
Ne Yapılmalı?	
Ekonomi programında belirlenen yöneme paralel, Kurumsal düzeyde ödül ve performans değerlendirme sistemlerinin geliştirilmesi ve uygulamaya alınması.	

Satınalımlarda ürünlerin döviz kuruna bağlı fiyat artışları

Tehditler
İdare'nin alım gücünün azalması Kredi finansman olanaklarının azalması Yüksek kredi faizleri ile borçlanma Ödemelerin gecikmesi Mal ve hizmet temininde yaşanan sıkıntılar Stok planının yapılamaması.
Ne Yapılmalı?
Süreçlerin verimliliğinin artırılması Yerli ürünlerin alımına öncelik verilmesi Kurum içi imalatın artırılması ve bu amaçla makine teçhizat altyapısının geliştirilmesi. Uzun vadeli malzeme alımının ve etkili stok yönetiminin planlanması.

Sosyokültürel

Kamu hizmetlerinden yararlanmada fırsat eşitliğinin sağlanması (KENTGES/11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar	Tehditler
Sosyal Adaletin sağlanması	Sübvansiyon ihtiyacındaki artışın karşılanamaması
Ne Yapılmalı?	
Hizmet erişilebilirliğinin (yaşlı, çocuk, engelli) ve Adaletli ücret politikasının sürdürülmesi Toplu ulaşımdaki ücretsiz binişler için yasal düzenlemelerde değişiklik önerilerinde bulunulması.	

Kentsel ulaşım sisteminde hareket kısıtlılığı olanların ihtiyaçlarını da dikkate alan yaya ve taşıt ulaşım bütünlüğüne yönelik standardın, tasarım projelerinin, el kitaplarının ve yönetmeliğin olmaması (KENTGES).

Fırsatlar
Ulaştırma hizmetlerinin hareket kısıtlılığı bulunanlar tarafından da kullanılabilmesine olanak sağlaması
Ne Yapılmalı?
Standartlara uygun doküman geliştirilecektir.

Hizmet alanlarında toplum ve mekân güvenliğinin artırılması. Yerel yönetimler, polis ve diğer kurumlar arasında etkin bir işbirliği sağlanması (KENTGES). Yerel yönetim hizmet sunumunda kentlerin nitelikleri ve dinamiklerinin dikkate alınarak kent esenliği ve güvenliğinin

Fırsatlar	Tehditler
Aktarma merkezlerinde yaşanan asayiş olaylarının ve kazaların azaltılması. Faili meçhul olayların tespitinin kolaylaşması.	Veri güvenliğinin sağlanamaması.
Ne Yapılmalı?	
Kurumun hizmet sunduğu alanlarda kameralı güvenlik sisteminin kurulması. Aktarma merkezlerinde emniyet gücü ve zabıta bulundurulması için ilgili mercilerle iletişime geçilmesi.	

Gençlerin kentsel yaşama katılımı için etkin bir program uygulanacak olması (KENTGES).

Fırsatlar
Gençlerin spor, eğitim ve kültür gibi kentsel kullanımlara erişiminin kolaylaştırılması.
Ne Yapılmalı?
Toplu taşıma haftası etkinliklerinin aktif hale getirilmesi. Gençlerin spor, eğitim ve kültür gibi kentsel kullanımlara erişimini kolaylaştırmak üzere yerel yönetimlerle ortak programlarda toplu ulaşım desteğinin sürdürülmesi.

Kentsel hizmetlere toplumun dezavantajlı kesimlerinin de erişilebilirliğinin sağlanacak olması (KENTGES).

Tehditler
Mekansal ve fiziksel alt/üst yapı yetersizlikleri.
Ne Yapılmalı?
Üst/ alt yapı birimleri ile koordinasyonun artırılması.

Artan göç yoğunluğu (TÜİK verilerine göre 2014-2018 yılları arasında İzmir'e göç eden kişi sayısı 630.831'dir).

Fırsatlar	Tehditler
Lastik tekerlekli toplu ulaşımı kullanma oranı artar	Toplu taşıma araçlarının planlamasının hem göç oranına göre hem de mevsimsel olarak artan nüfusa göre sürekli olarak revize edilme ihtiyacının ortaya çıkması.
Ne Yapılmalı?	
Toplu ulaşım filomuz hem nicelik hem de nitelik olarak değişen ihtiyaca göre yenilenmeli, tüm ulaşım modlarının en verimli ve ekonomik olarak kullanılabileceği bütünleşik bir şehir içi toplu ulaşım planı oluşturulmalıdır. Göçmen ve göç edenlerin toplu ulaşım kullanımı ile ilgili bilgilendirmelerin yapılması amacıyla çalışma yürütülmesi.	

Yaşlı nüfusun fazla olması (TÜİK - İlçe yaş grupları cinsiyete göre nüfus - 2018)

Fırsatlar	Tehditler
Yaşlıların bağımsız, aktif ve sağlıklı yaşayabildikleri, ekonomik ve sosyal hayatın içinde yer aldıkları bir ortam oluşturulmasına katkı sağlamak.	Ücretsiz ve indirimli ulaşımdan yararlanan vatandaşların fazla olması nedeniyle kurum gelirinin azalması. Yolculuk analizinin İzmir Kartsız biniş hakları nedeniyle sağlıklı yapılamaması. Pik saatlerdeki yolculuk ihtiyacından doğan şikayet oranında görülebilecek artış.
Ne Yapılmalı?	
Sosyal destek amaçlı uygulamaların gelir gider dengesinde bozulmanın, merkezi idare ve Büyükşehir Belediyesince yapılacak düzenlemelerle kalıcı olarak giderilmesi. Yaşlı nüfusa konforlu ve kaliteli ulaşım hizmeti sunulması. İndirimli ücret politikasının devamını sağlamak	

İzmir’de yüksekokul veya fakülte mezunu yüzdesinin Türkiye genelinin üzerinde olması (TÜİK)

Fırsatlar
Çevre bilincinin yüksek olması, şehir içi ulaşımda toplu ulaşımın tercih edilmesi
Ne Yapılmalı?
Toplu ulaşım algısını yükseltecek tanıtım çalışmalarının yapılması.

Özel araç sayısının artması ile kent içi trafik sıkışıklığının yüksek olması; Ulaştırma Analizleri konusunda uzman olan Ekonomi ve İş Araştırmaları Merkezi (INRIX) verilerine göre dünyada en çok trafik yoğunluğu yaşanan şehir listesinde İzmir, 12. sırada yer almaktadır.

Fırsatlar	Tehditler
Toplu taşıma kullanımını özendirilmesi.	Trafikte geçen yolculuk süresinin artması sonucu yolcu memnuniyetinde düşüş. Kaza sayısının artması riski. Planlanan gerçekleşen servis oranının düşmesine yol açması.
Ne Yapılmalı?	
Vatandaşları toplu taşımaya yönlendirecek çalışmalar yapılması; ekspres, transit, tercihli yol vb. güzergah planlamalarının, araç ve ödeme - tarife çeşitlerinin değerlendirilmesi. Toplu ulaşımın daha cazip hale getirilmesi; araç filosunun yenilenmesi ve konforlu hale getirilmesi, araç sayılarının artırılması.	

Turizm Kenti Olması

Fırsatlar	Tehditler
İlimize gelen misafirlerin toplu taşıma araçlarını kullanmaları ile toplu taşıma gelirlerinin artması	Turist olarak gelen ziyaretçilere kurum olarak ulaşamama riski. Turistlerin ücret toplama kartlarına erişememe riski.
Ne Yapılmalı?	
Özellikle yaz döneminde İzmir’in tarihi, turistik yerlerine tur otobüsü, ekspres ve transit hat planlaması yapılması. Turistlere yönelik kente giriş noktalarında (havaalanı, otogar, liman) ve şehrin farklı yerlerinde halkla ilişkiler bürolarının oluşturulması, turistlere özel kart geliştirilmesi için proje çalışması yapılması.	

Sosyal değişim eğilimleri; teknoloji ile içi içe bir neslin olmasına bağlı yolcu profilinin değişmesi.

Fırsatlar	Tehditler
Teknoloji kullanımının yaygınlaşması.	Yeni iletişim yöntemlerinde ve uygulamalarında kurum olarak yetersiz kalınması.
Ne Yapılmalı?	
Web sitemizdeki bilgilerin güncel tutulması ve uygulamaların sorunsuz çalışmasının sağlanması. Kurumun PR çalışmalarına yönelik profesyonel hizmet alımının yapılması. Kurumsal resmi sosyal medya hesaplarının açılması.	

Üniversitelerin sayısının yüksek olması (İzmir’de 11 adet üniversite olup, öğrenim gören öğrenci sayısı: 200.000 kişidir.)

Fırsatlar	Tehditler
Öğrenim döneminde, öğrenciler ile ilimize başka illerden gelen misafir öğrencilerin ve ziyaretçilerin toplu taşımaya olan talebi artırması.	Kampüslere ulaşım talebinin çeşitli sebeplerden dolayı karşılanamaması.
Ne Yapılmalı?	
Üniversiteler ile iletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi. Üniversitelere toplu ulaşım ile ilgili alternatif planlamaların yapılması.	

Aileye yönelik hizmetlerin kalitesinin, yaygınlığının ve etkisinin artırılması yönünde önemli politika ve tedbirlerin hayata geçirilecek olması (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar
Toplu taşıma kullanımı teşviki
Ne Yapılmalı?
İBB’den sosyal yardım alan vatandaşlarımız arasında 0-5 yaş çocuk sahibi olan ailelere, sosyal hayata katılım desteğinin 10 binlik kart vasıtasıyla sürdürülmesi.

Kadınların ekonomik, sosyal ve kültürel hayata aktif katılımının özellikle yerelden başlayarak teşvik edilmesi (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar	Tehditler
Sürücü personele yönelik algıyı değiştirmek	Uygun çalışma koşullarının sağlanamaması
Ne Yapılmalı?	
Kadın sürücü personelin istihdam edilmesi. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi.	

Çocukların fiziksel, sosyal ve zihinsel gelişimlerini destekleyici kültürel, sanatsal, bilimsel ve sportif faaliyetler özendirilmesi, yaygınlaştırılması ve erişilebilir hale getirilmesi.

Fırsatlar
Kurum imajının olumlu değişimine katkı sağlaması. Toplu ulaşımı çocuklara anlatabilme fırsatı.
Ne Yapılmalı?
Çocuklara yönelik etkinliklere otobüs tahsisi. Toplu Ulaşım kuralları kitabının güncellenerek çocuklara dağıtılması. Çocukların kullanımına özel gezici otobüslerin oluşturulması (Bilgisayar kullanabilecekleri, trafik, kent vb. konularda eğitimlerin verilmesinin sağlanması).

Kültürel zenginlik ve çeşitliliğin korunup geliştirilerek gelecek nesillere aktarılması, kültür ve sanat faaliyetlerinin yaygınlaştırılması, milli kültür ve ortak değerler etrafında toplumsal bütünlüğün ve dayanışmanın güçlendirilmesi ile kültürün kalkınmadaki çok boyutlu etkisinin artırılması (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar	Tehditler
Kent kültürüne katkı sağlamak	Vandalizm
Ne Yapılmalı?	
Kamuya açık hizmet alanları ve noktalarında (otobüs durakları, aktarma merkezleri, hareket merkezleri ve otobüsler vb.) kültürel simgelere ve ortak değerlere yer verilmesi.	

Kültür ve sanata erişim ve katılım olanaklarının artırılması.

Fırsatlar
Kent kültürüne katkı sağlamak yolcu memnuniyetini arttırmak
Ne Yapılmalı?
Kültür sanat merkezleriyle koordineli ulaşım planlamasının yapılması

Teknolojik

Dijital Ödeme Sistemlerinin yaygınlaşması.

Fırsatlar	Tehditler
Dijital Ödeme sistemlerinin elektronik ücret toplama ile entegrasyonu.	AÜTS'de ödeme sistemi sağlayıcılarının tekelliği.
Ne Yapılmalı?	
Servis sağlayıcılar ile altyapı ve entegrasyon çalışmalarının tamamlanması.	

Yolculuk bilgisine ulaşımın artması

Fırsatlar	Tehditler
Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin yaygınlaştırılması. Kurumsal mobil uygulamanın engelliler için geliştirilmesi.	Yolcu bilgilendirme sistemlerinin güncelliği.
Ne Yapılmalı?	
Mobil Uygulamalar ve Kiosklar üzerinden yolcu bilgilendirme sistemlerinin yaygınlaştırılması ve engellilerin kullanımına yönelik geliştirilmesi. Ulaşım veri toplama sistemlerinin anlık hale getirilmesi. Yolcu bilgilendirme haritalarının güncel tutulması.	

Otomotiv teknolojilerindeki değişimler.

Fırsatlar	Tehditler
Yolcu memnuniyetinin ve ulaşım hizmet kalitesinin artması çevre dostu araç kullanımının artması, Egzoz emisyonlarının azalması, Arıza oranlarının azalması, Araç arıza tespitinin kolaylaşması, Filo yönetim sistemleri ile entegrasyon kabiliyetinin artması	Kullanım, bakım ve onarımda yeterli ve kalifiye personel eksikliği oluşması. Yeni teknolojik araçların maliyetlerinin yüksek oluşu ve mali kaynak yetersizliği. Araç teknolojilerinde görülen sürekli yenilikler. Mevcut atölye ve garajlarda alt yapı ve ekipman yetersizliğinin oluşma ihtimali.
Ne Yapılmalı?	
Personele teknik eğitim aldırılması. Teknolojideki yeniliklerin daha etkin takibi. Mevcut atölyelerin gelişen teknolojiye göre planlanması. Çevre dostu araç alınması.	

Endüstrideki malzeme ve imalat teknolojilerinin gelişmesi

Fırsatlar	Tehditler
Tesviye ve imalat çalışan personelin yeni teknolojiye kolay adaptasyonu.	Mevcut makine ve teçhizat altyapısının modern teknolojiye uygun olmaması ve yenilenmesi durumunda yaratacağı mali yük. ISG açısından mevcut yapının yetersizliği.
Ne Yapılmalı?	
Makine ve teçhizat altyapısının modernizasyonu ve yenilenmesi.	

Teknolojik çeşitliliğe bağlı sistemlerin ve entegrasyon noktalarının genişlemesi.

Tehditler
Güvenlik açıklarının ortaya çıkması.
Ne Yapılmalı?
Güvenlik açıklarının saldırı öncesi tespiti ve bertarafı için yetkin personellerin yetiştirilmesi ya da istihdamı.

Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin uluslararası harita altlığı sağlayıcılarıyla entegre edilebilmesi.

Fırsatlar	Tehditler
Yolcu bilgilendirme sistemlerinin uluslararası platforma taşınması, veriye erişimin kolaylaşması.	Uluslararası ticaret kanunlarının bağlayıcılığı.
Ne Yapılmalı?	
Entegrasyon için hizmet sağlayıcılar ile çalışma başlatılması.	

Teknoloji destekli sistemlerin yapılandırılması ve genişletilmesi.

Tehditler
Güncel teknoloji ile uyumlu sistemlerin geliştirilmesi
Ne Yapılmalı?
Yenilikçi teknolojilere hakim personellerin istihdamı ile personel sayısının artırılması.

Toplu taşıma sistemlerinin hizmet kalitesi ve teknolojik düzeyi artırılacak olması (KENTGES).

Fırsatlar	Tehditler
Hizmet sunum kalitesinde ve yolcu memnuniyetindeki artış	Aktarma istasyonlarının ve durakların düzenlenmesi için karşılaşılabilecek mevcut üst yapı, tahsis planlama sorunları
Ne Yapılmalı?	
Toplu taşıma türleri arasında fiziksel entegrasyonunun, aktarma istasyonlarının ve durakların düzenlenmesi, bilgi teknolojileri ile zaman çizelgelerinin takibi ve konumsal olarak izlenmesi, kentteki mevcut toplu taşıma araç stokunun önleyici bakımının düzenli olarak yapılması.	

5G ve ötesi teknolojiler dâhil olmak üzere yerli elektronik haberleşme şebeke ve altyapı bileşenlerinin Ar-Ge ve üretim faaliyetleri teşvik edilecektir (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar	Tehditler
Bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve yaygınlaşması ile daha hızlı veri paylaşımının sağlanması.	Mevcut alt yapının yeni teknolojilere uygun olmaması.
Ne Yapılmalı?	
Mevcut alt yapının yeni teknolojiler için yetersiz kalma durumuna karşı güçlendirilmesi.	

Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Projesinin tamamlanması

Fırsatlar	Tehditler
Coğrafi alt yapı hizmetlerinde dışa bağımlılığın ortadan kalkması	Topografik bilgi eksikliklerinin ulaşım planlamalarında meydana getirdiği veri eksiklikleri.
Ne Yapılmalı?	
Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemleri entegre olunması	

Kamu kurumlarında açık kaynak kodlu yazılımlar yaygınlaştırılacak ve bu alanda kurumsal kapasite geliştirilecektir (11. Kalkınma Planı).

Fırsatlar
Maliyetlerin azaltılması
Ne Yapılmalı?
Açık kaynak kodlu yazılımların yaygınlaştırılması

Yasal

Merkezi yönetimin vesayet yetkisinden kaynaklanan koordinasyon eksiklikleri.

Tehditler
Kurum faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde belirsizlik yaşanması.
Ne Yapılmalı?
Merkezi yönetim ile koordinasyonun artırılması.

6360 sayılı yasa ile Belediye sınırlarının genişlemesi.

Fırsatlar	Tehditler
Daha fazla Kentliye hizmet vermek ve toplu ulaşım hizmetinin yaygınlaştırılması.	Hizmete yönelik yetersiz altyapı ve kaynak olması
Ne Yapılmalı?	
Kaynak tahsisine yönelik Merkezi yönetim ve Büyükşehir ile koordinasyonun arttırılması Kent çeperlerinde ulaşım politikalarının yeniden gözden geçirilmesi (Bireysel Taşımacılar vb.)	

Kurumun taraf olduğu yargılama sürecinin uzun olması.

Tehditler
İş gücü, zaman ve kaynak kaybı yaşanması. İdari kararların alım sürecinin uzamasına yol açması nedeniyle hizmetin aksaması.
Ne Yapılmalı?
İhtiyari arabuluculuk görüşmelerinin gerçekleştirilmesi.

Hukuki ihtilaf konularının çeşitliliğinin ve sayısının artması.

Tehditler
Uzmanlık alanlarının artması
Ne Yapılmalı?
Yeni oluşan uzmanlık alanlarıyla ilgili eğitim aldırılması.

Kanun, Cumhurbaşkanlığı Kararnameleri, Bakanlar Kurulu Kararları, Merkezi Hükümetin ve Yerel Yönetimlerin Yaptığı Toplu İş Sözleşmeler ile ücretsiz ve indirimli ulaşım sağlanmasına ilişkin İdareye getirilen yükümlülüklerin genişletilmesi.

Fırsatlar	Tehditler
Sosyal devlet anlayışının pekiştirilmesi.	Oluşan gelir kaybı nedeniyle sübvansiyon ihtiyacına yol açması. İndirimli ve ücretsiz toplu ulaşım kullanan nüfusun fazla olması.
Ne Yapılmalı?	
Toplu ulaşım hizmeti sunan Kurumların sübvansesine yönelik yasal düzenleme yapılabilmesi adına başvuruda bulunulması.	

Mevzuatın sıklıkla değişmesi.

Tehditler
Planlanan faaliyetlerin aksaması. İş ve zaman kaybına yol açması.
Ne Yapılmalı?
Kurum ortak kullanım alanında tüm personelin erişebileceği hukuk yazılım programının kurulması.

6698 sayılı Kişisel verilerin korunması Kanunun getirdiği yükümlülükler

Fırsatlar	Tehditler
Bu verilerin kullanıldığı tüm süreçlerin tekrarı halinde işlem süresinin düşürülmesi.	Kişisel verilerinin güvenliğinin sağlanamaması
Ne Yapılmalı?	
'Kişisel Verilerin'' elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hale getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem ile ilgili Kurum süreçlerinin gözden geçirilerek mevzuatın gerektirdiği düzenlemelerin yapılması. Kişisel veriler hakkında gerekli bilgilendirmelerin yapılması, hassas verilerin korunması için gerekli koşulların sağlanması ve ilgili personele eğitim aldırılması.	

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, kamu alımlarında orta ve uzun vadeli ihtiyaç analizi yapacak, ülkemizde üretilebilecek kritik teknoloji ve ürünleri belirleyecek, şartname havuzu ve yetkinlik envanteri oluşturacak, ürün kalitesinin geliştirilmesi için firmalarla işbirliği yapacak ve teknoloji yol haritaları hazırlayacaktır (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar
Yapılacak düzenlemelerden faydalanılması.
Ne Yapılmalı?
Bakanlığın çalışmaları takip edilerek Kurumumuzla ilgili bölümler uygulamaya alınacaktır.

Kamu yatırımlarının yatırım teşvikleri kapsamında sağlanabilmesine yönelik düzenleme hayata geçirilecektir(11.K.P)

Fırsatlar
Yapılacak düzenlemelerden faydalanılması.
Ne Yapılmalı?
Yapılacak düzenlemeler takip edilecek Kurum yararına olan düzenlemeler değerlendirilecektir.

Yatırım teşviklerinde yerli makine alımını destekleyecek şekilde düzenlemeler yapılacaktır (11.Kalkınma Planı).

Fırsatlar	Tehditler
Yerli üreticiden yapılacak tedarik ile satış sonrası hizmetlerin daha güçlü hale gelecek olması.	Uluslararası tedarikçilere nazaran daha düşük kalitede üretim yapılması olasılığı.
Ne Yapılmalı?	
Yapılacak yasal düzenlemeye uygun hareket edilecektir.	

Çevresel**Çevre yönetimi konusunda yasal düzenlemelerin artması.**

Fırsatlar
Çevresel konularda gelişen teknolojilere uyum sağlanması, ulaşım da ülkenin çevre dostu öncü kuvveti olunması Etkin şekilde çevre yönetim sisteminin uygulanması.
Ne Yapılmalı?
Planlanan faaliyetler öncesinde çevresel etkilerin proaktif yaklaşımla değerlendirilerek gerekli çalışmaların yapılması, Yeni yasal düzenlemelerin takip edilerek uygulanması ve farkındalığın artırılması.

Toplu taşıma sistemleri çevreye duyarlı hale getirilecektir. Toplu taşımada kullanılan yakıt ve araç türlerinin seçiminde çevre dostu teknolojilerin benimsenmesi gerekmektedir (KENTGES).

Fırsatlar	Tehditler
Araçın gaz salımını çevreye zarar vermeyecek düzeyde tutulması.	Araçlardaki teknolojik değişimlerin bakım yöntemi, makine, teçhizat ve insan kaynak planlaması konularında yeni uyarılma ihtiyaçları doğurması.
Ne Yapılmalı?	
Hava kirliliğini engellemesi nedeniyle araçlarda çevre dostu yeşil motorun tercih edilmesi. Atölye ve garajların yeni araç teknolojilerine uygun şekilde planlanması. Teknik personelin yeni teknolojiler konusundaki eğitim ihtiyacının karşılanması.	

Toplu Ulaşımında Elektrikli Otobüslerin Kullanılması

Fırsatlar	Tehditler
Havaya verilen emisyon miktarının engellenmesi, akaryakıt kullanımının önüne geçilmesi, atık miktarının azalması ve buna bağlı olarak bertarafı gönderilecek atık miktarının azalması	Elektrikli otobüslerin ilk alım maliyetinin yüksek olması nedeniyle elektrikli otobüs sayısının arttırılamaması ve bunun sonucunda meydana gelen çevre kirliliğine engel olunamaması, çevre dostu teknolojilere uyumun sağlanamaması
Ne Yapılmalı?	
Kamu - Sanayi işbirliği projelerinin ve alım yöntemlerinin araştırılarak alım maliyetlerinin düşürülmeye çalışılması.	

Yenilenebilir enerji kaynaklarına uygun iklim koşullarına sahip olunması sebebiyle Güneş Enerjisi Sistemi İle Elektrik Enerjisi Üretimi.

Fırsatlar
Yenilenebilir ve temiz enerji olması sebebi ile çevreye zararlı duman, gaz, karbon monoksit, kükürt ve radyasyon gibi etkileri olmaması.
Ne Yapılmalı?
Mevcut Güneş Enerjisi Sistemlerimizin Sürdürülebilirliğinin Sağlanması. Fayda Maliyet Analizleri Yapılarak Yeni Tesisler Kurulması. Kapalı otobüs duraklarında durak aydınlatmalarının elektrik üretilerek güneş enerjisi ile sağlanması.

Hammadde, madde ve ürünlerde çevre etiketine sahip olanların piyasada varlığı.

Fırsatlar
Çevre sağlığının korunması, çevre kirliliğinin önlenmesi ve bizden sonraki nesillere temiz bir çevre bırakılması.
Ne Yapılmalı?
Proseslerde, faaliyet alanlarında kullanılan hammadde/madde/ürünlerin satın alınması aşamasında yaşam döngüsü kriterine öncelik verilmesi ve satın alım sürecinde çalışan personelin bu konuda bilinçlendirilmesi.

Atık yönetimi yönetmeliğine göre atıkların kaynağında ayrı toplanması

Fırsatlar
Atıkların kaynağında ayrı toplanması ile geri dönüşüme gönderilen atık miktarının artması.
Ne Yapılmalı?
Atıkların kaynağında ayrı toplanması için yeteri kadar biriktirme ekipmanı temin edilmesi, atıkların sevk ve idaresi için bir ekip oluşturulması, geçici atık depolama alanları oluşturma işinin tamamlanması. Çevre bilincine yönelik eğitimlerin sürdürülmesi.

Gün ışığından yararlanan ofis yapıları ve atölyeler inşa edilebilmesi

Fırsatlar
Enerji kaynaklarının bilinçli olarak tüketilmesi, Enerji tasarrufu sağlanması
Ne Yapılmalı?
Gündüz, gün ışığından yeteri kadar faydalanabilen iç mekanları olan binaların tasarlanması.

Vatandaşların gürültü kirliliğinden duyduğu rahatsızlık

Tehditler
İlk kurulduğunda şehir dışında inşa edilen atölye ve garajların, kentleşme neticesinde yerleşim alanlarının içerisinde kalması.
Ne Yapılmalı?
Yeni oluşturulacak atölye ve garaj tesislerinde, Gürültüyü engelleyecek unsurların (peyzaj öğeleri, izolasyon, ses bariyerleri vs.) kullanımı, mevcut tesislerde, Çevresel gürültünün değerlendirilmesi ve yönetiminin geliştirilmesi.

Büyük endüstriyel kazaların önlenmesine yönelik risk yönetimi uygulamaları geliştirilecek ve kimyasalların insan sağlığı ve çevreye olan etkilerini en aza indirecek şekilde etkin yönetimi sağlanacaktır (11. Kalkınma Planı).

Fırsatlar	Tehditler
İSG ve çevre yönetimi koşullarının iyileştirilmesi.	Kullanılan kimyasallarda yeterli standardizasyonun sağlanmamış olması. Hizmet alanımızın geniş olması.
Ne Yapılmalı?	
İSG, çevre ve kimyasallar konusunda personel farkındalığının artırılması için eğitimlerin sürdürülmesi. Kimyasallar konusunda uzman personel istihdamı. Yeni kimyasal depolanma alanlarının inşa edilmesi.	

Kentte çevre projeleri ile ilgili teknik bilgi ve desteğin alınabileceği kurum/kuruluş ve üniversitelerin bulunması.

Fırsatlar
Uzman kişilerden danışmanlık ve hizmet alımı yapılabilmesi.
Ne Yapılmalı?
Projelerin sağlıklı yürütülebilmesi amacıyla kurum/kuruluş ve üniversitelerden görüş/danışmanlık ve hizmet alınması.

Katı atık değerlendirme ve bertaraf tesisinin kurulmasına yönelik tesislerin mevcut olmaması.

Tehditler
Bertaraf maliyetlerini arttırması. Bertaraf hizmet alımı için harcanan zaman, işgücü ve mali kayıp oluşturmaması.
Ne Yapılmalı?
İBB tarafından kurulması planlanan katı atık bertaraf tesisi çalışmalarında yer alınması.

3.9. GZFT Analizi

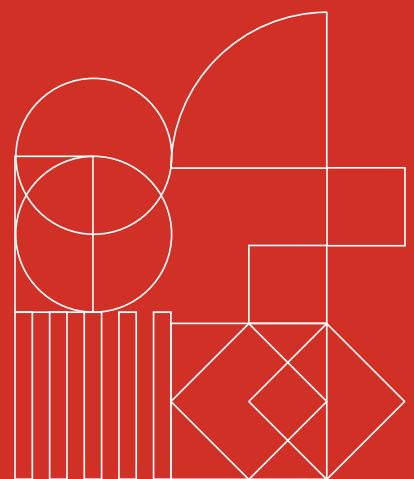
Güçlü Yönler	Zayıf Yönler
1 Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin kullanıcı taleplerine uygun olarak iyileştirme ve geliştirme desteğinin sağlanması.	1 Kuruluş Kanununun olmaması.
2 Çevresel konularda gelişen teknolojilere uyum sağlanması (GES, Elektrikli otobüs alımı vb.)	2 Mevcut çalışma alanlarımızdaki alt yapı ve üst yapı eksiklikleri.
3 Kurum çalışanlarının çevre konularında bilinçli olması.	3 Mülk edinememe.
4 Çevre yönetiminin üst yönetim politikalarıyla desteklenmesi.	4 2872 sayılı Çevre Kanunu kapsamındaki eksikliklerin tamamlanma sürecinde olması.
5 Etkileşim halinde olduğumuz kurum ve kuruluşlar tarafından alınan geri dönüşlerin olumlu olması.	5 İletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi ihtiyacı.
6 Toplumu gözetken, tarafsız, saygın ve güvenilir bir kurum olunması.	6 Aktarmalı ulaşımda modlar arasındaki sefer plan saatleri entegrasyonunun uyumlandırılması ihtiyacı
7 Deneyimli ve eğitilmiş insan kaynağına sahip olunması.	7 Bilgilendirme, tanıtım yöntemlerinin ve uygulamalarının etkinliğinin artırılması gerekliliği.
8 İzmir’de toplu ulaşım başta olmak üzere pek çok belediye hizmetini bünyesinde toplayan, marka hakkı alınmış bir ödeme kartına sahip olunması.	8 Stratejik insan kaynakları yönetim sisteminin varolmaması.
9 Elektronik ücret toplama sisteminin yönetiminin sağlanması.	9 İnsan kaynağındaki sayısal ve nitelikli personel eksikliklerinin sistemli olarak tamamlanması ihtiyacı.
10 Diğer ulaşım modları (raylı sistem, deniz ulaşımı vb.) ile entegre olunması.	10 Filodaki otobüslerin yaş ortalamasının dünya standartlarına getirilmesi gerekliliği.
11 Hesap verebilir bir yönetim anlayışına sahip olunması.	11 Bütünşehir Yasası ile hizmet alanlarının genişlemesi sonucu hizmet sunumuna yönelik organizasyonda yaşanan sıkıntılar.
12 Sürekli gelişmeye açık bir kurum kültürünün varlığı.	12 İzmirim Kart dışında yapılan binişlerin istatistiklere yansıtılamaması nedeniyle ulaşım planlama sürecinin olumsuz etkilenmesi.
13 Teknolojik gelişmelerin takip edilerek etkin kullanma yeteneğine sahip olunması.	13 Ar-Ge çalışmalarının artırılması ihtiyacı.
14 Bakım onarım hizmetlerinin kendi bünyemizde sağlanabilmesi.	14 Kurumsal kimliğimizin güncellenerek geliştirilmesi gerekliliği.
15 Kalite, çevre, iş sağlığı ve müşteri memnuniyeti konularında (TS EN ISO 9001, 14001, 18001, 10002) yönetim sistem belgelerine sahip olunması.	15 Sosyal faaliyet ve organizasyonların eksikliği.
16 Kent içi toplu ulaşım sistemi içerisinde otobüsle ulaşımın en yaygın ve en yüksek paya sahip olması.	16 Tamamlanan projelerin işletilmesinde yaşanan devamlılık sıkıntıları.
17 Mobilize ve esnek planlama şansına sahip olunması.	17 Giderlerin gelirlerden fazla olması.
	18 Araçların hasar tespitine yönelik elektronik kontrol ve kayıt sisteminin bulunmaması.

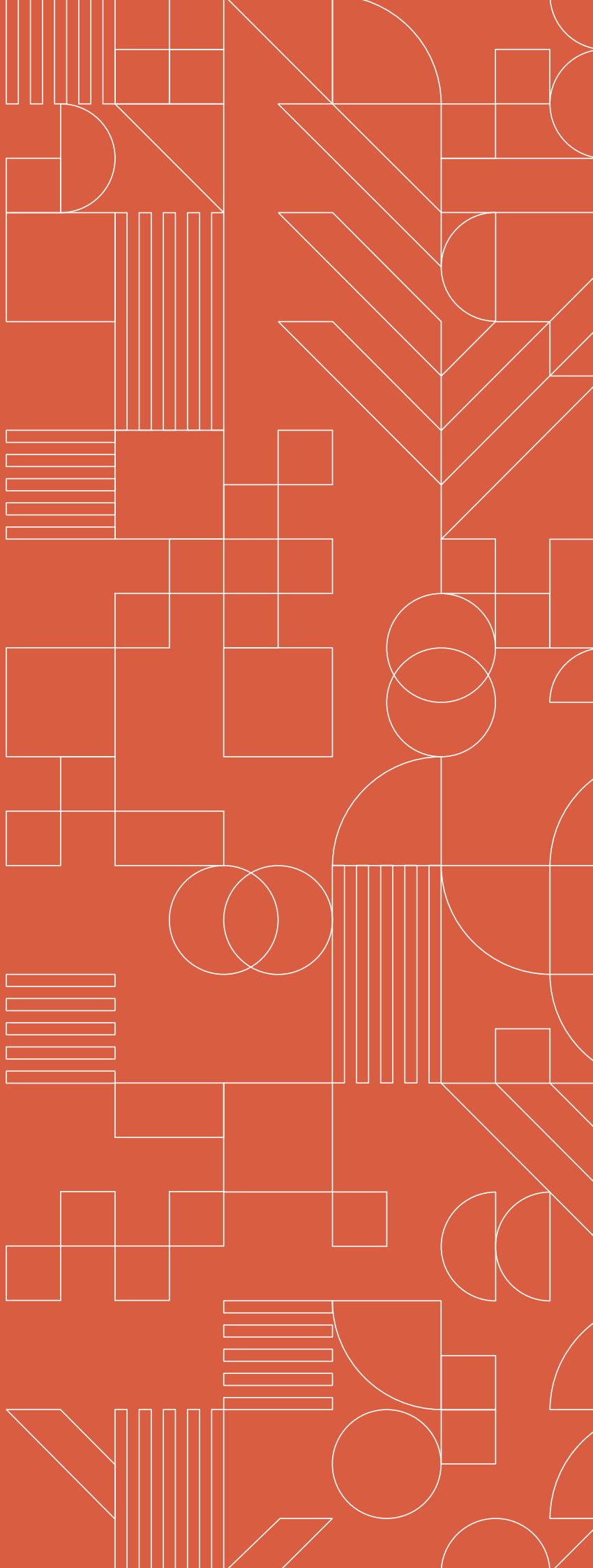
Fırsatlar	Tehditler
1 Mevcut entegre toplu ulaşım sisteminin güçlenmesi.	1 Metropol alan ve çevresinde yeterli büyüklükte garaj alanlarının tahsis edilememesi.
2 Eğitim-istihdam-üretim ilişkisini güçlendirmek amacıyla eğitim-sektör işbirliği protokollerinin yapılması	2 6360 sayılı yasa ile Belediye sınırlarının genişlemesi nedeniyle Kent çeperlerinde hizmet kalitesindeki olası düşüş.
3 Kentte özel araç yerine toplu taşıma sistemlerinin kullanımını özendiren politikaların yürütülmesi.	3 Lastik tekerlekli toplu taşıma hizmetinin en büyük harcama kalemlerinden biri olan akaryakıt alımlarında ÖTV ve KDV indiriminin bulunmaması.
4 İzmir’de yüksekokul veya fakülte mezunu yüzdesinin Türkiye genelinin üzerinde olması.	4 Döviz kuruna bağlı fiyat artışları
5 İzmir’in turizm kenti olması.	5 Mekansal ve fiziksel alt/üst yapı yetersizlikleri.
6 Sosyal değişim eğilimleri; teknoloji ile iç içe bir neslin olmasına bağlı yolcu profilinin değişmesi.	6 Araç depolama alanlarında mekansal yetersizliklerden kaynaklı araç ve ekip/ekipman güvenliğinin sağlanamaması.
7 Dijital Ödeme Sistemlerinin yaygınlaşması.	7 Garajlarda teknolojik yetersizliklerden kaynaklı araç ve ekip/ ekipman güvenliğinin sağlanamaması.
8 Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin uluslararası harita altlığı sağlayıcılarıyla entegre edilmesi.	8 Hizmet alanlarında mekansal ve teknolojik eksikliklerden kaynaklı yolcu, personel ve araç güvenliğinin sağlanamaması.
9 Çevre yönetimi konusunda yasal düzenlemelerin artması.	9 Göç ve mevsimsel olarak artan nüfus nedeniyle toplu ulaşım planlamasının değişkenlik göstermesi.
10 Çevre konusunda halkın bilinç düzeyinin yüksek olması.	10 Ücretsiz ulaşımdan yararlanan yolcu skalasının genişletilmesi.
11 Yenilenebilir enerji kaynaklarına uygun iklim koşullarına sahip olunması.	11 Mevzuatın sıklıkla değişmesi.
12 Gerçekleştirilecek projeler için Kentte teknik bilgi ve desteğin alınabileceği kurum/kuruluş ve üniversitelerin bulunması.	12 Kent içi trafik sıkışıklığının artması.
13 Toplu taşıma modlarının tüm yönetiminin İzmir Büyükşehir Belediyesi’nde olması.	13 Merkezi yönetimin vesayet yetkisinden kaynaklanan koordinasyon eksiklikleri.
14 Ulaşımda tam adaptif sistemin varlığı.	14 Çevreyle ilgili sağlayamadığımız yükümlülükler nedeniyle oluşabilecek cezai yaptırım ihtimali.
	15 İşbirliği yapılan kurumlardan kaynaklanan gecikmeler.
	16 Yüklenici kaynaklı gecikmelerin faaliyetleri olumsuz etkilemesi.
	17 Grev ve eylemler nedeniyle ulaşımda oluşabilecek aksaklıklar.

3.10. Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi

Durum Analizi Aşamaları	Tespitler / Sorun Alanları	İhtiyaçlar / Gelişim Alanları
Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi	- Stratejik Hedeflerin %73 ünün başarılı olduğu, tamamının kurum kaynaklarından ve tasarruf tedbiri politikası çerçevesinde başarının %100'e erişemediği. 2015 yılında yapılan Sayıştay performans denetimi raporunda, Stratejik planda belirlenmiş göstergelerin ilgililik kriterleri ve iyi tanımlanması yönünden eksikliklerinin olduğu, GZFT analizinin daha sağlıklı yapılması gerekliliği tespit edilmiştir.	- Detaylı olarak gerçekleştirilen durum analiziyle kurum kaynaklarının güçlendirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. - Güncel stratejik plan çerçevesinde tespitte yer alan hususların dikkate alınarak, ilgili, iyi tanımlanmış, ölçülebilir göstergelerin oluşturulması gerekmektedir. - Kapsamlı ve detaylı yapılacak bir durum analizinin dikkate alınarak GZFT unsurlarının belirlenme ihtiyacı vardır.
Mevzuat Analizi	- Mevzuat analizi yapıldığında kurumun kuruluş kanunun olmaması, taşınmaz edinememe gibi sorunlar yaratmaktadır. - Akaryakıt alımlarında ÖTV ve KDV indiriminin bulunmaması. - Çeşitli mevzuat düzenlemeleriyle indirimli ulaşım sağlanmasına ilişkin İdareye getirilen yükümlülüklerin genişletilmesi. - Merkezi yönetimin vesayet yetkisinden kaynaklanan koordinasyon eksiklikleri.	- Ülke genelinde toplu ulaşım hizmeti veren kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde yasal düzenlemenin yapılması adına girişimlerde bulunulması. - Merkezi yönetim ile koordinasyonun artırılması. - Kuruluş Kanununun Hazırlanması.
Üst Politika Belgeleri Analizi	-	Mevcut ulaşım altyapısında türler arası entegrasyonu sağlayarak, toplu taşıma hizmetini kaliteli, süratli, emniyetli, erişilebilir ve verimli şekilde sunmak
Paydaş Analizi	- Çalışma ortamının fiziki koşullarındaki eksiklikler - Bilgilendirme, duyuru ve tanıtım faaliyetlerinde dış paydaşların daha fazla talepte bulunması	- Mevcut fiziki koşulların iyileştirilmesi - Duyuru, bilgilendirme ve tanıtım konularında proje çalışmalarının yapılması
İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi	Yapılan anket sonuçlarında personel yetkinliğinin yüksek olduğu görülmüştür.	Personel yetkinliğinin geliştirilmesi ve devamlılığı için eğitimlerle desteklenmesi gerekliliği
Kurum Kültürü Analizi	Sürekli gelişmeye açık bir kurum kültürünün varlığı	Kurumsal kültürün geliştirilmesine yönelik projeler üretilmesi
Fiziki Kaynak Analizi	Araç depolama alanları ve aktarmalar yerleşimi, imar planı ve mülkiyet açısından sorun içermektedir.	Kuruluş yasası ve mülkiyet edinme hakkı üzerine çalışma yapılmalıdır.
	Çalışma alanlarında alt/üst yapı ve donanımlarda iyileştirmeye açık noktalar bulunmaktadır.	Kamu Sağlığı ve Güvenliğinin artırılmasına yönelik faaliyetler Gerekli altyapı, tesislerin ve teçhizatların kurulumu, geliştirilmesi ve/veya modernizasyonunu.
	Kurum enerji ihtiyacının yenilenebilir kaynaklardan sağlanma oranını artırma potansiyeli mevcuttur.	Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretiminin artırılması.
	Araç filosunun daha genç ve çevreci hale getirilmesi için teknolojik ve endüstriyel imkanlar mevcuttur.	Araç filosu yaş ortalaması düşürülmeli ve modernize edilmelidir. Bisikletli ulaşım entegrasyonunun artırılması ihtiyacı bulunmaktadır.
	Kurumun yolcuları ile temas edebildiği nokta sayısının az olduğu tespit edilmiştir.	Paydaşlarla olan iletişim kanallarının artırılması.

Durum Analizi Aşamaları	Tespitler / Sorun Alanları	İhtiyaçlar / Gelişim Alanları
Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi	Değişen teknolojilere uyum sağlanması konusunda teknolojik alt yapı mevcuttur.	Elektronik Ücret Toplama Sistemi ve bilişim altyapısında modern teknolojileri kullanma konusunda projeler geliştirilmesi.
Mali Kaynak Analizi	Giderlerin gelirlerden yüksek olması, bütçe dengesinin dış kaynaklar/sübvansse yolu ile sağlandığı tespit edilmiştir.	Finansal yapının güçlendirilmesi ihtiyacı
PESTLE Analizi	Toplu taşımanın kalite, sürat, erişebilirlik ve türler arası entegrasyonunun artarak gelişme ihtiyacı bulunmaktadır.	Bireysel Taşımacıların sisteme entegrasyonu için gereken çalışmaların yürütülmesi. Ayrıca hatların yolculuk hızını arttırmaya yönelik alternatifleri sunulması
	Kentlerdeki trafik sıkışıklığının, kazaların ve hava kirliliğinin artmaktadır.	Kentiçi ulaşımında özel araç yerine toplu taşıma sistemlerinin kullanımının özendirilmesi.
	Hizmet alanlarında toplumsal ve mekânsal güvenlik teknolojik olarak iyileştirilmelidir	Kurumun hizmet sunduğu alanlarda kameralı güvenlik sistem sayısı ve etkinliğinin yükseltilmesi
	Toplu taşımada dezavantajlı kesimler için fiziksel alt/üst yapı yetersizlikleri bulunmaktadır.	Kentsel hizmetlere toplumun dezavantajlı kesimlerin erişilebilirliğinin artırılması
	Kadınların toplu taşıma hizmet alanında aktif katılımı düşüktür.	Kadın sürücü personelin istihdam edilmesi.
	Millî kültür ve ortak değerler etrafında toplumsal bütünlüğün ve dayanışmanın güçlendirilmesi ile kültürün kalkınmadaki çok boyutlu etkisinin artırılmasında ulaşımın alanın etkinliği düşüktür	Kamuya açık hizmet alanları ve noktalarında (otobüs durakları, aktarma merkezleri, hareket merkezleri ve otobüsler vb.) kültürel simgelere ve ortak değerlere yer verilmesi.
	Yolculuk bilgisine ulaşımın artmasının toplu taşıma kullanımına olumlu etkisi bulunmaktadır.	Mobil Uygulamalar ve Kiosklar üzerinden yolcu bilgilendirme sistemlerinin yaygınlaştırılması ve engellilerin kullanımına yönelik geliştirilmesi. Yolcu bilgilendirme haritalarının güncel tutulması.
	Kurumun taraf olduğu yargılama süreçleri uzun sürmektedir.	İhtiyari arabuluculuk görüşmelerinin gerçekleştirilmesi.
	Sürdürülebilir çevre için Toplu taşıma sistemlerinin fiziksel alt yapısının çevreye duyarlılığının önemi büyüktür.	- Hava kirliliğini engellemesi nedeniyle araçlarda çevre dostu yeşil motorun tercih edilmesi. - Atölye ve garajların yeni araç teknolojilerine uygun şekilde planlanması. - Teknik personelin yeni teknolojiler konusundaki eğitim ihtiyacının karşılanması. - Atıkların kaynağında ayrı toplanması için yeteri kadar biriktirme ekipmanı temin edilmesi, atıkların sevk ve idaresi için bir ekip oluşturulması, geçici atık depolama alanları oluşturma işinin tamamlanması. - Çevre bilincine yönelik eğitimlerin sürdürülmesi.
	Kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması önem arz etmektedir.	Büyük kalem alımlarda uzun vadeli alım işlemleri gerçekleştirilmesi





Geleceğe Bakış



4 Geleceğe Bakış



Vizyonumuz

Yenilikçi çözümler ile kent ulaşımının geleceğini güçlendirmek.



Misyonumuz

Toplumsal tüm kesimlerini gözetken, ekonomik, doğaya duyarlı, konforlu, yaygın ve erişilebilir toplu ulaşım hizmeti sunmak.

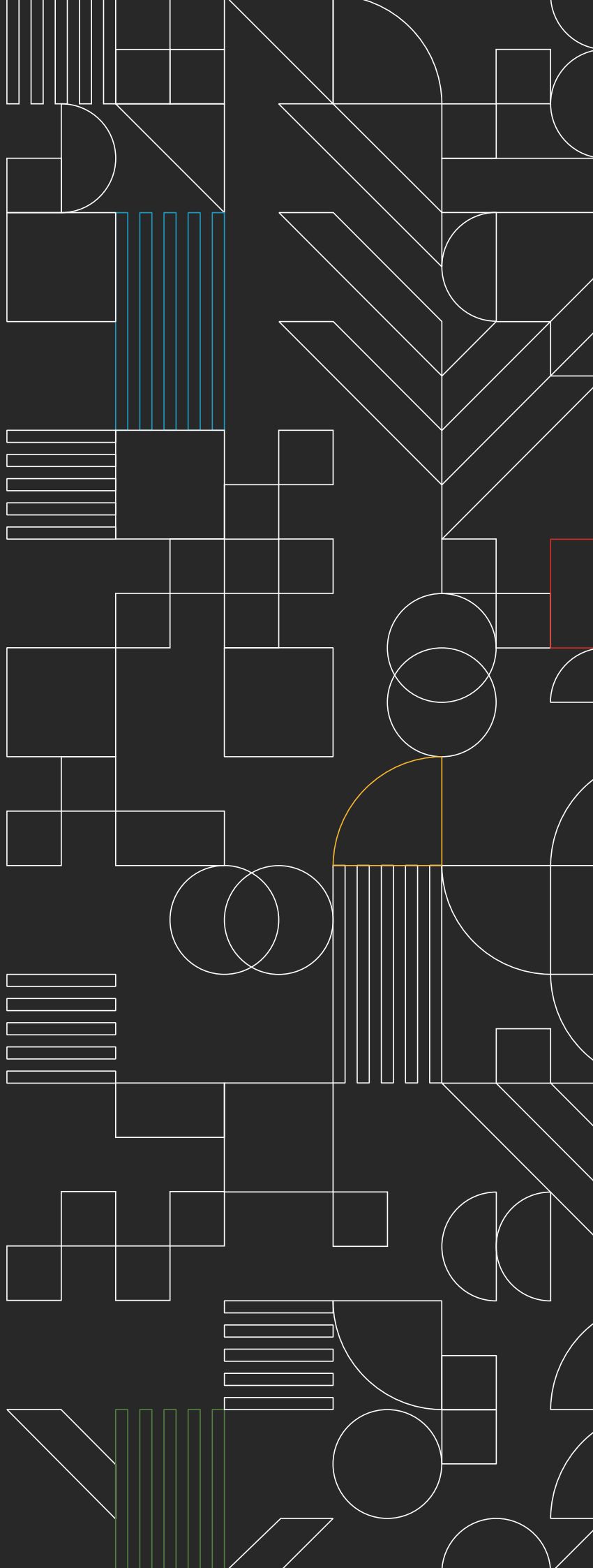


Temel değerlerimiz

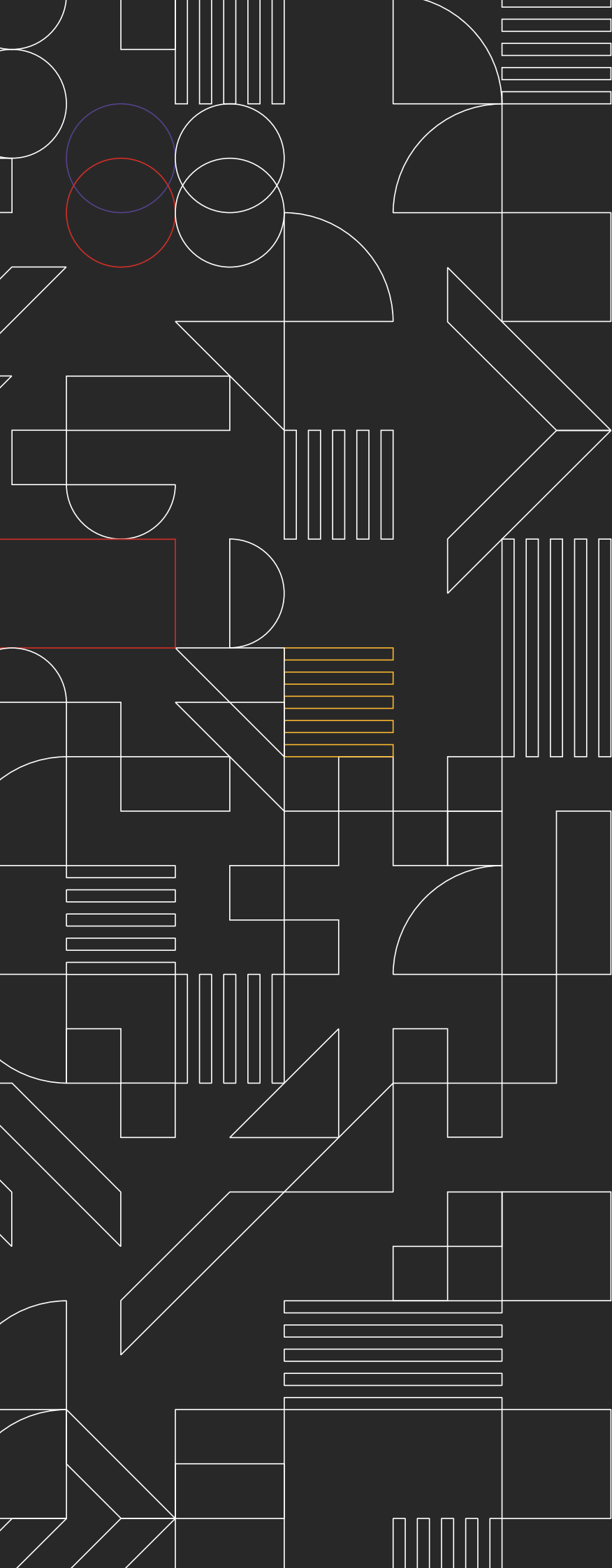
Kurum yöneticilerimizin ESHOT Genel Müdürlüğünü yönetirken bağlı kalacakları inançlarını ve çalışma felsefelerini yansıtan temel değerlerimiz aşağıda yer almaktadır.

- Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlılık
- Güvenilirlik, nesnellik ve şeffaflık
- Kaynakları etkin ve verimli kullanmak
- Sürekli gelişim ve yenilenmeye açık olmak
- Teknolojik gelişmelere uyumluluk
- Emniyetli ve güvenli ulaşım sağlamak
- Kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmak
- Çözüm odaklılık
- Sürdürülebilirlik
- Doğaya ve çevreye duyarlılık

5



Strateji Geliştirme



5.1. Amaçlar ve Hedefler

Strateji geliştirme aşamasında, ESHOT Genel Müdürlüğü'nün geleceğine yönelik "ideal" ve "ortak" bakışını yansıtan, Kurumun vizyonuna ulaşmak için durum analizi sonucunda ortaya çıkan ihtiyaçları çerçevesinde amaçlarının ve bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik hedeflerinin belirlenmesini kapsayan çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Tüm paydaşların katkılarını sağlayacak şekilde katılımcı çalışmalar yürütülmüş, paydaşlara yönelik anket çalışmaları ve odak grup toplantıları yapılarak paydaşların katılımı sağlanmıştır.

Sonraki süreçte genelden özele gidilerek 2020-2024 Stratejik Planında yer alacak misyon, vizyon, amaçlar, hedefler, faaliyet/ projeler, performans göstergeleri ve tahmini maliyetlerin belirlenmesi çalışmalarına başlanılarak sorumlu birimler tespit edilmiştir.

Özellikle durum analizi kapsamında gerçekleştirilen analiz raporları ve İzmir Ulaşım Ana Planı (UPİ 2023) kapsamında

tespit edilen hedef, stratejiler ve eylemler stratejik planının omurgasını oluşturmuştur.

Sürecin durum analizi kapsamında belirlenen hususlar dikkate alınarak izleme ve performans programı açısından uygun sayı ve nitelikte amaç ve hedef belirlenmiştir. Hedeflere yönelik performans göstergeleri belirlenmiş, mevcut duruma ait değer ve ulaşılması arzulanan seviyeler tespit edilmiş, amaç ve hedeflere ilişkin kaynak maliyeti tablolarına yer verilmiştir.

22.08.2019 tarihli Strateji Geliştirme Kurulu toplantısında taslak olarak hazırlanmış olan amaçlar, hedefler, faaliyet/ projeler ve performans göstergeleri ile maliyetler görüşülmüş ve onaylanmıştır.

2020 – 2024 yıllarını kapsayan Kurum Stratejik Planı süresince Kurum, belirlediği toplamda 5 amaç ve 20 hedefi gerçekleştirmek üzere çalışacaktır.

ESHOT Genel Müdürlüğü'nün Amaç ve Hedefleri

AMAÇ 1 İZMİR'İ ULAŞIM KALİTESİ YÜKSEK, YAYGIN VE HERKES İÇİN ERİŞİLEBİLİR BİR KENTE DÖNÜŞTÜRMEK.

Dünya'nın artık daha da küçüldüğü, bir yerden başka bir yere seyahat etmenin kolaylaştığı şu günlerde, ayırım gözetmeden şehrimizde bulunan herkes için erişilebilir şekilde hızlı, kolay ve yaygın toplu ulaşım sağlamak ilk amacımızın temelini oluşturmaktadır. Bu amacımızın altında İzmirim Kart başvuru merkezlerini yaygınlaştırmak, dezavantajlı olan yolcularımızın ihtiyaçlarını karşılayan duraklar konumlandırmak, İzmirim Kart yükleme kanallarını artırmak, EMV kartlar ile ulaşım yapılması için çalışmaları yürütmek gibi faaliyetler bulunmaktadır.

Hedef 1.1.	Ulaşım Hizmetlerinin Erişilebilirliğini Artırmak
Hedef 1.2.	Ulaşımında Dezavantajlı Grupları Gözetmek
Hedef 1.3.	Elektronik Ücret Toplama Sisteminde Modern teknolojileri kullanmak
Hedef 1.4.	Çağdaş teknolojileri ve toplu taşıma sistemlerini kullanmak

AMAÇ 2 ULAŞIMDA BÜTÜNLEŞME VE ULAŞIM TALEPLERİNİN YÖNETİLMESİ.

6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile hizmet verdiğimiz alanlar genişlemiştir. Bu nedenle İzmir il sınırları içerisindeki tüm ulaşım taleplerini daha rahat yönetebilmek ve şehrin her bir köşesinde ikametini sürdüren vatandaşlarımız için daha erişilebilir bir ulaşım hizmeti verebilmek maksadıyla merkez kent dışında yer alan 19 ilçede bireysel toplu taşımacıların entegre ulaşım sistemine dahil edilmesi yönünde çalışmalar yürütülecektir.

Ayrıca kentlerde artan nüfus yoğunluğunun bir getirisi olan trafik sorununa alternatif olarak toplu taşımanın ve ulaşım modları arasında entegrasyonun önemi giderek artmaktadır. Ulaşımında alternatif yaratmak ve bisiklet, scooter vb. motorsuz araçlarla ulaşımı kolaylaştırmak ve ihtiyacı yönetebilmek için kişisel motorsuz cihazların otobüslerle taşınmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilecektir.

Hedef 2.1.	Kentin tüm yerleşim yerlerinin erişim ihtiyacını karşılayarak talepleri yönetmek
Hedef 2.2.	Özel ulaşımdan toplu ulaşımına aktarma /yönlendirme olanaklarını arttırarak desteklemek

AMAÇ 3 KURUMSAL KAPASİTE VE İŞLEYİŞİ KAYNAK YÖNETİMİYLE DAHA ETKİN, EKONOMİK VE VERİMLİ HALE GETİRMEK.

Tüm faaliyetlerimizin etkin şekilde yerine getirilmesinin yolu, kurumsal kapasite ve kaynakların verimli kullanılmasından geçmektedir. Gerek otobüslerin bakımlı ve güvenli olarak hizmete sunulmasında, gerekse ulaşım hizmetinin daha kaliteli bir şekilde yürütülmesi için mevcut tesisler ve süreçlerin iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir. Modern tesis ve teçhizatların yanında günümüzün ve geleceğin gereksinimlerine uyum sağlayan personel ile hizmetlerin sağlanmasına yönelik olarak yetkinliğinin arttırılarak sürdürülmesi için çeşitli faaliyetler planlanmaktadır.

Hedef 3.1.	Altyapı tesislerin ve teçhizatların kurulumu, geliştirilmesi ve/veya modernizasyonunu sağlamak.
Hedef 3.2.	Süreçleri sürekli iyileştirerek kalite yönetim faaliyetlerini kurum genelinde yaygınlaştırmak.
Hedef 3.3.	Kurumun finansal kapasite ve niteliklerini iyileştirecek faaliyetler gerçekleştirmek.
Hedef 3.4.	Bakım ve onarım süreçlerini iyileştirmek
Hedef 3.5.	İnsan kaynağını etkin ve verimli kullanmak.

AMAÇ 4 ÇEVREYE DUYARLI UYGULAMALAR VE TEKNOLOJİLERİ YAYGINLAŞTIRMAK.

Çevre kirliliği ve insan sağlığını olumsuz etkileyen faktörler son yıllarda etkisini daha gözle görülür şekilde göstermektedir. Bu sebeple çevresel konularda duyarlılık artmakta ve otomotiv endüstrisi de bu duyarlılıkla çevre dostu teknolojiler geliştirmektedir. İdareimiz başta çevre dostu araçlar olmak üzere yenilenebilir enerjilerdeki teknolojileri de takip etmekte ve uygulamaya koymaktadır. Gelecek yıllarda da kararlı bir şekilde bu gelişmelerden yararlanmak amaç olarak edinilmiştir. Bu amaç doğrultusunda da vatandaşlarımızın hizmetine sunduğumuz çevre dostu araç kullanımının artırılması, çevre ve halk sağlığını koruyacak şekilde hizmet alanlarımızın düzenlenmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır.

Hedef 4.1.	Çevre dostu araçları kullanmak.
Hedef 4.2.	Kamu Sağlığını ve Güvenliğini Korumak
Hedef 4.3.	Enerji ve doğal kaynak yönetim sistemini geliştirerek verimliliği arttırmak.
Hedef 4.4.	Ar-Ge çalışmalarını geliştirmek.

AMAÇ 5 KURUMSAL ETKİNLİĞİ ARTTIRMAK VE KURUM İMAJINI GÜÇLENDİRMEK.

İçinde yaşadığımız bilişim çağında uzak noktalarda bulunan insanların birbiri ile iletişimi saniyeler içerisinde gerçekleşmekte ve insanlar pek çok faaliyetini dijital ortamda yürütmektedir. Çağın dijital gelişimine ayak uydurmak ve bu alandaki ihtiyaçları karşılamak için her türlü yazılımsal ve donanımsal iyileştirmenin yapılmasına yönelik faaliyetler planlanmaktadır.

Hedef 5.1.	Yolcu memnuniyetini arttırmak.
Hedef 5.2.	Katılımcı süreçleri destekleyerek paydaşlarla iş birliklerini arttırmak.
Hedef 5.3.	Kurumsal iletişimi güçlendirmek.
Hedef 5.4.	Toplu ulaşım algısını yükseltmek
Hedef 5.5.	Çalışan memnuniyetini arttırmak

5.2. Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler

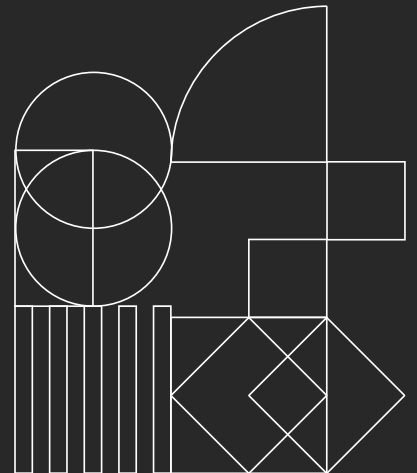
HARCAMA BİRİMLERİ															
Hedefler	1. Hukuk Müşavirliği	Özel Kalem Müdürlüğü	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı	Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	Kararlar ve Arşiv Dairesi Başkanlığı	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	Satınalma Dairesi Başkanlığı	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı
H 1.1			S						i			i	i	i	
H 1.2			S									i		i	
H 1.3												S	i		
H 1.4				i		i					i	S			
H 2.1						S				i	i	i			
H 2.2			i			S					i				
H 3.1	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i
H 3.2	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S
H 3.3	i							S		i			i	i	
H 3.4			S				i								
H 3.5	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i
H 4.1			S					i							
H 4.2						i								S	i
H 4.3			i	S		i								i	
H 4.4	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i
H 5.1							i				i	i	S	i	
H 5.2	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i
H 5.3						i					i	S		i	
H 5.4			i			i	S					i	i		
H 5.5						i	S		i		i	i			i

5.3. Hedef Kartları

Amaçların gerçekleştirilmesine yönelik öngörülen çıktı ve sonuçların tanımlanmış bir zaman dilimi içerisinde nitelik ve nicelik olarak ifadesi olan hedeflerin miktar ve zaman cinsinden ifade edilebilirliği sağlanmış, oluşturulan hedef kartları ile her hedefe ait sorumlu ve işbirliği yapılacak birimler, göstergeler, riskler, faaliyet/projeler, maliyetler, tespitler ve ihtiyaçlar belirlenmiştir.

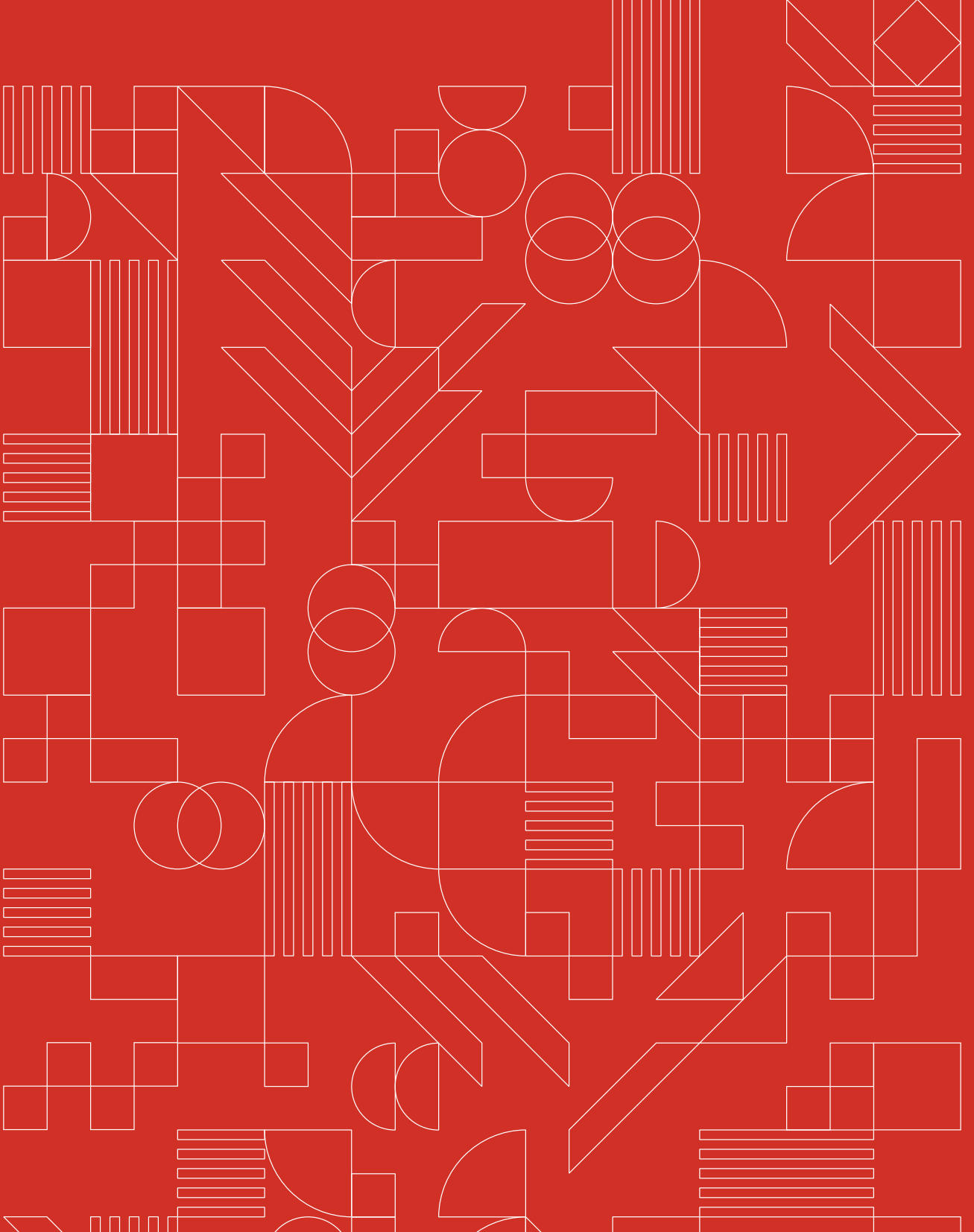
Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, entegre yönetim sistemi kapsamında yapılan çalışmalar ile iç kontrol sistemi çalışmaları, İSG uzmanlarının raporları, T.C Sayıştay Başkanlığı stratejik yönetim denetimi raporları incelenerek, süreç bazlı riskler, İSG riskleri, iç kontrol riskleri ele alınmıştır.

Mevcut durum analizi sonucu elde edilen tespitler ve ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak faaliyet ve projeler üretilmiş, hedef kartlarında ilgili bölümlere aktarılmıştır. Ayrıca PESTLE ve SWOT analizi sonuçlarından da yararlanılarak tespitler ve ihtiyaçlar bölümleri oluşturulmuştur.



Amaç 1

İzmir'i Ulaşım Kalitesi Yüksek, Yaygın ve Herkes İçin Erişilebilir Bir Kente Dönüştürmek.

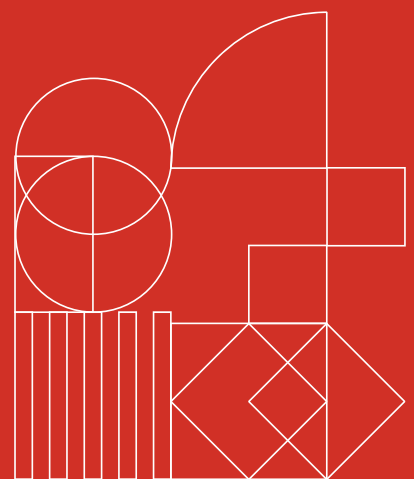


Amaç 1	İzmir'i Ulaşım Kalitesi Yüksek, Yaygın ve Herkes İçin Erişilebilir Bir Kente Dönüştürmek									
Hedef 1.1	Ulaşım Hizmetlerinin Erişilebilirliğini Artırmak									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.1.1: Kurulan İzmirimkart başvuru merkezi sayısı	75	0	0	1	3	4	4	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.1.2: Kurulacak olan İzmirimkart mobil başvuru merkezi sayısı	25	0	0	1	2	3	3	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı									
Riskler	- Başvuru Merkezlerinin konumlandırılacağı lokasyonun doğru belirlenememesi - Kurulacak Başvuru Merkezlerinin fiziki çalışma koşullarının ve altyapının yetersiz kalması - Yeterli kaynak yaratılamaması									
Faaliyet ve Projeler	İzmirim Kart Başvuru Merkezlerinin Yaygınlaştırılması									
Maliyet Tahmini	1.406.000,00 TL									
Tespitler	- Paydaşlarla olan iletişim kanallarının yetersiz olması - Turist olarak gelen ziyaretçilerin kuruma ulaşmasının zorluğu - Hizmet alanlarımıza bağlı yerleşkelerimizin dağınık olması									
İhtiyaçlar	İletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi									

Amaç 1	İzmir'i Ulaşım Kalitesi Yüksek, Yaygın ve Herkes İçin Erişilebilir Bir Kente Dönüştürmek									
Hedef 1.2	Ulaşımında Dezavantajlı Grupları Gözetmek									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.2.1: Dezavantajlıların Kullanımına Uygun Durak Sayısı	50	0	200	400	600	800	1000	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.2.2: Dezavantajlıların Kullanımına Tahsis Edilecek Toplu Ulaşım Aracı Sayısı	50	5	7	8	9	9	9	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı									
Riskler	- Dezavantajlıların ihtiyaçlarının doğru tespit edilememesi - Dezavantajlılara göre hazırlanan araçların maliyetlerinin yüksek olması									
Faaliyet ve Projeler	Dezavantajlı Gruplara Yönelik Tasarım ve Düzenlemeler Yapılması									
Maliyet Tahmini	9.000.000,00TL									
Tespitler	- Mekansal ve fiziksel alt/üst yapı yetersizlikleri - Çalışanların dezavantajlı grupları yeterince tanımaması ve iletişim konusunda bilgi yetersizliği.									
İhtiyaçlar	- Tasarım ve Teknik şartnamelerde dezavantajlı grupların ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması. - İlgili kurum ve kuruluşlarla iletişim ve koordinasyonun artırılması.									

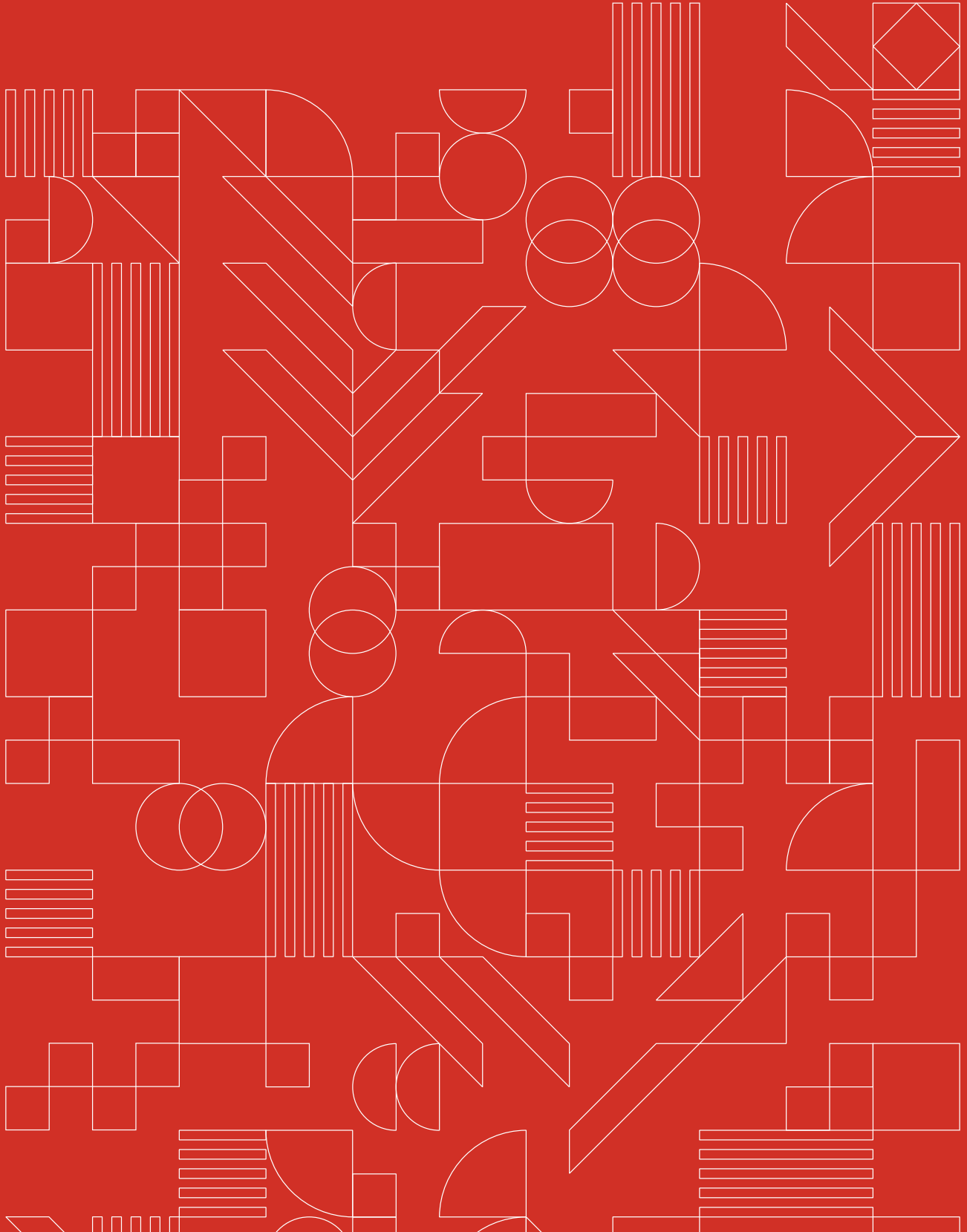
Amaç 1	İzmir'i Ulaşım Kalitesi Yüksek, Yaygın ve Herkes İçin Erişilebilir Bir Kente Dönüştürmek									
Hedef 1.3	Elektronik Ücret Toplama Sisteminde Modern teknolojileri kullanmak									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.3.1: Toplu ulaşım binış, otobüs konumu, hareket saati vb. Paylaşılan veri tipi sayısı	10	0	0	0	3	3	3	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.2: Yolcu bilgilendirme sistemlerinin uluslararası harita altlığı sağlayıcılarıyla entegrasyon çalışmasının tamamlanma oranı (%)	5	0	50	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.3: Toplu Ulaşım'da Temassız Emv Kartlar ile binış yapılabilmesi için kurulacak sistem adedi	10	0	1	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.4: Toplu Ulaşım'da Temassız Emv Kartlar ile binışın sürdürülebilirlik oranı (%)	10	0	0	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.5: İzmirim kartlar için alternatif yükleme kanal sayısı	10	0	0	2	2	2	2	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.6: Toplu ulaşım'da mobil cihazlar ile binış yapılabilmesi için kurulacak sistem adedi	10	0	1	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.7: Toplu Ulaşım'da mobil cihazlar ile binışın sürdürülebilirlik oranı (%)	10	0	0	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.8: İzmirim kartın kullanılabilmesi için şehir sayısı	5	1	1	2	3	3	3	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.9: Ücret toplama sisteminde kartları kullanılabilen şehir sayısı	5	0	0	1	2	2	2	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.10: Aylık abonman kart uygulamasının tamamlanma oranı (%)	5	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.11: Ücret toplama sistem işletiminin kurum bünyesinde gerçekleştirilmesi oranı (%)	10	0	10	40	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.3.12: AÜT Sistemine dahil olmak isteyen Bireysel toplu taşımacıların sisteme alınma taleplerinin karşılanma oranı (%)	10	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı									
Riskler	- Yüklenici kaynaklı gecikmelerin faaliyetleri olumsuz etkilemesi. - İzmirim Kart dışında yapılan binışlerin istatistiklere yansıtılamaması nedeniyle ulaşım planlama sürecinin olumsuz etkilenmesi. - Açık veri paylaşımında sürekliliğin sağlanamaması. - Nitelikli personel istihdam edilememesi									
Faaliyet ve Projeler	Elektronik Ücret Toplama Sisteminin ve unsurlarının geliştirilmesinin ve devamlılığının sağlanması									
Maliyet Tahmini	107.334.000, 00TL									
Tespitler	- Göç ve mevsimsel olarak artan nüfus nedeniyle toplu ulaşım planlamasının değişkenlik göstermesi. - Kent içi trafik sıkışıklığının artması. - Mevcut entegre toplu ulaşım sisteminin güçlenmesi. - Toplu taşıma modlarının tüm yönetiminin İzmir Büyükşehir Belediyesi'nde olması. - Ulaşım'da tam adaptif sistemin varlığı.									
İhtiyaçlar	- Sosyal değişim eğilimleri; teknoloji ile iç içe bir neslin olmasına bağlı yolcu profilinin değişmesi. - Dijital Ödeme Sistemlerinin yaygınlaşması. - Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin uluslararası harita altlığı sağlayıcılarıyla entegre edilmesi. - Bilgilendirme, tanıtım yöntemlerinin ve uygulamalarının etkinliğinin artırılması gerekliliği. - Nitelikli personel istihdam edilmesi.									

Amaç 1	İzmir'i Ulaşım Kalitesi Yüksek, Yaygın ve Herkes İçin Erişilebilir Bir Kente Dönüştürmek									
Hedef 1.4	Çağdaş teknolojileri ve toplu taşıma sistemlerini kullanmak.									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.4.1: Araç zaman çizelgelerinin dijitalleştirilme ve konumsal olarak izlenebilme oranı (%)	10	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.4.2: Akaryakıt otomasyon sisteminin entegre edildiği sistem sayısı	10	0	1	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.4.3: BRT-(Bus rapid transit) Hızlı Otobüs Taşımacılığına yönelik araştırmaların tamamlanma oranı (%)	10	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.4.4: Ekspres veya transit hat sayısı	30	0	6	7	7	10	10	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.4.5: Planlama optimizasyonu tamamlanma oranı (%)	20	50	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.4.6: Web sitesi ve mobil uygulamaların güncelleme talebinin karşılanma oranı(%)	10	100	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 1.4.7: Bilişim aboneliklerinin gerçekleştirilmesi oranı (%)	10	100	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı,									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı, Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı, Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı									
Riskler	Alım sürecinde maliyetlerin beklenmedik şekilde yükselmesi. Ara durak yolcularının hizmet alamaması.									
Faaliyet ve Projeler	- Araç takip sistemlerinin aktif olarak ulaşım takip görevlilerince endüstriyel tablet vasıtasıyla kullanılması ve ilgili evrakların dijitalleştirilmesi. - Kilometre bilgisinin dijital olarak alınmasına yönelik çalışma yapmak. - Lastik tekerlekli taşımada hızlı ulaşım seçeneklerinin değerlendirilmesi. - Planlama optimizasyonu yazılımının devreye alınmasının sağlanması. - Web ve mobil uygulamaların geliştirilmesi. - Bilişim hizmetlerinin yürütülmesi.									
Maliyet Tahmini	6.282.000,00 TL									
Tespitler	- Ulaşım da tam adaptif sistemin varlığı. - Teknolojik gelişmelerin takip edilerek etkin kullanma yeteneğine sahip olunması. - Mobilize ve esnek planlama şansına sahip olunması. - Verimliliğin artırılması.									
İhtiyaçlar	- Güncel teknoloji ile uyumlu sistemlerin geliştirilmesi, - Hizmet sunum kalitesinde ve yolcu memnuniyetindeki artış, - Maliyetlerin azaltılması.									



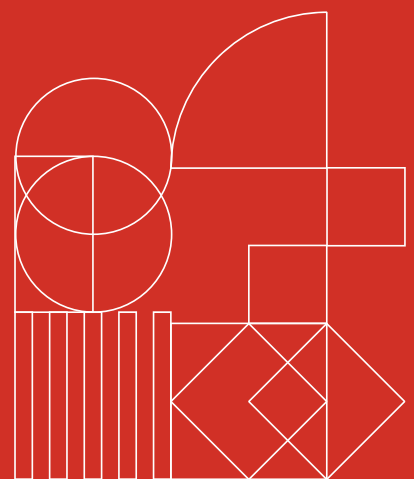
Amaç 2

Ulaşımda Bütünleşme ve Ulaşım Taleplerinin Yönetilmesi



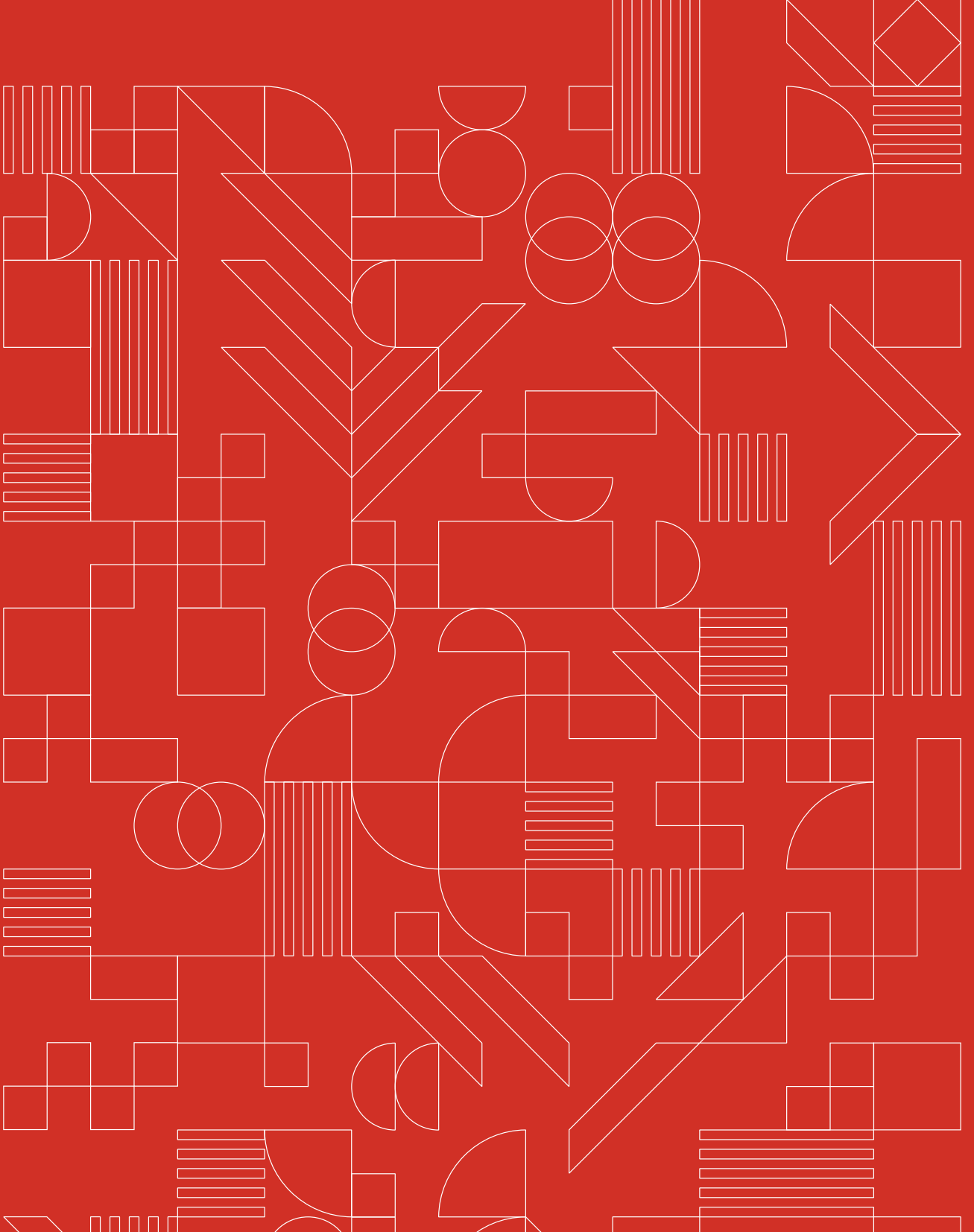
Amaç 2	Ulaşımında Bütünleşme ve Ulaşım Taleplerinin Yönetilmesi									
Hedef 2.1	Kentin tüm yerleşim yerlerinin erişim ihtiyacını karşılayarak talepleri yönetmek									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG. 2.1.1: Sisteme Entegre edilen İlçe Sayısı	100%	0	6	19	19	19	19	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Satınalma Dairesi Başkanlığı.									
Riskler	- Entegrasyonun sağlanamaması durumunda tüm toplu taşımacılığın kamu eliyle yürütülmesi. - Kuruma yeni mali yükler getirmesi. - Entegrasyon sonrası Kent çeperlerinde hizmet kalitesinin olası düşüşü. - Yeterli altyapının ve kaynağın sağlanamaması.									
Faaliyet ve Projeler	Bireysel toplu taşımacıların entegre ulaşım sistemine dahil edilmesi.									
Maliyet Tahmini	1.047.316.000,00 TL									
Tespitler	- Bütünşehir Yasası ile hizmet alanlarının genişlemesi sonucu hizmet sunumuna yönelik organizasyonda yaşanan sıkıntılar. - Kamu kaynaklarının daha etkin kullanılması gerekliliği.									
İhtiyaçlar	- Entegrasyon sonrası mevcut organizasyon yapısının revize edilmesi - Hizmetin etkinliğinin artırılması için araç ve personel ihtiyacı.									

Amaç 2	Ulaşımın Bütünleşme ve Ulaşım Taleplerinin Yönetilmesi								
Hedef 2.2	Özel ulaşımdan toplu ulaşım aktarma /yönlendirme olanaklarını artırarak desteklemek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 1.3.1: Kişisel motorsuz cihazların otobüs içerisinde taşınmasına yönelik yapılacak çalışma sayısı	100	0	1	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı, Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı								
Riskler	• Otobüs içine alınan kişisel motorsuz cihazlar nedeniyle yolcu taşıma talebinin karşılanamaması. • Araç içi taşınan kişisel motorsuz cihazların yaralanmaya sebebiyet vermesi								
Faaliyet ve Projeler	Bisiklet ve diğer kişisel motorsuz cihazların (scooter, katlanabilir bisiklet vb.) toplu taşıma ile entegrasyonu								
Maliyet Tahmini	1.000,00 TL								
Tespitler	• Kent içi trafik sıkışıklığının artması. • Mevcut entegre toplu ulaşım sisteminin güçlenmesi. • Kentte özel araç yerine toplu taşıma sistemlerinin kullanımını özendiren politikaların yürütülmesi. • Çevre konusunda halkın bilinç düzeyinin yüksek olması.								
İhtiyaçlar	• Kent içi trafik sıkışıklığının azaltılması. • Çevre kirliliğinin azaltılması. • Özel motorlu araç kullanımının azaltılması.								



Amaç 3

**Kurumsal Kapasite ve İşleyişi Kaynak Yönetimiyle
Daha Etkin, Ekonomik ve Verimli Hale Getirmek**



Amaç 3	Kurumsal Kapasite ve İşleyişi Kaynak Yönetimiyle Daha Etkin, Ekonomik ve Verimli Hale Getirmek								
Hedef 3.1	Altyapı tesislerin ve teçhizatların kurulumu, geliştirilmesi ve/veya modernizasyonunu sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 3.1.1: Mevcut Atölye, Garaj ve Tesislerin İyileştirilme Oranı (%)	25	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 3.1.2: Teknolojik Gelişmelere Uyumlu Makina ve Ekipman, Özellikli Araç / Hizmet Aracı Alım Sayısı	20	2	34	41	47	50	53	6 Ay	1 Yıl
PG 3.1.3: Modernize Edilen/Yenilenen Mevcut Makine, Araç, Ekipman ve Teçhizat Sayısı	5	1	2	3	4	5	6	6 Ay	1 Yıl
PG 3.1.4: Kurulan Yeni Tesis Sayısı	30	0	1	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl
PG 3.1.5: Modernize Edilecek ve Hizmete Sunulacak Yeni Durak Sayısı	10	0	200	400	600	800	1000	6 Ay	1 Yıl
PG 3.1.6: Ambarlar için satın alınacak yeni raf sistemi sayısı	5	0	0	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl
PG 3.1.7: Akaryakıt ve NOX azaltıcı üre çözültisi ikmal sistemi modernizasyonunun sürdürülme oranı (%)	5	100	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Harcama Birimleri								
Riskler	- İhale karar süreçlerinin uzaması - Planlanan teçhizat alımlarının gerçekleşmemesi - Mali yetersizlikler - Atölye ve garajlardaki fiziki yapı iyileştirmelerinin alanı kullanan birimlerin ihtiyacını karşılamaması - Ekipmanların modernizasyonu ya da yenileme faaliyetlerinin ihtiyacı karşılamaması - Yolcu beklentilerinin örtüşmediği durak tasarımlarının yapılması								
Faaliyet ve Projeler	- Mevcut Atölyeler, Garajlar ve Tesislerin Fiziki Yapılarının İyileştirilmesi. - Yeni Tesis Kurulması. - Teknolojik Gelişmelere Uyumlu Makina ve Ekipman, Özellikli Araç / Hizmet Aracı Alınması. - Durakların Hizmete sunulması.								
Maliyet Tahmini	33.937.000,00 TL								
Tespitler	Mevcut çalışma alanlarımızdaki alt yapı ve üst yapı eksiklikleri								
İhtiyaçlar	- Endüstrideki malzeme ve imalat teknolojilerinin gelişmesi. - Atölye ve kanallarda belirlenen fiziksel düzenlemenin yapılması. - Ötobüs duraklarında yer alan bilgilendirmelerin içeriğinin geliştirilmesi ve bilgilendirme panosu içeren durak sayısının artırılması								

Amaç 3	Kurumsal Kapasite ve İşleyişi Kaynak Yönetimiyle Daha Etkin, Ekonomik ve Verimli Hale Getirmek									
Hedef 3.2	Süreçleri sürekli iyileştirerek kalite yönetim faaliyetlerini kurum genelinde yaygınlaştırmak									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.2.1: Sürekliliği Sağlanan ve sisteme dahil edilecek Kalite Yönetim Sistem Sayısı	50	4	4	4	5	5	6	6 Ay	1 Yıl	
PG 3.2.2: Kalibrasyonu Yapılacak Ölçüm Ekipmanı Sayısı	10	200	200	200	200	200	200	6 Ay	1 Yıl	
PG 3.2.3: KALDER “Yılın Başarılı Ekibi Ödülü” için Başvurulacak Proje Sayısı	30	0	0	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
PG 3.2.4: Otobüslerle İlgili Etkinlik Değerlendirme Yöntemi Sayısı	10	0	0	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Harcama Birimleri									
Riskler	- Değişime karşı direnç gösterilmesi - Üst yönetim desteğinin devam etmemesi - Yönetim Sistemleri gereği olan altyapı eksikliklerinin zamanında tamamlanamaması - Koşul ve süreçlerin tamamlanmasının uzun zaman alması - Çevre yönetim sistemi konusunda çalışan sayısının ihtiyacın altında olması - Süreç sahibinin birden fazla daire başkanlığına ait olması nedeniyle koordinasyon problemi oluşması - Kalite yönetim sistemleri konusunda farkındalığın yeterince oluşturulamaması. - Kalibrasyona gönderilen bazı cihazların yüklenicide kaybolması veya hasar görmesi - Kalibrasyon hizmet alımı esnasında isteklilerin hatalı teklif vermesi veya isteğe uygun teklif çıkarması - Kalibrasyon işlemlerinin yazılımla takip edilmemesi nedeniyle hataların meydana gelmesi - KALDER’e “Yılın Başarılı Ekibi Ödülü” başvurusu için seçilecek Proje’nin tamamlanamaması - Otobüs Bakım Onarımları İçin Belirlenecek Etkinlik Değerlendirme Yöntemine veri sağlanmasında aksamalar yaşanması									
Faaliyet ve Projeler	- Entegre Yönetim Sisteminin Sürekliliğinin Sağlanması. - Kurum Süreçlerin İyileştirilmesi.									
Maliyet Tahmini	329.000,00 TL									
Tespitler	- Çevre yönetimi konusunda yasal düzenlemelerin artması; - Çevreyle ilgili sağlayamadığımız yükümlülükler nedeniyle oluşabilecek cezai yaptırım ihtimali; - Süreçlerin verimliliğinin artırılması. - Mevcut çalışma koşullarının iyileştirilmesi;									
İhtiyaçlar	- Kurum içi iletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi. - Hizmet sunumu kalitesinin geliştirilmesi									

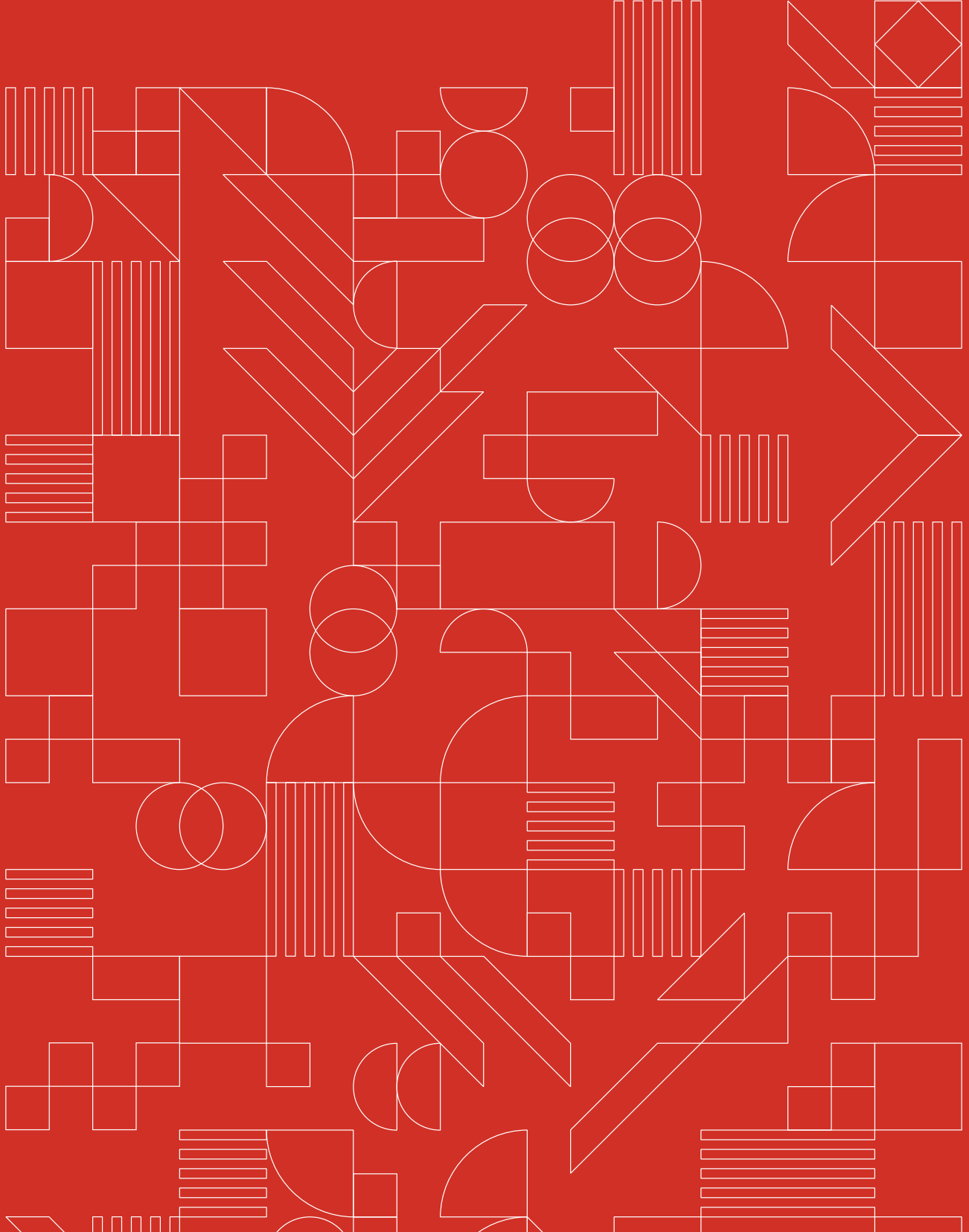
Amaç 3	Kurumsal Kapasite ve İşleyişi Kaynak Yönetimiyle Daha Etkin, Ekonomik ve Verimli Hale Getirmek								
Hedef 3.3	Kurumun finansal kapasite ve niteliklerini iyileştirecek faaliyetler gerçekleştirmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 3.3.1: Otobüslerin ve durak yerlerindeki reklam alanlarının kiraya verilme oranı (%)	10	50	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 3.3.2: Kurum alacaklarının takip, tahakkuk ve tahsil oranı (%)	70	97	97	97	97	98	98	6 Ay	1 Yıl
PG 3.3.3: KDV'den istisna için yatırım teşvik belgesi sayısı	5	4	5	6	7	8	9	6 Ay	1 Yıl
PG 3.3.4: Toplu ulaşım hizmeti sunan Kurumların sübvansesinin genişletilmesine yönelik yasal düzenleme yapılabilmesi adına yapılacak çalışma sayısı	5	0	1	2	3	4	5	6 Ay	1 Yıl
PG 3.3.5: Kurumun kuruluş kanununun çıkarılması adına yapılacak çalışma sayısı	5	0	0	1	1	2	2	6 Ay	1 Yıl
PG 3.3.6: Stratejik yönetim kapsamında hazırlanacak doküman sayısı	5	5	9	13	18	22	27	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı, 1. Hukuk Müşavirliği, Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı, Satınalma Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Ekonomik konjonktürdeki belirsizlikler - Kuruluş Kanununun yürürlüğe girmemesi - Reklam alınmaması halinde idarenin gelir kaybına uğraması - Stratejik Yönetim araçlarının yeterince benimsenmemesi								
Faaliyet ve Projeler	- Otobüslerin ve durak yerlerindeki reklam alanlarının kiraya verilmesi. - Etkili kaynak dağılımını ve kullanımını sağlayarak finansal gücü destekleyici çalışmaların yürütülmesi. - Hukuki süreçlerde iyileştirme yapılması.								
Maliyet Tahmini	19.672.000,00 TL								
Tespitler	- Kuruluş Kanununun olmaması. - Mülk edinememe. - Lastik tekerlekli toplu taşıma hizmetinin en büyük harcama kalemlerinden biri olan akaryakıt alımlarında ÖTV ve KDV indiriminin bulunmaması. - Giderlerin gelirlerden fazla olması . - Ücretsiz ulaşımdan yararlanan yolcu skalasının genişletilmesi. - Kurumun taraf olduğu yargılama sürecinin uzun olması.								
İhtiyaçlar	- Kuruluş Kanunun çıkarılması - Bütçe imkanlarının ihtiyacı karşılayacak seviyede olması - Hukuki süreçlerin kısaltılması								

Amaç 3	Kurumsal Kapasite ve İşleyişi Kaynak Yönetimiyle Daha Etkin, Ekonomik ve Verimli Hale Getirmek									
Hedef 3.4	Bakım ve onarım süreçlerini iyileştirmek									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.4.1: Kurulacak son kontrol birimi sayısı	70	0	1	2	3	4	5	6 Ay	1 Yıl	
PG 3.4.2: Yolda kalan araç sayısı oranı (%)	30	7	5	5	5	5	4	3 Ay	6 Ay	
Sorumlu Birim	Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı									
Riskler	- Son kontrol biriminde yeterli sayıda personel olmaması. - Yeterli sayıda personel istihdamının sağlanmaması - Filo yaş ortalamasının yüksek olması nedeniyle arıza sayılarının düşürülmesinde yaşanacak zorluklar. - Yeterli sayıda araç alımının yapılamaması - Personel yetersizliğinden dolayı bakım onarım faaliyetlerinde analiz yapılamaması									
Faaliyet ve Projeler	Son kontrol biriminin tüm atölyelerde etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması.									
Maliyet Tahmini	5.000,00 TL									
Tespitler	Bakım onarım hizmetlerinin kendi bünyemizde sağlanabilmesi									
İhtiyaçlar	- Filodaki otobüslerin yaş ortalamasının dünya standartlarına getirilmesi gerekliliği. - Hizmet sunum kalitesini ve yolcu memnuniyetini arttırmak. - İhtiyaç duyulan nitelikli personele yönelik personel yetiştirilmesi, mevcut personelin niteliklerinin iyileştirilmesi									

Amaç 3	Kurumsal Kapasite ve İşleyişi Kaynak Yönetimiyle Daha Etkin, Ekonomik ve Verimli Hale Getirmek								
Hedef 3.5	İnsan kaynağını etkin ve verimli kullanmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 3.5.1: Yıllık eğitim planına uyum oranı (%)	25	80	80	80	80	80	80	6 Ay	1 Yıl
PG 3.5.2: Kişi başına verilecek eğitim saati	25	30	35	35	35	35	35	6 Ay	1 Yıl
PG 3.5.3: Eğitim veya istihdam konusunda kurumlarla yapılan protokol sayısı	15	0	1	1	2	2	3	6 Ay	1 Yıl
PG 3.5.4: Katılım sağlanacak etkinlik sayısı	15	5	5	5	5	5	5	6 Ay	1 Yıl
PG 3.5.5: UITP etkileşimi sürdürülme oranı (%)	10	100	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 3.5.6: Kamu personelinin başarılarının değerlendirilmesine ilişkin yönetmeliğin uygulanma oranı (%)	10	0	50	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Harcama Birimleri								
Riskler	- Eğitim hedefinin gerçekleşmemesi - Yanlış personel seçimi - Gerçekleştirilen etkinliklerin amacına ulaşmaması - Performans değerlendirilmesinde hatalı kriter seçimi - Performans değerlendirme sonucunda ödül ve ceza siteminin uygulanamaması								
Faaliyet ve Projeler	- Personel yetkinliğinin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan eğitimlerin sağlanması. - Yurtiçi-yurtdışı sempozyum, konferans, eğitim vb. etkinliklere katılımın gerçekleştirilmesi. - Stratejik İnsan Kaynakları Yönetim Sisteminin kurulması.								
Maliyet Tahmini	1.639.000,00 TL								
Tespitler	- Topluma yararlı, tarafsız, saygın ve güvenilir bir kurum olunması. - Bütünşehir Yasası ile hizmet alanlarının genişlemesi sonucu hizmet sunumuna yönelik organizasyonlarda yaşanan sıkıntılar.								
İhtiyaçlar	- Deneyimli ve eğitilmiş insan kaynağının devamlılığının sağlanması - Bakım onarım hizmetlerinin kendi bünyemizde sağlanabilmesi - Stratejik insan kaynakları yönetim sistemi - Eğitim-istihdam-üretim ilişkisini güçlendirmek amacıyla eğitim-sektör işbirliği protokollerinin yapılması								

Amaç 4

Çevreye duyarlı uygulamalar ve teknolojileri yaygınlaştırmak

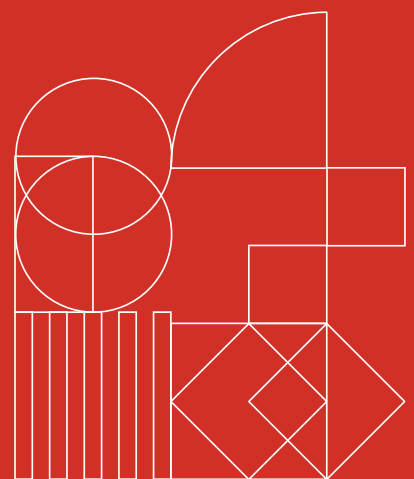


Amaç 4.	Çevreye Duyarlı Uygulamalar ve Teknolojileri Yaygınlaştırmak								
Hedef 4.1	Çevre dostu araçları kullanmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 4.1.1: Alınacak çevreci otobüs sayısı	100	0	100	200	300	400	500	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Döviz kuruna bağlı fiyat artışları - Mekansal ve fiziksel alt/üst yapı yetersizlikleri. - Planlanan araç alımlarının gerçekleştirilememesi - Yatırım maliyetlerinin yüksek olması - Çalışanların gelişen teknolojilere adapte olamaması								
Faaliyet ve Projeler	ESHOT'a uygun ve çevre dostu otobüslerin filooya alınması.								
Maliyet Tahmini	789.061.000,00 TL								
Tespitler	- Çevresel konularda gelişen teknolojilere uyum sağlanması (GES, Elektrikli otobüs alımı vb.) - Teknolojik gelişmelerin takip edilerek etkin kullanma yeteneğine sahip olunması. - Kent içi toplu ulaşım sistemi içerisinde otobüsle ulaşımın en yaygın ve en yüksek paya sahip olması. - Bütünşehir Yasası ile hizmet alanlarının genişlemesi sonucu hizmet sunumuna yönelik organizasyonda yaşanan sıkıntılar.								
İhtiyaçlar	- Filodaki otobüslerin yaş ortalamasının dünya standartlarına getirilmesi - Yolcu memnuniyetinin artırılması - Çevreye olan olumsuz etkilerin azaltılması								

Amaç 4	Çevreye Duyarlı Uygulamalar ve Teknolojileri Yaygınlaştırmak									
Hedef 4.2	Kamu Sağlığını ve Güvenliğini Korumak									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.2.1: Alınacak çevre yönetimi danışmanlık hizmeti sayısı	15	0	1	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
PG 4.2.2: Alınacak çevre etki değerleri ölçüm hizmeti sayısı	20	1	2	3	4	5	6	6 Ay	1 Yıl	
PG 4.2.3: Gürültüyü engelleyecek unsurların (peyzaj öğeleri, izolasyon, ses bariyerleri vs.) kullanılacağı atölye ve garaj sayısı	30	0	1	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
PG 4.2.4: Sanitasyon sisteminin kurdurulacağı araç sayısı	35	0	10	20	20	20	20	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı, Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı									
Riskler	• Çevre Yönetimi Danışmanlık Hizmeti Alımında hedeflenen Bakanlıktan edinilecek izin ve uygunluk belgelerinin, alt yapı eksiklikleri nedeniyle temin edilememesi • Çevre etki değerleri ölçüm hizmeti alımında Yüklenicinin alt yapı uygunsuzluğundan mevzuata uygun olarak ölçüm numunesi alamaması									
Faaliyet ve Projeler	• Çevre yönetim sisteminin geliştirilmesi. • Araçlarda hijyen ve sanitasyon sisteminin kurulması.									
Maliyet Tahmini	2.581.000,00 TL									
Tespitler	• Çevre yönetiminin üst yönetim politikalarıyla desteklenmesi. • Kurum çalışanlarının çevre konularında bilinçli olması. • Kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri memnuniyeti konularında (TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, TS 18001, TS ISO10002) yönetim sistem belgelerine sahip olunması. • Çevre yönetimi konusunda yasal düzenlemelerin artması.									
İhtiyaçlar	• Çevresel konularda gelişen teknolojilere uyum sağlanması 2872 sayılı Çevre Kanunu kapsamındaki eksikliklerin tamamlanma sürecinde olması.									

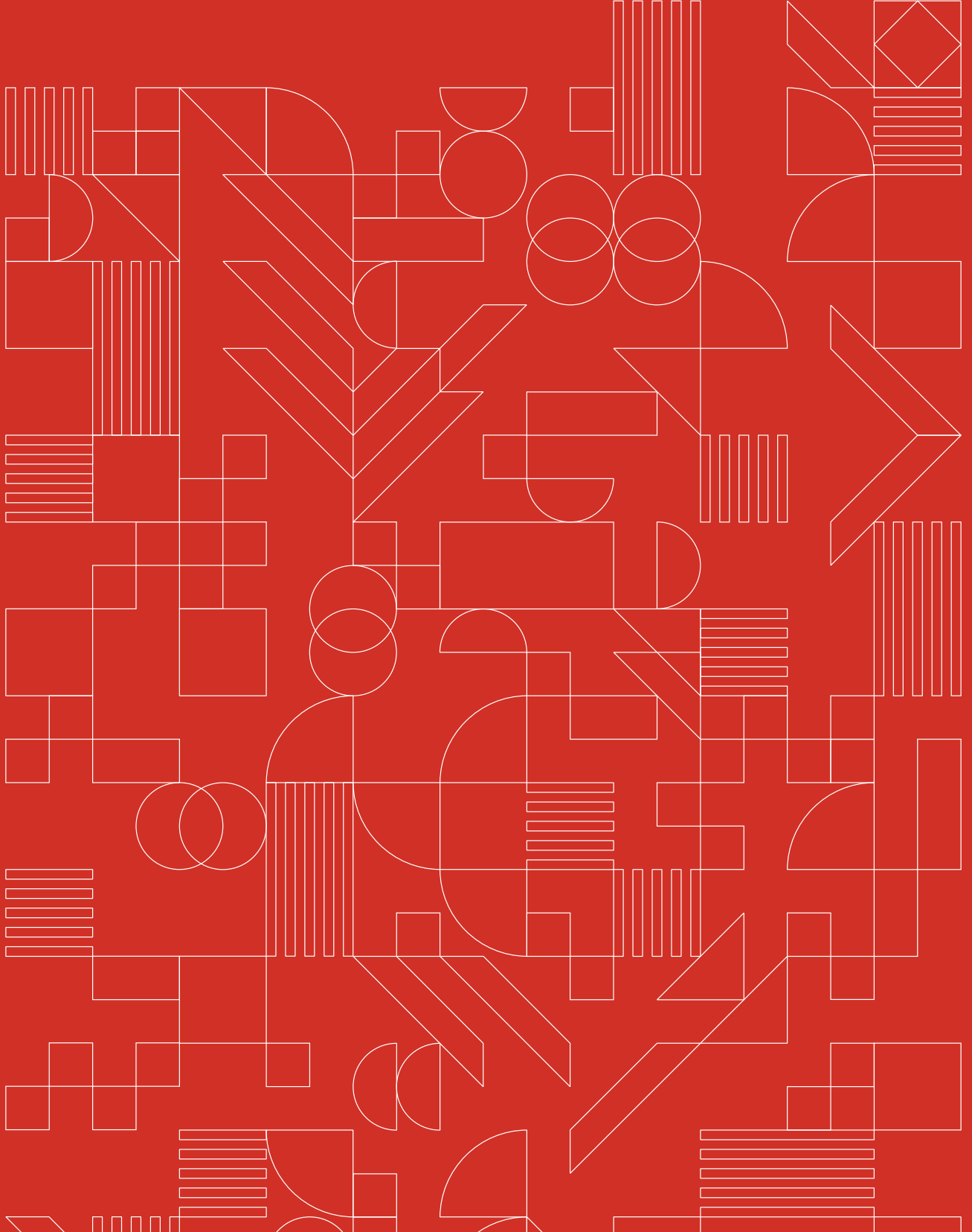
Amaç 4	Çevreye Duyarlı Uygulamalar ve Teknolojileri Yaygınlaştırmak								
Hedef 4.3	Enerji ve doğal kaynak yönetim sistemini geliştirerek verimliliği arttırmak.								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 4.3.1: Yapılacak güneş enerjisi santrali sayısı	25	0	1	1	1	2	2	6 Ay	1 Yıl
PG 4.3.2: Güneş Enerjisi Sisteminin kurulacağı kapalı durak sayısı	15	0	200	200	200	200	200	6 Ay	1 Yıl
PG 4.3.3: Kurulacak geri dönüşüm ve arıtma tesisi sayısı	15	0	2	2	2	2	2	6 Ay	1 Yıl
PG 4.3.4: Yağ ayırıcı tesis kurulacak atölye sayısı	15	0	2	2	2	2	2	6 Ay	1 Yıl
PG 4.3.5: Akaryakıt, madeni yağ, NOx azaltıcı üre çözültisi ve antrifiz vb. ihtiyacının karşılanma oranı (%)	10	100	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 4.3.6: Akaryakıt kontrol ve ikmal sisteminin etkin şekilde devamlılığının sağlanma oranı (%)	10	100	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı, Otobüsİşletme Dairesi Başkanlığı, Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı								
Riskler	• Lastik tekerlekli toplu taşıma hizmetinin en büyük harcama kalemlerinden biri olan akaryakıt alımlarında ÖTV ve KDV indiriminin bulunmaması. • Döviz kuruna bağlı fiyat artışları • Kurulacak sistemlerin bir afet ya da vandalizm sonucu zarar görmesi • Kurulan sistemlerin işletmede sürekliliğinin sağlanamaması • İlk kurulum maliyetinin yüksek olması ve elektrik tüketim miktarının maliyetinin artması								
Faaliyet ve Projeler	• Elektrik tüketiminin bir kısmının kurulacak olan güneş panellerinden karşılanması. • Şebeke enerjisinin olmadığı noktalarda kapalı durakların aydınlatılması ve akıllı durakların enerjisinin sağlanması için güneş paneli kullanımının yaygınlaştırılması. • Araç yıkama tesisleri ve garajlarda kullanılan suyun yeniden kullanıma kazandırılması. • Kurum araçlarının akaryakıt, madeni yağ, NOx azaltıcı üre çözültisi ve antrifiz vb. ihtiyaçlarını temin edilmesi. • Akaryakıt sisteminin sürdürülerek etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması.								
Maliyet Tahmini	1.668.238.000,00 TL								
Tespitler	• Çevresel konularda gelişen teknolojilere uyum sağlanması (GES, Elektrikli otobüs alımı vb.) • Teknolojik gelişmelerin takip edilerek etkin kullanma yeteneğine sahip olunması. • Yenilenebilir enerji kaynaklarına uygun iklim koşullarına sahip olunması. • Çevreyle ilgili sağlayamadığımız yükümlülükler nedeniyle oluşabilecek cezai yaptırım ihtimali.								
İhtiyaçlar	• Çevre yönetimi konusunda yasal düzenlemeler • Sürdürülebilir toplu ulaşım hizmetini sunmak • Enerji giderlerinin azaltılması • Elektrik altyapısının olmadığı noktalarda yenilenebilir enerji ihtiyacının karşılanması • Çevresel etkilerin azaltılması								

Amaç 4	Çevreye Duyarlı Uygulamalar ve Teknolojileri Yaygınlaştırmak									
Hedef 4.4	Ar-Ge çalışmalarını geliştirmek									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.4.1: RFID Demirbaş Sisteminin kurulum oranı (%)	20	0	0	0	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 4.4.2: Otobüs işletme, geçiş ve takip sisteminin kurulum oranı (%)	30	0	20	40	60	80	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 4.4.3: Kamu, üniversite ve STK'larla gerçekleştirilecek ortak çalışma sayısı	15	0	1	2	2	2	2	6 Ay	1 Yıl	
PG 4.4.4: Araçların hasar tespitine yönelik elektronik kontrol ve kayıt sistemi kurulacak atölye ve garaj sayısı	35	0	0	1	1	1	1	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Harcama Birimleri									
Riskler	• Uygulanabilir bir sistem kurulamaması • Araştırmaya ayrılan kaynakların yetersiz olması • İş planı ve koordinasyon eksikliği • Ortak çalışma için karşı taraftan destek görülememesi • Üst Yönetim tarafından Ortak Çalışma ile ilgili oluşturulan Protokolün onaylanmaması									
Faaliyet ve Projeler	• Demirbaş Takibinde ve Araç Geçiş Yönetim Faaliyetlerinin kablosuz teknolojilerle yürütülmesi. • Kamu, üniversite ve STK'larla işbirliği/protokol yapılması. • Araçlarda faili tespit edilemeyen hasarların azaltılması.									
Maliyet Tahmini	1.902.000,00 TL									
Tespitler	• Araç depolama alanlarında mekansal yetersizliklerden kaynaklı araç ve ekip/ekipman güvenliğinin sağlanamaması. • Garajlarda teknolojik yetersizliklerden kaynaklı araç ve ekip/ekipman güvenliğinin sağlanamaması. • Sürekli gelişmeye açık bir kurum kültürünün varlığı. • Teknolojik gelişmelerin takip edilerek etkin kullanma yeteneğine sahip olunması. • Gerçekleştirilecek projeler için Kentte teknik bilgi ve desteğin alınabileceği kurum/kuruluş ve üniversitelerin bulunması.									
İhtiyaçlar	• Araçların hasar tespitine yönelik elektronik kontrol ve kayıt sistemi • Sağlıklı veri toplanması ve analiz edilmesi • Ar-Ge çalışmalarının artırılması ihtiyacı.									



Amaç 5

Kurumsal etkinliği arttırmak ve kurum imajını güçlendirmek



Amaç 5	Kurumsal Etkinliği Arttırmak ve Kurum İmajını Güçlendirmek								
Hedef 5.1	Yolcu memnuniyetini arttırmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 5.1.1: Yaptırılacak olan geleneksel klimalı İzmir durağı sayısı	10	0	5	10	10	10	10	6 Ay	1 Yıl
PG 5.1.2: Kamuya açık hizmet alanları ve noktalarında (otobüs durakları, aktarma merkezleri, hareket merkezleri ve otobüsler vb.) kültürel simgelerin ve ortak değerlerin sunumunun yapılacağı yer sayısı	5	0	20	40	60	80	100	6 Ay	1 Yıl
PG 5.1.3: Yazılımların KVKK ile uyumlaştırılma oranı (%)	15	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 5.1.4: Anında kapatılan başvuru sayısı oranı (%)	20	79	80	80	81	81	82	6 Ay	1 Yıl
PG 5.1.5: Yüz yüze ve web üzerinden yapılacak yolcu memnuniyeti anketi sayısı	5	0	2	5	7	10	12	6 Ay	1 Yıl
PG 5.1.6: Web üzerinden yapılacak öneri istek şikayet analiz sayısı	5	0	4	8	12	16	20	6 Ay	1 Yıl
PG 5.1.7: Hizmet sunulan entegre hareket noktası sayısı	10	21	21	21	22	22	23	6 Ay	1 Yıl
PG 5.1.8: Lastik tekerlekli ulaşım ile diğer ulaşım modları arasında sağlanan servis senkronizasyon oranı (%)	30	50	52	54	56	58	60	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı, Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı, Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Anketlerde hatalı hedef kitle seçimi - Kurulan sistemlerin zarar görmesi - Yapılan entegrasyon çalışmalarının yolcu beklentilerini karşılayamaması - Yasal süreçler nedeniyle başvuruların cevaplanma süresinin beklenen düzeyde azaltılamaması								
Faaliyet ve Projeler	- Klimalı Geleneksel İzmir Duraklarının Yaptırılması. - Kent Kültürünün desteklenmesi. - Mevcut yazılımların Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile uyumunun sağlanması. - Yolcu başvuruları sürecinin iyileştirilmesi. - Yüz yüze ve web üzerinden yolcu memnuniyetinin ve beklentilerinin ölçülmesi. - Aktarmalı ulaşım sisteminde entegrasyon verimliliğinin artırılması.								
Maliyet Tahmini	23.390.000,00 TL								
Tespitler	- Müşteri memnuniyeti konusunda (TS EN ISO10002) yönetim sistem belgesine sahip olunması. - Hesap verebilir bir yönetim anlayışına sahip olunması. - Ulaşımında tam adaptif sistemin varlığı.								
İhtiyaçlar	- Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin kullanıcı taleplerine uygun olarak iyileştirme ve geliştirme desteğinin sağlanması. - Aktarmalı ulaşımında modlar arasındaki sefer plan saatleri entegrasyonunun uyumlandırılması - İletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi - Bilgilendirme, tanıtım yöntemlerinin ve uygulamalarının etkinliğinin artırılması - Mevcut entegre toplu ulaşım sisteminin güçlenmesi.								

Amaç 5	Kurumsal Etkinliği Arttırmak ve Kurum İmajını Güçlendirmek								
Hedef 5.2	Katılımcı süreçleri destekleyerek paydaşlarla iş birliklerini arttırmak								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 5.2.1: Etkileşime geçilen toplu ulaşım kuruluşu sayısı	100	0	1	2	3	4	5	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Harcama Birimleri								
Riskler	Kurumlar arası iletişim ve koordinasyon eksiklikleri yaşanması.								
Faaliyet ve Projeler	Kardeş şehir toplu ulaşım uygulamalarının hayata geçirilmesi.								
Maliyet Tahmini	115.000,00 TL								
Tespitler	- Etkileşim halinde olduğumuz kurum ve kuruluşlar tarafından alınan geri dönüşlerin olumlu olması. - Deneyimli ve eğitilmiş insan kaynağına sahip olunması.								
İhtiyaçlar	- Kurumsal kimliğimizin güncellenerek geliştirilmesi gerekliliği. - Gerçekleştirilecek projeler için Kentte teknik bilgi ve desteğin alınabileceği kurum/kuruluş ve üniversitelerin bulunması.								

Amaç 5	Kurumsal Etkinliği Arttırmak ve Kurum İmajını Güçlendirmek									
Hedef 5.3	Kurumsal iletişimi güçlendirmek									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 5.3.1: Kurulacak akıllı durak ve durak yolcu bilgilendirme sistemi sayısı	30	0	200	240	288	346	416	6 Ay	1 Yıl	
PG 5.3.2: Kurulacak otobüs içi yolcu bilgilendirme sistemi sayısı	30	0	500	600	720	864	1037	6 Ay	1 Yıl	
PG 5.3.3: Aksayan servislerle ilgili yolcu bilgilendirme sisteminin kurulum oranı (%)	20	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
PG 5.3.4: Durak Bilgilendirme Haritası Bulunan Kapalı Durak Oranı (%)	20	0	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl	
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı, Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı, Ulaştırma Planlama Dairesi Başkanlığı									
Riskler	- Alım sürecinde maliyetlerin yükselmesi, - Adaptif sistem ile meydana gelebilecek entegrasyon gecikmeleri, - Kablosuz internet bağlantı sağlanmasında meydana gelebilecek işletme problemleri nedeniyle hizmette aksaklık yaşanması.									
Faaliyet ve Projeler	- Yolcu bilgilendirme sistemlerinin kurulumu ve geliştirilmesi. - Yolcu bilgilendirme sistemi unsurlarının geliştirilmesi.									
Maliyet Tahmini	16.220.000,00 TL									
Tespitler	- Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin kullanıcı taleplerine uygun olarak iyileştirme ve geliştirme desteğinin sağlanması - Sürekli gelişmeye açık bir kurum kültürünün varlığı. - Ulaşımında tam adaptif sistemin varlığı.									
İhtiyaçlar	- İletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi. - Bilgilendirme, tanıtım yöntemlerinin ve uygulamalarının etkinliğinin artırılması gerekliliği. - Kamu hizmetlerinden yararlanmada fırsat eşitliğinin sağlanması. - Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin yaygınlaştırılması. - Kurumsal mobil uygulamanın engelliler için geliştirilmesi.									

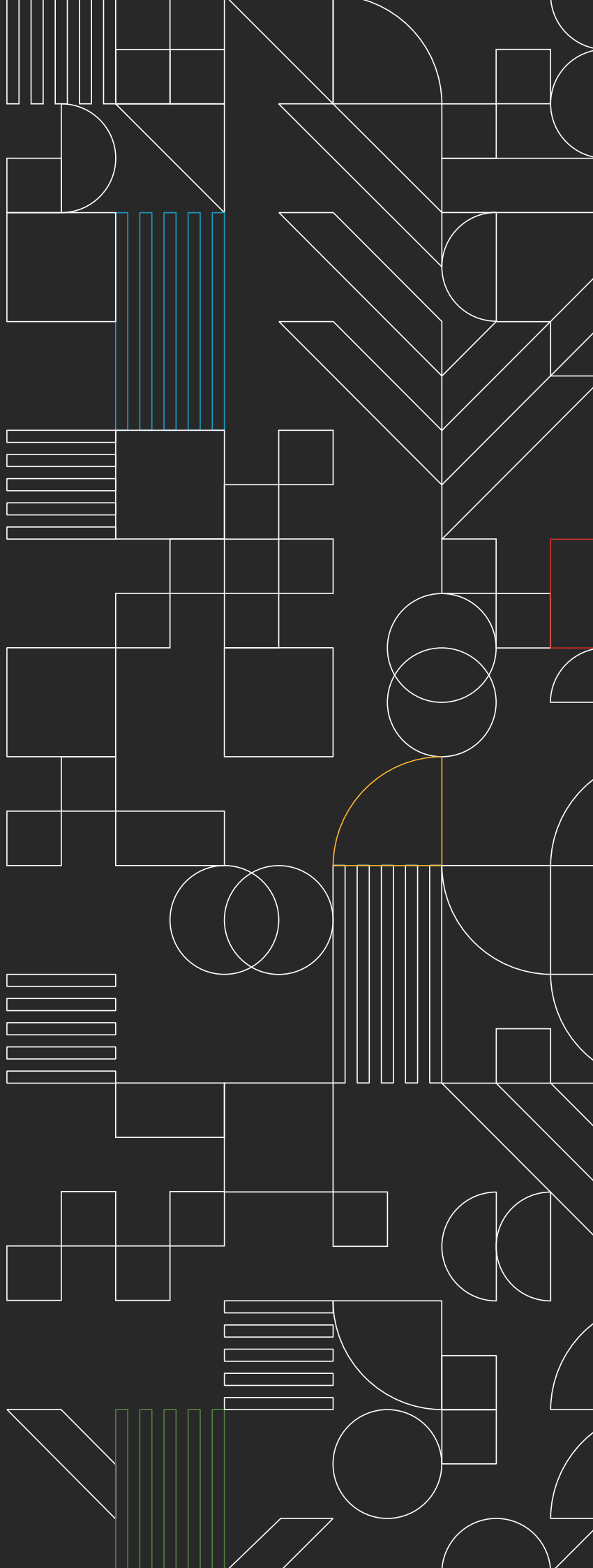
Amaç 5	Kurumsal Etkinliği Arttırmak ve Kurum İmajını Güçlendirmek								
Hedef 5.4	Toplu ulaşım algısını yükseltmek								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 5.4.1: İstihdam edilen kadın sürücü personel sayısı	20	50	80	110	140	170	200	6 Ay	1 Yıl
PG 5.4.2: İstihdam edilecek erkek sürücü ve teknik personel sayısı	20	3575	4000	4000	4000	4000	4000	6 Ay	1 Yıl
PG 5.4.3: Toplu ulaşım haftası içerisinde gerçekleştirilecek etkinlik sayısı	5	3	6	9	12	15	18	6 Ay	1 Yıl
PG 5.4.4: Kurumsal kimlik çalışmasının tamamlanma oranı (%)	10	0	0	0	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 5.4.5: Profesyonel halkla ilişkiler sisteminin tamamlanma oranı (%)	20	0	0	50	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 5.4.6: Açılacak Kurumsal Sosyal medya hesabı sayısı	10	0	0	0	3	4	4	6 Ay	1 Yıl
PG 5.4.7: Turistlere özel halkla ilişkiler bürosu sayısı	10	0	0	1	2	3	3	6 Ay	1 Yıl
PG 5.4.8: Özel gezici otobüs sayısı	5	0	2	2	2	2	2	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı, Araç Bakım ve Onarım Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı								
Riskler	• Yanlış personel seçimi • Doğru işe doğru personelin atanamaması • İstenen nitelikte kadın sürücü personel sayısının bulunamaması. • Özel statülü alanlarda halkla ilişkiler büroları için fiziksel mekan ayrılmması. • Bütçe sıkıntısından dolayı istenilen etkinliklerin gerçekleştirememesi. • Yeterli sayıda ve nitelikte firmadan teklif alınamaması.								
Faaliyet ve Projeler	• Toplu ulaşım hizmetine yönelik algının değiştirilmesi ve geliştirilmesi. • Kurumun halkla ilişkiler çalışmalarının geliştirilmesi. • Çocukların kullanımına özel gezici otobüslerin oluşturulması.								
Maliyet Tahmini	3.121.000.000,00 TL								
Tespitler	• Yolcu Bilgilendirme Sistemlerinin kullanıcı taleplerine uygun olarak iyileştirme ve geliştirme desteğinin sağlanması. • Topluma yararlı, güvenilir bir kurum olunması. • Sürekli gelişmeye açık bir kurum kültürünün varlığı. • Teknolojik gelişmelerin takip edilerek etkin kullanma yeteneğine sahip olunması.								
İhtiyaçlar	• İletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi ihtiyacı. • Bilgilendirme, tanıtım yöntemlerinin ve uygulamalarının etkinliğinin artırılması gerekliliği. • Kurumsal kimliğimizin güncellenerek geliştirilmesi gerekliliği. • Sosyal faaliyet ve organizasyonların eksikliği. • İnsan kaynağındaki sayısal ve nitelikli personel eksikliklerinin sistemli olarak tamamlanması								

Amaç 5	Kurumsal Etkinliği Arttırmak ve Kurum İmajını Güçlendirmek								
Hedef 5.5	Çalışan memnuniyetini arttırmak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 5.5.1: İstihdam edilecek güvenlik personeli sayısı	25	116	121	126	131	136	141	6 Ay	1 Yıl
PG 5.5.2: Alınacak güvenlik kamerası sayısı	10	213	313	373	433	433	433	6 Ay	1 Yıl
PG 5.5.3: Alınacak X-Ray Cihazı sayısı	10	0	0	2	2	2	2	6 Ay	1 Yıl
PG 5.5.4: İstihdam edilecek temizlik personeli sayısı	25	196	250	250	250	250	250	6 Ay	1 Yıl
PG 5.5.5: Atıkların sevk ve idaresi için istihdam edilecek personel sayısı	15	0	10	10	10	10	10	6 Ay	1 Yıl
PG 5.5.6: Çalışanların yemek ihtiyacı talebinin karşılanma oranı (%)	5	100	100	100	100	100	100	6 Ay	1 Yıl
PG 5.5.7: Gerçekleştirilecek Sosyal Faaliyetlerin Sayısı	5	0	1	2	3	4	5	6 Ay	1 Yıl
PG 5.5.8: Yapılacak çalışan memnuniyeti anketi sayısı	5	0	0	0	0	1	1	6 Ay	1 Yıl
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı, Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı								
Riskler	- Sosyal faaliyet gerçekleştirilmesi ile ilgili bütçelemelerde yaşanabilecek sıkıntılar. - Çeşitli sebeplerden dolayı personel istihdamının gerçekleştirilememesi. - İstihdam edilecek personelin maliyetlerinin öngörülenden yüksek olması. - İş sürecine birden fazla daire başkanlığı dahil olması nedeni ile gecikme veya tamamlanmaması - İhale sürecinde yaşanabilecek olumsuzluklar. - İstenilen sayıda personele ulaşılamaması.								
Faaliyet ve Projeler	- Otobüs Hareket Merkezlerinin, Otobüs atölye ve garajları, bina ve tesislerinin güvenliğinin sağlanması. - Toplu ulaşım araçlarının ve hizmet araçlarının, bina ve tesislerin temizliğinin sağlanması. - Çalışanların yemek ihtiyacının karşılanması. - Çalışanların motivasyon ve memnuniyetini artırılması.								
Maliyet Tahmini	247.548.000,00 TL								
Tespitler	- Mevcut çalışma alanlarımızdaki alt yapı ve üst yapı eksiklikleri. - Stratejik insan kaynakları yönetim sisteminin varolmaması. - Sosyal faaliyet ve organizasyonların eksikliği.								
İhtiyaçlar	- İletişim ve koordinasyonun geliştirilmesi ihtiyacı. - Kurumsal kimliğimizin güncellenerek geliştirilmesi gerekliliği. - Atölye, Garaj ve Araç depolama alanlarında mekansal, teknolojik yetersizliklerden kaynaklı araç ve ekip/ekipman güvenliğinin sağlanması.								

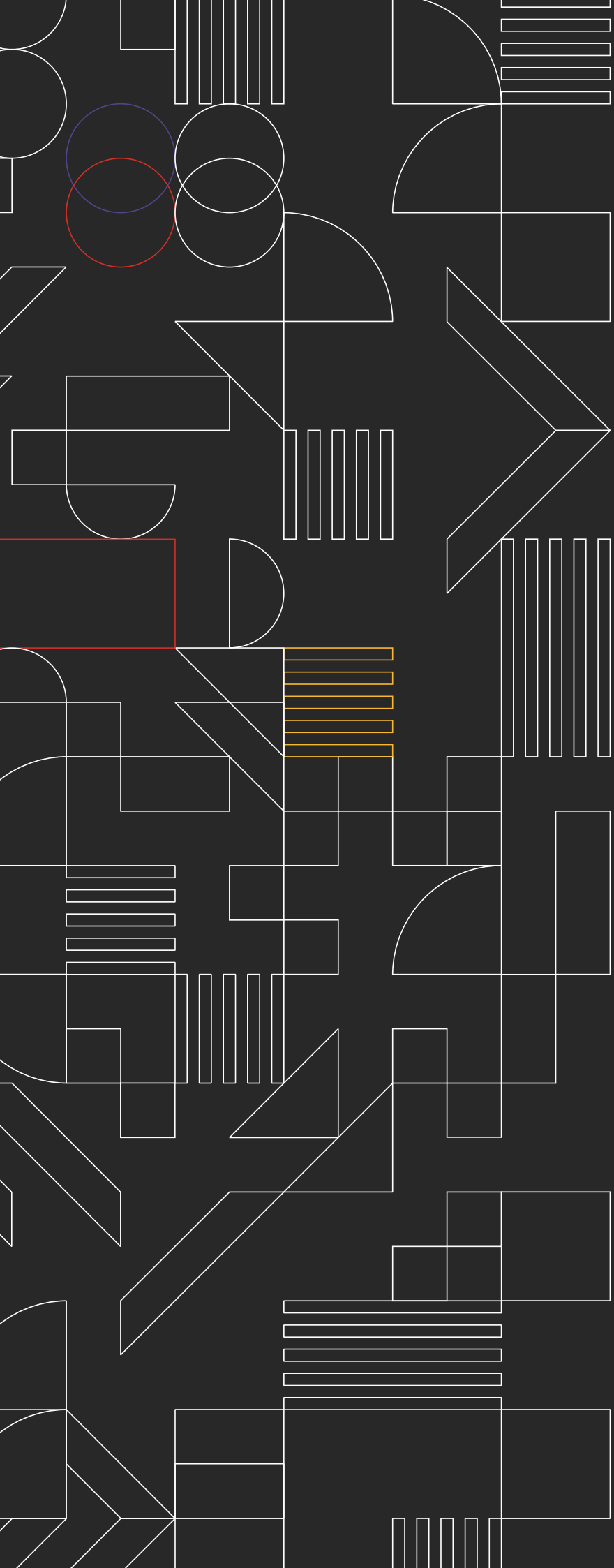
5.4. Maliyetlendirme

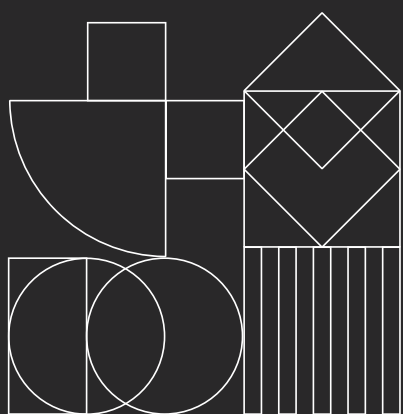
TÜR	STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER
Amaç	1. İzmir'i ulaşım kalitesi yüksek, yaygın ve herkes için erişilebilir bir kente dönüştürmek.
Hedef	1.1. Ulaşım hizmetlerinin erişilebilirliğini arttırmak.
Hedef	1.2. Ulaşımında dezavantajlı grupları gözetmek.
Hedef	1.3. Elektronik ücret toplama sisteminde modern teknolojileri kullanmak.
Hedef	1.4. Çağdaş teknolojileri ve toplu taşıma sistemlerini kullanmak.
Amaç	2. Ulaşımında bütünleşme ve ulaşım taleplerinin yönetilmesi.
Hedef	2.1. Kentin tüm yerleşim yerlerinin erişim ihtiyacını karşılayarak talepleri yönetmek.
Hedef	2.2. Özel ulaşımdan toplu ulaşımına aktarma /yönlendirme olanaklarını arttırarak desteklemek.
Amaç	3. Kurumsal kapasite ve işleyişi kaynak yönetimiyle daha etkin, ekonomik ve verimli hale getirmek.
Hedef	3.1. Altyapı tesislerin ve teçhizatların kurulumu, geliştirilmesi ve/veya modernizasyonunu sağlamak.
Hedef	3.2. Süreçleri sürekli iyileştirerek kalite yönetim faaliyetlerini kurum genelinde yaygınlaştırmak.
Hedef	3.3. Kurumun finansal kapasite ve niteliklerini iyileştirecek faaliyetler gerçekleştirmek.
Hedef	3.4. Bakım ve onarım süreçlerini iyileştirmek.
Hedef	3.5. İnsan kaynağını etkin ve verimli kullanmak.
Amaç	4. Çevreye duyarlı uygulamalar ve teknolojileri yaygınlaştırmak.
Hedef	4.1. Çevre dostu araçları kullanmak.
Hedef	4.2. Kamu sağlığını ve güvenliğini korumak.
Hedef	4.3. Enerji ve doğal kaynak yönetim sistemini geliştirerek verimliliği arttırmak.
Hedef	4.4. Ar-Ge çalışmalarını geliştirmek.
Amaç	5. Kurumsal etkinliği arttırmak ve kurum imajını güçlendirmek.
Hedef	5.1. Yolcu memnuniyetini arttırmak.
Hedef	5.2. Katılımcı süreçleri destekleyerek paydaşlarla iş birliklerini arttırmak.
Hedef	5.3. Kurumsal iletişimi güçlendirmek.
Hedef	5.4. Toplu ulaşım algısını yükseltmek.
Hedef	5.5. Çalışan memnuniyetini arttırmak.
GENEL YÖNETİM GİDERLERİ	
TOPLAM	

2020	2021	2022	2023	2024	TOPLAM
24.112.000,00	23.596.000,00	24.950.000,00	25.204.000,00	26.160.000,00	124.022.000,00
0,00	427.000,00	554.000,00	425.000,00	0,00	1.406.000,00
3.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	9.000.000,00
19.040.000,00	20.183.000,00	21.394.000,00	22.678.000,00	24.039.000,00	107.334.000,00
2.072.000,00	986.000,00	1.002.000,00	1.101.000,00	1.121.000,00	6.282.000,00
15.481.000,00	222.303.000,00	244.533.000,00	269.000.000,00	296.000.000,00	1.047.317.000,00
15.480.000,00	222.303.000,00	244.533.000,00	269.000.000,00	296.000.000,00	1.047.316.000,00
1.000,00					1.000,00
31.091.000,00	6.901.000,00	5.822.000,00	5.864.000,00	5.904.000,00	55.582.000,00
27.250.000,00	2.825.000,00	1.510.000,00	1.311.000,00	1.041.000,00	33.937.000,00
52.000,00	64.000,00	65.000,00	71.000,00	77.000,00	329.000,00
3.478.000,00	3.691.000,00	3.916.000,00	4.146.000,00	4.441.000,00	19.672.000,00
1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	5.000,00
310.000,00	320.000,00	330.000,00	335.000,00	344.000,00	1.639.000,00
452.750.000,00	465.610.000,00	487.998.000,00	517.403.000,00	538.021.000,00	2.461.782.000,00
142.800.000,00	149.940.000,00	157.437.000,00	165.309.000,00	173.575.000,00	789.061.000,00
2.240.000,00	184.000,00	49.000,00	52.000,00	56.000,00	2.581.000,00
307.370.000,00	315.126.000,00	330.132.000,00	351.639.000,00	363.971.000,00	1.668.238.000,00
340.000,00	360.000,00	380.000,00	403.000,00	419.000,00	1.902.000,00
572.609.000,00	627.316.000,00	689.455.000,00	732.910.000,00	785.983.000,00	3.408.273.000,00
5.623.000,00	4.294.000,00	4.232.000,00	4.486.000,00	4.755.000,00	23.390.000,00
20.000,00	22.000,00	23.000,00	24.000,00	26.000,00	115.000,00
2.966.000,00	3.000.000,00	3.200.000,00	3.400.000,00	3.654.000,00	16.220.000,00
524.000.000,00	576.000.000,00	634.000.000,00	673.000.000,00	714.000.000,00	3.121.000.000,00
40.000.000,00	44.000.000,00	48.000.000,00	52.000.000,00	63.548.000,00	247.548.000,00
333.533.000,00	347.900.000,00	358.557.000,00	369.613.000,00	383.126.000,00	1.792.729.000,00
1.429.576.000,00	1.693.626.000,00	1.811.315.000,00	1.919.994.000,00	2.035.194.000,00	8.889.705.000,00



İzleme ve Değerlendirme





6 İzleme ve Değerlendirme

Stratejik Plan'ın izlenmesi ve değerlendirilmesi, hem performans göstergelerinin fiziksel gerçekleşme değerleri üzerinden hem de mali gerçekleşme değerleri üzerinden yapılacaktır. Kurumumuzun bilgi yönetim sistemi "Strateji Geliştirme" modülü, faaliyet ve projelerin aylık dönemlerde ilerleme durumlarını raporlayacak şekilde düzenlenmiştir. Bu ilerlemeler harcama birimlerimizde belirlenen sorumlular tarafından birim bazında giriş işlemleri yapılacak ve Strateji

Geliştirme Birimi tarafından kurum bazında rapor alınacaktır. Bu kapsamda;

Kamu İdareleri İçin Stratejik Planlama Kılavuzunda yer alan "Stratejik Plan İzleme Tablosu ve Stratejik Plan Değerlendirme Tablosu" Bilgi Yönetim Sistemimizdeki raporlar kısmında oluşturulmuş, yapılacak olan altı aylık dönemlerde izleme, bir yıllık dönemlerde ise değerlendirme toplantılarına altlık oluşturacak şekilde hazırlanmıştır.

					
T.C. ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ STRATEJİK PLAN İZLEME TABLOSU					
Amaç					
Hedef					
Hedef Performansı (I)					
Sorumlu Birim					
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yıllık Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri (C)	Performans (%) (C/B)
Açıklama					
Birim Görevlisi		Müdür		Daire Başkanı	

					
T.C. ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOSU					
Amaç					
Hedef					
Hedef Performansı (I)					
Sorumlu Birim					
Performans Göstergelerinin Bütün Değerlendirmeler***					
İlgililik					
Etkililik					
Etkinlik					
Sürdürülebilirlik					
Performans Göstergesi	Hedefe Etkisi	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)	İzleme Dönemindeki Yıllık Hedeflenen Değer (B)	İzleme Dönemindeki Gerçekleşme Değeri (C)	Performans (%) (C/B)
Açıklama					
Birim Görevlisi		Müdür		Daire Başkanı	

Bilgi Yönetim Sisteminden alınacak raporlar, üst yönetim başkanlığında, tüm harcama birimi yöneticileri ile Strateji Geliştirme Birimi'nin katılımıyla gerçekleştirilecek toplantılarda ele alınacak ve yıl bazında oluşturulan amaç, hedef, performans göstergeleri ile faaliyet/ projelerin maliyetli değerlendirmeleri ortaya konulacaktır.

Bu toplantılarda performans programında detaylandırılan faaliyet ve projeler de dikkate alınacak ve izleme ve değerlendirme sayesinde yöneticiler, bilgiye dayalı kararlar ile amaç ve hedeflerden sapma olduğu takdirde iyileştirici tedbirler alacaklardır.

İzleme ve değerlendirme toplantılarında elde edilen bilgiler kullanarak stratejik plan gözden geçirilecek, hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılacak ve Stratejik Planın kalan süresi için hedeflere nasıl ulaşılacağına ilişkin gerekli önlemler ortaya koyularak, ilgili birimler görevlendirilebilecektir. Bu karşılaştırma sonucunda gerekli görülen durumlarda stratejik planın güncellenmesi kararı verilebilecektir.

Değerlendirme toplantıları ile stratejik planda yer alan amaç, hedef ve performans göstergelerinin ilgililik, etkililik, etkinlik ve sürdürülebilirliği analiz edilecek, aşağıda yer alan sorulara yanıt aranacaktır.

İlgililik	Planın başlangıç döneminden itibaren iç ve dış çevrede ciddi değişiklikler meydana geldi mi? Bu değişiklikler tespitler ve ihtiyaçları ne ölçüde değiştirdi? Tespitler ve ihtiyaçlardaki değişim hedef ve performans göstergelerinde bir değişiklik ihtiyacı doğurdu mu?
Etkililik	Performans göstergesi değerlerine ulaşıldı mı? Performans göstergesine ulaşma düzeyiyle tespit edilen ihtiyaçlar karşılandı mı? Performans göstergelerinde istenilen düzeye ulaşılmadıysa hedeflenen değere ulaşabilmek için yıllar itibarıyla gerçekleşmesi öngörülen hedef ve göstergelere ilişkin güncelleme ihtiyacı var mı? Performans göstergesi gerçekleştirmelerinin üst politika belgelerinde yer alan ilgili amaç, hedef ve politikalara katkısı ne oldu?
Etkinlik	Performans gösterge değerlerine ulaşılırken öngörülemeyen maliyetler ortaya çıktı mı? Tahmini maliyet tablosunda değişiklik ihtiyacı var mı? Yüksek maliyetlerin ortaya çıkması durumunda hedefWte ve performans göstergesi değerlerinde değişiklik ihtiyacı oluştu mu?
Sürdürülebilirlik	Performans göstergelerinin devam ettirilmesinde kurumsal, yasal, çevresel vb. unsurlar açısından riskler nelerdir? Bu riskleri ortadan kaldırmak ve sürdürülebilirliği sağlamak için hangi tedbirlerin alınması gerekir?

İzleme ve Değerlendirme Süreci

İzleme ve değerlendirme sürecinde temel sorumluluk üst yöneticide olmakla birlikte, hedeflerin ve ilgili performans göstergeleri ile risklerin takibi, hedeften sorumlu birimin harcama yetkilisinin; hedeflerin gerçekleşme sonuçlarının harcama birimlerinden alınarak toplulaştırılması ve üst yöneticiye sunulması ise Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda olacaktır.

İzleme ve değerlendirme sisteminde üretilen bilgi, raporlar vasıtasıyla kayıt altına alınacak ve ilgililere sunulacaktır. Raporlama izleme ve değerlendirme faaliyetlerinin temel aracı olup objektif bir biçimde hazırlanacaktır.

Stratejik plan değerlendirme raporunun nihai hale getirilmesi sürecinde, iç denetim, İçişleri Bakanlığı tarafından yapılan denetim ile T.C. Sayıştay Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen performans denetimi bulgularından yararlanılacaktır.