



**KOCAELİ SU VE KANALİZASYON İDARESİ  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

---

# **İSU STRATEJİK PLANI**

---

**2020 - 2024**





**Recep Tayyip ERDOĞAN**  
Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı

## BAŞKAN'IN MESAJI



Saygıdeğer Kocaeliler,

Kentimizin ihtiyaçlarını en güzel şekilde karşılayıp, şehrimizi her geçen gün daha ileri ve daha modern bir hale getirmek amacıyla çalışıyoruz. Bugün artık kurumsallığımızı tamamladığımız gibi, Türkiye'ye model bir Büyükşehir Belediyesi haline geldik. Bir anlamda yaptığımız yatırımlarla ve hizmetlerle Türkiye'de Kocaeli ekolünü oluşturduk.

Modern ve yaşanabilir dünya kentleri arasında ilk sıralarda yer alan Kocaeli'mizin, yaşam kalitesini daha da yükseltmek amacıyla, gelecek kuşaklara yaşanabilir bir Kocaeli bırakmak için uzun vadeli plân ve programlar yaparak sosyal, kültürel ve fizikî yatırımlarımızı hayata

geçirmekteyiz.

Dünyanın önemli sorunları olan; su kaynaklarının azalması, küresel ısınma, hızlı kentleşme, artan nüfus, kuraklık ve çevre kirliliği gibi risklere rağmen, benimsemiş olduğumuz belediyeçilik anlayışı doğrultusunda insan merkezli, çevreye duyarlı, sorunlarından arındırılmış bir kent sunabilmek için çalışmalarımızı heyecanımızı her an tazeleyerek sürdürmekteyiz.

İSU Genel Müdürlüğü tarafından yol haritası olarak belirlenen, 2020 - 2024 Stratejik Planı ile yaşam kaynağı olan suyun vatandaşımıza güvenli ve sağlıklı bir şekilde ulaştırılması öncelikli hedef olarak benimsendi. Kurumumuz yaptığı önemli stratejik yatırımlarla, içme suyu ve kanalizasyon ihtiyaçlarına en üst düzeyde cevap verebilmek için gerekli görev hassasiyeti ve sorumluluk bilinciyle, kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanarak kentimizin her bir noktasına hizmet götürmektedir.

Yaptığımız hizmetlerde tek dayanağımız hemşehrilerimizin desteğidir. Sizlerin desteği devam ettiği sürece bizler de sizlerden aldığımız güçle çalışmalarımıza daha da ivme kazandırarak devam edeceğiz. Bütün çabamız, gelecek nesillere sağlıklı kaynaklar ve yaşanılabilir bir şehir bırakabilmektir.

Stratejik Plan çerçevesinde Kocaeli'mize 24 saat kesintisiz hizmet götürebilmek için başarılı ve özverili çalışmalarda emeği geçen tüm İSU personeline teşekkürlerimi sunarım.

**Doç. Dr. Tahir BÜYÜKAKIN**  
**Kocaeli Büyükşehir Belediye Başkanı**

## GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI



Değerli Kocaeli'li Hemşehrilerim!

Kurum ve kuruluşların orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, hedeflerine ulaşabilmek için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımını, Stratejik Planlar belirlemektedir. Kocaeli'nin altyapıda ihtisas kurumu olan İSU Genel Müdürlüğü'nün, bugün yaptığı örnek yatırım ve projelerle ulusal ve uluslararası kamuoyunda bilinirliğinin artmasında en önemli gösterge, konusunda uzman ekipler tarafından uzun süren araştırma ve incelemeler ile büyük bir özen ve titizlikle yürütülen çalışmalar sonucu hazırlanan beş yıllık Stratejik Planlar ile ortaya çıkmaktadır.

İSU Genel Müdürlüğü,1995 yılında kuruldu ve yalnız İzmit ilçesine hizmet ediyordu. 2004 yılında Büyükşehir Belediyesi Yasası ile birlikte hizmet sahası il geneline yayıldı. Kurum yapılanmasının ardından 2008 - 2012, 2010 - 2014 ve 2015 - 2019 yılları olmak üzere 3 ayrı Stratejik Plan hazırlandı ve başarılı bir şekilde hayata geçirildi. Bunun sonucunda su ihtiyacına karşı alternatif kaynaklar oluşturularak şehrin 100 yıllık su planlaması yapıldı. Şehrin en ücra bölgeleri atık su hatları ile kuşatılarak yüzde 100 atık su arıtma oranına ulaşıldı. Arıtma tesisleri ile çevre kirliliğinin önüne geçildi. Örnek projeler geliştirilerek enerji kaynakları oluşturuldu. Teknolojiye önem verilerek su, atık su ve altyapı hatları ile arıtma tesisleri kontrol altına alındı. Bütün bu çalışmaların sonucunda Kocaeli, marka bir şehir haline geldi.

Kurumun mevcut durum, misyon ve temel ilkelerinden hareketle geleceğe yönelik bir vizyon oluşturmak için 2020 – 2024 Stratejik Planı hazırlandı. Planda, "Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak", "Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak", "Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak", "Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak", "İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek", "Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak", "Kurumsal iletişimde etkinliği artırmak", "Kurumsal kapasiteyi geliştirmek", "Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak", "Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak" üst başlıkları ile yapılacak çalışmalar sınıflandırıldı.

Belirlediğimiz strateji çerçevesinde yapılacak yatırımların daha etkin, verimli ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasında tüm imkanlarımızı kullanacağız. Geniş katılımlı ve titizlikle hazırlanan 2020 - 2024 Stratejik Planı, Kocaelililere ve abonelerimize daha iyi hizmet vermek için bizlere yön verecektir. Fark oluşturma sanatı olan Stratejik Planın gerçekleştirilmesi ile birlikte Kurumun kalitesine katkı sağlayacaktır.

Suya, insana ve çevreye hizmet etmenin kutsal olduğuna inanıyoruz. Bu vesile ile 2020 – 2024 Stratejik Planı'nın hazırlanmasında büyük bir özveri ile katkı sağlayan Strateji Planlama ekibi ve bütün çalışma arkadaşlarıma gönülden teşekkür ederim. Stratejik Planın ülkemize, şehrimize ve siz hemşehrilerimize hayırlı olmasını diliyorum.

Su gibi aziz olmanız dilekelerimle saygılar sunuyorum.

**Ali SAĞLIK**  
**Genel Müdür**

## İÇİNDEKİLER

ŞEKİL LİSTESİ .....	6
TABLO LİSTESİ .....	6
1.BİR BAKIŞTA STRATEJİK PLAN .....	7
2.TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ .....	9
3.STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ .....	10
4.DURUM ANALİZİ .....	12
4.1.Kurumsal Tarihçe.....	12
4.2. 2015-2019 Dönemi Stratejik Planının Değerlendirmesi .....	12
4.3. Mevzuat Analizi .....	14
4.4. Üst Politika Belgeleri Analizi .....	16
4.5. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi .....	19
4.6. Paydaş Analizi .....	20
4.6.1 Paydaşların Tespiti.....	20
4.6.2. Paydaşların Önceliklendirilmesi.....	20
4.6.3. Paydaş Görüş ve Önerilerinin Alınarak Değerlendirilmesi.....	21
4.7.Kuruluş İçi Analiz .....	24
4.7.1. İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi .....	25
4.7.2. Kurum Kültürü Analizi.....	29
4.7.3. Fiziki Kaynak Analizi .....	30
4.7.4. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi.....	32
4.7.5. Mali Kaynak Analizi.....	34
4.8. PESTLE ANALİZİ .....	35
4.9. GZFT ANALİZİ .....	36
4.10. Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi .....	37
5.GELECEĞE BAKIŞ .....	40
5.1 Misyonumuz .....	41
5.2 Vizyonumuz .....	41
5.3 Temel Değerlerimiz .....	41
6.STRATEJİ GELİŞTİRME .....	42
6.1. Hedef Kartları .....	44
6.2. Maliyetlendirme .....	84
7.İZLEME VE DEĞERLENDİRME.....	86

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Çalışan Memnuniyet Anket Sonuçları.....	21
Şekil 2. Abone Memnuniyeti Anket Sonuçları.....	22
Şekil 3. Tedarikçi Memnuniyeti Anket Sonuçları.....	23
Şekil 4. Bölgesel Kurum ve Kuruluşlar Anket Sonuçları.....	24
Şekil 5. Bölgesel Kurum ve Kuruluşlar Anket Sonuçları.....	24
Şekil 6. İSU Genel Müdürlüğü Organizasyon Yapısı.....	25
Şekil 7. Yıllara Göre Personel-Abone Değişim Seyri.....	25
Şekil 8. Personel Dağılımı.....	26
Şekil 9. Norm Kadro - Personel Kıyaslaması.....	26
Şekil 10. Personelin Yaş Durumu.....	27
Şekil 11. Personel Kıdem Durumu.....	27
Şekil 12. Personelin Eğitim Durumu.....	27
Şekil 13. Memur Personelin Eğitim Durumu.....	28
Şekil 14. Sözleşmeli Personelin Eğitim Durumu.....	28
Şekil 15. İşçi Personeli Eğitim Durumu.....	28
Şekil 16. BELDE A.Ş Personelin Eğitim Durumu.....	28

## TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Amaç ve Hedefler.....	8
Tablo 2. Temel Performans Göstergeleri.....	9
Tablo 3. Stratejik Planlama Kurulu.....	10
Tablo 4. Stratejik Planlamaya İlişkin Zaman Çizelgesi (Özet).....	10
Tablo 5. Stratejik Planlama Ekibi.....	11
Tablo 6. Mevzuat Analizi.....	16
Tablo 7. Üst Politika Belgeleri Analizi.....	19
Tablo 8. Faaliyet Alanı - Ürün/Hizmet Listesi.....	20
Tablo 9. Paydaşların Önceliklendirilmesi.....	20
Tablo 10. Abone Memnuniyeti Anket Sonuçları.....	22
Tablo 11. Atık Su Arıtma Tesisleri.....	30
Tablo 12. İçme Suyu Arıtma Tesisleri.....	31
Tablo 13. İçme Suyu Terfi İstasyonları.....	31
Tablo 14. İçme Suyu Depoları.....	31
Tablo 15. Yağmur Suyu Terfi İstasyonları.....	31
Tablo 16. Atık Su Terfi İstasyonları.....	31
Tablo 17. Resmi Araç Dağılımı.....	32
Tablo 18. Kiralık Araç Dağılımı.....	32
Tablo 19. Veri Merkezleri.....	33
Tablo 20. Tahmini Kaynak Tablosu.....	35
Tablo 21. PESTLE Matrisi.....	36
Tablo 22. GZFT Listesi.....	37
Tablo 23. Tespitler ve İhtiyaçlar.....	40
Tablo 24. Amaç ve Hedefler.....	43
Tablo 25. Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler.....	83
Tablo 26. Tahmini Maliyetler.....	85

## 1. BİR BAKIŞTA STRATEJİK PLAN

### MİSYONUMUZ

İçme suyu ve atık su hizmetlerini sürdürülebilir bir çevre ve toplum sağlığını önceleyip, optimum şekilde gerçekleştirerek, insanımızın hayatına dokunan inovatif yaklaşımlarla kaynakları yüksek verimlilikle yönetmektir.

### VİZYONUMUZ

Yaşam kaynağı suyu abonelerine en yüksek standartlarda sunarak, insana ve doğaya saygı ilkesi doğrultusunda, etkin ve verimli kullanmak suretiyle gelecek nesillere güvenle aktarılmasında öncü bir kurum olmaktır.

### TEMEL DEĞERLERİMİZ

- Şeffaflık ve Güvenirlik
- İnsana ve Doğaya Saygı
- Çok Yönlü İletişim ve Katılımcı Yönetim
- Abone Memnuniyeti
- Sürekli Gelişim ve Kaliteli Hizmet
- Yenilikçilik ve Öncülük
- Stratejik Yönetim

### AMAÇ VE HEDEFLER

<b>A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak</b>	H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak
	H 1.2: İçme suyu altyapı projelerini hazırlamak
	H 1.3: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak
	H 1.4: İçme suyu Bilgi Yönetim Sisteminin kapsamını genişletmek ve kayıp su oranını düşürmek
	H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak
<b>A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak</b>	H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak
	H 2.2: Atık su altyapı projelerini hazırlamak
	H 2.3: Atık su arıtma tesislerinin verimli çalışmasını sağlamak
	H 2.4: Atık su şebekesinin verimli biçimde işletilmesini sağlamak
	H 2.5: Geri kazanılan atık su miktarını artırmak



<b>A 3: Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak</b>	H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı yatırımlarını yapmak
	H 3.2: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı projelerini hazırlamak
	H 3.3: Endüstriyel atık su denetiminde etkinliği sağlamak
	H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak
<b>A 4: Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak</b>	H 4.1: Yenilenebilir enerji yatırımlarını hayata geçirmek
	H 4.2: Yenilenebilir enerji projelerini hazırlamak
	H 4.3: HES, GES ve BES sistemlerini verimli olarak işletmek
<b>A 5: İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek</b>	H 5.1: Coğrafi Bilgi Sisteminin kapsamını genişletmek ve sayısal altyapı verilerinin koordinat duyarlılığını artırmak
	H 5.2: Su ve Atık su SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak
	H.5.3: Bilgi teknolojileri kullanımında etkinliği ve verimliliği artırmak
	H 5.4: Bilgi teknolojileri kullanımında bilgi güvenliğini artırmak
<b>A 6: Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak</b>	H 6.1: İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak
	H 6.2: Tahsilat kabiliyetinin etkinliğini sürdürmek
	H 6.3: Bütçe denkliliğini sürdürmek
<b>A 7: Kurumsal İletişimde Etkinliği Artırmak</b>	H 7.1: Kamu-STK işbirliği kapsamında organizasyonlar ve eğitimler düzenleyerek "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak
	H 7.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak
	H 7.3: Müşteri memnuniyetini baz alarak abonelerimiz ile olan iletişimi artırmak
	H 7.4: Memnuniyet anketi çalışmalarını yapmak
<b>A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek</b>	H 8.1: Kanunlardaki değişikliklere göre kurumsal mevzuatı uyarlamak ve hukuki ihtilafları çözmek
	H 8.2: Kurumumuz faaliyetlerinin yasa, yönetmelik ve mevzuata uygun olarak yürütülmesini; kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak
	H 8.3: Etkin ve yapıcı bir denetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamak
	H 8.4: İşçi sağlığı ve iş güvenliği çalışmalarının etkili biçimde yürütülerek, iş risklerini minimize etmek
	H 8.5: Satın alma ve ihale işlemlerinde etkinliği artırmak
<b>A 9: Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak</b>	H 9.1: Kurum kültüründe stratejik yönetim bilincini geliştirilmek
	H 9.2: Mevcut kurum kültürünü belirlemek ve eğitimlerle desteklemek
	H 9.3: Personel yetkinliğini geliştirmek
<b>A 10: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak</b>	H 10.1: Periyodik bakım süreçlerini etkin ve verimli kılmak
	H 10.2: İçme suyu ve atık su tesislerinde gerekli bakım ve onarımları yaparak verimli çalışmasını sağlamak

**Tablo 1. Amaç ve Hedefler**

## 2. TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019) *	Temel Performans Göstergeleri	Birimi	Plan Dönemi Sonu Hedeflenen Değeri (2024)
30	Kayıp Su Oranı	%	27
348.000	Aritilmiş içme suyu depolama kapasitesi	m <sup>3</sup>	389.000
83	100 Km başına içme suyu arıza sayısı	Adet	68
12	İçme suyu Arıtma Tesisi Yapımı Sayısı	Adet	14
0,004	İçme suyu şebeke uzunluğu başına alınan günlük numune sayısı	Adet	0,004
21	Atık su arıtma tesisi yapımı sayısı	Adet	25
65	İleri biyolojik proses (azot-fosfor giderimi) ile giderilen atık suyun toplam arıtılan atık suya oranı	%	75
62	100 Km başına kanalizasyon arıza sayısı	Adet	57
34	Endüstriyel su kullanımındaki geri kazanım suyu oranı	%	40
446	Temizliği yapılan derelerin uzunluğu	Km	1.346
232	Akredite parametre sayısı	Adet	270
13	Toplam elektrik tüketimi içerisindeki yenilenebilir elektrik üretiminin payı	%	26,5
70	CBS veritabanına aktarılmış olan mevcut altyapı hatlarının sahada tespit ve doğrulanma oranı	%	95
10	Kurum bünyesinde kullanılan, operasyonel anlamda entegrasyonu sağlanan yazılım uygulamalarının sayısı	Adet	25
115.420.000	Yıllık tahakkuk edilen(faturalanan) toplam su miktarı	m <sup>3</sup>	144.515.905
100	Hizmet gelirleri tahsilat oranı	%	100
90	Bütçe gelirlerinin bütçe giderlerini karşılama oranı	%	95
91	Alo 185 Çağrı Merkezi çağrı karşılama oranı	%	94
888	İSG kapsamında denetim yapılan gün sayısı	Gün	2.388
6	Personel başına hizmet içi eğitim süresi	Saat	7

*Tablo 2. Temel Performans Göstergeleri*

\*2019 tahmini yılsonu değeridir.

### 3. STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

2020 – 2024 Stratejik Planlama çalışmaları 19.04.2019 tarihinde Genel Müdürlük Makamı'nın 2019/1 sayılı Genelgesi (Belge numarası: 52400) ile başlatılmıştır. 10.05.2019 tarih ve 60642 sayılı Genel Müdürlük Makamı oluru ile Stratejik Plan Ekibi üyeleri ve stratejik plan hazırlık süreci takvimi oluşturulmuştur.

Yapılan değerlendirmeler neticesinde Stratejik Plan hazırlanması kapsamında kurumumuz danışman hizmeti almaksızın kendi bünyesinde stratejik planlama çalışmalarını yürütmüş, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından yayımlanan "Belediyeler için Stratejik Planlama Rehberi" bu çalışmalarda kılavuz alınmıştır.

Stratejik plan hazırlık çalışmalarında, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinatör birim olarak görev almış, araştırma ve analiz yapılması gereken konularda üzerine düşenleri eksiksiz yerine getirmiş ve yapılan tüm çalışmalar bir araya getirilerek, 2020-2024 Stratejik Planı tüm kurumda katılımcı bir yönetim anlayışıyla oluşturulmuştur.

Adı Soyadı	Ünvanı
Ali SAĞLIK (Kurul Başkanı)	Genel Müdür
Alaeddin ALKAÇ	Genel Müdür Yardımcısı - Planlama ve Yatırım
Sinan SOKUR	Genel Müdür Yardımcısı - Su ve Kanal Hizmetleri
Uğur SUSOY	Genel Müdür Yardımcısı - Strateji
Tunay BAKIR	İç Denetim Birimi Başkanı
Suat TORLAK	1.Hukuk Müşaviri
Zeki GENÇ	Teftiş Kurulu Başkanı
Ramazan KOCABIYIK	Özel Kalem Şube Müdürü
Hakan KÜTÜK	Abone İşleri Dairesi Başkanı
Öner DENK	Bilgi İşlem Dairesi Başkanı
Mustafa Emin TOPALOĞLU	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanı
Faruk GÖNÜLLÜK	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı
Osman DALKILIÇ	Elektrik Makina ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanı
İsmail CİVELEK	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı
Kenan YARALI	İşletmeler Dairesi Başkanı
Ayşe ÇAKIR	Mali Hizmetler Dairesi Başkanı
Nafiz KIZILKAYA	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanı
Semih TURAN	Plan Proje Dairesi Başkanı
Hasan FİTOZ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı
Süleyman KARABAYIR	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanı
Ünal BOSTAN	Tesisler Dairesi Başkanı
Celal CİVELEK	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanı

**Tablo 3. Stratejik Planlama Kurulu**

2020-2024 STRATEJİK PLANI		
Hazırlık Faaliyetleri ve Zaman Çizelgesi		
	Başlama Tarihi	Bitiş Tarihi
AŞAMA 1: STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	18.Nis	13.May
AŞAMA 2: DURUM ANALİZİ	14.May	31.Tem
AŞAMA 3: GELECEĞE BAKIŞ	1.Ağu	5.Ağu
AŞAMA 4: STRATEJİ GELİŞTİRME: AMAÇ, HEDEF VE PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN BELİRLENMESİ	5.Ağu	27.Eyl
AŞAMA 5: İZLEME ve DEĞERLENDİRME	30.Eyl	4.Eki
AŞAMA 6: STRATEJİK PLANIN SUNULMASI	7.Eki	18.Eki

**Tablo 4. Stratejik Planlamaya İlişkin Zaman Çizelgesi (Özet)**

STRATEJİK PLANLAMA EKİBİ ÜYELERİ		
Ad Soyad	Unvan	Birim
Uğur SUSOY (Ekip Başkanı)	Genel Müdür Yard.	Genel Müdür Yard. (Strateji)
Hasan FİTOZ	Daire Başkanı	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Nedim ZORLU	Şube Müdürü	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Esra SOYSAL	Şef	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Ömür KARAKADILAR	Personel	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Caner CANKURT	Personel	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Bilal Bahadır ÇAKIR	Personel	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Onur GÖKAKIN	Personel	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Hafizenur İSKENDER	Personel	Strateji Geliştirme D. Bşk.İlğı
Ümmü Gülsüm AKBAŞ	Şef	Teftiş Kurulu Bşk.İlğı
Cevat ŞAHİN	Şube Müdürü	İç Denetim Birimi Bşk.İlğı
Akın ALACAKANAT	Personel	İç Denetim Birimi Bşk.İlğı
Ahmet ÖZDEN	Şef	1. Hukuk Müşavirliğı
Ramazan ARIK	Personel	1. Hukuk Müşavirliğı
Elif SANCAK SOYER	Personel	Özel Kalem Müdürlüğü
Abdullah YILDIRIM	Personel	Özel Kalem Müdürlüğü
Hakan KAYAR	Şube Müdürü	Abone İşleri D. Bşk.İlğı
Emre AKSEL	Personel	Abone İşleri D. Bşk.İlğı
Erhan ALKAN	Şube Müdürü	Tesisleri D. Bşk.İlğı
Selda EREN	Personel	Tesisleri D. Bşk.İlğı
Mustafa KÜÇÜKBAYRAK	Şube Müdürü	Çevre Koruma D. Bşk.İlğı
Betül KÖSE İNER	Personel	Çevre Koruma D. Bşk.İlğı
Gürsel ÖZLÜ	Şube Müdürü	Bilgi İşlem D. Bşk.İlğı
Burcu ÖZTOPRAK	Personel	Bilgi İşlem D. Bşk.İlğı
Ali MERT	Şube Müdürü	Destek Hizmetleri D. Bşk.İlğı
Neslihan AKGÜN	Personel	Destek Hizmetleri D. Bşk.İlğı
Özkan FİLİZ	Şube Müdürü	Su ve Atıksu Tekn. D. Bşk.İlğı
Ali GÜVEN	Şef	Su ve Atıksu Tekn. D. Bşk.İlğı
Mustafa SEZGİN	Şube Müdürü	İşletmeler D. Bşk.İlğı
Burak Berk KOCAOĞLU	Personel	İşletmeler D. Bşk.İlğı
Murat KARAGÜZEL	Şube Müdürü	Elektrik Mak. ve Ml. İk. D. Bşk.İlğı
Mehmet Akif ÇÖKREN	Personel	Elektrik Mak. ve Ml. İk. D. Bşk.İlğı
Ali Fazıl DEMİR	Şube Müdürü	İnsan Kaynakları ve Eğ. D. Bşk.İlğı
Celal GÜNEŞ	Şef	İnsan Kaynakları ve Eğ. D. Bşk.İlğı
İbrahim TEMEL	Şube Müdürü	Mali Hizmetler D. Bşk.İlğı
Murat BEKAR	Personel	Mali Hizmetler D. Bşk.İlğı
Serdar İNCE	Şube Müdürü	Yatırım ve İnşaat D. Bşk.İlğı
Ahmet ATALAY	Personel	Yatırım ve İnşaat D. Bşk.İlğı
Kerim YAVUZ	Şube Müdürü	Müşteri Hiz. ve Kur. İl. D. Bşk.İlğı
Aslı Münevver SOLMAZ	Personel	Müşteri Hiz. ve Kur. İl. D. Bşk.İlğı
Eyüp ŞEN	Şube Müdürü	Plan Proje D. Bşk.İlğı
Ayşegül UZUNER	Personel	Plan Proje D. Bşk.İlğı

**Tablo 5. Stratejik Planlama Ekibi**

Stratejik Planlama ekibi, kurum kültürünü tam olarak yansıtmaya adına kurumumuzun tüm birimlerinden alanında uzman kişilerce oluşturulmuştur. Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı öncülüğünde 6 ay gibi uzun ve zorlu bir süreç boyunca devam eden çalışmalar sonunda, rasyonel, vizyoner ve katılımcı bir plan olan *Kocaeli Su ve Kanalizasyon İdaresi 2020-2024 Stratejik Planı*'na Strateji Geliştirme Kurulunun onayı ile nihai şekline ulaşılmıştır.

#### 4. DURUM ANALİZİ

Stratejik planlama sürecinin ilk adımı olan durum analizinde “neredeyiz” sorusunun cevabı aranır. Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulguların bütünleştirilerek değerlendirilmesi, kurumun geleceğe yönelik amaç ve hedeflerinin belirlenmesinde yol göstermektedir.

##### 4.1 Kurumsal Tarihçe

Müstakil bütçeli ve Kamu Tüzel Kişiliğine haiz bir kuruluş olarak, İzmit Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSU) Genel Müdürlüğü; 20/11/1981 tarihli ve 2560 sayılı Kanununun Geçici 10 uncu maddesine istinaden, Bakanlar Kurulunun 04/05/1995 tarihli ve 22277 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1995/6750 sayılı Kararı ile İzmit Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak kurulmuştur.

İSU Genel Müdürlüğü’nün hizmet alanı önce sadece İzmit merkez ile sınırlı iken Bakanlar Kurulunun 08/09/1997 tarihli ve 1997/9552 sayılı Kararı ile Yuvacık Barajı’nın su toplama havzasında bulunan belediye ve köylerin su ve kanalizasyon hizmetlerinin İSU’ya devredilmesi ile hizmet alanında bir miktar genişleme olmuştur.

23/07/2004 tarihli ve 24431 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile de tüm Kocaeli il sınırları Kocaeli Büyükşehir Belediye sınırı olarak kabul edilmiş ve böylece İSU’nun hizmet alanı Kocaeli’nin tamamı şeklinde belirlenmiştir. 5216 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle Kocaeli il sınırları içinde bulunan tüm ilçe ve ilk kademe belediyeleri ile tüm köylerin su ve kanalizasyon hizmetleri İSU’ya devredilmiş ve Kocaeli il genelinde su ve kanalizasyon hizmetlerinin koordinasyonu tek idarenin sorumluluğunda toplanarak, kurum, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi olmuştur.

İSU Genel Müdürlüğü’nün İzmit, Gebze, Körfez, Kartepe, Başiskele, Derince, Karamürsel, Gölcük, Kandıra, Dilovası, Çayırova ve Darıca olmak üzere Kocaeli’nin tüm ilçelerinde ilçe şube müdürlükleri ve şantiyeleri yer almakta olup, hizmetlerin yerinden ve hızlı biçimde gerçekleştirilmesi ilkesine göre yapılanma gerçekleştirilmiştir.

##### 4.2 2015-2019 Dönemi Stratejik Planının Değerlendirmesi

6 adet stratejik amaç, 31 adet stratejik hedef ve 123 adet göstergeden teşkil edilmiş olan İSU 2015-2019 Stratejik Planı yasal mevzuata uygun biçimde danışmanlık hizmeti satın alınarak hayata geçirilmiştir. Planda kesintisiz ve kaliteli su hizmeti, suyun geri kazanımı, sürdürülebilir çevre yönetimi, finansal sürdürülebilirlik, paydaş memnuniyeti ve kurumsallaşma amaç olarak belirlenmiştir.

2016 yılındaki Sayıştay Başkanlığı kurumumuzda performans denetimi gerçekleştirmiş ve denetiminde kurumumuzun 2015-2019 Stratejik Planının değerlendirme kriterlerini yüksek oranda yerine getirdiği görülmüştür.

İSU Genel Müdürlüğü’nün 2015–2019 tarihlerine ilişkin Stratejik Planını zamanında hazırlayarak “mevcudiyet”, “zamanlılık” ve “sunum” kriterlerini yerine getirmiştir. Stratejik

planda yer alan hedeflerin “İlgililik” kriteri açısından değerlendirilmesi sonucunda; % 97’sinin ilgili olduğu tespit edilmiştir. Stratejik Planda yer alan hedefler “Ölçülebilirlik ve İyi tanımlanma” kriterleri açısından değerlendirildiğinde; % 93,1’inin ölçülebilir olduğu ve iyi tanımlandığı Sayıştay Başkanlığınca raporlanmıştır.

Misyon ve vizyon ifadeleri tekrar değerlendirilmiş olup, Belediyeler İçin Stratejik Planlama Rehberi Ek-H Kontrol Listesi’nde Geleceğe Bakış başlığı altındaki sorulan sorulara tam anlamıyla cevap verebilecek şekilde revize edilmiştir.

**Kesintisiz ve kaliteli su hizmeti** amacı altında yer alan 8 adet hedefin 5 tanesinde makul seviyede başarı elde edilmiş, 2 tanesinde hedef değerlerin üzerinde başarı elde edilmiş, 1 tane hedef öngörüldüğü gibi başarılı bir şekilde neticelendirilmiştir.

**Suyun geri kazanımı** amacı altında yer alan 3 adet hedeften 1 tanesi başarılı biçimde sonuçlanmış, diğer iki hedef iyileştirilme kapsamında kalmıştır. Yağmur suyunun geri kazanımı suretiyle içme suyu üzerindeki tüketim baskısını azaltmak ve deniz suyunu arıtmak suretiyle içme suyu üzerindeki tüketim baskısını azaltmak hedeflerine yeni inşa edilen ve halen edilmekte olan barajlar sayesinde su rezervlerimizin şehrin ihtiyaç duyduğu suyu uzun yıllar kesintisiz biçimde karşılayacak olması sebebiyle bu stratejik plan döneminde yer verilmemiştir. Mevcut durumda su rezervimiz 245 milyon metreküp olup, inşa edilen barajlar tamamlandığında 355 milyon metreküp seviyesine yükseleceğinden deniz suyunun artırılarak kullanılması rantable olmadığından işleme konulmamıştır.

**Sürdürülebilir çevre yönetimi** amacı altında yer alan 3 adet hedefte makul seviyede başarı elde edilmiştir.

**Finansal sürdürülebilirlik** amacı altında yer alan 5 adet hedeften 4 tanesi öngörüldüğü gibi başarılı gerçekleşmiş, 1 tanesinde ise makul seviyede başarı elde edilmiştir.

**Paydaş memnuniyeti** amacı altında yer alan 2 adet hedefte makul seviyede başarı olunmuştur.

**Kurumsallaşma** amacı altında yer alan 10 adet hedeften 5 tanesi öngörüldüğü gibi başarılı gerçekleşmiş, 4 tanesinde makul seviyede başarı sağlanmış, 1 tanesinde hedeflenenin üstünde başarı elde edilmiştir.

2015-2019 döneminde stratejik planın ve performans programlarının izleme ve değerlendirme faaliyetleri titizlikle gerçekleştirilmiş, performans programı gerçekleşme rakamları 3 aylık periyodlarla Genel Müdürlük Makamı’na raporlanmış ayrıca yılda bir defa stratejik plan değerlendirme toplantısı düzenlenmiştir. Bu rapor ve toplantılar sayesinde hedeflere ulaşma proaktif biçimde denetlenmiş, geride kalınan hedefler için alınması gereken tedbirler belirlenmiş ve harekete geçirilmesi gereken kaynaklar aktif hale getirilmiştir. Bu sayede 2015-2019 Stratejik Planının bütünü değerlendirildiğinde hedeflerin büyük ölçüde gerçekleştirildiği görülmektedir.

2020-2024 stratejik planının bir önceki plandan temel farkı danışmanlık hizmeti alımına gerek duyulmamasıdır. 2020-2024 stratejik planı, 2019 yılında Strateji ve Bütçe Başkanlığınca yayımlanan “Belediyeler İçin Stratejik Plan Hazırlama Rehberi” baz alınarak katılımcı bir anlayışla hazırlanmıştır.

2015-2019 stratejik planındaki 6 adet amacımız esasen kurumsal faaliyet alanlarımızı temsil etmekte olup, bu amaçların sürekliliği gereklidir. Bu sebeple 2020-2024 stratejik planında da bu amaçlar yeniden tasnif edilerek devam ettirilmekte olup, ayrıca yeni stratejik amaçlar da belirlenmiş ve amaç sayımız 10’a yükseltilmiştir. Mevzuat gereği olarak her bir stratejik amaç altında en fazla 5 adet hedefe yer verilmiş olması, amaç belirleme sürecinde genelden özele doğru bir yönlendirme ile amaçların belirlenmesini zorunlu kılmıştır.

2015-2019 stratejik planında Kesintisiz ve kaliteli su hizmeti olarak ifade edilen birinci amaç hem içme suyunu hem de atık suyu kapsamakta idi. Yeni stratejik planda bu amaç içme suyu ve atık su için iki amaç olacak şekilde yapılandırılmış ve birinci amaç “Kesintisiz Ve Kaliteli İçme Suyu Hizmeti Sunmak”, ikinci amaç; “Verimli ve Etkin Atık Su Hizmeti Sağlamak” olarak belirlenmiştir. Önceki planda mevcut kaynakları etkin kullanarak enerji üretilmesini sağlamak(HES) olarak ifade edilen ve hedef düzeyinde gösterilen husus yeni planda “Yenilenebilir Kaynaklardan Enerji Üretmek” olarak amaç seviyesinde konumlandırılmıştır. İş süreçlerinde ileri teknoloji kullanımını başarı ile uygulayan bir kurum olarak “İnovasyon ve İleri Teknoloji Kapasitesini Geliştirmek” de yeni bir amaç olarak yeni stratejik planımız içerisinde yerini almıştır. Mevzuat, kurumsal kapasitenin geliştirilmesi konusunun stratejik amaçlardan birisi olmasını zorunlu tutmakta olup, önceki planda yer alan kurumsallaşma amacı yeni stratejik plan içerisinde “Kurumsal Kapasitenin Geliştirilmesi” amacı olarak yerini almıştır. Önceki stratejik plandan farklı olarak mevcut plana dahil edilen; “Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak” amacı eklenerek stratejik yönetim bilincinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Kurum tarafından yapılan yatırımların etkin ve verimli işletilmesini sağlamak; periyodik bakım ve muayenelerin yapılmasından geçtiğinin farkında olarak bu dönemki stratejik plana “Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak” adı altında yeni bir amaç eklenmiştir.

### **4.3 Mevzuat Analizi**

İSU Genel Müdürlüğü’nün 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile hizmet alanı tüm Kocaeli bölgesini kapsayarak, sorumluluk ve hizmet alanımız genişlemiştir. 2560 sayılı kanun ile hizmet ve faaliyetlerimizin temel çerçevesi çizilmiştir. Bunlara ek olarak; 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi Ve Kontrol Kanunu, kurumumuza organizasyonel ve finansal sürdürülebilirliğe yönelik sorumluluklar yükleyerek, stratejik yönetim anlayışının temelini oluşturmuştur. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve mevcut sağlık ve güvenlik şartlarının iyileştirilmesi için işveren ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlülüklerini içermektedir.

Aşağıda birinci derecede sorumlu olduğumuz yasal yükümlülükler temel dayanak noktalarıyla belirtilmiştir.

Yasal Yükümlülükler	Dayanak	Tespitler	İhtiyaçlar
İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yer altı ve yer üstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek	2560 sayılı Kanun (Madde 2/a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyu hatlarında arızaların meydana gelmesi</li> <li>• İçme suyu şebekesi basınçlarının kontrol edilebilirliğinin sınırlı oluşu</li> <li>• İçme suyu arıtma ve terfi işlemlerinin yüksek maliyetlere konu olması</li> <li>• Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li> <li>• Eski içme suyu hatlarında kayıp su miktarının yüksek olması</li> <li>• Eski içme suyu tesislerinin sık sık arıza vermesi, yüksek bakım onarım maliyetleri</li> <li>• Arızaların kesintisiz su teminine olan olumsuz etkisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaliteli içme suyunun kesintisiz biçimde abonelere ulaştırılması</li> <li>• Basınç Yönetim Sistemi ile hatların optimum işletme basıncı ile işletilmesinin sağlanması</li> <li>• İçme suyu arıtma sürecinde birim enerji maliyetlerinin düşürülmesi</li> <li>• Yeni yerleşimlerin içme suyu ihtiyacının karşılanması</li> <li>• Eski içme suyu borularının yeni içme suyu borularıyla değiştirilmesi</li> <li>• Eski veya yetersiz içme suyu tesislerinin revizyonunun yapılması</li> </ul>
Kullanılmış sular ile yağış sularının toplanması, yerleşim yerlerinden uzaklaştırılması ve zararsız bir biçimde boşaltma yerine ulaştırılması veya bu sulardan yeniden yararlanılması için abonelerden başlanarak bu suların toplanacakları veya bırakılacakları noktaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak; gerektiğinde bu projelere göre tesisleri kurmak ya da kurdurmak; kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek	2560 sayılı Kanun (Madde 2/b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kanalizasyon hatlarında arızaların meydana gelmesi</li> <li>• Ana atık su hatlarının içinin zamanla dolması</li> <li>• Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li> <li>• Eski kanalizasyon hatlarında sık sık arıza meydana gelmesi</li> <li>• İklim değişikliklerine bağlı olarak yağışların artması</li> <li>• Dere içerisinde biriken çamur, mil, evsel atık gibi teressübatların taşkınlara sebep vermesi</li> <li>• Nüfus artışına bağlı olarak arıtılması gereken atık su miktarının artması</li> <li>• Atık su arıtma sürecinde büyük miktarda enerji kullanılması gerekliliği</li> <li>• Eski atık su tesislerinin teknolojisinin geri kalması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Halk sağlığı ve sanitasyon şartları doğrultusunda kanalizasyon şebekesinin sürekli çalışır halde tutulması</li> <li>• Ana atık su kolektörlerinin düzenli biçimde temizlenmesi</li> <li>• Yeni yerleşimlerin atık su alt yapı ihtiyacının tesis edilmesi</li> <li>• Eski atık su borularının yeni atık su borularıyla değiştirilmesi</li> <li>• Eski veya yetersiz atık su tesislerinin revizyonunun yapılması</li> <li>• Yeni yerleşimlerin yağmur suyu alt yapı ihtiyacının tesis edilmesi</li> <li>• Yetersiz kalan yağmur suyu borularının yeni yağmur suyu borularıyla değiştirilmesi</li> <li>• Eski veya yetersiz yağmur suyu tesislerinin revizyonunun yapılması</li> <li>• Atık su arıtımında yasal mevzuat gerekliliklerinin sağlanması</li> <li>• Atık su arıtma proseslerinin verimliliğinin artırılması</li> <li>• Atık su arıtma sürecinde birim enerji maliyetlerinin düşürülmesi</li> <li>• Dere ve menfezlerin temizliğinin sürekliliğinin sağlanması</li> </ul>



Bölge içindeki su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu kıyıların ve yer altı sularının kullanılmış sularla ve endüstri artıkları ile kirletilmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunulmasını önlemek, bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak	2560 sayılı Kanun (Madde 2/c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İSU Kanalizasyon şebekesine deşarj limitlerine uygun olmayan atık suların deşarj edilebilme ihtimali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumumuz tarafından deşarj kalite kontrol ruhsatı verilmemiş firmaların tespit edilerek ruhsatlandırılması</li> <li>• Endüstriyel atık sulara ilişkin gerekli denetimlerinin sürekli olarak yapılması</li> </ul>
Kamu idareleri bütçelerini, stratejik planlarında yer alan misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedeflerle uyumlu ve performans esasına dayalı olarak hazırlarlar.	5018 sayılı Kanun (Madde 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaynakların rasyonel dağılımı çerçevesinde bütçe sürdürülebilirliğinin sağlanması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaynakların etkin kullanımı bağlamında performans esaslı bütçenin uygulanması</li> </ul>
Mesleki risklerin önlenmesi, eğitim ve bilgi verilmesi dâhil her türlü tedbirin alınması, organizasyonun yapılması, gerekli araç ve gereçlerin sağlanması, sağlık ve güvenlik tedbirlerinin değişen şartlara uygun hale getirilmesi ve mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışmalar yapar.	6331 sayılı Kanun (Madde 4/a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununun gereklilikleri</li> <li>• Çok tehlikeli işyeri lokasyonlarının fazla olması dolayısıyla risklerin önlenmesi için daha fazla denetim yapılması zorunluluğu</li> <li>• İSU'nun asıl işveren vasfıyla çalışma sahalarında alt işverenleri de denetleme zorunluluğu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuat hükümlerinin eksiksiz yerine getirilmesi</li> <li>• Alt işverenlerin İSG şartnamelerinin uygulanması ve takibinin yapılması</li> <li>• Kamuda İSG kültürünün sürekliliğinin sağlanması</li> </ul>

**Tablo 6. Mevzuat Analizi**

#### 4.4. Üst Politika Belgeleri Analizi

Üst Politika Belgeleri ulusal anlamda çizilen güncel yol haritalarıdır ve kamu kurumlarının faaliyet ve hizmetlerinin bu politikalarla eşgüdömlü olması son derece stratejiktir. Çünkü uyumsuzluk gösteren faaliyet ve hizmetler destek bulmayarak, istenilen sonuca ulaşamayacaktır. Üst politika belgeleri kamu kurumları için bir nevi pusula niteliğinde olup, temel olarak Kalkınma Planından başlamak üzere belirli bir hiyerarşi çerçevesinde birbiri ile uyumlu olarak hazırlanır.

Stratejik Plan Çalışmamızda birçok üst politika belge analizi yapılmıştır. Temelde 11. Kalkınma Planı (2019 – 2023), Yeni Ekonomi Programı (2019-2021), 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı ve Ulusal Havza Yönetim Stratejisi (2014 - 2023) baz alınmıştır.

Aşağıda kurumumuza atfedilen görev ve ihtiyaçlar ilgili bölüm/referanslarıyla gösterilmektedir.

Üst Politika Belgesi	İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
On Birinci Kalkınma Planı	264 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaçak ve usulsüz su kullanımının önüne geçilmesi</li> <li>• İdari kayıplarının önlenmesi</li> <li>• Su faturalarının süresi içerisinde tahsil edilerek, hızlı şekilde likit kaynak oluşumunun sağlanması</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	434 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periyodik bakımlar vasıtası ile arıza kaynaklarının asgari düzeye indirilmesi</li> <li>• Tesislerde görev yapan pompaların periyodik bakımlar sayesinde sağlıklı çalışmasının sağlanması</li> <li>• Ekonomik ömrünü dolduran ekipmanların değiştirilmesi</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	791 ve 798.1 numaralı paragraflar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal mevzuatın güncel tutulması</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	793 ve 794 numaralı paragraflar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaynakların ekonomik, etkili ve etkin kullanılmasını sağlayacak kontrol süreçlerinin işlerliğinin test edilmesi</li> <li>• Hesap verilebilirlik ilkesince Kurumsal Risk Yönetimi ve İç Kontrol Sistemine dair makul güvence verilmesi</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	Tablo 46: Kentsel Altyapı Hedefleri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su temin ve dağıtım sistemindeki kayıp oranlarını asgari miktara düşürerek sürekliliği sağlamak</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	696 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması</li> <li>• İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmemesi</li> <li>• Yer altı suyu kullanan sanayi tesislerinin geri kazanım suyu kullanmalarının sağlanması</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	713.2 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeni içme suyu ve atık su tesislerinin SCADA sistemlerine dahil edilerek kontrol edilmesi</li> <li>• SCADA sistemlerinin yeni teknolojiler ile desteklenerek geliştirilmesi</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	713.3 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vatandaşın, kurumun faaliyet alanı olan içme suyu, atık su ve yağmur suyu süreçlerinin yönetimi ile ilgili bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi</li> <li>• Vatandaşın, bilinçli(tasarruflu/iktisatlı) su kullanımı konusunda bilgilendirilmesi</li> <li>• Küresel ısınmaya karşı toplumun bilinçlendirilmesi</li> </ul>

On Birinci Kalkınma Planı	789 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratejik yönetimin kurumsal kültüre olan etkisinin artırılması</li> <li>• Stratejik yönetim belgelerinin hazırlanması ve kamuoyuna duyurulması</li> <li>• İş süreçlerinin dinamik ve güncel tutulması</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	796 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çağrı merkezinde etkin, hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi suretiyle vatandaş memnuniyetinin öncelenmesi</li> <li>• Katılımcı yönetim doğrultusunda iç ve dış paydaşların beklentilerinin periyodik olarak takip edilmesi</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	806 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilgi çağının gereği olarak yetkin insan kaynağının geliştirilmesi ve yetiştirilmesi gereksinimi</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	813 ve 816 numaralı paragraflar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurum mevcut veritabanının ücretsiz veya düşük maliyetli güvenilir açık kaynak kodlu veritabanına taşınması</li> <li>• Masaüstü bilgisayarların sanal bilgisayarlar ile değiştirilerek yönetilebilirliğin kolaylaştırılması</li> <li>• Ekonomik ömrünü doldurmuş masaüstü bilgisayarlardan azami fayda sağlanması</li> </ul>
On Birinci Kalkınma Planı	474, 479 ve 814 numaralı paragraflar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gerekli tedbirlerin alınması</li> <li>• ISO 27001 denetimlerinin sürdürülmesi</li> <li>• Yeni nesil bilgi güvenliği araçlarının tedarik edilmesi</li> </ul>
Yeni Ekonomik Program	3. Kamu Maliyesi (Politika ve Tedbirler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaynakların etkin kullanımı bağlamında performans esaslı bütçenin uygulanması</li> </ul>
Yeni Ekonomik Program	4. Cari Açık (Politika ve Tedbirler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hidrolik olarak fizibil olan isale hatlarından enerji üretiminde istifade edilmesi</li> <li>• İSU mülkiyetindeki tesislerin güneş enerjisi noktasında efektif biçimde değerlendirilmesi</li> <li>• Yenilenebilir enerji kaynaklarının daha verimli kullanılması</li> <li>• Kurumun tükettiği elektriğin bir bölümünü üretmek suretiyle tasarruf sağlanması</li> </ul>
2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı	Tedbir 153	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratejik yönetimin önemli unsuru olan kurum değerlerinin çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi için eğitim programları yapılması</li> <li>• Bütün çalışanlar tarafından bilinen ve benimsenen başarılı bir kurum kültürü oluşturma gereksinimi</li> <li>• Sürekli öğrenme ve gelişme kültürünün oluşturulması</li> </ul>
2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı	Tedbir 168	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-ihale ile ihale süreçlerinde bürokrasinin azaltılması ve hızın artırılması</li> <li>• İhaleye katılımın artırılması suretiyle fiyat avantajı elde etmek</li> </ul>

Ulusal Havza Yönetim Stratejisi (2014 - 2023)	Amaç 2 ve Alt Amaç 2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su havzalarının sınırları içerisindeki izinsiz ve kaçak yapılaşma ile mücadele edilmesi</li> <li>• Su havzası mutlak koruma alanında erozyon önleme çalışmalarının gerçekleştirilmesi</li> <li>• Su kalitesinin detaylı taramalar ile sürekli olarak takip edilmesi</li> </ul>
Ulusal Havza Yönetim Stratejisi (2014 - 2023)	Alt Amaç 2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratuvar hizmetlerinde su kalitesi bağlamında yasal yükümlülükleri karşılar nitelikte hizmet sunumunun sürdürülmesi</li> </ul>

**Tablo 7. Üst Politika Belgeleri Analizi**

#### 4.5. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi

Mevzuat analizinin çıktılarından yararlanılarak kurumumuzun sunduğu temel ürün ve hizmetler belirlenmiş olup; belirlenen bu ürün ve hizmetler Tablo 8’de gösterildiği gibi belirli faaliyet alanları altında özetlenmiştir.

Tablo incelendiğinde, yasal yükümlülüğümüz olmamasına rağmen ve birçok su ve kanal idaresinin aksine faaliyet alanımıza enerji üretiminin dâhil edildiği görülmektedir. Enerji, günümüz işletmeciliğinin stratejik bir ögesidir ve verimli enerji kullanımının yanı sıra yenilenebilir enerji üretiminin önemi birçok üst politika belgesinde belirtilmektedir.

Faaliyet Alanı	Ürün/Hizmetler
İçme Suyu Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyunun kaynağından temin edilmesi</li> <li>• İçme suyunun dünya standartlarında artırılması</li> <li>• İçme suyunun sağlıklı ve kaliteli biçimde abonelere ulaştırılması</li> <li>• İçme suyu şebekesinin en ileri teknolojiye sahip SCADA Sistemi ile kesintisiz çalıştırılması</li> </ul>
Atık Su Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oluşan atık suyun kanalizasyon şebekesi ile toplanması</li> <li>• Atık su arıtma tesislerinde çevre ve insan sağlığına zarar vermeyecek şekilde arıtılması</li> <li>• Geri kazanım suyu gerekliliklerine uygun olarak arıtılan atık suların yeşil alan sulaması ve sanayi tesislerinde kullanımının sağlanması</li> <li>• İzmit Körfezi ve diğer alıcı ortamların kirletilmesini önlemek için Atık Su SCADA Sistemi vasıtası ile kanalizasyon sisteminin denetlenmesi</li> </ul>
Çevre ve Afet Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arıtma çamurlarının çevreye zarar vermeyecek biçimde bertaraf edilmesi</li> <li>• Can ve mal güvenliğini tehdit eden sel ve taşkınların önlenmesine yönelik periyodik olarak derelerin temizlenmesi</li> <li>• Aşırı yağışları tahliye edecek yağmur suyu hatları ve terfi merkezlerinin hazır bulundurulması</li> <li>• Yağmur suyu şebekesinin kanalizasyon şebekesinden ayrılması</li> </ul>

Abone Hizmetleri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abone açma/kapama ve devir işlemlerinin hızlı ve etkin biçimde gerçekleştirilmesi</li> <li>• Abone sayaçlarının süresi içerisinde okunması ve faturalandırılması</li> <li>• Fatura ödeme yerlerinin çeşitliliğinin çok olması ve kolaylıkla tahsilat noktası bulunabilmesi</li> <li>• Abonelerden gelen tüm istek ve şikayetlerin çözüme kavuşturulması</li> </ul>
Enerji Üretimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su gücü ile elektrik üretimi</li> <li>• Güneş enerjisi elektrik üretimi</li> <li>• Aritma çamurları (biyokütle) vasıtasıyla elektrik üretimi</li> </ul>

**Tablo 8. Faaliyet Alanı - Ürün/Hizmet Listesi**

#### 4.6 Paydaş Analizi

Paydaşlar, kurumumuzun ürün ve hizmetleriyle ilgisi olan; Kurumumuzdan doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya etkileyen kişi, grup veya kurumlardır.

Paydaş analizi, aşağıda yer alan aşamalardan oluşturulmuştur;

- Paydaşların Tespiti
- Paydaşların Önceliklendirilmesi
- Paydaş Görüş ve Önerilerinin Alınarak Değerlendirilmesi

##### 4.6.1 Paydaşların Tespiti

Paydaş analizinin ilk aşamasında; Kurumumuzun paydaşlarının kimler olduğu tespit edilmiştir. Paydaşlarımız, iç paydaşlar ve dış paydaşlar olarak sınıflandırılmıştır.

Paydaşlarımız; iç paydaşlarımız olarak yöneticiler ve çalışanlar, dış paydaşlarımız olarak ise aboneler, tedarikçiler ve bölgesel kurum ve kuruluşlar şeklinde gruplandırılmıştır.

##### 4.6.2. Paydaşların Önceliklendirilmesi

Paydaş görüşlerinin alınmasında ve plana yansıtılmasında etkinlik sağlamak üzere belirlenen paydaşların önceliklendirilmesi gerekmektedir. Paydaşların önceliklendirilmesinde; paydaşların etki ve önem derecesi dikkate alınır. Etki, kurumumuzun faaliyet ve hizmetleriyle paydaşı etkilemesi ile paydaşın alacağı kararlarla kurumumuzu etkileme gücünü, önem ise kurumun paydaşın beklenti ve taleplerinin karşılanması konusunda verdiği değeri ifade eder.

Paydaş Adı	İç Paydaş – Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği
Yöneticiler	İç Paydaş	Çok Yüksek	Çok Güçlü	Birlikte Çalış
Çalışanlar	İç Paydaş	Çok Yüksek	Çok Güçlü	Birlikte Çalış
Aboneler	Dış Paydaş	Çok Yüksek	Güçlü	Çıkarlarını Gözet – Çalışmalara Dahil Et
Tedarikçiler	Dış Paydaş	Çok Yüksek	Güçlü	Çıkarlarını Gözet – Çalışmalara Dahil Et
Bölgesel Kurum ve Kuruluşlar	Dış Paydaş	Yüksek	Güçlü	Bilgilendir / Bilgi Al

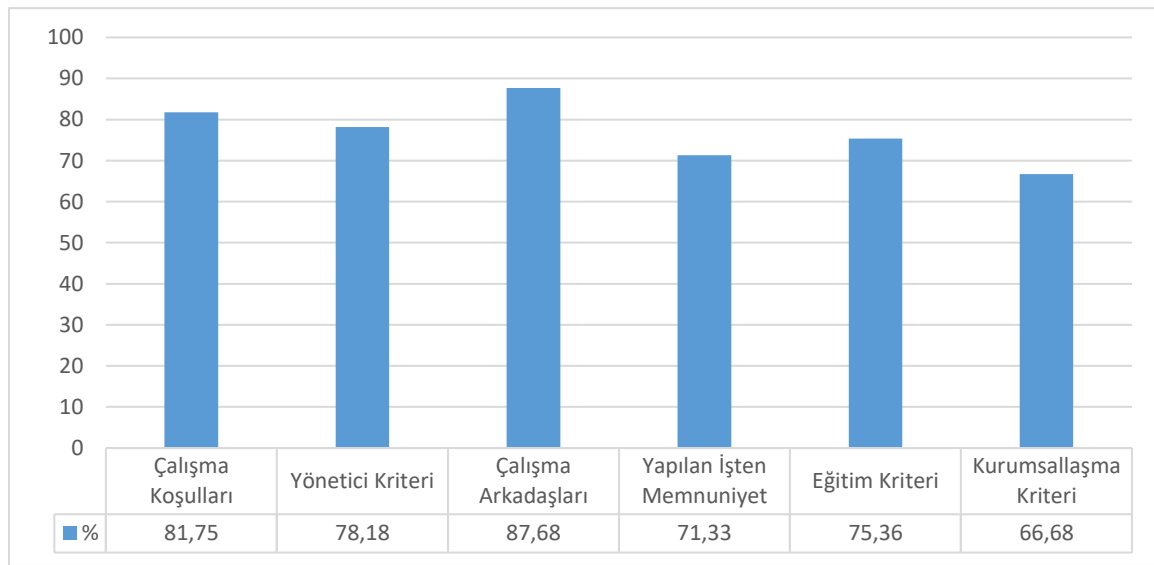
**Tablo 9. Paydaşların Önceliklendirilmesi**

#### 4.6.3 Paydaş Görüş ve Önerilerinin Alınarak Değerlendirilmesi

Ürün/Hizmet alanları göz önüne alınarak paydaşların görüş ve önerilerini belirlemek amacıyla iç ve dış paydaşlara yönelik anket çalışmaları uygulanmıştır. İç paydaş anketi; kurum çalışanlara yönelik düzenlenmiştir. Yöneticiler ise stratejik plan hazırlanma safhalarında katılımcı bir yaklaşım izleyerek tespit, ihtiyaç ve önerilerini bu süreç içerisinde ifade ederek plana dahil edilmesi sağlanmıştır. Dış paydaş anketi kapsamında ise; aboneler, tedarikçiler ve bölgesel kurum/kuruluşlara yönelik anket çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

#### A - Çalışan Memnuniyet Anketi

Katılımcılığı en üst seviyede gerçekleştirmek için çalışanların tümünün fikirlerinin sürece dahil edilmesi kapsamında çalışan memnuniyeti anketi yapılmış olup 1.338 kişi ankete katılmıştır.



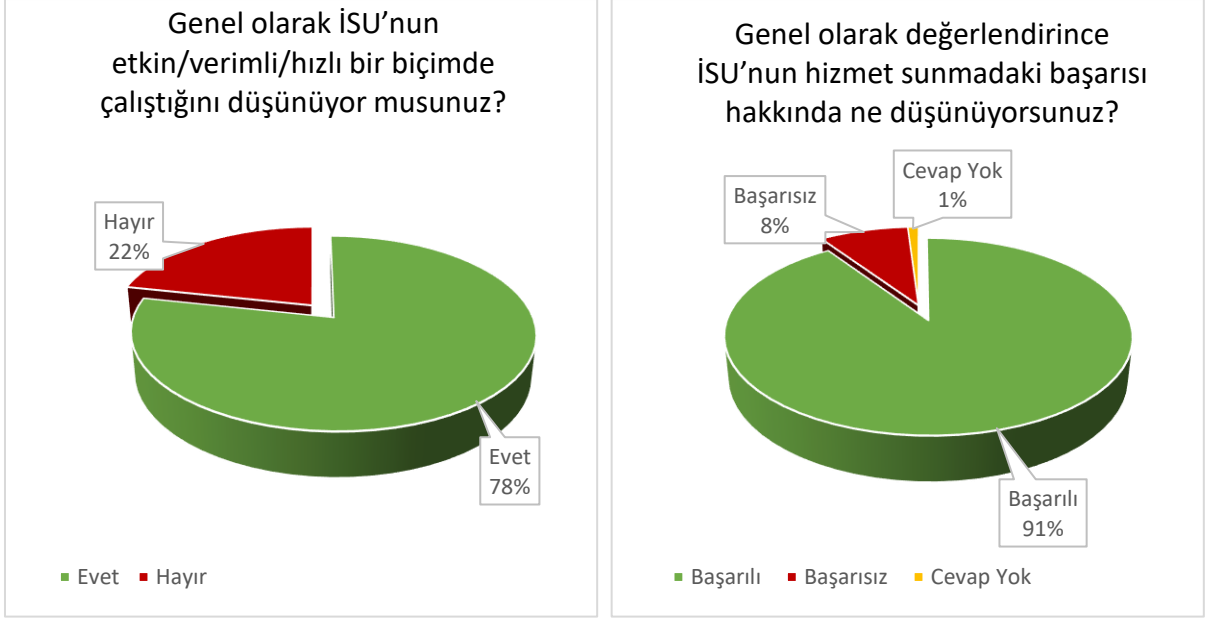
Şekil 1. Çalışan Memnuniyet Anket Sonuçları

Yapılan anket sonucu değerlendirildiğinde; Kurum çalışanlarının genel olarak %76,83 oranında kurumumuzdan memnun olduğu gözlemlenmiştir. Altı başlık altında toplam 30 sorudan oluşan çalışan memnuniyeti anketinde; çalışanların çalışma koşulları ve çalışma arkadaşları yönünden %80 üzerinde memnun olduğu görülmüştür.

Kurumsallaşma, eğitim ve yapılan işten memnuniyet kriterlerine yönelik 2020-2024 stratejik plan döneminde bu oranların artışına katkı sağlamak adına kurumsal kapasiteyi geliştirmek ve stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmaya yönelik amaçlara da yer verilmiştir.

#### B - Abone Memnuniyet Anketi

Kocaeli genelinde 3.155 konut abonesi örnekleme üzerinde yapılan son abone memnuniyet anketimizde; 12 ilçeden katılım ile hem coğrafi hem de demografik olarak Kocaeli'nin tamamının temsil edilmesi sağlanmıştır. Bu ankete göre abonelerimizin %78'i, kurumumuzun etkin ve verimli çalıştığını düşünürken, %91'i hizmet sunumundan memnundur.



Şekil 2. Abone Memnuniyeti Anket Sonuçları

Hizmetlerimize yönelik algılar noktasında abonelerimize aşağıdaki sorular yöneltilmiştir;

İSU'nun sunmuş olduğu hizmetlerle ilgili aşağıda ifadeler hakkındaki kanaatinizi belirtir misiniz? (%)				
Sıra No		Katılıyorum	Katılmıyorum	Cevap Yok
1	İSU su kesintileri hakkında halkı zamanında ve yeteri kadar bilgilendirir	71,3	25,2	3,5
2	İSU çevreye ve denize duyarlı bir kuruluştur	75,7	13,0	11,3
3	İSU sel ve taşkın risklerine karşı gerekli önlemleri almakta başarılıdır	70,0	16,5	13,5
4	İSU yatırımlarını planlarken şehrin gelecekteki ihtiyaçlarını da dikkate alır	66,4	21,0	12,6
5	İSU su tasarrufu konusunda halkı bilinçlendirmeye çalışır	56,0	39,2	4,8

Tablo 10. Abone Memnuniyeti Anket Sonuçları

Yukarıdaki tablo analiz edildiğinde abonelerimiz kurumumuzun faaliyetleri konusunda genel itibari ile olumlu kanaatte bulunduğu görülmektedir. Bu hususta sorulan sorularda ortaya çıkan tespit, kurumumuz tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerimizi kamuoyunda yeteri kadar bilinirliğinin olmadığı kanaatine varılmıştır.

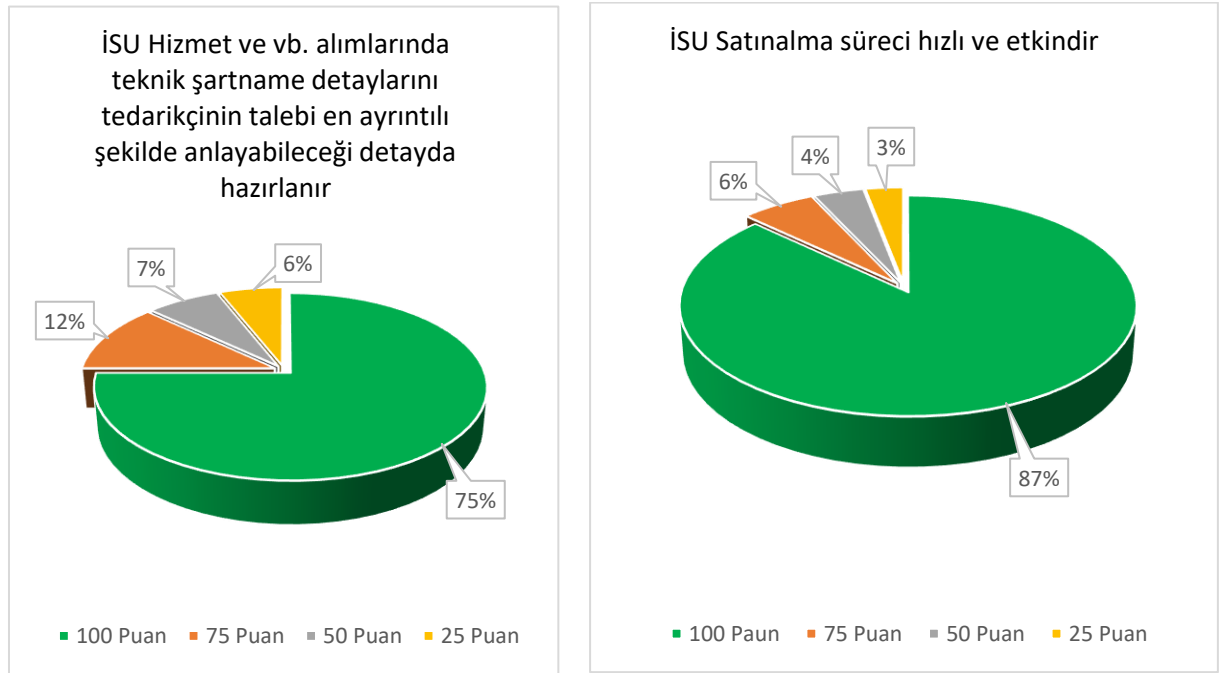
Bu tespite binaen; Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak amacı altında kurum tarafından kamuoyuna yapılan bilgilendirme sayısı ve sosyal medya takipçi sayılarındaki artış hedefleyen performans göstergelerine 2020-2024 stratejik plan döneminde yer verilmiştir. Ayrıca sosyal bir görev olarak benimsediğimiz "Su ve Çevre Bilinci" eğitim programları ve organizasyonlarının öğrenciler ve Kamu-STK işbirlikleri ile geliştirilerek sürdürülmesi gerekliliği ortaya çıkmış, bu gereksinim ilgili stratejik plan dönemine dâhil edilmiştir.

### C - Tedarikçi Memnuniyet Anketi

Tedarikçi memnuniyet anketi kapsamında ankete katılan tedarikçilerin %90'ı İSU'nun kendileri için iyi bir referans oluşturduğunu ve bu nedenle İSU ile çalışmayı önemstediklerini belirtmişlerdir.

“İSU hizmet ve vb. alımlarında teknik şartname detaylarını tedarikçinin talebi en ayrıntılı şekilde anlayabileceği detayda hazırlanır” sorusuna; önceki stratejik plan döneminde %53 oranında sorun yaşamadığını ifade edilirken, geçtiğimiz beş yılda yapılan çalışmalar sonucunda bu oran %75 oranına yükseldiği görülmüştür.

“İSU satın alma sürecinde etkin ve hızlı olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna tedarikçilerimizin %87’si sorun yaşamadığını ifade etmiştir. Bu oranın makul olmasına rağmen 2020-2024 stratejik plan döneminde satın alma ve ihale işlemlerinde etkinliği daha da artırmaya yönelik hedef belirlenerek satın alma süreçlerinin hızının ve etkinliğinin artırılması hedeflenmiştir.



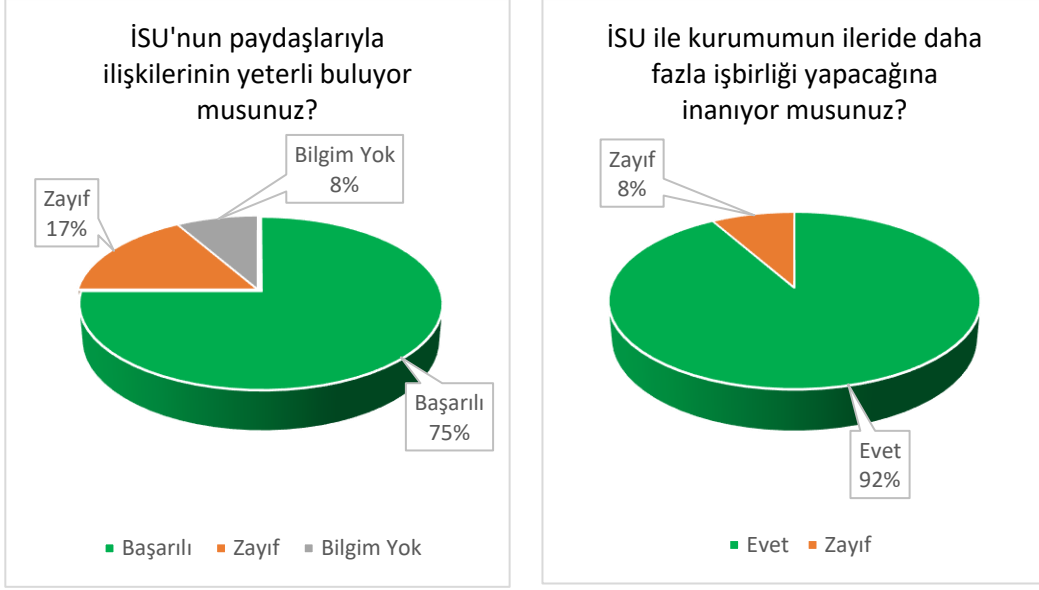
Şekil 3. Tedarikçi Memnuniyeti Anket Sonuçları

#### D - Bölgesel Kurum ve Kuruluş Analizi

Bölgesel kurum ve kuruluşlara yönelik yapılan paydaş anketine ilçe belediyeleri, üniversiteler, kamu hizmetinde bulunan DSİ, TÜİK, Tarım ve Orman Müdürlüğü gibi birçok kamu kurumunun katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

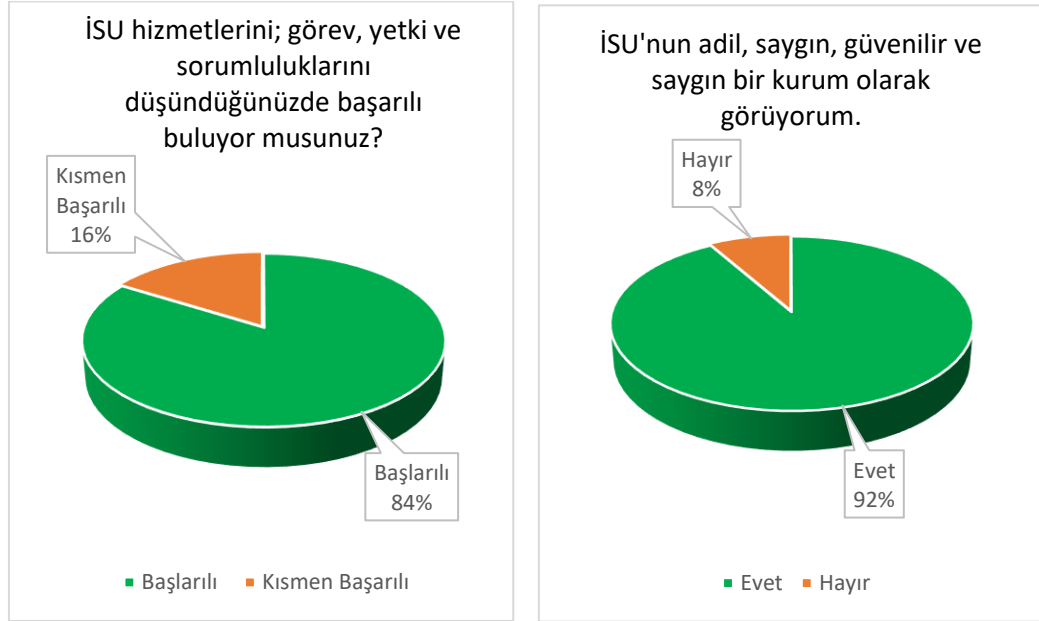
Yapılan paydaş anketinde katılımın tamamı kamu kurumları tarafından gerçekleştirilmiştir. Bölgesel kurum ve kuruluşlar; İSU'nun paydaşlarıyla ilişkilerinin yeterliliği konusunda %75 oranında başarılı bulunurken, ileride daha fazla işbirliği yapacağına inanan kurum oranı ise %92 olarak görülmektedir.





**Şekil 4. Bölgesel Kurum ve Kuruluşlar Anket Sonuçları**

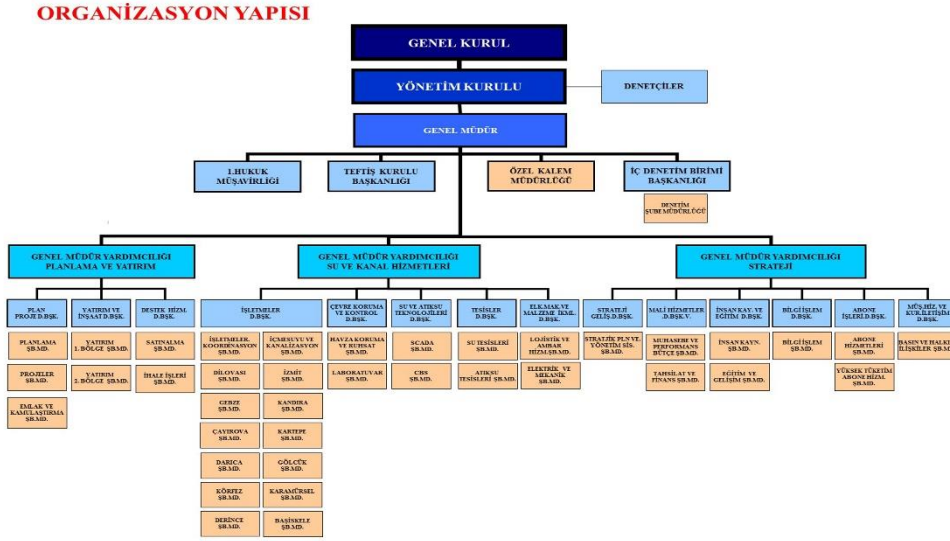
Bölgesel kurum ve kuruluşlar, kurumumuzu %84 oranında başarılı bulmakta, %92'si İSU'yu adil, saygın ve güvenilir bir kurum olarak görmektedir.



**Şekil 5. Bölgesel Kurum ve Kuruluşlar Anket Sonuçları**

#### 4.7 Kuruluş İçi Analiz

Kuruluş içi analiz; insan kaynaklarının yetkinlik düzeyi, kurum kültürü, teknoloji ve bilişim altyapısı, fiziki ve mali kaynaklara ilişkin analizler yapılarak kurumun mevcut kapasitesi değerlendirilmiştir. Bu analizlerin çıktısı doğrultusunda ilgili amaç ve hedeflerin altlığını oluşturan tespit ve ihtiyaçlar ortaya konmuştur.

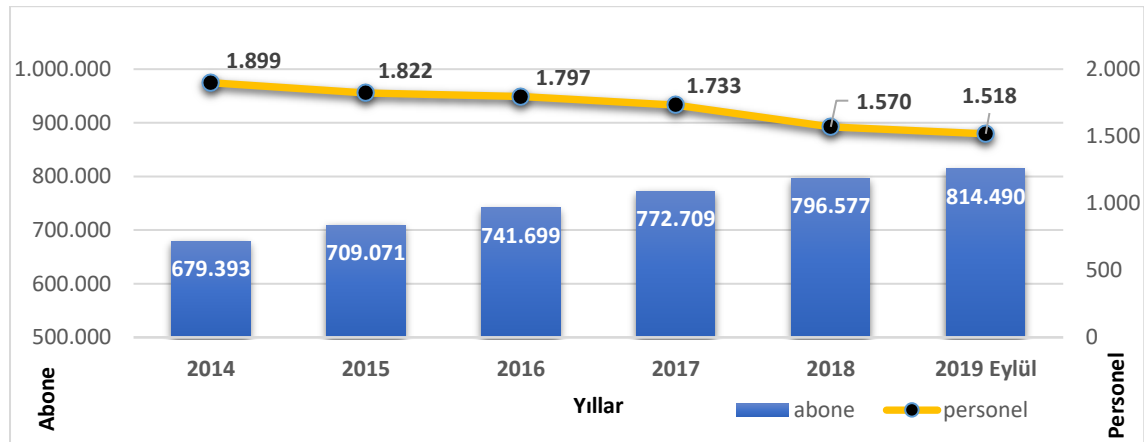


Şekil 6. İSU Genel Müdürlüğü Organizasyon Yapısı

#### 4.7.1 İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi

İnsan kaynakları yönetimi; kurumun stratejik amaçlarına ulaşmasını sağlayan büyük etkenlerden biridir. Kurumumuz, hayata geçirdiği büyük yatırım ve hizmetlerin işletilmesinde ileri teknolojilerden yoğun olarak yararlanmasının yanı sıra, çalışanlarımızın bu teknolojilerin sürdürülebilirliğini ve verimliliğini etkilediği bir gerçektir. Bu bilinçle, kurum olarak tüm çalışanlarımız vatandaşlarımızın memnuniyetini kazanmak adına gece gündüz çalışmalarımızı sürdürmektedir.

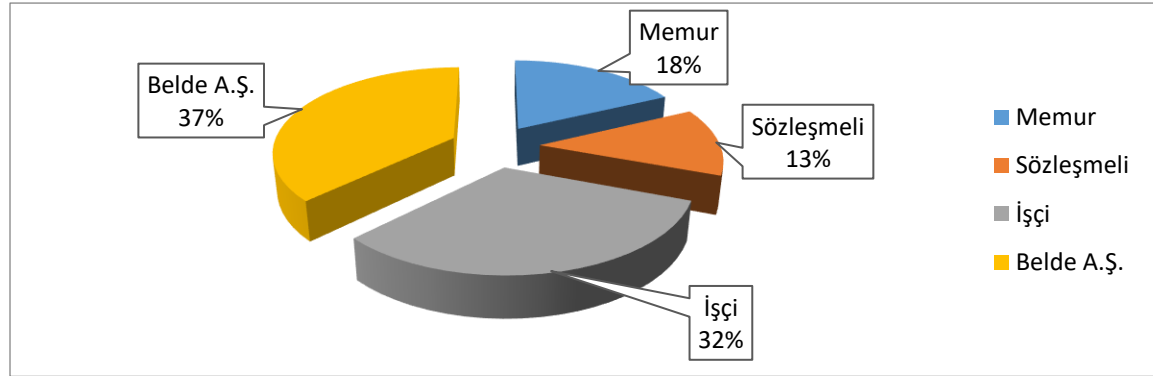
Kurumumuzda 272 memur, 193 sözleşmeli memur, 488 işçi ve 565 personel çalıştırmaya dayalı hizmet alımı (Belde A.Ş.) olmak üzere toplam 1.518 personel görev yapmaktadır.



Şekil 7. Yıllara Göre Personel-Abone Değişim Seyri

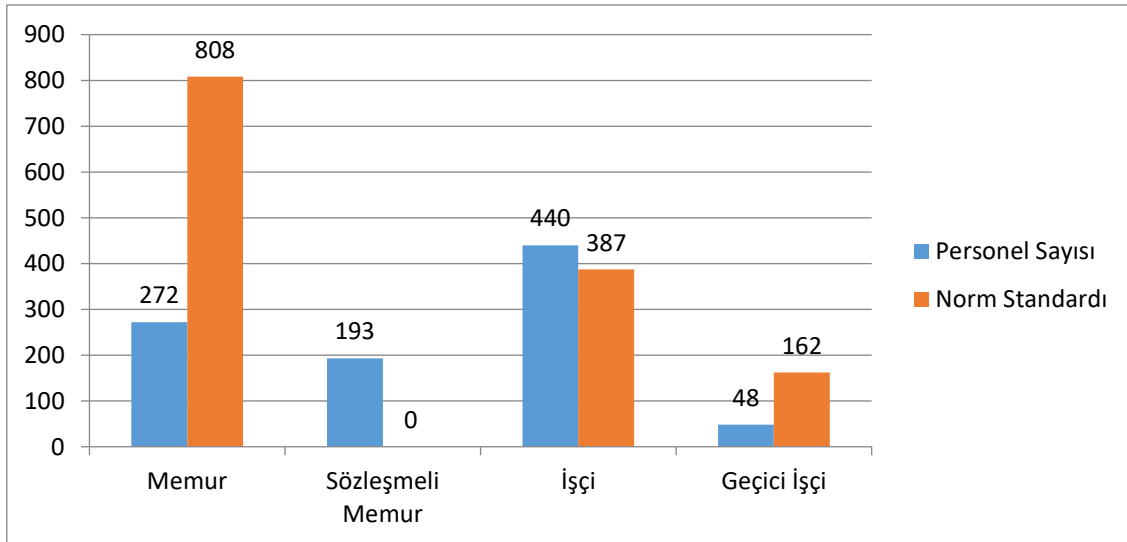
İlimizde son beş yılda yaklaşık olarak nüfusumuz %11, abone sayımız %19 artarken personel sayımız %20 azalmıştır. Türkiye genelinde Su Kanal İdarelerinde 1.000 abone başına düşen personel sayısı ortalama 3 iken, bu oran kurumumuzda 2 olarak gerçekleşmektedir. Personel sayımızdaki bu düşüğe rağmen, yaptığımız abone memnuniyeti anketlerine göre hizmet kalitesi artmaktadır. Bu artışın temel nedenleri; personelimizin yetkinliği ve niteliği, gelişen teknolojinin takip edilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması, çözüm odaklı çalışma, eğitime verilen önem ve özverili çalışan personelimizdir.

Kurumumuzdaki personelin %18'i memur, %13'ü sözleşmeli memur, %32'si işçi ve %37'si personel çalıştırmaya dayalı hizmet alımı (Belde A.Ş.) personeldir.



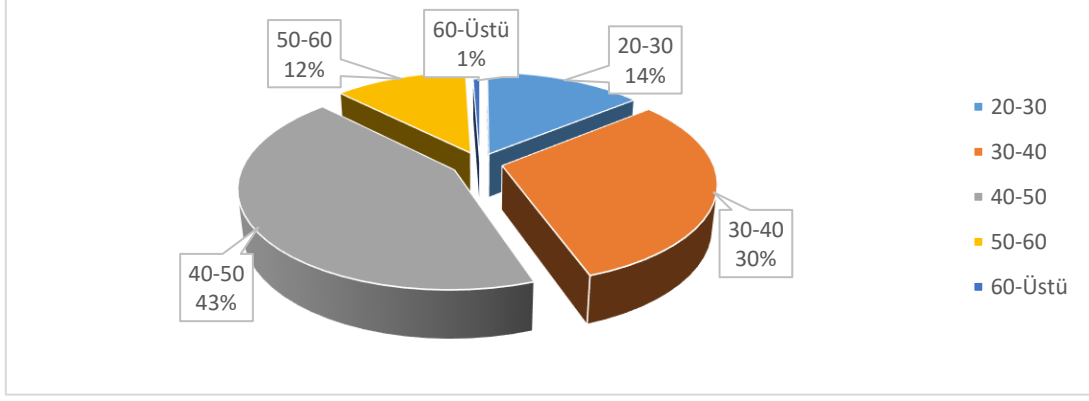
Şekil 8. Personel Dağılımı

Kurumumuzun norm kadro sayıları aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Buna göre; norm kadro standardımız 1.357 kişi olmasına karşın kurumumuzda kadrolu çalışan sayısı 953 kişidir.



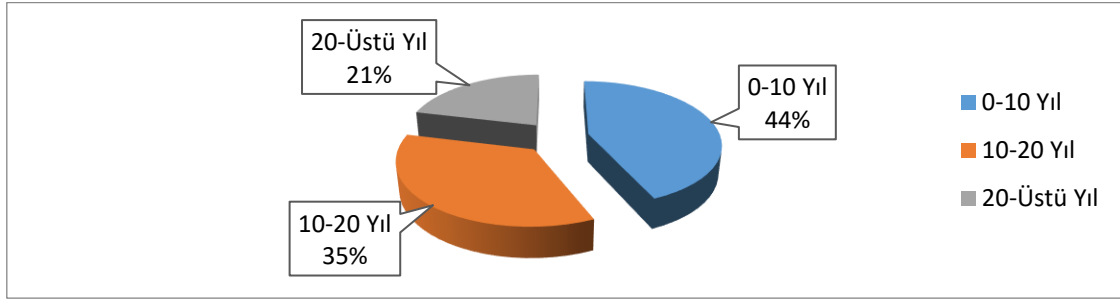
Şekil 9. Norm Kadro - Personel Kıyaslaması

Kurum personellerimizin yaş dağılımları incelendiğinde; çalışanlarımızın %73'ünün 30 - 50 yaş bandında olduğu, dolayısıyla insanın en verimli dönemlerini kapsayan bu yaş aralığının kurumumuzu olumlu yönde etkileyebileceği çok muhtemeldir.



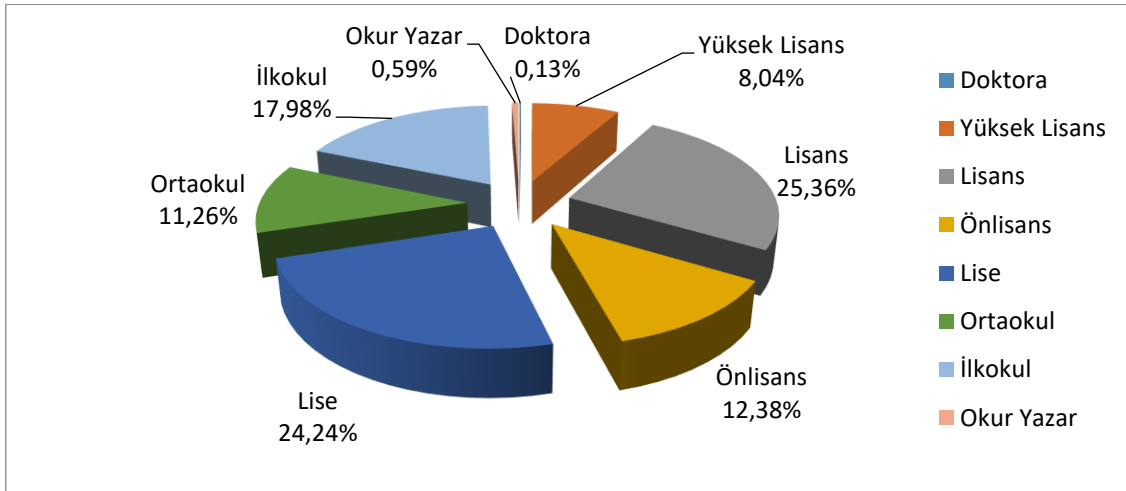
Şekil 10. Personelin Yaş Durumu

Personelimizin kurumumuza verdiği hizmetler incelendiğinde; %56'sı 10 yıl ve üzeri hizmet veren personelden oluşmaktadır. Bu bağlamda kurum personelinin yarısından fazlasının 10 yılı aşkın tecrübeye sahip olduğu, dolayısıyla uzmanlık alanlarında yetkin olduğu tespiti yanlış olmayacaktır.



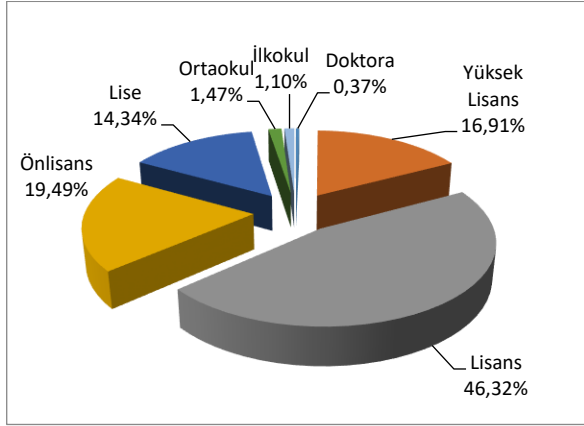
Şekil 11. Personel Kıdem Durumu

Personelimizin eğitim düzeyleri incelendiğinde; Kurumumuzda lisans ve önlisans mezunları toplamda %37,7'iken lise mezunları %24,2'dir.

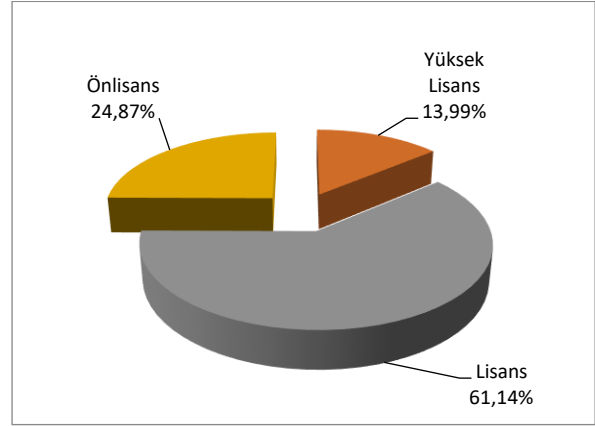


Şekil 12. Personelin Eğitim Durumu

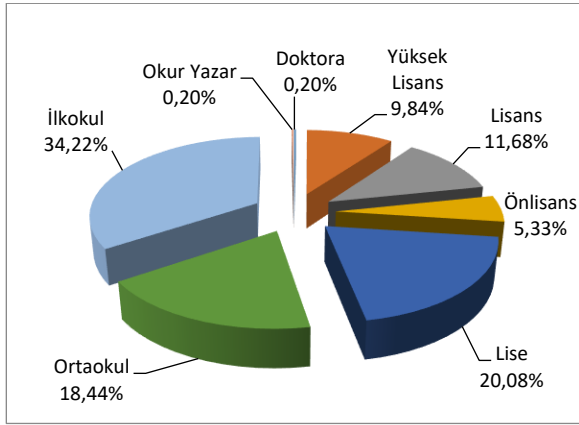
Kurumun eğitim durumu, personel statülerine göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde aşağıdaki grafikler elde edilmiştir.



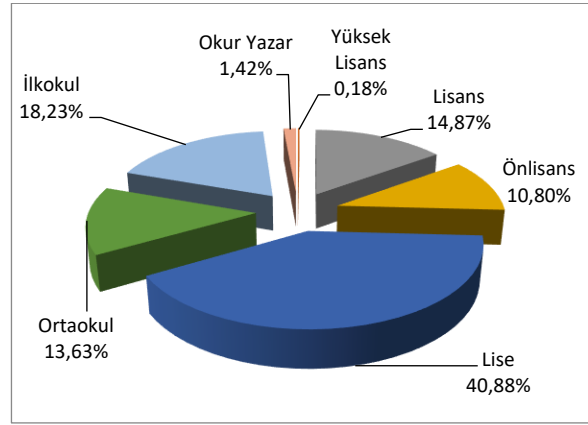
Şekil 13. Memur Personelin Eğitim Durumu



Şekil 14. Sözleşmeli Personelin Eğitim Durumu



Şekil 15. İşçi Personeli Eğitim Durumu



Şekil 16. BELDE A.Ş Personelin Eğitim Durumu

Kurumun eğitim durumu personel statülerine göre değerlendirildiğinde; daha çok idari görevlerde bulunan memur ve sözleşmeli memur personelinin eğitim seviyesinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Saha ve şantiye işlerinde daha fazla faaliyet gösteren işçi personel ve Belde A.Ş personelinin eğitim seviyesi lise ve ilkokul-ortaokul düzeyinde yoğunlaştığı gözlenmektedir.

Kocaeli Üniversitesi ve Gebze Teknik Üniversitesi ile yapılan protokoller çerçevesinde, son üç yıldır yüksek lisans eğitim programları yürütülmüştür. Çalışanlarımızın yetkinliklerini artırmak, yeni bilgilerle donanımlarını güçlendirmek, yurtiçi ve yurtdışı bilimsel ve teknolojik gelişmeleri yakından takip etmek ve verimliliği artırmak amacıyla kurumumuz yüksek lisans eğitimlerini teşvik etmiştir.

Kurumumuz İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı çerçevesinde Birim Çalışma Yönergeleri, İş Akış Şemaları ve Şablonları, Hizmet ve Faaliyet Standartları, Personel Görev/Yetki ve Sorumlulukları gibi faaliyetlerimize hız ve verimlilik, personelimize ise yetkinlik ve motivasyon katacak bir çok spesifik konuda çalışmalarını sürdürürken, bazı birimlerimiz bu temel çalışmalarını bitirmiştir. Bu stratejik plan döneminde; yetkinlik bazlı performans ölçme

ve değerlendirme sisteminde ortaya çıkan yetkin insan kaynağının geliştirilmesi ve yetiştirilmesi gereksinimine karşılık, gerekli uzmanlık eğitimleri verilerek personelin yetkinlik seviyeleri daha da ileriye taşınması hedeflenmektedir.

#### 4.7.2 Kurum Kültürü Analizi

İSU Genel Müdürlüğü şeffaf, katılımcı ve vizyoner bir yönetim anlayışı amacı gütmektedir. Hizmet ve faaliyetlerimizde etkinlik ve verimlilik açısından uzman görüşleri önemlidir. Bu bilinçle yöneticilerimiz, çalışanlarımızın görüş ve önerilerini dikkate almaktadır. Kurumumuzda çalışan - yönetici arasında hem dikey hem yatay şekilde çok yönlü bir bilgi paylaşımı ve ilişki söz konusudur.

İSU Genel Müdürlüğü sürekli öğrenen bir kurumdur. Birçok çalışanının yüksek lisans yapmasına olanak sağlamış, destek olmuş ve halen çalışanlarının bu yönde eğitim almalarına katkı vermektedir. Faaliyet ve hizmetlerimizi ilgilendiren birçok alanda uzman çalışanlarımız tarafından verilen eğitimlerin yanı sıra danışman eğitimcilerle de personelimize öğretim desteği verilmektedir. Her ay düzenli olarak kurs programları personelimize duyurulmakta ve personelimizin kurslara katılımı teşvik edilmektedir.

Kurumumuz bilginin paylaşımı yönünden incelendiğinde; Kurum bilgi ve birikimini paydaşı olan diğer Su ve Kanal idarelerine model uygulamalar hakkında her türlü bilgi ve desteği vermektedir.

Kurum kültürümüzde işbirliği önemli bir yer işgal etmekte, birçok faaliyet ve hizmetimizde çalışanlarımız ekip ve takım çalışması yapmak durumundadır. Yönetim tarafından takım ruhunun gelişimine yönelik teşvik edici etkinlikler düzenlenmesi esastır.

Paydaşlarla ilişkiler noktasında, kurumumuz zaten faaliyetlerimiz ve hizmetlerimiz gereği önemli iki paydaşımızla ( çalışanlar ve aboneler) sürekli iletişim ve bilgi paylaşımı içindedir. Kurumumuz sosyal medya ağları ile kısa sürede geniş kitlelere ulaşarak hizmetlerin sunumunda ve geri bildirimlerin alınmasında etkin bir yol izlemektedir. Ayrıca düzenli olarak yaptığımız abone ve çalışan memnuniyet anketleriyle paydaş görüşleri değerlendirilmektedir.

İSU Genel Müdürlüğü değişen ve olumlu yönde gelişen bir kurumdur. Su ve atık su yönetimine ilişkin en güncel sistem ve yaklaşımların kurumumuza entegre edilmesi noktasında kararlı bir tutum sergilenmektedir. Örneğin yasal yükümlülüğümüz olmamasının yanı sıra birçok yatırım maliyeti doğuran yenilenebilir enerji yatırımları yapmamız, inisiyatif ve karar alma düzeyimizin son derece yüksek olduğunu gösterir niteliktedir.

Stratejik yönetim anlayışıyla yönetilen kurumumuz 5018 sayılı Kanun'un getirdiği tüm yasal yükümlülükleri yerine getirmektedir.

Düzenli takibi yapılan performans ve aylık faaliyet raporlarının yanında her ay yapılan yönetim toplantıları, kurumsal verimliliğimiz açısından son derece önemlidir. Aylık faaliyet raporu toplantılarında tüm yöneticiler, kurumun tüm faaliyetleri ile ilgili bilgi sahibi olmakta, aynı zamanda analize katkı vermektedir.

Kurumumuzda faaliyet ve hizmet süreçleri standardizasyonu, personelin yetki ve sorumluluk alanları vb. gibi yönetim unsurlarının kurum tabanına yayılması yönünde çalışmalar yapılmakta, iş akış şemaları ve çalışma yönergeleri çıkarılmıştır.

Yapılan analiz neticesinde kurum değerlerinin çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi için eğitim programları yapılması ihtiyacı ortaya çıkmış; bu stratejik plan döneminde kurum kültürünü eğitimlerle destekleyerek bütün çalışanlar tarafından bilinen ve benimsenen başarılı bir kurum kültürünün sürdürülebilirliği hedeflenmiştir.

#### 4.7.3 Fiziki Kaynak Analizi

Tüm Kocaeli bölgesine hizmet veren kurumumuz, faaliyet ve hizmetlerine hız ve verimlilik vermek için yapılandırmasını İşletmeler Daire Başkanlığı çatısı altında İzmit, Gebze, Kandıra, Karamürsel, Körfez, Gölcük, Derince, Başiskele, Dilovası, Kartepe, Çayırova, Darıca şube müdürlükleri olarak 12 ilçeye yaymıştır. İlçelerde ilçe şube müdürlüklerimizin yanı sıra şantiyelerimiz de kurulmuştur.

İzmit - Seka Park D-100 Karayolu üzerinde bulunan merkez yerleşkemizde A/B bloklarından oluşan Genel Müdürlük binamızın sahasında çalışanlarımızın ayrıca halkın da yararlanabileceği yemekhane, kütüphane, ibadethane, revir, kreş ve spor merkezi gibi sosyal komplekslerin yer aldığı C blok mevcuttur.

Sekapark Yanı İzmit Serdar Mahallesi'nde su ve atık su analizlerin yapıldığı uluslararası akreditasyona sahip Merkez Laboratuvarımız kurulmuştur. Diğer önemli bir fiziksel kaynağımız İzmit Solaklar'da yaklaşık 36.000 m<sup>2</sup> alan üzerine inşa edilmiş olan Lojistik Merkezimizdir.

Atık Su Arıtma Tesisleri		
Atık Su Arıtma Tesisleri	Modüler Atık Su Arıtma Tesisleri	Doğal Atık Su Arıtma Tesisleri
42 Evler	Bağıranlı	Balçık
Kullar	Valideköprü	
Körfez	Akmeşe	
Yeniköy	Hakkaniye	
Karamürsel	Çavuşlu	
Plajyolu	Tavşancıl	
Gebze	Umuttepe	
Kandıra	Cumaköy	
Cebeci	Seyrek	
Dilovası	Sucuali	
	Sarısu	

Tablo 11. Atık Su Arıtma Tesisleri

İÇME SUYU ARITMA TESİSLERİ	
İçme suyu Arıtma Tesisleri	Modüler İçme suyu Arıtma Tesisleri
Yuvacık	Değirmendere
Avluburun	Suadiye
Denizli Göleti	Siretiye
Kandıra (Dudutepe)	Alihocalar
	Valideköprü
	Osmaniye
	Kaşıkcı
	Maşukiye
	Şevketiye

Tablo 12. İçme Suyu Arıtma Tesisleri

Aşağıda içme suyu depoları, içme suyu, atık su ve yağmur suyu terfi istasyonlarının bölgelere göre dağılımları gösterilmiştir.

İçme Suyu Terfi İstasyonları	
Bölge	Adet
İzmit	25
Kandıra	38
Körfez	27
Gebze	8
Çayırova	2
Kartepe	9
Başiskele	12
Derince	10
Karamürsel	11
Gölcük	14
Dilovası	6
Darıca	1
<b>Toplam</b>	<b>163</b>

Tablo 13. İçme Suyu Terfi İstasyonları

İçme Suyu Depoları	
Bölge	Adet
İzmit	156
Kandıra	200
Körfez	68
Gebze	51
Çayırova	6
Kartepe	82
Başiskele	61
Derince	45
Karamürsel	65
Gölcük	80
Dilovası	16
Darıca	3
<b>Toplam</b>	<b>833</b>

Tablo 14. İçme Suyu Depoları

Yağmursuyu Terfi İstasyonları	
Bölge	Adet
İzmit	7
Derince	1
Başiskele	1
Kartepe	1
Dilovası	1
<b>Toplam</b>	<b>11</b>

Tablo 15. Yağmur Suyu Terfi İstasyonları

Atık Su Terfi İstasyonları	
Bölge	Adet
İzmit	7
Kandıra	12
Körfez	9
Gebze	3
Çayırova	2
Kartepe	8
Başiskele	4
Derince	3
Karamürsel	3
Gölcük	5
Dilovası	3
Darıca	4
<b>Toplam</b>	<b>63</b>

Tablo 16. Atık Su Terfi İstasyonları



Aşağıda resmi ve kiralık araç türlerimizin dağılımları gösterilmektedir.

Resmi Araç Dağılımı	
Araç Grupları	Adet
Vidanjör-KUKA	12
Su Tankeri	2
Klor Tankeri	1
İsale Hattı Aracı	1
Kamyonet	4
İş Makinası	10
Fortlift	4
Traktör	1
Akaryakıt Tankeri	1
<b>Toplam</b>	<b>36</b>

*Tablo 17. Resmi Araç Dağılımı*

Kiralık Araç Dağılımı	
Araç Grupları	Adet
Binek Araç	34
Binek Ticari Araç	79
Çift Kabin Kamyonet	65
Küçük Damperli Kamyon	29
Damperli Kamyon	17
Bomlu Kamyon	4
Vidanjör Kamyon	11
Su Tankeri 10 Ton Su Kap.	2
İş Makinası Las. Tek. Kaz. Yük.	38
İş Makinası Ekskavatör Las. Tek.	3
İş Makinası Paletli	5
Panelvan Kamyonet	17
KUKA	7
Minibüs 14 Kişilik	1
Tır Dorse 25 Ton	1
<b>Toplam</b>	<b>313</b>

*Tablo 18. Kiralık Araç Dağılımı*

Kurumumuzun benimsediği kısa, orta ve uzun vadeli vizyonlara uygun olarak ilimizde artan nüfus trendi dikkate alınarak fiziki kaynaklarımızın planlaması gerçekleştirilerek yatırım planı kapsamına dahil edilmektedir. Bu kapsamda; içme suyu ve atık su arıtma tesisleri yapımı, içme suyu depolama kapasitesinin artırılması vb. parametreler bu stratejik plan döneminde performans göstergesi olarak ele alınmıştır.

Kurumumuzun fiziki varlıklarına ilişkin nicel verilerin ortaya konularak sınırlandırılması çok doğru olmayacaktır. Kurumun faaliyetlerini yerine getirebilmesi için gereksinim duyduğu fiziki kaynakların sahip olması gereken nitelikler incelenmiştir. Bu kapsamda; gerekli olan atık su arıtma tesislerinin rehabilitasyonu yapılarak ileri biyolojik proses (azot-fosfor giderimi) atık su arıtma oranının artırılması, Coğrafi Bilgi Sistemine (CBS) aktarılan hat uzunlukları, altyapı şebekelerinin konumsal analizlere uygun akıllı haritalarının üretilmesi, su ve atık su SCADA sistemlerinin etki alanını artırarak mevcut fiziki kaynaklarımızı izleme ve analiz kabiliyetinin geliştirilmesi bu stratejik plan döneminde hedef ve performans göstergelerinde yer verilmiştir. Ayrıca tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak adına gerekli bakım ve onarımları yapılması yine bu stratejik plan döneminde gözetilen hedefler arasında yerini almıştır.

#### 4.7.4. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi

Kurumumuz teknoloji ve bilişim altyapısı kapsamında kullanılan sistemler aşağıda özetlenmiştir.

## A - Veri Merkezi

İSU Genel Müdürlüğü Genel Müdürlük binası (PRODUCTION) ve Laboratuvar binasında Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) olmak üzere 2 adet veri merkezi bulunmaktadır.

PRODUCTION	FKM
14 Adet Fiziksel Sunucu	4 Adet Fiziksel Sunucu
150 Adet Sanal Sunucu	150 Adet Sanal Sunucu Yedeği
2 Adet Yedekli Klima (Endüstriyel)	2 Adet Yedekli Klima (Endüstriyel)
2 Adet Yedekli UPS (Kesintisiz Güç Kaynağı)	1 Adet Yedekli UPS (Kesintisiz Güç Kaynağı)
2 Adet Yangın Söndürme Sistemi	1 Adet Jeneratör
2 Adet Yedekli Jeneratör + 1 Yedek Jeneratör	

Tablo 19. Veri Merkezleri

Kurumumuzda; 800 adet bilgisayar 70 adet ağ yazıcısı ve 52 adet kenar switch kullanılmaktadır.

## B - Network Altyapısı

Kurumumuzda bilişim altyapısı, fiber omurgalı yıldız topoloji ile bina kenar switchleri arasında, bölgeler arası bağlantı ise; Türk Telekom ve Superonline, Metro Ethernet ile yine Fiber Altyapı kullanılarak yedekli olarak sağlanmaktadır.

## C - Yazılımlar

Kurum içi bürokrasiyi azaltmak ve yapılan işlemlerin daha hızlı ve etkin biçimde gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla aşağıda bulunan yazılımlar kullanılmaktadır.

- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)
- ABYS (Abone Bilgi Yönetim Sistemi)
- BYS (Bilgi Yönetim Sistemi- İnsan Kaynakları, Muhasebe, Taşınır)
- VYS (Varlık Yönetim Sistemi)
- İBYS (İçme Suyu Bilgi Yönetim Sistemi)
- BDÖ (Boru Değişim Önceliklendirme)
- Araç Takip Yazılımı
- Laboratuvar Programı ve Ruhsat Denetim Programları

kullanılmaktadır. Kurumumuzda teknolojik olarak kullanılan programlar ise;

- Oracle
- Microsoft Windows işletim sistemi
- Microsoft Office
- Netcad
- Autocad'dir.

Kurumumuzun vermiş olduğu kentsel hizmetlerin paydaşlarca kullanımını kolaylaştırmak amacıyla e-devlet entegrasyonu sağlanmış, mobil uygulama ile bilgilendirme veya banka vb. ödeme teknoloji altyapısı da kullanılmaktadır.

## D - Bilişim ve Teknoloji Alanında İyileştirme Önerileri

Yapılan analiz ve değerlendirmeler neticesinde önümüzdeki stratejik plan dönemini kapsayan 2020-2024 yıllarında teknoloji-bilişim alanında bir dizi iyileştirme ve geliştirmelerin yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu stratejik plan döneminde bilişim-teknoloji alanında belirlenen tespit ve ihtiyaçların bazıları aşağıdaki gibidir;

- Kurumda bulunan masaüstü bilgisayarın parça maliyeti ve enerji tüketimlerinin yüksek olması ve merkezi yönetilebilirliğin yeterli olmamasından dolayı masaüstü bilgisayarların sanal bilgisayarlar ile değiştirilerek, yönetilebilirliğinin kolaylaştırılması ve enerji maliyetlerinde azalması hedeflenmelidir. Aynı zamanda ekonomik ömrünü doldurmuş masaüstü bilgisayarlardan azami fayda sağlanacaktır.
- Kurumumuzun mevcut veritabanı lisans ücretlerinin önüne geçmek adına mevcut veritabanının ücretsiz veya düşük maliyetli güvenilir açık kaynak kodlu veritabanına taşınması,
- Kurum verilerinin raporlanması ve analiz edilmesinin bütünlük bir analiz program üzerinden yapılamamasına tespitine yönelik verileri canlı sistemden çekebilen iş zekası projesi ile analiz kabiliyetinin yükseltilmesinin sağlanması,
- Kurumumuz bünyesinde yukarıda envanteri belirtilen birçok yazılım bulunmaktadır. Bu yazılımların bir biri ile operasyonel anlamda entegrasyonu sağlanarak bütünlük bilgi sistemi oluşturulması,
- Geleneksel bilgi güvenliğinin yetersiz olması, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı'nın yayımlanmış olduğu tedbirler, Kişisel verilerin Korunması Konusu kapsamında bilgi güvenliğinin sağlanması gerekliliği ile ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için bilgi güvenliğinin sürdürülebilirliğinin sağlanmasına yönelik olarak bilgi güvenliği alanında alınacak tedbirlerin alınması,
- İçme suyu şebekelerinin optimum şartlarda işletilmesini sağlamak adına İçmesuyu Bilgi Yönetim Sisteminin (İBYS) sahadaki fiziki gerçekleştirme oranının önümüzdeki yıllarda artırılması sağlanmalıdır.

Yapılan analiz neticesinde ortaya çıkan iyileştirme önerilerinden yola çıkarak 2020-2024 Stratejik plan döneminde ilgili tespit-ihtiyaçlar baz alınmış, hedef ve performans göstergeleri bu doğrultuda belirlenmiştir.

### 4.7.5. Mali Kaynak Analizi

Kurumumuzun önümüzdeki 5 yıl sürecinde tahmini kaynak beklentileri aşağıda gösterilmektedir. Her yıl artış gösteren mali kaynak beklentilerimizin 5 yıllık toplamı 5.506.339.478,70 TL'dir.

KAYNAKLAR	2020	2021	2022	2023	2024	TOPLAM KAYNAK
GENEL BÜTÇE						
VERGİ GELİRLERİ	8.000,00	9.000,00	10.000,00	11.000,00	12.100,00	50.100,00
TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	864.852.000,00	891.147.200,00	920.631.420,00	1.012.694.562,00	1.113.964.018,20	4.803.289.200,20
ALINAN BAĞIŞ VE YARD.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
DIĞER GELİRLER	115.225.000,00	127.027.500,00	139.180.250,00	153.098.275,00	168.408.102,50	702.939.127,50
SERMAYE GELİRLERİ	10.000,00	11.000,00	12.100,00	13.310,00	14.641,00	61.051,00
ALACAKLARDAN TAHSİLAT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
RED İADELER (-)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
DIĞER GELİRLER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
TOPLAM	980.095.000,00	1.018.194.700,00	1.059.833.770,00	1.165.817.147,00	1.282.398.861,70	5.506.339.478,70

**Tablo 20. Tahmini Kaynak Tablosu.**

#### 4.8. PESTLE ANALİZİ

PESTLE analiziyle kurumumuz üzerinde etkili olan veya olabilecek politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve çevresel dış etkenlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Kurumumuzu etkileyen ya da etkileyebilecek değişiklik ve eğilimlerin sınıflandırılması aşağıdaki tabloda temel hatlarıyla gösterilmektedir. Değişiklik veya eğilimler fırsatlar ve/veya tehditler bağlamında değerlendirilerek, tespitlere ilişkin eylem öngörüsünde bulunulmuştur.

Buna göre; en önemli ve riskli tehdit unsurunu çevresel boyut oluşturmaktadır. Buna yönelik uzun dönemli eylem planlarının yapılması gerekliliği ortaya konulmuştur. İkinci risk unsuru, son dönemde yaşanan ekonomik dalgalandırmalardan kaynaklanan olumsuzluklar oluşturmaktadır. Fakat kurumumuzun güçlü mali yapısı bu riskleri minimize etme gücüne sahiptir.

ETKENLER	Tespitler (Etkenler/Sorunlar)	Kuruma Etkisi		Eylem
		Fırsatlar	Tehditler	
POLİTİK	11. Kalkınma Planı	Ulusal yönetim vizyonuyla eşgüdmlülük, hükümet desteği	Olası mali kaynak ihtiyacı	Faaliyet ve hizmetlerde 11. Kalkınma Planının göz önüne alınması
	Yeni Ekonomi Programı	Eneji verimliliği ve Yenilenebilir enerji kullanımı teşviki	Yatırım maliyet artışı	Faaliyet ve hizmetlerde Yeni Ekonomi Programının göz önüne alınması
	Dünya Su Konseyi Üyeliği	Uluslararası platformda söz hakkı, Kurumun dünyada tanınması	Üyelik sorumluluk ve giderleri	Dünya Su Konseyi eylem,plan ve programlarına önerilerde bulunulması
EKONOMİK	Son yıllarda enflasyon oranında ve döviz kurundaki artışlar		Yatırım maliyet artışı, Mali yapının zorlanması	Etkin ve verimli kaynak kullanımı, yerli ve milli kaynak teşviki
	Yüksek faiz oranları		Dış finansman temininde ve olası borçların ödenmesinde zorluk	Özkaynak kullanımının artırılması
	Güçlü bir mali yapı	Sürdürülebilir ve öngörülebilir yatırım ve kaynak kullanımı, düzenli likidite girişi		Mali yapının daha da güçlendirilmesine yönelik önlemlerin alınması
	Özkaynak oranın yüksek oluşu	Yatırım ve işletme giderlerinin Kurumca karşılanması		Özkaynak oranının korunması,dış kaynak kullanımının azaltılması
SOSYOKÜLTÜREL	Toplumda çevre ve su bilincinin gelişmesi	Çevre ve su kirliliğinde azalma, Yenilenebilir enerji kullanım artışı		Daha yoğun çevre ve su bilinci seminerleri,yenilenebilir enerji yatırımlarına devam edilmesi
	Bazı bölge abonelerinin kaçak su kullanımı ve fatura ödememe eğilimleri		Tahakkuk/Temin & Tahsilat/Tahakkuk oranlarında azalış.	Belirlenen bölgelerdeki tarama faaliyetlerini artırmak.Abonelere ilişkin verileri düzenli takip etmek ve analiz etmek.
	Artan nüfus trendi	Su tahakkuku ile gelir artışı	Su temin ve kaynak ihtiyacı artışı	Abone planlamasında nüfus artışını göz önüne almak, etkin ve verimli abone yönetim sistemlerini kullanmak
	Abonelerimizin kişi başına düşen yıllık geliri Türkiye ortalamasının üzerinde	Tahsilat oran artışı		Abone davranışlarını göz önüne alan ve kolay ulaşılabilir tahsilat kanallarının kullanılması

TEKNOLOJİK	Altyapı ve bilişim teknolojilerinin yakından takibi	Bu teknolojileri Kurumda kullanılır hale getirilmesi	Yeni teknolojilerin yüksek maliyetler getirmesi	Fizibil sistemlerin Kuruma entegrasyonu
	Çok sayıda birbirinden bağımsız operasyonel bilişim sisteminin varlığı		Bütüncül veri tabanı yönetim ve analizinin zorlaşması, raporlama problemleri	Entegre bilişim sistemlerinin inşası
	İKABİS, hidrolik modelleme, SCADA gibi ileri düzey bilişim teknolojilerinin kullanımı	Hizmet ve faaliyetlerde etkinlik ve verimlilik		Bu teknolojilerin daha ileri seviyelere taşınması
YASAL	Yetki ve sorumlulukları belli özerk bütçeye sahip olmak	Gerekli yatırım ve alımlarda etkinlik		Gelir gider denge bazlı yatırım ve satın alım kararları
ÇEVRESEL	Küresel Isınma Etkisi		Düzensiz Yağış Rejimi, Su temin problemleri, Planlama Öngörüsünün Azalması	Kayıp kaçakla mücadele, Yeni kaynak belirlemeleri, Havza koruma çalışmaları, Uzun vadeli entegre su yönetimi planlaması
	Çarpık ve Plansız Kentleşme		Su, kanal ve yağmur suyu şebeke işletiminin zorlaşması ve daha fazla maliyet gerektirmesi	Master Planın uygulamaya konması
	Doğu Marmara Fay Hattı		Olası deprem tehlikesine karşı Altyapı şebeke onarımının büyük maliyet ve uzun zaman gereksinimi	Deprem olasılığına karşı özel bütçe tahsisi ve eylem planlarının yapılması

**Tablo 21. PESTLE Matrisi**

#### 4.9. GZFT ANALİZİ

Durum analizi kapsamında kullandığımız temel yöntemlerden biri de GZFT analizidir. Bu analiz kurumumuzu etkileyen unsurların sistematik olarak incelendiği bir yöntemdir. Bu amaçla diğer kurum içi analizler ışığında kurumumuzun güçlü ve zayıf yönleriyle iç çevreye, PESTLE analizi bağlamıyla derlenen fırsat ve tehditlerden dış çevreye yönelik bir çerçeve çizilir.

Bu yaklaşım vizyoner, uygulanabilir ve etkin stratejilerin oluşturulması adına; güçlü ve zayıf yönlerin yanı sıra fırsat ve tehditleri bir arada sunması açısından önem arz eder. Bu yüzden stratejik planlama sürecinde amaç ve hedeflerin aşağıda belirttiğimiz tespitlerle uyum göstermesi, planın başarı yüzdesini önemli ölçüde etkileyecektir.

İÇ ÇEVRE		DIŞ ÇEVRE	
Güçlü Yönler	Zayıf Yönler	Fırsatlar	Tehditler
•Entegre ve stratejik su/atık su yönetim anlayışının tüm Kurum yöneticileri tarafından sahiplenilmesi	•Bürokratik işlemler hizmet ve faaliyetlerde gecikmelere yol açmaktadır.	•Toplumda su bilincinin artması, yeni su kaynağı temin çalışmaları	•Suyun sınırlı bir doğal kaynak olması •Sanayi ağırlıklı kent oluşumuz
•Kurumda gelişen kurumsal yapılanma ve iyileştirme motivasyonu	•İnsan kaynağı takım çalışması ve ekip ruhunun geliştirmeye açık olması.	•Kurumda aidiyet duygusu ve yetkinlik geliştirmeye yönelik düzenli eğitimlerin verilmesi.	• Kurum dışı kariyer seçenekleri
•Su yönetiminde İKABİS, hidrolik modelleme, SCADA gibi ileri düzey bilişim teknolojiler kullanılmaktadır.	•Kaybedilen su oranı istenilen düzeyde değildir, şebekenin ortalama su basıncı ideal aralık olan 3-4 barın üzerindedir.	•Su kaynaklarının korunmasına ve su yönetimine yönelik yeni yasal düzenlemeler, daha yoğun ve sıkı kontrol çalışmaları	•Su yönetiminin sürdürülebilirliğini etkileyen fiziki ve idari çok fazla etkenin varlığı • Su yönetiminin maliyetli oluşu

•HES,GES ve BES gibi yenilenebilir enerji yatırımlarının yanı sıra, enerji verimliliğine yönelik düzenli bakım ve rehabilitasyonlar yapılmaktadır.	•Arıtma ve terfi tesisleri yüksek miktarda enerji gereksinimi duymaktadır.	• İnovatif gelişmelerin Kurum tarafından takip edilmesi	•İklim koşullarının değişkenliği •Bakım onarım maliyetleri
•Kurumumuz güncel teknolojik yenilikleri yakından takip etmekte ve fizibil bulunduğu sistem ve teknolojileri Kuruma entegre etmektedir.	•Faaliyet ve hizmetlerde kullanılan bilişim sistemleri ağı, birbiriyle entegre tek bir veritabanında birleşmemektedir.	• Bilişim teknolojilerini entegre edebilecek yetkinliğe sahip insan kaynağının bulunması	• Gelişen teknolojinin beraberinde güncelleme ve yenileme gerekliliği getirmesi • Siber saldırı riski
•Geri Kazanım Suyu Projesiyle temiz içme suyu kaynağına olan baskı büyük oranda düşürülmüştür.	•Geri Kazanım suyunun içme suyu olarak kullanılmaması	• Bölgemizde OSB'lerin fazla oluşu	• Geri Kazanım suyuna olan talep azalışları
•Kurumumuz Kocaeli bölgesel ekonomik ve sosyal kalkınmasında verdiği hizmetler açısından dolaylı olarak büyük rol oynar.	•Kurumumuz verdiği hizmet ve faaliyetlerin önemini paydaşlarına net bir şekilde iletememektedir.	•Büyükşehir Belediyelerine bağlı kuruluş olmak	• Deprem kuşağında yer almamız • Nüfus yoğunluğunun yüksek oluşu
•Kurumumuz sürdürülebilir ve güçlü bir finansal yapıya sahip olup kendi özkaynakları ile yatırım yapabilme yeteneğine sahiptir	•Su ve atıksu yönetimi büyük oranlı yatırım ve işletme giderlerine gereksinim duymaktadır.	• Kendi bütçesine sahip bir kuruluş olmak	• Ekonomik dalgalanmalar

**Tablo 22. GZFT Listesi**

#### 4.10 Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi

Durum analizi kısmında gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda detaylı bulgular elde edilmiş, bu doğrultuda Tespitler ve İhtiyaçlar tablosu özet bir biçimde oluşturulmuştur.

Durum Analizi Aşamaları	Tespitler / Sorun Alanları	İhtiyaçlar / Gelişim Alanları
Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Amaçların yeterli detaya sahip olmayışı</li> <li>•Kurumumuzun yenilenebilir enerji kaynaklarına verdiği önem</li> <li>•Kurumumuzun ileri teknolojiye yönelik pek çok yatırımı olmasına rağmen önceki stratejik planda amaç düzeyinde yer almaması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amaçların daha spesifik konularla zenginleştirilmesi</li> <li>•Önceki stratejik planda hedef düzeyinde belirlenen yenilenebilir enerji kaynaklarının, bu dönemde amaç düzeyine taşınması</li> <li>• İleri teknoloji ve inovasyon başlığı altında yeni amaç oluşturulması</li> </ul>
Mevzuat Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mevzuatın sık değişmesinden kaynaklı uygulama sorunları</li> <li>• Mevzuat okur-yazarlık oranının istenilen seviyede olmayışı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mevzuatların daha sık takip edilmesi</li> <li>• Hizmet içi eğitim verilmesi</li> </ul>
Üst Politika Belgeleri Analizi		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Üst politika belgelerinin, tüm kurum çalışanlarınca özümsemesi</li> </ul>

Üst Politika Belgeleri Analizi		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeni inovatif yaklaşımların benimsenmesi</li> <li>• Üniversite ve STK'lar ile işbirliği</li> </ul>
Paydaş Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışan memnuniyet anketinde kurumsallaşma, eğitim ve yapılan işte memnuniyet kriterlerinde sonuçların istenilen seviyede olmayışı</li> <li>• Kurum faaliyetlerinin kamuoyunda yeteri kadar bilinirliğinin olmayışı</li> <li>• İhale ve satın alma sürecindeki bürokratik işlemlerin çokluğu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal kapasiteyi geliştirmeye ve stratejik yönetim uygulama etkinliğini geliştirmeye yönelik faaliyetlerde bulunulması</li> <li>• Kurumsal tanıtım faaliyetlerinin artırılması</li> <li>• Kamu-STK işbirliği ve eğitim organizasyonları ile kitlelere ulaşılması</li> <li>• Satın alma ve ihale işlemlerinde etkinliği artırmaya yönelik tedbirlerin alınması</li> </ul>
İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İnsan Kaynağının yetkinliğini ölçmeye yönelik sistem eksikliği</li> <li>• Personelin yetkinlik seviyesinin daha ileriye taşınması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İnsan Kaynağı yetkinlik sisteminin Kurum geneline uygulanması</li> <li>• Yetkin insan kaynağının daha çok geliştirilmesi ve yetiştirilmesi</li> </ul>
Kurum Kültürü Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurum değerlerinin çalışanlar tarafından tam olarak benimsenememesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tüm çalışanlar tarafından bilinen ve benimsenen başarılı kurum kültürünün sürdürülebilirliği</li> </ul>
Fiziki Kaynak Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li> <li>• Teknolojik gelişmelere paralel olarak daha yeni teknolojilerin ortaya çıkması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artan nüfus trendi dikkate alınarak fiziki kaynaklarımızın geleceğe yönelik planlaması</li> <li>• Yeni içme suyu ve atık su tesislerinin SCADA sistemlerine dahil edilmesi ve mevcut tesislerin yeni teknolojiler ile desteklenerek geliştirilmesi</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyu ve atık su tesislerinde elektrik ve mekanik arızalarının belirli aralıklarla meydana gelmesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyu ve atık su tesislerinde gerekli bakım ve onarımları yaparak verimli çalışmasını sağlamak</li> </ul>
Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumda bulunan masaüstü bilgisayarlarının donanım maliyetleri ile enerji tüketimlerinin yüksek olması ve merkezi yönetilebilirliğin yeterli olmaması</li> <li>• Mevcut veritabanı lisans ücretlerinin yüksek olması</li> <li>• Kurum verilerinin raporlanması ve analiz edilmesinde bütünleşik bir analiz programı bulunmaması</li> <li>• Kurumda bulunan yazılımların operasyonel anlamda bir biri ile entegrasyonu olmaması</li> <li>• Geleneksel bilgi güvenliğinin yetersiz olması, üst politika belgelerinde ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için bilgi güvenliğinin sürdürülebilirliğinin sağlanması</li> <li>• İçme suyu şebekelerini optimum şartlarda çalışmasını sağlamak adına İçme suyu Bilgi Yönetim Sisteminin (İBYS) sahada etki alanının kısıtlı olması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masaüstü bilgisayarların sanal bilgisayarlar ile değiştirilmesi</li> <li>• Mevcut veritabanının ücretsiz veya düşük maliyetli açık kaynak kodlu veritabanına taşınması</li> <li>• Verileri canlı sistemden çeken iş zekası projesi ile analiz kabiliyetinin yükseltilmesi</li> <li>• Kurumda kullanılan yazılımların operasyonel anlamda entegrasyonunun sağlanması</li> <li>• Bilgi güvenliği alanında alınacak tedbirlerin artırılması</li> <li>• İBYS sahada fiziki gerçekleştirme oranının artırılması</li> </ul>
Mali Kaynak Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ödenmeyen veya geciken su faturaları dolayısıyla Kurum alacaklarının oluşması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su faturalarının süresi içerisinde tahsil edilerek, hızlı şekilde likit kaynak oluşumunun sağlanması</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaynakların rasyonel dağılımı çerçevesinde bütçe sürdürülebilirliğinin sağlanması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaynakların etkin kullanımı bağlamında performans esaslı bütçenin uygulanması</li> </ul>
PESTLE Analizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalkınma planı ve Yeni Ekonomik Programın vermiş olduğu ödevler</li> <li>• Güçlü bir mali yapı</li> <li>• Son yıllarda enflasyon oranında ve döviz kurundaki artışlar</li> <li>• Toplumda çevre ve su bilincinin gelişmesi</li> <li>• Bazı bölge abonelerinin kaçak su kullanımı ve fatura ödememe eğilimleri</li> <li>• Artan nüfus trendi</li> <li>• Düzensiz yağış rejimleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Üst politika belgelerine uyumlu hedeflerin belirlenmesi</li> <li>• Bütçe performansını sürdürülebilir kılınması</li> <li>• Etkin ve verimli kaynak kullanımının sağlanması</li> <li>• Daha yoğun çevre ve su bilinci seminerleri ve yenilenebilir enerji yatırımlarına devam edilmesi</li> <li>• İdari kayıpların azaltılması ve tahsilat kabiliyetinin etkinliğinin sürdürülmesi</li> <li>• Su ve atık su yatırımlarının geleceğe dönük sistematik olarak planlanması</li> <li>• Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarının yapılması</li> </ul>

**Tablo 23.** Tespitler ve İhtiyaçlar

## 5. GELECEĞE BAKIŞ

Kurumumuz 2020-2024 Stratejik Planı hazırlıkları kapsamında mevcut durum analiz edildikten sonra gelecekle ilgili değerlendirmelerde bulunulmuştur. Kurum politikaları, yeni teknolojik gelişmeler ve çevresel değişimler doğrultusunda Stratejik Plan Hazırlama Komisyonu tarafından misyon ve vizyon bildirimlerimiz yenilenmiştir.

### 5.1 Misyonumuz

İçme suyu ve atık su hizmetlerini sürdürülebilir bir çevre ve toplum sağlığını önceleyip, optimum şekilde gerçekleştirerek, insanımızın hayatına dokunan inovatif yaklaşımlarla kaynakları yüksek verimlilikle yönetmektir.

### 5.2 Vizyonumuz

Yaşam kaynağı suyu abonelerine en yüksek standartlarda sunarak, insana ve doğaya saygı ilkesi doğrultusunda, etkin ve verimli kullanmak suretiyle gelecek nesillere güvenle aktarılmasında öncü bir kurum olmaktır.

### 5.3 Temel Değerlerimiz

**Şeffaflık ve Güvenirlilik:** Faaliyetlerimizde hesap verebilirliği en üst düzeyde sağlayacak altyapıları kurmayı ve kurum kültürünü bu doğrultuda geliştirmeyi görev biliriz. Verdiğimiz sözü yerine getirmek için çalışırız, taahhütlerimizin daima arkasında dururuz.

**İnsana ve Doğaya Saygı:** Doğal kaynaklarımızın gelecek nesillere aktarılması ve doğanın sürdürülebilirliği ve insan sağlığını tüm faaliyetlerimizin merkezinde tutarız.

**Çok Yönlü İletişim ve Katılımcı Yönetim:** Katılımcı bir yönetim anlayışı ile çalışanlarımız, abonelerimiz, toplum, kurumsal paydaşlarımız ile iletişimi aktif kılacak mekanizmaları kurar ve faaliyetlerimizde onların sesine kulak veririz. Yönetimsel kararlarımızda müşterilerimizin, paydaşlarımızın ve çalışanlarımızın fikir ve önerilerini dikkate alır, yönetime katılımlarını bu suretle sağlarız.

**Abone Memnuniyeti:** İlimiz halkı ve kurumsal müşterilerimizin şikayetlerini ve ihtiyaçlarını anlayacak iletişim kanallarını oluşturur ve beklentilerin hızla karşılanmasını sağlayacak çözümleri geliştiririz.

**Sürekli Gelişim ve Kaliteli Hizmet:** Sunduğumuz hizmet kalitesinin sürekliliğini sağlamak için altyapımıza ve personelimize sürekli yatırım yapar, kaynaklarımızın kullanımında verimliliği esas alırız. Kaliteli hizmet sunmak amacıyla kurumsal kapasitemizin ve çalışanlarımızın yetkinliğinin gelişimine önem veririz.

**Yenilikçilik ve Öncülük:** Suyun ve atık suyun yönetiminde en ileri teknolojileri uygularız, ve su tüketimini azaltmak için yeni uygulamaların geliştirilmesine yönelik çalışırız. Su ve atık su yönetiminde ilkleri başarmak, öncü ve lider bir kuruluş olarak birikimlerimizi paylaşmak suretiyle ülkemiz genelinde kıyas merkezi olmak amacındayız.

**Stratejik Yönetim:** Dünya, ülkemiz ve hizmet ettiğimiz il düzeyinde değişimi izler, kurumsal faaliyetlerimize etkisini analiz eder ve planlamamızda değişimi dikkate alırız.

## 6. STRATEJİ GELİŞTİRME

<b>A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak</b>	H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak
	H 1.2: İçme suyu altyapı projelerini hazırlamak
	H 1.3: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak
	H 1.4: İçme suyu Bilgi Yönetim Sisteminin kapsamını genişletmek ve kayıp su oranını düşürmek
	H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak
<b>A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak</b>	H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak
	H 2.2: Atık su altyapı projelerini hazırlamak
	H 2.3: Atık su arıtma tesislerinin verimli çalışmasını sağlamak
	H 2.4: Atık su şebekesinin verimli biçimde işletilmesini sağlamak
	H 2.5: Geri kazanılan atık su miktarını artırmak
<b>A 3: Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak</b>	H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı yatırımlarını yapmak
	H 3.2: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı projelerini hazırlamak
	H 3.3: Endüstriyel atık su denetiminde etkinliği sağlamak
	H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak
<b>A 4: Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak</b>	H 4.1: Yenilenebilir enerji yatırımlarını hayata geçirmek
	H 4.2: Yenilenebilir enerji projelerini hazırlamak
	H 4.3: HES, GES ve BES sistemlerini verimli olarak işletmek
<b>A 5: İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek</b>	H 5.1: Coğrafi Bilgi Sisteminin kapsamını genişletmek ve sayısal altyapı verilerinin koordinat duyarlılığını artırmak
	H 5.2: Su ve Atık su SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak
	H.5.3: Bilgi teknolojileri kullanımında etkinliği ve verimliliği artırmak
	H 5.4: Bilgi teknolojileri kullanımında bilgi güvenliğini artırmak
<b>A 6: Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak</b>	H 6.1: İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak
	H 6.2: Tahsilat kabiliyetinin etkinliğini sürdürmek
	H 6.3: Bütçe denkleğini sürdürmek
<b>A 7: Kurumsal İletişimde Etkinliği Artırmak</b>	H 7.1: Kamu-STK işbirliği kapsamında organizasyonlar ve eğitimler düzenleyerek "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak
	H 7.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak
	H 7.3: Müşteri memnuniyetini baz alarak abonelerimiz ile olan iletişimi artırmak
	H 7.4: Memnuniyet anketi çalışmalarını yapmak
<b>A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek</b>	H 8.1: Kanunlardaki değişikliklere göre kurumsal mevzuatı uyarlamak ve hukuki ihtilafları çözmek
	H 8.2: Kurumumuz faaliyetlerinin yasa, yönetmelik ve mevzuata uygun olarak yürütülmesini; kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak
	H 8.3: Etkin ve yapıcı bir denetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamak
	H 8.4: İşçi sağlığı ve iş güvenliği çalışmalarının etkili biçimde yürütülerek, iş risklerini minimize etmek

	H 8.5: Satın alma ve ihale işlemlerinde etkinliği artırmak
<b>A 9: Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak</b>	H 9.1: Kurum kültüründe stratejik yönetim bilincini geliştirilmek
	H 9.2: Mevcut kurum kültürünü belirlemek ve eğitimlerle desteklemek
	H 9.3: Personel yetkinliğini geliştirmek
<b>A 10: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak</b>	H 10.1: Periyodik bakım süreçlerini etkin ve verimli kılmak
	H 10.2: İçme suyu ve atık su tesislerinde gerekli bakım ve onarımları yaparak verimli çalışmasını sağlamak

**Tablo 24.** Amaç ve Hedefler

## 6.1 Hedef Kartları

2019 yılında yayınlanan Belediyeler İçin Stratejik Plan Hazırlama Rehberinde stratejik planın senelere sair hedeflerinin kümülatif biçimde ifade edilmesi istenmektedir. Bu sebeple hedef kartlarında yer alan performans göstergeleri kümülatif artış veya azalış ifade eden şekilde gösterilmiştir. Plan Dönemi Başlangıç Değeri de eldeki kümülatif değer olarak belirtilmiştir. Performans göstergelerinin başarı oranı hedefin başarı oranını göstermekte olup, performans göstergelerinin hedefe etkisi hedefin performans başarısını hesaplamadaki payını ifade etmektedir.

Amaç	A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak								
Hedef	H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak								
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li><li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li><li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li></ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 1.1.1: Yeni baraj yapımı sayısı	20%	3	3	3	3	3	5	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.1.2: İhale yoluyla yapılan içme suyu hattı uzunluğu (km)	30%	2.750	2.900	3.050	3.200	3.280	3.380	Her Ay	6 Ayda 1
PG 1.1.3: Kurum ekipleri tarafından yapılan içme suyu hattı uzunluğu (km)	25%	3.028	3.078	3.128	3.178	3.228	3.278	Her Ay	6 Ayda 1
PG 1.1.4: İçme suyu arıtma tesisi yapımı sayısı	15%	12	12	12	12	12	14	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.1.5: Arıtılmış içme suyu depolama kapasitesi (m3)	10%	348.000	363.000	371.000	379.000	384.000	389.000	6 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"><li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li><li>Mücbir sebeplerden dolayı yapım aşamasında sıkıntı yaşanması</li><li>Şantiye personeli sayısında eksiklik olması</li><li>Lojistik hizmetlerinde geri kalınması</li></ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"><li>Yeni baraj yapımı</li><li>İhale ile içme suyu hattı yatırımı yapılması</li><li>Kurum ekiplerince içme suyu hattı imalatı yapılması</li><li>Yeni içme suyu arıtma tesisi yapılması</li><li>İçme suyu terfi merkezi inşa edilmesi</li><li>İçme suyu deposu inşa edilmesi</li><li>İçme suyu alt yapı imalatları için gerekli olan lojistiğin sağlanması</li><li>İçme suyu altyapı imalatları için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması</li></ul>								
Maliyet Tahmini	618.454.311,52 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"><li>Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li><li>Eski içme suyu hatlarında kayıp su miktarının yüksek olması</li><li>Eski hatlarda sık sık arıza meydana gelmesi</li><li>Eski içme suyu tesislerinin sık sık arıza vermesi, yüksek bakım onarım maliyetleri</li><li>Arızaların kesintisiz su teminine olan olumsuz etkisi</li></ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Yeni yerleşimlerin içme suyu ihtiyacının karşılanması</li><li>Eski içme suyu borularının yeni içmesuyu borularıyla değiştirilmesi</li><li>Eski veya yetersiz içme suyu tesislerinin revizyonunun yapılması</li></ul>								

Amaç	A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak									
Hedef	H 1.2: İçme suyu altyapı projelerini hazırlamak									
Sorumlu Birim	Plan Proje Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> <li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.2.1: Projesi yapılan içme suyu hattı uzunluğu (km)	70%	7.255	7.355	7.455	7.555	7.670	7.800	Her ay	6 Ayda 1	
PG 1.2.2: İhale için hazırlanan içme suyu proje adedi	10%	170	180	190	200	210	220	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 1.2.3: Projesi yapılan içme suyu depo adedi	10%	350	360	370	380	395	410	6 ayda 1	6 ayda 1	
PG 1.2.4: Projesi yapılan içme suyu arıtma tesisi adedi	10%	13	14	15	15	15	15	6 ayda 1	6 ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>İçme suyu hattı projesi yapılması</li> <li>İçme suyu tesislerinin projelerinin yapılması</li> <li>İçme suyu projelerinin ihale dosyalarının hazırlanması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	7.141.797,85 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li> <li>Eski içmesuyu hatlarında kayıp su miktarının yüksek olması</li> <li>Eski hatlarda sık sık arıza meydana gelmesi</li> <li>Eski içme suyu tesislerinin sık sık arıza vermesi, yüksek bakım onarım maliyetleri</li> <li>Arızaların kesintisiz su teminine olan olumsuz etkisi</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni yerleşimlerin içme suyu ihtiyacının karşılanması</li> <li>Eski içmesuyu borularının yeni içme suyu borularıyla değiştirilmesi</li> <li>Eski veya yetersiz içme suyu tesislerinin revizyonunun yapılması</li> </ul>									

Amaç	A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak									
Hedef	H 1.3: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak									
Sorumlu Birim	İşletmeler Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tesisler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.3.1: Bir birim içme suyu arıtma işlemi için harcanan elektrik miktarı (kWh/m3)	34%	0,125	0,125	0,124	0,123	0,122	0,122	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 1.3.2: 100 Km içme suyu şebekesi başına yıllık toplam arıza sayısı	33%	83	80	77	74	71	68	Her ay	6 Ayda 1	
PG 1.3.3: Basınç yönetimi uygulanan hat uzunluğu (km)	33%	1.100	1.250	1.400	1.550	1.700	1.850	Her ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>Şantiye personeli sayısında yetersizlik</li> <li>Lojistik hizmetlerinde geri kalınması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şehre dünya standartlarında su temin edilmesi</li> <li>İçme suyu arızalarının onarımlarının yapılması</li> <li>İçme suyu terfi istasyonlarının işletilmesi</li> <li>İçme suyu arıtma tesislerinin işletilmesi</li> <li>İçme suyu şebekesi işletme verimliliğini yükseltmek için hizmet alımı yapılması</li> <li>İçme suyu alt yapı bakım onarımları için gerekli olan lojistiğin sağlanması</li> <li>Elektrik tüketimini azaltmak amacıyla içme suyu arıtma için kullanılan elektrik motorlarının, yeni teknolojiye sahip, yüksek verimli elektrik motorlarıyla değiştirilmesi</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	1.063.376.116,29 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>İçme suyu hatlarında arızaların meydana gelmesi</li> <li>İçme suyu şebekesi basınçlarının kontrol edilebilirliğinin sınırlı oluşu</li> <li>İçme suyu arıtma ve terfi işlemlerinin yüksek maliyetlere konu olması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaliteli içme suyunun kesintisiz biçimde abonelere ulaştırılması</li> <li>Basınç Yönetim Sistemi ile hatların optimum işletme basıncı ile işletilmesinin sağlanması</li> <li>İçme suyu arıtma sürecinde birim enerji maliyetlerinin düşürülmesi</li> </ul>									

Amaç	A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak								
Hedef	H 1.4: İçme suyu Bilgi Yönetim Sisteminin kapsamını genişletmek ve kayıp su oranını düşürmek								
Sorumlu Birim	İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Abone İşleri Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li> </ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 1.4.1: Kayıp su oranı	60%	30%	29%	29%	28%	28%	27%	Her Ay	6 Ayda 1
PG 1.4.2: Hidrolik modellemesi yapılan hat uzunluğu (km)	10%	640	750	800	850	900	950	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.4.3: İçme suyu şebekesi izole bölge sayısı	10%	144	150	155	165	175	180	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.4.4: İçme suyu Bilgi Yönetim Sisteminin (İBYS) sahadaki fiziki gerçekleştirme oranı	10%	7,2%	12%	16%	20%	24%	27%	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.4.5: Fiziki kaçakların tespiti için akustik dinleme yapılan hat uzunluğu (km)	10%	550	1.150	1.750	2.550	3.350	4.050	Her Ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>• Hatların sayısallaştırılmasında yaşanabilecek aksaklıklar</li> <li>• SCADA Sistemine ait verilerinin aktarımında yaşanabilecek aksaklıklar</li> <li>• Abone bilgilerinin ABYS'ye ve CBS'ye aktarılmasında yaşanabilecek aksaklıklar</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İBYS etki alanının genişletilmesi için projelerin oluşturulması ve saha imalatlarının yapılması</li> <li>• İBYS ölçümlerin değerlendirilmesi ve arıza tespitlerinin yapılması</li> <li>• Hidrolik modelleme çalışmalarının yürütülmesi</li> <li>• İçme suyu hatlarında kayıp ve kaçakların bulunması için ileri teknoloji cihazlarla yer dinlemelerinin yapılması</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	34.843.353,09 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kocaeli'nin nüfus artış hızının Türkiye ortalamasının üstünde oluşunun şehrin su ihtiyacına olan etkisi</li> <li>• İşletilen içme suyu hatlarının kayıp kaçak oranlarının istenilen kadar düşük olmaması</li> <li>• Şebeke işletme basıncının yönetmeliklere uygun bir şekilde işletilmesi gerekliliği</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su temin ve dağıtım sistemindeki kayıp oranlarını asgari miktara düşürerek sürekliliği sağlamak</li> <li>• İçme suyu şebekelerinin optimum şartlarda işletilmesini sağlamak</li> </ul>								



Amaç	A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak								
Hedef	H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak								
Sorumlu Birim	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Tesisler Dairesi Başkanlığı</li> </ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 1.5.1: İçme suyu havzalarında yapılan denetim sayısı	10%	6.750	7.800	8.900	10.000	11.100	12.200	Her ay	6 Ayda 1
PG 1.5.2: Serbest bakiye klor uygunluk oranı	20%	97%	97,25%	97,50%	97,75%	98,00%	98,25%	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.5.3: İçme suyu arıtma tesislerinden alınan numune sayısı	20%	1.584	2.112	2.640	3.168	3.796	4.424	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.5.4: İçme suyu şebeke uzunluğu başına alınan günlük numune sayısı (adet / km gün)	20%	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.5.5: İçme suyu deposu temizlik sayısı	30%	350	650	1.000	1.300	1.650	2.000	6 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hava şartlarından dolayı denetim, kontrol ve numune alma noktasına ulaşamaması</li> <li>• İçme suyu depolarında bulunan klor dozajlama cihazlarında enerji kesintisi ya da mekanik nedenlerle arızaların oluşması</li> <li>• İçme suyu arıtma tesislerinde bulunan klor dozajlama cihazlarında arızaların oluşması</li> <li>• Numune alma planından olası sapmalar</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su kalitesinin sürekliliğinin sağlanması için belirlenen periyotlarda numunelerin alınması ve içme suyu depolarındaki klor dozajlama cihazlarının kontrollerinin yapılması</li> <li>• Su kalitesinin sürdürülebilirliği için gerekli analizlerinin yapılması</li> <li>• İçme suyu depolarının periyodik olarak temizlenmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	32.730.485,17 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyu havza sınırları içerisinde izinsiz ve kaçak yapıların varlığı</li> <li>• İçme suyu baraj göleti etrafında heyelan, erozyon ve toprak kayması tehlikesi olması</li> <li>• Su kalitesinin çevresel etkenler dahilindeki bozulma ihtimali</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su havzalarının sınırları içerisindeki izinsiz ve kaçak yapılaşma ile mücadele edilmesi</li> <li>• Su havzası mutlak koruma alanında erozyon önleme çalışmalarının gerçekleştirilmesi</li> <li>• Su kalitesinin detaylı taramalar ile sürekli olarak takip edilmesi</li> </ul>								

Amaç	A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak									
Hedef	H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak									
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li> <li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> <li>Tesisler Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.1.1: İhale yoluyla yapılan kanalizasyon hattı uzunluğu (km)	25%	2.140	2.270	2.395	2.560	2.610	2.720	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 2.1.2: Kurum ekipleri tarafından yapılan kanalizasyon hattı uzunluğu (km)	20%	1.660	1.720	1.770	1.810	1.850	1.890	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 2.1.3: Atık su arıtma tesisi yapımı sayısı	30%	21	22	23	24	25	25	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 2.1.4: Atık su arıtma tesisi rehabilitasyonu sayısı	25%	2	2	2	2	3	4	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>Mücbir sebeplerden dolayı yapım aşamasında sıkıntı yaşanması</li> <li>Şantiye personeli sayısında eksiklik olması</li> <li>Lojistik hizmetlerinde geri kalınması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>İhale ile kanalizasyon hattı yatırımı yapılması</li> <li>Kurum ekiplerince kanalizasyon hattı imalatı yapılması</li> <li>Yeni atık su arıtma tesisi yapımı</li> <li>Eski atık su arıtma tesislerinin rehabilite edilmesi</li> <li>Atık su terfi merkezi yapımı</li> <li>Atık su alt yapı imalatları için gerekli olan lojistiğin sağlanması</li> <li>Atık su altyapı imalatları ve tesisleri için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	574.439.195,87 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li> <li>Eski kanalizasyon hatlarında sık sık arıza meydana gelmesi</li> <li>Eski atık su tesislerinin teknolojisinin geri kalması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni yerleşimlerin atık su altyapı ihtiyacının karşılanması</li> <li>Eski atık su borularının yeni atık su borularıyla değiştirilmesi</li> <li>Eski ve yetersiz atık su tesislerinin revizyonunun yapılması</li> </ul>									

Amaç	A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak									
Hedef	H 2.2: Atık su altyapı projelerini hazırlamak									
Sorumlu Birim	Plan Proje Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> <li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.2.1: Projesi yapılan atık su hattı uzunluğu (km)	70%	3.190	3.340	3.440	3.540	3.640	3.700	Her ay	6 Ayda 1	
PG 2.2.2: İhale için hazırlanan atık su proje adedi	10%	162	172	182	192	202	212	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 2.2.3: Projesi yapılan fosseptik adedi	10%	190	200	210	220	230	240	6 ayda 1	6 ayda 1	
PG 2.2.4: Projesi yapılan atık su arıtma tesisi adedi	10%	22	23	24	26	29	29	6 ayda 1	6 ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atık su hattı projesi yapılması</li> <li>Atık su tesislerinin projelerinin yapılması</li> <li>Atık su projelerinin ihale dosyalarının hazırlanması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	4.203.576,10 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li> <li>Eski kanalizasyon hatlarında sık sık arıza meydana gelmesi</li> <li>Eski atık su tesislerinin teknolojisinin geri kalması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni yerleşimlerin atık su alt yapı ihtiyacının tesis edilmesi</li> <li>Eski atık su borularının yeni atık su borularıyla değiştirilmesi</li> <li>Eski veya yetersiz atık su tesislerinin revizyonunun yapılması</li> </ul>									

Amaç	A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak									
Hedef	H 2.3: Atık su arıtma tesislerinin verimli çalışmasını sağlamak									
Sorumlu Birim	Tesisler Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.3.1: İleri biyolojik proses (azot-fosfor giderimi) ile giderilen atık suyun toplam arıtılan atık suya oranı	50%	65%	65%	65%	65%	70%	75%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 2.3.2: Bir birim atık su arıtma işlemi için harcanan elektrik miktarı (kWh/m3)	50%	0,31	0,31	0,31	0,31	0,30	0,30	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arıtma çamurunun gönderildiği bertaraf tesislerinde uzun süreli arıza olması durumunda çıkan çamur miktarının düşük tutulmak zorunda kalınması</li> <li>• Proseste yaşanabilecek sıkıntılar nedeniyle arıtma çamuru miktar ve kalitesinin düşmesi</li> <li>• Kanun ve yönetmeliklerdeki değişiklik, suyun karakterizasyonundaki değişimler gibi nedenlerle ekipmanlarda yapılabilecek revizyonlar neticesinde elektrik tüketiminin artması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atık su arıtma tesislerinin işletilmesi</li> <li>• Arıtma çamurlarının bertaraf edilmesi</li> <li>• Elektrik tüketimini azaltmak amacıyla atık su arıtma için kullanılan elektrik motorlarının, yeni teknolojiye sahip, yüksek verimli elektrik motorlarıyla değiştirilmesi</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	597.527.991,11 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nüfus artışına bağlı olarak arıtılması gereken atık su miktarının artması</li> <li>• Atık su arıtma sürecinde büyük miktarda enerji kullanılması gerekliliği</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atık su arıtımında yasal mevzuat gerekliliklerinin sağlanması</li> <li>• Atık su arıtma proseslerinin verimliliğinin artırılması</li> <li>• Atık su arıtma sürecinde birim enerji maliyetlerinin düşürülmesi</li> </ul>									

Amaç	A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak								
Hedef	H 2.4: Atık su şebekesinin verimli biçimde işletilmesini sağlamak								
Sorumlu Birim	İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 2.4.1: Temizliği yapılan atık su kolektör hattı uzunluğu (km)	60%	70	140	215	290	365	440	Her ay	6 Ayda 1
PG 2.4.2: 100 Km kanalizasyon şebekesi başına yıllık toplam arıza sayısı	40%	62	61	60	59	58	57	Her ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>• Şantiye personeli sayısında yetersizlik</li> <li>• Lojistik hizmetlerinde geri kalınması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kanalizasyon arızalarının onarımlarının yapılması</li> <li>• Atık su kolektör hatlarının temizliklerinin yapılması</li> <li>• Atık su terfi istasyonlarının işletilmesi</li> <li>• Atık su alt yapı bakım onarımları için gerekli olan lojistiğin sağlanması</li> <li>• Kanalizasyon şebekesi işletme verimliliğini yükseltmek için hizmet alımı yapılması</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	352.276.977,09 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kanalizasyon hatlarında arızaların meydana gelmesi</li> <li>• Ana atık su hatların içinin zamanla teressübat ile dolması</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Halk sağlığı ve sanitasyon şartları doğrultusunda kanalizasyon şebekesinin sürekli çalışır halde tutulması</li> <li>• Ana atık su kolektörlerinin düzenli biçimde temizlenmesi</li> </ul>								

Amaç	A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak									
Hedef	H 2.5: Geri kazanılan atık su miktarını arttırmak									
Sorumlu Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesisler Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.5.1: Endüstriyel su kullanımındaki geri kazanım suyu oranı	100%	34%	34%	35%	36%	38%	40%	Her ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekonomik kriz ve benzeri nedenlerle geri kazanım su satışı yapılan firmaların su taleplerinin azalması</li> <li>• Beklenen su kalitesinin olması gereken parametrik değer in altında kalması</li> <li>• Geri kazanım suyu algısının insanlarda yarattığı olumsuz psikolojik düşüncenin aşılması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeraltı suyu yerine geri kazanım suyu kullanımının teşvik edilmesi</li> <li>• Geri kazanım suyu tesislerinin işletilmesi</li> <li>• Yeni geri kazanım tesisleri inşa edilmesi</li> <li>• Geri kazanım suyu iletim hatları yapımı</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	33.338.452,21 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyunun özellikle sanayi tesislerinde amacı dışında kullanımı</li> <li>• Küresel ısınmaya bağlı olarak yağış rejiminin değişimi</li> <li>• Endüstri tesislerinde yoğun biçimde yer altı suyu kullanılması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması</li> <li>• İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmemesi</li> <li>• Yer altı suyu kullanan sanayi tesislerinin geri kazanım suyu kullanmalarının sağlanması</li> </ul>									

Amaç	A 3: Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak									
Hedef	H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak									
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Daire Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li> <li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> <li>Tesisler Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.1.1: İhale yoluyla yapılan yağmur suyu hattı uzunluğu (km)	50%	345	370	400	420	431	451	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 3.1.2: Temizliği yapılan derelerin uzunluğu (km)	50%	446	596	776	956	1.146	1.346	Her ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>Mücbir sebeplerden dolayı yapım aşamasında sıkıntı yaşanması</li> <li>Şantiye personel sayısında eksiklik olması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>İhale ile yağmur suyu hattı yatırımı yapılması</li> <li>Derelerde düzenli olarak temizlik çalışmalarının gerçekleştirilmesi</li> <li>Yağmur suyu altyapı yatırımları için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	299.448.489,83 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması</li> <li>İklim değişikliğine bağlı olarak yağışların ve taşkınların artması</li> <li>Dere içerisinde biriken çamur, mil, evsel atık gibi teressübatların taşkınlarla sebep vermesi</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni yerleşimlerin yağmur suyu altyapı ihtiyacının karşılanması</li> <li>Yetersiz kalan yağmur suyu borularının yeni borularla değiştirilmesi</li> <li>Dere ve menfezlerin temizliğinin sürekliliğinin sağlanması</li> </ul>									

Amaç	A 3: Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak									
Hedef	H 3.2: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı projelerini hazırlamak									
Sorumlu Birim	Plan Proje Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> <li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.2.1: Projesi yapılan yağmur suyu hattı uzunluğu (km)	90%	825	865	905	945	985	1.025	Her ay	6 Ayda 1	
PG 3.2.2: İhale için hazırlanan yağmur suyu proje adedi	10%	80	84	88	92	96	100	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yağmur suyu hattı projesi yapılması</li> <li>Yağmur suyu tesislerinin projelerinin yapılması</li> <li>Yağmur suyu projelerinin ihale dosyalarının hazırlanması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	3.424.205,68 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nüfus artışına bağlı olarak yeni yerleşimlerin artması</li> <li>İklim değişikliklerine bağlı olarak yağışların artması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni yerleşimlerin yağmur suyu alt yapı ihtiyacının tesis edilmesi</li> <li>Yetersiz kalan yağmur suyu borularının yeni yağmur suyu borularıyla değiştirilmesi</li> <li>Eski veya yetersiz yağmur suyu tesislerinin revizyonunun yapılması</li> </ul>									



Amaç	A 3: Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak									
Hedef	H 3.3: Endüstriyel atık su denetiminde etkinliği sağlamak									
Sorumlu Birim	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Tesisler Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.3.1: Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı (DKKR) - Havza Atık Su Kontrol Belgesi (HAKB) ve görüşü sayısı	70%	5.195	5.795	6.345	6.745	7.045	7.445	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 3.3.2: Endüstriyel atık su numune sayısı	30%	19.018	20.218	21.418	22.618	23.818	25.018	Her Ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İl sınırlarımız içerisinde OSB'lerin açılması ve endüstriyel atık su kaynaklarının OSB içine taşınması, OSB sınırları içerisinde kalması</li> <li>• Yasal mevzuatlarda değişiklik olması sebebi ile DKKR-HAKB alacak endüstriyel atık su kaynaklarının sayılarının artıp veya azalması</li> <li>• Endüstriyel atık su kaynaklarının yasal mevzuat kapsamında ruhsatlarının iptal edilerek kanalizasyon şebekesine bağlantılarının kesilmesi veya yeni kanalizasyon hatlarının yapıldığı bölgelerdeki endüstriyel atık su kaynaklarının kanalizasyon şebekesine bağlanması</li> <li>• Endüstriyel atık su kaynaklarının duruş arıza ve benzeri sebeplerden dolayı üretime ara vermesi, faaliyetine son vermesi veya ilimiz sınırları İSU yetki alanı içerisinde yeni endüstriyel kuruluşların faaliyete geçmemesi</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atık suların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği kapsamında atık su deşarj debilerine göre belirli periyotlarla denetimlerin yapılması</li> <li>• Firmaların Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı (DKKR) - Havza Atık Su Kontrol Belgesi (HAKB) başvurularının neticelendirilmesi</li> <li>• Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı (DKKR) - Havza Atık Su Kontrol Belgesi (HAKB) görüşü verilmesi</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	19.901.028,92 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İSU kanalizasyon şebekesine deşarj limitlerine uygun olmayan atık suların deşarj edilebilme ihtimali</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumumuz tarafından deşarj kalite kontrol ruhsatı verilmemiş firmaların tespit edilerek ruhsatlandırılması</li> <li>• Endüstriyel atık sulara ilişkin gerekli denetimlerinin sürekli olarak yapılması</li> </ul>									

Amaç	A 3: Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak								
Hedef	H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak								
Sorumlu Birim	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 3.4.1: Laboratuvarda çalışılan parametre sayısı	50%	254	260	270	280	280	280	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 3.4.2: Akretide parametre sayısı	50%	232	255	255	270	270	270	6 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	• Mevzuat ve müşteri taleplerinde değişkenlik								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratuvara Kurum içi ve dışından gelen analiz taleplerinin gerçekleştirilmesi</li> <li>• Laboratuvara gelen analiz taleplerinde hizmet kapsamında olmayan taleplerin karşılanması için çalışma yapılması</li> <li>• Akreditasyon çalışmalarının yürütülmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	25.118.385,83 ₺								
Tespitler	• Hizmet kapsamına ilişkin mevzuat güncellemelerinin ve müşteri taleplerinin göz önünde bulundurulma gereksinimi								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratuvar hizmetlerinde su kalitesi bağlamında yasal yükümlülükleri karşılar nitelikte hizmet sunumunun sürdürülmesi</li> <li>• Analizlerle ilgili olarak gerçek ve tüzel kişilerden (kamu yada özel firma) gelen talep ve isteklere cevap verilebilirliğin artırılması</li> </ul>								

Amaç	A 4: Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak									
Hedef	H 4.1: Yenilenebilir enerji yatırımlarını hayata geçirmek									
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Daire Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li> <li>Tesisler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.1.1: Yeni HES tesisi yapımı sayısı	75%	6	6	6	7	8	8	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.1.2: Yeni GES tesisi yapımı sayısı	25%	4	4	4	5	6	6	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>Mücbir sebeplerden dolayı yapım aşamasında sıkıntı yaşanması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hidroelektrik santrali tesis edilmesi</li> <li>Güneş enerjisi santrali tesis edilmesi</li> <li>Yenilenebilir enerji yatırımları için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	26.066.419,36 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurumun sabit enerji giderlerinin yüksek olması</li> <li>Devletin yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelik teşvik politikası</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hidrolik olarak fizibil olan isale hatlarından enerji üretiminde istifade edilmesi</li> <li>İSU mülkiyetindeki tesislerin güneş enerjisi noktasında efektif biçimde değerlendirilmesi</li> </ul>									

Amaç	A 4: Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak									
Hedef	H 4.2: Yenilenebilir enerji projelerini hazırlamak									
Sorumlu Birim	Plan Proje Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> <li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.2.1: Hazırlanan HES projesi sayısı	75%	6	8	8	8	8	8	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.2.2: Hazırlanan GES projesi sayısı	25%	4	6	7	8	8	8	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>Kamulaştırma ve izinler (Orman, DSİ, EPDK, TEDAŞ, TEMSAN, SEDAŞ vb.) ile ilgili sıkıntı yaşanması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hidroelektrik Santrali projelerinin hazırlanması</li> <li>Güneş Enerjisi Santrali projelerinin hazırlanması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	2.288.614,29 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurumun sabit enerji giderlerinin yüksek olması</li> <li>Devletin yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelik teşvik politikası</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hidrolik olarak fizibil olan isale hatlarından enerji üretiminde istifade edilmesi</li> <li>İSU mülkiyetindeki tesislerin güneş enerjisi noktasında efektif biçimde değerlendirilmesi</li> </ul>									

Amaç	A 4: Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak									
Hedef	H 4.3: HES, GES ve BES sistemlerini verimli olarak işletmek									
Sorumlu Birim	Tesisler Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan ve Projeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>Yatırım İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.3.1: Toplam elektrik tüketimi içerisindeki yenilenebilir elektrik üretiminin payı (kWh)	100%	13%	23%	23%	25%	25%	26,5%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planlanan ve projelendirilen HES-GES tesislerinin yapımının ertelenmesi veya iptal edilmesi</li> <li>Yapımı ve kurulumları devam eden tesislerin fiziki veya idari nedenlerle devreye alınmasının gecikmesi</li> <li>Mevsimsel nedenlerle yağışların az olmasına bağlı olarak hidroelektrik santralin çalıştırılmaması</li> <li>Günlük güneşlenme süresinin mevsimsel olarak değişiklik göstermesine bağlı olarak GES ile elde edilen enerjinin az olması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yenilenebilir enerji santrallerinin verimli biçimde işletilmesi</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	2.543.375,65 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>HES-GES-BES tesislerinden mevsim şartları dahilinde azami faydanın elde edilmesi gerekliliği</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yenilenebilir enerji kaynaklarının daha verimli kullanılması</li> <li>Kurumun tükettiği elektriğin bir bölümünü üretmek suretiyle tasarruf sağlaması</li> </ul>									

Amaç	A 5: İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek									
Hedef	H 5.1: Coğrafi Bilgi Sisteminin kapsamını genişletmek ve sayısal altyapı verilerinin koordinat duyarlılığını artırmak									
Sorumlu Birim	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> <li>• İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 5.1.1: Sayısallaştırılmış(CBS veritabanına aktarılmış) içmesuyu hattı oranı	25%	95%	96%	97%	98%	99%	99%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.1.2: Sayısallaştırılmış(CBS veritabanına aktarılmış) atıksu ve yağmursuyu hattı oranı	25%	90%	92%	94%	96%	98%	99%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.1.3: Altyapı şebekelerinin konumsal analizlere uygun akıllı haritalarının üretilmesi oranı	30%	74%	80%	85%	90%	95%	98%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.1.4: CBS veritabanına aktarılmış olan mevcut altyapı hatlarının sahada tespit ve doğrulanma oranı	20%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lojistik ve ekipman eksiklikler (araç ,ölçüm aletleri, donanım ve yazılım)</li> <li>• Olumsuz iklim şartları</li> <li>• GNNS sisteminin yetersiz kalması</li> <li>• Personel eksikliği</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş sonu projelerinin ve ilçelerde kurum imkanlarıyla yapılan imalatların kontrolünün yapılarak CBS veritabanına girilmesi</li> <li>• Jeoradar, sonda, indüklemeye ve dedektör ile altyapı tespit ve doğrulama çalışmalarının yapılarak CBS veritabanına entegre edilmesi</li> <li>• İKABİS uygulamasının işletilmesi ve diğer programlarla olan entegrasyonunun geliştirilmesi</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	10.676.697,91 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Şebeke arızası durumunda müdahalenin gecikmesinden dolayı kayıp su miktarının artması</li> <li>• Tamir kazısı sırasında başka kurum altyapılarına zarar verilebilmesi</li> <li>• Büyükşehir belediyesi hizmet alanının il sınırına genişletilmesi neticesinde devirle alınan altyapıların doğrulamaya muhtaç olması</li> <li>• Yeni abonelik tesis edilmesi ve bina bağlantı sürecinde sayısal altyapı bilgilerine ihtiyaç duyulması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vana ve depo izole bölgelerinin saha çalışmalarıyla tespit edilerek CBS veritabanına uygun hale getirilmesi</li> <li>• Altyapı tespit yöntemleri kullanılarak mevcut altyapıların koordinat hassasiyetinin artırılması</li> <li>• Kocaeli il sınırları içerisindeki bütün altyapı ve tesislerin sayısallaştırılarak veritabanına işlenmesi ve güncellemelerinin yapılarak sürdürülebilir CBS'nin oluşturulması</li> </ul>									

Amaç	A 5: İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek									
Hedef	H 5.2: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak									
Sorumlu Birim	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Proje Dairesi Başkanlığı,</li> <li>Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı,</li> <li>İşletmeler Dairesi Başkanlığı,</li> <li>Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı</li> </ul>									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 5.2.1: İçme suyu SCADA Sistemi dahilindeki depo sayısı	25%	208	220	230	240	250	264	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.2.2: İçme suyu SCADA Sistemi dahilindeki terfi merkezi sayısı	25%	106	106	106	107	109	111	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.2.3: Atık su SCADA Sistemi dahilindeki atıksu ve yağmuru suyu terfi merkezi sayısı	25%	67	67	67	69	73	77	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.2.4: Atık su SCADA Sistemi dahilindeki atık su arıtma tesisi sayısı	25%	16	16	21	21	23	25	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>Personel sayısında eksiklik olması</li> <li>SCADA bakım onarım hizmetlerinde geri kalınması</li> <li>SCADA Sistemine dahil edilecek yeni tesislerin yapımında yaşanacak sıkıntılar</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>SCADA Sistemlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi</li> <li>SCADA Sistemlerindeki istasyonların SCADA enstrümanlarının bakım onarım ve arızalarının giderilmesi ile işletmenin sağlıklı bir şekilde devamının sağlanması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	29.365.582,53 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni içme suyu ve atık su tesislerinin inşa edilecek olması</li> <li>Teknolojik gelişmelere paralel olarak daha yeni teknolojilerin kullanıma girmesi</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni içme suyu ve atık su tesislerinin SCADA sistemlerine dahil edilerek kontrol edilmesi</li> <li>SCADA sistemlerinin yeni teknolojiler ile desteklenerek geliştirilmesi</li> </ul>									

Amaç	A 5: İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek								
Hedef	H.5.3: Bilgi teknolojileri kullanımında etkinliği ve verimliliği arttırmak								
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 5.3.1: Kurum masaüstü bilgisayarlarının sanallaştırılması oranı	30%	0	10%	25%	50%	75%	100%	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 5.3.2: Karar destek sistemleri için iş zekası projesinde birim verilerinin canlı sistemden özetlendiği modül sayısı	20%	4	15	25	25	25	25	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 5.3.3: Kurum bünyesinde kullanılan, operasyonel anlamda entegrasyonu sağlanan yazılım uygulamalarının sayısı	30%	10	15	20	25	25	25	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 5.3.4: İdarenin tüm yazılım veritabanlarının açık kaynak kodlu veritabanına geçirilme sayısı	20%	0	0	5	10	10	10	6 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>• Üretici firmalardan kaynaklı teknoloji tedarigindeki aksaklıklar</li> <li>• Nitelikli personelin görevden ayrılması veya bulunamaması</li> <li>• Kanun ve yönetmeliklerindeki değişiklikler</li> <li>• Yeterli teknik destek alınamaması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanallaştırması yapılacak masaüstü bilgisayarlar için gerekli teknolojinin tedarik edilmesi</li> <li>• Programların entegrasyonunun sağlanması için web servis yazılması</li> <li>• Bilişim cihazlarının sürekli aktif tutulması</li> <li>• Kurum yazılımlarının etkin biçimde kullanılmasının sağlanması</li> <li>• Network sisteminin kesintisiz çalışmasının sağlanması</li> <li>• İdare yazılımlarının açık kaynak kodlu veritabanına göre yeniden düzenlenmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	30.132.205,91 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masaüstü bilgisayarların donanım maliyetlerinin ve enerji tüketimlerini yüksek olması</li> <li>• Merkezi yönetilebilirliğin yeterli olmaması</li> <li>• Kurum verilerinin raporlanması ve analiz edilmesinin tek bir ortamda yapılamaması</li> <li>• Kurum mevcut veritabanı lisans ücretlerinin yüksek olması</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masaüstü bilgisayarların sanal bilgisayarlar ile değiştirilerek yönetilebilirliğin kolaylaştırılması</li> <li>• Ekonomik ömrünü doldurmuş masaüstü bilgisayarlardan azami fayda sağlanması</li> <li>• Verilerin tek bir ortamda raporlanması sağlanarak iş yükünün azaltılması ve analiz kabiliyetinin yükseltilmesi</li> <li>• Kurum mevcut veritabanının ücretsiz veya düşük maliyetli güvenilir açık kaynak kodlu veritabanına taşınması</li> </ul>								



Amaç	A 5: İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek								
Hedef	H 5.4: Bilgi teknolojileri kullanımında bilgi güvenliğini arttırmak								
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 5.4.1: Bilgi güvenliğini artırıcı tedbirlerin sayısı	100%	5	15	25	25	25	25	6 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>• Yetersiz teknik personel</li> <li>• Kanun ve yönetmeliklerdeki değişiklikler</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişisel Verilerin Korunması Kanununun yükümlülüklerinin yerine getirilmesi</li> <li>• ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin devam ettirilmesi</li> <li>• Bilgi güvenliğini yükseltmek için verilerin farklı lokasyonda yedeklenmesi</li> <li>• Siber güvenlik tedbirlerinin alınması</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	28.980.653,67 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geleneksel bilgi güvenliğinin yetersiz kalması</li> <li>• Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı'nın yayınlamış olduğu tedbirlerin alınacak olması</li> <li>• Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında bilgi güvenliğinin sağlanması gerekliliği</li> <li>• ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için bilgi güvenliğinin sürdürülebilirliğinin artırılması</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gerekli tedbirlerin alınması</li> <li>• ISO 27001 denetimlerinin sürdürülmesi</li> <li>• Yeni nesil bilgi güvenliği araçlarının tedarik edilmesi</li> </ul>								

Amaç	A 6: Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak								
Hedef	H 6.1: İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak								
Sorumlu Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İç Denetim Birimi Başkanlığı</li> <li>• İşletmeler Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı</li> </ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 6.1.1: Yıllık tahakkuk edilen(faturalanan) toplam su miktarı (m3)	30%	115.420.000	120.036.800	124.838.272	131.080.186	137.634.195	144.515.905	Her ay	6 Ayda 1
PG 6.1.2: Sayaçların ortalama ölçüm hatası oranı	45%	4%	3,8%	3,6%	3,4%	3,2%	3%	Her ay	6 Ayda 1
PG 6.1.3: Faturalandırılmayan abone oranı	10%	4%	3,8%	3,6%	3,4%	3,2%	3%	Her ay	6 Ayda 1
PG 6.1.4: Kaçak, usulsüz kullanım ve tarama sayısı	15%	135.608	223.608	311.608	399.608	487.608	575.608	Her ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öngörülemeyen ekonomik nedenler</li> <li>• Abonenin işbirliğine yaklaşmaması</li> <li>• Kullanıcıların denetim/kontrol çalışmalarına karşı olumsuz yaklaşım ve tutumları</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sayaç yönetim sisteminin yaygınlaştırılması</li> <li>• Sayaç temini ve montajının yapılması</li> <li>• Stratejik abonelerin yüksek tüketim abone yönetim sistemi ile yönetilmesi</li> <li>• Sayaç ayar istasyonunun yenilenmesi</li> <li>• Planlı abone kayıp/kaçak taraması yapılması</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	74.028.719,84 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su sayaçlarda ölçüm hatalarının oluşması</li> <li>• 10 yılının dolduran su sayaçlarının ölçüm hassasiyetini kaybetmesi</li> <li>• Endeks okuma personelinin sahada yaşadığı zorluklar</li> <li>• Sürekli nüfus artışına paralel artan abone/kullanıcı sayısının artmasıyla kaçak/usulsüz kullanım sayısının artması ihtimali</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaçak ve usulsüz su kullanımının önüne geçilmesi</li> <li>• İdari kayıplarının önlenmesi</li> </ul>								

Amaç	A 6: Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak								
Hedef	H 6.2: Tahsilat kabiliyetinin etkinliğini sürdürmek								
Sorumlu Birim	Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Hukuk Müşavirliği</li> <li>Abone İşleri Dairesi Başkanlığı</li> </ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 6.2.1: Hizmet gelirleri tahsilat oranı	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Her Ay	6 Ayda 1
PG 6.2.2: Alacak devir süresi (Gün) (Azalan hedef)	50%	41	40	39	38	37	36	Her Ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>İcra dosyalarının ortalama tahsil süresi üstünde kapanması</li> <li>Makro ekonomik belirsizlikler yaşanması</li> <li>Kurum dışı tahsilat argümanlarında oluşabilecek sıkıntılar</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurum dışı tahsilat argümanları ile online olarak çalışılması</li> <li>İSUMatik'lerin etkin biçimde kullanımı</li> <li>İcra dosyalarına süresi içerisinde işlem yapılması</li> <li>Döneminde ödenmeyen su faturalarında abonelerle ilgili işlemlerin online yapılması ve anlık takip edilmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	32.969.560,45 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ödenmeyen veya geciken su faturaları dolayısıyla kurum alacaklarının oluşması</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su faturalarının süresi içerisinde tahsil edilerek, hızlı şekilde likit kaynak oluşumunun sağlanması</li> </ul>								

Amaç	A 6: Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak								
Hedef	H 6.3: Bütçe performansını sürdürülebilir kılmak								
Sorumlu Birim	Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Tüm Harcama Birimleri								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 6.3.1: Bütçe gelirlerinin bütçe giderlerini karşılama oranı	30%	90%	90%	90%	90%	91%	95%	Her ay	6 Ayda 1
PG 6.3.2: Gider bütçesi gerçekleştirme oranı	35%	94%	95%	95%	95%	95%	95%	Her ay	6 Ayda 1
PG 6.3.3: Gelir bütçesi gerçekleştirme oranı	35%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Her ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Makro ekonomik göstergelerdeki olağanüstü değişimler</li> <li>• Faaliyet giderlerindeki olağanüstü fiyat hareketleri</li> <li>• Faaliyet gelirlerini arttıracak politikalardaki değişiklikler</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gelir ve gider bütçelerinin gerçekçi tahimler doğrultusunda hazırlanması</li> <li>• Gelir ve gider bütçe gerçekleştirmelerinin titizlikle takip edilmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	1.606.076,14 ₺								
Tespitler	• Kaynakların rasyonel dağılımı çerçevesinde bütçe sürdürülebilirliğinin sağlanması								
İhtiyaçlar	• Kaynakların etkin kullanımı bağlamında performans esaslı bütçenin uygulanması								

Amaç	A 7: Kurumsal İletişimde Etkinliği Artırmak								
Hedef	H 7.1: Kamu-STK işbirliği kapsamında organizasyonlar ve eğitimler düzenleyerek "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak								
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı</li> <li>• Müşteri Hizmetleri Ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı</li> </ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 7.1.1: Su ve çevre bilinci eğitim programları sayısı	70%	150	175	200	225	250	275	3 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 7.1.2: Su ve çevre bilinci eğitim programları kapsamında ulaşılan kişi sayısı	15%	21.000	25.375	29.000	32.625	36.250	39.875	3 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 7.1.3: Kamu-STK işbirliği organizasyon sayısı	15%	8	12	16	20	25	30	3 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamu, STK, Milli Eğitim Müdürlükleri ve Okul idarelerinin Su ve Çevre Bilinci Eğitimlerine yaklaşımı</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su ve çevre bilinci eğitim programlarının organizasyonu ve yönetimi</li> <li>• Kurumun faaliyetlerini yerinde görmeye yönelik kurum çalışanlarına, stajyerlere, STK'lara, kamu kurum ve kuruluşlarına yönelik teknik gezilerin organizasyonu ve yönetimi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	2.919.634,37 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toplumun, kurumun faaliyet alanı olan içme suyu, atık su ve yağmur suyu süreçlerinin yönetimi ile ilgili yeterince bilgi sahibi olmaması</li> <li>• Toplumun, bilinçli(tasarruflu/iktisatlı) su kullanımı konusunda bilgi eksikliği</li> <li>• Sanayileşme, şehirleşme, nüfus artışı ve artan küresel ısınmanın içilebilir su kaynaklarını tehdit etmesi</li> <li>• Kamu ve STK'lar arasında işbirliği kültürünün geliştirilmesi gereksinimi</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vatandaşın, kurumun faaliyet alanı olan içme suyu, atık su ve yağmur suyu süreçlerinin yönetimi ile ilgili bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi</li> <li>• Vatandaşın, bilinçli(tasarruflu/iktisatlı) su kullanımı konusunda bilgilendirilmesi</li> <li>• Küresel ısınmaya karşı toplumun bilgilendirilmesi</li> </ul>								

Amaç	A 7: Kurumsal İletişimde Etkinliği Artırmak								
Hedef	H 7.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak								
Sorumlu Birim	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Özel Kalem Müdürlüğü</li> <li>• Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> </ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 7.2.1: Kurum tarafından kamuoyuna yapılan bilgilendirme sayısı	50%	5.113	6.513	7.963	9.463	11.013	12.613	Her Ay	6 Ayda 1
PG 7.2.2: Sosyal medya takipçi sayısı	50%	25.500	27.000	30.000	33.000	36.000	40.000	Her Ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yazılım ve donanım desteğinin sağlanamaması</li> <li>• Sosyal medya platformlarına erişim engeli</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal sosyal medya hesaplarının yönetilmesi</li> <li>• Kurumsal yatırım ve faaliyetlerin basın yoluyla kamuoyuna duyurulması</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	2.443.156,82 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumun sosyal medya hesaplarının bilinirliğinin yeterli düzeyde olmaması</li> <li>• İSU faaliyetlerinin basında yeteri kadar yer alamaması</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumun sosyal medyada bilinirliğinin artırılması</li> <li>• Basında yer alan İSU haberlerinin artırılması</li> </ul>								

Amaç	A 7: Kurumsal İletişimde Etkinliği Artırmak									
Hedef	H 7.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak									
Sorumlu Birim	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• İşletmeler Dairesi Başkanlığı									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 7.3.1: Alo 185 Çağrı Merkezi çağrı karşılama oranı	100%	91%	91,5%	92%	92,5%	93%	94%	Her Ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olağanüstü durumlara bağlı olarak çağrı yoğunluğunun artması</li> <li>• Personel yeterliliğinde sıkıntı yaşanması</li> <li>• Çağrı Merkezinin teknik ve alt yapı sorunları yaşaması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alo 185 Çağrı Merkezinin etkin biçimde işletilmesi</li> <li>• Bilgi edinme kapsamında gelen başvuruların belirlenen süre içinde sonuçlandırılması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	19.143.827,67 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğal afet ve su kesintilerine bağlı olarak vatandaşlardan gelen çağrılarda olağanüstü artış oluşu</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çağrı merkezinde etkin, hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi suretiyle vatandaş memnuniyetinin öncelenmesi</li> </ul>									

Amaç	A 7: Kurumsal İletişimde Etkinliği Artırmak									
Hedef	H 7.4: Memnuniyet anketi çalışmalarını yapmak									
Sorumlu Birim	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 7.4.1: Çalışan memnuniyet anket çalışması sayısı	50%	4	5	6	7	8	9	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 7.4.2: Abone memnuniyet anket çalışması sayısı	50%	3	4	5	6	7	8	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	• Olağanüstü durumlara bağlı olarak çalışmaların ertelenmesi									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışan Memnuniyet Anketi yapılması</li> <li>• Abone Memnuniyet Anketi yapılması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	2.102.613,76 ₺									
Tespitler	• İç ve dış paydaşların görüş ve beklentilerinin dikkate alınması gerekliliği									
İhtiyaçlar	• Katılımcı yönetim doğrultusunda iç ve dış paydaşların beklentilerinin periyodik olarak takip edilmesi									



Amaç	A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek								
Hedef	H 8.1: Kanunlardaki değişikliklere göre kurumsal mevzuatı uyarlamak ve hukuki ihtilafları çözmek								
Sorumlu Birim	1. Hukuk Müşavirliği								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Tüm Harcama Birimleri								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 8.1.1: Hazırlanan veya revize edilen yönetmelik ve yönerge sayısı	50%	31	34	37	40	43	47	6 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 8.1.2: Kurumumuzun açtığı davaların lehe sonuçlanma oranı	50%	70%	73%	76%	79%	82%	85%	6 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kanun, yönetmelik ve yönergelerde kurum içi mevzuatı güncellemeyi gerektirecek değişiklik olmaması</li> <li>• Sonuca ulaşmak için gerekli olan delillerin ortaya konamaması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurum içi mevzuatta gerekli tadilat işlemlerinin gerçekleştirilmesi</li> <li>• Uyuşmazlıklar durumunda hukuki sürecin başlatılması ve yürütülmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	20.638.802,43 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faaliyet sahamızı ilgilendiren Kanun ve yönetmeliklerde değişiklikler olması</li> <li>• Yeni yasal düzenlemeler yapılması</li> <li>• Kurumun hukuki düzeyde yaşadığı ihtilafların varlığı</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal mevzuatın güncel tutulması</li> <li>• İhtilaflı ve mahkemelere intikal etmiş konularda Kurum menfaatlerinin gözetilmesi</li> </ul>								

<b>Amaç</b>	A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
<b>Hedef</b>	H 8.2: Kurumumuz faaliyetlerinin yasa, yönetmelik ve mevzuata uygun olarak yürütülmesini; kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak									
<b>Sorumlu Birim</b>	İç Denetim Birimi Başkanlığı									
<b>İşbirliği Yapılacak Birim(ler)</b>	• Tüm Harcama Birimleri									
<b>Performans Göstergeleri</b>	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 8.2.1: İç denetçi başına yıllık ortalama eğitim süresi (saat)	10%	0	30	30	30	30	30	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 8.2.2: Yıl içinde düzenlenen denetim rapor sayısı	50%	19	25	31	37	43	49	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 8.2.3: Tamamlanan denetim görevlerinin planlanan görevlere oranı	10%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 8.2.4: Denetim raporlarında yazılı önerilerin kabul oranı	30%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
<b>Riskler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İş süreçlerinin tam belirlenmemesi nedeniyle kurum faaliyetlerinin aksaması</li> <li>Kurumsal risk yönetiminin yeterince etkinliğinin sağlanamaması</li> <li>İç kontrol sisteminin uygulamadaki aksaklıkları</li> </ul>									
<b>Faaliyet ve Projeler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Harcama birimlerinin denetiminin yapılması</li> <li>Birimlere danışmanlık yapılması</li> <li>İzleme ve rehberlik faaliyetleri</li> </ul>									
<b>Maliyet Tahmini</b>	3.349.355,49									
<b>Tespitler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaynaklarının ekonomik, etkili ve verimli kullanılması</li> <li>Risk yönetimi ve kontrol süreçlerinin yeterliliği ve etkinliğini geliştirmek</li> <li>Varlıkların korunması</li> <li>Kurumsal faaliyetlere değer katmak</li> <li>Üst yönetimin hesap verme sorumluluğunu yerine getirmesine yardımcı olmak</li> </ul>									
<b>İhtiyaçlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaynakların ekonomik, etkili ve etkin kullanılmasını sağlayacak kontrol süreçlerinin işlerliğinin test edilmesi</li> <li>Hesap verilebilirlik ilkesince Kurumsal Risk Yönetimi ve İç Kontrol Sistemine dair makul güvence verilmesi</li> </ul>									

Amaç	A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek								
Hedef	H 8.3: Etkin ve yapıcı bir denetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamak								
Sorumlu Birim	Teftiş Kurulu Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Tüm Harcama Birimleri								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	izleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 8.3.1: Teftiş edilen birim sayısı	100%	13	19	25	31	37	43	6 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olağanüstü durumlar sebebiyle birim teftişlerinin yapılamaması</li> <li>• Müfettiş sayısında azalma olması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denetim programı hazırlayarak kritik öneme sahip birimlerin iş süreçleri ve işlemlerinin incelenmesi</li> <li>• İhtiyaç duyulan ve Genel Müdürlük Makamından intikal ettirilen konularda İnceleme-Araştırma faaliyetlerinin yürütülmesi</li> <li>• Adli ve idari sorumluluğu gerektiren konularda soruşturma yapılması</li> <li>• Kişilerin maddi sorumluluğunu doğuran konularda Tazmin Raporu düzenlenmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	8.220.662,85 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş ve işlemlerin yürütülmesinde eksiklikler ve usulsüzlükler olma ihtimali</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal iş ve işlemlerin periyodik olarak denetiminin yapılması suretiyle kamu menfaatlerinin korunması</li> </ul>								

Amaç	A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
Hedef	H 8.4: İşçi sağlığı ve iş g¼venlięi çalışmalarının etkili biçimde y¼r¼t¼lerek, iş risklerini minimize etmek									
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• T¼m Harcama Birimleri									
Performans G¼stergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan D¼nemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 8.4.1: 100 personel başına yıllık iş kazası sayısı	25%	0,8	0	0	0	0	0	Her ay	6 Ayda 1	
PG 8.4.2: İSG kapsamında denetim yapılan g¼n sayısı	25%	888	1.188	1.488	1.788	2.088	2.388	Her ay	6 Ayda 1	
PG 8.4.3: Periyodik sağlık muayenesi yapılan personel sayısı(d¼ř¼k risk 3 yılda bir, y¼ksek risk her yıl)	25%	3.232	4.922	5.992	7.062	8.752	10.442	Her ay	6 Ayda 1	
PG 8.4.4: İSG zorunlu eğitimler verilen kişi sayısı	25%	2.630	3.700	5.540	6.610	7.680	9.520	Her ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alışma sahasının geniş ve kapsamlı olması nedeniyle birden fazla lokasyonda altyapı çalışması olması</li> <li>• Vardiyalı alışma sistemi</li> <li>• Altyapı çalışmalarında meteorolojik olayların etkisi</li> <li>• Katılımcıların farklı eğitim ve yaş grubunda bulunması</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş g¼venlięi mevzuat h¼k¼mlerinin gerekliliklerinin yerine getirilmesi</li> <li>• İş sağlığı mevzuat h¼k¼mlerinin gerekliliklerinin gerçekleştirilmesi</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	5.756.154,70 									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6331 sayılı İş Sağlığı ve G¼venlięi Kanununun gereklilikleri</li> <li>• ok tehlikeli işyeri lokasyonlarının fazla olması dolayısıyla risklerin ¼nlenebilmesi için daha fazla denetim yapılması zorunluluğu</li> <li>• İSU'nun asıl işveren vasfıyla çalışma sahalarında alt işverenleri de denetleme zorunluluğu</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6331 sayılı İş Sağlığı ve G¼venlięi mevzuat h¼k¼mlerinin eksiksiz yerine getirilmesi</li> <li>• Alt işverenlerin İSG şartnamelerinin uygulanması ve takibinin yapılması</li> <li>• Kamuda İSG k¼lt¼r¼n¼n s¼rekli liğinin sağlanması</li> </ul>									

Amaç	A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
Hedef	H 8.5: Satın alma ve ihale işlemlerinde etkinliği artırmak									
Sorumlu Birim	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Tüm Harcama Birimleri									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	izleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 8.5.1: Mal, hizmet ve yapım işleri ihalelerinin e-ihale yöntemiyle gerçekteştirilme oranı	70%	15%	20%	40%	50%	60%	80%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 8.5.2: Doğrudan temin alımlarının (22-D ve 21-f) alım bütçesi içerisindeki payı	30%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	6 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öngörülemeyen ve acil ihtiyaçların ortaya çıkması</li> <li>• Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> <li>• İçin kabulünün gecikmesi, dokümanların yetersizliği, teminatların kesintileri karşılayamaması</li> <li>• İhalelere yönelik itirazlar</li> <li>• Fesih ve tasfiye işlemleri</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-ihalenin tüm ihale türlerinde devreye alınması ve ihale işlemlerinin titizlikle gerçekteştirilmesi</li> <li>• Kesin kabul süresi gelene kadar kesin hesapların onaylatılması</li> <li>• Satın alma işlemlerinin, bütçenin %10 sınırını aşmadan uygun maliyetle yapılmasına imkan tanınması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	22.506.084,27 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal altyapı yatırımlarının büyük bölümünün ihale edilerek gerçekteştirilmesi</li> <li>• İhale sürecindeki bürokratik işlemlerin çokluğu</li> <li>• Rekabetin fiyat avantajı sağlamada temel unsur olması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altyapı yatırımlarının aksatılmaması için ihalelerin zamanında ve sorunsuz yapılması</li> <li>• E-ihale ile ihale süreçlerinde bürokrasinin azaltılması ve hızın artırılması</li> <li>• İhaleye katılımın artırılması suretiyle fiyat avantajı elde etmek</li> </ul>									

Amaç	A 9: Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak									
Hedef	H 9.1: Kurum kültüründe stratejik yönetim bilincini geliştirmek									
Sorumlu Birim	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Tüm Harcama Birimleri									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 9.1.1: Stratejik yönetim belgeleri sayısı (Stratejik plan, performans programı, yıllık faaliyet raporu)	34%	30	32	34	36	38	41	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 9.1.2: Stratejik plan izleme ve değerlendirme rapor sayısı	33%	0	2	4	6	8	10	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 9.1.3: Stratejik yönetim kapsamında iş süreçleri güncellenen birim sayısı	33%	0	6	12	18	18	18	Her Ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışanların kurumsal kültürü ve stratejik yönetimi içselleştirme noktasında direnç göstermesi</li> <li>• Organizasyon şemasının ve iş süreçlerinin çok sık biçimde değişmesi</li> </ul>									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratejik plan, performans programı ve yıllık faaliyet raporlarının mevzuat hükümlerine uygun olarak oluşturulması</li> <li>• Yıllık ve 6 aylık stratejik plan izleme ve değerlendirme raporlarının hazırlanması</li> <li>• Aylık faaliyet raporlarının stratejik yönetim izleme ve değerlendirme sürecine katkı sağlayacak biçimde hazırlanması</li> <li>• Süreç yönetimi çalışmalarının yürütülmesi</li> <li>• Kurum verilerinin stratejik analiz çalışmalarının yapılması</li> </ul>									
Maliyet Tahmini	12.773.453,46 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumsal kültürün stratejik yönetim açısından yeterli düzeyde olmaması</li> <li>• Stratejik yönetim çalışmalarının belge haline getirilmesi yükümlülüğü</li> <li>• Süreç yönetimi şemalarının güncel olmaması</li> </ul>									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratejik yönetimin kurumsal kültüre olan etkisinin artırılması</li> <li>• Stratejik yönetim belgelerinin hazırlanması ve kamuoyuna duyurulması</li> <li>• İş süreçlerinin dinamik ve güncel tutulması</li> </ul>									

Amaç	A 9: Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak								
Hedef	H 9.2: Mevcut kurum kültürünü eğitimlerle desteklemek								
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Tüm Harcama Birimleri								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 9.2.1: Kurumsal kültür ile ilgili verilen eğitim sayısı	50%	9	24	39	54	69	84	3 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 9.2.2: Kurum kültürü eğitimi verilen personel sayısı	50%	360	960	1.560	2.160	2.760	3.360	3 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurum kültürünün yenilikçi bir yaklaşımla sürekli geliştirilmemesi ve yönetilmemesi</li> <li>• Verilen kurum kültürü eğitimlerinin etki analizinin yapılmaması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurum kültürünün geliştirilmesine yönelik anketlerin hazırlanması, uygulanması, ölçme, değerlendirme ve raporlama süreçlerinin organizasyonu ve yönetimi</li> <li>• Kurumsal kültür eğitimlerinin verilmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	1.817.006,24 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratejik planlama çalışmaları kapsamında belirlenen Kurum değerlerinin çalışanlar tarafından yeterli düzeyde içselleştirilmemiş olması</li> <li>• Çalışanlardan beklenen davranışların tanımlanmamış olması</li> <li>• Bilgi çağının gereği olarak sürekli öğrenme ve gelişme kültürünün oluşturulmamış olması</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratejik yönetimin önemli unsuru olan Kurum değerlerinin çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi için eğitim programları yapılması</li> <li>• Bütün çalışanlar tarafından bilinen ve benimsenen başarılı bir kurum kültürünü sürdürme gereksinimi</li> <li>• Sürekli öğrenme ve gelişme kültürünün oluşturulması</li> </ul>								

Amaç	A 9: Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak								
Hedef	H 9.3: Personel yetkinliğini geliştirmek								
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• Tüm Harcama Birimleri								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 9.3.1: Hizmet içi toplam eğitim süresi (saat)	50%	1.614	1.914	2.220	2.520	2.832	3.142	3 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 9.3.2: Personel başına hizmet içi eğitim süresi (saat)	50%	6	6	7	7	7	7	3 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	• Personelin yetkinliğini geliştirecek kendi alanında yetkin iç veya dış eğitimcilerden eğitim alınmaması								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personele yetkinlik bazlı insan kaynakları yönetimi ve yetkinlik değerlendirme eğitimlerinin verilmesi</li> <li>• Yetkinlik bazlı insan kaynakları ölçme ve değerlendirme sisteminin geliştirilmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	2.061.348,15 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurumda sürekli öğrenme ve gelişme kültürünün yeterince gelişmemiş olması</li> <li>• Yetkinlik bazlı performans ölçme ve değerlendirme sistemindeki eksiklikler</li> </ul>								
İhtiyaçlar	• Bilgi çağının gereği olarak yetkin insan kaynağının geliştirilmesi ve yetiştirilmesi gereksinimi								



Amaç	A 10: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak								
Hedef	H 10.1: Periyodik bakım süreçlerini etkin ve verimli kılmak								
Sorumlu Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	• İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 10.1.1: İçme suyu terfi merkezlerinin elektrik ve mekanik periyodik bakım sayısı	25%	484	657	830	1.003	1.176	1.349	Her Ay	6 Ayda 1
PG 10.1.2: Atık su terfi merkezlerinin elektrik ve mekanik periyodik bakım sayısı	25%	215	292	369	446	523	600	Her Ay	6 Ayda 1
PG 10.1.3: Arıtma tesisleri elektrik ve mekanik periyodik bakım sayısı	25%	84	113	142	171	200	229	Her Ay	6 Ayda 1
PG 10.1.4: Vinç sistemlerinin periyodik bakım sayısı	25%	20	45	70	95	120	145	Her Ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personel sayısında oluşabilecek yetersizlik</li> <li>• Lojistik hizmetlerinde geri kalınması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İçme suyu arıtma tesisleri ile terfi istasyonlarında elektrik ve mekanik ekipmanların kestirimci ve periyodik bakımlarının yapılması</li> <li>• Atık su arıtma tesisleri ile terfi istasyonlarında elektrik ve mekanik periyodik bakım ve onarımlarının yapılması</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	35.234.438,52 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektrik ekipmanlarında sık sık arıza meydana gelmesi</li> <li>• Atıksu pompalarının tıkanması</li> <li>• Vinç halatlarının kopması tehlikesi</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periyodik bakımlar vasıtasıyla arıza kaynaklarının asgari düzeye indirilmesi</li> <li>• Tesislerde görev yapan pompaların periyodik bakımlar sayesinde sağlıklı çalışmasının sağlanması</li> </ul>								

Amaç	A 10: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak								
Hedef	H 10.2: İçme suyu ve atık su tesislerinde gerekli bakım ve onarımları yaparak verimli çalışmasını sağlamak								
Sorumlu Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Proje Dairesi Başkanlığı</li> <li>Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı</li> </ul>								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2019)	2020	2021	2022	2023	2024	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 10.2.1: İçme suyu terfi merkezlerinin mekanik bakım ve onarım sayısı	25%	772	1.040	1.308	1.576	1.844	2.112	Her Ay	6 Ayda 1
PG 10.2.2: Atık su terfi merkezlerinin mekanik bakım ve onarım sayısı	25%	365	513	661	809	957	1.105	Her Ay	6 Ayda 1
PG 10.2.3: İçme suyu terfi merkezlerinin elektrik bakım ve onarım sayısı	20%	85	118	151	184	217	250	Her Ay	6 Ayda 1
PG 10.2.4: Atık su terfi merkezlerinin elektrik bakım ve onarım sayısı	20%	50	69	88	107	126	145	Her Ay	6 Ayda 1
PG 10.2.5: Kompanzasyon panosu bakım ve onarım sayısı	10%	1.622	2.202	2.742	3.242	3.722	4.192	Her Ay	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personel sayısında oluşabilecek yetersizlik</li> <li>Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mekanik ekipmanların bakım onarımı ve değişiminin yapılması</li> <li>Elektrik ve kompanzasyon panolarının yenilenmesi</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	32.662.025,69 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elektrik ekipmanlarının ve pompaların arızalanması</li> <li>Pompa kalkış akımlarının ve buna bağlı olarak jeneratör gücünün yüksek olması</li> <li>Kompanzasyon kondansatörlerinin yangın riski oluşturması</li> <li>Reaktif güçlerin belli oranda yükselmesi</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ekonomik ömrünü dolduran ekipmanların değiştirilmesi</li> <li>Motor yol verme türünün enerji verimliliği açısından yeni teknoloji frekans konvertörleri ile değiştirilmesi</li> <li>Yangın riski oluşturan kompanzasyon kondansatörlerinin motor sürücülerinden ayrı tutulması</li> <li>Reaktif güçlerin belli sınırlar içerisinde tutulması</li> </ul>								

HEDEFLER	HARCAMA BİRİMLERİ																	
	1. Hukuk Müşavirliği	Teftiş Kurulu Başkanlığı	İç Denetim Birimi Başkanlığı	Özel Kalem Müdürlüğü	Strateji Geliştirme D. Bşk.	İnsan Kaynakları ve Eğitim D. Bşk.	Abone İşleri D. Bşk.	Mali Hizmetler D. Bşk.	İşletmeler D. Bşk.	Destek Hizmetleri D. Bşk.	Plan Proje D. Bşk.	Bilgi İşlem D. Bşk.	Tesisler D. Bşk.	Yatırım ve İnşaat D. Bşk.	Su ve Atıksu Teknolojileri D. Bşk.	Çevre Koruma ve Kontrol D. Bşk.	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal D. Bşk.	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim D.
H 1.1: İhtiyaç duyulan içmesuyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak									i		i			S			i	
H 1.2: İçmesuyu altyapı projelerini hazırlamak									i		S			i			i	
H 1.3: İçmesuyu tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak									S				i				i	
H 1.4: İçmesuyu Bilgi Yönetim Sisteminin kapsamını genişletmek ve kayıp su oranını düşürmek								i	S		i	i			i			
H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak									i				i			S		
H 2.1: İhtiyaç duyulan atıksu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak									i		i		i	S			i	
H 2.2: Atıksu altyapı projelerini hazırlamak									i		S			i			i	
H 2.3: Atıksu arıtma tesislerinin verimli çalışmasını sağlamak											i		S	i	i		i	
H 2.4: Atıksu şebekesinin verimli biçimde işletilmesini sağlamak									S								i	
H 2.5: Geri kazanılan atık su miktarını arttırmak								S			i		i	i				
H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak									i		i		i	S			i	
H 3.2: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı projelerini hazırlamak									i		S			i			i	
H 3.3: Endüstriyel atıksu denetiminde etkinliği sağlamak									i				i			S		
H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak											i					S		
H 4.1: Yenilenebilir enerji yatırımlarını hayata geçirmek											i		i	S			i	
H 4.2: Yenilenebilir enerji projelerini hazırlamak									i		S			i			i	
H 4.3: HES, GES ve BES sistemlerini verimli olarak işletmek											i		S	i			i	
H 5.1: Coğrafi Bilgi Sisteminin kapsamını genişletmek ve sayısal altyapı verilerinin koordinat duyarlılığını artırmak									i					i	S			
H 5.2: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak									i		i			i	S		i	
H.5.3: Bilgi teknolojileri kullanımında etkinliği ve verimliliği arttırmak	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i
H 5.4: Bilgi teknolojileri kullanımında bilgi güvenliğini arttırmak	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i

H 6.1: İdari kayıpların azaltılması vastasıyla tahakkukların artırılması			i					S		i			i					
H 6.2: Tahsilat kabiliyetinin etkinliğini sürdürmek	i							i	S									
H 6.3: Bütçe performansını sürdürülebilir kılmak	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 7.1: Kamu-STK işbirliği kapsamında organizasyonlar ve eğitimler düzenleyerek "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak							S				i							i
H 7.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak				i											i			S
H 7.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak										i								S
H 7.4: Memnuniyet anketi çalışmalarını yapmak													i					S
H 8.1: Kanunlardaki değişikliklere göre kurumsal mevzuatı uyarlamak ve hukuki ihtilafları çözmek	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 8.2: Kurumumuz faaliyetlerinin yasa, yönetmelik ve mevzuata uygun olarak yürütülmesini; kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasını sağlamak	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 8.3: Etkin ve yapıcı bir denetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamak	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 8.4: İşçi sağlığı ve iş güvenliği çalışmalarının etkili biçimde yürütülerek, iş risklerini minimize etmek	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 8.5: Satın alma ve ihale işlemlerinde etkinliği arttırmak	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i
H 9.1: Kurum kültüründe stratejik yönetim bilincini geliştirilmek	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 9.2: Mevcut kurum kültürünü eğitimlerle desteklemek	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 9.3: Personel yetkinliğini geliştirmek	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 10.1: Periyodik bakım süreçlerini etkin ve verimli kılmak										i								S
H 10.2: İçmesuyu ve atıksu tesislerinde gerekli bakım ve onarımları yaparak verimli çalışmasını sağlamak												i			i			S

**Tablo 25. Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler**

**S: Sorumlu birim, İ: İşbirliği yapılacak birim**

## 6.2 Maliyetlendirme

	2020	2021	2022	2023	2024	TOPLAM
<b>A 1: Toplumun güvenilir ve sağlıklı içmesuyu erişimini sağlamak</b>	<b>322.520.297,42</b>	<b>313.167.208,79</b>	<b>322.781.442,10</b>	<b>371.198.658,42</b>	<b>426.878.457,18</b>	<b>1.756.546.063,92</b>
H 1.1: İhtiyaç duyulan içmesuyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak	113.554.704,08	110.261.617,66	113.646.649,32	130.693.646,72	150.297.693,73	<b>618.454.311,52</b>
H 1.2: İçmesuyu altyapı projelerini hazırlamak	1.311.309,06	1.273.281,10	1.312.370,83	1.509.226,45	1.735.610,42	<b>7.141.797,85</b>
H 1.3: İçmesuyu tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak	195.247.018,19	189.584.854,66	195.405.109,70	224.715.876,16	258.423.257,58	<b>1.063.376.116,29</b>
H 1.4: İçmesuyu Bilgi Yönetim Sisteminin kapsamını genişletmek ve kayıp su oranını düşürmek	6.397.605,41	6.212.074,85	6.402.785,55	7.363.203,38	8.467.683,89	<b>34.843.353,09</b>
H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak	6.009.660,68	5.835.380,52	6.014.526,70	6.916.705,71	7.954.211,56	<b>32.730.485,17</b>
<b>A 2: Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak</b>	<b>286.760.340,43</b>	<b>278.444.290,56</b>	<b>286.992.530,28</b>	<b>330.041.409,82</b>	<b>379.547.621,29</b>	<b>1.561.786.192,38</b>
H 2.1: İhtiyaç duyulan atıksu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak	105.473.066,78	102.414.347,84	105.558.468,32	121.392.238,57	139.601.074,36	<b>574.439.195,87</b>
H 2.2: Atıksu altyapı projelerini hazırlamak	771.820,70	749.437,90	772.445,64	888.312,49	1.021.559,36	<b>4.203.576,10</b>
H 2.3: Atıksu arıtma tesislerinin verimli çalışmasını sağlamak	109.712.411,97	106.530.752,02	109.801.246,11	126.271.433,03	145.212.147,98	<b>597.527.991,11</b>
H 2.4: Atıksu şebekesinin verimli biçimde işletilmesini sağlamak	64.681.751,17	62.805.980,39	64.734.123,98	74.444.242,58	85.610.878,97	<b>352.276.977,09</b>
H 2.5: Geri kazanılan atık su miktarını artırmak	6.121.289,81	5.943.772,41	6.126.246,22	7.045.183,15	8.101.960,62	<b>33.338.452,21</b>
<b>A 3: Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak</b>	<b>63.876.643,59</b>	<b>62.024.220,93</b>	<b>63.928.364,51</b>	<b>73.517.619,18</b>	<b>84.545.262,06</b>	<b>347.892.110,27</b>
H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak	54.981.886,32	53.387.411,62	55.026.405,15	63.280.365,93	72.772.420,82	<b>299.448.489,83</b>
H 3.2: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı projelerini hazırlamak	628.720,11	610.487,23	629.229,18	723.613,56	832.155,60	<b>3.424.205,68</b>
H 3.3: Endüstriyel atıksu denetiminde etkinliği sağlamak	3.654.037,83	3.548.070,73	3.656.996,50	4.205.545,98	4.836.377,88	<b>19.901.028,92</b>
H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak	4.611.999,33	4.478.251,35	4.615.733,67	5.308.093,72	6.104.307,77	<b>25.118.385,83</b>
<b>A 4: Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak</b>	<b>1.081.888,95</b>	<b>861.475,16</b>	<b>11.084.523,02</b>	<b>12.247.201,47</b>	<b>5.434.281,69</b>	<b>30.709.370,29</b>
H 4.1: Yenilenebilir enerji yatırımlarını hayata geçirmek	194.684,87	-	10.196.600,57	11.226.090,65	4.260.004,25	<b>25.877.380,35</b>
H 4.2: Yenilenebilir enerji projelerini hazırlamak	420.213,61	408.027,42	420.553,86	483.636,94	556.182,48	<b>2.288.614,29</b>
H 4.3: HES, GES ve BES sistemlerini verimli olarak işletmek	466.990,47	453.447,75	467.368,59	537.473,88	618.094,96	<b>2.543.375,65</b>
<b>A 5: İnnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek</b>	<b>18.205.924,63</b>	<b>17.677.952,82</b>	<b>18.220.665,97</b>	<b>20.953.765,86</b>	<b>24.096.830,74</b>	<b>99.155.140,02</b>
H 5.1: Coğrafi Bilgi Sisteminin kapsamını genişletmek ve sayısal altyapı verilerinin güvenliğini sağlamak	1.960.353,82	1.903.503,56	1.961.941,12	2.256.232,29	2.594.667,13	<b>10.676.697,91</b>
H 5.2: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak	5.391.829,23	5.235.466,18	5.396.194,99	6.205.624,24	7.136.467,88	<b>29.365.582,53</b>
H 5.3: Bilgi teknolojileri kullanımında etkinliği ve verimliliği artırmak	5.532.589,33	5.372.144,24	5.537.069,07	6.367.629,43	7.322.773,84	<b>30.132.205,91</b>
H 5.4: Bilgi teknolojileri kullanımında bilgi güvenliğini artırmak	5.321.152,25	5.166.838,83	5.325.460,79	6.124.279,91	7.042.921,89	<b>28.980.653,67</b>
<b>A 6: Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak</b>	<b>19.940.899,96</b>	<b>19.362.613,86</b>	<b>19.957.046,11</b>	<b>22.950.603,02</b>	<b>26.393.193,48</b>	<b>108.604.356,43</b>
H 6.1: İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak	13.592.450,11	13.198.269,06	13.603.455,92	15.643.974,30	17.990.570,45	<b>74.028.719,84</b>
H 6.2: Tahsilat kabiliyetinin etkinliğini sürdürmek	6.053.557,41	5.878.004,25	6.058.458,98	6.967.227,82	8.012.312,00	<b>32.969.560,45</b>
H 6.3: Bütçe performansını sürdürülebilir kılmak	294.892,44	286.340,56	295.131,21	339.400,90	390.311,03	<b>1.606.076,14</b>

<b>A 7: Kurumsal iletişimde etkinliği artırmak</b>	<b>4.885.734,45</b>	<b>4.744.048,15</b>	<b>4.889.690,43</b>	<b>5.623.143,99</b>	<b>6.466.615,59</b>	<b>26.609.232,62</b>
H 7.1: Kamu-STK işbirliği kapsamında organizasyonlar ve eğitimler düzenleyerek	536.075,52	520.529,33	536.509,58	616.986,02	709.533,92	<b>2.919.634,37</b>
H 7.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak	448.589,24	435.580,15	448.952,46	516.295,33	593.739,63	<b>2.443.156,82</b>
H 7.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak	3.515.007,73	3.413.072,51	3.517.853,83	4.045.531,91	4.652.361,69	<b>19.143.827,67</b>
H 7.4: Memnuniyet anketi çalışmalarını yapmak	386.061,96	374.866,16	386.374,55	444.330,74	510.980,35	<b>2.102.613,76</b>
<b>A 8: Kurumsal kapasiteyi geliştirmek</b>	<b>11.103.121,39</b>	<b>10.781.130,87</b>	<b>11.112.111,59</b>	<b>12.778.928,33</b>	<b>14.695.767,57</b>	<b>60.471.059,75</b>
H 8.1: Kanunlardaki değişikliklere göre kurumsal mevzuatı uyarlamak ve hukuki	3.789.500,79	3.679.605,27	3.792.569,15	4.361.454,52	5.015.672,70	<b>20.638.802,43</b>
H 8.2: Kurumumuz faaliyetlerinin yasa, yönetmelik ve mevzuata uygun olarak y	614.976,83	597.142,50	615.474,78	707.795,99	813.965,39	<b>3.349.355,49</b>
H 8.3: Etkin ve yapıcı bir denetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamak	1.509.400,00	1.465.627,40	1.510.622,16	1.737.215,49	1.997.797,81	<b>8.220.662,85</b>
H 8.4: İşçi sağlığı ve iş güvenliği çalışmalarının etkili biçimde yürütülerek, iş riskl	1.056.890,43	1.026.240,61	1.057.746,19	1.216.408,12	1.398.869,34	<b>5.756.154,70</b>
H 8.5: Satın alma ve ihale işlemlerinde etkinliği artırmak	4.132.353,34	4.012.515,09	4.135.699,31	4.756.054,20	5.469.462,33	<b>22.506.084,27</b>
<b>A 9: Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak</b>	<b>3.057.446,73</b>	<b>2.968.780,77</b>	<b>3.059.922,34</b>	<b>3.518.910,70</b>	<b>4.046.747,30</b>	<b>16.651.807,85</b>
H 9.1: Kurum kültüründe stratejik yönetim bilincini geliştirilmek	2.345.340,15	2.277.325,29	2.347.239,17	2.699.325,05	3.104.223,80	<b>12.773.453,46</b>
H 9.2: Mevcut kurum kültürünü eğitimlerle desteklemek	333.621,42	323.946,40	333.891,55	383.975,29	441.571,58	<b>1.817.006,24</b>
H 9.3: Personel yetkinliğini geliştirmek	378.485,16	367.509,09	378.791,62	435.610,36	500.951,92	<b>2.061.348,15</b>
<b>A 10: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırma</b>	<b>12.466.503,60</b>	<b>12.104.975,00</b>	<b>12.476.597,73</b>	<b>14.348.087,39</b>	<b>16.500.300,50</b>	<b>67.896.464,21</b>
H 10.1: Periyodik bakım süreçlerini etkin ve verimli kılmak	6.469.412,80	6.281.799,83	6.474.651,08	7.445.848,75	8.562.726,06	<b>35.234.438,52</b>
H 10.2: İçmesuyu ve atıksu tesislerinde gerekli bakım ve onarımları yaparak verli	5.997.090,80	5.823.175,17	6.001.946,64	6.902.238,64	7.937.574,44	<b>32.662.025,69</b>
GENEL YÖNETİM GİDERİ	293.054.804,85	284.656.590,43	293.134.392,63	337.604.551,52	396.895.234,26	<b>1.605.345.573,69</b>
DİĞER İDARELERE TRANSFERLER	10.620.394,00	11.401.412,66	12.196.483,30	14.025.955,80	16.129.849,16	<b>64.374.094,92</b>
<b>TOPLAM</b>	<b>1.047.574.000,00</b>	<b>1.018.194.700,00</b>	<b>1.059.833.770,00</b>	<b>1.218.808.835,50</b>	<b>1.401.630.160,83</b>	<b>5.746.041.466,33</b>

**Tablo 26. Tahmini Maliyetler**

## 7. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

İzleme ve değerlendirme süreci, temel olarak kurumsal öğrenmeyi sağlar. Buna bağlı olarak bu süreç ile kurum faaliyetlerinin sürekli olarak iyileştirilmesi ve geliştirilmesi sağlanır. İzleme ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda elde edilen bilgiler kullanılarak stratejik planda hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılır. Stratejik planın izleme ve değerlendirmeye tabi tutulması, planın başarılı olarak uygulanması ve hesap verme sorumluluğu ilkesinin oluşturulması açısından temel teşkil etmektedir.

İzleme, stratejik planda belirlenen hedeflere yönelik performans göstergelerinin sistematik olarak takibi ve raporlandığı tekrarlı bir süreçtir. Stratejik planın izleme süreci birim bazlı olarak yürütülecektir. Sorumlu birimler kendilerine ait dönemsel izleme raporlarını (hedef gerçekleştirme raporları) altışar aylık sürelerde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına sunacaklardır.

Değerlendirme ise, uygulama sonuçlarının amaç ve hedeflere kıyasla ölçülmesi, söz konusu amaç ve hedeflerin tutarlılık ve uygunluğunun, hedeften sapmaların nedenlerinin analizidir. Bilgiye dayalı kararlar ile amaç ve hedeflerden sapma olduğu takdirde iyileştirici tedbirler alınacaktır. Böylece kurumun orta ve uzun vadede odaklandığı önceliklerin durumu, bütçe uygulama sürecinde mali disiplinin sağlanması, kaynakların stratejik önceliklere göre dağıtılması ve etkin kullanım kullanılmadığı yönünde değerlendirilmesi bu süreçte gerçekleştirilecektir.

İzleme ve değerlendirme süreci Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda yürütülecektir. Daire Başkanlığı, faaliyetleri yürütmekte görevli tüm birimlerin Temmuz ayının sonuna kadar hazırlayacakları Stratejik Plan İzleme Raporu ve takip eden yılın Şubat ayının sonuna kadar hazırlayacakları Stratejik Plan Değerlendirme Raporu'na istinaden stratejik planın gerçekleştirme oranlarını, sorunları ve gerekli düzenleme önerilerini içeren izleme ve değerlendirme raporlarını üst yönetime sunacaktır. İzleme ve değerlendirme sürecinde Genel Müdür başkanlığında, Strateji Geliştirme Kurulu üyelerinin katılımlarıyla altı aylık dönemlerde izleme toplantıları, bir yıllık dönemlerde ise değerlendirme toplantıları yapılacaktır.

2020-2024 Stratejik Planı gerekse onun senelik uygulamalar olan performans programlarında yer alan hedef ve göstergeleri takip etmek, aynı zamanda performans esaslı olarak bütçe hazırlayabilmek ve faaliyet bazında maliyetleri izleyebilmek üzere bu süreci titiz bir şekilde yürütülecektir.