



Stratejik Planlama Teknik Ekibi

İzmir
Haziran 2006

İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Eshot Genel Müdürlüğü
Stratejik Planlama
Kitabı
2006 - 2010



ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

1943'ten beri...

İzmir Büyükşehir Belediyesi
Eshot Genel Müdürlüğü





İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

STRATEJİK PLANLAMA KİTABI

(2006-2010)

2006
İZMİR



Zafer,

"Zafer benimdir" diyebilenindir.

Başarı ise,

"Başaracağım" diye başlayarak sonunda **"Başardım"**

diyebilenindir.



**İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI
AZİZ KOCAOĞLU**

*“ İzmir’i Gelecek Kuşaklara Bir Dünya
Kenti Olarak Taşımayı Görev Biliyoruz .
Her Şey İzmir İçin ”*

STRATEJİK PLAN VE ULAŞIM

Değerli İzmirliiler,

Günümüzde toplumsal yapı ve ilişkileri derinden etkileyen hızlı bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Bu hızlı değişimler tüm kurum ve kuruluşları etkili önlemler almaya zorlamaktadır. Etkili bir kamu yönetimi; stratejik planlama, performans yönetimi, kalite yönetimi gibi tekniklerin bir arada ve tutarlı bir şekilde uygulanmasını gerektirmektedir.

Başarıyı arttırmanın ve sürekli kılmanın yolu etkili ve kalıcı çözümler üretmekten geçer. İzmir Büyükşehir Belediyesi olarak etkin, verimli ve kaliteli hizmet üretiminin uzun vadeli planların hazırlanması ile gerçekleştirilebileceği görüşündeyiz. Bu nedenle; Kurumumuz Stratejik Planı yasaların getirdiği bir zorunluluk olmaktan çok halkımıza daha iyi ve verimli hizmet üretmek amacıyla yapılmıştır.

Eshot Genel Müdürlüğünün Stratejik Planının hazırlanmasında katılımcı bir çalışma izlenmiş, İzmir'in dünü, bugünü incelenmiş ve gelecekte nasıl olmalıdır sorusuna cevap aranmıştır. Gelecekte görmek istediğimiz İzmir'in yaratılmasının bugünün kararlarına bağlı olduğu bilinci ile her aşamasında titizlikle çalışılmıştır.

Dünya ve ülkemiz değişirken İzmir onurlu ve saygın yerini çağdaş kent bilinci ile koruyacak ve geliştirecektir. Amacımız ,hepimize yaşamaktan mutluluk duyacağımız bir kenti armağan etmektir.Biz, bu kararlılıkla ve bilinçle çalışıyoruz.Çünkü kentler onlara sahip çıkanlarındır.

Eshot Genel Müdürlüğünün Stratejik Planını oluştururken; kentimiz için görüş ve önerileri ile katkıda bulunan halkımıza, tüm kurum ve kuruluşlara ve çalışma arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Aziz KOCAOĞLU

İZMİR Büyükşehir Belediye Başkanı



İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE MECLİSİ

“ Kentler, onlara sahip çıkanlarındır ”

AZİZ KOCAOĞLU

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI

İÇİNDEKİLER

Önsöz	15
Sunuş	17

1. BÖLÜM

1. ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN TARİHÇESİ VE GÖREVLERİ

1.1. Kuruluşun Tarihçesi	19
1.2. Kuruluşun Görev, Yetki ve Sorumlulukları	24
1.3. Kuruluşun Bölgesel Plan ve Programlar Çerçevesinde İzlediği Politikalar	33
1.4. İlgili Mevzuat(Kanunlar ve Yönetmelikler)	37

2. BÖLÜM

2. DURUM ANALİZİ

2.1. Mevcut Durum Analizi	42
2.2. Faaliyet Alanları	53
2.2.1. İşletme	53
2.2.2. Planlama	53
2.2.3. Projelendirme	53
2.2.4. Araç Bakım ve Tamir, İmalat İşleri	53
2.2.5. Destek Hizmetleri	54
2.2.6. Ulaşım Kartları Basım ve Denetim İşlemleri	54
2.2.7. Trafik Düzenlemeleri	54
2.2.8. Bilgilendirme Hizmetleri	55
2.2.9.Eğitim	55
2. 3. Paydaş Analizi	55

2.3.1. Dış Paydaşlar	56
2.3.2. İç Paydaşlar	59
2. 4. GZFT(Güçlü-Zayıf Yönler, Fırsatlar-Tehditler) Analizi	60
2.4.1. Fırsatlar	61
2.4.2. Tehditler	63
2.4.3. Güçlü Yönler	66
2.4.4. Zayıf Yönler	57

3. BÖLÜM

3. ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN GELECEĞE BAKIŞI

3.1. Kuruluşun Misyonu	69
3.1.1. Yolcu Memnuniyeti	69
3.1.2. Ekonomik Hizmet	69
3.1.3. Emniyetli Hizmet	70
3.1.4. Konforlu Hizmet	70
3.1.5. Sürekli Hizmet	70
3.1.6. Güvenilir Hizmet	70
3.2. Kuruluşun Vizyonu	71
3.3. Kuruluşun Değerleri	72
3.4. Kuruluşun İlkeleri	72
3.5. Kuruluşun Stratejik Performans Alanları	73

4. BÖLÜM

4. KURULUŞUN STRATEJİK AMAÇ, GEREKÇE ve HEDEFLERİ

4.1. Teknik ve Sosyal İyileştirme	74
4.1.1. Akaryakıt Kontrol Sistemi	74
4.1.2. Atölyelerde Çalışma Ortamının İyileştirilmesi	75
4.1.2.1. Isıtma Sisteminin Kurulması	76
4.1.2.2. Havalandırma Sisteminin Kurulması	76
4.1.3. Atölye Tam Otomasyona Geçilmesi	77
4.1.4. Ambarda Depolanan Yedek Parça ve Malzemeler için Barkod Sisteminin kurulması	78
4.1.5. Yazışmaların Elektronik Ortamda Yapılması	79
4.1.6. Sosyal ve Kültürel Faaliyetlerin Geliştirilmesi	80
4.2. Hizmet Sunumunda Kaliteyi Arttırmak	81
4.2.1. Otobüs Satın Alınması	81
4.2.2. Eğitim Çalışmalarının Sürdürülmesi	82
4.2.3. Toplam Kalite Yönetimi	83
4.2.4. Yeni Garaj Yapımı ve Tesis Yapımı	84
4.3. Kentsel Ulaşım, Ulaşım Sistemlerinin Bütünleşmesini Sağlamak	85
4.3.1. GPRS – Filo Takip Sisteminin Kurulması	85
4.3.2. Elektronik Ücret Toplama Sistemi(Zaman Tarifeli)	86
4.3.3. Aktarma İstasyonlarının Oluşturulması	87
4.3.4. Hat, Güzergah ve Duraklarda Düzenleme Çalışmalarının Yapılması	89
4.3.5. Afet Ulaşım Planlarının Hazırlanması	90

4.4. Mal ve Hizmet Alımları	91
4.4.1. Mal ve Hizmet Alımı	91
4.5. Güçlü Bir Mali Yapının Oluşturulması	92
4.5.1. Gelir Artırımına Yönelik Çalışmaların Yapılması	92

5. BÖLÜM

5. ANKET SONUÇLARI

5.1. Yolcu Memnuniyeti Anket Sonuçları(TÜİK)	93
5.1.1. Demografik Özellikler	95
5.1.2. Otobüs Hizmetinden Yararlanma ve Diğer Ulaşım Hizmetleri Tercihleri ile İlgili Araştırma Sonuçları	96
5.1.3. Yolcuların Memnuniyet Durumu ile İlgili Araştırma Sonuçları	100
5.1.4. Sonuçlar	103
5.2. Çalışan Memnuniyeti Anket Sonuçları	104

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Ekler

1. Dış Paydaş Anket Örneği	116
2. İç Paydaş Anket Örneği	117
3. İzmir Ulaşım Haritası	118

ÖNSÖZ

Kuruluşu 1943'lü yıllara kadar uzanan ESHOT Genel Müdürlüğü, kuruluşundan itibaren değişen şartlara ve teknolojiye uyum sağlayarak çağın gerekleri doğrultusunda çalışmalarını sürdürmektedir. Kurumlar geleceğe yönelik planlarını Stratejik Planlama başlığı altında toplamıştır.

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi Kanunu gereğince Genel Müdürlük Makamının 30.01.2006 tarih ve 12 sayılı Genelgesi ile görevlendirilen Stratejik Planlama Teknik Ekibi, farklı birimlerden ve farklı uzmanlık dallarından seçilmiş kişilerden oluşturularak, bir mozaik yaratılmaya çalışılmıştır. Farklı bilgi birikimleri ile donatılmış bu grubun oluşturduğu sinerji sayesinde verimli, entelektüel, özverili ve disiplinli bir ekip ve ekip ruhu ortaya çıkmıştır.

Stratejik Planlama Teknik Ekibi konu ile ilgili araştırma, inceleme ve literatür taraması yapmış, elde edilen bilgi ve belgelerin paylaşılması ile de grup dinamiğini yakalamıştır. Çeşitli kuruluşlar tarafından düzenlenen seminer ve toplantılara katılmış, konu hakkında fikir alış-verişleri ve tartışmalar yapılmıştır. 64 yıllık deneyim, mevcut planlar ve veriler ışığında ESHOT Genel Müdürlüğü'nün Stratejik Planı oluşturulmuştur. Kurum içinde ve dışında yapılan anketler sayesinde misyon, vizyon, ilkeler, amaçlar ve hedefler belirlenmiştir.

Stratejik Planlamanın önemli bir unsuru olan üst yönetimin desteği göz ardı edilemeyecek kadar yakından hissedilmiş ve çalışmalar titizlikle yürütülmüştür. Stratejik Planlama çalışmalarının değişim için bir fırsat olduğunun bilincinde olan üst yönetim, Planlama Ekibi'nin çalışmalarına katılım ve büyük destek sağlamıştır.

Stratejik Planlamanın temel amacı, ESHOT Genel Müdürlüğü'nün belirlenen plan ve projelerini etkili ve verimli bir şekilde hizmet kalitesinden ödün vermeden arttırmak, istenilen hedeflere ulaşmaktır.

Stratejik Planlama ile öngörülen, 5 yıllık dönem için oluşturulan plan ve politikaların, performansa dayalı göstergelerle belirlenen hedeflere ve bu hedeflerin ölçümü sayesinde de başarıya ulaşmaktır. Kurumumuz, TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) ile ortaklaşa Türkiye’de ilk defa yapılan anket sayesinde yolcu memnuniyetini ölçmüştür. Kurum içinde yapılan anketler sayesinde de misyon, vizyon, paydaşlar, hedefler belirlenmiştir.

Stratejik Planlama Teknik Ekibi olarak; 64 yıllık “ESHOT Ruhu” ile çalışmalarımızı tamamladığımızda, bu çalışmanın gerekliliğine olan inancımız bir kat daha artmış, tüm birimler tarafından da kabul görmüştür. Hazırlamış olduğumuz plan doğrultusunda hedeflerimize ulaşacağımızı ve kendimizi yenileme başarısını bir kere daha göstereceğimizin bilincindeyiz. Stratejik Planlamanın, ESHOT Genel Müdürlüğü’nün hizmetlerini alan dış ve iç paydaşlarımıza verimli olmasını dileriz.

**STRATEJİK PLANLAMA
TEKNİK EKİBİ**



SUNUŞ

Günümüzde yeterli ve çağdaş ulaşım hizmeti olmaksızın sosyal ve ekonomik hayatı canlı ve dinamik tutmak mümkün değildir. Hızlı kentleşme, sanayileşme ve nüfus artışının beraberinde getirdiği sorunlar hiç kuşkusuz ulaşım sektörüne de yansımaktadır. Kentleşme oranı toplumun ekonomik ve sosyal gelişmişliğinin bir göstergesi olarak görülürken aynı zamanda; ulaşım alanında en modern ve en gelişmiş araçlara sahip olmak, bu alandaki teknolojik yenilikleri yakalamak ekonomik kalkınmışlığın da bir gereğidir.

Ulaşım kendi başına bir ekonomik faaliyet olduğu gibi diğer sektörlerle yakın ilişkisi olan ve bu sektörleri olumlu yönde etkileyen bir hizmet sektörüdür. Hizmetin üretimi ve satışı aynı anda gerçekleşmekte, ihtiyaç duyulduğunda kullanılmak üzere depolanma olanağı bulunmamaktadır. Diğer sektörler kendisine ihtiyaç duyulduğu kadar üretmek durumundadır. Başka bir ifade ile bütün ihtiyaçlar, kaynaklar ve ilişkilerin bir planlama çerçevesinde değerlendirilmesi gerekmektedir. Hizmet sektörlerinden biri olan şehir içi

ulaşımının planlaması ve organizasyonu diğer sektörlerden daha spesifik ölçütlerle yapılmaktadır.

Yaşadığımız çağda, enerji tasarrufu ve çevreye duyarlılık önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplu taşıma araçlarının teknolojik yeniliklere uyumlu, çevreye duyarlı olmasının yanı sıra işletmelere yükleyeceği maliyetlerin minimum seviyede olması ve verilen hizmetin etkinliği de önemlidir.

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile beraber Kamu Kurumlarında etkinlik ve verimlilik kavramları öne çıkmış, Stratejik Planlama ile kurumsal performans önem arz etmiştir. Kurumların mevcut durumları ortaya konularak, atıl durumda bulunan bölümlerin revize edilmesi ve etkinliğinin artırılması amaçlanmıştır.

ESHOT Genel Müdürlüğü bu planlama çerçevesinde; **ölçeklenebilirlik, bağlanabilirlik, esneklik, izlenebilirlik ve beraber çalışabilirlik** ilkelerine bağlı kalarak kurum içi ve dışı analizleri gerçekleştirmiş, misyon ve vizyonunu oluşturmuş, faaliyet ve projelerini gözden geçirerek ileriye dönük planlamalarını yapmıştır. Böylece performans programına işlerlik kazandıracak bir yapıyı oluşturmuştur.

ESHOT Stratejik Planı (2006-2010) oluşturulurken, katılımında bulunan Halkımıza, planlamanın aşamalarında destek olan Yönetici ve Çalışanlarımıza, çalışmalarımıza katkıda bulunan Kuruluşlara, çalışmalarını titizlikle sürdüren Stratejik Planlama Ekibine teşekkür ederim.

Saygılarımla
ESHOT GENEL MÜDÜRÜ
S. Ersu HIZIR

1. BÖLÜM

1. ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN TARİHÇESİ VE GÖREVLERİ

1.1. Kuruluşun Tarihçesi

Ulaşımın başlangıcı insanlık tarihi kadar eskidir. Önceleri insanın insana yardım etmesi ile veya hayvanlardan faydalanılarak ulaşım sağlanıyordu. Tekerleğin icadından sonra yine hayvandan faydalanılarak ulaşım gerçekleştirildi. Tarihi oluşum içinde bu tür araçlar o kadar çoğaldı ki M.Ö. I. Yüzyılda Roma Kentinde araçların gündüz kent içinde dolaşmaları bile yasaklandı. Bu uygulamaya trafiğin denetlenmesi açısından bakılırsa, tarihte trafikle ilgili ilk girişim şeklinde yorumlanabilir.

Daha sonraları ulaşımında hayvan gücünün yerini buhar, elektrik ve akaryakıt ile çalışan motorlu taşıtlar almıştır. Ulaşım araçları bu evreyi geçirirken işletme bazında ilk toplu taşımının 1820 yılında, Latince kökenli "herkes için" anlamına gelen OMNIBUS adı verilen ve atla çekilen otobüslerle(Parite) başladığı görülür. Üç atla çekilen dört tarafı açık bu araçlarla 22 yolcu taşınmaktaydı. O günlerde halkın bu vasıtalarından tek şikayeti araçların çok sarsıntı yaptığı şeklindeydi. Daha sonraki tarihi değişime baktığımızda 1832 yılında Newyork Caddelerinde sefere başlayan atlı tramvayların 1871 yılında İstanbul'da, 1880 yılında İzmir'de kurulan ulaşım şirketince Konak-Alsancak(PUNTA) arasında vatandaşa hizmet verdiği görülür. Bunlar tek atla çekilen açık vagonlardı. 1883 yılında şirketin imtiyazı Marcus ve kardeşleri ile PIERRE GİDDİCİ'ye devredildi. 1885 yılında Konak-Güzelyalı (KOKARYALI) arasında atlı tramvay seferleri başlamıştı ki, daha sonra Halil Paşa tarafından tramvay şirketinin ismi Göztepe Tramvay Şirketi olarak değiştirilmişti.



İzmir, 1876 yılında İngilizler tarafından kurulan havagazı şirketinin (OTTOMAN GAS COMPANY) ürettiği havagazı ile yanan fenerlerle aydınlatılıyordu.

1881 yılında atlı tramvayların yerini elektrikli tramvaylar aldı. İlk kez Berlin’de halkın hizmetine sunuldu. 1909 yılında İstanbul’da elektrikli tramvaylar ulaşım hizmetine başladı.

17 Mart 1925’te Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti’nin ilk Nafia Vekili Süleyman Bey ile Göztepe Tramvay Şirketi Meclis İdare Azası ve Müdürü Umumisi Leon Kire arasında imzalanan anlaşmadan sonra Alsancak’ta Elektrik Fabrikasının yapımına ve elektrik direklerinin dikilmesine başlandı.

1930 yılında İzmir’de Toplu Ulaşım aracı olarak elektrikli tramvaylar devreye girdi. Bir süre sonra halk tarafından elektrikli tramvayların belli bir güzergah dışına çıkamadığı ve trafiği engellediği şeklinde şikayetler gelmeye başladı.

“İzmir Tramvay ve Elektrik Türk Anonim Şirketi” yeni bir yasa çıkıncaya kadar, 27.07.1943 tarih ve 4483 sayılı Yasa ile katma bütçeli bir idare şeklinde yönetilmek üzere İzmir Belediyesi’ne bağlı bir işletme olarak devredildi.

1945 yılında “İZMİR SULARI TÜRK ANONİM ŞİRKETİ” satın alınarak Belediyeye devredildi.

1945 yılından itibaren daha önce Belediyeye devredilen, Tramvay ve Elektrik İşletmesi, İzmir Suları İşletmesi ve Havagazı İşletmesini kapsayan belediyeye bağlı mülhak bütçeli bir Umum Müdürlük kuruldu.

İzmir Elektrik, Su, Havagazı, Otobüs ve Tramvay İşletmeleri Genel Müdürlüğü(ESHOT) Teşkilat ve Vazifeleri Hakkındaki Yönetmelik, 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girdi.

Tarihsel süreci içerisinde Fiat, Bussing, Magirus gibi çeşitli marka otobüslerle MAN, FİAT, BUSSİNG VE ANSALDO marka trolleybüslerle toplu ulaşım hizmeti verilmeye devam edildi.

Sürekli artan talepler karşısında İdarece ulaşım araçları yenilenmeye devam edilmiş, eskiyen araçların yerine zaman içinde MAN, MERCEDES marka otobüsler alınarak hizmete sunulmuştur. Ayrıca Türkiye’de ilk trolleybüs ve körüklü otobüs imalatı ESHOT Genel Müdürlüğü Atölyelerinde gerçekleştirilmiş, 1966-1968 yıllarında 18 adet “ESHOT” marka trolleybüs, 1982-1990 yılları arasında da 43 adet “ESHOT” marka körüklü otobüs üretilmiştir.

1980 yılında 17187 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 34 No’lu Milli Güvenlik Konseyi kararına göre İzmir’e bağlı Bornova, Karşıyaka, Altındağ, Balçova, Buca, Büyük Çiğli, Gaziemir, Güzelbahçe, Gültepe, Işıkkent, Narlıdere, Pınarbaşı ve Yeşilyurt Belediyeleri ile Balatçık, Doğançay, Doğanlar, Örnekköy, Uzundere köylerinin kamu tüzel kişiliklerinin kaldırılması bütün hak ve vecibeleri ile İzmir Belediyesi’ne bağlanması neticesinde bu yerlere ait elektrik, su, otobüs işletmeleri de ESHOT’a devredildi. Bir anda idarenin yolcu sayısı arttı ve hizmet alanı genişledi.

12 Eylül 1982 tarih ve 17809 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 2705 sayılı Yasa ile elektrikle ilgili üniteler İdare’den ayrılarak Türkiye Elektrik Kurumu’na devredildi. Böylece 1982 yılında ESHOT’tan ilk ayrılma gerçekleşti.

1984 yılında, İstanbul’da devre dışı bırakılan 75 adet trolleybüs İETT’den satın alınarak İzmir’e getirildi. Mevcut trolleybüs hatlarına ilave olarak Eşrefpaşa’dan itibaren Buca’ya kadar yeni bir trolleybüs hattı döşendi ve Buca hattında trolleybüs çalıştırılmaya başlandı.



25.03.1987 tarih ve 19411 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 87/11594 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile 2560 sayılı Kanuna ve 3305 sayılı Kanuna eklenen Ek-4’teki maddeye göre İZSU Genel Müdürlüğü kuruldu. Su ve suya bağlı üniteler, İZSU Genel Müdürlüğü’ne devredildi.

İzmir’de ilk defa 1988 yılında başlatılan Belediye denetimli Özel Halk Otobüsleri verimli olmadığı için 1990 yılında devre dışı bırakıldı.

Büyükşehir Belediyesi’nce 1990 yılında %49 İzmir Büyükşehir Belediyesi, %48 ESHOT, %2 TANSAS, %0,5 EGE ŞEHİR PLANLAMACILIK A.Ş. , %0,5 İMAR LTD. ŞTİ. sermayesiyle oluşturulan İZULAŞ A.Ş. toplu ulaşımda faaliyet göstermeye başladı. İZULAŞ’ın kuruluşu aşamasında ESHOT’a ait 29 otobüsün sermaye payı olarak devredilmesi ile başlayan toplu ulaşım faaliyeti, daha sonraki aşamalarda şirketin mali kaynakları ile satın aldıkları otobüslerle sürdürüldü. Bunun dışında, ihale ile özel bir şirket olan NİLER A.Ş.’ne 44 otobüsle toplu ulaşım hatlarında, ESHOT ve İZULAŞ denetiminde çalışma izni verildi. Ancak daha sonra şirket ulaşım hizmetinden çekildi.

1992 Temmuz ayında trolleybüsler teknolojisinin eski olması, yedek parçasının temin edilememesi, şehrin trafik akışını olumsuz yönde etkilemesi, işletme maliyetinin artması ve ekonomik ömrünü tamamlaması gibi nedenler ile hizmet dışı bırakılmış ve bazı trolleybüsler hurdaya ayrılmış, bazıları da balık barınağı olarak körfeze atılmıştır.

Yine teknolojinin eski olması, sürekli zarar etmesi, çevre kirliliği yaratması ve ekonomik ömrünü tamamlamış olması gibi nedenlerle İzmir Büyükşehir Belediye Meclisinin 01.09.1994 tarih ve 05.195 sayılı Kararı ile Havagazı Fabrikası kapatılmıştır.



ESHOT; elektrik ve suyun devredilmesi, trolleybüslerin kaldırılması ve havagazının kapatılması neticesinde bir tek otobüs işletmesi olarak kalmıştır.

1999 yılında, kağıt biletlerin yerine kullanılmak üzere Kart Kredi İptal, Değerlendirme ve Otomasyon Sistemi Projesi ile çipli biletlere(Akıllı Bilet) geçildi. İlk uygulamalarda, halkın kullanımını arttırabilmek için belli miktarın üstünde kredi yüklemelerinde indirimli tarife uygulaması gerçekleştirildi.

2000 yılında ise ulaşımda entegrasyon sistemine geçilmiş ve ulaşım araçları arasında entegrasyon sağlamak amacıyla aktarma merkezleri oluşturulmuş ve aynı akıllı bilet ile metro-vapur ve otobüste yolculuk yapma imkanı sağlanmıştır.

Akıllı Bilet ile aynı zamanda 60 yaş, 65 yaş, özürlü, öğrenci vb. kartları ile indirimli ve serbest seyahat yapabilme imkanı getirilmiştir Diğer taraftan kağıt biletin kaldırılması ile birlikte şoförlere üzerinde kredi yüklü sürücü kartı verilmiş olup, kartı olmayan yolcuların ücret ödemek sureti ile yolculuk yapabilme kolaylığı getirilmiştir. İzmir’de uygulanmakta olan Akıllı Bilet Sistemi, Dünya Akıllı Bilet Literatüründe yerini almış, 2000 yılında Paris’te yapılan Uluslararası yarışmada ‘Toplu Taşımacılık Uygulaması Dünya Birincisi’ olmuştur.

9 ilçeden meydana gelen İzmir Büyükşehir Belediyesi’nin, 23.07.2004 tarih ve 25531 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Yasası ile hizmet alanı 100 km. çapına çıktı. Hizmet alanına 18 ilçe ve 39 ilk kademe belediyesi dahil oldu.

1943 yılında Belediye’ye devredilmesinden bugüne kadar ESHOT Genel Müdürlüğü’nün “Devir Yasası” olmasına rağmen “Kuruluş Yasası” çıkarılmadığı için İdarenin tüzel kişiliği sürekli tartışma konusu olmuş, bu nedenle ESHOT Genel Müdürlüğü birimlerince kullanılan gayrimenkullerin İdare adına kayıtları yapılamamıştır.



ESHOT Genel Müdürlüğü, Karataş semtinde hizmete başlamış daha sonra Gümrük, Basmane, Yeşilyurt, Konak gibi değişik semtlerde tahsis edilen binalarda 1997 yılına kadar hizmetini sürdürmüştür. 1997 yılı Mart ayından itibaren de BUCA 222 Sokak No:500 adresinde inşa edilen Genel Müdürlük binasında hizmet vermektedir.

1.2. Kuruluşun Görev, Yetki ve Sorumlulukları

5216 sayılı Kanunun 7. maddesinde Büyükşehir Belediyelerinin görev yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir. Belediye sınırlarının genişletilmesi sebebiyle daha önce ilgili Belediyeler tarafından yürütülen görevlerin bu tarihten itibaren Büyükşehir Belediyesi tarafından yerine getirilmesi kanuni bir zorunluluk haline gelmiştir.

İlgili hizmetler bakımından gerekli devirlerin protokole bağlanmak suretiyle sonuçlandırılması İçişleri Bakanlığının 07.04.2005 tarihli yazısında belirtilmektedir.

5216 sayılı Kanunun 8. maddesinde alt yapı hizmetleri, 9. maddesinde ise Ulaşım Hizmetlerinin ne şekilde yürütüleceği hususuna yer verilmiş olup; buna göre her iki hizmetin koordinasyon merkezinin çalışma esas ve usulleri ile bu kuruluşlara katılacak Kamu kurum ve kuruluşlarının çıkartılacak olan yönetmelikle belirleneceği, söz konusu yönetmelikler yayınlanıncaya kadar ise 5216 sayılı Kanunda hüküm bulunmayan durumlarda mevcut Büyükşehir Belediyesi Koordinasyon Merkezleri ve Fon Yönetmeliği'nin bu kanuna aykırı olmayan hükümlerinin uygulanacağı İçişleri Bakanlığının yazıları ile bildirilmiştir.

5216 sayılı Yasanın diğer maddeleri, kurumumuzla ilgisi doğrultusunda uygulama alanı bulmaktadır.

Büyükşehir Belediyesi'nin Yetkileri ve İmtiyazları Hakkındaki Anılan Yasanın 10. maddesinde; "Büyükşehir, ilçe ve ilk kademe belediyeleri; görevli oldukları konularda bu kanunla birlikte Belediye Kanunu ve diğer mevzuat hükümleri ile ilgisine göre belediyelere tanınan yetki, imtiyaz ve muafiyetlere sahiptir." hükmüne yer verilmiş, anılan Kanunun Diğer Hükümler başlığı

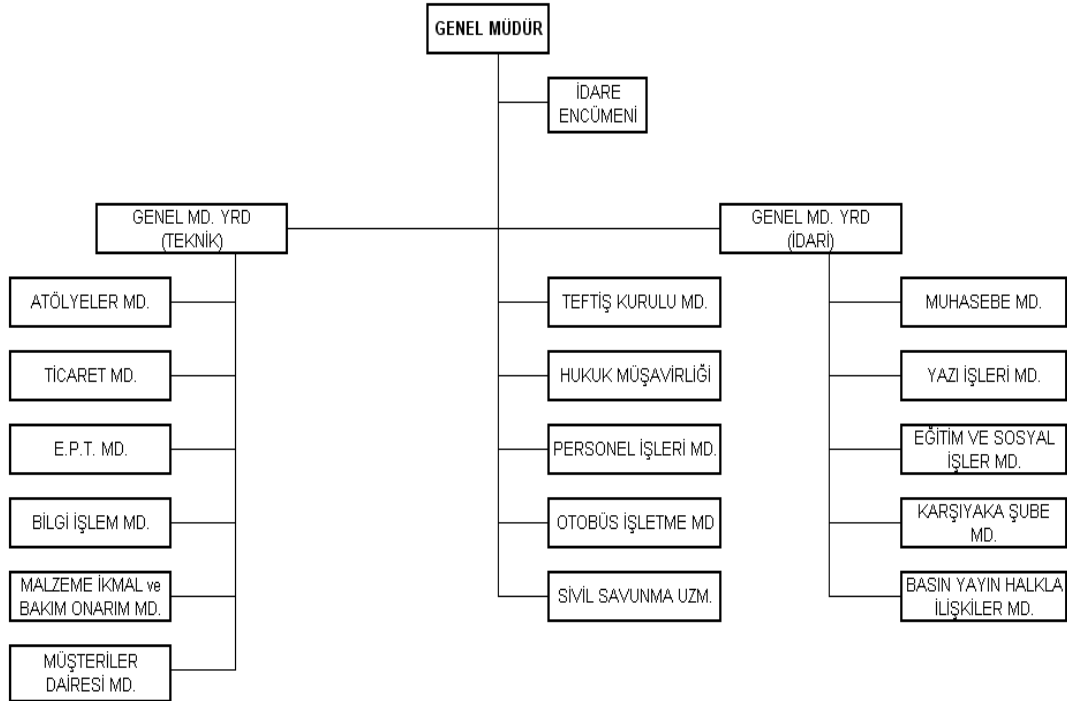
altındaki 28. maddesinde ise; "Belediye Kanunu ve diğer ilgili Kanunların bu kanuna aykırı olmayan hükümleri ilgisine göre Büyükşehir, Büyükşehir ilçe ve ilk kademe belediyeleri hakkında da uygulanır" denilmektedir.

Kurumumuzun faaliyetleri ile ilgisi oranında 5393 sayılı Belediye Kanununun tüm hükümlerinin uygulanması gerekeceği belirtilmektedir.

Uygulanmayacak hükümler ile değiştirilen, eklenen ve yürürlükten kaldırılan hükümler 5393 sayılı Yasanın 84 ve 85. maddelerinde belirtilmektedir.

ESHOT Genel Müdürlüğü 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümlerine göre teşkilatlanmış olup, faaliyetlerini bu hükümler dikkate alınmak suretiyle yürütmektedir.

ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ORGANİZASYON ŞEMASI



* (Şubat 2006 tarihli Organizasyon Şeması)

TEFTİŞ KURULU MÜDÜRLÜĞÜ: Yapılan görevlere yasal dayanak olarak 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan ESHOT Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Vazife Yönetmeliği, mevcut yasalar ile, halen yürürlükte bulunan Teftiş Kurulu Yönetmeliği ve değişen yasalara göre çalışmalarını sürdürmektedir.

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ: 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı ESHOT Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Vazife Yönetmeliği, 1136 sayılı Yasa ile 657 sayılı Yasanın tüm maddeleri ve mevzuat hükümleri ile yürürlükte bulunan kanun, tüzük ve yönetmeliklerin tamamı dikkate alınmak suretiyle faaliyetlerini sürdürmektedir.

SİVİL SAVUNMA UZMANLIĞI: 24.04.1978 tarih ve 7/15451 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Kadro onayı alınmış olup, 7126 sayılı Sivil Savunma Kanunu, 12.06.2002 tarih ve 4390 sayılı Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik, 711 sayılı Nöbetçi Memurluğu Kanunu, 10.06.2004 tarih ve 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanununun 12.maddesi, İzmir Valiliği Genel Planı, İzmir Büyükşehir Belediyesi Harekat Bürosu Yönetmeliği, İzmir Valiliği Kriz Merkezi Yönetmeliği, 7269 sayılı İl Afet Acil Yardım Plan Esaslarına Dair Yönetmelik, 08.05.1988 tarih ve 19808 sayılı Afetlere ilişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik, 82-3/19/2512 sayılı Yedek Personel Erteleme Yönetmeliği doğrultusunda görevlerini yürütmektedir.

PERSONEL İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ: 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümleri uygulanmaktadır. Müdürlüğün iş akışı dikkate alındığında Memur Sicil Şefliği, İşçi Sicil ve Şirketler Şefliği, Memur Maaş Tahakkuk Şefliği, İşçi Ücretler Şefliği servisleri ile faaliyetlerini yürütmektedir. Memurlar ile ilgili yapılan işlemlerde 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun ilgili maddeleri, memurların emeklilik işlemleri ile ilgili olarak 08.06.1949 tarih ve 5434 sayılı Yasanın ilgili hükümleri uygulanmakta, makam tazminatı alıp emekliye ayrılmış bulunan memurların işlemleri 3855 ve 4505 sayılı Yasa hükümlerine göre, memur personelin sigorta hizmetlerinin intibak işlemleriyle ilgili olarak 1425 sayılı Yasanın Ek-3’e göre

işlemler yürütmekte, askerlik hizmetlerinin borçlandırılması ile ilgili olarak 1623 sayılı Yasa, iptal ihdas işlemleriyle ilgili olarak 190 sayılı Kanun Hükmünde Kararname hükümleri yürütülmekte, veznedar, ambar memuru, tahsildarların kefalet aidatlarının Kefalet Sandığına gönderilmesi ile ilgili olarak 02.06.1934 tarih ve 2489 sayılı Yasa hükümleri, aile ve çocuk yardımı ödemelerinin takibinde Devlet Harcama Belgeleri Yönetmeliği, yan ödeme ve özel hizmet tazminatları ile ilgili olarak her yıl yayınlanan Bakanlar Kurulu Kararı, idaremizde görev yapmakta olan işçilerin durumlarıyla ilgili olarak 4857 sayılı Yasanın ilgili hükümleri, şirket personelinin işlemleriyle ilgili olarak sözleşme ve idari şartnameler, İdaremizde görev yapan işçilerin sigorta işlemleriyle ilgili olarak 506 sayılı Yasanın ilgili hükümleri, işçi ilave tediye tahakkuku işlemleriyle ilgili 6772 sayılı Yasa, İdaremizde görev yapan Güvenlik Görevlileriyle ilgili olarak 2495 sayılı Yasa, işçi personelin sosyal hak ve çalışmalarıyla ilgili olarak Toplu İş Sözleşmesi hükümleri, mali işler ile ilgili olarak 5018 sayılı Yasa, idaremizin genel çalışma durumu ile ilgili olarak 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun ilgili hükümleri ile hizmet alımlarında 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun ilgili hükümleri uygulanmaktadır

OTOBÜS İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ: 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümleri uygulanmaktadır. Organizasyon şeması dikkate alındığında şemada görev alan personelin işçi ve memur statüsünde oldukları görülmektedir. Bu personel hakkında yapılacak her türlü işlemlerde 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile 4857 sayılı İş Kanunu ve Toplu İş Sözleşmesinin hükümleri uygulanmaktadır.

İşletme bünyesinde çalıştırılan taşıtlar 237 sayılı Taşıt Kanunu ile 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununun ilgili hükümleri doğrultusunda çalıştırılmakta, tüm alımlarda ise 4734 sayılı Kamu İhale Yasası ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu uygulanmaktadır.

3030 sayılı Yasaya istinaden çıkarılan mevcut Büyükşehir Belediyesi Koordinasyon Merkezi ve Fon Yönetmeliğinin bu kanuna aykırı olmayan hükümleri ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun ilgili maddeleri

uygulanmakta, ayrıca mevcut yönetmelik ve genelgelere uyulmak suretiyle toplu ulaşım faaliyetlerini sürdürmektedir.

ATÖLYELER MÜDÜRLÜĞÜ : 11.06.1957 tarih 9630 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümlerini uygulamaktadır.

Atölyeler Müdürlüğü’nün faaliyet alanları çok geniş olup 01.01.2003 tarihinde yürürlüğe giren 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu’na göre bu faaliyet alanları içinde idaremizde kullanılan her türlü ulaşım ve hizmet araçlarının satın alınması, araçların tamiri ve bakımı esnasında kullanılacak olan mal/malzeme ve hizmet alımları yapılmaktadır. 237 sayılı Taşıt Kanunu, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu ,5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun ile çalışmalar yürütülmektedir.

İdaremizin ve Büyükşehir Belediyesi’ne ait araçların, tesislerin ihtiyacı olan akaryakıtın rafineriden tankerlerle istasyonlarımıza taşınması, ikmali, İdaremize ait tüm araçların temizlik işleri, hasar tespitleri, atık yağ ve hurda malzemelerin değerlendirilmesi bu müdürlüğümüz tarafından yapılmaktadır. Büyükşehir Belediyesi birimlerine ve Çevre Belediyelere ait araçların bakım onarım işlemleri, ayrıca kent ve büro mobilyaları yapım ve onarımı, tribün ve sahne kurulması gibi çeşitli faaliyetler yapılmakta olup, yapılan işlerde kullanılan malzeme, işçilik ücretleri ve akaryakıt bedelinin ESHOT Genel Müdürlüğü Bütçe Kararnamesine göre tahakkuku yapılmaktadır.

Çalışan personelle ilgili işlemler 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu ve Toplu İş Sözleşmeleri ile belirtilen usul ve esaslara göre yürütülmektedir.

MUHASEBE MÜDÜRLÜĞÜ: 11.06.1957 tarih 9630 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümlerini uygulamaktadır. İdaremizin işleyişi ile ilgili olarak her türlü hizmetlerin yürütülmesi esnasında bu hizmetlerden kaynaklanan parasal konuları kayıt altına almak ve ödemelerini yapmak, bu faaliyetlerin yürütülmesi sırasında idaremizin tabi olduğu ve halen yürürlükte bulunan Talimatnamemiz, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsili Usulü hakkında Kanun, Borçlar Kanunu, 4734 sayılı Kamu İhale Yasası ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, idaremizin tabi olduğu Vergi Kanunları ilgili hükümleri ile bu kanunlarla ilişkilendirmek sureti ile Toplu İş Sözleşmesinin mali hükümlerini içeren maddeleri doğrultusunda çalışmalarını yürütmektedir.

ETÜD PROJE VE TESİS MÜDÜRLÜĞÜ: Bu müdürlüğümüz 11.06.1957 tarih 9630 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümlerini uygulamaktadır. Yapılan görevler 4768 sayılı Yasanın 3. maddesi, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5018 sayılı Kanun ve bu kanuna ek olarak çıkartılan 5436 sayılı Kanun , 3194 sayılı İmar Kanunu ve Bayındırlık İşleri Şartnamesi hükümleri çerçevesinde yürütülmektedir.

EPT Müdürlüğü bünyesinde tesislerle ilgili işlemlerin yürütülmesi için inşaat, makine ve harita birimlerinin mevcut olduğundan, bu birimlerin görevlerinin yürütülmesi esnasında, uygulamada bulunan kanun, tüzük ve yönetmeliklerden yararlanılmaktadır.

TİCARET MÜDÜRLÜĞÜ: 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümlerini uygulamaktadır.

Çalışmalarını 4768 sayılı Yasanın 3. maddesine göre düzenlenmiş olan Alım Satım Yönetmeliği ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'na göre yürütmektedir.

YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ: 11.06.1957 tarih 9630 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İzmir Elektrik Su Havagazı Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümleri çerçevesinde kurumun evrak kayıt ve sevk işlemleri yürütülmektedir. Kurumun arşiv hizmeti, PTT hizmeti bu müdürlükçe yürütülmektedir. İdare Encümeninin zabıtları Talimatname gereğince tutulmaktadır. Ayrıca 10.11.1984 tarih ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 24.10.2003 gün 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile 01.06.2005 tarih 41 sayılı Yazı İşleri ve Encümen Muamele Müdürlüğü Yönergesi, 02.12.2004 tarih ve 25658 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Resmi Yazışmalarda uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ve Genel Müdürlük Makamınca çıkarılan genelgeler doğrultusunda görevlerini yürütmektedir.

BİLGİ İŞLEM MÜDÜRLÜĞÜ: Talimatnamemizin birimlerinde yeri olmamakla beraber günün gelişen şartları gereği 30.12.1991-91/2585 ve 30.12.1999 tarih 99/13884 sayılı Bakanlar Kurulu Kararları ile kadro onayı alınmıştır. 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5018 sayılı Kanun ve bu kanuna ek olarak çıkartılan 5436 sayılı Kanun ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

Bu birimin faaliyet alanları incelendiğinde, diğer müdürlüklere yazılım, donanım ve bilgisayar eğitimi vb. konularda teknik ve eğitim desteği verdiği görülmektedir.. Ayrıca istatistiki verileri oluşturmakta ve raporlamaktadır. Tüm faaliyetlerini idaremizin tabi olduğu yasalar çerçevesinde yürütmektedir.

EĞİTİM VE SOSYAL İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ: Talimatnamemizin birimlerinde yeri olmamakla beraber günün gelişen şartları gereği kurulmuş olup 05.01.1989 tarih 89/13871 ve 30.12.1994 tarih 94/6433 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla kadro onayı alınmıştır. Faaliyetlerini 22.05.2003 gün ve 4857 sayılı yasanın 82. 3308 sayılı yasa ile stajyer alımı, yerleştirilmesi ve takibi

işlemlerini, 657 sayılı D.M.K.'na göre memur personele verilmesi gereken giyim yardımı, 09.10.1991 gün 21016 sayılı yönetmelik ile İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik, iş kazası, afet yardımı, Toplu İş Sözleşmesinin ilgili maddelerine göre kadrolu işçiye verilmesi gereken giyim, yoğurt ve temizlik vb. yardımlar uygulanmaktadır. Ayrıca personele kurum içi ve kurum dışı mesleki ve teknik eğitimler verilmektedir.

MALZEME İKMAL VE BAKIM ONARIM MÜDÜRLÜĞÜ:

Talimatnamemizin birimlerinde yeri olmamakla beraber günün gelişen şartları gereği kurulmuş olup, 13.03.1997 – 97/9436 ve 30.12.1999 tarih ve 99/13884 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kadro onayı alınmıştır.

4734 sayılı Yasa 22. madde (d) Bendine göre yapılan doğrudan alımlar için istek ve onay formunun hazırlanması, firmalara verilen siparişlerden sonra ambara teslim edilen malların Kabul Komisyonu tarafından kontrol ve kabul edilmesi, kabulü yapılan malların ambar girişlerinin yapılması, stok altına alınması, ilgili birimlere çıkışlarının yapılması, akaryakıt tüketim miktarının giriş-çıkış ve muhasebeleştirilmesi, kayıtlarının tutulması, ambar giriş-çıkış kayıtlarının tutulması, ambar sayımlarının yapılması çalışmaları yürütülmektedir.

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 01.06.1939 tarihli Ayniyat Talimatnamesi, 20.11.2002 tarih ve 24942 sayılı Yönetmelik, 5018-5393 sayılı Yasalar, Mal Alımlarına Dair Mevzuat ile ilgili çıkarılan genelgeler doğrultusunda görev yapılmaktadır.

KARŞIYAKA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ(İDARİ İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ):

Talimatnamemizin birimlerinde yeri olmamakla beraber günün gelişen şartları gereği 24.04.1978 tarih ve 78/15451 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı gereği kurulmuş olup, 14.03.1996 tarih 05/66 sayılı Büyükşehir Belediye Meclisi Kararıyla kadro onayının alınmış olduğu, müdürlüğe bağlı olarak İdare Tabipliği, güvenlik görevlileri ile İdari hizmetleri yürüten birimler(yemekhane, araç sevk gibi) bulunmaktadır. Sorumluluğunda bulunan araçların sevk ve idare işlemlerinde 237 sayılı Taşıt Kanunu hükümleri uygulanmaktadır.

İdare Tabipliğinde görevli hekimler 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile Talimatnamemiz doğrultusunda görevlerini sürdürmektedir. İdare tabipleri teşkilat olarak Karşıyaka Şube Müdürlüğü'ne bağlı görev yapmaktadır.

Güvenlik görevlileri 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile 5188 sayılı Özel Güvenlik Teşkilatı Kanunu'na göre görev yapmaktadır.

MÜŞTERİLER DAİRESİ MÜDÜRLÜĞÜ: Akıllı Bilet Sistemi Müdürlüğü, Talimatnamemizin birimleri arasında yeri olmamakla beraber günün gelişen şartları gereği Büyükşehir Belediye Başkanlığının 04.06.1999 tarih ve 127.35.01/317 sayılı kararı ile kurulmuş olup, 07.03.2005 tarih ve 4245 sayılı Büyükşehir Belediye Başkanlığı Oluru, 24.04.1978 tarih ve 7/15451 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Kadro onayı alınan Müşteriler Dairesi Müdürlüğü adı altında faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu müdürlüğümüz, Büyükşehir Belediyesine ait (Otobüs, Metro ve İzdeniz vb.) toplu ulaşım araçlarında, İzfaş Fuar girişlerinde ve otoparklarında kullanılan Kredili Elektronik Kartla biniş (giriş) sayısı, satış hasılatı bilgilerinin elektronik ortamda periyodik olarak takibi ve gerekli istatistiki verilerin depolanması sağlanmaktadır.

Bu işlevlerin yerine getirilmesi esnasında İdaremizin tabi olduğu kanun, tüzük ve yönetmelikler doğrultusunda çalışmalar yapılmaktadır.

BASIN YAYIN HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ: Talimatnamemizin birimleri arasında yeri olmamakla beraber günün gelişen şartları gereği kurulmuş olup, 14.03.1996- 05/66 sayılı Belediye Meclisi kararı ve Bakanlar Kurulunun 30.12.1999 tarih 99/13884 sayılı kadro onayı ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

Bu müdürlük, ilgili yasa ve yönetmelikler gereği hak sahiplerince toplu ulaşımında kullanılan kartların dağıtım ve takibini yapmaktadır.

1.3. Kuruluşun Bölgesel Plan ve Programlar Çerçevesinde İzlediği Politikalar

Çok sayıda işleticinin ve ulaşım türünün mevcut olduğu pazar koşullarında, bütünleşik bir sistemde eşgüdümün sağlanması için gereken yapının ortaya konması gereklidir. ¹ İşletmeler arasında bilgi bağlantısının kurulması ^{2 3} özellikle çok sayıda toplu taşıma türünün, bütünleşik sistemde eşgüdüm içinde çalışması daha da önem kazanmaktadır.

Sanayileşmiş ülkelerin metropollerinde kentsel yolculukların karşılanmasında genellikle birkaç işletici ve birkaç toplu taşıma türü görülmekte, pek çok büyük kentte ise toplu taşıma ihtiyacı metro ve otobüs gibi iki toplu taşıma türüyle ve bir yada iki toplu taşıma işleticisinin hizmetleriyle sağlanmaktadır. Ülkemiz gibi gelişmekte olan ülkelerde ise bu durum büyük farklılıklar göstermekte, kentin coğrafi, sosyal ve ekonomik koşullarına bağlı olarak çok sayıda toplu taşıma türü ve çok sayıda toplu taşıma işleticisi görülmektedir. ⁴

Ulaştırma sektöründe güncel eğilim olarak ortaya çıkan otomobile gün geçtikçe artan bağımlılık ve yük taşımacılığında karayolunun ağırlık kazanması sürdürülebilir(yaşanabilir) bir ortamın önüne önemli engeller olarak çıkmaktadır.⁵ Ulaştırmanın ve toplu taşımacılığın bütünleşmesinin gelişimi ile ilgili pek çok neden bulunmaktadır, bunlardan en önemlisi nüfus artışıdır. Nüfus artışı sonucunda kalabalıklaşan ve genişleyen hizmet bölgeleri, toplu taşımacılıkta bütünleşme gereğini ortaya çıkarmaktadır. Coğrafi genişleme nedeniyle maliyetler artmakta, getirdiği trafik karmaşası toplumu psikolojik olarak etkilemektedir. Nüfus ile birlikte, kentteki işyeri ve konut gereksinimleri de arttığından, kent dışında ve varolan yolların erişebildiği alanlarda yeni iş ve gecekondü mahalleri oluşmaktadır. Bunlara kent merkezlerindeki sağlıklı yaşam koşullarından uzaklaşmak isteyenler⁶, yüksek kira sorunundan

¹ EREL, Aydın, İkinci Ulaşım Kongresi, 1992

² Gopal, C. and Cypress, H., 1993, Integrated Distribution Management: Competing on Customer Service, Time and Cost. Richard D. Irwin, Inc., Burr Ridge, IL.

³ Kenderdine, J.M., Larson, P.D., 1988, Quality and Logistics: A framework for Strategic Integration, International Journal of Logistics Management 18(7), p: 5-10

⁴ EREL, Aydın, İkinci Ulaşım Kongresi, 1992

⁵ ACAR, İ.H, ÖNCÜ, E., 1995, İstanbul Fare And Ticketing System: A Jig-saw Puzzle to Be Completed, 3.Ulaştırma Kongresi Bildiriler Kitabı, TMMOB İMO İstanbul Şubesi, s: 191

⁶ EREL, Aydın, İkinci Ulaşım Kongresi, 1992

kurtulabilmek için banliyölerdeki toplu konut merkezine taşınanlar ve işyerlerini büyütmek amacıyla kent dışındaki alanlara yerleşen firmalar da eklenmektedir.

Kentlerde nüfus artışı ile yerleşim alanları, işyerleri ve iş merkezleri arasındaki mesafelerde artmakta olduğundan büyük kentlerde kent içi ulaşım son 50 yılda önem kazanmıştır. Etkenlerden biri de yeni teknolojilerin gelişmesi ve gelişen teknoloji ile birlikte çevre kirliliğini azaltacak toplu ulaşım araçlarının ortaya çıkmasıdır. Bir yandan hızlı nüfus artışı ile genişleyen hizmet bölgeleri, diğer yandan gelişen teknoloji, yetkilileri daha etkin ve verimli ulaştırma modlarına doğru itmiş, değişik alternatifler ortaya çıkmıştır. Özellikle büyük kentlerde bu daha da önemli bir hale gelmiştir. Değişik toplu taşıma araçlarının birbirinden habersiz ve kaos yaratacak bir ortamda çalışması, toplum arasında da psikolojik etkiler olarak ortaya çıkmıştır. Kentlerde, kamu otobüsü, halk otobüsü, tünel, tramvay, tarihi tramvay, çağdaş tramvay, hafif metro, banliyö treni, deniz otobüsü, yolcu ve arabalı vapurdan oluşan 11 toplu taşıma türü ve taksi dolmuş, dolmuş, minibüs, işyeri ve okul servisleri ile dolmuş motorlarından oluşan 5 ara-toplu taşıma türü ile toplu taşımacılık yapılmaktadır. Benzer bir durum toplu taşıma işleticisi sayısında da görülmektedir. Tüm bu toplu taşıma araçları yolcuyu maliyetleri kurtaramayacak oranlarda taşımalarla, trafik karmaşası ve daha fazla çevre kirliliğini daha da arttırarak çalıştırılmaktadırlar.⁷

Son on yıl içinde kullanımı yaygınlaşan manyetik bantlı ve çipli kartlarla toplu taşıma ücret ve bilet sistemleri bir ödeme ortamı olmanın çok ötesinde olanaklar yaratmıştır. Bu yeni teknolojiler sayesinde bilet uygulamasının belirtilen amaçları olan yolculuk mesafesinin kontrolü, aktarma kontrolü, mesafe ücretinin denetlenmesi, çoklu yolculuk bileti indirimini gibi konularda tüm ihtiyaçlar karşılanmış; ayrıca bir bilet sisteminden beklenen basitlik, kolaylık, gelir kaçaklarının azaltılması, sahteciliğin önlenmesi, farklı ücret sistemlerine uyum ve esneklik, türler ve işleticiler arası bütünleşme, yolculuk ve mali bilgi toplanması, işletme faaliyetlerinin hızı konularında çok önemli gelişmeler sağlanmıştır. Ancak tüm bunlara karşılık bilet sisteminin

⁷ ORHON, O., Kentiçi Toplu Taşımacılıkta Özelleştirme Uygulamaları: Sorunlar ve Öneriler, 3.Ulaştırma Kongresi Bildiriler Kitabı, TMMOB İMO İstanbul Şubesi, 1995, s: 147

yatırım ve işletme maliyetleri çok yükselmiştir. Toplu ulaşım sistemini ve araçlarını yöneten, yönlendiren kamu otoritesinde ise toplu ulaşım bakış açısı birkaç değişik faktörden etkilenmektedir. Bu faktörlerdeki sıralamada da mutlaka temin edilmesi ve işletilmesi en ekonomik olan toplu taşıma aracı öncelikle tercih sebebidir. Kamu kaynaklarının sınırlı olması yüzünden toplu ulaşım araçlarının biniş ücretleri ile bu araçların işletme masraflarının mümkün olduğunca karşılanabilmesi amaçlanmakta, ancak dar gelirli kentlilerin mağdur olmaması için de işletme masrafları artsa da bilet ücretleri belli bir sınırı aşmamaktadır. Kentin coğrafik yapısı da toplu ulaşım araçları seçiminde ayrı bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin, denize kıyısı olan kentlerde denizden geçilecek kısa bir mesafe ile kentliler uzun süren kara yolculuklarından kurtuluyorsa, deniz ulaşımı önem kazanmaktadır. Kent yapısında geniş düz alanlar var ise raylı sistem toplu ulaşımı kolaylıkla yapılabilecektir. Bu araçların tercih nedenleri arasında, "bir yöne doğru, saatte 10.000 yolcuya kadar otobüsle, 14.000'e kadar körüklü otobüsler, 14.000 - 40.000 yolcu/saat yoğunluk için metro daha fazlası için ise banliyö treni çalıştırılması" ⁸, bilimsel araştırmalardan ortaya çıkan sonuçlardır.

Yaşadığımız çağda enerji ve enerji tasarrufu önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknolojik yeniliklere uyumla beraber kullanılan toplu taşıma araçlarının işletmelere yükleyeceği maliyetlerin minimum seviyede olması ve verilen hizmetin etkinliği önemlidir. Toplu taşımacılık yapan işletmeler bu görev bilinciyle hareket etmelidirler. Bütünleşik sistemde yer alan ve toplu taşıma işlevini yürüten işletmeler bu görevi daha kolay yürütme imkanına sahip olmaktadır. Ayrıca harcanan kaynakların verimli kullanılması da önemli bir nitelik olarak karşımıza çıkmaktadır. Kaynak israfını önlemek, zaman kazanmak, verimli ve etkin olmak, aynı zamanda hizmet kalitesini geliştirmek için iç ve dış bütünleşme işletmelerin ve toplumun yararına sonuçları ortaya çıkaracaktır. İzmir' de toplu taşımacılık;

. ESHOT Genel Müdürlüğü(Belediye'ye bağlı Genel Müdürlük, 1943)

. İZULAŞ Genel Müdürlüğü, İzmir Ulaşım Hizmetleri ve Makine Sanayi A.Ş.

. METRO A.Ş., İzmir Büyükşehir Belediyesi Metro İşletmeciliği Taş. İnşaat San. ve Tic.A.Ş.

⁸ ELKER, C., 1999, Çağdaş Ulaşım Politikaları, İkinci Ulaşım ve Trafik Kongresi, s: 177

- . RAYLI SİSTEM Müdürlüğü, (İzmir B. Belediyesi Bünyesinde Projelendirme ve Denetim)
- . DENİZ ULAŞIM Müdürlüğü, (İzmir B. Belediyesi Bünyesinde Projelendirme ve Denetim)
- . İZDENİZ A.Ş., İzmir Denizcilik İşletmeciliği Nakliye ve Turizm A.Ş olmak üzere altı ayrı kurumun varlığından söz edebiliriz.

İzmir’de toplu ulaşımda bütünleşme belli bir düzen içinde gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama adımları şöyledir;

- . Metro sisteminin ihalesi ve kurulması(1989-2000) ⁹
- . Minibüslerin kent merkezinden kaldırılması(1991-1993) ¹⁰
- . Akıllı Kart Sisteminin ihalesi ve kurulması(1997-1999) ¹¹
- . Demiryolu Banliyö Sisteminin geliştirilmesi projesi(1999-2006 halen sürmektedir.) ¹²
- . Denizcilik işletmelerine ait vapurların devralınması(Mart 2000)¹³
- . Ulaşımda Dönüşüm Projesi(2000-2006) ¹⁴

İzmir’de, toplu taşıma hizmetini veren kurum ve kuruluşlar, UKOME’nin (Ulaşım Koordinasyon Merkezi) koordinasyonu ile toplu taşıma hizmeti gerçekleştirmektedir. İzmir, deniz - raylı sistem - karayolu kullanan ve aynı zamanda bütünleşik toplu taşımacılığı gerçekleştiren ender kentlerden biridir.



⁹ İzmir Metro-İzmir Büyükşehir Belediyesi Metro İşletmeciliği Taşımacılık İnşaat San. ve Tic.A.Ş., <http://www.izmirmetro.com.tr>, Erişim: 12.11.2005

¹⁰ YETMEN, İ., Röportaj : 15.12.2002, İzmir Büyükşehir Belediyesi, Eshot Genel Müdürlüğü Koordinatörü

¹¹ Eshot Genel Md. Ve Kentkart Ltd. Şti. yetkililerinden, Röportaj: 20.11.2002, 02.02.2003

¹² İzmir Büyükşehir Belediyesi, Projeler, <http://www.izmir-bld.gov.tr>, Erişim: 12.12.2005

¹³ İzdeniz, İzmir Denizcilik İşletmeciliği Nakliye ve Turizm A.Ş., <http://www.izdeniz.com.tr>, Erişim: 12.12.2005

¹⁴ İzmir Büyükşehir Belediyesi, Ulaşım Koordinasyon Şube Müdürlüğü, <http://www.izmir-bld.gov.tr>, Erişim:14.12.2005

1.4. İlgili Mevzuat(Kanunlar ve Yönetmelikler)

1. ESHOT Genel Müdürlüğü, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7. maddesindeki yetkilendirme sebebiyle, Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde toplu taşımacılık hizmetlerini yürütmekle görevli olup, anılan yasanın 8. maddesindeki Alt Yapı Koordinasyon Merkezi ve 9. maddesindeki Ulaşım Koordinasyon Merkezi ile koordineli olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Her iki koordinasyon merkezinin çalışma esas ve usulleri ile bu kuruluşlara katılacak kamu kurum ve kuruluş temsilcilerinin çıkarılacak yönetmeliklerle belirleneceği, bahsi geçen yasa maddelerinde düzenlenmiş olup, yönetmelikler yayınlanıncaya kadar, 5216 sayılı Kanunda hüküm bulunmayan durumlarda, 3030 sayılı yasaya istinaden çıkarılan mevcut Büyükşehir Belediyesi Koordinasyon Merkezleri ve Fon Yönetmeliğinin bu kanuna aykırı olmayan hükümlerinin uygulanacağı İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün 03.08.2004 tarih ve B.050.MAH.065.002/81137 sayılı yazıları ile bildirilmiştir.

5216 sayılı Kanunda Büyükşehir Belediyelerinin görevleri sayılmış ve belediyenin sınırlarının genişlemesi sebebiyle, daha önce ilgili belediyeler tarafından yürütülen ve Büyükşehir Belediyelerine dahil olduktan sonra Büyükşehir Belediyelerinin görevleri arasına giren hizmetlerin(bu kapsamda toplu taşımacılık hizmetinin) Büyükşehir Belediyesi tarafından yerine getirilmesinin kanuni bir zorunluluk olduğu İçişleri Bakanlığı'nın 07.04.2005 tarih ve B.050.MAH.0650002/865-80970 sayılı yazılarında da belirtilmiş olup, ilgili hizmetler bakımından gerekli devirlerin iki belediye arasında protokole bağlanmak suretiyle sonuçlandırılması öngörülmüştür.

5216 sayılı Yasanın diğer tüm maddelerinin(Belediye Meclisi, bütçe, stratejik planlama gibi) Kurumumuzla ilgisi doğrultusunda ve yine ilgisi oranında uygulama alanı bulunmaktadır.

2. 5216 sayılı Yasanın 10. maddesinde, " Büyükşehir ilçe ve ilk kademe belediyeleri, görevli oldukları konularda bu kanunla birlikte Belediye Kanunu ve diğer mevzuat hükümleri ile ilgisine göre belediyelere tanınan yetki, imtiyaz ve muafiyetlere sahiptir " hükmüne yer verilmiştir. Anılan kanunun

28. maddesinde de "Belediye Kanunu ve diğer ilgili kanunların bu kanuna aykırı olmayan hükümleri ilgisine göre Büyükşehir, Büyükşehir ilçe ve ilk kademe belediyeleri hakkında da uygulanır." denilmektedir.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun, tüm hükümlerinin Kurumumuzun faaliyetleri ile ilgilisi oranında uygulanması gerekmektedir.

27.06.1984 tarih ve 3030 sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında K.H.K.'nin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun ile aynı kanunun ek ve değişiklikleri, 09.08.1983 tarih ve 2872 sayılı Çevre Kanunu'nun 24. maddesinin 1. fıkrasının (a) bendinin 3. paragrafı, 5216 sayılı Yasanın 31. maddesi doğrultusunda yürürlükten kaldırılmış olup, Belediye Kanunu olarak da 5393 sayılı Yasa uygulama alanı bulacaktır. Uygulanmayacak hükümler ile değiştirilen, eklenen ve yürürlükten kaldırılan hükümler 5393 sayılı Yasanın 84. ve 85. maddelerinde belirtilmiştir.

3. ESHOT Genel Müdürlüğü, 11.06.1957 tarih ve 9630 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan İzmir Elektrik, Su, Havagazı, Otobüs ve Trolleybüs Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname hükümlerine göre teşkilatlanmıştır.

Personel işlemleri yönünden 5393 sayılı Yasanın 84. maddesi saklı kalmak kaydıyla, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve kanunun tüm alt mevzuatına tabi olup, personel istihdamı yönünden 5393 sayılı yasanın 49. maddesi ile bu konu ile ilgili genelge ve tebliğler uygulanmaktadır. 31.12.2005 tarih ve 26040 Mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 2006 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu'nun Belediyelerle ilgili hükümleri, personel istihdamı ve diğer ilgili hususlarda uygulanması gereken mevzuat arasındadır.



İdarelerimizde, iş mevzuatı yönüyle, 1475 sayılı mülga İş Kanunu'nun yürürlükte bırakılan 14. maddesi ile 4857 İş Kanunu'na(tüzük, yönetmelik, genelge, tebliğ vs. tüm ilgili alt mevzuatı dahil) göre işlemler yürütülmektedir.

4. 5393 sayılı Yasanın 55. maddesinde, "Belediyelerde iç ve dış denetimin 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu hükümlerine göre yapılacağı" belirtilmektedir.

5018 sayılı Yasanın 3. maddesinde, "münhasıran bu kanunun uygulanmasında, Mahalli İdarelerin genel yönetim kapsamındaki kamu idareleri arasında sayılacağı" hükmüne yer verilmiş olup, İdarelerimiz mali iş ve işlemler ile diğer ilgili hususlar yönünden, yasa hükümleri ile birlikte yönetmelik, tebliğ ve genelgeler çerçevesinde işlem yürütmek durumundadır. Bu konuda bir kısım yönetmelik ve tebliğ(Genel Yönetim Muhasebe Yönetmeliği, Muhasebe Yetkilisi Mutemetlerinin Görevlendirilmeleri, Yetkileri, Denetimi ve Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Muhasebe Yetkililerinin Eğitimi, Sertifika Verilmesi ile Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği, Harcama Yetkilileri Hakkında 1. Seri No'lu Tebliğ vb. gibi) yayınlanmış olup, ayrıca merkezi yönetim kapsamındaki kamu idarelerinin işleyişine yönelik yayınlanan mevzuat da, yerine göre, ilgili genelge ve tebliğler çerçevesinde, Belediye ile paralel olarak, Kurumumuz açısından uygulama alanı bulabilmektedir.

5018 sayılı Kanunun 81 maddesi gereğince anılan kanunun geçici maddelerindeki hükümler saklı kalmak kaydıyla;

1050 sayılı Muhasebe-i Umumiye Kanunu ile ek ve değişiklikleri,

832 sayılı Sayıştay Kanununun 30, 32, 33, 36 ve 37. maddeleri ile diğer maddelerinin bu kanuna aykırı hükümleri,

211 sayılı Kanunun 98 ve 106. maddeleri hariç olmak üzere, diğer kanunlarla 1050 sayılı Muhasebe-i Umumiye Kanunu, 6245 sayılı Harcırah Kanunu ve 832 sayılı Sayıştay Kanunu'na tabi olunmadığına dair istisna ve muafiyet getiren hükümleri,

28.03.2002 tarih ve 4749 sayılı Kanununun 14. maddesinin 3. fıkrası,

26.11.1999 tarih ve 4481 sayılı Kanununun 15. maddesi,

Diğer kanunların bu kanuna aykırı hükümleri yürürlükten kaldırılmış bulunmaktadır.

5018 sayılı Yasa ile 1050 sayılı Muhasebe-i Umumiye Kanunu yürürlükten kaldırılmış olduğundan, 5018 sayılı Yasanın geçici 9. maddesi hükmü gereğince, diğer kanunlarla 1050 sayılı Kanuna yapılan atıflar, İdareimiz açısından da bu kanuna yapılmış sayılacaktır.

24.12.2005 tarih ve 26033 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren, 5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanununun 10. maddesi ile 5018 sayılı Kanunun bazı maddeleri değiştirilmiş, bazı maddeleri yürürlükten kaldırılmış, 11. maddesi ile de bir madde eklenmiştir. Kanununun 12. maddesi ise yasanın ekindeki cetvellerde değişiklik getirmiştir.

5. Kurumumuz, 19.01.2002 tarih ve 24645 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 4736 sayılı Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal Ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun hükümlerine tabi olup, yasanın 1. maddesinin 4. fıkrası gereğince bu husustaki Bakanlar Kurulu Kararlarına göre işlem yürütmektedir.

6. Kurumumuzun ihaleleri, mal ve hizmet alımları ile yapım işleri yönünden 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu’na tabi olup, diğer ihalelerinde 20.09.1947 tarih ve 6712 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan, İl Özel İdareleri, Belediyeler veya Bunlara Bağlı Kurumlar tarafından İşletilen Elektrik, Havagazı, Tramvay ve Tünel İşletmelerinin Alım ve Satım Esaslarına Dair 4768 sayılı Kanununun 3. Maddesi Uyarınca Tertiplenen Yönetmelik hükümleri göz önünde tutulmaktadır.

7. 5393 sayılı Yasanın 85/b. maddesiyle, 05.11.1961 tarih ve 237 sayılı Taşıt Kanunu’nun 1. maddesinin (a) fıkrasındaki “döner sermayeli müesseseler” ibaresinden sonra gelmek üzere, “İl Özel İdareleri, Belediyeler ve

bunların bağlı kuruluşları ile mahalli idare birlikleri” ibaresi ve 10. maddesinin 2. fıkrasına “ancak, İl Özel İdareleri, belediyeler ve bunların bağlı kuruluşları ile mahalli idare birlikleri kendi meclislerinin kararı ile taşıt edinirler” cümlesi eklenmiştir.

237 sayılı Taşıt Kanunu kapsamında bulunan İdaremiz, 13.10.1983 tarih ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununu, 5393 sayılı Yasanın 84. maddesindeki düzenleme doğrultusunda, belediyenin yetkili kılındığı görev ve hizmetlerle ilgili olarak 5393 sayılı Yasaya aykırılık bulunmadığı durumlarda uygulayacaktır.

8. İçişleri Bakanlığı'nın 09.04.2004 tarih ve 80442 sayılı yazılarında da belirtildiği üzere, Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileri ve Kurumumuzun görev ve hizmetleri ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yaptıkları başvurularla ilgili olarak 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun ilgili olduğu alanda uygulanması gerekmektedir.

9. Yukarıda belirtilen mevzuat dışında, yürürlükte bulunan tüm kanun, tüzük, yönetmelik, tebliğ ve genelgelerin ilgili hükümleri İdaremizin tabi olduğu mevzuata aykırılık teşkil etmediği ve uygulanmayacağı açıkça belirtilmediği sürece, Kurumumuz tarafından doğrudan ya da ilgisine göre kıyaslanarak uygulanacak mevzuat hükmünde olup, yeni Belediye Kanununa göre çıkarılması gereken yönetmelikler yayınlanıncaya kadar 1580 sayılı Kanuna göre çıkarılmış tüzük ve yönetmeliklerin yeni Belediye Kanununa aykırı olmayan hükümlerinin uygulanmasına devam olunacağı, İçişleri Bakanlığı'nın 31.12.2004 tarih ve 2004/60 sayılı Genelgesi ile bildirilmiştir.

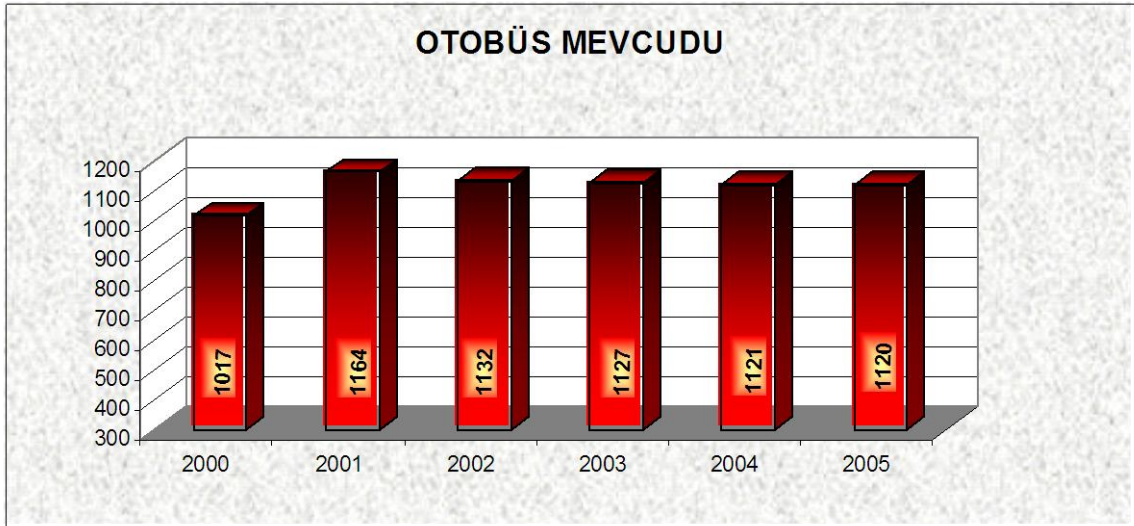


2. BÖLÜM

2. DURUM ANALİZİ

2.1. Mevcut Durum Analizi

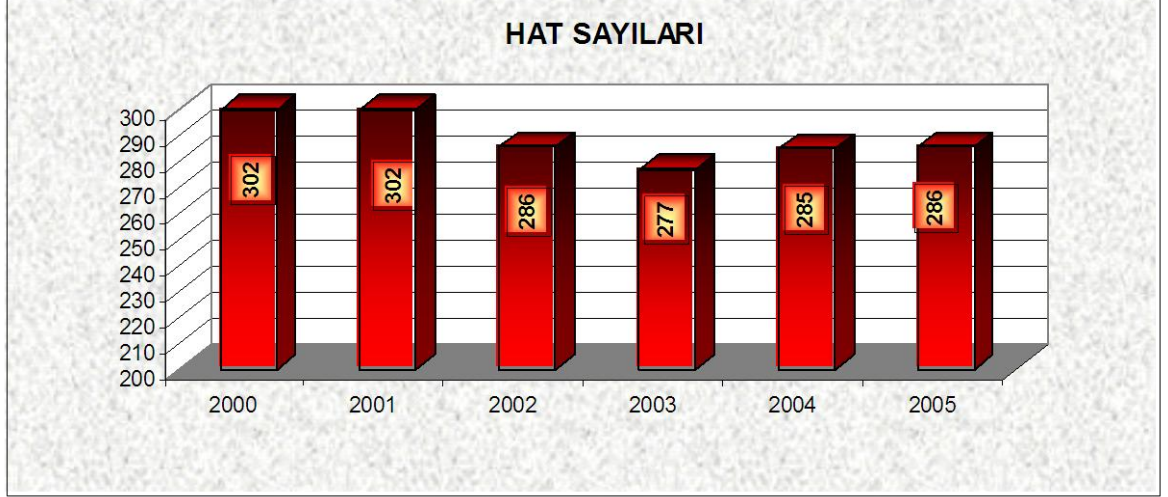
ESHOT Genel Müdürlüğü halen 774 adet solo ve 346 adet körüklü otobüs olmak üzere toplam 1120 adet otobüsle hizmet vermektedir. 2000 – 2005 yılları arasında Kurumumuzdaki otobüs sayıları aşağıdaki grafikte gösterilmiştir. 2006 yılı içinde alınacak olan 50 körüklü ve 50 solo otobüs, toplamda 100 otobüs olmakla birlikte filomuzun mevcudu artarak yaş ortalaması düşecek ve hizmet kalitesi arttırılacaktır.



GRAFİK 1. Yıllara göre Otobüs Sayıları



2000'li yıllarından itibaren Otobüs, Deniz ve Metro Ulaşımında Bütünleşme (Entegrasyon) Planı çerçevesinde, hat sayıları ve güzergahlarda yeni düzenlemeler yapılmıştır. Bunun sonucunda 2000-2005 yılları arasında hat sayıları ve kat edilen kilometreler grafikte sunulmuştur.



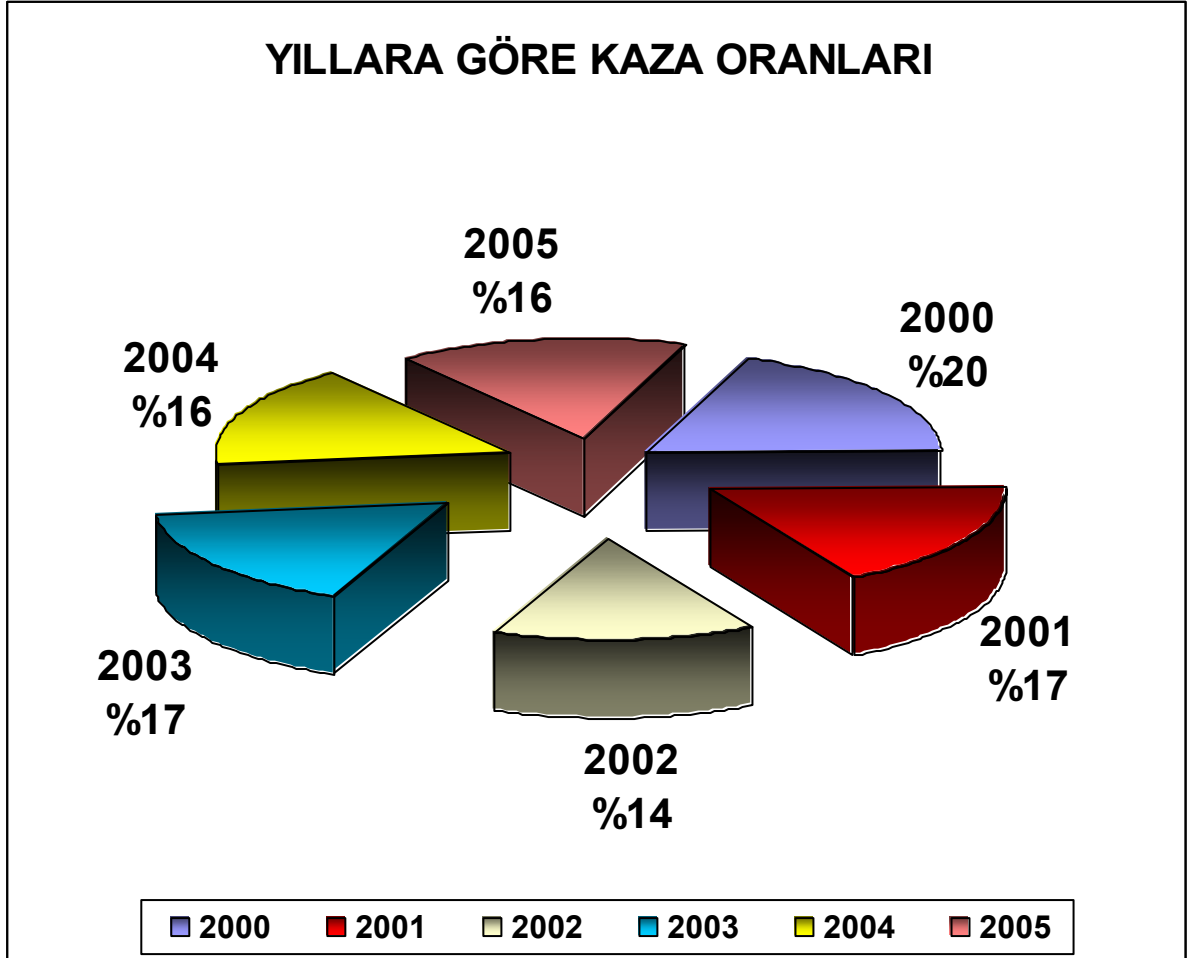
GRAFİK 2. Yıllara göre Hat Sayıları

İdaremiz otobüs filosunca 2000 - 2005 yılları itibari ile günlük kat edilen kilometreleri aşağıda gösterilmiştir. Otobüs, Deniz ve Metro güzergahlarında entegrasyon sağlandıktan sonra elde edilen istatistiki verilere göre hat planlamaları yapılmış ve bunun neticesinde kat edilen kilometre azaltılıp, verimlilik arttırılmıştır.

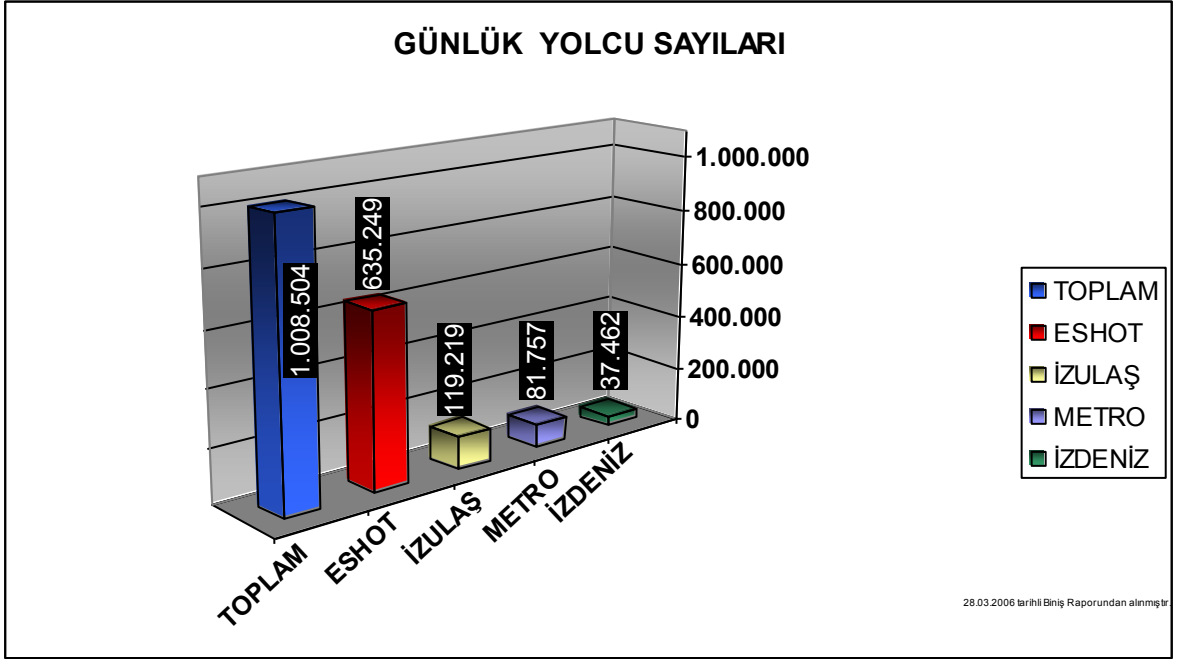


GRAFİK 3. Yıllara göre Günlük Kat Edilen Kilometre

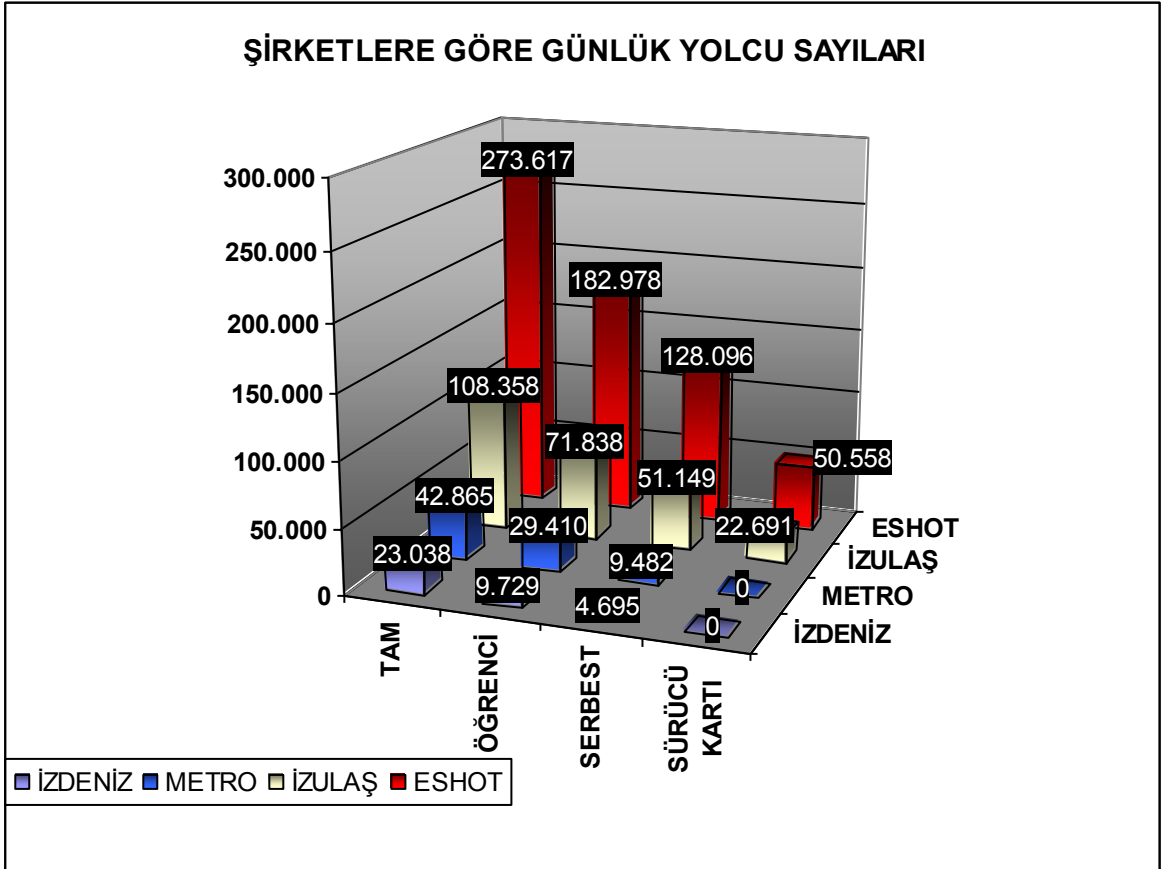
Sürücü personelimizin eğitimi, alkolmetre ile kontrol, radar ile hız takibi, kavşak düzenlemelerinin yapılması ve iş disiplini sonucu kaza sayılarında % 16.2 azalma gerçekleşmiştir.



1999 Yılında Toplu Ulaşımında ücret toplama sistemi ile ilgili yapılan otomasyon ve aynı tarihlerde uygulanmaya başlanan Akıllı Kart Sistemi (Elektronik Çipli Kart) ile birlikte ana bilgi işlem merkezinde tüm yolculuk sayıları ve hasılat bilgileri elektronik ortamda tutulmaya başlanmış ve istatistiki verilere daha kolay erişilme imkanı sağlanmıştır. Günlük taşınan yolcu sayıları grafikte gösterilmiştir.

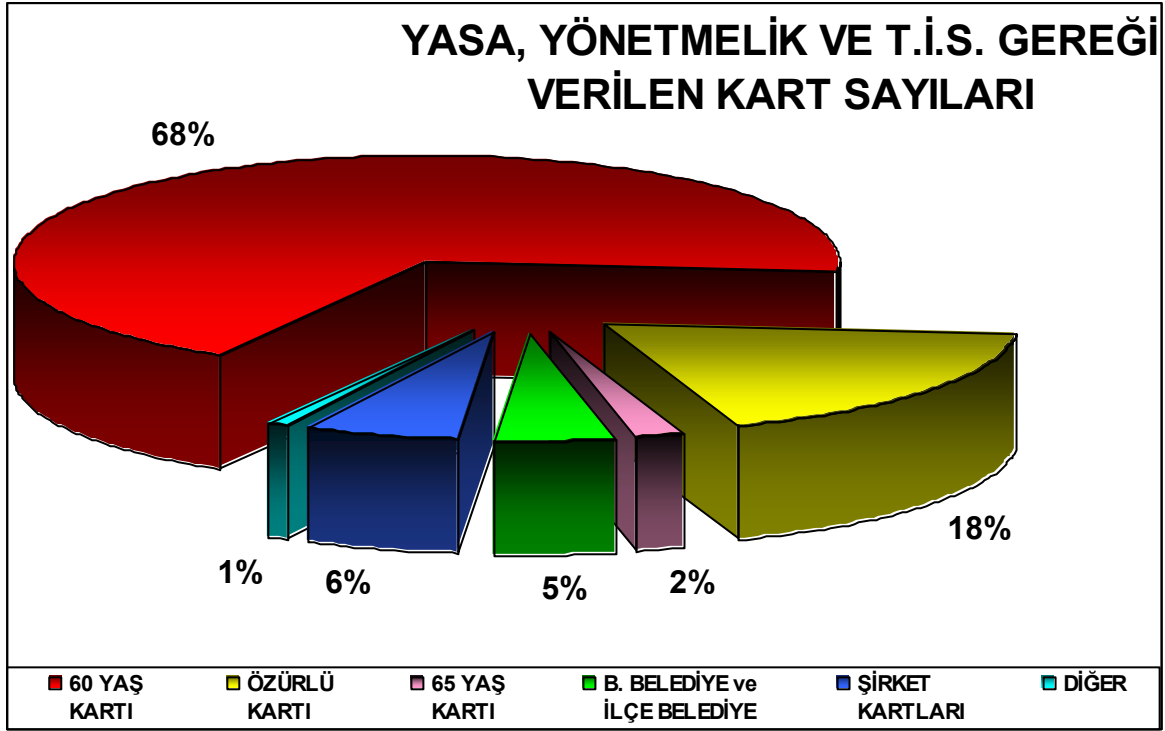


GRAFİK 5. Şirketlere göre Günlük Yolcu Sayıları



GRAFİK 6. Şirketlere göre Günlük Yolcu Sayılarının Açılımı(Öğrenci, Tam vb.)

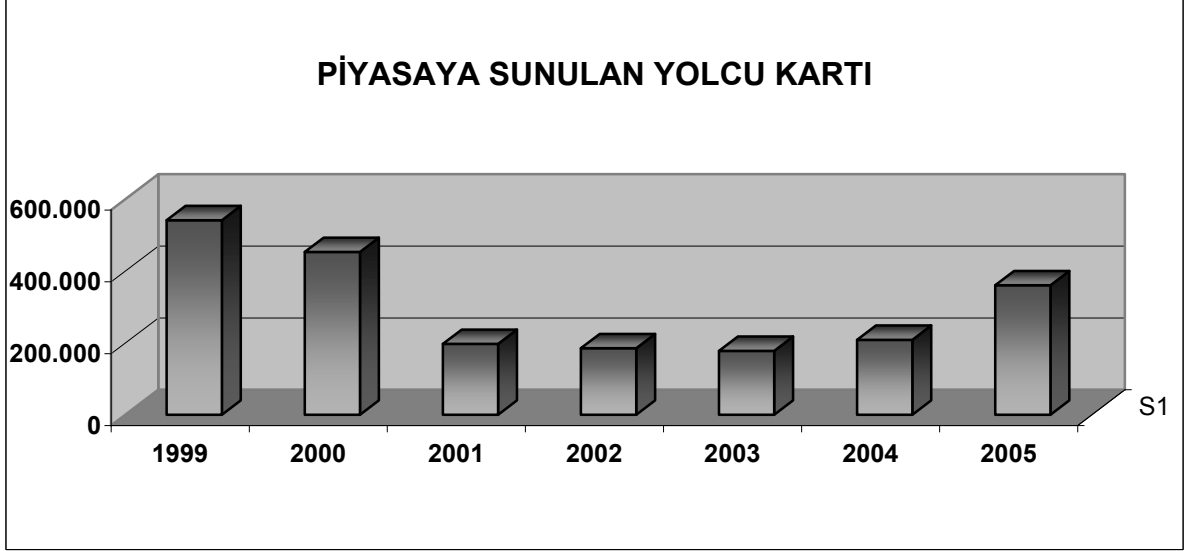
Toplu Taşıma Sistemi içinde; vatandaşların binişlerde kullandığı Elektronik Akıllı Kart dışında, ilgili kanunlar gereği verilen Basın, PTT, Emniyet kimlik kartları ve Öğretmen, Öğrenci, 60 yaş, 65 yaş, Özürlü, Şehit Ailesi vb. kartlar bulunmaktadır. Ayrıca otobüslerde, yolcuların paralı binişlerine imkan tanıyan Sürücü Kartları da düzenlenmiştir. Bu kartlar tüm bilgileri ile fotoğraflı olarak elektronik ortamda sistemimizde basılmakta ve verileri saklanmaktadır.



GRAFİK 7. Yasa, Yönetmelik ve Toplu İş Sözleşmesi gereği verilen Kart Sayıları

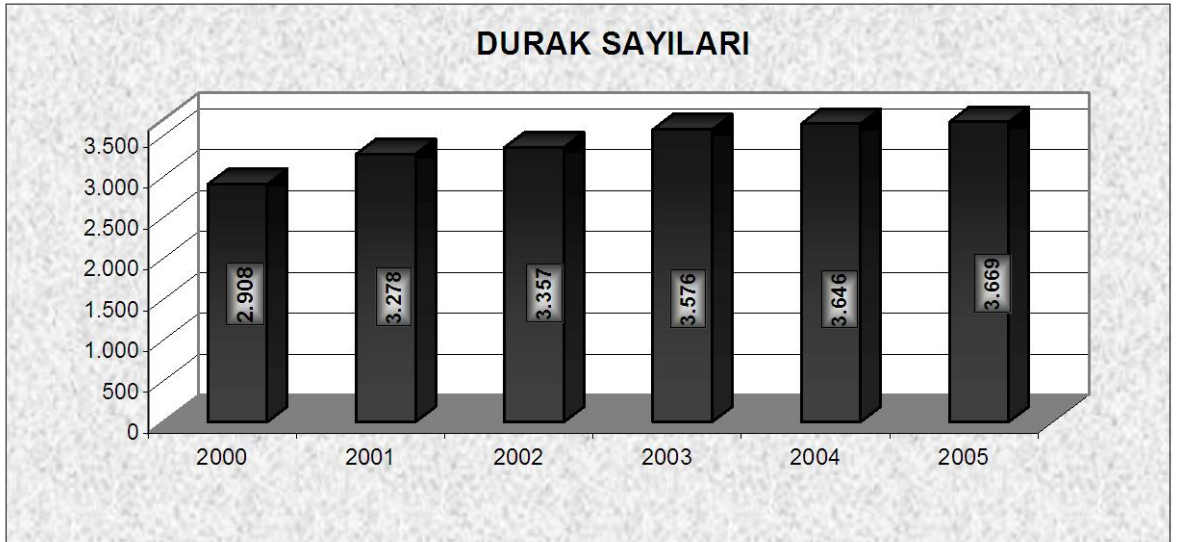


İzmir halkının yolculuklarında kullandığı Akıllı Kartların piyasaya sunulma sayıları yıllar itibari ile aşağıda grafikte verilmiştir.



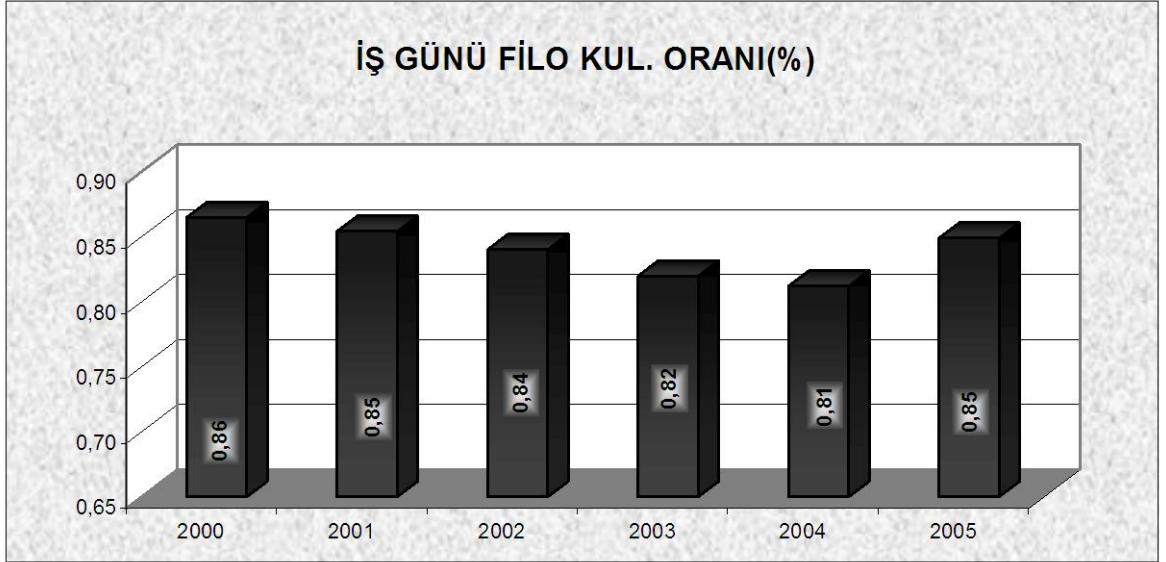
GRAFİK 8. Yıllara göre Piyasaya Sürülen Yolcu Kartı Sayısı

2000 yılında Toplu Ulaşımında entegrasyon sağlanması ile birlikte aktarma merkezleri oluşturulmuş, buna göre yeni yapılanma ve halktan gelen talepler doğrultusunda 2000 - 2005 yılları arasında durak sayılarında artış olmuştur.

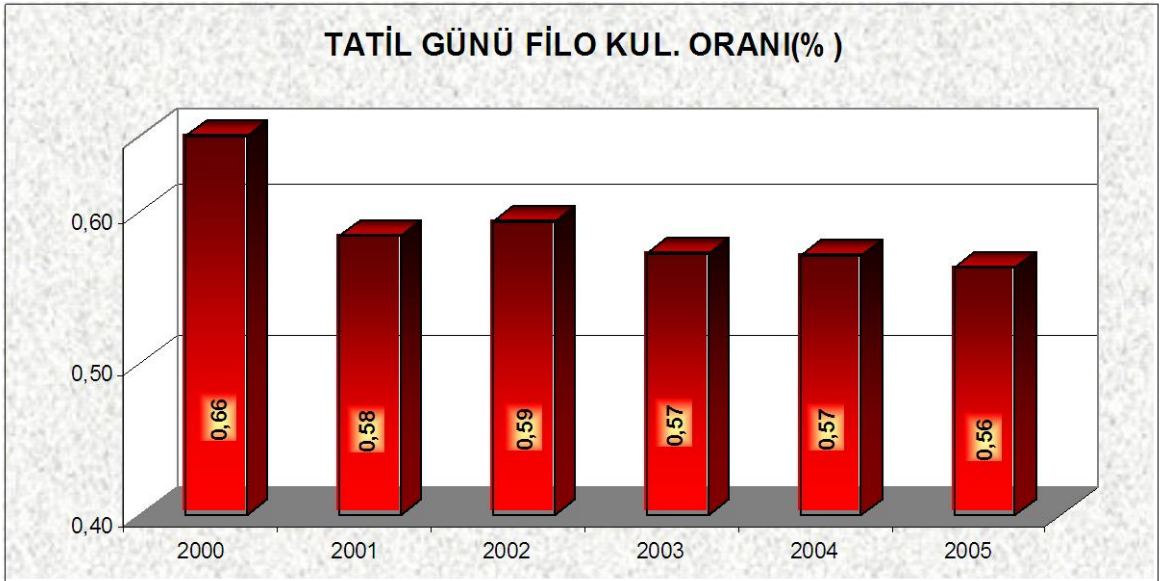


GRAFİK 9. Yıllara göre Durak Sayıları

Akıllı Kart Sistemi verilerinden elde edildiği gibi, hafta içi filo kullanım oranı hafta sonu ve tatil günlerindeki orana göre daha yüksektir. 2000 - 2004 yılları arasındaki bağıntıya bakıldığında otobüs ve otobüs yedek parçalarındaki yıpranmalardan dolayı filo kullanım oranlarında azalma görülse de, 2004 yılında alınan yeni araçlar sayesinde 2005 yılı oranı yükselmiştir.



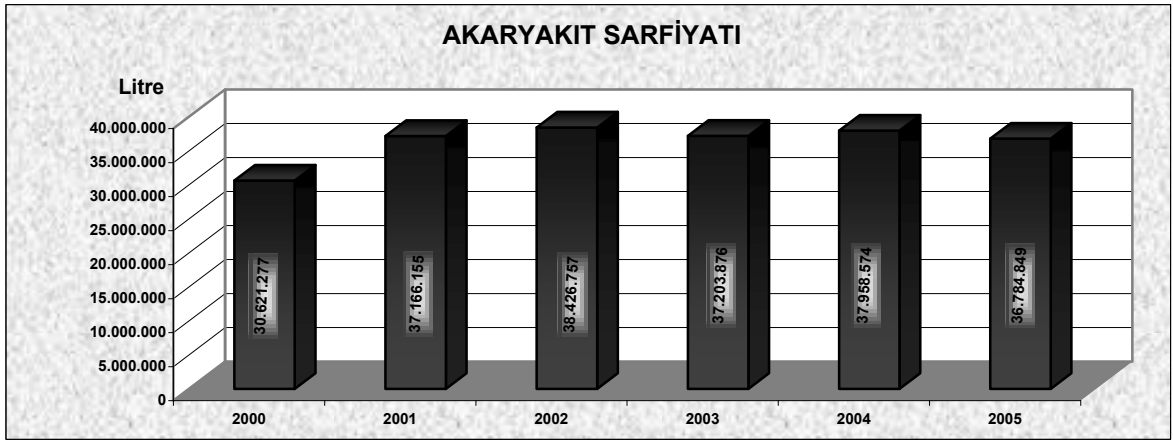
GRAFİK 10. Yıllara göre İş Günü Filo Kullanım Oranları



GRAFİK 11. Yıllara göre Tatil Günü Filo Kullanım Oranları

Otobüslerin depolandığı ve servise çıktığı garajlar yerleşim merkezleri dışındadır. Otobüslerin park edildiği garajlardan, servise başlama noktalarına kadar olan mesafelerin kısaltılması amacıyla projelerimiz arasında yer alan Çiğli, Cennetçeşme garajları ile yeni yapılacak diğer garaj ve tesisler kurulmasıyla ölü kilometrelerin minimum seviyeye düşürülmesi hedeflenmiştir.

Şehir içi trafik yoğunluğu, otobüs yaş ortalamasının artışı, artan nüfus ve yeni yapılan konutların şehir merkezi dışına yayılması nedeniyle toplu ulaşım hizmetinin genişlemesi, ayrıca garaj ve tesislerin hizmet verilen bölgelere uzaklığından dolayı 2001 - 2004 yılları arasında akaryakıt tüketim miktarları yükselmiş, 2005 yılında alınan tedbirlerle akaryakıt tasarrufu sağlanmıştır.

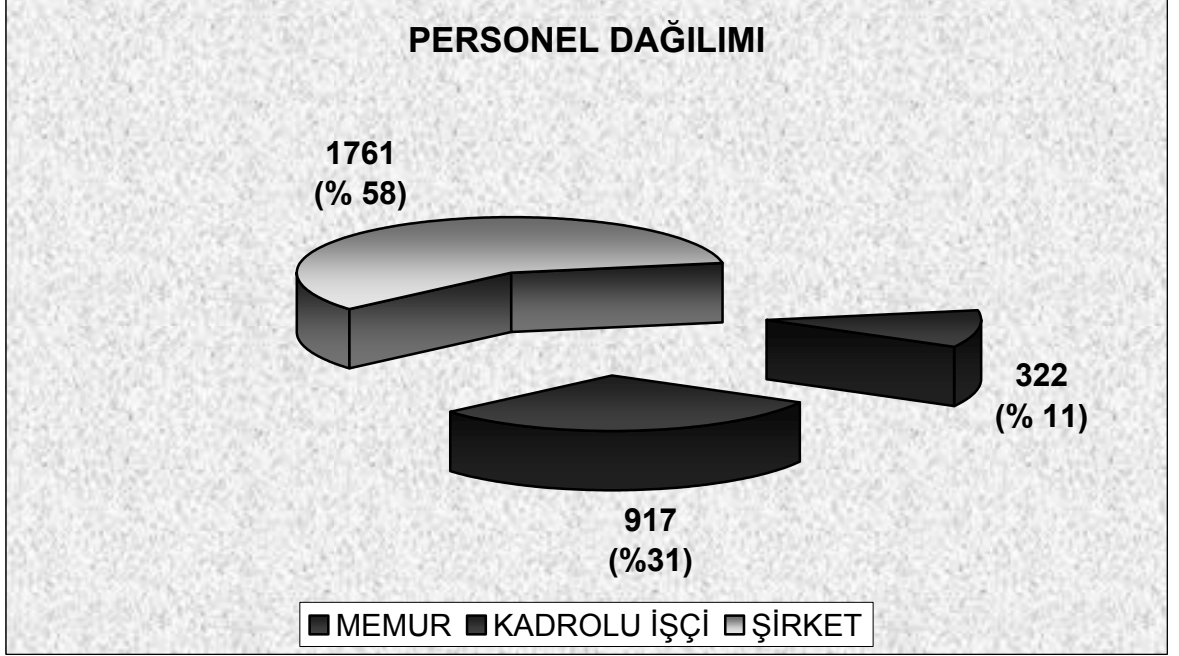


GRAFİK 13. Yıllara göre Akaryakıt Sarfıyatı



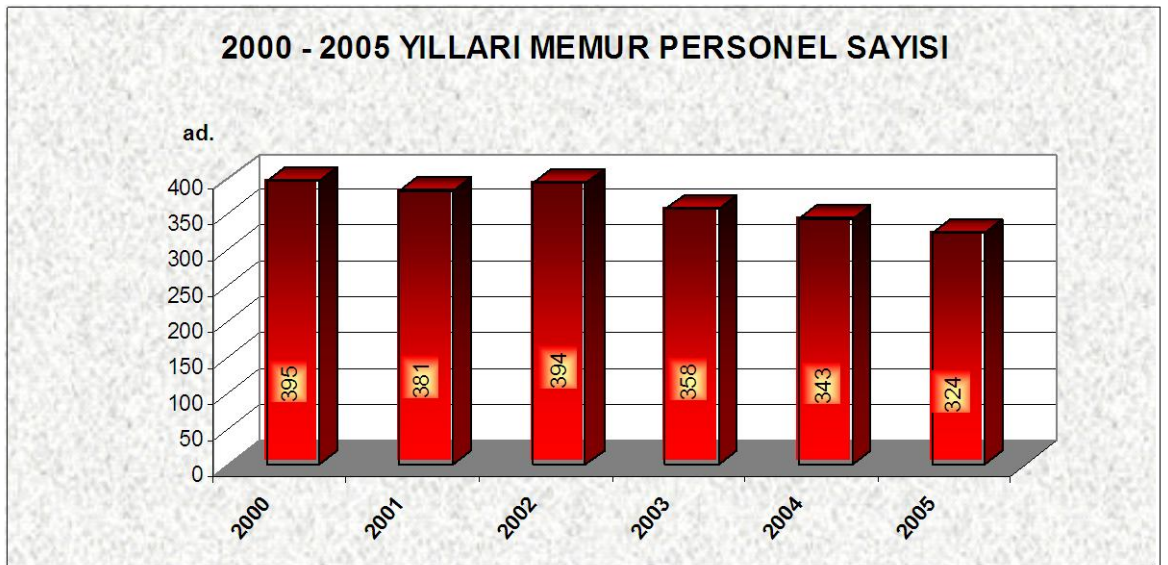
GRAFİK 14. Yıllara göre Araç Başına Düşen Yakıt Tüketimi

ESHOT Genel Müdürlüğü; memur ve kadrolu işçi, şirket işçisinden oluşmaktadır.

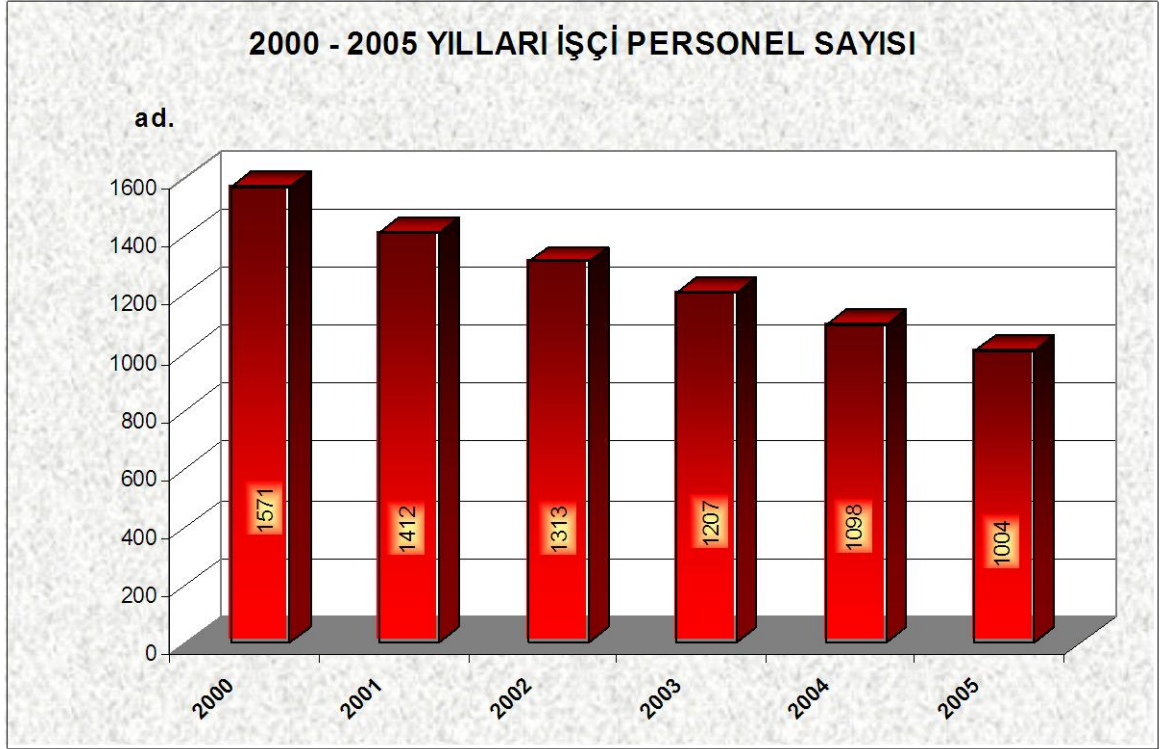


GRAFİK 15. Mevcut Personel Dağılımı

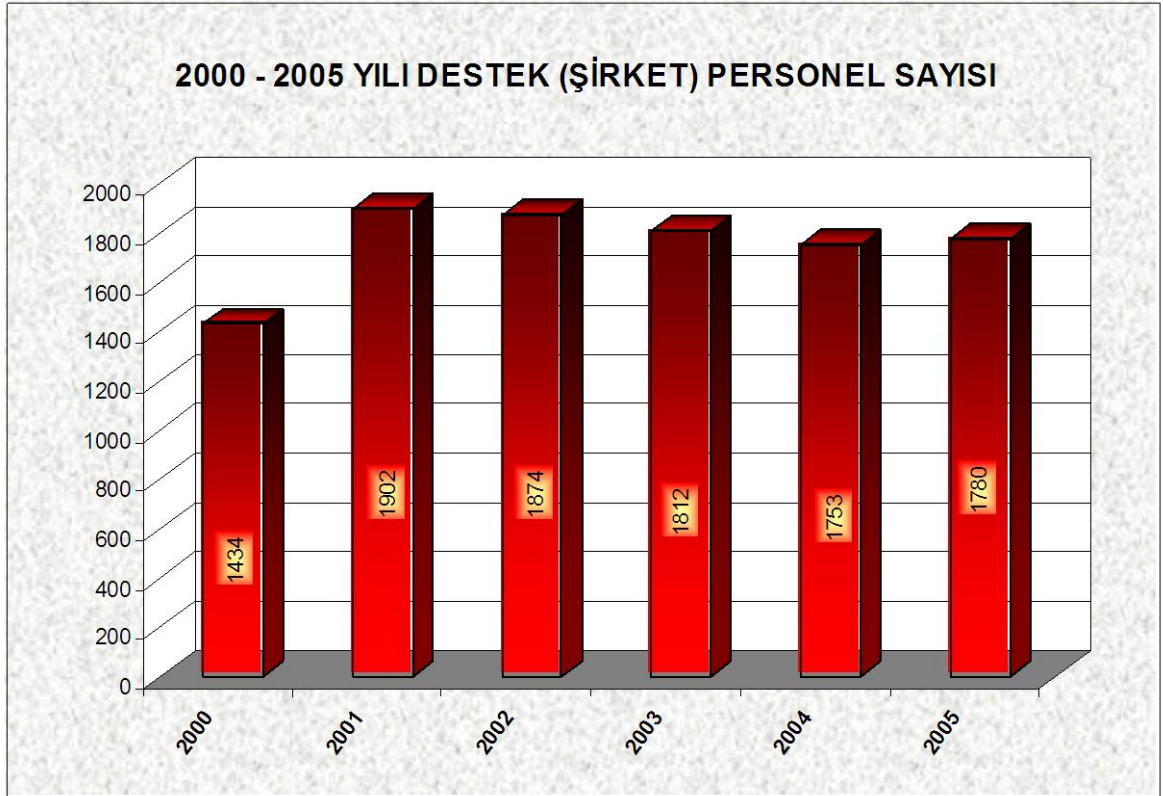
ESHOT Genel Müdürlüğü personel durumu 2000 - 2005 yılları itibari ile; memur ve işçi personel sayıları yıllara göre azalmakta olup hizmet alınan şirketlerden sağlanan destek personel sayısı artmaktadır.



GRAFİK 16. Yıllara göre Memur Personel Sayısı Değişimi



GRAFİK 17. Yıllara göre İşçi Personel Sayısı Değişimi



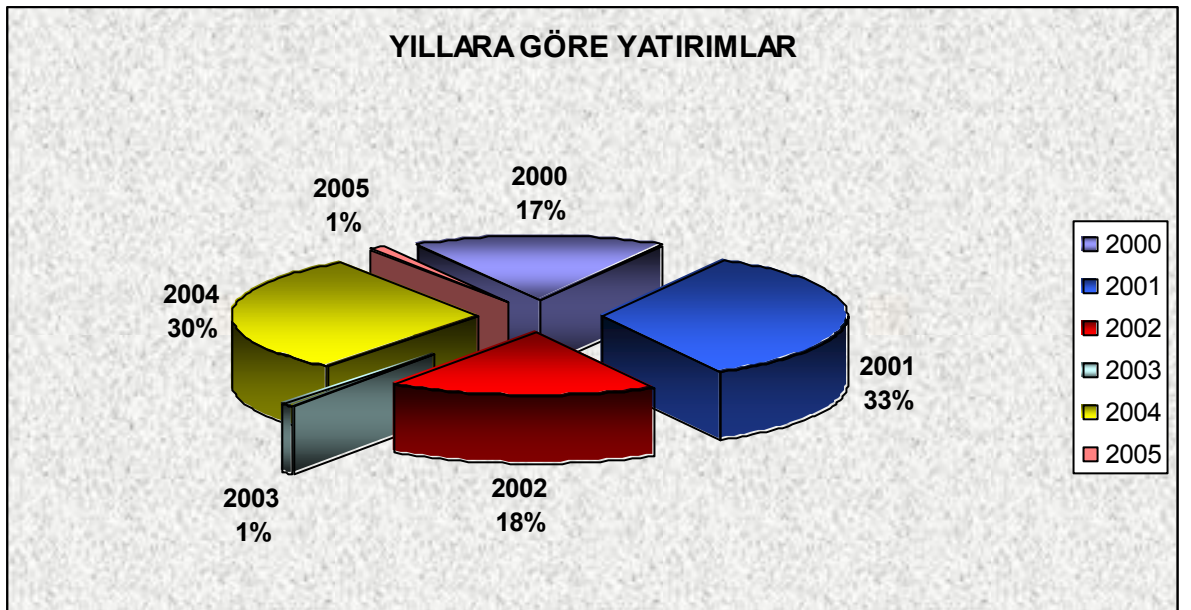
GRAFİK 18. Yıllara göre Destek (Şirket) Personel Sayısı Değişimi

Eshot Genel Müdürlüğü'nün Gelir-Gider Tablosu, Büyükşehir Belediyesi ile karşılıklı yardım ve borç durumuna göre değişkenlik göstermektedir.



GRAFİK 19. Yıllara göre Gelir – Gider Dengesi

2000-2005 yılları itibari ile yatırım değerlendirmelerinde 2000, 2001, 2002 ve 2004 yılları yatırım değerlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Yeni yapılacak Stratejik Planlama sayesinde bu yatırımların ilerleyen yıllarda daha planlı bir şekilde yapılması sağlanacaktır.



GRAFİK 20. Yıllara göre Yatırım Oranları

2.2. Faaliyet Alanları

2.2.1. İşletme

ESHOT Genel Müdürlüğü, toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisler kurmak ve işletmek Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde şehir içi toplu ulaşımı sağlamak faaliyetlerini yürütür

2.2.2. Planlama

Büyükşehir Belediyesi adına toplu ulaşım hizmeti görevini yerine getirmek için gerekli hat ve güzergah planlarını yapar.

2.2.3. Projelendirme

Kuruluşun görevi gereği hizmet ve işletme ilavesi gerektiğinde, mali ve teknik olanakların sağlanması koşulu ile bu hizmetleri projelendirme ve yürütme faaliyetlerini yerine getirir.

2.2.4. Araç Bakım ve Tamir, İmalat İşleri

İzmir Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı Makine Atölyeler Daire Başkanlığı'nın Ocak 1998'de ESHOT Genel Müdürlüğü'ne devri ile birlikte Belediye ve bağlı işletmelere ait hizmet araçlarının bakım ve tamir işleri İdaremiz bünyesinde yürütülmektedir.



2.2.5. Destek Hizmetleri

Çevre belediyelere ait araçlara ve emniyete ait araçlara başkanlık onayı ile ücreti mukabilinde yapılan bakım - onarım işleri; şehir içi servis araçlarına, servise uygunluk belgesi verilmesi için teknik kontrol görevlerinin yürütülmesi; Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı birimlere(Fen İşleri Daire Başkanlığı, İtfaiye Daire Başkanlığı, Mezarlıklar Müdürlüğü, Huzurevi Müdürlüğü) akaryakıt ikmali; Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı Parklar ve Bahçeler Müdürlüğü'ne Oyun parkı, bank, masa vb. imal edilmesi; Kent mobilyaları imal edilmesi; Doğrama ve demir işleri; Törenlerde tribün kurma işleri; Oto döşeme işleri; Yapı tesis yapım ve onarım işleri; Büyükşehir Belediyesi'nin tüm birimlerinin yangın söndürme tüplerinin periyodik kontrol, bakım ve dolun hizmetleri İdaremiz tarafından yapılmaktadır.

2.2.6. Ulaşım Kartları Basım ve Denetim İşlemleri

Toplu Ulaşımında kullanılan Öğretmen, Öğrenci, 60 yaş, 65 yaş, Özürlü, Şehit Ailesi vb. Kartlar ile Akıllı Kartların basım, dağıtım ve denetim görevleri İdaremiz faaliyetleri arasında yer almaktadır.

2.2.7. Trafik Düzenlemeleri

İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları dâhilindeki toplu taşıma hizmeti, belediyelerce üstlenilen trafik hizmetleri ve düzenlemelerin bir kısmı ESHOT Genel Müdürlüğü'nce yürütülür. Büyükşehir sınırları içindeki kara, deniz, su, göl ve demiryolları üzerinde her türlü taşımacılık hizmetlerinin koordinasyon içinde yürütülmesi amacıyla, Büyükşehir Belediye Başkanı ya da görevlendirdiği kişinin başkanlığında kamu kurum ve kuruluş temsilcilerinin katılımları ile gerçekleşen Ulaşım Koordinasyon Merkezi Kurulu'nda Eshot Genel Müdürlüğü temsilcisi de yer alır.

2.2.8. Bilgilendirme Hizmetleri

Toplu ulaşım ile ilgili tüm istatistiksel bilgiler ve ulaşım ile ilgili düzenlemeler ile birlikte vatandaşlarımızdan gelen istek ve şikayetlerle ilgili bilgilendirme hizmetleri İdaremiz faaliyet alanında yer almaktadır.

2.2.9. Eğitim

İdaremiz bünyesinde çalışan sürücü personelin eğitimleri ile ilgili faaliyetler üniversite ile işbirliği içinde yapılmakta olup, aynı zamanda İdaremiz bünyesindeki sürücüler psikoteknik ölçme ve değerlendirme testlerine tabi tutulmaktadır. Ayrıca İdaremiz bünyesinde çalışan memur ve işçi personelin işle ilgili yeteneklerini geliştirecek eğitim çalışmaları yapılmaktadır.

2. 3. Paydaş Analizi

ESHOT Genel Müdürlüğü, stratejik planın başarılı bir şekilde oluşturulması için durum analizine temel teşkil etmek üzere paydaş analizi çalışması gerçekleştirmiştir.

Beyin Fırtınası yöntemi ile elde edilen toplam 27 adet paydaştan, ESHOT Genel Müdürlüğü'nü en fazla etkileyen kurum ve/veya kişilerin tespit edilmesi amacıyla önceliklendirme çalışması yapılmıştır. Stratejik Planlama Teknik Ekibi tarafından yapılan çalışmalarda, paydaş analizinin ikinci aşaması olarak iç ve dış paydaşların belirlenmesi yapılmıştır.

Son olarak, Stratejik Planlama Teknik Ekibi ve çalışmalara katılımda bulunan personel tarafından yapılan puanlama yöntemi ile paydaşlar önem sırasına göre sıralanmıştır. Bu kapsamda, toplam 22 dış ve 5 iç paydaş tespit edilmiş, bunlardan 10 dış ve 3 iç paydaş önerilerine göre sıralanmıştır.

Dış Paydaşlar	
1.	VATANDAŞ
2.	İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
3.	İLÇE VE İLK KADEME BELEDİYELERİ
4.	BELEDİYEMİZ İŞTİRAKİ ŞİRKETLER
5.	TEDARİKÇİLER
6.	KAMU İHALE KURUMU
7.	VALİLİK
8.	BANKALAR
9.	MAHALLE MUHTARLIKLARI
10.	ÜNİVERSİTELER VE MİLLİ EĞİTİM OKULLARI

İç Paydaşlar	
1.	ÇALIŞANLAR
2.	İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
3.	SENDİKALAR

2.3.1. Dış Paydaşlar

PAYDAŞ 1: VATANDAŞ

Toplu ulaşım araçlarını kullanan sürücüler ile kent içi ulaşımında yer alan yolcular ve yayalar arasında yoğun ilişki yaşanmaktadır. ESHOT Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetini vatandaşa sağladığından en önemli paydaşdır. ESHOT' un mevcudiyetini sürdürülebilmesi için yolcuların varlığı gereklidir. Vatandaşın istek ve önerileri İdaremiz çalışmalarına yön vermektedir.

Bu amaç doğrultusunda Vatandaş (Yolcu) Memnuniyeti Anketi hazırlanmış ve gerekli çalışmalar Nisan 2006-Mayıs 2006 tarihleri arasında T.C. BAŞBAKANLIK TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU İZMİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ (TÜİK) ile ortaklaşa yapılmıştır.(5. BÖLÜMDE Yolcu Memnuniyet Anketi sunulmuştur.)

PAYDAŞ 2: İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

ESHOT Genel Müdürlüğü; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'na göre İzmir Büyükşehir Belediyesi adına toplu taşıma hizmetini sağlamaktadır. Genel Müdürlüğümüzce verilen hizmetlerde başarı ve başarısızlık doğrudan paydaşımızı etkilemektedir. Büyükşehir Belediyesi'nin İdaremize sağladığı her türlü destek çalışmalarımızı etkilemektedir.

PAYDAŞ 3: İLÇE VE İLK KADEME BELEDİYELERİ

Vatandaşlarımızın toplu ulaşımlarının ve alt yapı hizmetlerinin sağlanmasında ve yönlendirilmesinde Belediye'nin diğer kuruluşları ile birlikte çalışılmaktadır. İdaremizce ilgili ilçenin toplu ulaşımını sağlamak, durak ve benzeri alt yapı taleplerini imkânlar nispetinde karşılamak görevlerini yerine getirdiğimiz için önemli paydaşlarımızdandır.

PAYDAŞ 4: BELEDİYEMİZ İŞTİRAKİ ŞİRKETLER

İdaremiz; Belediye iştiraki olan şirketlerle bütünleşik ulaşım hizmetinin sağlanması, personel temini ve ulaşım için alt yapı gereksinimlerinin karşılanması v.b. konularda işbirliği yapmaktadır. 5216 sayılı Yasa çerçevesinde Büyükşehir Belediyesi adına ulaşım hizmeti veren şirketlerle bütünleşik bir sistem içinde çalışıldığından, paydaşın çalışmaları İdaremizi doğrudan etkilemektedir.

PAYDAŞ 5: TEDARİKÇİLER

İdaremizin ihtiyacı olan mal ve hizmet alımları, tedarikçilerden Kamu İhale Kanunu mevzuatına göre yapılmaktadır. Tedarikçilerden teklif alınması, sipariş verilmesi ve mal veya hizmetin teslim alınması şeklinde oluşmaktadır. İdaremiz, ihtiyaç duyulan tüm mal ve hizmetleri birimlerden gelen talepler doğrultusunda tedarikçilerden temin etmektedir. İdaremizin bu konudaki tercihleri tedarikçileri etkilemekle birlikte, ürün ve hizmet arzı da İdaremizi etkilemektedir.

PAYDAŞ 6: KAMU İHALE KURUMU

İdaremizin tüm alımları 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu çerçevesinde yapılmaktadır. Kamu İhale Kurumu'nca alınan kararlar İdaremizi doğrudan etkilemektedir.

PAYDAŞ 7: VALİLİK

Devletin ve hükümetin ildeki temsilcisidir. Kanunların, yönetmeliklerin ve genelgelerin uygulanmasını ve takibini sağlamaktadır. Hizmetlerin yasal mevzuata uygun yürütülüp yürütülmediği konusunda yetkisi bulunduğundan, Valilik makamının talimatları Kurumumuzu doğrudan etkilemektedir.

PAYDAŞ 8: BANKALAR

İdaremizin tüm mali işlemleri ve çalışanların maaşları ile ilgili işlemler bankalar aracılığı ile yürütülmektedir.

PAYDAŞ 9: MAHALLE MUHTARLIKLARI

Halkın istek ve şikâyetlerini iletebileceği en yakın mahalli temsilciler muhtarlardır. Vatandaşların toplu ulaşım konusundaki istek ve şikâyetleri muhtarlar vasıtasıyla İdaremize ulaştırılmaktadır.

PAYDAŞ 10: ÜNİVERSİTELER VE MİLLÎ EĞİTİM OKULLARI

Eğitim ve akademik konularda bilgi paylaşımında bulunmakta ve meslek liseleriyle işbirliği yapılmaktadır. İdaremiz için okulların yardımcı ve yönlendirici etkileri vardır. Meslek Liseleri ve üniversitelerden gelen stajyer öğrencilerin pratik bilgilerinin geliştirilmesine yardımcı olunmakta ve atıl durumda bulunan tezgâh, motor gibi İdaremize ait yardımcı ekipmanlar okullara hibe edilerek eğitime katkıda bulunmaktadır.

2.3.2. İç Paydaşlar

PAYDAŞ 1: ÇALIŞANLAR

Çalışanlarımız, yasalar çerçevesinde İdaremizin faaliyetlerini yürüten ve hizmet süreçlerinde yer alan en önemli paydaşımızdır. Çalışanlarımızla yapılan Memnuniyet Anketi 5.BÖLÜM 'de sunulmuştur.

PAYDAŞ 2: İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

Büyükşehir Belediyesi adına toplu taşıma hizmetini sağlayan ESHOT Genel Müdürlüğü bu faaliyetini 5216 sayılı Yasa çerçevesinde yapmaktadır.

PAYDAŞ 3: SENDİKALAR

Çalışanların işverene karşı temsilcisidir. Ekonomik ve demokratik hakları korumak ve geliştirmek için çalışanların yanında yer almakta, hizmet üretim sürecinin daha sağlıklı olması için görüş ve önerileri ile katkıda bulunmaktadır.

2. 4. GZFT(Güçlü-Zayıf Yönler, Fırsatlar-Tehditler) Analizi

Stratejik yönetimin önemli bölümünü oluşturan mevcut durum değerlendirmesinde yer alan SWOT Analizi, Kurumun iç yapısında tespit edilen Güçlü ve Zayıf tarafları ile Kurumun dışından gelebilecek Tehditler ve yine oluşabilecek Fırsatların değerlendirilmesi için oldukça önemlidir.

Kurum, belirlenen Zayıf Yönler sayesinde yetersizliklerini öğrenmek ve bunları güçlendirmek yanında Güçlü Yönlerini de kullanarak gelişimini sürdürmek şansını yakalayabilmektedir.

Durum değerlendirmesi sırasında ortaya çıkan Tehditler, Kurumun ileriye dönük çalışmalarında yardımcı olacak ve tehditlerin fırsata dönüştürülmesi yönünde adımlar atılmasına sebep olacaktır. Fırsatlar ise, kullanılması ve bilinmesi gereken ileriye dönük kuvvetleri oluşturur ki bu da

ESHOT Genel Müdürlüğü gibi kamu hizmeti yapan işletmelerin varlığını sürdürmesi için gereklidir.

Stratejik Planlama Teknik Ekibi tarafından gerçekleştirilen SWOT Analizinde, Odak Grup çalışması ile İdaremiz için Tehdit ve Fırsat oluşturan olgular değerlendirilmiştir. Eş zamanlı yapılan anket ve değerlendirme yönteminin ardından, önem dereceleri belirlenmiştir.

Güçlü ve Zayıf Yönlerin tespitinde de aynı yöntemler uygulanmış, önem derecelerini ortaya çıkaran sıralama oluşturulmuştur.

GÜÇLÜ YÖNLERİMİZ	ZAYIF YÖNLERİMİZ	
<p>60 YILLIK TECRÜBE</p> <p>KAR ETME ZORUNLULUĞUNUN OLMAMASI</p> <p>KAMU KURULUŞU OLMAK</p> <p>KURUM KÜLTÜRÜNÜN VARLIĞI</p> <p>DEVLETÇİ DÜŞÜNCE</p> <p>TEKNOLOJİYE AÇIK OLMAMIZ</p> <p>ENTEGRASYONUN VARLIĞI</p> <p>SATIN ALMA KOLAYLIĞI</p> <p>NİTELİKLİ PERSONEL</p> <p>AKILLI KARTIN VARLIĞI</p> <p>DESTEK HİZMETLERİN BULUNMASI</p> <p>KAMU KURULUŞLARI İLE KOLAY İLETİŞİM</p> <p>DEMOKRATİK KİTLE ÖRGÜTLERİ İLE İLETİŞİM</p> <p>MEVZUATA HÂKİM OLMAK</p> <p>LİŞMA SAATLARININ 24 SAAT ÜZERİNE KURULU OLMASI</p> <p>SOSYAL KURULUŞLARDA İYİ TEMSİL EDİLMESİ</p> <p>EĞİTİMİN ÖNEMİ</p>	<p>FİLO YAŞLILIĞI</p> <p>POLİTİK KARARLARIN ÇOKLUĞU</p> <p>NİTELİKLİ PERSONEL AZLIĞI</p> <p>MOTİVASYON EKSİKLİĞİ</p> <p>GÖREV TANIMLARIN BELLİ OLMAYIŞI</p> <p>ANGARYANIN ÇOKLUĞU</p> <p>EĞİTİM EKSİKLİĞİ</p> <p>ORGANİZASYON EKSİKLİĞİ</p> <p>GENEL GİDERLERİN ÇOKLUĞU</p> <p>MÜDÜRLÜKLER ARASI KOORDİNASYON VE İLETİŞİM EKSİKLİĞİ</p> <p>YAŞLI İDARECİLERİN ÇOKLUĞU</p> <p>SOSYAL FAALİYETLERİN AZLIĞI</p> <p>İHTİYACA GÖRE TESİS VE YAPILAŞMA EKSİKLİĞİ</p> <p>KADRO SIKINTISI</p> <p>TEKNOLOJİNİN YETERİNCE KULLANILAMAMASI</p> <p>İÇ DENETİMİN ZAYIFLIĞI</p>	
FIRSATLARIMIZ	TEHDİTLERİMİZ	
<p>RAKİBİMİZİN OLMAYIŞI</p> <p>İKLİMİN UYGUNLUĞU</p> <p>BELEDİYE DESTEĞİNİN ALINMASI</p> <p>ÜNİVERSİTE KENTİ OLMAK</p> <p>TEKNOLOJİK GELİŞİM</p> <p>İZMİR HALKININ BİLİNÇLİ OLMASI</p> <p>METRONUN YAYGINLAŞMASI</p> <p>COĞRAFİK YAPI</p> <p>HİZMET ALANININ GENİŞLEMESİ</p> <p>MEDYATİK OLMAMIZ</p> <p>FUAR VE SANAYİ KENTİ OLMAK</p> <p>SENDİKALARIN VARLIĞI</p> <p>BELEDİYE ŞİRKETLERİNİN VARLIĞI</p> <p>VERGİ MUAFİYETİ</p>	<p>KURULUŞ YASASININ OLMAYIŞI</p> <p>PERSONEL TEMİNİNİN ZORLUĞU</p> <p>ÇARPIK KENTLEŞME</p> <p>BEDAVA TAŞIMA ZORUNLULUĞU</p> <p>MERKEZE BAĞIMLILIK</p> <p>EKONOMİK YETERSİZLİKLER</p> <p>ÜCRET POLİTİKASI</p> <p>HİZMET SEKTÖRÜ OLMASI</p> <p>ULAŞIMA SÜBVANSİYON OLMAMASI</p> <p>SİYASİ BASKILAR</p> <p>ALT YAPI YETERSİZLİĞİ</p> <p>KAZALAR</p> <p>ULAŞIMDAKİ ÇOK BAŞLILIK</p> <p>HALK BEKLENTİLERİNİN FAZLA OLMASI</p> <p>HİZMET ALANININ GENİŞLEMESİ</p> <p>BELEDİYE ŞİRKETLERİNİN VARLIĞI</p> <p>İHALE SÜRESİNİN UZUN OLMASI MAL VE HİZMET AL. GECİKMESİ</p> <p>ÖZELLEŞTİRME ÇABALARI</p> <p>SÜREKLİ MEVZUATIN DEĞİŞMESİ</p> <p>ŞEHRİN GENÇ NÜFUS ORANININ FAZLA OLMASI</p> <p>AB'YE GİRME SÜRECİ</p> <p>MOTORLU ARAÇLARIN ARTIŞI</p> <p>KAMU KURUMLARI ARASINDAKİ İLETİŞİM</p> <p>ESNAF SAYISININ YÜKSEKLİĞİ</p> <p>METRONUN YAYGINLAŞMASI</p> <p>SENDİKANIN VARLIĞI</p> <p>VANDALİZM, TERÖR</p>	

F I R S A T L A R

1. RAKİBİMİZİN OLMAYIŞI
2. İKLİMİN UYGUNLUĞU
3. BELEDİYE DESTEĞİNİN ALINMASI
4. ÜNİVERSİTE KENTİ OLMAK
5. TEKNOLOJİK GELİŞİM
6. İZMİR HALKININ BİLİNÇLİ OLMASI
7. METRONUN YAYGINLAŞMASI
8. COĞRAFİK YAPI
9. HİZMET ALANININ GENİŞLEMESİ
10. MEDYATİK OLMAMIZ
11. FUAR VE SANAYİ KENTİ OLMAK
12. SENDİKALARIN VARLIĞI
13. BELEDİYE ŞİRKETLERİNİN VARLIĞI
14. VERGİ MUAFİYETİ

2.4.1. Fırsatlar

Mevcut şehir içi ulaşımında bazı bölgelerde alternatif ulaşım imkanlarının olmayışı fırsat olarak değerlendirilebilir. Özellikle araç filo oranının büyümesi hizmetin bölgelere ulaştırılmasında önemli bir unsur olarak görülmektedir. Yine farklı bölgelere hizmet götürmek, yatırımların artmasına sebep olacağından ülke ekonomisine de dolaylı olarak fayda sağlayacaktır.

Kıyı Ege bölgesinin özelliği olan ılıman bir iklime sahip İzmir’de, kışın kar ve buzlanma olan bölgelerde kullanılan pahalı ekipman ve sarf malzemelerinin kullanılması zorunluluğu bulunmadığından, yatırım tasarrufu sağlanmaktadır.

Mali konularda Büyükşehir Belediyesi’nin desteği önemli bir fırsat oluşturmaktadır.

Üniversite kenti olmak, bilimsel yöntemlerden kurumsal olarak faydalanmayı kolaylaştırdığı gibi bu bilim çevrelerinde yapılan tez konularında ve araştırmalarda da ulaşım hizmetleri ile ilgili sorunlara çözüm bulunmaktadır. Ayrıca üniversitelerden alınan danışmanlık hizmetleri de Kurum için faydalı olmaktadır.

Teknolojik yeniliklere kurumsal olarak açık olunması, daha iyi hizmet vermek için değişik alternatiflerin değerlendirilmesine neden olmaktadır. İzmir’de gerçekleştirilen fuar ve sanayi faaliyetleri de teknolojik yeniliklerin takibinde önemli bir fırsat oluşturmaktadır.

Hizmet alanının genişlemesi ve bunun yanında yeni yerleşim yerlerinin açılması bir yandan tehdit oluştururken diğer yandan fırsat olarak görülmektedir. Hizmet alanının genişlemesi ile beraber yatırım ve altyapı imkanlarının artırılması gerekir ki bu tehdit olarak algılanabilir. Hizmet alanının genişlemesi beraberinde kuruma yeni personel alınmasını gündeme getirecektir. Personel alınması sayesinde doğrudan, ekonomide meydana gelecek canlanma ile dolaylı fırsat yaratılacaktır.

Yoğun olan hatlarda konumlandırılan metro ve raylı sistemler ile deniz ulaşımına olanak veren bir körfezde kurulmuş olan İzmir, değişik modlarla ulaşımında hizmet veren dünyadaki ender kentlerden biridir. Hat planlamalarında bu özellikleri kullanabilmek fırsatlarımızdandır.

Kurumlar ve gelir vergisinden muaf tutulmamız hem kurum için hem de bu gelirlerin hizmet amaçlı kullanılması İzmir halkı için önemli bir fırsattır.

TEHDİTLER

1. KURULUŞ YASASININ OLMAYIŞI
2. PERSONEL TEMİNİNİN ZORLUĞU
3. ÇARPIK KENTLEŞME
4. BEDAVA TAŞIMA ZORUNLULUĞU
5. MERKEZE BAĞIMLILIK
6. EKONOMİK YETERSİZLİKLER
7. ÜCRET POLİTİKASI
8. HİZMET SEKTÖRÜ OLMASI
9. ULAŞIMA SÜBVANSİYON OLMAMASI
10. SİYASİ BASKILAR
11. ALT YAPI YETERSİZLİĞİ
12. KAZALAR
13. ULAŞIMDAKİ ÇOK BAŞLILIK
14. HALKIN BEKLENTİLERİNİN FAZLA OLMASI
15. HİZMET ALANININ GENİŞLEMESİ
16. BELEDİYE ŞİRKETLERİNİN VARLIĞI
17. İHALE SÜRESİNİN UZUN OLMASI MAL VE HİZMET ALIMININ GECİKMESİ
18. ÖZELLEŞTİRME ÇABALARI
19. SÜREKLİ MEVZUATIN DEĞİŞMESİ
20. ŞEHRİN GENÇ NÜFUS ORANININ FAZLA OLMASI
21. AB'YE GİRME SÜRECİ
22. MOTORLU ARAÇLARIN ARTIŞI
23. KAMU KURUMLARI ARASINDAKİ İLETİŞİM
24. ÇALIŞAN SAYISININ YÜKSEKLİĞİ
25. METRONUN YAYGINLAŞMASI
26. SENDİKANIN VARLIĞI
27. VANDALİZM, TERÖR

2.4.2. Tehditler

Kuruma ait kuruluş yasaasının çıkarılmaması ve İller Bankası'na üye olunamaması sebebiyle gerekli pay alınamamaktadır. Kurum için ilk sırada yer alan tehdidi oluşturmaktadır.

Mevcut vasıflı elemanların azlığı, teknik ve idari işlerin yürütülebilmesi için personel temininde yaşanan zorluklar kurum için ikinci sırada yer alan tehdit olarak görülmektedir. Özellikle önümüzdeki yıllarda emekli olacak personelin yerine yetişmiş eleman bulmak zorlaşacaktır.

Kentin aşırı göç alması ve izinsiz yapılaşma sonucu oluşan çarpık kentleşme, altyapı yetersizliği problem yaratmaktadır.

Siyasi otoritenin almış olduğu kararlar neticesinde belli bir grubun(60, 65 yaş ve özürülü vb.) ücretsiz seyahat etmesi, hem kurum için hem de ücretli seyahat eden vatandaşlarımız için tehdit olarak algılanmaktadır.

Memur çalışanların aylıklarının merkezi yönetim tarafından belirlenmesi nedeniyle düşük kalması ve kurumun kendi çalışanları ile aynı işi yapan şirket çalışanları arasındaki ücret farklılıkları motivasyonu azaltmaktadır.

Kurumun hizmet sektöründe yer alması sebebiyle, faaliyet ve tüketim aynı anda gerçekleşmekte ve depolama olanağı bulunmamaktadır. Dolayısıyla performans ve hizmetin karşılanması aynı anda gerçekleştiğinden tehdit olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra deniz taşımacılığında uygulanan akaryakıttan ÖTV alınmaması gibi uygulamaların, Büyükşehirlerde toplu taşımacılık hizmeti veren kamu kurumlarında yer alması gerekmektedir.

Kent içi toplu ulaşımda %5, %8 gibi taşıma payları ile yer alan şirketler arasında uyum ve koordinasyonu sağlayacak kademenin olması kurumsal verimliliği ve etkinliği arttıracaktır.

İzmir ve İzmir gibi Büyükşehirlere 5216 sayılı Yasa 100 km. çaplı alan içinde kalan bölgeye hizmet vermek yada verdirmek gibi bir sorumluluğu yüklemiştir. Mevcut personel, altyapı ve teknik donanım ile ortaya çıkan bu durum tehdit olarak görülmektedir.

Yeni çıkan ve devamlı olarak değişen mevzuatlar yüzünden mal ve hizmet alımlarında zorluklar yaşanmakta, ihale işlemleri karmaşık ve zaman kaybı yaratacak hale gelmektedir. Özellikle yoğun teknoloji kullanımı, bakım ve onarım malzemeleri, akaryakıt ve işçilik giderleri yüzünden yönetim kademesindeki personel tedirginlik ve kararsızlık yaşamakta, bu nedenden dolayı zaman ve motivasyon kaybına sebep olmaktadır.

Kentin genç nüfusunun toplam nüfusa oranının yüksek olması ve çalışan nüfusun fazla olması vb. etkenler yüzünden hizmet beklentisinin artması da şehir içi ulaşımın tehditlerini oluşturmaktadır.

Bütün bu sorunlar kurum dışında gelişen etkenlerden olduğu için Kurumumuz ve benzer kurumlarda tehdit oluşturmaktadır. İlgililerin bu konulara eğilmesi ve çözüm getirmesi büyük yararlar sağlayacaktır.

GÜÇLÜ YÖNLER

1. 60 YILLIK TECRÜBE
2. KAR ETME ZORUNLULUĞUNUN OLMAMASI
3. KAMU KURULUŞU OLMAK
4. KURUM KÜLTÜRÜNÜN VARLIĞI
5. DEVLETÇİ DÜŞÜNCE
6. TEKNOLOJİYE AÇIK OLMAMIZ
7. ENTEGRASYONUN VARLIĞI
8. SATIN ALMA KOLAYLIĞI
9. NİTELİKLİ PERSONEL
10. AKILLI KARTIN VARLIĞI
11. DESTEK HİZMETLERİN BULUNMASI
12. KAMU KURULUŞLARI İLE KOLAY İLETİŞİM
13. DEMOKRATİK KİTLE ÖRGÜTLERİ İLE İLETİŞİM
14. MEVZUATA HÂKİM OLMAK
15. ÇALIŞMA SAATLERİNİN 24 SAAT ÜZERİNE KURULU OLMASI
16. SOSYAL KURULUŞLARDA İYİ TEMSİL EDİLMESİ
17. EĞİTİMİN ÖNEMİ

2.4.3. Güçlü Yönler

Kurumun kuruluşundan bu yana geçen süre boyunca kazandığı deneyimin yeni nesillere aktarılması, kurumsal kimliği ve devletçi düşünce yapısına sahip olmak güçlü yönlerimiz olarak görülmüştür.

Kamu hizmeti veren kurumlarda olduğu gibi Kurum tarafından verilen hizmetlerde kar etme amacı gözetilmemekle beraber, teknolojinin gereklerini de yerine getirmek ve çağdaş ulaşım çözümleri ile gündem yakalanmaya çalışılmaktadır. Yolculuklarda kullanılan Akıllı Kart ve benzeri uygulamalar ile de teknolojinin takibinde Türkiye’de öncü kuvvet olmak amaçlanmaktadır.

Ulaşım hizmeti dışında, Büyükşehir ve çevre Belediyelerin bünyesinde bulunan araçlar ve Kamu İdarelerine ait araçların onarım ve

bakım hizmetlerini yerine getiren ESHOT Genel Müdürlüğü ayrıca parklar ve bahçeler için bank, masa, kulübe, oyun bahçeleri yanında Büyükşehir Belediyesi için ağaç doğrama, metal işleri yaparak destek hizmeti sağlamaktadır.

Kamu hizmeti vermesi yüzünden Kurumun çalışma çizelgesi 24 saat üzerine şekillenmektedir. Faaliyetlerin gece-gündüz ayrımı yapmadan devam etmesi dinamik bir yapıyı beraberinde getirmektedir.

Kamu kurumları, demokratik kitle örgütleri ve sosyal kuruluşlarla olan Kurumsal iletişim en üst seviyede tutulmaktadır.

Kurumda çalışanların eğitimine öncelik verilmekte ve teşvik edilmektedir. Eğitim faaliyetlerine değişik birimlerden işçi ve memur personelin katılımının sağlanması önem arz etmektedir.

ZAYIF YÖNLER

1. OTOBÜS FİLOSUNUN YAŞLI OLMASI
2. NİTELİKLİ PERSONELİN AZALMASI
3. GENEL MÜDÜRLÜK BİNASININ UZAKTA OLMASI NEDENİ İLE MERKEZLE İLETİŞİM EKSİKLİĞİ
4. GÖREV TANIMLARININ BELLİ OLMAYIŞI
5. GÖREV DIŞI İŞ YÜKÜNÜN ÇOKLUĞU
6. EĞİTİM EKSİKLİĞİ
7. ORGANİZASYON EKSİKLİĞİ
8. MOTİVASYON EKSİKLİĞİ
9. SOSYAL FAALİYETLERİN AZLIĞI
10. İHTİYACA GÖRE TESİS VE YAPILAŞMA EKSİKLİĞİ
11. KADRO SIKINTISI
12. TEKNOLOJİNİN YETERİNCE KULLANILAMAMASI

2.4.4. Zayıf Yönler

Görev tanımlarının olmayışı, çalışanların görevleri dışında oluşan iş yükünü de üstlenmek zorunda kalmaları ve organizasyonda meydana gelen eksiklikler de zayıf yönlerimiz olarak belirlenmiştir.

Genel Müdürlük idari binasının şehir merkezine uzak olması, vatandaşlar, İzmir Büyükşehir Belediyesi, resmi kurumlar ve kuruluşlarla iletişim eksikliğine neden olmaktadır.

Personele yeni kadro verilemeyişi gibi konuların yanında sosyal faaliyetlerin azlığı da personelde motivasyon eksikliğine neden olmaktadır.

Kurumumuzda çalışan tecrübeli personelin emekli olması sebebiyle yerine yeni eleman istihdam edilememesi yüzünden kurumsal hafıza zayıflamaktadır.

3. BÖLÜM

3. ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN GELECEĞE BAKIŞI

3.1. Kuruluşun Misyonu

Hizmetin niteliklerinde önemli olan nedir ? Ulaştırma kuruluşu en iyi hizmeti nasıl sağlar ? Günlük ulaşım kullanımı, kullanım frekansı, kısa yolculuk özellikleri ve diğer taşıma modları ile bağlantılar göz önüne alındığında kuruluşun misyonunun tüm özellikleri kapsayan bir yapıda olması gerekmektedir. Bütün bu özellikler yanında Kurumun yapısı da göz önüne alınarak ESHOT Genel Müdürlüğü'nün misyonu oluşturulmuştur.

MİSYON : Yolcu memnuniyetine odaklı; ekonomik, emniyetli, konforlu, sürekli ve güvenilir toplu taşımacılık hizmetini gerçekleştirmek.

Yolcu Memnuniyeti

Kamu kurumlarının, toplu taşımacılığı gerçekleştirirken üzerinde durması gereken en önemli öge yolcu memnuniyetinin sağlanmasıdır. Hizmet üreten kurumlar, ürettikleri hizmetlerde memnuniyet kriterini ilk sırada tutmak mecburiyetindedirler. Kurumun verdiği hizmeti - ki bu kamu kuruluşlarında daha fazla ele alınması gereken konulardan biridir - kimin için ürettiğini anlaması ve bu bilinçle çalışmalarını yolcu yönlü şekillendirmesi gerekmektedir.

Ekonomik Hizmet

Toplu taşıma kuruluşlarında verilen hizmetlerin ekonomik olmasının çok yönlü getirileri vardır. Ülke ekonomisi ile bağlantısı olmakla birlikte hizmetin arz edildiği yolcular içinde büyük önem taşımaktadır. Özellikle dar gelirli vatandaşların toplu taşıma araçlarını kullanırken mali dengelerini bozmayacak şekilde düzenlemeler yapmak ve tüm kesimleri memnun

edecek ulaşım hizmetini verirken ekonomik unsurları da göz önünde bulundurmak gerekmektedir.

Emniyetli Hizmet

Dünyada ve ülkemizde önem verilen unsurlardan biriside insan sağlığı ve emniyetidir. Güven içinde yapılan ulaşım, yolcuları psikolojik olarak rahatlatır ve stresten uzaklaştırır. Ruh sağlığı ve insan psikolojisi üzerinde oluşan olumlu etkiler tüm topluma yansır. Dolayısıyla anlayış ve tolerans düzeylerinde artışa neden olur.

Konforlu Hizmet

Hizmet sunumunda önemli olan faktörlerden birisi de rahat yolculuk yapabilmektir. Oturma yerlerinin ergonomik olması, havalandırma tertibatlarının bulunması, araçların bakımlı ve temiz olması, ayakta yolculuk sürelerinin kısa olması ve araç içi kapasitenin üstüne çıkılmaması gibi özellikler yolculuk konforunu oluşturmakla birlikte aslında insana verilen önemi ortaya koymaktadır.

Sürekli Hizmet

Toplu taşımanın sürekliliği, ulaşım hizmet frekanslarının birbirine eşit olması ve verilen hizmetin kesintiye uğramaması gerekliliğini beraberinde getirmektedir. Aktarma merkezleri, hat düzenlemeleri ve diğer modlarla yapılacak olan bütünleşik hizmet sunumu sayesinde sürekli hizmet verilerek memnuniyet yaratılacaktır.

Güvenilir Hizmet

Şehir içi ulaşımında önemli bir faktör olarak karşımıza çıkan güvenilir hizmet, yolculuk süresi ve duraklarda bekleme zamanları ile yakın ilişki içindedir. Hizmet kalitesinin arttırılması için teorik olarak hesaplanan yolculuk süreleri ile pratikte gerçekleşen yolculuk sürelerinin birbirine yakın olması gerekmektedir. Ayrıca duraklarda bekleme zamanlarının kısa olması hizmet kalitesini yükselten önemli özelliklerdendir.

3.2. Kuruluşun Vizyonu

İleride nasıl bir ulaşım yapılanması gerekiyor? Böyle bir yapı için gerekli olan öngörü nasıl olmalıdır? Kuruluş ileride kendini nerede görmek istiyor? Bu tür soruların cevabı bize kuruluşun vizyonu hakkında bilgi verecektir. ESHOT Genel Müdürlüğü personeli ileride Kurumunun nerede olması gerektiğini bu kriterleri değerlendirerek oluşturmuştur.

VİZYON : Türkiye’de yolcu memnuniyetini sürekli kılan ve gelişen teknolojilere uyumlu toplu taşımacılığın öncü kuvveti olmak.

Türkiye’nin son 40 yıldaki bilim ve teknoloji politikalarına bakıldığında; dünyadaki gelişmeler doğrultusunda temel bilimlerde yetkinleşmek ve evrensel bilgi üretimine katkıda bulunmak amacıyla bilimsel araştırma ve teknoloji geliştirme faaliyetlerini arttırdığı, bunları ekonomik ve toplumsal faydaya dönüştürmek üzere tutarlı bir yol izlediği görülmektedir.

Özellikle “Türk Bilim ve Teknoloji Politikası: 1993 - 2003” belgesinde ortaya konulan ve sonrasında “Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi” ile somut bir zemine oturtulan politika önerilerinden bazıları hayata geçirilebilmiş, bunun sonucunda bilim ve teknoloji göstergelerinde ilerlemeler sağlanmıştır.

ESHOT Genel Müdürlüğü olarak; insan haklarından ödün vermeden, can güvenliğinin sağlandığı, çevrenin en üst düzeyde korunduğu bir ortamda gelişen teknolojilere uyumlu toplu taşımacılığın öncü kuvveti olma vizyonu ile hareket edilecektir.



3.3. Kuruluşun Değerleri

1. Atatürk ilke ve devrimlerine bağlı,
2. İşlerimizde ve davranışlarımızda açıklık, dürüstlük, objektiflik ve tolerans esaslı,
3. İnsanı sevmenin bireysel anlamda verimli ve kaliteli hizmet üretmekten geçtiğini bilen,
4. İzmir'in ulaşımından sorumlu,
5. Yolcularımızı ve çalışanlarımızı dinleyen,
6. Değişen koşullara uyum sağlamak için teknolojiye ve yeniliklere açık,
7. Çağdaş uygarlığa katkıda bulunmayı ve çağa ortak olmayı görev bilen,
8. "Ben", yerine, "biz" kavramını kullanan, başarının birlikte yakalanacağına inanan,
9. Aklın ve bilimin önderliğinde pozitif düşünen,
10. Zamanın önemini bilen ve çalışmalarımızda bu bilinçle ilerleyen,
11. Sağlıklı bir çalışma ortamının önemini bilen,
12. İş başarımızı(performansımızı) ekip çalışmalarının başarıları ile ölçen,
13. Yanlış iş sonuçlarında insanları sorgulamaktan ziyade, iş süreçlerimizi sorgulayan
14. Eğitime önem veren,
15. Kurumun başarı ve başarısızlığının sorumluluğunu taşıyan,
16. En iyi olmak için çalışan,

İzmir Büyükşehir Belediyesi' ne bağlı kamu kuruluşuyuz.

3.4. Kuruluşun İlkeleri

- 1 . Kaliteli hizmet vermek
- 2 . Konforlu ulaşımı halkımızla buluşturmak
- 3 . Ekonomik ulaşımın alternatiflerini değerlendirmek
- 4 . Güvenli ulaşımı sağlamak
- 5 . Uluslararası kalite seviyesinde son teknolojiye ait projelere imza atmak

- 6 . Takım çalışmasını teşvik eden, katılımcı ve paylaşımcı bir yönetime sahip olmak
- 7 . Evrensel değerlere saygılı, toplam kalite yönetimi ilkelerini benimsemiş, sürekli gelişen bir kurum olmak
- 8 . Teknolojik yeniliklere açık olmak
- 9 . Çevreye duyarlı olmak
- 10 . Hızlı ve kesintisiz iletişimi sağlamak
- 11 . Çalışma standartlarını yükseltmek
- 12 . Çalışanların eğitimine öncelik vermek
- 13 . Çalışan motivasyonunu sağlamak
- 14 . Proje ekipleri ile takım ruhunu oluşturmak
- 15 . Yolcu odaklı olmak
- 16 . Sürekli mükemmelliği sağlamak
- 17 . Kanun ve yönetmeliklere uymak(Hukuka uygunluk)
- 18 . Sürdürülebilirlik ilkesi ışığında çalışmak

3.5. Kuruluşun Stratejik Performans Alanları

1. Teknik ve Kurumsal İyileştirme
2. Hizmet Sunumunda Kaliteyi Arttırmak
3. Kentsel Ulaşım, Ulaşım Sistemlerinin Bütünleşmesini Sağlamak
4. Mal ve Hizmet Alımları



4. BÖLÜM

4. KURULUŞUN STRATEJİK AMAÇ, GEREKÇE ve HEDEFLERİ

4.1. STRATEJİK AMAÇ 1

TEKNİK ve SOSYAL İYİLEŞTİRME

Teknik iyileştirmelerle verimliliği arttırmak ve Sosyal iyileştirmelerle kurum içi motivasyonu sağlamak.

4.1.1. HEDEF AKARYAKIT KONTROL SİSTEMİNİN KURULMASI

Amaç:

Kurumun aldığı ve kullandığı akaryakıtın tüm süreçlerde kontrolünün sağlanması ve denetim altına alınması.

Gerekçe :

Akaryakıt, kurum giderlerinin en büyük harcama kalemini oluşturmaktadır. Bu konuda yapılacak tasarruf kurum bütçesine önemli katkı sağlayacaktır.

Akaryakıt Kontrol Sistemi kurulması ile akaryakıt ikmal işleri ve kontrol işlemleri kolaylaşacaktır. %100 kontrol ve denetim sağlanacaktır. Araçlarımıza ait akaryakıt verilerinin dijital ortama alınarak istatistiklerinin tutulması ile aynı hatta çalışan, aynı tip otobüslerin akaryakıt - km bazında karşılaştırmalarının yapılması, araçların yakıt sarfiyatına göre yakıt sistemlerindeki arızaların tespit edilerek ortaya çıkan uyumsuzlukların çözümü mümkün olacaktır. Bu yapılan otomasyon ile işçilik, zaman ve kırtasiye benzeri giderlerden tasarruf sağlanacaktır.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Etüt ve Proje , Şartname hazırlanması ve ihaleye çıkılması	2007	Tamamlanması
b) Sistemin kurulması	2008	Tamamlanması
c) Kontrol ve denetim sisteminin kurulması, istatistiki bilgilerin tutulması ve değerlendirilmesi ile araçlarımızın motor-pompa bakımlarının yapılması vb.	2008 - 2009	Araç başına %0,5 tasarruf sağlanması
d) Biodizel yakıt üretimi	2007 - 2010	2007 Etüt 2008 Tamamlama 2009-2010 Geliştirme

4.1.2. HEDEF ATÖLYELERDE ÇALIŞMA ORTAMININ İYİLEŞTİRİLMESİ

Amaç:

Çalışma ortamının iyileştirilmesiyle daha etkin ve verimli hizmetin sağlanması.

Gerekçe :

Atölyelerde merkezi ısıtma tertibatının olmaması nedeniyle kışın çalışanların ısınması için soba vb. ısıtıcılarla lokal olarak konumlandırılan sistemlerden yararlanılmaktadır. Ayrıca bazı birimlerde havalandırma tertibatının olmaması da çeşitli işlemlerle ortaya çıkan kirli(zehirli) havanın solunum yoluyla insan sağlığına zarar verici ortamların oluşmasına

sebebiyet vermektedir. Merkezi ısıtma ve havalandırma tertibatlarının kurulması ile personelin daha sağlıklı ortamda çalışması sağlanacaktır.

4.1.2.1. Isıtma Sisteminin Kurulması

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
Doğalgaz şirketinin altyapı ve abonelik işlemlerini bitirmesi halinde, gerekli olan bağlantılar yapılarak ısıtma sisteminin kurulması	2007 - 2008	2007 bağlantıların kurulması 2008 tamamlanması

4.1.2.2. Havalandırma Sisteminin Kurulması

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
Tozlu ve gazlı ortamların bulunduğu bazı birimlerde havalandırma sisteminin kurulması	2007 - 2008	2007 etüt, projelendirme ve ihaleye çıkılması 2008 tamamlanması
Egzoz Aspirasyon Sisteminin kurulması	2007 - 2008	2007 etüt, projelendirme ve ihaleye çıkılması 2008 tamamlanması



4.1.3. HEDEF ATÖLYELERDE TAM OTOMASYONA GEÇİLMESİ**Amaç:**

Muhtelif noktalarda bulunan İdareye ait atölyelerin, hem kendi birimleri arasında hem de çevre atölyelerle iletişiminin ve otomasyonun sağlanması.

Gerekçe :

Gelişen teknolojiye uyumlu olarak araçların bakım – onarımları için yedek parça kullanımı ve çalışma sisteminde düzenleme yapılarak verilerin bilgisayar ortamında toplanması, personel devam kontrol sisteminin kurulması yoluyla da hizmet kalitesi ve hizmet sunumunun artırılmasını sağlamak.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Araçların periyodik kontrollerinin tespiti ve takibinin yapılması	2007	Filonun tamamının 6 ayda bir
b) Servisten dönen araçların kontrolü için tamir kanalı yapılması	2007	Tamamlanması
c) Motor onarım ve yenileme sisteminin kurulması	2007 -2008	2007 etüt, projelendirme 2008 tamamlanması
d) PDK (Personel Devam Kontrol) Sisteminin kurulması	2007-2008	2007 etüt, projelendirme ve ihaleye çıkılması 2008 tamamlanması
e) Modernizasyon	2009-2010	2009 etüt, projelendirme 2010 tamamlanması

4.1.4. HEDEF AMBARDA DEPOLANAN YEDEK PARÇA VE MALZEMELER**İÇİN BARKOD SİSTEMİNİN KURULMASI****Amaç:**

İdare ambarlarında depolanan yedek parça ve malzemeler 12.000 çeşidin üstünde olup yeni alımlarla sayı sürekli artmaktadır. Bu yedek parça ve malzemelerin adı, stok numarası ve teknik özellikleri vb. bilgilere hatasız olarak kolayca ulaşılabilmesi ve ambar giriş - çıkış işlemlerinin kısa sürede yapılabilmesi.

Gerekçe :

Ambarda depolanan yedek parça ve malzemelere ait isim, teknik özellik, katalog numarası, stok numarası ve diğer bilgiler oluşturulacak sistem sayesinde etiketlere aktarılarak parça veya raf üzerinde malzeme bilgilerinin yer alması mümkün olacak ve barkod okuyucularla bilgisayara anında bilgi aktarımı sağlanacaktır. Barkod uygulaması ile giriş - çıkış kayıt işlemleri seri bir şekilde ve hatasız olarak yapılacak ve ambarda bekleyen ölü stoklar azaltılacaktır.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Barkod sisteminin kurulması	2006	Tamamlanması
b) Yeni bilgisayar alınması ve ağ sisteminin oluşturulması ve kayıtların bilgisayar ortamına taşınması (çevre ambarlar için)	2007	Tamamlanması
c) Stok kontrol sisteminin alt yapısının oluşturulması	2007-2008	Tamamlanması

4.1.5. HEDEF YAZIŞMALARIN ELEKTRONİK ORTAMDA YAPILMASI**Amaç:**

Kurum içi birimler arasındaki yazışmaların ve arşivlemenin elektronik ortamda yapılması ve saklanması, gerekli elektronik ortamın oluşturulması halinde ise diğer kamu kurumları ile entegrasyonun sağlanması.

Gerekçe :

2005 yılında 9976 adet iç yazışma yapılmış, 89 adet Encümen Kararı alınmış ve 21 adet Bilgi Edinme Başvurusu cevaplandırılmıştır. Birimler arasındaki yazışmaların(3 nüsha hazırlanmaktadır.) elektronik ortamda yapılması ile zaman tasarrufu, kağıt, toner vb. malzeme tasarrufunun yanında geriye dönük bilgilere erişimde kolaylık sağlanacaktır.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
Yazışmaların elektronik ortamda yapılması (Elektronik imzanın yasalaşmasıyla)	2007 - 2008	2007 Sistemin kurulması 2008 Tamamlanması
Arşivin elektronik ortamda tutulması	2007 - 2010	Sürekli

4.1.6. HEDEF SOSYAL VE KÜLTÜREL FAALİYETLERİN GELİŞTİRİLMESİ

Amaç: Sosyal ve kültürel faaliyetlerin geliştirilmesi ile personelin kurumsal memnuniyetini arttırmak.

Gerekçe :

Çalışanların daha verimli hizmet verebilmesi için moral, motivasyonu yükseltmek ve kurum içindeki tüm personelin etkinliklerle bir araya gelmelerini sağlamak amacıyla sosyal ve kültürel çalışmalara ağırlık verilmesi, çalışanlarımızın İzmir Büyükşehir Belediyesi'nce düzenlenen sosyal ve kültürel etkinliklerden faydalanması, ayrıca çalışanlarla İzmir halkının diyaloglarının geliştirilmesi için çeşitli etkinliklerin düzenlenmesi amaçlanmaktadır.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) İBB' since düzenlenen etkinliklere; <ul style="list-style-type: none"> • Bahar Şenliği • Ağaç dikimi • Sünnet Şöleni • Sportif faaliyetler - Satranç etkinlikleri • Açık hava sinemaları • Fotoğraf Sergisi ulaşım desteğinin sağlanması 	Sürekli	İBB 'since düzenlenen etkinliklere bağlı olarak
b) Personelin özel günlerinin takibi ve değerlendirilmesi <ul style="list-style-type: none"> • Doğum günü • Nikah • Yeni Doğum • Cenaze • Emekli Personele Veda Etkinliği 	Sürekli Tüm Personel	Değerlendirilen Kişi / Değerlendirilmesi Gereken Kişi
c) Personele yönelik Yemek ve Kokteyl düzenlenmesi (Yılbaşı vb. özel günler)	Sürekli	Yılda bir kere

4.2. STRATEJİK AMAÇ 2

HİZMET SUNUMUNDA KALİTEYİ ARTTIRMAK

Yolcularımıza verilecek olan hizmetin kalitesini arttırmak ve hizmet alanında daha etkin olabilmek için yeni yatırımlar yapmak, yeniliklerin devamını sağlamak, eğitim çalışmalarına ağırlık vermek ve Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarını başlatmak.

4.2.1. HEDEF OTOBÜS SATIN ALINMASI

Amaç:

Yeni klimalı otobüs alımı ile filoyu gençleştirerek konforu arttırmak, hizmet sunumunda kaliteyi, verimliliği ve etkinliği yükseltmek.

Gerekçe :

Alınacak yeni otobüslerle toplu ulaşımda yolcularımıza teknolojik gelişmelere uygun daha konforlu araçlarla hizmet verilebilmesi, ekonomik ömrünü dolduran otobüslerin servisten çekilerek otobüs filo yaşının gençleştirilmesi, hizmet alanının genişlemesine paralel olarak açılacak hatların ihtiyacının karşılanması.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Yeni otobüs alımı	2006	100 adet otobüs
	2007	200 adet otobüs
	2008	100 adet otobüs
	2009	100 adet otobüs
	2010	100 adet otobüs

4.2.2. HEDEF EĞİTİM ÇALIŞMALARININ SÜRDÜRÜLMESİ

Çalışanların, Kurum içi ve kurum dışı eğitimlerine ağırlık verilerek nitelikli personelin arttırılması.

Gerekçe :

Halkımıza toplu ulaşım hizmetinin daha iyi verilebilmesi için yolcularla birebir iletişim halinde olan sürücülere ve diğer personele kurum içi ve kurum dışı eğitim verilerek nitelikli personel sayısının arttırılması gerekmektedir.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Sürücülere eğitim verilmesi	Her Yıl	90 Kişi
b) Personele bilgisayar eğitimi verilmesi	Her Yıl	50 Kişi
c) Yeni işe başlayan personelin eğitimi	İşe başlanan ilk ay	Yeni alınacak Personel sayısı kadar
d) Stajyer eğitimi	Her Yıl	200 Kişi
e) İlköğretim öğrencilerine Türkiye Trafik Güvenliği Vakfı ile birlikte eğitimlerin düzenlenmesi	Her Yıl	Okulların Talebi Halinde
f) İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri	Her Yıl	Mevzuata göre
g) Gelişen teknoloji ve yeni ürünlerle ilgili eğitimler	Her Yıl	Sürekli
h) Yeni çıkan yasa, yönetmelik ve tebliğlerle ilgili eğitimler	Her Yıl	Sürekli

4.2.3. HEDEF TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ**Amaç:**

Kurumda Toplam Kalite Yönetimi bilincinin geliştirilmesi ve bu yönde çalışmaların yapılması ile hizmet kalitesinin artırılması.

Gerekçe :

Kurumun daha etkin, verimli ve kaliteli hizmet verebilmesi için Toplam Kalite Yönetimi anlayışının benimsenmesi ve en önemli dış paydaş yolcuların ve iç paydaş personelin memnuniyetini arttırmak için çeşitli çalışmaların yapılması gerekmektedir.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarının yapılması		Sürekli
b) Yolcu ve personel memnuniyet anketinin yapılarak geri bildirim alınması	2 yılda bir	Memnuniyet Oranları
c) Re-organizasyon ve norm kadro çalışmalarının yapılması	2006 - 2007	Tamamlanması
d) Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması *Eğitim ve anket çalışmaları yapılması *Süreç Analizi çalışmalarının yapılması *İş Değerleme çalışmalarının yapılması *Performans Değerleme çalışmalarının yapılması *İş Güvenliği kapsamında iyileştirme çalışmaları yapılması *Dokümantasyon Sisteminin Kurulması *Raporlama Sisteminin Kurulması *İç Denetim Faaliyetleri	2007 - 2009	İhtiyaca göre belirlenecek

4.2.4. HEDEF YENİ GARAJ VE TESİS YAPIMI**Amaç:**

Cennetçeşme, Çiğli ve kentsel gelişmeye paralel olarak ulaşım ağının genişleyeceği bölgelere yeni garajlar, atölye ve personel dinlenme tesisleri yapmak, diğer mevcut tesislere yangın ve kameralı güvenlik sistemi kurmak.

Gerekçe :

Cennetçeşme ve Çiğli semtlerinde, hatlara yakın noktalarda yeni garajlar yapılarak otobüslerimizin ikmal işlemleri, basit arızalarının giderilmesi ve ölü kilometrelerin azaltılması ile tasarruf sağlanması ve mevcut tesislerde güvenlik sisteminin kurulması.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Cennetçeşme'ye garaj kurulması(Büyükşehir Belediyesince altyapının yapılması şartı ile)	2007-2008	Tamamlanması
b) Çiğli'ye garaj kurulması(Büyükşehir Belediyesince arsa tahsis ve altyapı yapılması şartı ile)	2008-2010	Tamamlanması
c)İhtiyaç duyulması halinde yapılacak garaj, atölye ve personel dinlenme tesislerin yapılması (Büyükşehir Belediyesince arsa tahsis ve altyapı yapılması şartı ile)	2007-2010	Süresinde
d)Tesislere yangın ve kameralı güvenlik sistemi kurulması	2007-2008	Tamamlanması

4.3. STRATEJİK AMAÇ 3

KENTSEL ULAŞIMDA, ULAŞIM SİSTEMLERİNİN BÜTÜNLEŞMESİNİ SAĞLAMAK

Toplu ulaşımda yer alan tüm ulaşım modlarının düzenlenmesi ve İzmir halkı için ekonomik, etkin ve sürekli toplu ulaşım imkanlarının sağlanması ile bütünlük ulaşım sisteminin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

4.3.1. HEDEF 1 GPRS¹⁵ – FİLO TAKİP VE AKILLI DURAK SİSTEMİNİN KURULMASI

Amaç:

Filoda çalışan araçların uydu sistemi ve bilgisayar bağlantısı ile takibinin yapılması.

Gerekçe :

Filoda çalışan araçların konumlarının elektronik ortamda takip edilmesi ve otobüslerin komuta merkezi ile haberleşmesi, ayrıca durakta bekleyen yolcuların gelen otobüsün durağa olan mesafesini display aracılığı ile öğrenmesi, istenildiği takdirde yolcuların sisteme uygun cep telefonlarından otobüslerle ilgili konum bilgilerini alması vb. işlemler.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Etüt, proje, fizibilite, şartname ve ihale çalışmalarının yapılarak sistemin kurulması	2006-2007	Tamamlanması
b) Geliştirme ve güncelleme	2008-2010	Tamamlanması

¹⁵ GPRS: Otobüslerin izlediği güzergah, hız, konum, bekleme süresi, park durumları; şoförlerin işe başlama ve işi bırakma saatleri, otobüs kalkış bilgilerinin alınabildiği, verimli çalışma, plan ve organizasyona yönelik istatistik verilerin toplanabildiği bir sistemdir.

4.3.2. HEDEF ELEKTRONİK ÜCRET TOPLAMA SİSTEMİ**(ZAMAN TARİFELİ)****Amaç:**

Toplu ulaşım araçlarında yapılacak olan yolculuklarda zaman tarifeli ücretlendirme sisteminin kurulması.

Gerekçe :

İlk binışten sonra belli bir süre içinde gerçekleşen binışlerin ücretsiz veya indirimli olması sağlanarak toplu taşımacılık özendirilecek, vatandaşlar ekonomik ulaşım imkanına kavuşturulacak ve ayrıca trafik yoğunluğu, hava kirliliği, akaryakıt tüketiminin azaltılması sağlanacaktır.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Etüt, proje, şartname ve ihale çalışmaları ile program yükleme ve pilot uygulamanın başlaması	2006-2007	Tamamlanması
b) Uygulama sürecinin tamamlanması	2008	Tamamlanması
c) Sistemin geliştirilmesi	2009-2010	Uygulamanın tamamlanması

4.3.3. HEDEF AKTARMA İSTASYONLARININ OLUŞTURULMASI

Amaç:

Otobüs – Metro- Deniz Ulaşım ve Hafif Raylı Sistem hizmetlerinin bütünleşmesi sağlanarak, yolcuların belli noktalardan ana merkezler veya ana merkezden belli noktalara taşınmasında aktarma merkezlerinden faydalanmak.

Gerekçe :

Yolcuların Metro ve Hafif Raylı Sistem hattı üzerindeki aktarma merkezlerine taşınması sureti ile ekonomik, sürekli, güvenli yolculuk hizmetinin sunulması ve bu sayede kent içerisinde toplu ulaşım özendirilerek, trafikteki araç yoğunluğunun azaltılmasıyla trafik akışının hızlandırılması ve hava kirliliğinin önlenmesi

PROJE/ FAALİYETLER		YIL	PERFORMANS KRİTERİ
(Büyükşehir Belediyesinin raylı sistem ağını bitirip, hizmete sunması ve 5216 sayılı kanuna göre devir işlemleri yapılması koşulu ile)	a) Aktarma istasyonlarının imar planlarına göre planlanması	2006-2007	Tamamlanması
	b) İmar planlarına göre ayrılan yerlere toplama/aktarma merkezlerinin Büyükşehir Belediyesi, Fen İşleri Daire Başkanlığı'nca yapılması	2007-2009	Tamamlanması
	c) İ.B.B, Fen İşleri Daire Başkanlığı'nca alt yapısı hazırlanan aktarma merkezlerine İdaremizce durak yapılması, hareket merkezlerinin oluşturulması ve ilçelere açılacak merkezlere gerekli tesislerin yapılması.	2008-2010	Tamamlanması



4.3.4. HEDEF HAT, GÜZERGAH VE DURAKLARDA DÜZENLEME ÇALIŞMALARININ YAPILMASI

Amaç:

Yerleşim bölgelerinde gelişen şartlara uygun olarak yeni hatlar açılarak toplu ulaşım sağlanması, mevcut güzergahlarda yeni düzenlemelerin yapılması, duraklara ilişkin düzenleme çalışmalarının yapılması

Gerekçe :

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu uyarınca; Ulaşım Hizmetlerinin yapılması. Başta Avrupa Birliği olmak üzere, birçok uluslararası organizasyon ve birliklerin sağladığı fon imkanlarından Üniversite ve Sivil Toplum Kuruluşları ile ortaklaşa geliştirilen projeler için kredi ve hibe şeklinde verilen fonlardan yararlanarak yatırım harcamalarında tasarruf sağlanması.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a)Hat planlanması, yeni hatların açılması mevcut güzergahların düzenlenmesi (UKOME kararları ve kentin gereksimine bağlı olarak)	Sürekli	Gerektiğinde
b) "ESHOT"a özgü durak tasarımının yapılması (Üniversite işbirliği ile AB Fonu kullanılarak)	2006	Tamamlanması
c) "ESHOT"a özgü durak imalatının yapılması (Üniversite işbirliği ile AB'nin projeyi onaylaması durumunda) (AB Fonları)	2007-2010	Projenin uygulamaya geçmesi ve tamamlanması

4.3.5. HEDEF AFET ULAŞIM PLANLARININ HAZIRLANMASI**Amaç:**

Doğal afetler sonucunda oluşacak sorunları önceden tespit ederek ulaşım ile ilgili planların yapılması ve afet anında gerekli hizmetlerin sağlanması.

Gerekçe :

08.05.1988 tarih ve 19808 sayılı Afetlere ilişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmeliğe göre Ulaşım Hizmetler Grubu Başkanlığı, ESHOT Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir. Buna göre afet mahalline ve afet mahallinde ulaşımın en kısa sürede sağlanması için gerekli düzenlemeleri yapar, ihtiyaç duyulan taşıt ve iş makinelerini sağlar, akaryakıt ihtiyacını karşılar, deniz ve hava limanları ile demiryolu trafiğini düzenler ve ilgili konularda tedbirler alır ve aldırır.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Ulaşım planlarının hazırlanması	2006- Sürekli	İBB' ye Bağlı Olarak Her Yıl Güncellenmesi
b) Personel eğitimleri	2006- Sürekli	Her Yıl
c) Doğal Afet Tatbikatları (Kriz Merkezi ile koordineli)	2006- Sürekli	3 Yılda bir
d) Konu ile ilgili araç, gereçlerin ve personel listelerinin güncellenmesi	2006- Sürekli	Her Yıl Yapılması
e) Toplanma merkezlerinin oluşturulması	2006- Sürekli	İhtiyaç oldukça

4.4. STRATEJİK AMAÇ 4**MAL VE HİZMET ALIMLARI**

Kurumun üstlendiği görevler dahilinde, hizmetlerde kullanılmak üzere mal ve hizmet satın alınması.

4.4.1. HEDEF MAL VE HİZMET ALIM**Amaç:**

İdaremiz işlerinin sağlıklı yürütülebilmesi için gerekli mal ve hizmet satın alınması.

Gerekçe :

İdaremizce verilen hizmetlerde kullanılmak üzere 4734 sayılı Kamu İhale Yasası ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu gereği mal ve hizmetlerin satın alınması.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Mal Alımı (Akaryakıt dahil)	2006- Sürekli	Gerektiğinde
b) Hizmet Alımı	2006- Sürekli	Gerektiğinde

4.5. STRATEJİK AMAÇ 5

GÜÇLÜ BİR MALİ YAPININ OLUŞTURULMASI

Kurumun daha etkin bir hizmet sunulabilmesi için güçlü bir mali yapının oluşturulması.

4.5.1. HEDEF GELİR ARTIRIMINA YÖNELİK ÇALIŞMALARIN YAPILMASI

Amaç:

Kurumumuzun gelirlerini arttırmak, giderlerini azaltmak için gerekli önlemlerin alınması.

Gerekçe :

İşletme verimliliğinin artırılması ve tasarruf ile ilgili genelgelere göre gerekli önlemlerin alınması.

PROJE/ FAALİYETLER	YIL	PERFORMANS KRİTERİ
a) Kaynakların etkin ve verimli kullanılması amacı ile eğitim çalışmalarının yapılması	2007- Sürekli	2 eğitim /yıl
b) Stratejik plan ve performans programına dayalı bütçeleme faaliyetlerinin yürütülmesi	2007- Sürekli	2007 %75 2008 %80 2009 %90 2009 %95'nin üstüne çıkarmak
c) Ödenek takip ve kontrol faaliyeti	2007-Sürekli	% 100
d) Kurumumuz birimlerine bütçe hazırlama bilgilendirme çalışmalarının yapılması	2006 - Sürekli	1 ay içerisinde tüm birimlerin bilgilendirilmesi (2006)
e) Alternatif gelir kaynaklarının araştırılması	2007 -Sürekli	Araştırma çalışmalarına bağlı olarak belirlenecektir.

5. BÖLÜM

5. ANKET SONUÇLARI

5.1. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) İle Kurumumuzun

Ortaklaşa Yaptığı Yolcu Memnuniyeti Anket Sonuçları

Bu çalışma, İzmir ili metropol ilçelerde yaşayanların otobüs ulaşım hizmetlerinden memnuniyet durumunu tespit etmek amacıyla Nisan 2006 - Mayıs 2006 tarihleri arasında Türkiye İstatistik Kurumu İzmir Bölge Müdürlüğü (TÜİK) ile İzmir Belediyesi Elektrik, Su, Hava Gazı, Otobüs, Tramvay İşletmeleri (ESHOT) Genel Müdürlüğü tarafından birlikte yürütülmüştür.

Yolcu Memnuniyeti Araştırması'nın amacı, İzmir ili metropol ilçelerinde yaşayan vatandaşların ESHOT Genel Müdürlüğü tarafından otobüs ile sağlanan ulaşım hizmetlerinden memnuniyetlerini, hizmetle ilgili beklentilerini ve bu beklentileri etkileyen temel etmenleri ortaya koymaktır. Araştırma sonucunda, İzmir halkına götürülen ulaşım hizmetlerinin daha bilinçli, planlı ve yararlı olması amaçlanmaktadır.

Bilindiği gibi Türkiye İstatistik Kurumu birçok konuda araştırma yapıp, sonuçlarını kamuoyuna açıklamaktadır. ESHOT tarafından yapılması talep edilen araştırma konusuna benzer "Yaşam Memnuniyeti Araştırması", "Sağlık Hizmetleri Memnuniyeti" gibi çalışmalar TÜİK tarafından düzenli olarak yapılmaktadır. Bu araştırmaların amacı, bireylerin genel mutluluk algılamasını, temel yaşam alanlarındaki genel memnuniyetini ve bu alanlardaki kamu hizmetinden memnuniyetini ölçmek ve bu memnuniyet düzeyinin zaman içindeki değişimini takip etmektir. ESHOT Genel Müdürlüğü için İzmir ilinde yapılan Yolcu Memnuniyeti Araştırması da aynı amacı taşımaktadır.

Yöntem

Araştırma soruları hazırlanmadan önce, bu konuda ülkemizde ve diğer ülkelerde yapılan çalışmalar ve araştırmalar üzerine bir literatür taraması

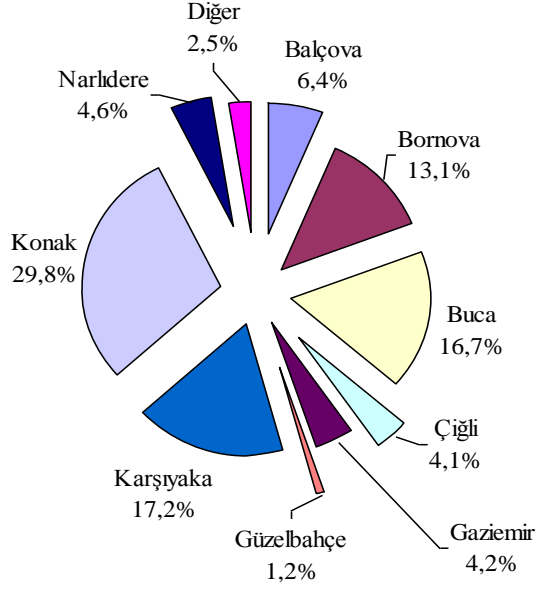
yapılmıştır. Yapılan taramada diğer belediyeler tarafından yolcu memnuniyeti ile ilgili araştırmalara rastlanmamıştır. ESHOT yetkilileri ile yapılan görüşmeler sonucunda ileride daha kapsamlı uygulanmak üzere 24 sorudan oluşan bir taslak soru formu geliştirilmiştir. TÜİK İzmir Bölge Müdürlüğü tarafından hazırlanan bu araştırma soruları daha sonra Kurum Başkanlığına sunulmuş, gereken düzeltme ve öneriler doğrultusunda revize edildikten sonra son halini almıştır(Ek-1). Hazırlanan araştırma soruları ile öncelikle bir pilot çalışma yapılmış, çalışma sonucunda alanda işlemeyen sorular çıkarılmış, bazı sorularda düzeltme yapılmış ve yeni sorular eklenmiştir. Daha sonra, ESHOT Genel Müdürlüğü'nden günlük yolcu taşıma kapasitesi, sefer sayısı, yolcuların gün içerisinde otobüslere biniş zaman dilimlerinin dağılımı gibi bilgiler alınarak bir ön çalışma yapılmıştır. Sefer sayısı, hat yoğunluğu, yolcu sayısı ve yolcuların otobüslere biniş gün ve zaman dilimlerine bakılarak anketin uygulanacağı örnek hatlar belirlenmiştir. Örnek kitleyi oluşturan 5421 kişiyle yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulaması yapılmıştır.

Çalışmanın alan uygulamasını ve veri giriş çalışmasını TÜİK İzmir Bölge Müdürlüğü'nce eğitim verilen ESHOT çalışanları yürütmüştür. 32 anketör 25.04.2006 – 02.05.2006 tarihleri arasında belirlenen örnek yapısına uygun olarak 7 gün süre ile çalışmıştır. ESHOT yönetimi çalışmanın başarılı yürütülmesi için gerekli olan tüm tedbirleri alarak destek sağlamıştır.

Kapsam

Söz konusu memnuniyet anketi, ESHOT tarafından hizmet verilen yolcu otobüslerini kullanan ve İzmir ili sınırları içinde yaşayan 5 ve daha yukarı yaştaki kişilere uygulanmıştır. İlçeler bazında anket sayısının belirlenmesinde ESHOT' un hatlara göre günlük yolcu taşıma sayıları ve sefer sayıları dikkate alınmıştır. Yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanan Yolcu Memnuniyeti Araştırması'nda bireylere uygulanan anketlerin ilçelere göre dağılımı Grafik 1'de verilmiştir.

Grafik 1. Anket Formlarının İlçelere göre Dağılımı

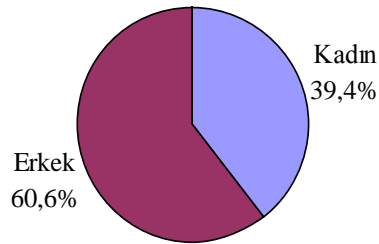


Yolcu hareketliliğinin yoğun olduğu ilçeler büyükten küçüğe doğru sırasıyla Konak, Karşıyaka, Buca, Bornova, Balçova, Narlıdere, Gaziemir, Çiğli, Güzelbahçe ilçeleridir. Büyükşehir sınırları içerisinde olmayan ilçeler diğer başlığı altında ele alınmıştır.

5.1.1. Demografik Özellikler

Ankete yanıt veren kişilerin yaklaşık %61'ini erkek nüfus, %39'unu ise kadın nüfus oluşturmaktadır.

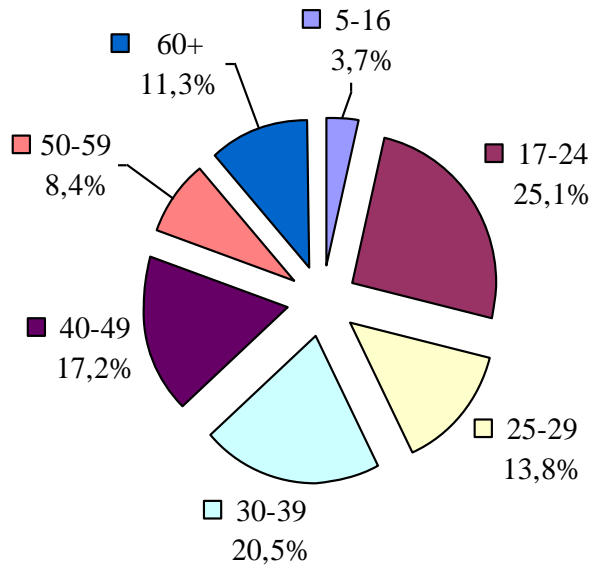
Grafik 2. Ankete yanıt verenlerin cinsiyet dağılımı



Anketin uygulandığı kitlenin yaş grupları, temel ve lise eğitimi alan yaş grubunu temsilen "5-16", yüksekokul veya üniversiteye giden yaş grubu ve çalışan genç nüfus için "17-24" olarak belirlenmiş, bundan sonra gelen yaş grupları ise "25-29" ve "30-39" olarak aktif çalışma çağındaki iki yaş grubu, 40 yaş ile 60 ve daha yukarı yaş grubu arasında kalan yaşlar ise 10'arlı yaş grupları olarak oluşturulmuştur.

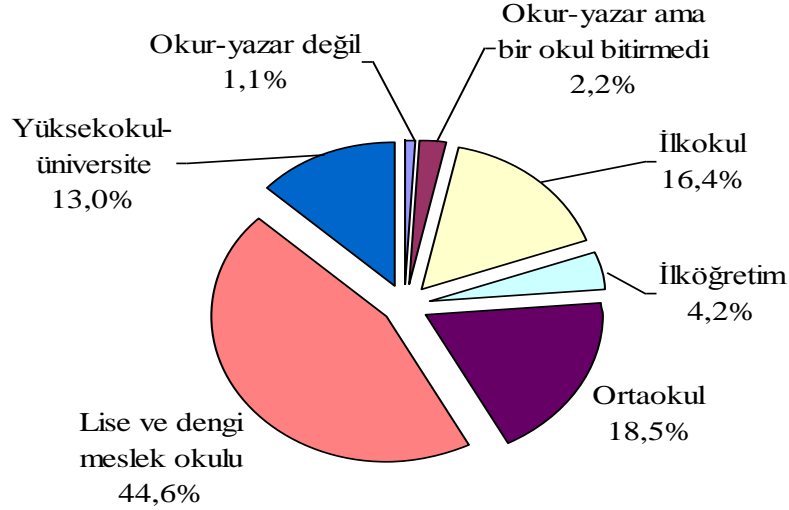
Otobüs yolcularının yaş dağılımı incelendiğinde (Grafik 3), "5-16" yaş grubunda yer alan yolcu oranı %3.7 ile oldukça düşük gözükmetedir. Bu durumun, "5-16" yaş grubunda yer alan yolcuların öğrenci olmasından ve dolayısıyla bu yaş grubundaki bireylerin çoğunlukla servisle okullarına gitmesinden veya okul uzaklığının yürüme mesafesinde olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Otobüsleri en fazla kullanan yaş grubu %25.1 oranı ile "17-24" yaş aralığındadır. "30-39" yaş grubu aralığında da otobüs kullanımının yoğun olduğu gözlenmiştir. "50-59" yaş grubu aralığında otobüs kullanım oranı düşük gözükürken, 60 ve üzeri yaşta otobüs kullanım oranı daha yükselmektedir. Bu durum, 60 ve üzeri yaşta belediye tarafından verilen ücretsiz otobüs hizmetinden kaynaklanmaktadır.

Grafik 3. Ankete yanıt verenlerin yaş dağılımı



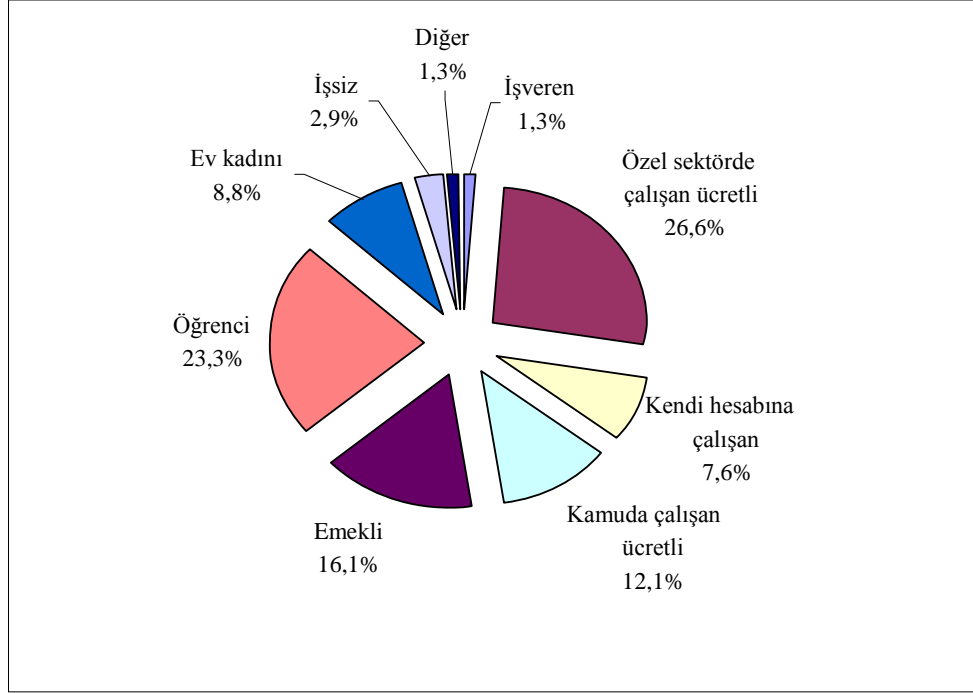
Araştırma sonuçlarına göre, lise veya dengi meslek okulu mezunları %44.6 ile otobüs kullananların çoğunluğunu oluşturmaktadır. Daha sonra %18.5 oranı ile ortaokul mezunlarının, %16.4 oranı ile de ilkokul mezunlarının otobüsleri yoğun olarak kullandığı tespit edilmiştir. Yüksekokul-üniversite mezunlarının otobüs kullanım oranı %13.5'tir. (Grafik 4). Eğitim düzeyi, yüksekokul ve üniversite olduğunda otobüs kullanım oranının düştüğü gözlenmiştir.

Grafik 4. Ankete yanıt verenlerin eğitim durumu



ESHOT otobüslerini %26.6 oranı ile en fazla özel sektörde çalışan ücretli kesim kullanmaktadır. Daha sonra sırasıyla öğrenci (% 23.3), emekli (%16.1), kamuda çalışan ücretli (%12.1) ve ev kadınları (% 8.8) kullanmaktadır.

Grafik 5. Ankete yanıt verenlerin iş durumu

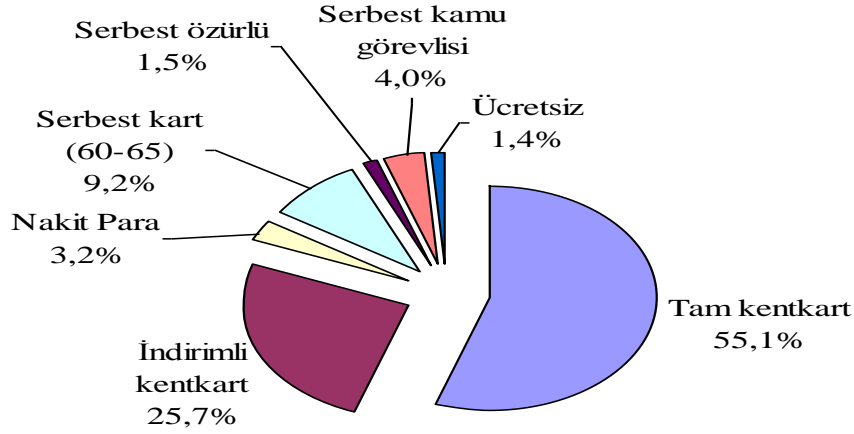


5.1.2. Otobüs Hizmetinden Yararlanma ve Diğer Ulaşım Hizmetleri Tercihleri ile İlgili Araştırma Sonuçları

Yolculuk Ücreti Ödeme Şekli

Anket sonuçlarına göre, araştırma kapsamında yer alan kitlenin %55.6'sı otobüs ücretini öderken tam kentkart kullanmaktadır. Otobüs ücreti ödemesinde yaklaşık %26 oranında indirimli kentkart, %9.3 oranında ise serbest kart kullanılmaktadır. Bu oranlar, yaş ve meslek dağılımı tabloları ile de tutarlılık göstermektedir.

Grafik 6. Yolculuk ücreti ödeme şekli



Günlük Yaşamda Kullanılan Ulaşım Araçlarının Dağılımı

Ankete yanıt verenlerden %99.1'i ulaşım aracı olarak otobüs kullanmaktadır. Daha sonra sırasıyla metro (%39), vapur (%24), minibüs-dolmuş (%13) ve özel araç (%12) gelmektedir (Tablo 1).

Tablo 1. Ankete yanıt verenlerin günlük yaşantısında kullandığı ulaşım araçlarının dağılımı

Ulaşım araçları	%
Otobüs	99,1
Metro	39,0
Vapur	24,0
Tren	0,4
Özel araç	11,5
Taksi	2,5
Taksi-dolmuş	2,2
Minibüs-dolmuş	13,2
Motosiklet	0,5
Bisiklet	0,2
Servis	0,6
Diğer	0,2

Not: Birden çok seçenek işaretlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, ankete yanıt verenlerden %38.8'i otobüs-metro, %23.8'i otobüs-vapur, %13.1'i otobüs-dolmuş, %11.3'ü otobüs-özel araç ve %15.7'si otobüs-metro-vapuru birlikte kullanmayı tercih etmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Ankete yanıt verenlerin günlük yaşantısında birlikte kullanmayı tercih ettikleri ulaşım araçlarına ait dağılım

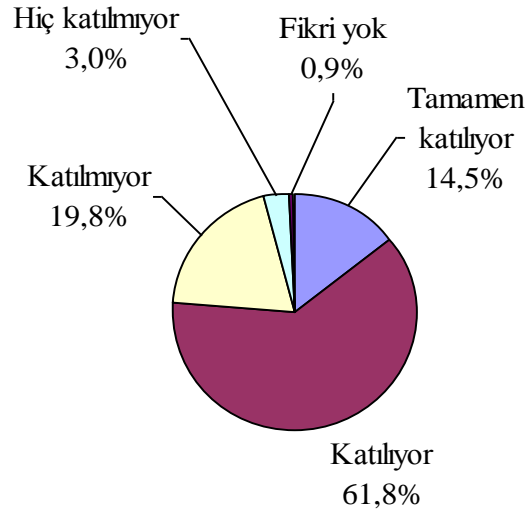
Ulaşım araçları	%
Otobüs-metro	38,8
Otobüs-vapur	23,8
Otobüs-özel araç	11,3
Otobüs-dolmuş	13,1
Otobüs-metro-vapur	15,7

5.1.3. Yolcuların Memnuniyet Durumu ile İlgili Araştırma Sonuçları

Araştırma sonuçlarına göre, yolcuların %76,3'ü otobüs şoförlerinin yolculara karşı iyi davrandığını belirtmiştir. Kötü davrandığını belirtenlerin oranı ise %22,8'dir.

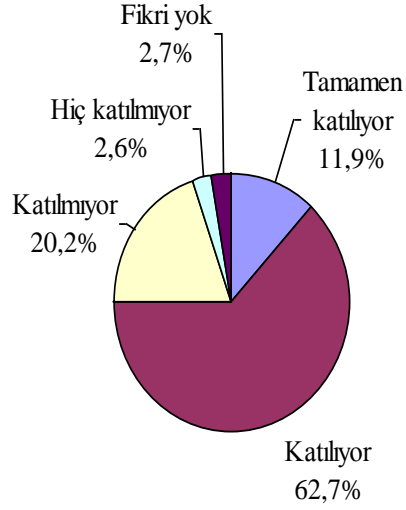
Grafik 7. Otobüs şoförlerinin yolculara iyi davranma fikrine katılıp/katılmama durumu

Otobüs şoförleri yolculara iyi davranıyor



Grafik 8. Otobüs şoförlerinin trafik kurallarına uygun kullandığı fikrine katılıp/katılmama durumu

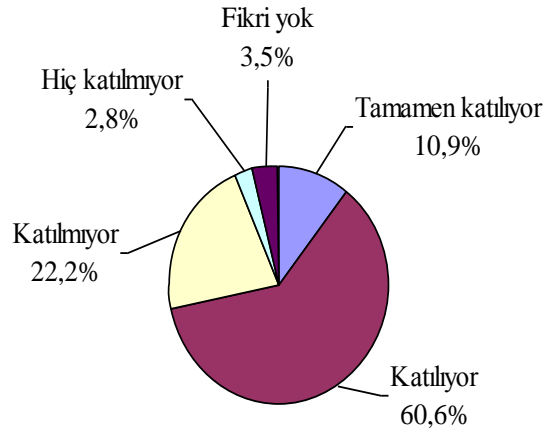
Otobüs şoförleri trafik kurallarına uyuyor



Otobüs şoförlerinin trafik kurallarına uyduğunu belirtenlerin oranı %74,6 iken, uymadığını belirtenlerin oranı %22,8'dir.

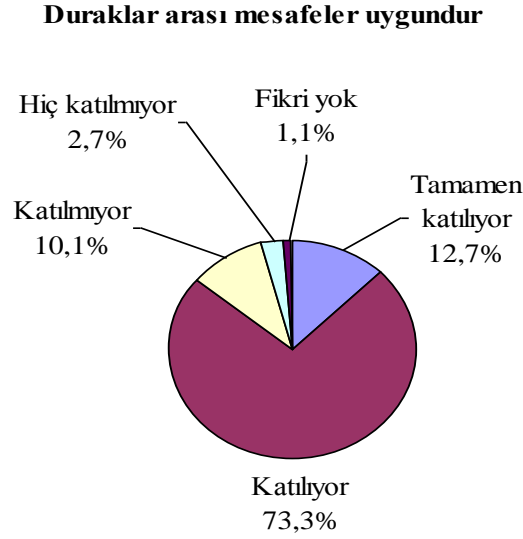
Grafik 9. Otobüs şoförlerinin otobüsleri kurallara uygun kullandığı fikrine katılıp/katılmama durumu

Şoförlerin otobüsleri kurallara uygun kullanım durumu



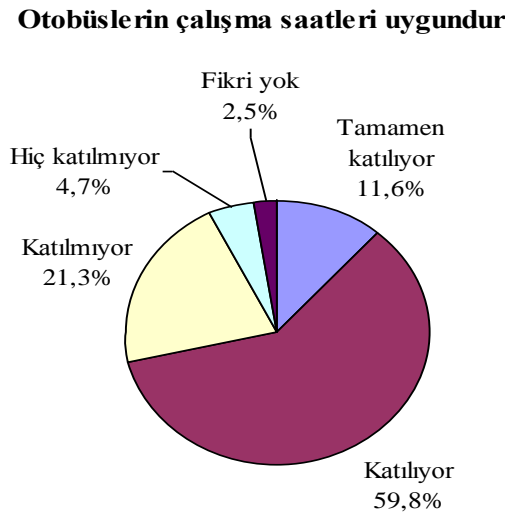
Yukarıda görüldüğü gibi şoförlerin kurallara uygun olarak otobüs kullandıklarını belirtenlerin %71,5 iken, uygun kullanmadığını belirtenlerin oranı %25'tir.

Grafik 10. Duraklar arası mesafelerin uygun olduğu fikrine katılıp/katılmama durumu



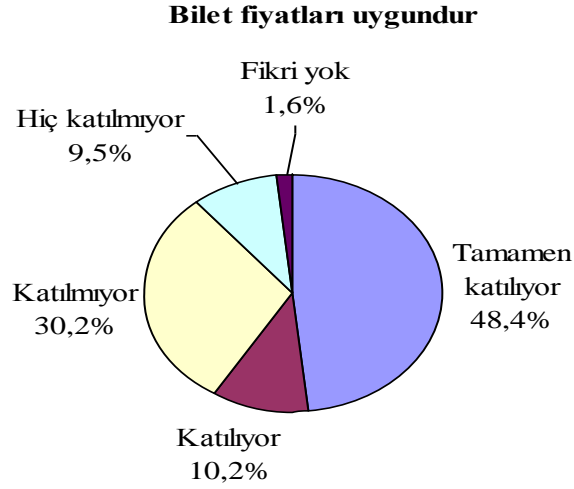
Duraklar arası mesafelerin uygun olduğunu düşünenlerin oranı %86'dır. Bu konuda şikayeti olanlar sınırlı sayıda gözükmemektedir.

Grafik 11. Otobüslerin çalışma saatleri uygun olduğu fikrine katılıp/katılmama durumu



Otobüslerinin çalışma saatlerinin uygunluğu katılanların oranı %71,4 iken, çalışma saatlerini uygun bulmayanların oranı ise %26'dır.

Grafik12: Bilet fiyatlarının uygun olduğu fikrine katılıp/katılmama durumu



Bilet fiyatlarını uygun bulanların oranı %58,6'dır. Uygun bulmayanların oranı ise %39,7'dir.

5.1.4. Sonuçlar

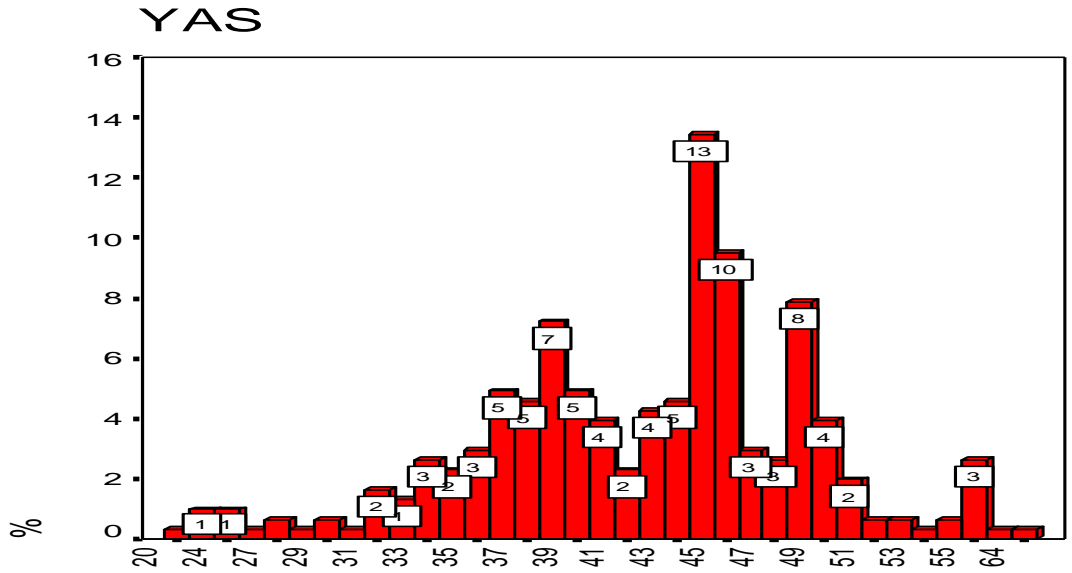
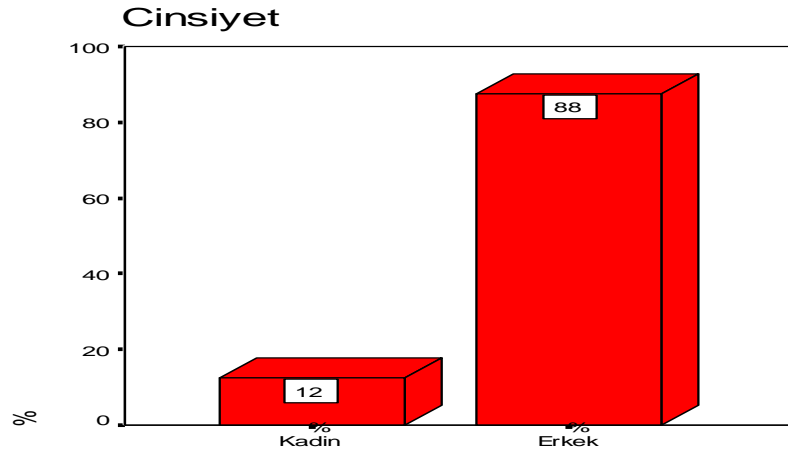
Yolcu memnuniyetinin yüksek olduğu alanlar aşağıda belirtilmiştir:

- ✓ Duraklar arası mesafelerin uygun olması (%86)
- ✓ Otobüs şoförlerinin yolculara olumlu davranış tarzı (%76.3)
- ✓ Otobüs şoförlerin trafik kurallarına uyumu (%75)
- ✓ Otobüs şoförlerinin otobüsleri kurallara uygun kullanması (%72)
- ✓ Otobüslerin çalışma saatlerinin uygunluğu (%71)

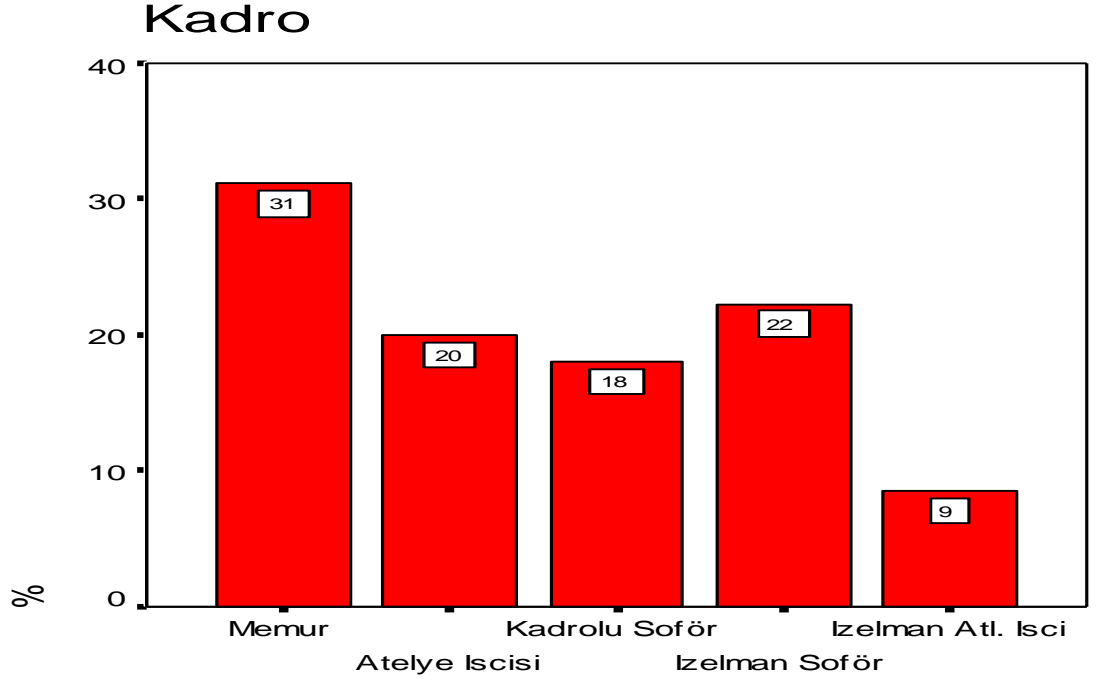
5.2. Çalışan Memnuniyeti Anket Sonuçları

SWOT Analizi çerçevesinde gerçekleştirilen kurum çalışanları için düzenlenen anket sonuçları değerlendirilerek, Güvenirlik Analizi gerçekleştirilmiş ve %94 gibi bir sonuçla karşılaşıldı. Seçilen örneklemin, Kurumun küçültülmüş bir modeli olduğu görüldü. Elde edilen veriler ışığında çapraz tablolar, Faktör Analizi, Bağınıt Analizi üzerinde çalışıldı.

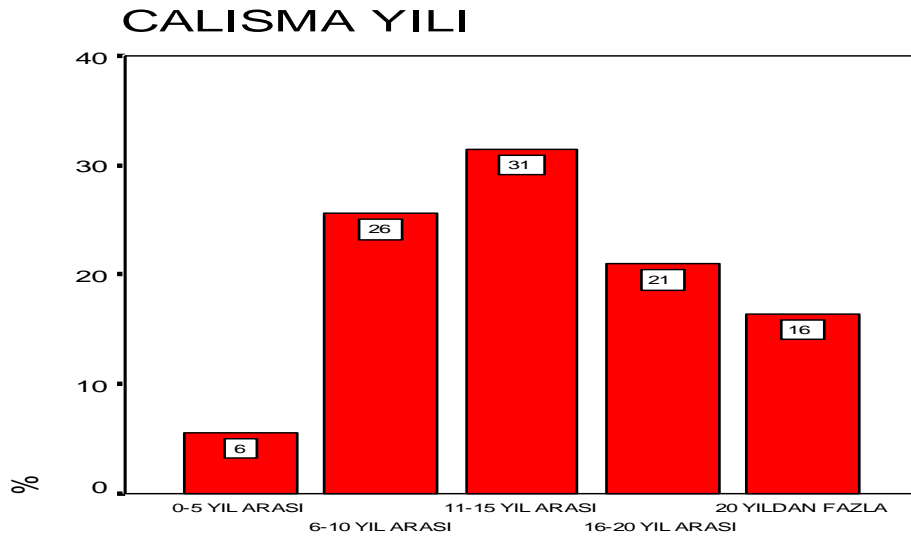
Çalışan Anketine 305 kişi katılmış olup katılımcıların %12'si kadın, %88'i ise erkeklerden oluşmaktadır. Yaş aralığı 20 ile 64 arasındadır.



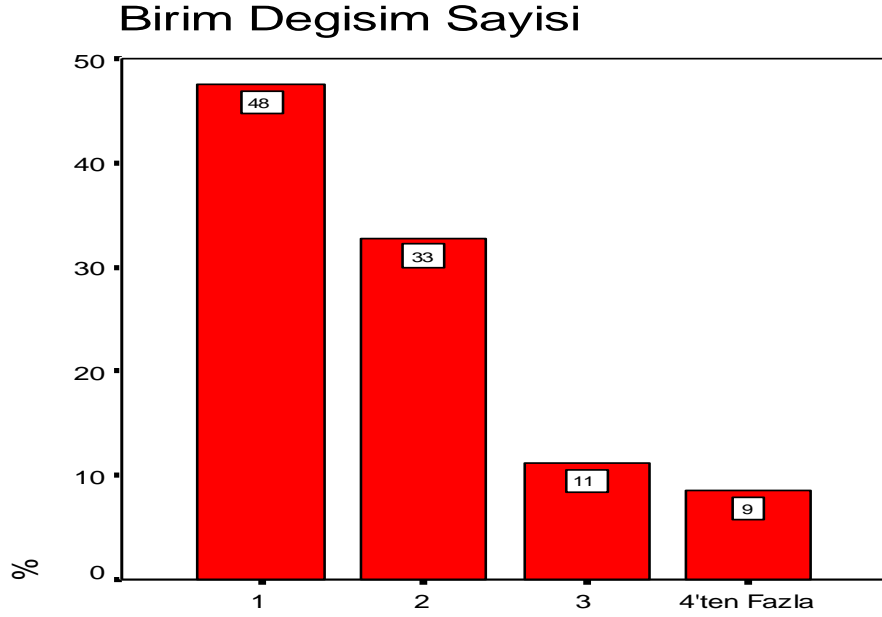
Çalışanların %31'i memur, %20'si Atölye İşçisi, %18'i Kadrolu Şoför, %22'si İzelman Şoför ve %9'u ise İzelman Atölye İşçisidir.



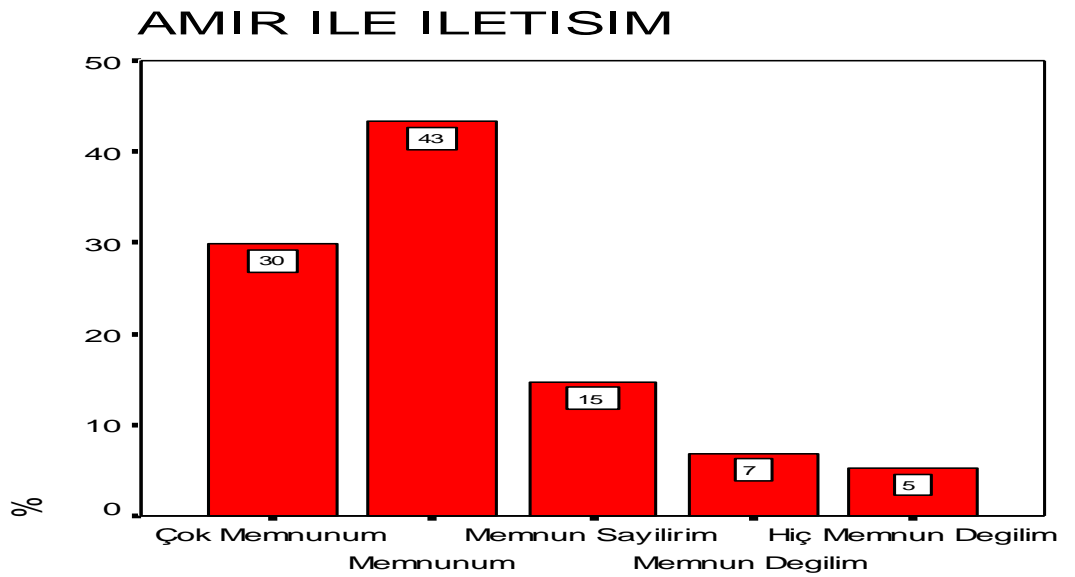
Kurumda çalışanların %6'sı 0-5 yıl, %26'sı 6-10 yıl, %31'i 11-15 yıl, %21'i 16-20 yıl ve %16'sı ise 20 yıldan fazla olmak üzere Kuruma hizmet vermiş kişilerden oluşmaktadır.



Kurum içinde Birimler arası yer değiştirme frekansı yüksek olduğunda çalışanların memnuniyet katsayısının düşük olduğu bilimsel verilerden elde edilmektedir. Bu değerlendirme ışığında yapılan anket sonuçlarında Kurum içinde birimler arasında yer değişikliğinin az olması bize kurumsal memnuniyetin yüksek olduğunu göstermektedir.

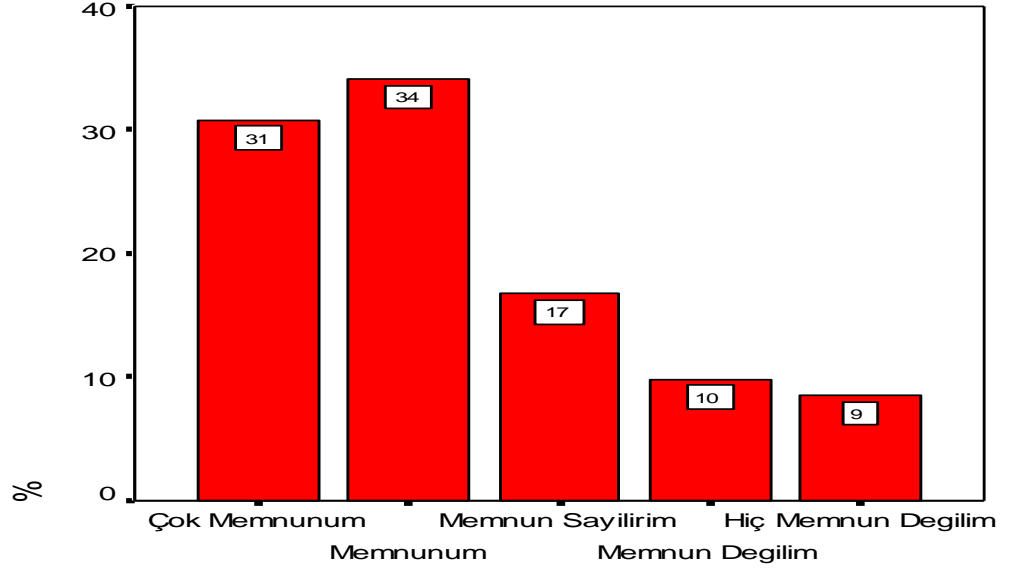


Kurum personeli, amirleri ile olan iletişimde %88'lik bir oranla memnun olduğunu göstermiştir.



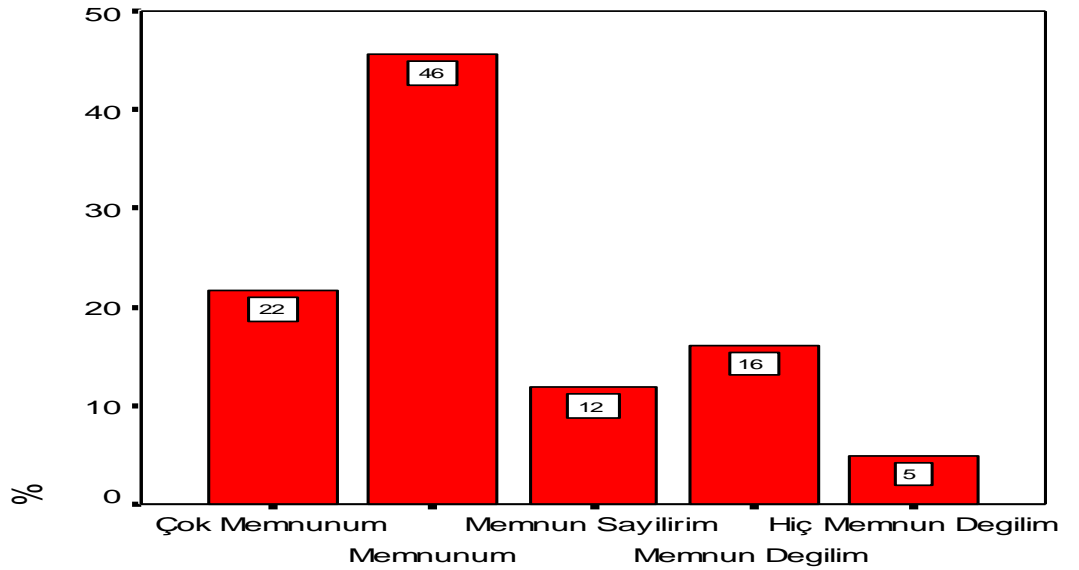
Ayrıca kurum çalışanlarının cevaplarından %82 gibi bir oranla birim amirlerinden taktir gördükleri ve memnun oldukları yönünde değerler elde edilmiştir.

TAKDIR GORMEK



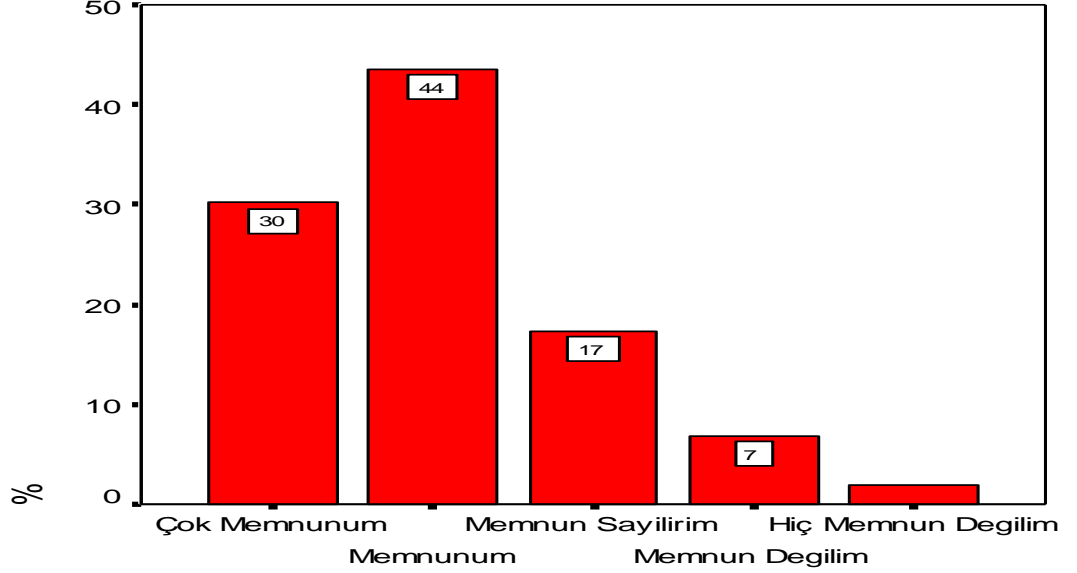
Kurum içinde gerçekleşen teknolojik yenilikler, teknik ve idari eğitimler sayesinde sürekli gelişim yaşanmaktadır. İdare çalışanları %80'lik bir oranla Kurumda yapılan gelişim çalışmalarını memnuniyetle karşılamaktadır.

SUREKLI GELISIM



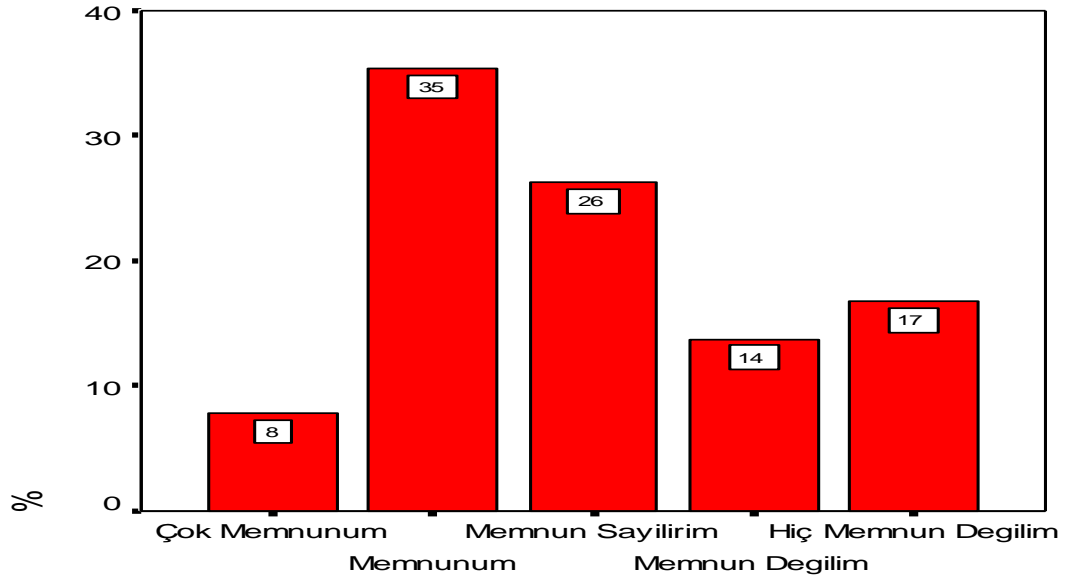
Kurum içinde çalışanlar arasındaki iletişim yüksek seviyede olmakla birlikte iletişimden duyulan memnuniyet %91 seviyesindedir. Ayrıca kurum içinde biçimsel iletişim yanında biçimsel olmayan iletişim de gelişmiştir.

CALISANLARLA ILETISIM



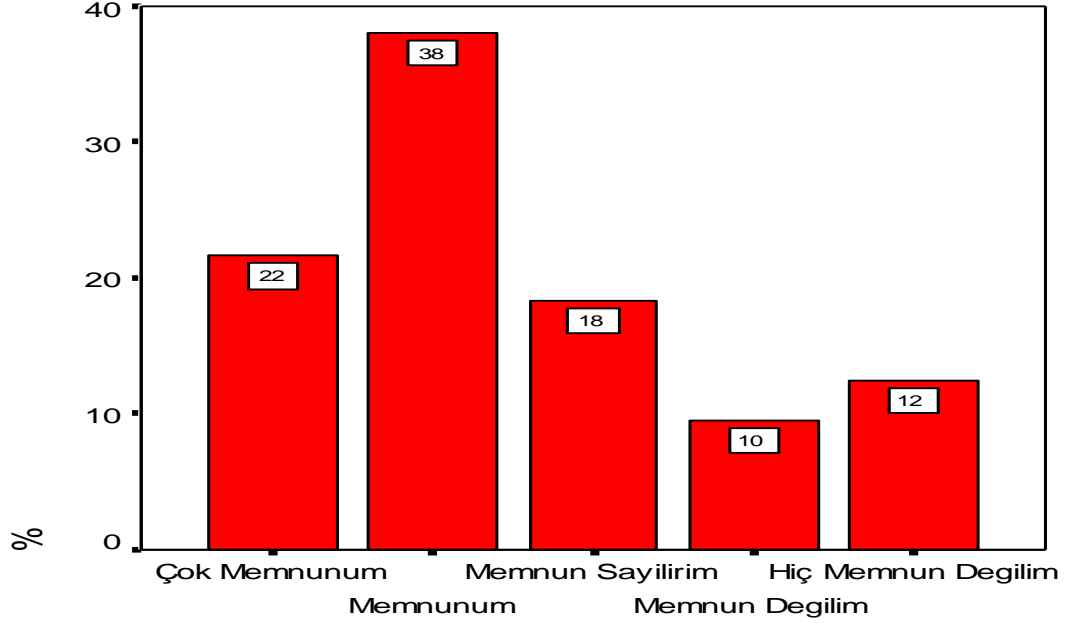
Fiziksel çalışma ortamı sorgulandığında %69 düzeyinde memnuniyet değerleri ile cevap verildiği görülmektedir.

FIZIKSEL CALISMA KOSULLARI



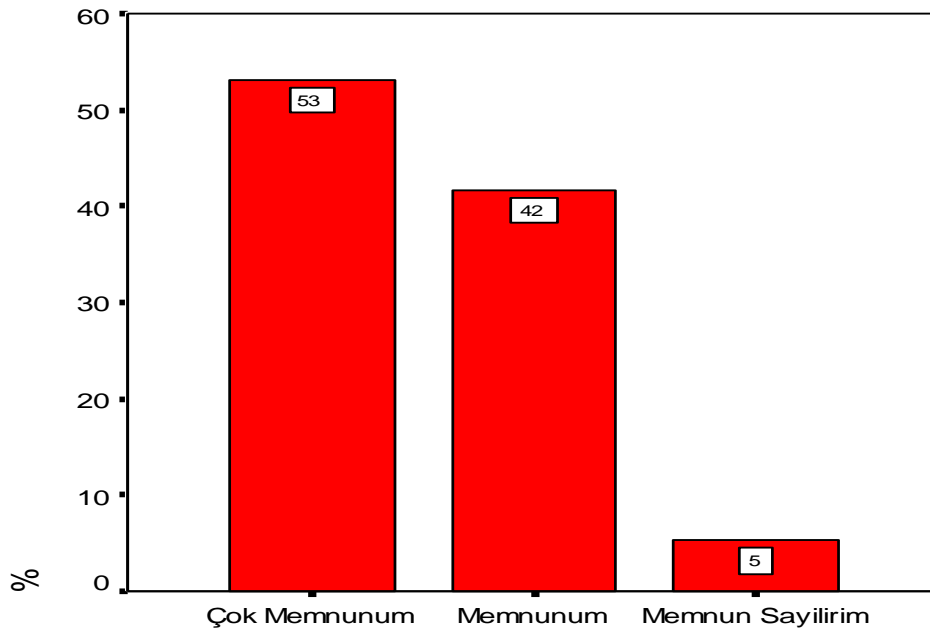
Çalışanların üst kademede bulunan yöneticilerle olan iletişimden memnun oldukları %78 oranla elde edilmiştir.

UST YONETIM ILE ILETISIM



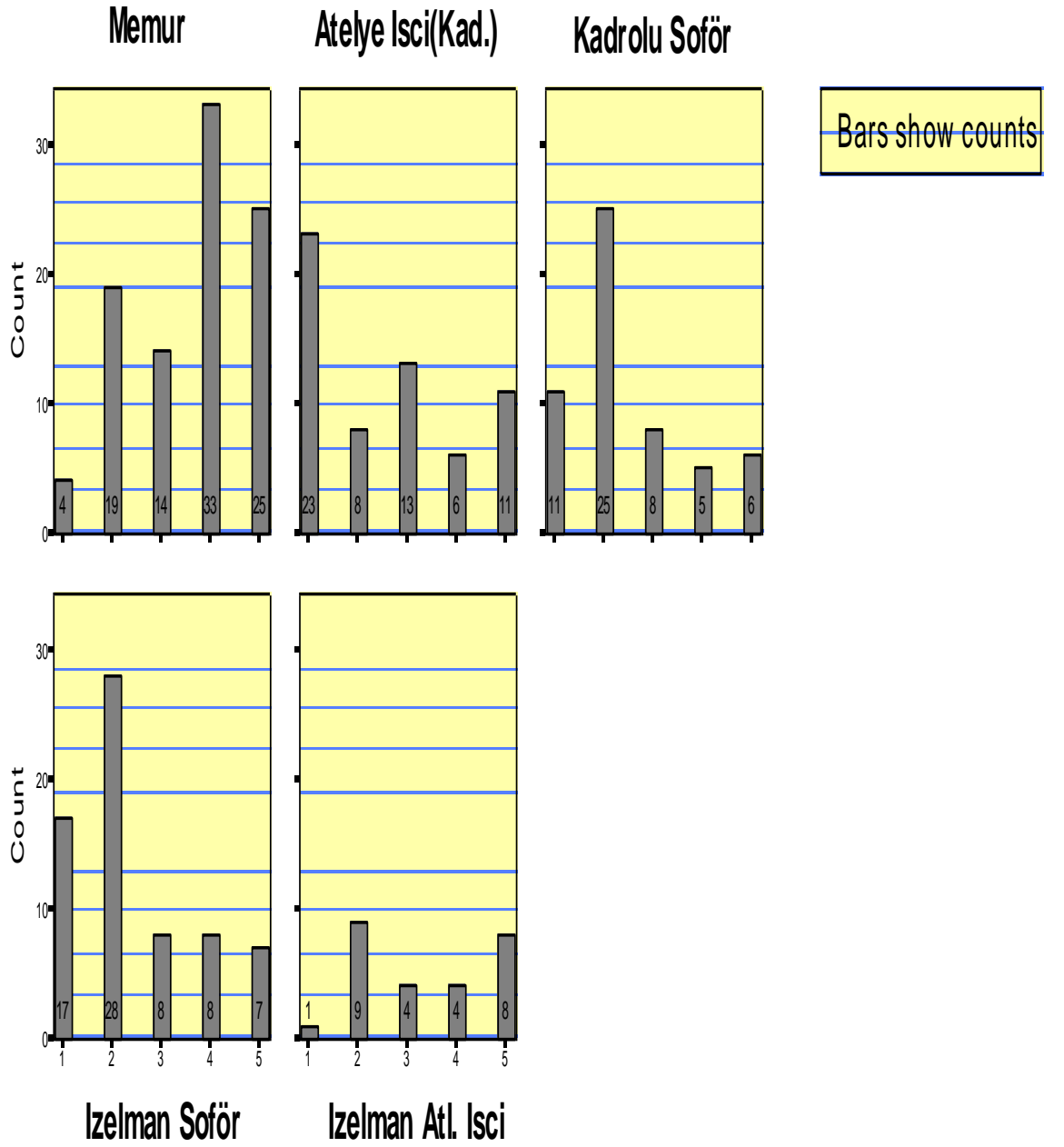
Kurum personeli %100'lük memnuniyet oranıyla iş stresi değerlerini ortaya koymuştur.

IS STRESI



Kurum içi ve Kurum dışında yapılan eğitim faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri ile kadro özellikleri incelendiğinde kadrolu işçi ve şoförlerin memnuniyet oranlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

EGITIM FAALİYETLERİNDEN MEMNUNİYET ve KADRO ARASINDAKİ BAĞINTI



Faktör Analizi değerlendirmesinde 6 değişik faktör bulunmuştur.

Faktör I: Çalışanlar için kişisel gelişimle ilgili özellikler birinci sırada yer alan faktördür.(Eğitim, Kariyer Fırsatları, Amir ile İletişim, Taktir Görmek, Yönetim Kabiliyeti, Teknolojik Değişimler, Sürekli Gelişim, Üst Yönetim ile İletişim, Çalışma Ekipleri)

Faktör II: İşle ilgili başarıyı arttıracak özellikler ise Kurum personeli için ikinci sırada yer alan faktördür.(Teknoloji kullanımı, İş Güvenliği, Kurallara Uygunluk, Kurumsal Başarı ve İş Stresi)

Faktör III: Teknolojinin kullanılmasında gereken adaptasyon iş stresini etkileyen faktör olarak bulunmuştur.(Teknoloji kullanımı ve Göreceli İş Stresi)

Faktör IV: Kariyer edinebilme fırsatlarının oluşturulması ve terfi imkanlarının yaratılması ihtiyacı, kendini gerçekleştirme(kişinin saygınlık kazanmak istemesi) istediği görülmektedir.(Kariyer Fırsatları ve Terfi imkanları)

Faktör V: İşle ilgili kaygılar da bir faktör altında toplanmıştır.(Kişisel Yeterlilik ve İş güvenliği)

Faktör VI: Bir başka faktör de, Kurum içinde mevki edinebilme ihtiyacında olması olarak bulunmuştur.(Kurumsal Kariyer)

Ayrıca Korelasyon Analizi ile veriler arasındaki bağıntılar incelenmiş, teknoloji kullanımı ile kurumsal bağlılık arasındaki bağıntı oldukça güçlü bulunmuştur. Geri bildirimde bulunan amirin takdir ve onaylama ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Fiziksel çalışma ortamı ile nitelikli personelin varlığı arasındaki bağıntıda güçlü bulunmuştur.

Yine Kurumsal bağlılığı etkileyen teknoloji kullanımı, iş stresi ve üst yönetimle olan iletişim arasındaki bağıntı oldukça anlamlıdır. Teknoloji kullanımının fazla olması iş stresini arttırmakta ve üst yönetime iletimi oranında sorunlara çözüm olanağı bulunmaktadır.

Çalışma ekiplerinde yer almak, personel arasında ücret ve iş yükü karşılaştırmasını da beraberinde getirdiğinden aralarındaki bağıntı anlamlıdır.

Üst yönetim, alt kademe ve çalışanlarla olan iletişim yanında sosyal izinler arasında oluşan bağıntı anlamlı bulunmuştur. Ast-üst-devre personel arasında iletişim kurmak önemli olduğu kadar sosyal izinlerin kullanımında iş devirleri ile de bağlantılıdır.

Eğitim, kurallara uygunluk ve kurumsal başarı arasındaki bağıntı önemlidir. Ayrıca amir, çalışanlar ve alt kademe ile olan iletişim yanında kurumsal başarı ve kurallara uygun davranışlar arasındaki bağıntıya da dikkat edilmesi gerekmektedir.

Personel arasında iş yükü, inisiyatif kullanabilme, ücret ve kişisel yeterlilik önemsenmektedir. Kadro ve terfi üzerinde de belirsizlik ortamının olduğu görülmektedir.

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

5018 sayılı "Kamu Mali Yönetimi Kanunu" gereğince Genel Müdürlük Makamınının 30.01.2006 tarih ve 12 sayılı Genelgesi ile görevlendirilen Stratejik Planlama Teknik Ekibi çalışmalarına başladığı günden itibaren katılımcı ve paylaşımcı bir çalışmayı hedeflemiştir.

2006 - 2010 yıllarını kapsayan Stratejik Planlama çalışması, ESHOT Genel Müdürlüğü çalışanları, yöneticileri ve Stratejik Planlama Teknik Ekibi için farklı bir deneyim olmuş ve İdareye daha geniş açıdan bakışı sağlayarak birimler arasında bilgi paylaşımını ve personelin kurumsal bağlılığını arttırmıştır.

İlk Stratejik Planlama deneyiminde, birimler ve çalışanların yüksek düzeyde katılımı sağlanarak planlama gerçekleştirilmiştir. Birimlerden alınan teknik bilgi, veri altyapısı ve proje bazlı destek sayesinde oluşan sinerji, Ekibin tüm üyeleri tarafından hissedilmiştir.

Grup üyelerinin kendi konularında uzmanlaşmış olması planlama aşamasında önemli katkılar sağlamıştır. Çalışma dört aşama halinde gerçekleştirilmiştir.

İlk aşamada, İdarenin; kuruluşu, tarihçesi, görev, yetki ve sorumlulukları, ilgili olduğu kanun ve yönetmeliklerle ilgili değerlendirmelerle hukuki yapısı ortaya konmuştur. (22/04/2006 Tarih ve 26147 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 2006-9809 Bakanlar Kurulu Kararına göre Büyükşehir Belediyelerine bağlı toplu ulaşımı sağlayan ESHOT,EGO ve İETT'nin NORM KADRO STANDARTLARI belirlenmiştir.)

İkinci aşama ise literatür araştırmasıdır. Uluslararası makaleler, tezler ve anketlerde yer alan ulaşım sektörü ile ilgili kaynaklar değerlendirilip, ülke şartları da göz önüne alınarak performans ölçümü için iç ve dış paydaş memnuniyet kriterleri belirlenmiştir.

Üçüncü aşamada mevcut durum analizi gerçekleştirilerek İdarenin faaliyet alanları ve beraberinde organizasyon yapısı ortaya konmuştur. Kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditleri(SWOT Analizi) Odak Grup çalışması ile yapılmıştır. Ayrıca bu aşamada anket sevk ve idare etme, veri giriş ve analizleri başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir.

Dördüncü aşama; İdarenin misyonu, vizyonu, ilkeleri, stratejik amaçlarının belirlenmesi, bunlara uygun hedeflerin ortaya konması ve proje değerlendirmeleri, kurumsal performans kriterlerinin oluşturulması ve proje maliyetlerinin hesaplanması ve bu projelerin takvime bağlanmasından oluşmaktadır.

Birim yöneticilerinin Stratejik Plan'ın uygulanmasını öncelikli gündem maddesi olarak değerlendirmeleri, Teknik ve İdari personelin aktif olarak uygulamayı desteklemeleri halinde katkı sağlaması mümkün olabilecektir. Bu çalışmanın bir katkısı da İdareye ait kapsamlı bir kaynak kitabın oluşturulmasıdır.

Stratejik Planlama çalışmasında yer alan, çalışan, destek sağlayan, ilgilenen ve katkıda bulunan herkese teşekkür ederiz.

**STRATEJİK
PLANLAMA
EKİBİ**

STRATEJİK PLANLAMA
ÜST KURULU

S.Ersu HIZIR

Genel Müdür

Ö.Faruk ALÇELİK

Genel Müdür Yrd.

STRATEJİK PLANLAMA
TEKNİK EKİBİ

Rafet BAYAM

E.P.T. Müd.

Turgay AKKAYA

Müşteriler Müd.

Fahriye DOĞAN

Endüstri Müh.

İbrahim TUZ

Endüstri Müh.

F. Tunca UYAN

Endüstri Müh.

Ayşin N. YETMEN

Loj. ve Ulaş. Bil. Uzm.

Şengül TOLGAY



Bilg. Teknikeri

Gündüz POLAT

Muhasebe Gör.

Ekler

1. Dış Paydaş Anket Örneği

		ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ YOLCU MEMNUNİYET ANKETİ					
(Bu araştırma, otobüs yolcularımıza daha iyi hizmet verebilmek için, sadece istatistik amaçla yapılmaktadır.)							
1.	Nerede ikamet ediyorsunuz?	İçer:	Marifet:				
2.	Bitirdiğiniz yaş:.....						
3.	Cinsiyetiniz nedir?	<input type="checkbox"/> Kadın	<input type="checkbox"/> Erkek				
4.	Eğitim durumunuz nedir?	<input type="checkbox"/> Okur-yazar değil	<input type="checkbox"/> İlköğretim	<input type="checkbox"/> Yüksekokul-üniversite			
		<input type="checkbox"/> Okur-yazar fakat bir okul bitirmeci	<input type="checkbox"/> Ortaokul				
		<input type="checkbox"/> İlkokul	<input type="checkbox"/> Lise ve dengi meslek okulu				
5.	Aşağıdaki seçeneklerden hangisi sizi tanımlar?	<input type="checkbox"/> Kamuda çalışan ücretli	<input type="checkbox"/> İşveren	<input type="checkbox"/> Etkadını			
		<input type="checkbox"/> Özel sektörde çalışan ücretli	<input type="checkbox"/> Emekli	<input type="checkbox"/> İssiz			
		<input type="checkbox"/> Kendi hesabına çalışan	<input type="checkbox"/> Öğrenci	<input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz.....)			
6.	Hangi yöntemle yolculuk ücretini ödüyorsunuz?	<input type="checkbox"/> Tam Kentkart	<input type="checkbox"/> Serbest Kart(60-65Yaş)	<input type="checkbox"/> Ücretsiz (Polis,vb)			
		<input type="checkbox"/> İndirimli Kentkart	<input type="checkbox"/> Serbest Özlüğü				
		<input type="checkbox"/> Nakit para	<input type="checkbox"/> Serbest Kamu Görevlisi				
7.	Günlük yaşamınızda genellikle hangi ulaşım araçlarını kullanıyorsunuz? (En fazla 3 seçenek işaretlenebilir)	<input type="checkbox"/> Otobüs	<input type="checkbox"/> Tren	<input type="checkbox"/> Taksit-Dolmuş	<input type="checkbox"/> Bisiklet		
		<input type="checkbox"/> Metro	<input type="checkbox"/> Özel Arac	<input type="checkbox"/> Minibüs-Dolmuş	<input type="checkbox"/> Servis		
		<input type="checkbox"/> Yaour	<input type="checkbox"/> Taksi	<input type="checkbox"/> Motociklet	<input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz.....)		
8.	Otobüslere en çok hangi günlerde ve hangi saat aralıklarında ihtiyaç duyuyorsunuz?						
		Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe		
		Cuma	Cumartesi	Pazar			
1	06:00-09:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	09:00-12:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	12:00-15:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	16:00-20:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	20:00-24:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	24:00 den sonra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Genellikle otobüsleri hangi amaçla kullanıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> İşe gidis-gelis	<input type="checkbox"/> Alışverişe gidis-gelis	<input type="checkbox"/> Sosyal (Gezmek, eğlenmek, ziyaret, vb.)			
		<input type="checkbox"/> Okula gidis-gelis	<input type="checkbox"/> Sağlık amaçlı	<input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz.....)			
10.	Aşağıdaki nedenlerden hangileri otobüs kullanmaya karar vermenizdeki etkin rol oynamaktadır? (En fazla 3 seçenek işaretlenebilir)	<input type="checkbox"/> Servislerin sık olması	<input type="checkbox"/> Trafik yoğun olması	<input type="checkbox"/> Park yeri sorunu	<input type="checkbox"/> Ödeme kolaylığı (Kent-Kart,		
		<input type="checkbox"/> Rahat yolculuk	<input type="checkbox"/> Güvenli yolculuk	<input type="checkbox"/> Baska seçeneği yok			
		<input type="checkbox"/> Ekonomik olması	<input type="checkbox"/> Fava koşulları	<input type="checkbox"/> Durakların ailededim vere yakın olması (Ev, işyeri, okul,...)			
11.	Aşağıda yer alan Soru 12- Soru 22 arasındaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi belirtiniz.						
		Tamamen katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum	Fikrim yok	
12.	Otobüs şoförleri yolculara iyi davranıyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Otobüs şoförleri trafik kurallarına uyuyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	Otobüs şoförleri otobüsleri kurallara uygun kullanıyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	Otobüslerin sefer sayısı (sıklığı) yeterlidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Duraklar arası mesafeler uygundur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Otobüslerin çalışma saatleri uygundur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Bilet fiyatları uygundur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Otobüslerin temizliği iyidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Otobüslerin güzergahları ihtiyacı karşılamaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Otobüs hattında trafik akışında sorun yoktur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Dilek ve şikayetlerin cevaplanmasında sorun yoktur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Başka şikayetleriniz varsa belirtiniz:.....						
24.	Önerileriniz:.....	Teşekkür ederiz.					
ANKETÖRÜN ADI SOYADI		ANKETİN DOLDURULDUĞU HAT		TARİH		FORM NO: 1	

