



İSTANBUL
SU VE KANALİZASYON
İDARESİ

STRATEJİK 20 16 PLAN 20





*‘Ekonomisi zayıf bir ulus,
yoksulluktan ve
düşkünlükten kurtulamaz;
güçlü bir uygarlığa,
kalkınma ve mutluluğa kavuşamaz;
toplumsal ve siyasal yıkımlardan
kaçamaz.’*

K. Atatürk



STRATEJİK 2016 PLAN



İSTANBUL SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI
Stratejik Yönetim ve Planlama Şube Müdürlüğü

STRATEJİ GELİŞTİRME KURULU	
Dr. Dursun Atilla ALTAY	Genel Müdür
Prof. Dr. Adem ESEN	Yönetim Kurulu Üyesi
Prof. Dr. İzzet ÖZTÜRK	Yönetim Kurulu Üyesi
Sıddık ERARSLAN	Yönetim Kurulu Üyesi
Alişan KOYUNCU	Genel Müdür Yardımcısı
Selami TAŞER	Genel Müdür Yardımcısı
Hazım ÖZTORUN	Genel Müdür Yardımcısı
Recep HAZIR	Genel Müdür Yardımcısı
Cafer SEZGİN	Genel Müdür Yardımcısı
Murat DEMİRDİŞ	İç Denetim Birimi Başkanı
Mehmet AYGÜN	Plan Proje Dairesi Başkanı
Sadık KARABIYIK	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı
PROJE EKİBİ	
Mehmet PATAN	(Proje Koordinatörü)
Ramazan ORUÇ	(Proje Koordinatör Yardımcısı)
Emre YILDIZ	(Proje Uzmanı)
Hasan KÖSMEZ	(Proje Uzmanı)
Mehmet AYDIN	(Proje Uzmanı)
Neslihan AKÇAY	(Proje Uzmanı)
Orhan TAYMUR	(Proje Uzmanı)
Yeşim ÖZTÜRK	(Proje Uzmanı)



STRATEJİK 2016-2020 PLAN

Değerli Hemşehrilerim,

Stratejik konumu, iktisadi büyüklüğü ve nüfus özellikleriyle dünyanın sayılı kentlerinden biri olan İstanbul'un Belediye Başkanı olarak, İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi'nin 2016 - 2020 Yılı Stratejik Plan'ını siz değerli meclis üyelerimizle ve halkımızla paylaşmanın onurunu yaşamaktayım.

Yatırımlarını ve faaliyetlerini halkından sağlamış olduğu gelirlerle sürdüren kamu kurumlarının ve personelinin öncelikli görevi halkın beklentilerini karşılamaktır. Bu doğrultuda tüm çalışanlarımız kaynakları etkin ve verimli bir şekilde değerlendirerek taleplere hassasiyetle cevap vermekle mükelleftir.

5018 Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve ilgili kanunlar uyarınca yerel yönetimler kurumsal olarak beş yıllık stratejik planlarını oluşturmak, yıllık performans hedeflerini stratejik planlarına göre belirlemek ve yıl sonunda performans (faaliyet) raporlarını hazırlamak ve kamuoyuna ilan etmek zorundadır.

İSKİ'nin yönetici ve çalışanları yaşanabilir ve sürdürülebilir bir İstanbul için sorumluluk alanları içerisinde gerekli tüm önlemleri almış, çalışmalarında kurumsal deneyimleri ile gelişen yöntem ve teknolojileri birleştirerek İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Plan'ını halkımızın değerlendirmelerine sunmuştur.

Değerli İstanbullular önümüzdeki 5 yıllık süreçte su ve atık su alanlarında yıllara sari planlanan proje ve yatırımları detaylı biçimde inceleyebilir ve ödemiş oldukları su bedellerinin karşılığını idarecilerimizin hizmet taahhütlerinin yer aldığı bu kitapta şeffaflık ve hesap verilebilirlik çerçevesinde gözlemleyebilirler.

Hizmet sağladığımız kesimler, işbirliği içinde olduğumuz kurumlar ve bütün paydaşlarımızın dahil edildiği bu kitapta kentimiz için en iyi neticenin alınmasına gayret edilmiş ve çalışmalar titizlikle sürdürülmüştür.

İSKİ 2016-2020 Stratejik Planı'nın İstanbul için hayırlara vesile olmasını diler, planın hazırlanma sürecine katkı sağlayan tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür eder ve desteklerini esirgemeyen halkımıza sevgi ve saygılarımı sunarım.

Dr. Kadir TOPBAŞ

İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı





STRATEJİK 2016-2020 PLAN

Değerli İstanbullular,

Merkezi idare teşkilatları ile belediyeler ve bağlı kuruluşlarının geleceğe yönelik misyon ve vizyonlarını oluşturma, stratejik amaç ve hedefleriyle beraber performanslarını ölçeceği göstergelerini belirleme zorunluluğu vardır. Bununla birlikte kamu kurumları stratejik amaç ve hedefleri ile uyumlu, performans hedeflerine dayalı oluşturdukları bütçeleri ile faaliyetlerini sürdürmek durumundadır.

Stratejik yönetim, kamu idarelerinin geleceklerini doğru planlamaları ve sonuç odaklı hareket edebilmeleri açısından önem arz etmektedir. Stratejik planlama ise stratejik yönetimin temel unsuru olarak verimli, kaliteli hizmetin ve müşteri memnuniyetinin temelini oluşturur.

İSKİ yöneticileri stratejik planlamanın tüm aşamalarında aktif olarak görev almış, gerçekleştirilen anket ve analiz çalışmaları sonucunda düşüncelerini ve deneyimlerini aktarmış, ihtiyaç ve beklentilere en iyi şekilde çözüm üretecek metotları geniş bir katılımı belirlemiştir. Kaynakların etkin ve verimli şekilde değerlendirilmesi ile gerçekleştirilmesi düşünülen amaç ve hedefler belirlenmiş, başarıya ulaşmada izlenmesi gereken yollar tartışılmış ve sorumlu bir yönetim anlayışıyla İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Plan'ı hazırlanmıştır.

14 milyonu aşan nüfusa sahip kentimizde günlük ortalama 2,5 milyon metreküpün üzerinde su tüketilmektedir. İSKİ, nüfus artışına bağlı yüksek su tüketimi ve küresel iklim senaryolarına karşı gerekli önlemleri alarak, su kaynaklarının geliştirilmesine, su kayıp ve kaçakların azaltılmasına yönelik çalışmalarına devam etmektedir. Çevre koruma alanında da çalışmalarını sürdüren kurumumuz mevcut atıksu ön arıtma tesislerinin biyolojik / ileri biyolojik arıtma tesislerine dönüştürülmesi çalışmalarını hızla sürdürmektedir.

Yaptığı çalışma ve projelerle lider kurum olmayı vizyon edinmiş İSKİ, toplam harcamalarının yaklaşık %10'una tekabül eden enerji giderlerini 2016 - 2020 Stratejik Plan döneminde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ile asgari seviyeye indirmeyi hedeflemektedir.

Halkımızın daha kaliteli ve verimli şekilde hizmet alabilmesi, beklentilerinin en üst seviyede karşılık bulabilmesi gayesiyle hazırlanan İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Planı'na katkıda bulunan tüm paydaşlarımıza, yöneticilerimize ve mesai arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunar, yeni dönemin sevgili İstanbullulara hayırlı olmasını dilerim.

Dr. Dursun Atilla ALTAY
Genel Müdür





STRATEJİK 2016 PLAN 2020

1	STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ VE METODOLOJİSİ.....	14
2	MEVCUT DURUM ANALİZİ.....	18
2.1	TARİHSEL GELİŞİM	18
2.2	YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER VE MEVZUAT ANALİZİ	22
2.2.1	Kanun, Yönetmelik ve Yönergeler.....	22
2.2.2	Stratejik Plan'ın Üst Politika Belgeleri İle İlişkisi	24
2.3	HİZMET ALANLARI	28
2.3.1	Temiz Su Temini, Arıtılması ve Sunumu.....	28
2.3.2	Atık Suların Çevreye Zarar Vermeden Toplanması, Arıtılması ve Uzaklaştırılması	30
2.3.3	Su Kaynaklarının ve Su Havzalarının Korunması.....	34
2.3.4	Tarihi Su Yapılarının Korunması.....	36
2.3.5	Müşteri Hizmetleri.....	39
2.4	KURUM İÇİ ANALİZ	40
2.4.1	Organizasyonel Yapılanma.....	40
2.4.2	İnsan Kaynakları Yönetimi.....	42
2.4.3	Bilgi Teknolojileri Yönetimi.....	44
2.4.4	Mali Yönetim.....	48
2.4.5	Varlık Yönetimi.....	54
2.5	2011-2015 STRATEJİK PLAN GERÇEKLEŞME SONUÇLARI.....	57
2.6	PAYDAŞ ANALİZİ	68
2.6.1	Kurumsal Paydaş Görüşleri Analizi Metodolojisi ve Sonuçları.....	68
2.6.2	Çalışan Görüşleri Analizi Metodolojisi ve Sonuçları.....	75
2.6.3	Müşteri Görüşleri Analizi Metodolojisi ve Sonuçları.....	80
2.7	GZFT ANALİZİ	84
2.7.1	GZFT Analizi Sonuçları.....	84
2.7.2	GZFT Analizinin Stratejik Amaç ve Hedeflerle İlişkisi.....	86

İÇİNDEKİLER

3	GELECEĞE BAKIŞ.....	94
3.1	STRATEJİK YÖNETİM MODELİ BİLEŞENLERİ.....	94
3.1.1	Misyon.....	94
3.1.2	Vizyon.....	94
3.1.3	İlke ve Değerler.....	94
3.2	STRATEJİ HARİTASI	96
3.3	HEDEF KARTLARI.....	98
3.4	STRATEJİK PLAN MALİ KAYNAK İHTİYACI.....	178
3.5	HEDEF - BİRİM SORUMLULUK MATRİSİ.....	182
4	İZLEME VE DEĞERLENDİRME	184
5	EKLER.....	186
Ek 1:	İSKİ 2016-2020 Stratejik Plan Paydaş Analizi Çalışması Paydaş Listesi.....	186



STRATEJİK 2016-2020 PLAN

ŞEKİLLER

Şekil 1: 2016 - 2020 Stratejik Plan Hazırlama Proje Takvimi	15
Şekil 2: 2016 - 2020 İSKİ Stratejik Amaçlar	16
Şekil 3: Proje Organizasyonu	17
Şekil 4: İç Kontrol Sistemi	51
Şekil 5: İç Kontrol'ün Kapsamı	52
Şekil 6: Güçlü Yönler	84
Şekil 7: Geliştirilmesi Gereken Yönler	84
Şekil 8: Fırsatlar	85
Şekil 9: Tehditler	85
Şekil 10: 2016 - 2020 İSKİ Strateji Haritası	96
Şekil 11: Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme	185

TABLolar

Tablo 1: İçme Suyu Arıtma Tesislerinden Şehre Verilen Su Miktarları	29
Tablo 2: Mevcut Atık Su Arıtma Tesisleri	32
Tablo 3: 2014 Yılında Şehre Verilen ve Kayıt Altına Alınan Su Miktarı (m ³)	39
Tablo 4: Kullanılan Cihazların Dağılımı	44
Tablo 5: Kullanıcı ve Programların Dağılımı	44
Tablo 6: Abone Sistemi Projeleri	44
Tablo 7: Kurum İçi Sistem Projeleri	45
Tablo 8: İSKİ Birimleri İçin Temin Edilen Yazılım Envanteri	47
Tablo 9: 2010 - 2014 Yılı Gelir Bütçesi ve Gerçekleşmesi	50
Tablo 10: 2010 - 2014 Yılı Gider Bütçesi ve Gerçekleşmesi	50
Tablo 11: Hizmet Binalarının Durumu	54
Tablo 12: İSKİ Araç Durumu	56
Tablo 13: İSKİ İş Makinesi Durumu	56
Tablo 14: İSKİ 2011 - 2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu	57
Tablo 15: Kurumsal Paydaş Kategorisi Dağılımı	69
Tablo 16: Kurumsal Paydaş Türü Dağılımı	69
Tablo 17: Kurumsal Paydaşların İSKİ'nin Hizmet Alanları Dışındaki Alanlarla İşbirliği	71
Tablo 18: Kurumsal Paydaşların Mevcut Durumun Geliştirilmesine Yönelik Beklentileri	72
Tablo 19: Hizmet Yılına Göre İSKİ'de Çalışanların Çalışıyor Olmaktan Duyduğu Memnuniyet	76
Tablo 20: Çalışanların, Mevcut Durumun Geliştirilmesine Yönelik Beklentileri	77
Tablo 21: Çalışanların Hizmet Alanlarıyla İlgili Önerileri	79
Tablo 22: Müşterilerin, Mevcut Durumun Geliştirilmesine Yönelik Beklentileri	83
Tablo 23: GZFT Analizi - Stratejik Plan İlişkisi / Güçlü Yönler	86
Tablo 24: GZFT Analizi - Stratejik Plan İlişkisi / Geliştirilmesi Gereken Yönler	88
Tablo 25: GZFT Analizi - Stratejik Plan İlişkisi / Fırsatlar	91
Tablo 26: GZFT Analizi - Stratejik Plan İlişkisi / Tehditler	92
Tablo 27: 2016 - 2020 İSKİ Stratejik Plan Toplam Mali Kaynak İhtiyacı	178
Tablo 28: 2016-2020 İSKİ Stratejik Planı Amaç-Hedef Kaynak İhtiyacı	180
Tablo 29: Hedef - Birim Sorumluluk Matrisi	182

GRAFİKLER

Grafik 1: İstanbul'un Aldığı 50 Yıllık Yağışlar (Ocak - Aralık Periyodunda)	35
Grafik 2: Personelin Kadro Dağılımı	42
Grafik 3: Personelin Cinsiyet Dağılımı	42
Grafik 4: Personelin Yaş Dağılımı	43
Grafik 5: Personelin Eğitim Durumu	43
Grafik 6: Mülkiyet Bilgileri	55
Grafik 7: Kurumsal Paydaş Türü Dağılımı	70
Grafik 8: Kurumsal Paydaşların İSKİ'nin Hizmet Alanları İtibariyle İşbirliği Alanları	71
Grafik 9: Kurumsal Paydaşların İSKİ ile İşbirliği Alanları Konusundaki Memnuniyeti	72
Grafik 10: Kurumsal Paydaşların İSKİ ile İşbirliği Yapabileceği Alanlar Konusundaki Öneriler	73
Grafik 11: Kurumsal Paydaşların İSKİ'nin 5 Hizmet Alanı ile İlgili Değerlendirmesi	73
Grafik 12: Kurumsal Paydaşların İSKİ'nin Hizmet Alanlarıyla İlgili Önceliklendirmesi	73
Grafik 13: Kurumsal Paydaşın Öngördüğü, İSKİ'nin Başarısını Olumlu Etkileyen / Etkileyebilecek Faktörler	74
Grafik 14: Kurumsal Paydaşın Öngördüğü, İSKİ'nin Başarısını Olumsuz Etkileyen / Etkileyebilecek Faktörler	74
Grafik 15: Çalışanların İSKİ'de Çalışıyor Olmaktan Duyduğu Memnuniyet	76
Grafik 16: Personel Türüne Göre İSKİ'de Çalışıyor Olmaktan Duyulan Memnuniyet	76
Grafik 17: Yapılan İşin Çalışan Eğitimine, Bireysel Özelliklerine ve Yeteneklerine Uygunluğu	77
Grafik 18: Personel Türüne Göre Yapılan İşin Çalışan Eğitimine, Bireysel Özelliklerine ve Yeteneklerine Uygunluğu	78
Grafik 19: Çalışanların Özlük ve Sosyal Haklarını Değerlendirmesi	78
Grafik 20: Çalışanların, Birimler Arası Koordinasyon ve İletişimi Değerlendirmesi	78
Grafik 21: Çalışanların, İnsan Sağlığı ve İş Güvenliği Açısından İş Ortamını Değerlendirmesi	79
Grafik 22: Genel Müşteri Memnuniyeti	81
Grafik 23: Musluk Suyu İçilme Oranı	82
Grafik 24: Musluk Suyu İçilme Oranı - Eğitime Göre Dağılım	82
Grafik 25: Musluk Suyu İçilme Oranı - Yaşa Göre Dağılım	82
Grafik 26: Müşterilerin Musluk Suyunu İçmeme Nedenleri	83
Grafik 27: Müşterilerin Hizmet Konularına Göre Memnuniyeti	83

KISALTMALAR

AAT	Atık Su Arıtma Tesisi
BAAT	Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi
ÇED	Çevre Etki Değerlendirmesi
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
ENH	Enerji Nakil Hattı
GES	Güneş Enerji Sistemi
GZFT	Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit
HAV	Hizmet Alan Veren
IHV	İSKİ'ye Hizmet Veren
IHA	İSKİ'den Hizmet Alan
İBAAT	İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi
İKEP	İç Kontrol Eylem Planı
İKS	İç Kontrol Sistemi
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSİ	İstanbul Su İdaresi
İSKİ	İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi
KİK	Kamu İhale Kurumu
RES	Rüzgar Enerji Sistemi
SA	Stratejik Amaç
SH	Stratejik Hedef



1. STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ VE METODOLOJİSİ

Katılımcılık; İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Planı'nın hazırlanmasında kapsamlı olarak ele alınmış, paydaşların aşağıdaki kapsamda katılımları sağlanmıştır.

Kurum içi paydaşlar;

- Çalışanlar
- Birim Yöneticileri
- Daire Başkanları
- Genel Müdür Yardımcıları
- Strateji Geliştirme Kurulu
- Genel Müdür
- Yönetim Kurulu Üyeleri

Kurum dışı paydaşlar;

- **Müşteriler;** İSKİ ile farklı kapsamda işlem yapan kent sakinleri olarak özetleyebileceğimiz İSKİ müşterileri,
- **Kurumsal Paydaşlar;** belirlenen kapsamda görüşleri alınan resmi / özel kurum ve kuruluşlar ile hizmet sağlayıcılar ve Sivil Toplum Kuruluşları (Bölüm 2.5'de Paydaş Analizi kapsamında derlenmiş, görüşler ayrıntılı olarak ifade edilmiştir.)

Bundan önceki plan dönemlerinde olduğu gibi, Genel Müdür başkanlığında, Kurum Yöneticileri ve Yönetim Kurulu Üyelerinden oluşturulan Strateji Geliştirme Kurulu, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda çalışmalarına başlamıştır. Kurulun atadığı Ana Proje Takımı tarafından oluşturulan “2016 - 2020 Stratejik Plan Proje Planı”, Strateji Geliştirme Kurulu tarafından onaylandıktan sonra çalışmalar başlatılmış ve Şekil 1'de yer alan aşamalarla yürütülmüştür.

Şekil 1: 2016-2020 Stratejik Plan Hazırlama Proje Takvimi

İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Plan Hazırlama Projesi													
Proje Süreç Adımları	Aylar							Proje Takvim					
	Mar'15	Nis'15	May'15	Haz'15	Tem'15	Ağu'15	Eyl'15	Ekim'15	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi			
1. Proje Başlangıcı									5 Mart 2015 Perşembe	5 Mart 2015 Perşembe			
Proje Organizasyonu ve Planın Oluşturulması									9 Mart 2015 Pazartesi	9 Mart 2015 Pazartesi			
Proje Başlangıç Toplantısının Yapılması-Proje Takımı									20 Nisan 2015 Pazartesi	22 Nisan 2015 Çarşamba			
Proje Başlangıç Toplantısının Yapılması-Kurum Geneli													
2. Stratejik Plan Ön Hazırlık									10 Mart 2015 Salı	25 Mart 2015 Çarşamba			
Mevcut Süreç / Faaliyet Alanlarının ve Stratejik Planın İncelenmesi									10 Mart 2015 Salı	17 Nisan 2015 Cuma			
Paydaş (iç-dış) Analizi									21 Nisan 2015 Salı	8 Mayıs 2015 Cuma			
GZFT Analizi													
3. Stratejik Planın Ana Bileşenlerinin Hazırlanması													
Strateji Haritasının Oluşturulması									15 Mayıs 2015 Cuma	20 Mayıs 2015 Çarşamba			
Kurum Karnesinin Oluşturulması									15 Mayıs 2015 Cuma	20 Mayıs 2015 Çarşamba			
Strateji Haritası ve Kurum Hedef Kartı Çıktılarının Değerlendirilmesi									20 Mayıs 2015 Çarşamba	25 Mayıs 2015 Pazartesi			
Strateji Haritası ve Kurum Hedef Kartının Onaylanması									26 Mayıs 2015 Salı	30 Mayıs 2015 Cumartesi			
Birim Hedef Kartlarının Oluşturulması									1 Haziran 2015 Pazartesi	15 Eylül 2015 Salı			
Birim Hedef Kartlarının Değerlendirilmesi ve Onaylanması									1 Ekim 2015 Perşembe	15 Ekim 2015 Perşembe			
4. Proje Kapanışı													
Stratejik Planın Dokümantasyonu									1 Eylül 2015 Salı	15 Ekim 2015 Perşembe			
Stratejik Planın Değerlendirilmesi									15 Ekim 2015 Perşembe	24 Ekim 2015 Cumartesi			
Stratejik Planın Basılması									28 Ekim 2015 Çarşamba	6 Kasım 2015 Cuma			



Kurum hedeflerinin belirlenmesine girdi oluşturacak şekilde katılımları hedeflenen kurum içi ve kurum dışı paydaşlar, birimlerin katılımıyla belirlenmiş, sonrasında paydaşlar bazında analiz yöntemine karar verilmiştir. Kurum İçi ve Kurum Dışı Paydaşların katılım ve katkılarını almak üzere ağırlıklı olarak anket çalışmalarından faydalanılmıştır.

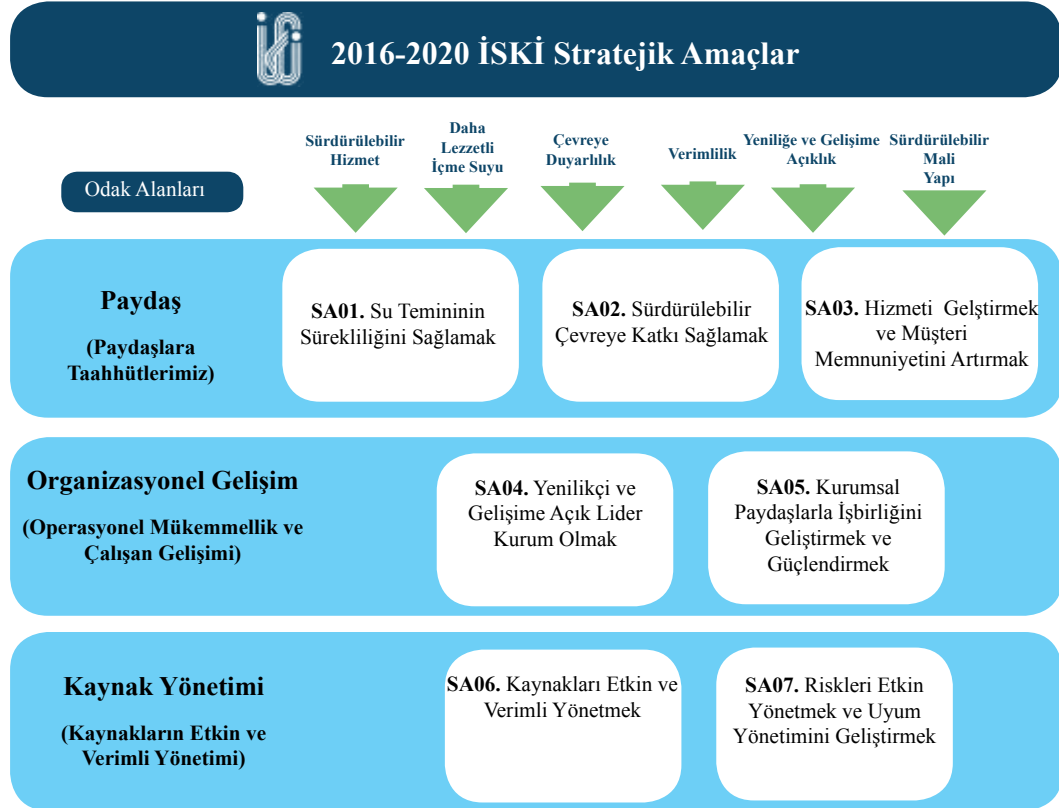
Çalışmalar sonrasında;

- Çalışan Görüşleri Anket Sonuçları
- Kurumsal Paydaş Görüşleri Anket Sonuçları derlenmiş, GZFT(Güçlü, Zayıf, Fırsat, Tehdit) alanları belirlenmiş, kademeli olarak birimlerle paylaşılmıştır.

Paydaş Analizi sonuçları ile birlikte, İSKİ'nin devam etmesi gereken ve/veya başlaması gereken proje/faaliyetlerle ilgili ön çalışmalar yapılmış, İstanbul Su Mutabakatı, IWA (Uluslar Arası Su Ajansı) göstergeleri Stratejik Plan'ında öncelikli alanlar olarak değerlendirilmiştir.

Ön Çalışma ve derlenen bilgiler girdi olarak ele alınarak, Geleceğe Bakış kapsamında, Üst Yönetim'in katılımı ile bir Strateji Çalıştay'ı düzenlenmiş ve İSKİ'nin 2016 - 2020 dönemine ait Vizyonu ve Odak Alanları belirlenmiş, Misyon ve Değerleri gözden geçirilmiştir. 2016 - 2020 Dönemi'ne ait Strateji Haritası hazırlanırken mantıksal bir kurgu oluşturulmuştur. Bu mantıksal kurgu ile oluşturulan amaçlar aşağıda yer almaktadır.

Şekil 2: 2016-2020 İSKİ Stratejik Amaçlar



SA: Stratejik Amaç

Bu kurgunun dayanağı olan Strateji Haritası kavramı önce tanımlanmıştır. Proje kapsamı çerçevesinde Strateji Haritası kurumun en üst seviyede, birbirleriyle ilişkilendirilmiş Stratejik Amaçlar bütünü olarak ele alınmıştır. Stratejik Amaçların en üstünde, kurum amaçlarını tanımlarken dikkate alınması gereken Odak Alanları belirlenmiştir.

Bu alanlar; 2016 - 2020 dönemi için;

- Sürdürülebilir Hizmet
- Daha Lezzetli İçme Suyu
- Çevreye Duyarlılık
- Verimlilik
- Yeniliğe ve Gelişime Açıklık
- Sürdürülebilir Mali Yapı

olarak tanımlanmıştır. Bu odak alanlar dikkate alınarak Stratejik Amaçlar 3 katmanda ele alınmıştır.

Bu 3 katman ve kapsamları aşağıda açıklanmaktadır :

- **Paydaş;** Paydaşlara taahhüt ettiğimiz birinci seviye amaçlarımız,
- **Operasyonel Gelişim;** Paydaşlara Taahhütlerimizi Yerine Getirirken kurum içinde amaçladıklarımız,
- **Kaynak Yönetimi;** Paydaşlara taahhütlerimizi yerine getirirken yine kurum içinde kaynaklarımızı etkin ve verimli yönetebilmek için amaçladıklarımız

Strateji Haritası oluşturulduktan sonra, birimlere Hedef Kartlarını hazırlamalarına yönelik uygulamalı eğitim verilmiş, birimlerle örnek hedef kartı hazırlama çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Hedef Kartlarının hazırlanıp, gözden geçirilmesinden sonra birim onayları ve Strateji Geliştirme Kurulu olmak üzere iki kademeli onay alınmış ve Stratejik Plan çıktılarının dokümantasyonu gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın Yürütümü aşağıda yer alan Proje Organizasyonu ile gerçekleştirilmiştir.

Şekil 3: Proje Organizasyonu

İSKİ 2016-2020 Stratejik Plan Projesi Proje Organizasyonu				
Proje Ünvanı	Adı Soyadı	Bölüm	Bölüm İçi Sorumluluk	Projede Sorumlu Olduğu Alan
Proje Yöneticisi	Sadık KARABIYIK	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı	Proje Yönetimi
Proje Koordinatörü	Mehmet PATAN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Stratejik Yönetim ve Planlama Müdürü	Stratejik Plan Yönetimi
Proje Koordinatörü Yardımcısı	Ramazan ORUÇ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	SP ve Performans Şefi	Stratejik Plan Yönetimi
Proje Takım Üyesi	Emre YILDIZ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Proje Uzmanı	İletişim Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Hasan KÖSMEZ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Proje Uzmanı	IT Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Mehmet AYDIN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Proje Uzmanı	Raporlama Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Neslihan AKÇAY	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Proje Uzmanı	Paydaş-GZFT ve Mevcut Durum Analizleri Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Orhan TAYMUR	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Proje Uzmanı	Paydaş-GZFT ve Mevcut Durum Analizleri Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Yeşim ÖZTÜRK	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Proje Uzmanı	Organizasyon Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Kamile ÖZYURT	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Mali Uzman	Bütçe-Yatırım-Stratejik Plan Uyum Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Nihal AKSOY	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Bütçe Hazırlama ve Uygulama Şefi	Bütçe-Yatırım-Stratejik Plan Uyum Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Nilüfer ŞEN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Mali Uzman	Bütçe-Yatırım-Stratejik Plan Uyum Sorumlusu
Proje Takım Üyesi	Mikail MUTLU	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Mali Uzman	Bütçe-Yatırım-Stratejik Plan Uyum Sorumlusu



2. MEVCUT DURUM ANALİZİ

2.1 TARİHSEL GELİŞİM

Üç bin yıla yaklaşan muhteşem tarihi boyunca çok sayıda medeniyete sahne olan İstanbul, eski su yapıları açısından adeta bir açık hava müzesidir. Birer dünya mirası olarak kabul edilen Roma, Bizans, Osmanlı dönemlerinden eski su yapılarının bazıları yüzlerce yıldan beri varlığını sürdürmekte ve İstanbul'daki su mühendisliği eserleri, ülkemizi tarihi su yapıları açısından da dünyanın en zengin alanlarından biri kılmaktadır.

Şair Nedim'in "Bir gevher-i yek-pâre iki bahr arasında" yani "İki deniz arasında tek parça mücevher" olarak tasvir ettiği İstanbul, suyun yanında ama hep suya hasret kalmış, su sıkıntısı çekmiş bir şehirdir.

Osmanlı Dönemi Öncesi İstanbul'da Yapılan Su Tesisleri: İstanbul'un kuruluş döneminde şehrin su ihtiyacı, yeraltı kaynaklarından sağlanıyordu. İlk önemli su tesisleri Roma İmparatorluğu zamanında yapılmıştır.

Roma Döneminde İstanbul'un su ihtiyacı;

- Kuyulardan,
- Küçük menbalardan
- Sarnıçlardan sağlanmaktaydı.

İmparator Hadriyan (117 - 138) tarafından sur dışındaki bir kaynaktan Haliç'in kenar mahallelerine kadar su yolu yaptırıldığı, Valens'in (364 - 378) de Halkalı civarından Beyazıt'a kadar su getirttiği ve bu su yolu için Mazul Kemer ile bugün Bozdoğan diye bildiğimiz Valens Kemerini inşa ettirdiği kayıtlarda mevcuttur.

Yine Valens zamanında Belgrad Ormanları'nda bir bend yaptırılmış, Kâğıthane Deresi'nin suları ızgara ve havuzlarda toplanarak şehre getirilmiştir. I. Teodosiyus (378-395) Mazul ve Valens Kemerleri'ni kullanarak 3. Su Yolu ile şehre su getirmiş; ayrıca Belgrad Ormanları'ndan Sultanahmet'e kadar 4. Su Yolu'nu inşa ettirmiştir.

Roma ve Doğu Roma İmparatorları, kuraklık ve harp ihtimallerini düşünerek, şehir içinde üstü açık (Çukurbostan) ve kapalı sarnıçlar da yaptırmışlardır. Üstü açık su depolarının (Hazneler) en önemlileri Aetiyus (bugünkü Vefa Stadı), Aspar (Yavuz Selim'deki Çukurbostan) ve Hegius Mokius (Altınmermer) su depolarıdır. Üstü kapalı haznelerinin en meşhurları da; 336 sütunlu Basilika Sarnıcı (Yerebatan Sarnıcı), 224 sütunlu Pileksenus Sarnıcı (Binbirdirek) ve Acimusluk Sarnıcı'dır.

Roma İmparatorları zamanında yaptırılan su tesisleri, Bizans İmparatorları tarafından bir dereceye kadar tamir ve tevsii edilmiş ise de Bizans'ın son devirlerinde kullanılmaz bir şekilde, tamamıyla yok olma aşamasına gelmiştir.

Bu tesislerden halen ayakta olan Mazul ve Valens (Bozdoğan) Kemerleri Osmanlılar tarafından çok iyi bir şekilde tamir edilerek, yıkılmaktan kurtarılmıştır.



Bozdoğan (Valens)
Kemerini



Mirelion Sarnıcı



Yerebatan Sarnıcı

Osmanlı Döneminde İstanbul’da Yapılan Su Tesisleri: Osmanlı İmparatorluğu’nun su tesisleri yapımına kendilerinden önceki medeniyetlerde olduğu gibi büyük önem verdiği Fatih döneminde ayrı bir Su Nezareti kurulmasından anlaşılmaktadır.

İstanbul’un tarih boyunca mühim problemlerinden biri olan, şehrin büyümesine ve nüfus artışına bağlı olarak sürekli gündeme gelen su meselesinin çözümü için Osmanlı, değişik dönemlerde var olan suyollarına ilaveler yapmıştır. Fatih Sultan Mehmet Han evvelce Valens tarafından yaptırılan su tesislerini ıslah ettirmiş, Fatih ve Turunçlu Suyolları bu suretle meydana gelmiştir. Fatih Sultan Mehmet devrinde, İstanbul’un Rumeli yakasını besleyen üç büyük sistemin birincisi olan Halkalı su sisteminin geniş çapta onarım ve geliştirilmesine başlanmış, bu çalışmalar 18. yüzyıl ortalarına kadar sürmüş, yer yer bir araya gelen ve toplam uzunluğu 130 km’yi bulan on altı farklı su yolu inşa edilmiştir.

Halkalı Su Tesisleri üzerinde 4 büyük kemer; Mazul Kemer, Kara Kemer, Ali Paşa Kemer ve Bozdoğan Kemer bulunur. Bizanslılardan kalmış olan Mazul ve Valens (Bozdoğan) Kemerleri tamir edilerek istifade edilir hale getirilmişlerdir. Bu 187 su yolu ile şehirdeki camilere, çeşme ve sebiller, imaretlere ve şehir dışındaki kırlara devamlı olarak su verilebilmiştir.

Zamanla nüfusun artması neticesi ile yine su sıkıntıları çekilmeye başlanınca Kanuni Sultan Süleyman bu meselenin halledilmesi için Mimar Sinan’ı vazifelendirmiştir. 1555 senesinde Kırkçeşme Su Tesislerinin inşasına başlanmış ve 40 çeşme ile şehrin her yerine su getirilmiştir.

Bugün bendleriyle, tünelleriyle, su yolları ve su yolu kemerleriyle, biriktirme ve dağıtma yapılarıyla uzunluğu 50 km’yi aşan ve Kırkçeşme olarak anılan tesisler, o dönemin su sıkıntısına çare olması için Mimar Sinan tarafından yapılmıştır. Sistemde Alibey ve Kâğıthane Dereleri’nin mecralarından toplanan sular, havuzlarda biriktirilerek Eğrikapı’ya getiriliyor, oradan da şehre taşınıyordu.

Bu tesisler yapılırken ana mecranın tespitinde su yolları, kemer ve havuzların inşasında yapılan ince ölçü ve hesaplamaların bugünkü modern aletlerle yapılan hesaplar kadar sıhhatli ve hassas oldukları ifade edilmektedir.

Kırkçeşme Su Yolu’nun Keçe Su’yu ile birleşip, arıtma tesisine bağlanma kesimine kadar büyük kısmı günümüzde de çalışır vaziyette bulunmaktadır.

Sultan I. Mahmut döneminde 1731 senesinde inşa edilen Taksim Su Yolu’nun toplam uzunluğu 23 km olup, üzerinde Büyükdere Kemer, 330 m uzunluğunda Derbent ters sifonu ve çeşitli su terazileri gibi yapılar yer almaktadır. Taksim sistemini düzenli suyla beslemek maksadıyla 1750 – 1839 arasında Topuzlu, Valide ve Yeni bendler inşa edilmiştir.

Bu sistemin bugün en büyük ispatı Taksim semtidir. Semt, adını geçmişte bütün şehre buradan su dağıtılması yani taksim edilmesi sebebiyle almıştır.



Kırık Kemer



Büyük Bend



Edirnekapı Sarnıcı



STRATEJİK 2016 PLAN

Vakıf Suları (Müteferrik Sular): Osmanlı döneminde şehir hizmetleri kısmen devlet teşkilatı kısmen de vakıflar eliyle görülmüştür. Önemli belediye hizmetleri ise vakıflar eliyle yürütülmüştür. Belediye teşkilatları kurulduktan sonra da vakıflar etkinliklerini sürdürmüş, şehir ve kasabalar ile köylere vakıflar vasıtasıyla su sağlanmıştır. Sadece İstanbul’da su yolları, çeşme ve şadırvanları yapmak ve korumak için kurulmuş 1535 vakıf vardır. Osmanlı’da başta padişahlar ve devlet adamları olmak üzere bütün varlıklı insanlar vakıf eserleri bırakmak için uğraşmışlardır. Halkın su ihtiyacını karşılamak için muhtelif kaynak suları küçük isale hatlarıyla çeşmelere verilmiştir.

Bunların en önemlisi 1904’te Sultan 2. Abdülhamit tarafından yaptırılan ve günlük verimi 1.200 m³ olan Hamidiye Suyu’dur. Kemerburgaz’daki menbaalardan alınan bu su, Beyoğlu civarındaki kışlalara, saraylara ve 50 kadar çeşmeye veriliyordu. Emirgan’a isale edilen Kanlıkavak ve Sarıyer Suları da bu tür kaynak sularıdır. Asya Yakası’ndaki kaynak suları ise Kayışdağı, Atıkvalide, Küçükçamlıca, Alemdağ (Taşdelen) sularıyla, Beykoz’daki 10 Çeşmeler, Karakulak ve İshakağa sularıdır.

Su Şirketleri: 19. yüzyılda, su temin etmek için yapılan yeni çalışmaların en büyük ve en verimli olanı Terkos Gölü’nden su getirilmesi projesidir. Bu proje suyun taşınması ve dağıtımını konusunda birçok yenilik getirmiş olmakla beraber, esasında Osmanlılar için yeni bir teknolojiyi, pompa kullanımını hayata geçirmiştir.

İstanbul’un su ihtiyacını karşılamak ve yeni yapılan modern binalara basınçlı su vermek amacıyla Sultan Abdulaziz tarafından 1868 yılında bir Fransız şirketine imtiyaz verilerek “Dersaadet Anonim Su Şirketi” (Terkos Şirketi) kurulmuştur. Böylece, dere ve yeraltı sularını toplayıp, isale etmesi ve Terkos Gölü’nden alınacak suyun arıtılarak şehre isalesi ve tevzii bu şirkete görev olarak verilmiştir.

Terkos Gölü’nün işletme imtiyazı 1874 yılında Hariciye teşrifatçısı Kâmil ve mühendis Temo adına 40 yıllığına alınmıştır. Ancak bu imtiyaz, halk arasında “Terkos Şirketi” olarak bilinen ve gerçek adı “Dersaadet Anonim Su Şirketi” olan bir Fransız şirketine devredilmiş, 1887’de düzenlenen bir antlaşma ile imtiyaz süresi 1882 yılından geçerli olmak üzere 75 yıla çıkarılmıştır. Yapılan çalışmalar sonunda, 1883 yılında kurulan pompa istasyonu suyu şehre getirmek mümkün olabilmıştır. Terkos Gölü’nden basıncı artırılarak getirilen su, imtiyaz maddesi gereğince evlere abonelik ile bağlanmış ve zamanla İstanbullular için içme-kullanma suyunun adı hâline gelmiştir.

Yapılan ilk tesis 1883’de Terkos Gölü kenarındaki Terfi Merkezi’dir. 1926 yılında ise Kâğıthane sırtlarında ilk su Tasfiye Tesisi inşaa edilmiş ve su arıtılarak klorlandıktan sonra şehre iletilmiştir. Diğer taraftan gittikçe gelişen Anadolu Yakası’nın su ihtiyacını karşılamak üzere 1888 yılında kurulan Üsküdar - Kadıköy Su Şirketi tarafından, 1893’de Elmalı Deresi üzerinde 1. Elmalı Barajı’nı inşaa etmiş, Anadoluhisarı’ndan Bostancı’ya kadar olan sahada su şebekesi döşenmiştir. Daha sonra Elmalı Barajı’ndaki suyu arıtacak bir Tasfiye Tesisi, Terfi Merkezi, Bağlarbaşı’na kadar isale hattı ve Bağlarbaşı Su Deposu da bu şirket tarafından inşaa edilmiştir.



Terkos Su Şirketi / 1904



Terkos Su Müzesi / Pompalar



Terkos Su Müzesi / Terfi Merkezi

İstanbul Sular İdaresi Dönemi: Su meselesinin imtiyazlı şirketler eliyle çözüme kavuşamayacağı kanaatine varılmış, devletleştirme politikası çerçevesinde Terkos Şirketi 1932 yılında ve Üsküdar-Kadıköy Su Şirketi ise 1937 yılında satın alınarak, İstanbul Sular İdaresi'ne (İSİ) devredilmiştir.

O yıllarda İstanbul'a verilen günlük toplam su miktarı 35.000 m³ düzeyinde idi. İSİ'nin Avrupa Yakası'ndaki çalışmaları sonucunda, Terkos Terfi Merkezi ile Kâğıthane Arıtma Tesisi'nin kapasiteleri artırılmış, ikinci Kademe isale hatları takviye edilerek, kapasiteleri yükseltilmiş, şehir içindeki terfi merkezleri çoğaltılmış ve buharla işleyen pompalar elektrikli olanlarla değiştirilmiştir.

Çırpıcı'da artezyen kuyuları açılmış ve bir terfi merkezi kurulmuştur. Terkos-Silahtarağa arasında enerji nakil hattı kurularak, Terkos'daki Terfi Merkezleri elektrikli pompalarla donatılmıştır.

DSİ'nin yaptığı Ömerli Barajı'nın isale hatları ve su dağıtım şebekeleri tamamlanmıştır. Asya Yakası'nda ise, Elmalı Deresi üzerinde 2. Elmalı Barajı inşaa edilmiş, Elmalı Terfi Merkezi elektrikli motopomlarla donatılmış, arıtma tesisi ıslah edilmiş ve Adalara su iskelesi ile terfi merkezleri kurulmuştur.

İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ)'nin Kuruluşu: Türkiye'de yaşanan ekonomik ve sosyal faktörler sebebiyle ülkenin çeşitli yörelerinden büyük miktarda göç alan İstanbul'un nüfusu hızla artmıştır. Altyapısı hazırlanmadan yapılan gecekondular tarzı meskun mahaller, hizmetin götürülmesini daha da zorlaştırmıştır.

Artan nüfusun su ve kanalizasyon ihtiyacını karşılamaya, o günkü İSİ'nin kaynaklarının yeterli olmaması üzerine, daha geniş yetki ve imkânlarla yeni bir idarenin kurulması ihtiyacıyla 1981 yılında, 2560 sayılı kanunla İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ) kurulmuştur.

Başlangıçta İstanbul Valiliği denetiminde olan İSKİ, 1984 yılında 3009 sayılı kanunla İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesine alınmıştır.

2004 yılında yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi'nin hizmet alanı genişlemiş ve hizmet verilen ilçe sayısı 27'den 32'ye çıkmıştır. 22 Mart 2008 tarihinde yürürlüğe giren 5747 sayılı "Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçinde İlçe Kurulması" adlı kanun ile ilçe sayısı 32'den 39'a çıkarılmıştır.



İSİ Genel Müdürlük Binası
Beyoğlu / 1935



İSKİ Genel Müdürlük Binası /
Aksaray / 1985



İSKİ Genel Müdürlük Binası /
Eyüp / 2004



2.2 YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER VE MEVZUAT ANALİZİ

2.2.1 Kanun,Yönetmelik ve Yönergeler

KANUNLAR	5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu,
	2560 sayılı İSKİ Kanunu,
	5393 sayılı Belediyeler Kanunu,
	2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu,
	831 sayılı Sular Hakkında Kanun,
	167 sayılı Yer Altı Suları Hakkında Kanun,
	6200 sayılı Devlet Su İşleri Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Kanun,
	3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun,
	1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu,
	2872 sayılı Çevre Kanunu,
	3213 sayılı Maden Kanunu,
	1053 sayılı Belediye Teşkilâtı Olan Yerleşim Yerlerine İçme, Kullanma ve Endüstri Suyu Temini Hakkında Kanun,
	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu,
	4562 sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu,
	2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu,
	3516 sayılı Ölçüler ve Ayarlar Kanunu,
	5237 sayılı Türk Ceza Kanunu,
	657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,
	4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
	4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu,
	2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu,
	2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu,
	6107 sayılı İller Bankası Kanunu,
	5442 sayılı İl İdaresi Kanunu,
	5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu,
	4736 sayılı Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun,
	5779 sayılı İl Özel İdarelerine ve Belediyelere Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay Verilmesi Hakkında Kanun,
	3194 sayılı İmar Kanunu,
	2981 sayılı İmar ve Gecekondü Mevzuatına Aykırı Yapılara Uygulanacak Bazı İşlemler ve 6785 sayılı İmar Kanununun Bir Maddesinin Değiştirilmesi Hakkında Kanun,

YÖNETMELİKLER	İSKİ Esas Yönetmeliği,
	İSKİ İçmesuyu Havzaları Yönetmeliği,
	İSKİ Atıksuların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği,
	İSKİ Tarifeler Yönetmeliği,
	İSKİ Kaynak Sularının Kiralanması İle Yer Altı Sularının Satışı, Taşınması, Tüketilmesi, Denetlenmesi Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik,
	İSKİ Teftiş Kurulu Yönetmeliği,
	İSKİ Hukuk Müşavirliği Teşkilat Görev ve Çalışma Yönergesi,
	İSKİ Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği,
	İSKİ Mevzuat Hazırlama Usul ve Esaslarına İlişkin Yönetmelik,
	İSKİ Taşınır Taşınmaz Kaynak ve Hakların Değerlendirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
	İSKİ Genel Müdürlüğü Memur Disiplin Yönetmeliği,
	İSKİ Sıhhi Tesisat Eğitimi ve Uygulama Esasları Yönetmeliği,
	İSKİ Yönetim Kurulunun Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik.
DİĞER YÖNETMELİKLER	Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (17 Temmuz 2008 tarih ve 26939 sayılı R.G.),
	Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (14 Mart 2005 tarih ve 25755 sayılı R.G.),
	Çevre Gelirlerinin Takip ve Tahsili ile Tahsilât Karşılığı Öngörülen Ödeneğin Kullanımı Hakkında Yönetmelik (03.04.2007 tarih ve 26482 sayılı R.G.),
	Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği (31 Aralık 2004 tarih ve 25687 sayılı R.G.),
	Sulak Alanların Korunması Yönetmeliği (17 Mayıs 2005 tarih ve 25818 sayılı R.G.)
	Orman Sayılan Alanlarda Verilecek İzinler Hakkında Yönetmelik (22 Mart 2007),
	Madencilik Faaliyetleri İzin Yönetmeliği (21 Haziran 2005 tarih ve 25852 sayılı R.G.)
	Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliği (24 Temmuz 1994 tarih ve 22000 sayılı R.G.),
	Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (26 Mayıs 2006 tarih ve 26179 sayılı R.G.),
	Kamu İdarelerine Ait Taşınmazların Kaydına İlişkin Yönetmelik (2 Ekim 2006 tarih ve 26307 sayılı R.G.),
	Kamu İdarelerine Ait Taşınmazların Tahsis ve Devri Hakkında Yönetmelik (10 Ekim 2006 tarih ve 26315 sayılı R.G.)
	Taşınır Mal Yönetmeliği (18 Ocak 2007 tarih ve 26407 sayılı R.G.),
	Kamu Zararlarının Tahsiline İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (19 Ekim 2006 tarih ve 26324 sayılı R.G.),
	Devlete ve Kişilere Memurlarca Verilen Zararların Nevi ve Miktarlarının Tespiti, Takibi, Amirlerinin Sorumlulukları, Yapılacak Diğer İşlemler Hakkında Yönetmelik (13 Ağustos 1983 tarih ve 18134 sayılı Resmi Gazete)
	İstanbul İmar Yönetmeliği.



2.2.2 Stratejik Plan'ın Üst Politika Belgeleri İle İlişkisi

Stratejik Plana yön veren unsurlardan olan üst politika ve belgeler analizi kapsamında X.Kalkınma Planı, AB Müktesebatına Uyum Programı, Avrupa Birliğine Katılım İçin Ulusal Eylem Planı (2.Aşama), Orman ve Su İşleri Bakanlığı 2013 - 2017 Stratejik Plan'ı ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2015 -2019 Stratejik Plan'ı incelenmiştir. İdarenin hedefleri belirlenirken bu belgelerden yararlanılmıştır.

İncelenen üst politika ve belgelerden İSKİ'nin faaliyet alanı ile ilgili olan kısımlar aşağıda yer almaktadır.

X. Kalkınma Planı:

Su ve kanalizasyon hizmetlerine ilişkin hedefler Onuncu Kalkınma Planı'nın ikinci bölümünde "Yaşanabilir Mekanlar, Sürdürülebilir Çevre" başlığı altında "Toprak ve Su Kaynakları Yönetimi" içerisinde yer almaktadır. Plan'da, bu konudaki hedefler şöyle sıralanmıştır:

Su ve toprak kaynaklarının miktarının ve kalitesinin korunması, geliştirilmesi ve talebin en yüksek olduğu tarım sektörü başta olmak üzere sürdürülebilir kullanımını sağlayacak bir yönetim sisteminin geliştirilmesi temel amaçtır:

Bu hedefin gerçekleştirilebilmesi için aşağıdaki politikalar izlenecektir.

- Su yönetimine ilişkin mevzuattaki eksiklik ve belirsizlikler giderilerek kurumların görev, yetki ve sorumlulukları netleştirilecek, su yönetimiyle ilgili tüm kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyon geliştirilecektir.
- Ulusal havza sınıflama sistemi, su kaynaklarının korunması ve sürdürülebilir kullanımına imkân verecek şekilde geliştirilecektir.
- Yeraltı ve yerüstü su kalitesinin ve miktarının belirlenmesi, izlenmesi, bilgi sistemlerinin oluşturulması; su kaynaklarının korunması, iyileştirilmesi ile kirliliğinin önlenmesi ve kontrolü sağlanacaktır.
- Ülkemiz su potansiyelinin tamamının ihtiyaçlar doğrultusunda sürdürülebilir bir şekilde kullanılması ve kullanımın tarifelenmesi sağlanacaktır.
- İklim değişikliğinin ve su havzalarındaki tüm faaliyetlerin su miktarı ve kalitesine etkileri değerlendirilerek havzalarda su tasarrufu sağlama, kuraklıkla mücadele ve kirlilik önleme başta olmak üzere gerekli önlemler alınacaktır.
- Özel öneme sahip doğal korunan alanlar başta olmak üzere, nitelikli tarım arazileri ve orman varlığını koruyacak tedbirler alınacaktır. Bu kapsamda özellikle çölleşme ve erozyona karşı mücadele etkinleştirilecek, tarımsal faaliyetlerin toprak kaynakları üzerindeki çevresel ve sosyal etkileri izlenerek önleyici tedbirler yoğunlaştırılacaktır.
- Güncel ve sağlıklı arazi bilgilerine ulaşabilmeyi teminen, uzaktan algılama ve coğrafi bilgi sistemlerinden faydalanılarak Ulusal Toprak Veri Tabanı oluşturulacak ve arazi kullanım planlaması yapılarak tarım başta olmak üzere toprağın etkin kullanımı sağlanacaktır.
- Sulamada sürdürülebilirliğin sağlanması açısından yeraltı su kaynaklarına yönelik miktar kısıtlaması, farklı fiyatlandırma gibi alternatifler geliştirilecektir.

AB Müktesebatına Uyum Programı:

2014-2016 yıllarını kapsayan AB Müktesebatı incelenmiş ve idaremizin hizmet alanlarıyla ilgili olan ve analiz edilen bölümleri aşağıya çıkarılmıştır.

Uyum Programı (MUP) AB üye devletlerinin ortak akıl ile oluşturdukları müktesebata uyumun sağlanması için hazırlanmıştır. Müktesebata Uyum Programı'nda yer alan hedeflerin hayata geçmesi, söz konusu yapıların kapsamlı bir şekilde yenilenmesi ve halka sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi suretiyle hayat kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.

Su kalitesi alanındaki AB mevzuatına uyum sağlanması ve uygulanması yönünde değiştirilecek / yeni çıkarılacak yasal düzenlemeler;

- **Su Kaynakları Yönetimi Yasa Tasarısı:** Su kaynaklarının korunup daha iyi yönetiminin sağlanması için;
- **Atıksu Yönetimi (Arıtma, Boşaltımlar ve Yeniden Kullanım) ve Arıtma Çamuru Yönetimi Tüzüğü:** Kentsel atık suların ve endüstriyel atık suların deşarjının olumsuz etkilerine karşı çevrenin korunması, arıtılmış olan atık suların bertaraf edilmesinde kullanılan metotların çevre üzerindeki olumsuz etkilerinin en aza indirgenmesi ve dolayısıyla geri kazanılmış suların yeniden kullanımının sağlanması amacıyla Su Kaynakları Yönetimi Yasası altında çıkarılacak yeni tüzüktür.
- **İçme Suyu Standartları Tüzüğü:** İçme Sularının kalitesinin iyi kalitede olmasının sağlanması amacıyla Su Kaynakları Yönetimi Yasası altında çıkarılacak yeni tüzüktür.
- **Yüzme Suyu Standartları Tüzüğü:** Yüzme sularının kalitesinin iyi olmasını sağlayacak standartların düzenlenmesi amacıyla Su Kaynakları Yönetimi Yasası altında çıkarılacak yeni tüzüktür.
- **Yeraltı Su Kaynaklarının Korunması ve Yönetimi Tüzüğü:** Yeraltı sularının miktar ve kalitesinin korunmasının sağlanması amacıyla Su Kaynakları Yönetimi Yasası altında çıkarılacak yeni tüzüktür.
- **Nitrat Tüzüğü:** Tarımsal amaçlı kullanılan nitratin yeraltı ve yüzey sularında yaratacağı kirlenmelere karşı gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak amacıyla Su Kaynakları Yönetimi Yasası altında çıkarılacak yeni tüzüktür.
- **Su Kuyusu Açma ve Su Çekimleri Standartları Tüzüğü:** Ülkemizdeki kıt su kaynaklarının daha etkin ve verimli kullanılmasına ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi amacıyla Su Kaynakları Yönetimi Yasası altında çıkarılacak yeni tüzüktür.

Bu konudaki başlıca hedefler aşağıda yer almaktadır;

- Özel koruma gerektiren alanların (yüzey suları ve yeraltı sularının) belirlenip kayıt altına alınması ve bunların mekansal planlama enstrümanına entegre edilmesi.
- Ülke genelinde kanalizasyon ve atık su arıtma sisteminin iyileştirilmesi için plan hazırlanması.
- Endüstriyel atık sular ve atık çamuruna ilişkin yönetim planı hazırlanması ve pilot proje hazırlanması.
- Su arz ve talebi envanterinin hazırlanması.
- Kuyu envanterinin hazırlanması.
- Ülke genelinde içme suyu altyapısının iyileştirilmesi projesinin hazırlanması ve uygulamaya konması
- Su tasarrufu ve arıtılmış atık su kullanımı konularında kamuoyunun bilinçlendirilmesi.



Avrupa Birliği'ne Katılım İçin Ulusal Eylem Planı (2.Aşama) :

Türkiye'nin Yeni Avrupa Birliği Stratejisi kapsamında hazırlanan ve iki aşamadan oluşan Ulusal Eylem Planı'nın ikinci aşaması Haziran 2015 tarihinde yayınlanmıştır. İncelenen Plan'da aşağıda yer alan iki fasıl İdarelerimizle ilgilidir;

Fasıl 5: Kamu Alımları

1. Türkiye, kamu alımlarına ilişkin AB mevzuatına uyum sağlanması amacıyla mevzuat uyumu ve kurumsal kapasitenin oluşturulmasına ilişkin gerekli tüm reformları içeren kapsamlı bir stratejiyi takvim ve hedefleriyle birlikte Komisyona sunmalıdır. Strateji başta aşağıdakiler olmak üzere tüm hususları kapsamalıdır:

- İhale sözleşmeleri ve imtiyazlara ilişkin mevzuatın ihale direktifleriyle uyumlaştırılması ve aynı zamanda Kamu Özel Sektör Ortaklıklarına ilişkin olarak çıkarılacak mevzuatın iç hukuka aktarılan müktesebat ile uyumunun sağlanması,
- İnceleme usullerine yönelik mevzuatın şikâyet inceleme direktifleriyle uyumlaştırılması,
- İncelemeden sorumlu kurumlar ve uygulama mekanizmaları da dâhil olmak üzere, her düzeyde idari kapasitenin güçlendirilmesi,
- Fiyat tercihi hariç, yerli istekliler lehine uygulamalar ile diğer ayrımcı uygulamaların kaldırılması için ekonomik ve istatistiki bir analizle desteklenmiş olan ve mevcut doğrudan veya dolaylı tüm uygulamaların listesi ile bunların kaldırılmasına ilişkin hedeflerin ve takviminde yer aldığı detaylı bir eylem planı sunulması.

Bu strateji, Gümrük Birliğinin kamu alımlarını içerecek şekilde genişletilmesini düzenleyen AT Türkiye Ortaklık Konseyi'nin 1/95 Sayılı Kararının 48. maddesi uyarınca öngörülen müzakerelerin sonucu ışığında ve özellikle de fiyat tercihi hususunu içerecek şekilde güncellenmeli ve tamamlanmalıdır.

2. Türkiye, öncelikle, ulusal mevzuatının kapsamını ilgili tüm alanları içerecek ve idareler, kuruluşlar ve aynı zamanda kapsam dâhilindeki sözleşmelerde olmak üzere, klasik ve sektörler direktiflerinin kapsamına uyum sağlayacak şekilde tadil etmeli ve bu doğrultuda çeşitli kanunlarda yer alan ve ihale rejimine aykırı tüm istisnaları yürürlükten kaldırmalıdır.

Fasıl 27: Çevre ve İklim Değişikliği

1. Türkiye, sınır ötesi unsurları da dâhil, AB'nin yatay ve çerçeve çevre mevzuatını iç hukuka aktarmaya yönelik mevzuatı kabul etmelidir.

2. Türkiye su kalitesi ile ilgili AB müktesebatını iç hukuka aktarmaya yönelik mevzuatı, özellikle Su Koruma Çerçeve Kanununu, kabul etmelidir; Nehir Havzaları Koruma Eylem Planları oluşturmalı ve bu sektörde uygulama mevzuatını kabul etmek suretiyle mevzuat uyumu alanında önemli ilerlemeler kaydetmelidir.

3. Türkiye endüstriyel kirlilik kontrolü ve risk yönetimi alanlarındaki müktesebatı iç hukuka aktarmaya yönelik mevzuatı kabul etmelidir.

4. Türkiye, doğa koruma ve atık yönetimi dâhil olmak üzere, bu fasıldaki diğer sektörler için, Ulusal, Bölgesel ve Yerel Düzeyde Gerekli İdari Kapasitenin ve Çevre Müktesebatının Uygulanması İçin Gerekli Mali Kaynakların Oluşturulması Planı ile uyumlu olarak mevzuat uyumunu sürdürmeli ve katılım tarihinde AB gereklerinin uygulanması ve yürürlüğe konulması konusunda hazır olacağını göstermelidir.

5. Türkiye denetim hizmetleri de dâhil olmak üzere, her düzeyde idari birimin kapasitesini geliştirmeye Ulusal, Bölgesel ve Yerel Düzeyde Gerekli İdari Kapasitenin ve Çevre Müktesebatının Uygulanması İçin Gerekli Mali Kaynakların Oluşturulması Planı çerçevesinde devam etmelidir; çalışmaların koordinasyonunu iyileştirmeyi sürdürmeli ve bu fasıl kapsamındaki tüm sektörlerde AB müktesebatının uygulanması ve yürürlüğe konulmasını teminen, AB'ye katılımdan uygun bir zaman önce gerekli tüm idari yapıları oluşturduğunu göstermelidir.

Orman ve Su İşleri Bakanlığı 2013 - 2017 Stratejik Planı:

Orman ve Su İşleri Bakanlığı'nın Stratejik Plan'ında yer alan aşağıdaki amaç ve hedefler, İdaremizin ana faaliyet alanları ile ilgili önümüzdeki dönemlerde izleyeceği politikayı belirleyen ifadeler içermektedir.

Stratejik Gaye 4: Su kaynaklarının korunması, iyileştirilmesi ve sürdürülebilir yönetimini sağlamak

Stratejik Hedef 4.1: Milli su politikasının geliştirilmesine katkıda bulunmak

Stratejik Hedef 4.2: Kıyı suları dahil yüzeysel sular ve yer altı sularının kalite sınırları ile miktarlarını belirlemek, izleme sistemini kurmak

Stratejik Hedef 4.3: Ulusal su bilgi sistemini oluşturmak



2.3 HİZMET ALANLARI

İSKİ'nin ana hizmet alanları 5 ana başlık altında toplanmıştır. Bu hizmet alanlarının belirlenmesinde, İSKİ'nin kuruluş kanununda yer alan temel görevleri esas alınmıştır.

2.3.1 Temiz Su Temini, Arıtılması ve Sunumu

Dünya genelinde yaklaşık 1 milyar insan, temiz içme suyu bulamadığı için kirli göl, nehir, deniz ya da su birikintilerinden su ihtiyacını karşılamaktadır.

En küçük canlı organizmadan en büyük canlı varlığa kadar, bütün biyolojik yaşamı ve bütün insan faaliyetlerini ayakta tutan sudur.

Suyun; hayatın devamı için bu kadar gerekli bir ihtiyaç olması bu konuyu İSKİ'nin en önemli hizmet alanı haline getirmektedir.

Temiz su üretimi ve dağıtımı ana faaliyet alanı, yüzeysel su kaynaklarından alınan ham suların, pompalar yardımıyla tam otomasyon sistemi ile işletilmekte olan içme suyu arıtma tesislerine terfi ettirilmesi ve çeşitli işlemlerden geçirildikten sonra içme suyu durumuna getirilmesi işlemlerini kapsamaktadır.

İSKİ, ham su kaynaklarından alınan suyun isale hatları ile su arıtma tesislerine iletimini ve su arıtma tesislerinde üretilen temiz suyun isale hatları ve su hazneleri vasıtasıyla şebeke hatlarına dağıtımını sağlamaktadır.

İSKİ bu tesisleri vasıtasıyla müşterilerine sunduğu suyun kaliteli olmasını sağlamayı ve su kalitesini düzenli olarak kontrol altında tutmayı amaçlamaktadır.

Bu doğrultuda, her arıtma tesisinde su kalitesi ile ilgili çeşitli ölçüm cihazları bulunmakta ve bu cihazlar ölçüm değerlerini anında bilgisayar sistemlerine aktararak su kalitesinin anlık izlenmesini sağlamaktadır.

Bununla birlikte, tesislerden çıkan ve musluklardan akan sulardan günlük olarak numune alınmakta ve tahlil edilmektedir.

Su kalitesinin belirlenmesinde, Türk Standartları Enstitüsü tarafından AB 98/83 EC direktifine uyumlu olarak belirlenmiş TS 266 içme suyu standardı ve İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik izlenmektedir. Ayrıca elde edilen değerler, ABD Çevre Koruma Ajansı, Avrupa Birliği ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirlenmiş standartlarla kıyaslanmaktadır.



İSKİ İçmesuyu Arıtma Tesisleri / Görüntüler

Tablo 1: İçme Suyu Arıtma Tesislerinden Şehre Verilen Su Miktarları

Tesis Adı	2010 Yılı Verilen Su (m³/yıl)	2011 Yılı Verilen Su (m³/yıl)	2012 Yılı Verilen Su (m³/yıl)	2013 Yılı Verilen Su (m³/yıl)	2014 Yılı Verilen Su (m³/yıl)
Ömerli	358.843.733	350.603.287	366.725.745	380.227.072	394.771.455
Elmalı	8.796.853	7.902.700	4.473.966	6.277.336	1.107.564
Şile	1.778.557	1.775.199	1.983.230	2.214.221	2.152.375
Ağva	548.266	635.596	764.965	1.117.870	1.626.486
Bıçkıdere	234.422	215.636	233.594	298.902	277.667
Kâğıthane	155.613.908	178.505.185	184.928.009	182.765.482	117.661.965
Hacıosman	397.691	326.349	258.250	133.248	44.778
Taşoluk	7.272.054	8.092.357	9.213.500	10.621.000	10.954.782
Kemerburgaz	181.920	-	-	-	-
Terkos -Göktürk-Ham Su	1.277.796	-	-	-	-
İkitelli F.S.M.H.	141.810.644	162.587.599	188.478.691	195.860.964	174.858.324
Büyükçekmece	91.717.029	103.938.000	105.095.188	101.839.479	50.783.703
Danamandra	1.344.858	1.020.406	1.322.667	1.827.024	2.147.474
G.Yaka Silivri	7.062.252	6.480.326	7.044.623	6.265.596	9.052.244
Çatalca Kuyuları	908.650	859.815	1.088.073	1.311.275	2.681.461
Yalıköy	238.765	806.909	1.016.626	1.101.007	1.092.722
Cumhuriyet	-	-	309.348	17.593.693	155.235.577
Toplam	778.027.398	823.749.364	872.936.475	909.454.169	924.448.577



2.3.2 Atık Suların Çevreye Zarar Vermeden Toplanması, Arıtılması ve Uzaklaştırılması

Ev ve işyerlerine dağıtılan su, kullanıldıktan sonra atık su haline gelir ve bir kanal ağı ile toplanır. Atık sular, insanların kullandığı suya ek olarak, atık su kanallarına kontrol dışı giren sızıntı sularını, yüzey sularını ve kaçak yağmur suyunu da içermektedir. Atık sular; evsel ve endüstriyel atık sular olmak üzere iki ana grupta toplanabilir. Atık sular, kanallar ve pompa istasyonlarından oluşan kompleks bir toplama sistemi ile oluştukları yerden arıtılacakları yere iletilirler.

Suların, kullanıldıktan sonra kaybettikleri özelliklerinin bir kısmını veya tamamını tekrar kazandırabilmek ve/veya boşaltıldıkları alıcı ortamın doğal yapısını değiştirmeyecek hale getirilebilmesini sağlamak için uygulanacak her türlü fiziksel, kimyasal ve biyolojik işleme, atık su arıtma denilmektedir. Atık su arıtma tesisleri de; çeşitli faaliyetler sonucu ortaya çıkan atık suların arıtıldıkları, içerisindeki kirliliklerin uzaklaştırıldığı tesislerdir.

Bütün atık su arıtma tesislerinde toplama, arıtma ve uzaklaştırma olmak üzere üç ana unsur mevcuttur. Genelde birbirini takip eden havuz veya tanklardan meydana gelen atık su arıtma tesisinde, çeşitli ünitelerde fiziksel, kimyasal, veya biyolojik işlemler/süreçler ile atık su içinde yer alan partiküller veya erimiş haldeki kirliliklerin tutulması ve uzaklaştırılması sağlanır.

Atık suların arıtılma süreçlerini fiziksel, kimyasal, biyolojik ve ileri biyolojik arıtma olmak üzere dört ana başlık altında toplamak mümkündür:

1- Fiziksel Arıtma:

Katı maddelerin, sıvı ve katı yağların uzaklaştırılmasıdır. Tesise giren atık sular, bir dizi ızgara ve eleklerden geçer. Bu sırada iri atık parçalar tutulur. Daha sonra askıdaki katı maddelerin çökmesini sağlamak için atıksular, birkaç saat yüzdürme havuzları ve çöktürme havuzlarında tutulur. Tüm tanecikler ve suda çözünmeyen maddeler, bu işlem sayesinde tasfiye edilir.

Bu işlemden, ızgara ve elekler, öğütücüler/parçalayıcılar, dengeleme havuzları, kum tutucular, yüzdürme havuzları, çökeltim tankları, havalandırıcılar, filtreler gibi sistemler kullanılmaktadır.

2- Kimyasal Arıtma:

Kimyasal reaksiyonlar aracılığıyla meydana gelen değişikliklerin atık su arıtımında kullanılması kimyasal arıtmadır. Kimyasal arıtma işleminde suya kimyasal özellikleri bilinen iyonlar ilave ederek atık su içerisinde bulunan çözünmüş veya koloidal maddelerin çökmesi sağlanır. Kimyasal arıtma işleminde pıhtılaştırma ve yumaklaştırma olmak üzere iki tür işlem vardır.

Koloidal haldeki ve askıdaki katı maddelerin, bazı kimyasal madde ilavesiyle bir araya getirilmesine pıhtılaştırma denir. Yumaklaştırma ise pıhtılaşmış taneciklerin yumaklar haline gelerek büyümesi, gözle görünür ve çökebilir hale gelmesi işlemidir.



İSKİ İleri Biyolojik Atıksu Arıtma Tesisleri'nden Görüntüler

3- Biyolojik Arıtma:

Bu işlem, fiziksel ve kimyasal arıtma işlemleriyle sudan ayrılmayan, ayrışabilen organik maddelerin mikroorganizma faaliyetleri ile giderilmesidir. Burada çökemeyecek kadar küçük olan askıdaki madde veya çözünmüş haldeki organik maddeler, azot ve fosfor gibi kirletici unsurlar okside edilerek veya biyokütle haline dönüştürülerek giderilir. Bu işlemde esas görevi yapan kontrol edilmiş bir ortamda bakterilerden oluşturulmuş mikroorganizmalardır.

Biyolojik arıtmada asıl amaç; atık su içerisindeki organik maddenin mikroorganizmalar tarafından besin maddesi olarak kullanılıp parçalanması yoluyla organik madde miktarının azaltılmasıdır. Evsel atık sular için başlıca hedef ise; azot ve fosfor gibi besin maddeleri ve organik madde içeriğini azaltmaktır.

En yaygın kullanım alanı bulan biyolojik arıtma süreçleri; aktif çamur, damlatmalı filtreler ve biyodisklerdir.

4- İleri Biyolojik Arıtma:

İleri biyolojik arıtmada azot ve fosfor gibi besin maddelerinin tamamen giderilmesi amaçlanmaktadır. Bu işlem sonucunda alıcı ortama kullanma suyu kalitesinde su verilmekte ve doğal dengelerin bozulmasının önüne geçilmektedir.

İleri biyolojik arıtmada azotun uzaklaştırılması için asimilasyon ve nitrifikasyon-denitrifikasyon olmak üzere iki temel mekanizma vardır. Polifosfatlar ve organik bağlı fosfatlar hidroliz reaksiyonları ile ortofosfatlara ve serbest fosfatlara parçalanarak mikroorganizmaların kullanabileceği forma dönüşür. Mikroorganizmalar fosforları hücre zarlarındaki fosfolipitlerin, nükleik asitlerin ve ATP(Adenozin Trifosfat)'nin sentezinde kullanırlar. Böylelikle, atık sudaki fosfor uzaklaştırılmış olur.

Arıtma Çamurlarının Uzaklaştırılması:

Fiziksel ve kimyasal arıtma süreçlerinde atık sulardan yüzdürülerek ya da çöktürülerek uzaklaştırılan maddeler ile biyolojik arıtma süreçlerinde sistemden atılan mikroorganizmalar, arıtma tesisi çamuru halindedir. Arıtma çamurları % 95 gibi büyük oranda su içerirler ve ayrı ayrı yada birleştirilerek uzaklaştırılırlar. Arıtma çamurları uygun bir şekilde uzaklaştırılıp zararsız hale getirilmezse, arıtma süreci amacına ulaşmamış olur. Bu nedenle çamurların uzaklaştırılması, arıtma sürecinin bir parçasıdır.

Arıtma tesislerinde çamur uzaklaştırma işlemi yoğunlaştırma, stabilizasyon ve susuzlaştırma olmak üzere temelde üç ana aşamadan oluşur.

Arıtma çamurları, organik maddeler, azot, fosfor gibi bileşiklerce zenginleştirilmiş bir son üründür. Günümüzde gelişen çevre bilinci sayesinde çamur, bir yerde depolanıp uzaklaştırılmak yerine, geri kazanılmakta ve pek çok alanda yeniden değerlendirilmektedir.



İleri Biyolojik Atık Su
Arıtma Tesisleri /
Arıtma Üniteleri



Tablo 2: Mevcut Atık Su Arıtma Tesisleri

S.n	Tesisin Adı	Kapasite (m ³ /gün)	2015 Yılı Toplam (m ³ /10 ay)	2015 m ³ /gün (10 aylık ort.)
1	Ataköy İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	400.000	136.805.739	501.120
2	Ambarlı İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	400.000	60.224.689	220.603
3	Terkos İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.730	346.997	1.271
4	Gümüşyaka Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.700	788.681	2.889
5	Çanta Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.600	556.624	2.039
6	Akalan Biyolojik Paket Atık Su Arıtma Tesis	200	84.481	309
7	Belgrat Biyolojik Paket Atık Su Arıtma Tesis	50	23.653	87
8	Kestanelik Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	148.067	542
9	Örcünlü Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	63.368	232
10	Çanakça Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	104.037	381
11	İzzettin Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	173.410	635
12	İhsaniye Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	149.978	549
13	Başakköy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	79.592	292
14	Oklalı Biyolojik Atık Su Ön Arıtma Tesis	500	220.076	806
15	Yenikapı Atık Su Ön Arıtma Tesis	864.000	192.550.590	705.314
16	Baltalimanı Atık Su Ön Arıtma Tesis	625.000	151.898.000	556.403
17	Büyükçekmece Atık Su Ön Arıtma Tesis	155.120	27.187.013	99.586
18	Küçükçekmece Atık Su Ön Arıtma Tesis	354.000	69.260.742	253.702
19	Çatalca Yazlık Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	94.718	347
20	Boyalık Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	122.438	448
21	Subaşı Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	169.373	620
22	Beyciler Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.000	259.812	952
23	Binkılıç Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.000	226.583	830
24	Çiftlikköy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.000	266.260	975
25	Karaburun Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	2.000	540.226	1.979
26	Karacaköy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.000	290.971	1.066
27	Yalıköy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	1.000	297.761	1.091
28	Değirmenköy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	2.000	450.879	1.652
29	Sayalar Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	64.598	237
30	Çayırdere Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	140.339	514
31	Hallaçlı Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	105.220	385
32	Danamandra Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	0	0
33	Aydınlar Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	104.342	382
34	Gümüşpınar Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	68.689	252
35	Karamandere Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	73.726	270

AVRUPA BÖLGESİ

Tablo 2: Mevcut Atık Su Arıtma Tesisleri

S.n	Tesisin Adı	Kapasite (m ³ /gün)	2015 Yılı Toplam (m ³ /10 ay)	2015 m ³ /gün (10 aylık ort.)
36	Tuzla İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250.000	95.047.801	348.160
37	Paşaköy İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	200.000	35.332.980	129.425
38	Geredeli Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	137.090	502
39	Kabakoz Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	116.747	428
40	Sofular Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	9.879	36
41	Alacalı Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	44.160	162
42	Doğancalı Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	101.999	374
43	Kurnaköy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	128.913	472
44	Cumhuriyet Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	63.867	234
45	Üvezli Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	25.493	93
46	Satmazlı Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	114.591	420
47	Şuayipli Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	85.596	314
48	Değirmençayırı Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	123.546	453
49	Ömerli Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	500	110.477	405
50	Ağva İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	2.000	1.134.100	4.154
51	Kömürlük Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	125	57.432	210
52	Sahilköy Biyolojik Paket Atık Su Arıtma Tesis	250	0	0
53	Yeniköy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	200	24.764	91
54	Öğümce Biyolojik Paket Atık Su Arıtma Tesis	200	60.464	221
55	Oruçoğlu Bitkisel Atık Su Arıtma Tesis	125	47.182	173
56	Küçüksu Atık Su Ön Arıtma Tesis	640.000	27.907.616	102.226
57	Şile Kumbaba Atık Su Ön Arıtma Tesis	46.000	8.250.515	30.222
58	Kadıköy Atık Su Ön Arıtma Tesis	833.000	89.629.978	328.315
59	Üsküdar Atık Su Ön Arıtma Tesis	77.760	7.878.956	28.861
60	Paşabahçe Atık Su Ön Arıtma Tesis	575.000	18.341.092	67.183
61	Şile Karakiraz Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	89.616	328
62	Şile Koçullu Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	133.464	489
63	Şile Kervansaray Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	254.267	931
64	Şile İmrenli Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	250	135.429	496
65	Çekmeköy Hüseyinli Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	2.000	0	0
66	Çekmeköy Reşadiye Biyolojik Atık Su Arıtma Tesis	2.000	0	0
Toplam		5.453.310	929.329.686	3.404.138

ASYA BÖLGESİ



2.3.3 Su Kaynaklarının ve Su Havzalarının Korunması

Havza; yağış ve kaynak sularının aynı mecra ya da göle akışı ile oluşan su alanlarıdır.

Su alanlarının korunması ve İstanbullulara kaliteli ve sağlıklı içme suyu sunulması İSKİ'nin temel görevlerindendir. İSKİ Kanunu'nun 1. maddesi, Büyükşehir Belediye sınırları dışında da olsa şehrin yararlandığı su kaynaklarının korunmasına ilişkin hizmetleri İSKİ'nin sorumluluğuna vermektedir. Benzer şekilde Kanunun 2/c maddesi İSKİ'nin su havzalarının korunmasındaki sorumluluğunu "Bölge içindeki su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu kıyıların ve yer altı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıkları ile kirletilmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunmasını önlemek, bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak" şeklinde ifade etmektedir.

İSKİ, havza koruma görevi kapsamında, havza sınırları (toplam havza alanı 9.263 km²) içindeki belediyelerin imar planlarına ve imar plan revizyonlarına görüş vermek, belediyeler tarafından verilmiş olan planlara ve havza koruma ilkelerine aykırı yapı ruhsatlarına iptal davası açmak, İSKİ mevzuatına aykırı yapıları yıkmak, kaçak dökülen katı atıkları tespit etmek ve kaldırılmasını sağlamak, su kaynaklarına zarar vermeyecek tarımı teşvik etmek, taş ocağı, maden ocağı gibi faaliyetlerden ruhsatsız olanları ve su kaynaklarına zarar verenleri faaliyetten men etmek, ilgili kurumlarca verilecek taş ocağı çalıştırma, maden arama ruhsatlarına ve açılacak kuyulara görüş vermek, ruhsatsız açılmış kuyuları kapatmak gibi faaliyetleri yürütmektedir.

Dünyada; su havzalarının korunması ile ilgili iki farklı yaklaşım mevcuttur. İlkinde hali hazırda ülkemizde de uygulanmakta olan; kirlenme sorunu yaratabilecek tüm kaynakların, gerek yerleşim bölgeleri gerek endüstriyel tesisleri ve gerekse tarım alanlarının hidrolojik havzalar içinde kurulmalarını ve faaliyet göstermelerini önlemek, engellemektir. İkinci yaklaşım ise havza yönetimini esas alan, kirlenmeyi; kullanımı sınırlandırarak değil, her türlü kaynaktan oluşan atıkları toplayıp, kirlenme sorunu yaratmayacak ölçüde arıtarak önlemektir. İkinci yaklaşım daha ziyade, çevre teknolojisinin ve denetim mekanizmasının yeterli düzeyde kullanıldığı gelişmiş ülkelerde, ilki ise denetim sisteminin güvenilirliğinin yeterli olmadığı ülkelerde uygulanmaktadır.

Mutlak koruma mesafelerinde yer alan yerleşim yerlerinin kamulaştırılarak kaldırılması ve bu alanlarda su kirliliğine neden olabilecek faaliyetlerin engellenmesi, İSKİ'nin temel politikasıdır. Ancak kamulaştırma işlemlerinin tamamlanamaması ve bununla birlikte bölgedeki insanlara faaliyet izni verilmemesi önemli bir çıkmazı oluşturmaktadır. İSKİ ile havzada yaşayan insanlar arasında ciddi sorunlara yol açan bu durumun değişmesi için havza koruma anlayışından yukarıda da bahsedilen havza yönetimi anlayışına geçilmesi gerekmektedir.

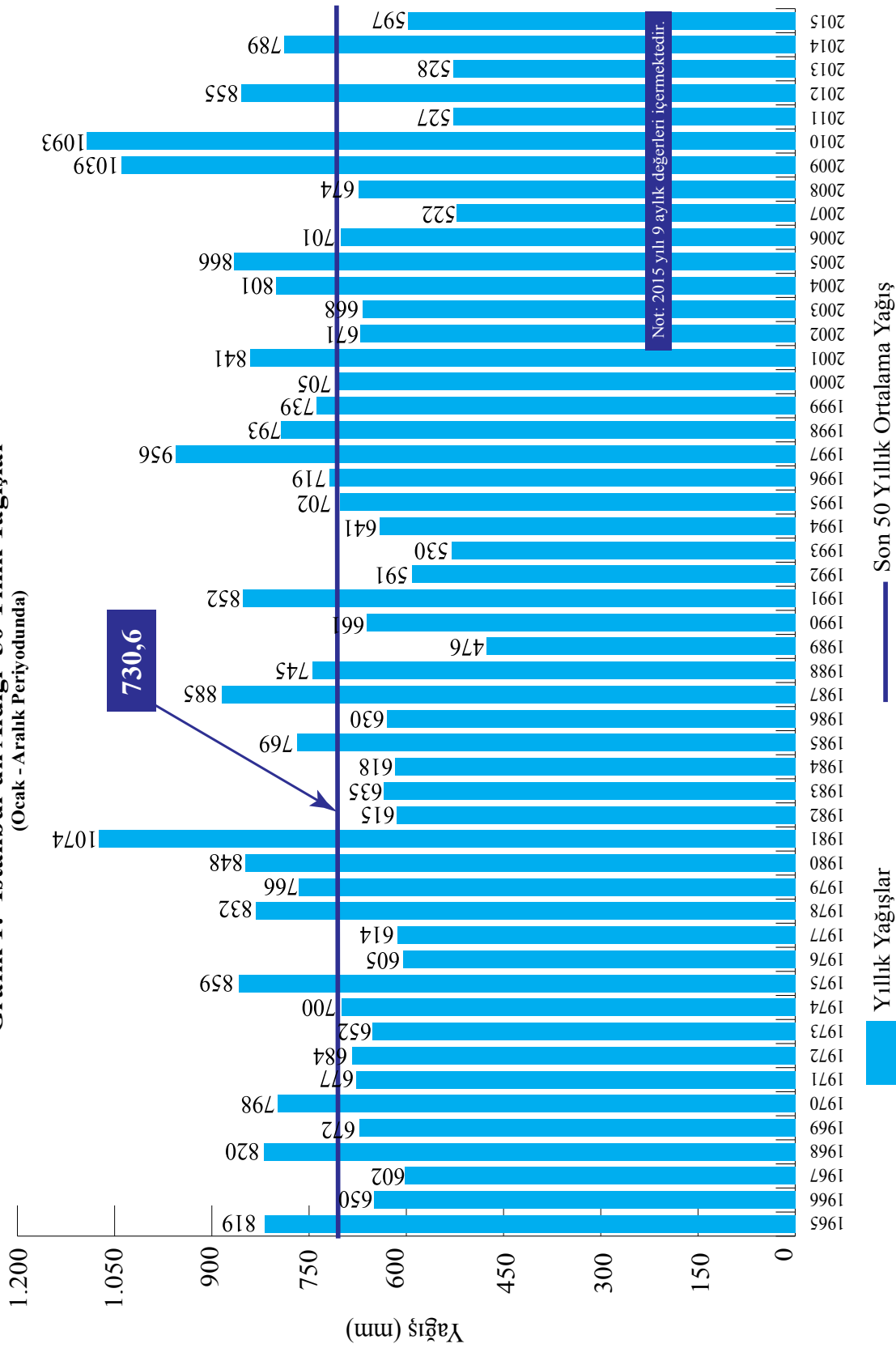
Bu maksatla; koruma-kullanma dengesi içinde havzalarda yapılaşmanın yasak olduğu mutlak ve kısa mesafeli koruma alanlarında organik tarım faaliyetlerine izin verilmesi ve su kaynaklarına zarar vermeyecek tarımsal faaliyetlerin teşvik edilmesi, yeni anlayışın temelini oluşturabilecek ilk adımdır. Çünkü havzalarda geçimini tarımsal faaliyetlerden sağlayan vatandaşlar da yaşamaktadır.

Ayrıca su koruma alanlarının belirlenmesinde gelişmiş ülkelerde uygulanmakta olan havzaların farklı jeolojik, hidrojeolojik, meteorolojik, hidrolojik ve hidrojeofiziksel özelliklerini dikkate alan her bir havza için ayrı yönetmelikler hazırlanmalıdır. Yönetmelik çalışmaları konusunda su toplama havzası ve çevresinin jeolojisi araştırılmalı ve havza jeomorfolojik sınırları içerisindeki kayaçların havza dışından beslenip beslenmedikleri ortaya konulmalıdır. Hidrojeolojik etütlerin çoğunda havza ve çevresinde yer altı suyu hareketleri haritalanmalı ve beslenme havzasının koruma sınırları buna göre tespit edilmelidir.



Terkos Gölü'nden Manzaralar

Grafik 1: İstanbul'un Aldığı 50 Yıllık Yağışlar
(Ocak - Aralık Periyodunda)



* virgülden sonraki rakamlar tabloda yer almamıştır.



2.3.4 Tarihi Su Yapılarının Korunması

İstanbul'un su ihtiyacını karşılamak amacıyla kurulmuş ve günümüze kadar varlığını sürdürmüş belli başlı dört adet su yolu vardır. Bunlar Kırkçeşme, Taksim, Halkalı Su Yolları ve Üsküdar Sularıdır.

2.3.4.1 Kırkçeşme Su Sistemi

Bu sistemlerin en önemli su yollarından biri de Roma döneminde başlanan ve Sırasıyla Fatih Sultan Mehmet ve Kanuni Sultan Süleyman zamanlarından günümüze kadar peyderpey inşa edilen Kırkçeşme Su Sistemidir.

Belgrad Ormanları içerisinde bulunan bentlerden alınan sular kemerler ve galeriler vasıtasıyla Topkapı Sarayı'na kadar iletilmiştir. Bu güzergah üzerinde sokak çeşmeleri, hamamlar vb. yerlere de su verilmiştir.

Ayvad Bendi: "Kırkçeşme Su Sistemi içinde en eski bendlerden biri olan Ayvad Bendi 1765 yılında Sultan III. Mustafa tarafından yaptırılmıştır. Sistemin Batı kolundadır ve bu kol Ayvad Deresi, Orta Dere ve Bakraç Dere kollarının birleşmesinden oluşur."

Büyük Bend: Belgrad Ormanı'nda Belgrad Deresi üzerindedir. Geç Roma devrinde küçük bir bent bulunduğu, bunun temelleri üzerine Kanuni döneminde küçük bir bent yapıldığı sanılmaktadır. Bugünkü bend III. Ahmet döneminde (1703 - 1730) 1724 tarihinde inşa edilmiştir. Daha sonra yıkılan bent, Sultan I. Mahmut (1730 - 1754) döneminde 1748 tarihinde yeniden yaptırılmıştır. 1900 senesinde Sultan II. Abdülhamit'in (1876 - 1909) emri ile Bend'e ikinci bir kademe daha ilave edilerek şimdiki seviyesine yükseltilmiştir.

Karanlık Bend: Belgrad Ormanı içerisinde bulunan; Taşlı Dere, Bataklı Dere, İhlamur Deresi, Kızlarağası Deresi'nin meydana getirdiği Topuzlu Deresi üzerindedir. II.Osman (Genç Osman) döneminde (1618 - 1622) 1620 yılında inşa edilmiştir.Belgrad Deresi vasıtası ile Büyük Bent'i besler.

Kirazlı Bend: Belgrad Ormanı içerisinde bulunan; Büyük Kavaklı Dere ile Kavaklıgöl Deresi'nin birleşip meydana getirdiği Kirazlı Dere üzerindedir. Sultan II. Mahmut zamanında (1818 - 1839) 1818'de inşa edilmiştir.

Ayvad Kemer: 195,15 m. uzunluğunda 8,30 m. yüksekliğinde ve 5 gözlüdür, 4,20 metre açıklıklıdır ve sivri kemerlidir.

Kurt Kemer: Uzunluğu 305,40 metre, yüksekliği 14,21 metredir. Tek gözlüdür ve 5,25 metre açıklıklıdır.

Uzun Kemer: Kırkçeşme Su Yolları'nın en büyük yapısıdır. Abide kemerlerdendir. Sai Mustafa Çelebi'nin kaleme aldığı Tezkiretü'l Bünyan'a gör (Miladi 1554 - 1564) yılları arasında inşa edilmiştir. Alt gözlerinin sayısı 47, üst gözlerinin sayısı 50' dir. Uzunluğu 711 metredir. Kemer açıklıkları 4,5 ile 5,35 m arasında değişir. 1563 yılındaki selde 14 gözü yıkıldıktan sonra, Mimar Sinan tarafından yeni bir sistemle (trapez ayaklar) inşa edilmiştir.



Büyük Bend



Ayvad Bendi



Uzun Kemer

Eğri Kemer: Eğri Kemer (Kırık Kemer, Kovuk yada Kofuk Kemer olarak da adlandırılmaktadır.) Kırkçeşme Tesisî'nin doğu kolu üzerindedir ve abide kemerlerdendir. Kemer üç katlıdır ve alt katı Roma Devrinden (I. Theodosius zamanından 379 - 395) kalmadır. Kemer, 1554 - 1564 yılları arasında temelleri üzerine yeniden inşa edilir. Kemer 35 m yüksekliğinde, 207 m uzunluğundadır. Alt katta 4, orta katta 10 ve üst kattada 31 gözü vardır. Açıklıkları 4 – 5,27 metre arasındadır. Eğri Kemer planda düz olmayıp kırık hatlıdır ve giriş bölümünden sonra 90 derece döner. Kırıklığın oluştuğu bu yan kolda 10 adet açıklık bulunmaktadır.

Mağlova Kemerî: Mimar Sinan tarafından 1554 - 1564 yılları arasında yapılmıştır. Alibey Deresi üzerindedir. 258 metre uzunluğunda 36 metre yüksekliğindedir. Üst açıklıkları 13,45 metre alt açıklığı 16,75 metredir. Mağlova Kemerî'nin alt ve üst katta dörder büyük açıklıklı, yanlarda ise yine dörder küçük açıklıklı kemerleri vardır. Toplam 16 ana kemerden oluşmaktadır. Ayrıca büyük kemerin dayandığı 5 ayağın herbirinde de üçer hafifletme kemeri bulunmaktadır. Bu suretle bu kemer üzerindeki irili ufaklı kemerlerin toplamı 33'tür.

Güzelce Kemer: Mimar Sinan tarafından 1554 - 1563 yılları arasında yapılmıştır. Cebeciköy Deresi üzerindedir ve Mağlova Kemerinden sonra gelmektedir. Alt katta 8, üst katta 11 açıklığı vardır, açıklıkları 5,90 metredir. Yüksekliği 34,5 metre, uzunluğu 165 metredir.

2.3.4.2 Taksim Su Sistemi

Taksim suyunun İsale hattının tasarlanmasına ve bazı kazılarının yapılmasına III.Ahmet (1703 - 1730) zamanında başlanmış, Patrona Halil İsyanı dolayısıyla yarım kalan çalışmalar I.Mahmut zamanında tamamlanmıştır. İlk yapılan tesiste derelerdeki sular küçük bağlamalar yardımı ile alınarak, içi sırlı künk borular vasıtasıyla şehre getirilmiştir.

Sultan Mahmut Bendi: “Sultan Mahmut Bendi Sarıyer/Bahçeköy’de Arabacı Deresi üzerine Sultan II. Mahmut tarafından H.1255 / M.1839 tarihinde İnşa ettirilmiştir.

III. Selim Han’ın annesi Mihrişah Valide Sultan tarafından H.1211 / M. 1797 yılında Sarıyer/Bahçeköy, Belgrad Ormanında yaptırılmıştır. Valide Bendi’nin de kesin olmamakla birlikte, Meremetçi Bali Kalfaya yaptırıldığı düşünülmektedir.

Topuzlu Bend: 1750 yılında yağışlı mevsimlerdeki suları toplayarak şehre daha fazla su verebilmek için I. Mahmut Han tarafından yaptırılmıştır. Kesin olmamakla birlikte Kayseri kökenli Meremetçi Bali Kalfa tarafından yapılmıştır.

I.Mahmut Kemerî: I.Mahmut Kemerî tek katlıdır ve 21 gözlüdür. Yalnızca derenin bulunduğu yerde 1 göz olmak suretiyle iki katlıdır. Kemer ortalama 400 m. uzunluğunda 11 m. yüksekliğinde ve 3 m. kalınlığındadır.

Bahçeköy Kemerî: Bahçeköy kemeri 150 m. uzunluğunda, ortalama 3.5 m. yüksekliğinde ve 2 m. genişliğindedir. Tek açıklıklıdır.



Mağlova Kemerî



Güzelce Kemer



Taksim Maksemi



2.3.4.3 Üsküdar Su Sistemi

Osmanlı döneminde, kentin daha küçük bir bölümünün bulunduğu Anadolu Yakası'ndaki halkın su ihtiyacını karşılamak için de, çok sayıda su yolu inşa edilmiştir. Anadolu Yakası'nda, çok rastlanan yer altı kaynaklarını çeşmelere ulaştırmak üzere; Kayışdağı, Atıkvâlîde, Küçükçamlıca, Alemdağ ve Beykoz'da On Çeşmeler, Karakulak ve İshak Ağa Suları gibi kaynaklardan isale hatları çekilmiştir. Yalnız Üsküdar'ın içinde cami, çeşme, sebîl gibi yerlere su sağlayan 18 ayrı büyük ve yalnızca bir çeşmeye su sağlayan çok sayıda küçük isale hattı bulunmaktaydı.

Üsküdar sularının kaynağı, Çamlıca'nın eteklerindeki memba sularıdır ve özellikle Bulgurlu taraşarındaki (aşırı) sular, İstanbul'u gezen yabancı seyyahların anlatılarında yer edecek kadar güzeldi. Söz konusu kaynaklardan su alan tesislerin sayısı Vakıf Defteri'nde 144 olarak kayıtlıdır.

19.yüzyılın sonlarında, suyun iletimi ve dağıtımı konusunda, Anadolu Yakası için de, yeni isale hatları yapılması, yeni dağıtım sistemi kurulması ve bunun için Avrupa Yakası'ndakine benzer bir şebeke sistemi oluşturulması yönünde karar alınmıştır. Anadolu yakasına şehir suyu sağlanması yönündeki kararın ilk adımı olarak, imtiyaz hakkı 1888'de yine bir Fransız şirketinin temsilcisi olan Karabet Sıvacıyan'a verilmiştir.

Yabancı sermayeli "Üsküdar-Kadıköy Su Şirketi", Göksu'da Elmalı Deresi Üzerinde 1. Elmalı Barajı'nı 1893'te inşa ederek Anadoluhisarı'ndan Bostancı'ya kadar giden kesimde su şebekesi kurmuştur. Üsküdar - Kadıköy Su Şirketi'ne 1937 yılında devlet tarafından el konulmuş ve böylece İstanbul'un sularının tek kuruluş altında toplanması sağlanmıştır.



Sultan Mahmud Bendi



Büyük Bend



Ayvad Bendi

2.3.5 Müşteri Hizmetleri

İSKİ, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile bütün ilçe, belde ve köylerin İstanbul Büyükşehir Belediyesi hizmet alanına dâhil edilmesi sonucunda yaklaşık 5.461 km² hizmet alanında, 14,4 milyonun üzerinde nüfusa, 5,9 milyon aboneye su ve atık su hizmeti vermektedir.

Bu doğrultuda, müşteri hizmetleri ana hizmet alanı kapsamında, İSKİ aşağıdaki temel başlıklar altında çalışmalar yapmaktadır;

- Kontrol ve denetim hizmetlerini yürütmek,
- Sayaç okuma faaliyetlerini yürütmek,
- Abonelik işlemlerini yürütmek,
- Abonelere kesintisiz su ve atık su hizmeti sağlamak,
- Su ve atık su şebekelerinin bakım, onarım ve işletme çalışmalarını yapmak,
- Tahakkuk ve tahsilât işlemlerini yürütmek.

İSKİ için müşteri hizmetleri alanı açısından en önemli sorunların başında kayıp ve kaçak su konusu yer almaktadır. İSKİ'ye ait içme suyu şebeke sisteminden veya İSKİ'nin denetiminde olan su kaynaklarından abone olunmaksızın su kullanılması "Kaçak Su" olarak nitelendirilirken, arıtmadan sonra dağıtım sistemine giren suyun, tüketiciye ulaşmadan önce depo ve şebekelerde kayba uğraması veya arızalı debimetreler nedeniyle sisteme verilmediği halde, verilmiş gibi görünen su miktarı da "Kayıp Su" olarak nitelendirilmektedir.

Müşteri Hizmetleri ana hizmet alanı kapsamında dikkate alınması gereken bir diğer nokta da tahakkuk-tahsilât işlemleridir. İSKİ, aylık olarak faturalandırdığı su tüketimlerinin tahsilâtında İdareye ve bankalara ait vezneleri, elektronik tahsilât yöntemlerini, yetkili ödeme merkezlerini ve otomatik ödeme yöntemini kullanmaktadır.

Müşteri hizmetlerinin olmazsa olmaz bir parçası olan arıza ve şikâyetlerin takibi de İSKİ açısından hassasiyetle üzerinde durulan konulardan bir tanesidir. Bu doğrultuda İSKİ çağrı merkezini devreye alarak; telefonla, sözlü veya yazılı olarak iletilen arıza ve şikâyetleri alıp ilgili birimlere ulaştırarak, takip ederek, telefonla bilgi isteme sistemini etkin bir şekilde işleterek çeşitli çalışmalar yapmaktadır. Ayrıca, planlı ve plansız su kesintilerinin kamuoyuna duyurulması da bu kapsamda ele alınmaktadır.



İSKİ Müşteri Hizmetleri

Tablo 3: 2014 Yılında Şehre Verilen ve Kayıt Altına Alınan Su Miktarı (m³)

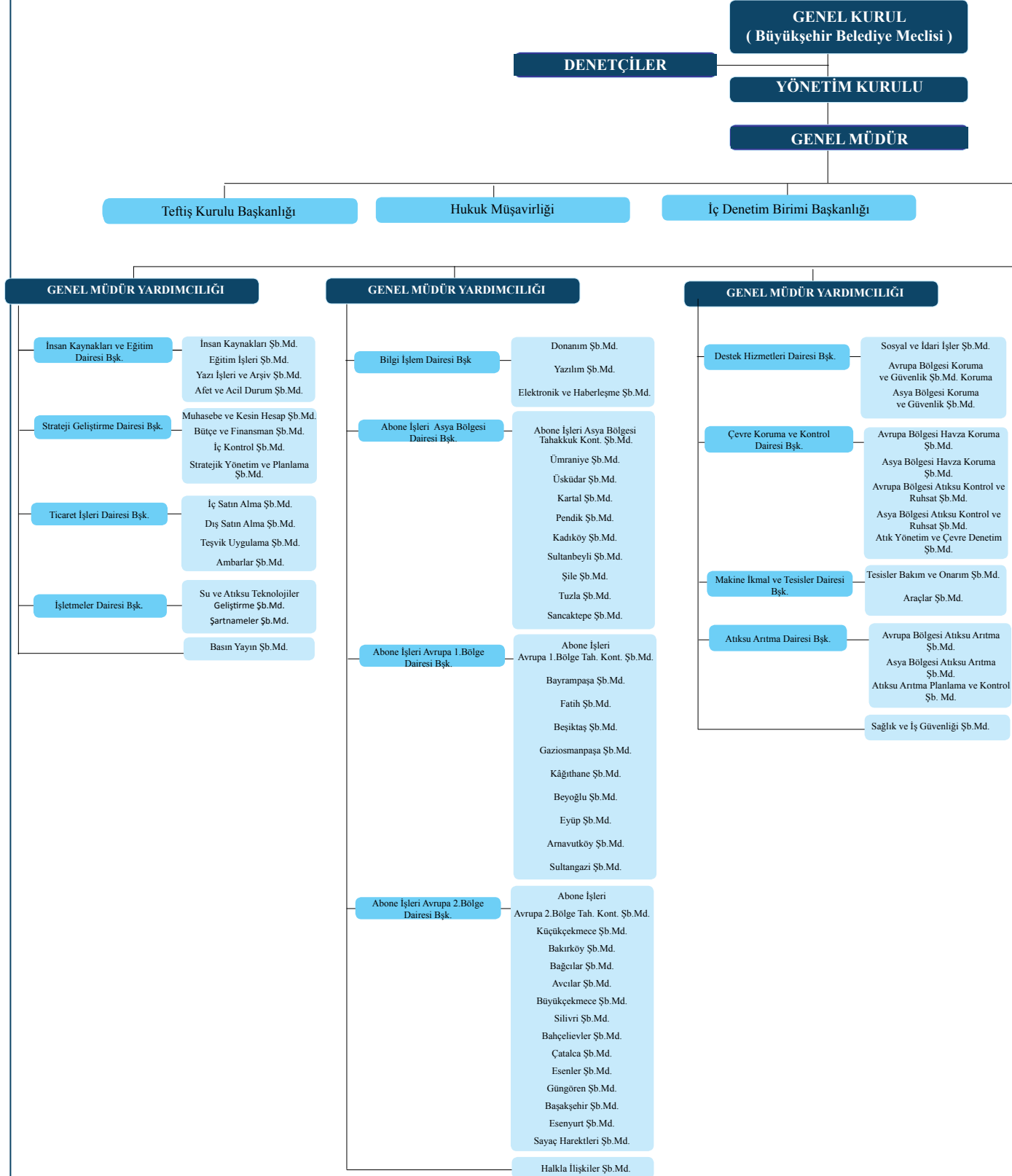
Şehre Verilen Su	924.448.577
Faturalanan Su	581.942.716
Bedelsiz Su	8.993.853
Kartlı Sayaç	89.537.885
Kaçak Su	968.545
Tanker (Hamidiye)	152.936
Arıza ve Tahliye	20.917.288
Toplam Kayıt Altına Alınan Su	702.513.223

2014 Yılı Kayıp Su Oranı: % 24,01



2.4 KURUM İÇİ ANALİZ

2.4.1 Organizasyonel Yapılanma

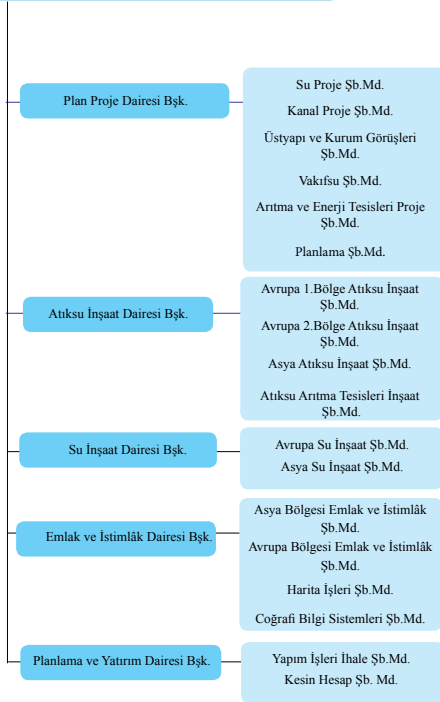


Başkan : (B.Şehir Bld.Bşk.) **Dr. Kadir TOPBAŞ**
Başkan(V): (Genel Müdür) **Dr. Dursun Atilla ALTAY**
Üye : (Kd.Gn.Md.Yrd.) **Alişan KOYUNCU**
Üye : (Görevlendirme) **Prof.Dr. Adem ESEN**
Üye : (Görevlendirme) **Prof.Dr. İzzet ÖZTÜRK**
Üye : (Atama) **Siddık ERARSLAN**

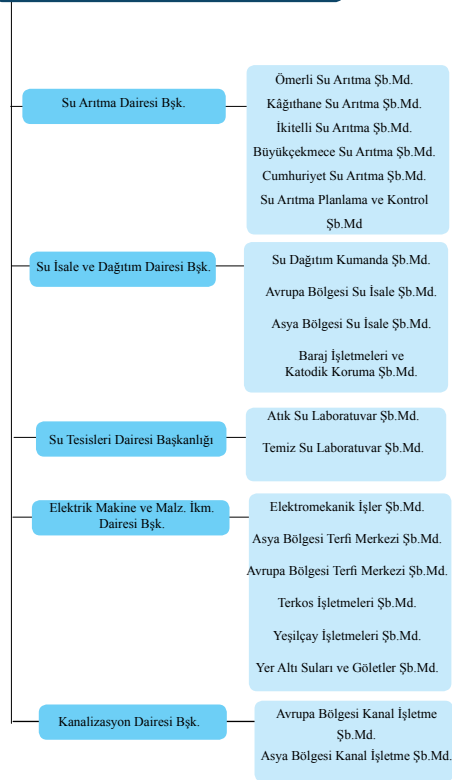
Özel Kalem Müdürlüğü

Zabıt ve Kararlar Şube Müdürlüğü

GENEL MÜDÜR YARDIMCILIĞI



GENEL MÜDÜR YARDIMCILIĞI



12.10.2015 tarihli yönetim şemasıdır.

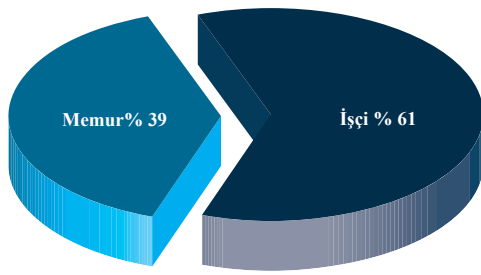


2.4.2 İnsan Kaynakları Yönetimi

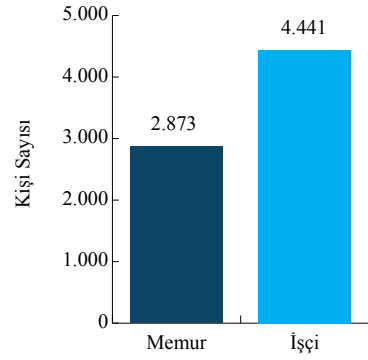
2.4.2.1 Personel Durumu

İSKİ’de 30.09.2015 tarihi itibarıyla istihdam edilen toplam personel sayısı 7.314’tür. İdareimizde görev yapmakta olan 2.873 memur personel toplam personelin %39’unu, 4.441 işçi personel ise toplam personelin %61’ini oluşturmaktadır.

Grafik 2: Personelin Kadro Dağılımı

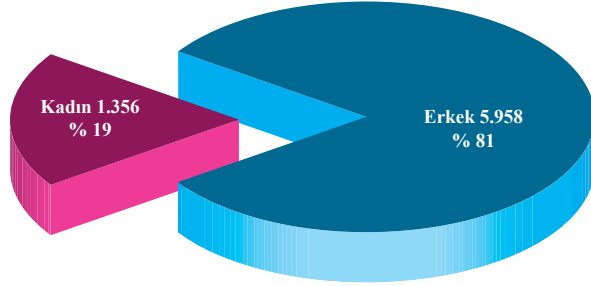


Personelin Toplam Yüzdesi
%39 Memur, %61 İşçi

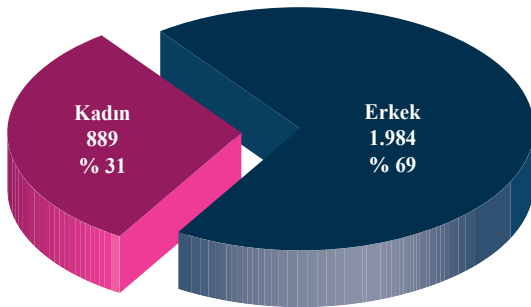


Çalışan Personelin Toplamı 7.314’tür.

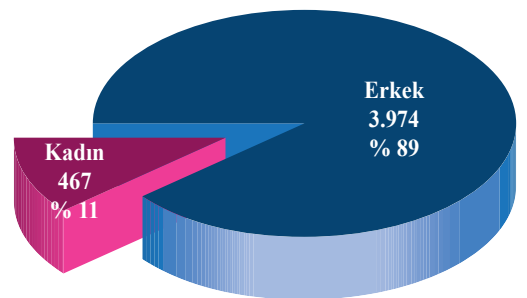
Grafik 3: Personelin Cinsiyet Dağılımı



Personelin Toplam Yüzdesi
%81 Erkek (5.958), %19 Kadın (1.356)



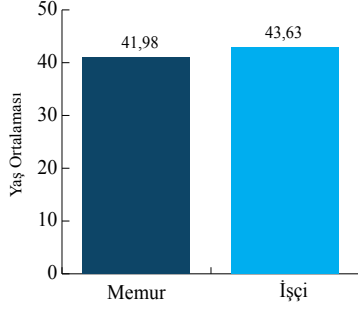
Memur Personelin Toplam Yüzdesi
%69 Erkek (1.984), %31 Kadın (889)



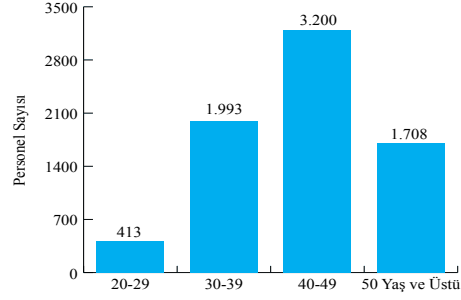
İşçi Personelin Toplam Yüzdesi
%89 Erkek (3.974), %11 Kadın (467)

2.4.2.2 Personelin Yaş Durumu

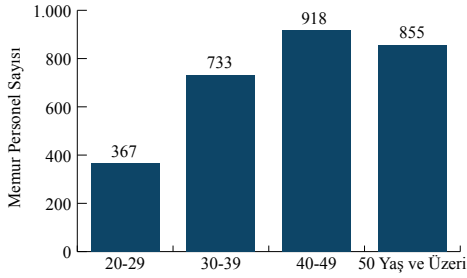
Grafik 4: Personelin Yaş Dağılımı



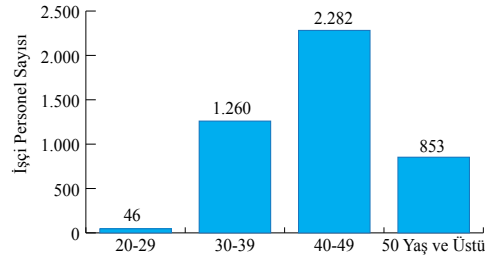
Personel Genel Yaş Ortalaması 42,98



Memur Personelin Yaş Durumu

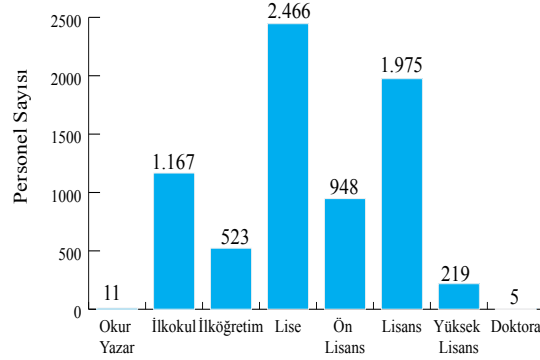


İşçi Personelin Yaş Durumu

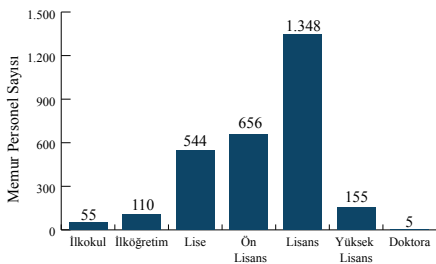


2.4.2.3 Personelin Eğitim Durumu

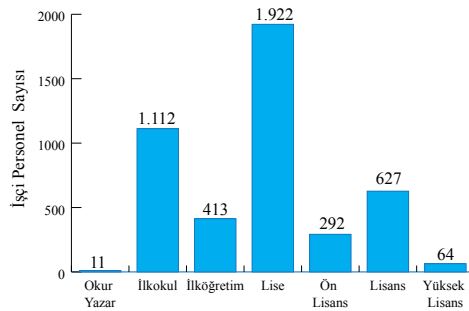
Grafik 5: Personelin Eğitim Durumu



Memur Personelin Eğitim Durumu



İşçi Personelin Eğitim Durumu



2.4.3 Bilgi Teknolojileri Yönetimi

2.4.3.1 Bilgi Teknolojileri Donanım Altyapısı

Tablo 4: Kullanılan Cihazların Dağılımı	
Cihaz Adı	2015 Yılı (Adet)
Bilgisayar (PC)	5126
Server	124
Laser Yazıcı	1208
Termal Yazıcı	1007
Thin Client	-
El Terminali	700
Network Bölge	170
UPS	
Scanner	315
Plotter	23
Notebook	291
Turnike	315

Tablo 5: Kullanıcı ve Programların Dağılımı	
Cihaz Adı	2015 Yılı (Adet)
Outlook Kullanıcı	5181
İnternet Kullanıcı	5126
Pardus Kullanıcı	1921
Abone ve Kurum İçi Sistemi Kullanıcı	3263
Abone Sistemi Program Adedi	1302
Abone Sistemi Rapor Adedi	1024
Kurum İçi Sistemi Program Adedi	2139
Kurum İçi Sistemi Rapor Adedi	1927

2.4.3.2 Bilgi Teknolojileri Yazılım Altyapısı

Tablo 6: Abone Sistemi Projeleri	
Proje Grubu	Proje Adı
Mukavele Projesi	Mukavele
	İş emri
	Kanal Ruhsat
	Adres
	Sayaç Hareketleri
Vatandaş İlişkileri Yönetimi Projesi	CRM Entegrasyonu
Tahakkuk Projesi	Tahakkuk
	El bilgisayarı
	İtiraz
Tahsilat Projesi	Abone Cari
	Vezne
	Banka
	Kaçak su
	Senet
	Taksit
	Hukuk
	Kartlı Sayaç
	İnternet Projeleri
	İnternet Şube
İnternet-İntranet- Mobil Projeler	İntranet
	Mobil
	Uygulamalar

Tablo 7: Kurum İçi Sistem Projeleri

Personel Projesi	İnsan Kaynakları Otomasyonu	Muhasebe Projesi	İç Satın Alma	Malzeme ve Proje Yönetimi Projesi	Telefon-Telsiz-Data-Elektronik Sistemler- Ses ve Görüntüleme
	Randevu		Dış Kredi		Yer Altı Suları
	PDKS		Dış Satın Alma		Arıtma İş Emri Tesis Tamir Bakım (Ömerli)
	İşçi Puantaj		Elektrik ve Doğalgaz		Elektromekanik Arıza Takip
	İzin		Amortisman		Bina Bakım Onarım
	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği		Bütçe		Arıtmalar Malzeme Stok (Kağıthane..)
	Nöbet		ÇTV		Atıksu Ruhsat
	Sosyal Tesis		Hesap Planı		Telefon-Telsiz-Data-Elektronik Sistemler- Ses ve Görüntüleme
	Servis Takip		KDV-Muhtasar Beyan-name		Yer Altı Suları
	Rehber programı		Eti-Alüminyum		Arıtma İş Emri Tesis Tamir Bakım (Ömerli)
	İhale Şartname Programı		Akreditif Avans ve Maliyet Takibi		Elektromekanik Arıza Takip
	Lojman takibi		Beyanname Takibi		Bina Bakım Onarım
	SGK Hizmet Takip Programı		İaşe Ödemeler Takibi		Arıtmalar Malzeme Stok (Kağıthane..)
	Yaka Kartı		Temsil Ödeme Programı		Atıksu Ruhsat
	Ziyaretçi Takip		Para İade		Atıksu Görev Takip
	Yemek programı		Kamu Kuruluşları Takibi		Bilgi İşlem Arıza Takip
	Eğitim		Hastane Ödemeleri		Katı Atık Yönetimi
	Yetki		Birim Harcama		İhale Firma
	Kod Girişleri	Malzeme ve Proje Yönetimi Projesi	Havza		Deniz Suyu
	Menü güvenlik		Kamulaştırma		Ziyaretçi Takip
	İhale ve Şartname		Emlak Takibi		Lisans Takip
	Maaş Ödemeleri		Taşınır		Destek Hizmetleri
	İşçi Personel İkramiye Ödemeleri		Melbusat		BAYS
	Anket		Şartname Takibi		PDYS
	Bilgi Edinme		Teknik Servis		Doküman Yönetim Sistemi Entegrasyonu
	Kütüphane		Araç Takip Sistemi		ATS-Alacak Takip Sistemi
	Güvenlik Ziyaretçi Takip		Vakıf Sular		DTS-Dava Takip Sistemi
	Bordro		Envanter		Yatırım
	Dış Hekimliği		Atıksu Sistemi		Arşiv
	Uzman Tabiplik Programı		Şebekeler Otomasyonu		Evrak Takip Sistemi
	Kart programı		SCADA	Bilgi ve Yatırım Projeleri	
	Kreş		Yatırım Kazı Hizmeti		
	İaşe		Asfalt Kaplama		
	Genel Bordro Ödemeleri		Terfi Merkezleri Bakım Onarım		
	Genel Muhasebe Sistemi		Lojman Bakım Onarım		
	Cari programı		Arıtma Malzeme Takip		
	Telefon		Kantin		
	Avans programı		Su Kalite Sistemi		
	Fatura Takip				
	Teminat				
Muhasebe Projesi	Çek-Talimat				
	Banka Mutabakatı				
	İç Kredi				



Yazılım Projeleri

1. İnternet Üzerinden Taksitlendirme

- Oracle'ın UTL_TCP.Connection metodunun olması ve oluşturulan oracle paketlerinde kullanabilme,
- Form tabanlı uygulamamızı tüm veznelerde kullanabilme imkanı,
- Pos sisteminin kontrolünün tek merkezde toplanması,
- TCP/IP haberleşme görevini karmaşık bir iş olarak niteleyerek daha basit alt görevlere böler. Her bir alt görev diğer alt görevler için belirli servisler sunar ve diğer alt görevin servislerini kullanır,
- TCP/IP bir katmanların görevlerinde kısıtlama getirmediğinden, gerektiğinde yeni bir protokol mevcut katmanlar arasına rahatlıkla yerleştirilebilir,

2. Tablet ile İş Emirlerinin Yönetilmesi

- CBS temelli iş emirleri yönetimi projesidir.

3. El Bilgisayarı Kullanarak Mobil İşemirleri (16, 17, 2, 5, 6, 7) Cevaplama Projesi

- El bilgisayarı ile okunan faturaların sisteme girişi, faturalandırılması ve takibinin yapılması

El bilgisayarı kullanarak mobil işemirleri (16, 17, 2, 5, 6, 7)

- 16 – Borçtan Kapama İşemri
- 17 – Borçtan Kapanan Suyu Açma İşemri
- 2 – Yenileme
- 5 – Geçici Kapama
- 6 – Geçici Kapalı Sayacı Açma
- 7 – İstek İptal

4. E-Devlet Entegrasyonu

Entegrasyonu kapsamında www.e-devlet.pro internet sitesinde üzerinden Belediyecilik hizmetlerinin verilmesi için;

- Fatura Sorgulama
- Borç Sorgulama
- Arıza Takip
- Mukavele Bedeli Hesaplama servisleri hazırlanacaktır.

5. PARDUS İşletim Sistemi

- Açık kaynak dünyasının ülkemizdeki en önemli temsilcisi PARDUS TÜBİTAK UEKAE bünyesinde geliştirilen milli bir işletim sistemidir.
- İdareimiz tek network üzerinde bugün itibariyle toplam 1.750 adet PARDUS çalıştırmaktadır. Bu sayı ile Türkiye genelinde tek network üzerinde en fazla PARDUS çalıştıran kurumuz.
- Bu çalışmalarımız sırasında ücretli veya ücretsiz dışarıdan hiçbir destek alınmamış tamamen kendi personelimizin gayretleri ile iş ve işlemler yürütülmüştür.

Devreye alınan uygulamalar;

1. Menü entegrasyonu
2. Active Directory Entegrasyonu
3. Mail Entegrasyonu
4. Yazıcı Entegrasyonu
5. Kartı Sayaç Entegrasyonu



2.4.3.3 Bilgi Teknolojileri Elektronik ve Haberleşme Altyapısı

- 1.Data Erişim Sistemleri
- 2.Ses ve Görüntüleme Sistemleri
- 3.Telefon Sistemleri

Tablo 8: İSKİ Birimleri İçin Temin Edilen Yazılım Envanteri

Sıra No	Yazılım
1	Veri Ambarı - Oracle Data Integrator (ODI) - BIEE - BI Publisher
2	CRM Siebel CRM
2	Doküman Yönetim Sistemi, Documentum (IEMC)
4	Esri
5	Netcad
6	Vakıf Sular Çeşme Envanteri
7	İcramatik
8	JAWS
9	Logo
10	Mevbank
11	Kazancı
12	RX Media Pharma
13	Arvento
14	MATLAB
15	ADOBE
16	ARCGIS
17	MSSU
18	SCADA Yazılımı
19	Bentley MicroStation
20	Bentley PowerDraft
21	Autodesk Map Guide



2.4.4 Mali Yönetim

2.4.4.1 Mali Yönetim Sistemi

Nüfusu bağlı olarak artan su tüketimi ve değişen küresel iklim şartlarına bağlı olarak ihtiyaçlara göre İstanbul halkına daima kaliteli, temiz ve sağlıklı içme suyu temin etmek ve atık su hizmetlerini en iyi şekilde sunmak için önemli projeler ve yatırım faaliyetleri için güçlü bir mali yapı gerekmektedir.

2.4.4.2 Gelirler

2560 Sayılı İSKİ Kanunu'na göre İSKİ'nin gelirleri; Su satışı ve kullanılmış suların uzaklaştırılmasına karşılık, tarifesine göre abonelerden alınacak ücretler, 2464 Belediye Gelirleri Kanunu uyarınca, su ve kanalizasyon tesislerinden yararlananlardan ilgili belediye adına alınacak katılma payları, İSKİ'nin hizmet alanındaki belediyelerin, İller Bankası'na 5779 Sayılı "Belediyelere ve İl Özel İdarelerine Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay Verilmesi Hakkında Kanun" gereğince nüfus esasına göre dağıtılan paylardan bu bankaca tutularak İSKİ'ye gönderilecek % 10'lar büyük ve temel yatırım programları karşılığında Devletçe yapılacak yardımlar, İSKİ'ye devredilecek tesis ve işletmelerden sağlanan gelirler, Şahıs, kurum ve kuruluşlar için yapılan özel hizmetlerden alınacak ücretlerle ortaklıklardan ve üretilen malların satışlarından elde edilecek gelirlerden oluşmaktadır.

Bu kanunlar çerçevesinde İstanbul Su ve Kanalizasyon Genel Müdürlüğü'nün ana gelir kaynakları şöyle sınırlandırılabilir:

- Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri
- Alınan Bağışlar, Yardımlar ve Özel Gelirler
- Diğer Gelirler
- Sermaye Gelirleri

Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri; İdarenin mal satış (sermayeye dahil olması gerekenler hariç) gelirlerinden, KİT ve kamu bankaları gelirlerinden, sunulan belirli hizmetler karşılığında tahsil ettikleri kurum hasılatı gelirlerinden, kira gelirlerinden ve bunun gibi diğer gelirlerden oluşur.

Alınan Bağış ve Yardımlar; Karşılıksız, geri ödemesiz ve zorunluluk esasına dayanmayan tahsilatları kapsar. Kurumlardan ve kişilerden alınan yardım ve bağışlar ve diğer idarelerden alınan bağış ve yardımlardan oluşmaktadır.

Diğer Gelirler; Vergi gelirlerinden alınan paylar, kurumlardan alınan paylar, faizler ve ceza gelirlerinden oluşmaktadır.

Sermaye Gelirleri; Taşınmaz ve taşınır satış gelirlerinden oluşmaktadır.

2.4.4.3 Giderler

İstanbul Su ve Kanalizasyon Genel Müdürlüğü'nün giderleri; İSKİ Kanunu'nun 2.maddesi ve diğer ilgili maddeleri, Büyükşehir Belediye Kanunu, Belediye Kanunu, Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve diğer bağlı mevzuatlara kapsamında yer alan hükümlere göre belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

- Personel Giderleri
- Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Prim Giderleri
- Mal ve Hizmet Alım Giderleri
- Faiz Giderleri
- Cari Transferler
- Sermaye Giderleri
- Sermaye Transferleri
- Borç Verme
- Yedek Ödenekler

Personel Giderleri; Kamu personeli ile kamu personeli olmasa bile bunlar gibi çalıştırılan veya hizmetinden faydalanan kişilere veya diğerlerine bordroya dayalı olarak nakden yapılan ödemeleri kapsamaktadır. Personelin maaş ödemeleri, maaş zamları, işten ayrılma durumunda tazminatlar, emeklilik ikramiyeleri, ödülleri, sosyal haklar ve diğer ödenekleri kapsamaktadır.

Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Prim Giderleri; İşveren sıfatıyla ödenecek sigorta prim ödemeleri, prime esas kazanç ve sağlık primine ilişkin işveren hissesine ait oran üzerinden hesaplanacak giderleri kapsamaktadır.

Mal ve Hizmet Alım Giderleri; Bakım-onarım ödemelerini, telefon vb. haberleşme giderlerini, yolluk giderlerini, taşıma giderlerini, düşük değerli veya bir yıldan az kullanım ömrü olan ekipmanlar için yapılan ödemeler, Atıksu işletme giderleri, müşteri hizmetleri, destek hizmetleri, özel güvenlik, temizlik hizmet alım giderleri vb. hizmet alımları ve kiralamaları kapsamaktadır.

Faiz Giderleri; Finansman bölümünde sınıflandırılan borç alınan paranın anapara geri ödemesinden ve borçlanma için ödenen komisyon ve ihraç giderlerinden ayrılarak hesaplanan giderleri kapsamaktadır.

Cari Transferler; Cari nitelikli mal ve hizmet alımını finanse etmek amacıyla karşılıksız olarak yapılan ödemelerdir. Memur emekli sandığı ikramiye ödemeleri, gelirlerden ayrılan paylar ve çevre katkı payı giderlerini kapsamaktadır.

Sermaye Giderleri; Sabit sermaye edinimleri, gayrimenkuller ya da gayri maddi aktiflerin edinimi için yapılan mal varlığını artıran giderlerdir. Mamul mal alımları, gayri maddi hak alımları, gayrimenkul alım ve kamulaştırılması, gayri menkul sermaye üretim giderleri ve gayrimenkul büyük onarım giderlerinden oluşmaktadır. Kanalizasyon tesisi yapım giderleri, içmesuyu ve hizmet binası yapım giderleri vb. yatırım kalemleri bu giderler içinde bulunmaktadır.

Sermaye Transferleri; Bütçe dışına sermaye birikimi amaçlayan veya sermaye nitelikli mal ve hizmetlerin finansmanı amacıyla yapılan karşılıksız ödemelerdir.

Borç Verme; Bir mali hakka dayanan veya teşebbüs mülkiyetinde hisse (sermaye) katılımına neden olan ve likidite yönetimi veya kazanç sağlama amaçları dışında kamusal amaçlarla yapılan ödemeleri kapsamaktadır.

Yedek Ödenekler; Bütçede başlangıçta öngörülemeyen hizmetlerin karşılığı olmak üzere veya yıl içi gelişmeler neticesinde yapılan tahminlerde sapmalar olması ihtimaline karşılık hizmetleri aksatmamak amacıyla ihtiyat olarak ayrılan ödenekleri kapsamaktadır.



Tablo 9: 2010-2014 Yılı Gelir Bütçesi ve Gerçekleşmesi

ACIKLAMA	2010 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2011 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2012 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2013 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2014 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %
Teşebbüs Ve Mülkiyet Gelirleri	2.141.634.025	91	2.635.859.131	91	3.284.816.886	92	3.480.645.128	92	3.858.800.432	92
Alınan Bağış Ve Yardımlar İle Özel Gelirleri	0	0	0	0	72.250	0	0	0	753.529	0
Diğer Gelirleri	204.095.393	9	258.459.310	9	304.106.037	8	359.478.704	9	410.244.048	10
Sermaye Gelirleri	4.178.000	0	2.513.630	0	4.310.448	0	0	0	3.428.915	0
Red Ve İadeler	-6.169.293	0	-5.585.025	0	-4.707.063	0	-48.079.751	-1	-56.160.553	-1
TOPLAM	2.343.738.125	100	2.891.247.046	100	3.588.598.558	100	3.792.044.081	100	4.217.066.371	100

Tablo 10: 2010-2014 Yılı Gider Bütçesi ve Gerçekleşmesi

ACIKLAMA	2010 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2011 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2012 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2013 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %	2014 GERÇEKLEŞME	Gerç. İçin. Payı %
Personel Giderleri	297.259.248	14	335.852.770	14	378.153.102	12	411.947.811	11	446.076.974	11
Sosyal Güvenlik Kurumu	0	0	0	0	72.250	0	0	0	753.529	0
Devlet Primi	63.456.622	3	72.149.864	3	79.340.081	3	84.247.708	2	88.082.945	2
Mal Ve Hizmet Alımı	495.606.022	24	542.321.804	23	650.976.524	21	742.813.181	20	771.144.847	19
Faiz Giderleri	37.952.006	2	3.144.456	0	1.183.396	0	933.182	0	826.963	0
Cari Transferler	42.051.610	2	25.039.217	1	255.764.408	8	488.514.807	13	433.105.056	11
Sermaye Giderleri	847.175.440	41	1.154.923.503	48	1.453.413.114	47	1.835.618.378	49	1.884.259.633	47
Sermaye Transferleri	13.256.781	1	498.747	0	0	0	0	0	20.464.500	1
Borç Verme	274.500.000	13	250.000.000	10	300.000.000	10	200.000.000	5	400.000.000	10
Yedek Ödenekler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOPLAM	2.071.257.729	100	2.383.930.361	100	3.118.830.625	100	3.764.075.067	100	4.043.960.918	100

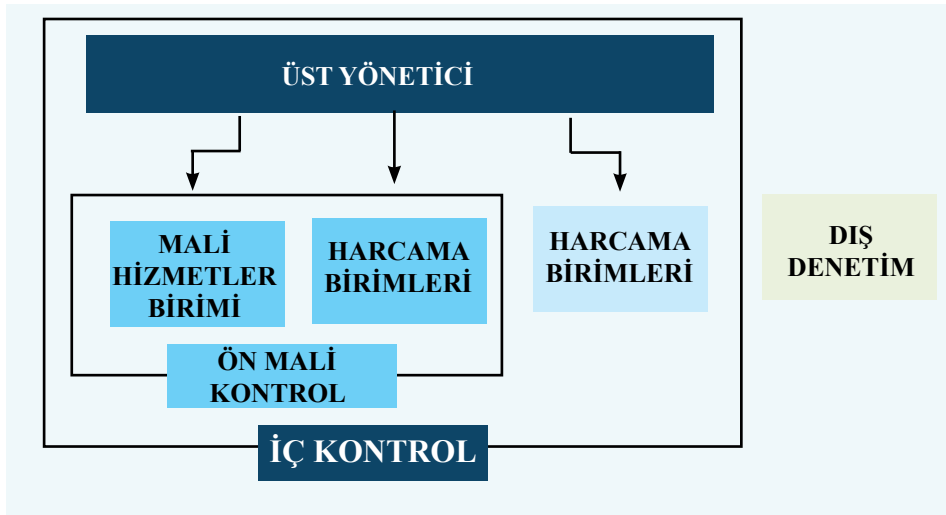
2.4.4.4 İç Kontrol Sistemi

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nda; mali saydamlık, hesap verme sorumluluğu, stratejik planlama, performans esaslı bütçeleme, çok yıllık bütçeleme ile iç kontrol ve iç denetim konuları yeni mali yönetim ve kontrol sistemini oluşturan temel unsurlar olarak düzenlenmiş bulunmaktadır.

İç kontrol sistemi; etkin, etkili ve şeffaf bir mali yönetim ve kontrol yapısıyla işlevsel açıdan bağımsız iç denetim sistemi ve iç kontrol sisteminin bağımsız dış denetimini gerekli kılmaktadır.

İç kontrol sistemi; iç kontrol, ön mali kontrol ve iç denetimi kapsamaktadır.

Şekil 4: İç Kontrol Sistemi



a) İç Kontrol

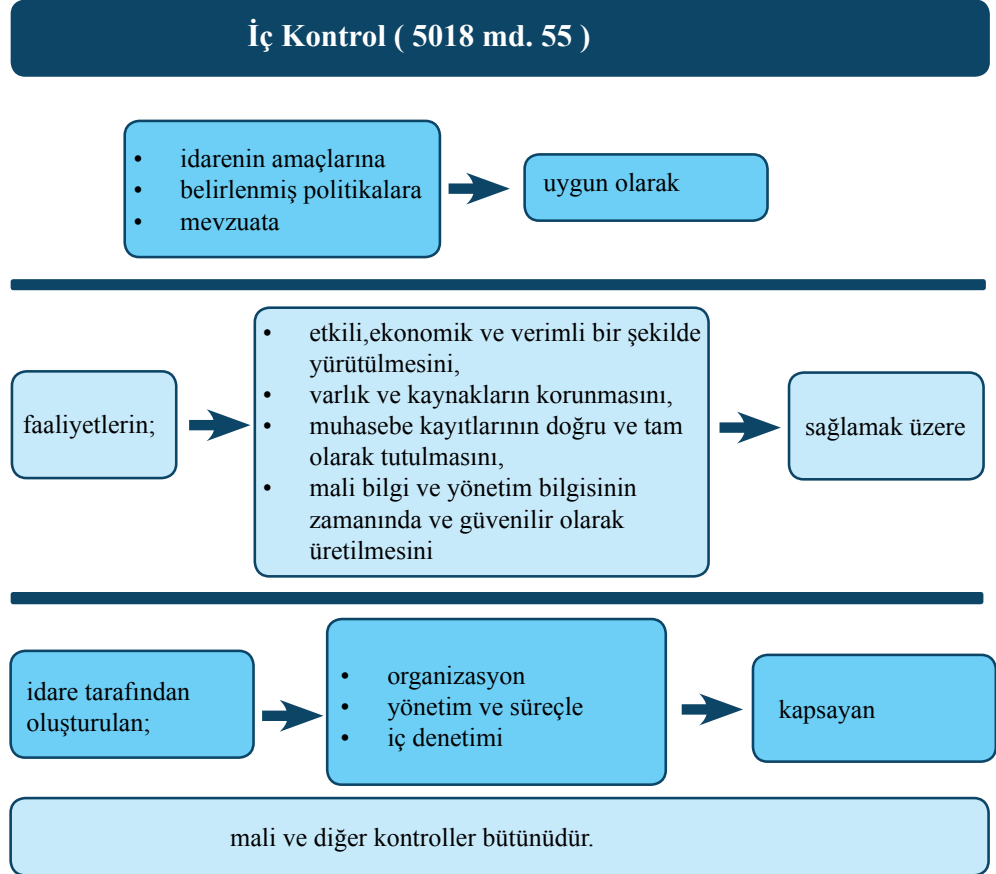
İç kontrol; kamu kaynaklarının etkili, ekonomik, verimli ve idarenin amaçlarına uygun bir şekilde kullanılması, iş ve işlemlerin mevzuata uygunluğu, faaliyetler hakkında düzenli, zamanında ve güvenilir bilgi üretilmesi, idarenin varlıklarının korunması, yolsuzluk ve usulsüzlüklerin önlenmesi konularında yeterli ve makul güvence sağlayan bir yönetim aracıdır. İç kontrol, sadece kontrol faaliyetlerini değil, idarenin organizasyon yapısını, işleyişini, görev yetki ve sorumlulukları, karar alma süreçlerini kapsayan ve idarenin çalışanlarının tamamının rol aldığı dinamik bir süreçtir.

İç kontrol sisteminin kurulması, işletilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve gerekli önlemlerin zamanında alınması konularında üst yöneticilerin liderliğinde tüm yöneticiler ve idare çalışanlarının katkısı sağlanmalıdır. İç kontrol sisteminin makul bir güvence sağlamak üzere tasarım ve uygulama eksikliklerinin giderilmesi amacıyla sürekli izleme ve değerlendirmeye tabi tutulması gerekmektedir.

Konunun daha iyi anlaşılmasına ışık tutacak tablo diğer sayfada şemalandırılmıştır.



Şekil 5: İç Kontrol'ün Kapsamı



Ön Mali Kontrol

İdaremizin; gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerine ilişkin mali karar ve işlemlerinin; harcama birimleri ve Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı (SGDB) tarafından İSKİ bütçesi, bütçe tertibi, kullanılabilir ödenek tutarı, ayrıntılı harcama programı, finansman programı, merkezi yönetim bütçe kanunu ve diğer mali mevzuat hükümlerine uygunluğu ve kaynakların etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılması yönlerinden yapılan kontroldür.

Ön mali kontrol görevi, İdarenin yönetim sorumluluğu çerçevesinde, harcama birimleri ve Başkanlık (SGDB) tarafından yerine getirilir.

Ön Mali Kontrolüne Tabi Mali Karar ve İşlemler:

- Taahhüt evrakı ve sözleşme tasarıları
- Ödenek aktarma işlemleri
- Kadro dağılım cetvelleri
- Seyahat kartı listeleri
- Yan ödeme cetvelleri
- Sözleşmeli personel sayı ve sözleşmeleri

a) İç Denetim

İç denetim; kurumumuzun çalışmalarına değer katmak ve geliştirmek için kaynakların ekonomiklik, etkililik ve verimlilik esaslarına göre yönetilip yönetilmediğini değerlendirmek ve rehberlik yapmak amacıyla yapılan bağımsız, nesnel güvence sağlama ve danışmanlık faaliyetidir.

Bu faaliyetler, İdaremizin yönetim ve kontrol yapıları ile malî işlemlerinin risk yönetimi, yönetim ve kontrol süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek ve geliştirmek yönünde sistematik, sürekli ve disiplinli bir yaklaşımla ve genel kabul görmüş standartlara uygun olarak gerçekleştirilir.

b) Dış Denetim

İdaremizde dış denetim Sayıştay Başkanlığınca ve İçişleri Bakanlığı Mülkiye Müfettişliği tarafından yürütülmektedir.

1) Sayıştay Denetimi

Sayıştay denetimi, genel kabul görmüş uluslararası denetim standartları dikkate alınarak;

a) İdaremizin hesapları ve bunlara ilişkin belgeler esas alınarak, malî tabloların güvenilirliği ve doğruluğuna ilişkin malî denetimi ile kamu idarelerinin gelir, gider ve mallarına ilişkin malî işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygun olup olmadığının tespiti,

b) Kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli olarak kullanılıp kullanılmadığının belirlenmesi, faaliyet sonuçlarının ölçülmesi ve performans bakımından değerlendirilmesi, suretiyle gerçekleştirilmektedir.

2) İçişleri Bakanlığı Mülkiye Müfettişliği Denetimi

Mülkiye denetimi; İçişleri Bakanlığı merkez birimlerinin, bağlı kuruluşlarının, Bakanlığın denetim ve gözetimi altında bulunan kuruluşların, il ve ilçe kuruluşlarının, mahalli idarelerle bunlara bağlı ve bunların kurdukları veya özel kanunlarla kurulan birlik, işletme, müessese ve teşebbüslerin çalışmalarını, işlemlerini ve hesaplarını teftiş etmek ve denetlemektir.

Sonuç olarak; İdaremizde yukarıda anlatılan İç Kontrol Sistemi ve dış denetim düzenli olarak mevzuata ve takvimine uygun bir şekilde uygulanmaktadır.



2.4.5 Varlık Yönetimi

2.4.5.1 Binalar

a) Hizmet Binaları

İSKİ; Kâğıthane Genel Müdürlük Merkez Binası başta olmak üzere Ek Hizmet Laboratuvar Binası ile 30 adet Abone İşleri Şube Müdürlüğü Binasında hizmet vermektedir.

Ayrıca; pompa istasyonları, su depoları, su ve atıksu arıtma tesisleri ve bunların işletilmesi ile ilgili olarak tesis sahasında hizmet binaları bulunmaktadır.

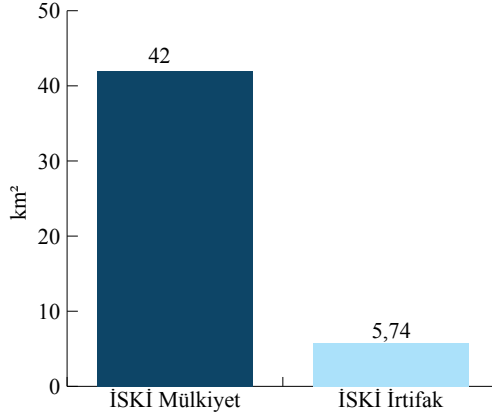
Tablo 11: Hizmet Binalarının Durumu

Bina Türü	Adet
Genel Hizmet Binaları	17
Abone İşleri Hizmet Binaları	35
İçme Suyu Arıtma Tesisleri	18
İçme Suyu Terfi Merkezleri	123
Su Depoları	124
Atık Su Terfi Merkezleri	63
Atık Su Arıtma Tesisleri	66
Ambarlar	7
Atölyeler	2
Eğitim, Spor ve Sosyal Tesisler	4
Müzeler	3
Lojmanlar	576

Not: Kiralık ve tahsisli binalar tabloya dahil edilmemiştir.

b) Mülkiyet Bilgileri

Grafik 6: Mülkiyet Bilgileri



c) Sosyal, Kültürel ve Eğitim Amaçlı Binalar

Silivri Eğitim Tesisleri

İdaremize bağlı olarak faaliyet gösteren Silivri Eğitim Tesisleri; Maliye Bakanlığı'nın "Kamu Sosyal Tesislerine İlişkin Tebliğ" hükümleri doğrultusunda iştirakçilerimize hizmet vermektedir. Silivri Eğitim Tesisleri'nden; 2014 yılı içerisinde 6.284 iştirakçimiz istifade etmiştir.

Boyacıköy Eğitim ve Sosyal Tesisleri

Tesiste AR-GE ve eğitim çalıştay toplantıları gerçekleştirilmektedir. 2014 yılı içerisinde Boyacıköy Eğitim Merkezi'nde 18.522 personel ve ailelerine yemek ve kafeterya hizmeti verilmiştir.

İkitelli Eğitim Tesisleri

İdaremizde çalışan personel ile emekli olanların, eğitilmesi, bilgi ve verimliliklerinin artırılması; seminer, konferans, kurs, spor ve oyun faaliyetlerinin düzenlenmesi; çalışanların beden ve ruh sağlığının geliştirilmesi; kaynaşma, arkadaşlık duyguları ile işgücü veriminin artırılması, personelin kötü alışkanlıklardan korunması ve spor yapma alışkanlığı kazandırılması için; kültür binası, misafırhane, kapalı yüzme havuzu, spor binası olmak üzere 4 ayrı üniteden oluşan İkitelli Eğitim Tesisleri'nde personelimize hizmet vermeye devam edilmiştir.

Personelimizin moral ve motivasyonlarının artırılması için 3'er günlük kamp programları düzenlenmiş ve bu programlardan 144 şef ve personel aileleri ile birlikte faydalanmıştır.



İkitelli Eğitim ve Sosyal Tesisleri



2.4.5.2 Araçlar

Tablo 12: İSKİ Araç Durumu

Araç Durumu	Adet
Kayıtlı Araç Toplamı (1)	280
Kayıtlı İş Makinesi Toplamı (2)	38
Kayıtlı Dorse ve Römork Toplamı (3)	9
Kiralık Araçlar (4)	1.104
Genel Toplam (1+2+3+4)	1.431

Kayıtlı Dorse ve Römork	
Araçın Cinsi	Adet
Dorse	7
Römork	2
Kayıtlı Dorse ve Römork Toplamı (3)	9

Kayıtlı Araçlar	
Araçın Cinsi	Adet
Binek ve Jeep Otomobil	14
Minibüs	46
Kanal İnceleme Aracı	1
Kamyonet	20
Engelli Taşıma Aracı	1
Kamyon	116
Vinçli Kamyon	7
Sepetli Kamyon	2
Treyler	7
Vidanjör	8
Kuka	18
Kurtarıcı	3
Ambulans	9
Arazöz	1
Kombine	12
Çöp Konteyneri	7
Çamursuzlaştırma Aracı	2
Akaryakıt Tankeri	3
Uydu Araçları	3
Kayıtlı Araç Toplamı (1)	280

Tablo 13: İSKİ İş Makinası Durumu

Markalarına Göre İş Makineleri		
İş Makinasının Cinsi	Marka	Adet
Kanal Kazıcı (Paletli)	Hidromek	2
	Sumitomo	4
	Case	2
Kanal Kazıcı (Lastikli)	Liebherr	4
Yükleyici (Paletli)	Caterpillar	2
	Liebherr	1
Yükleyici (Lastikli)	Caterpillar	2
	Case	3
Bekolu Yükleyici	Case	0
	(Lastikli)	2
	Fermec	6
Dozer (Paletli)	Caterpillar	0
Greyder (Lastikli)	Cat	1
	Grove	4
Vinç (Lastikli)	Ppm	0
	Tadano	5
Kayıtlı İş Makinası Toplam (2)		38



İSKİ 2011 - 2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu

2.5 2011 - 2015 STRATEJİK PLAN GERÇEKLEŞME SONUÇLARI

Tablo 14: 2011-2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu

İSKİ 2011-2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuç Tablosu				
Stratejik Alan SU KAYNAKLARI YÖNETİMİ				
STRATEJİK AMAÇ 1: Mevcut su kaynaklarının korunması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması				
STRATEJİK HEDEF 1.1. İçme suyu göl mutlak koruma alanlarında kalan arazilerin 700 hektarını kamulaştırmak, 285 hektar alanın ağaçlandırılmaya uygun olan kısmının % 100'ünün kurum adına tahsisini sağlamak ve yapılaşmanın yasak olduğu alanlarda eski yapılaşmayı azaltmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Göl mutlak koruma alanlarının ve bu alanlardaki mevcut eski yerleşimlerin tamamının tasfiye edilebilmesi için bütçede her yıl % 4 oranında pay ayırmak ve kullanmak.	Gider bütçesinden ayrılan pay oranı	4%	15,25%	381,25
II. Kurumun içme suyu havzaları mutlak koruma alanlarındaki mülkiyet düzeyini 800 hektardan 1.500 hektar'a çıkarmak.	Kamulaştırılan alan	700 hektar	2.021 hektar	288%
III. İçme suyu havzalarındaki mutlak koruma alanlarında bulunan kamu mülkiyetindeki 285 hektar alanın ağaçlandırılmaya uygun olan kısmının % 1 tahsisini sağlamak.	Tahsis oranı	100%	Açıklama: Kamu arazilerinin ağaçlandırma planı Milli Emlak'a sunulmadığı için tahsis yapılamamıştır.	
IV. Havzalarda kaçak yapılaşmanın tespiti amacıyla toplam 10 adet uydü görüntüsü/ortofoto alarak analizini gerçekleştirmek.	Havzalarda alınan uydü görüntüsü adedi	10 adet	Açıklama: 2011-2013 yılları arasında 1 adet uydü görüntüsü alınmış olup daha sonra söz konusu faaliyet İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından yapıldığı için takibinin yapılmamasına karar verilmiştir.	
V. Ömerli, Elmalı ve Darlık havzaları mutlak ve kısa mesafeli koruma alanlarında; Terkos, Alibey, Büyüçekmece ve Sazlıdere havzaları kısa mesafeli koruma alanlarında yer alan mevcut yapıların % 100'ünün envanterini çıkarmak.	Mutlak mesafeli koruma alanlarında yapı envanteri çıkarılan havza sayısı	3 adet	6 adet	200%
	Kısa mesafeli koruma alanlarında yapı envanteri çıkarılan havza sayısı	7 adet	8 adet	114%
STRATEJİK HEDEF 1.2. İdarenin mülkiyetinde olan ağaçlandırılmaya müsait mutlak koruma alanlarını havza ve arazi niteliğine uygun olarak ağaçlandırmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. İdarenin mülkiyetinde olan ağaçlandırılmaya müsait mutlak koruma alanlarında havza ve arazi niteliğine uygun ağaç dikimini gerçekleştirmek.	Ağaçlandırılan mutlak koruma alanı oranı	100%	52%	52%
STRATEJİK AMAÇ 2: Yeni su kaynaklarının geliştirilmesi				
STRATEJİK HEDEF 2.1. Alternatif su kaynaklarının değerlendirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Yağmur sularının değerlendirilmesine yönelik fizibilite çalışmaları yapmak.	Yapılan fizibilite çalışması sayısı	1 adet	1 adet	100%
II. Biyolojik ve ileri biyolojik arıtma tesislerinden elde edilen arıtılmış suyun kullanılabilmesi için çalışmalar yapmak.	Arıtılmış atık suyun kullanılması için geliştirilen fizibilite çalışması sayısı	1 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde atık suyun arıtarak kullanılması ile ilgili geliştirme çalışmaları yapılması hedeflenmektedir.	
Stratejik Alan SU İLETİMİ YÖNETİMİ				
STRATEJİK AMAÇ 3: Suyun sağlıklı ve kaliteli bir şekilde artılması				
STRATEJİK HEDEF 3.1. Su kalitesini TSE, AB ve Dünya Sağlık Teşkilatı Standartlarında tutmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Tüm arıtma tesislerinin ham su giriş ve temiz su çıkışlarında anlık (on-line) olarak bulanıklık, klor, alüminyum ve pH parametrelerini izlemek ve kaydetmek için gerekli olan sistemi kurmak.	Anlık izleme ve kaydetme sistemi kurulan arıtma tesisi sayısı	11 adet	11 adet	100%
	Ölçülen ve standartlara uygun olan parametre sayısı	58 adet	60 adet	103,45%



STRATEJİK 2016 PLAN

STRATEJİK AMAÇ 4: Suyun çeşitli kaynaklardan toplanarak etkili ve sağlıklı iletiminin sağlanması				
STRATEJİK HEDEF 4.1. Su iletim ve dağıtım sisteminin alt ve üst yapılarının mevcut durumlarını analiz etmek, kesintisiz olmasını sağlayacak şekilde iyileştirmek ve işletme verimliliğini arttırmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Şebekenin optimizasyonunu sağlamak amacıyla mevcut tüm şebekenin kat ayrımı projelerini tamamlamak.	Kat ayrımı projesi yapılan şebeke oranı	100%	53%	53%
II. Şebeke optimizasyonunu sağlamak için hazırlanan şebeke kat ayrımı projelerinin % 50'sinin inşaatını tamamlamak.	Kat ayrımı inşaatı tamamlanan şebeke oranı	50%	6,32%	12,64%
III. Kurumun alt ve üst yapı tesislerinden kayma ve çökme riski taşıyanların deformasyon ölçümlerini yılda 2 kez gerçekleştirmek ve değişimlerini izlemek.	Deformasyon ölçümü yapılan tesis sayısı	6 adet	10 adet	166,67%
	Deformasyon ölçümü yapılan toplam nokta sayısı	175 adet	205 adet	117,14%
	Deformasyon ölçümü sıklığı	2 adet/yıl	2 adet/yıl	100%
IV. Gerekli isale hatlarını yaparak içme suyu besleme bölgeleri arasında bağlantılar oluşturmak ve alternatifli dağıtım (enterkonekte) sistemini kurmak.	Yapılan alternatifli dağıtım hattı uzunluğu	4.500 m	5.500 m	123%
V. İsale hatları üzerindeki sanat yapılarını (vana, debimetre,vantuz ve tahliyeler) zemin seviyesine çıkarmak.	Zemin seviyesine çıkarılan sanat yapılarının oranı	100%	100%	100%
VI. Ekonomik ömrünü tamamlayan ve işletme verimliliği olmayan ham su ve temiz su iletim hatlarını tespit ederek ileriye yönelik tedbir programlarını hazırlamak.	Tedbir programını hazırlama oranı	100%	Açıklama: Tedbir programının hazırlanmasına ihtiyaç duyulmadığı için bu faaliyetin gerçekleştirilmesinden vazgeçilmiştir.	
VII. Melen 1 ve Melen 2 isale hatlarının katodik koruma sistemlerini uzaktan haberleşme sistemine almak.	Sisteme alınan isale hattı sayısı	2 adet	Açıklama: Yapılan uzaktan haberleşme sistemine yönelik testlerden sonra sisteme isale hattı alınmasına karar verilmiştir.	
VIII. Su depolarının temizlik ve dezenfeksiyonlarının yılda en az 1 kez yapılmasını gerçekleştirmek.	Temizliği ve dezenfeksiyonu yapılan su deposu sayısı	80 adet	83 adet	103,75%
	Depo başına düşen yıllık temizlik ve dezenfeksiyon sayısı	1 adet/yıl	1,04 adet/yıl	104%
IX. Mevcut 337 adet TR ünitesini genel revizyon programına alarak haberleşme sistemine dahil etmek.	Sisteme dâhil edilen TR ünite sayısı	337 adet	52 adet	15,43%
X. Yeşilçay ve Darlık isale hatlarının galvanik koruma sistemlerinin revizyonlarını yapmak.	Galvanik koruma sistemi revizyonu yapılan isale hattı uzunluğu	55 km	Açıklama: Galvanik koruma sistemi revizyonu yapılmasından vazgeçilmiştir.	
XI. Hizmet binaları ile su ve atık su üst yapı tesislerinin deprem dayanımlarının artırılmasına yönelik proje ve imalat çalışmalarını yapmak.	Güçlendirme projesi yapılan bina / tesis sayısı	10 adet	Açıklama: Bina güçlendirilmesinden vazgeçilip yeni hizmet binası yapılması tercih edilmiştir. Bu faaliyetin gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulmamıştır.	
	Güçlendirilen bina / tesis sayısı	10 adet	Açıklama: Bina güçlendirilmesinden vazgeçilip yeni hizmet binası yapılması tercih edilmiştir. Bu faaliyetin gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulmamıştır.	

İSKİ 2011 - 2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu

STRATEJİK HEDEF 4.2. İçme suyu şebekesini yeni yerleşim yerlerine ulaştırmak için; 3.500 km'lik şebeke süperpoze projesi yapmak ve 1.365 km'lik içme suyu şebeke ve isale hattı inşaatını tamamlamak.

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. 3.500 km'lik şebeke süperpoze projesi yapmak, 1.175 km şebeke ve 190 km isale hattı yapmak.	Kat ayrımı projesi yapılan şebeke uzunluğu	3.500 km	1.854 km	52,97%
	Yapılan şebeke uzunluğu	1.175 km	1.161 km	98,81%
	Yapılan isale hattı uzunluğu	190 km	211 km	110,91%

Stratejik Alan ATIK SU YÖNETİMİ

STRATEJİK AMAÇ 5: Kamu ve çevre sağlığını koruma çalışmalarına katkı sağlamak üzere atık suyun yönetilmesi, endüstriyel atık suların atık su altyapı sistemlerinde ve çevrede yol açacağı tahribatın önlenmesi

STRATEJİK HEDEF 5.1. Atık su kanal sistemlerinin ve arıtma tesislerinin işletme maliyetlerini azaltmak ve verimliliklerini arttırmak

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Paşaköy, Tuzla ve Ataköy İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesislerinde laboratuvar geliştirme çalışmaları yapmak ve Ambarlı İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisinde tam kapsamlı kontrol laboratuvarı kurmak ve işletmeye almak.	Kurulan laboratuvar sayısı	1 adet	1 adet	100%
	Geliştirilen laboratuvar sayısı	3 adet	3 adet	100%
II. Atık su toplama sistemi ve atık su arıtma tesislerinin tek merkezden yönetilmesini, izlenmesini ve raporlanmasını sağlayacak atık su SCADA sistemini kurmak ve işletmeye almak.	Atık su SCADA sisteminin kurulum oranı	100%	100%	100%
III. Önlensiz deşarj edilen endüstriyel atık su debisinin toplam endüstriyel atık su debisine oranını etkili denetimlerle % 5'in altında tutmak.	Önlensiz deşarj edilen endüstriyel atık su debisinin toplam endüstriyel atık su debisine oranı	< % 5	< 1,26%	396,83%
IV. Kanalizasyon sistemlerini verimli bir şekilde işletmek için her yıl 90 km dere, 80 km tünel-kolektör ile tüm atık su alma ve kum tutucu yapılarını temizlemek.	Temizliği yapılan kanalizasyon sistemi uzunluğu	850 km	1.214 km	166,38%
	Atık su alma yapıları ve kum tutucuların temizlik sıklığı	2 adet/ hafta	2 adet/hafta	100%

STRATEJİK HEDEF 5.2. Tüm atık suları atık su deşarj standartlarına uygun olarak alıcı ortama vermek amacıyla atık su yapılarını planlamak, projelendirmek, inşa etmek ve alıcı ortamın deşarj standartlarına uygunluğunu denetlemek.

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Haliç ve Haliç'i besleyen derelerde karasal kaynaklı kirliliği önlemek amacıyla 36 noktadan numune alarak yılda 400 defa denetim yapmak.	Yapılan denetim sayısı	2.000 adet	3.131 adet	156,55%
II. Marmara Denizi, Boğaz ve İstanbul'un Karadeniz kıyısında karasal kaynaklı kirliliği önlemek amacıyla yıllık 600 defa denetim yapmak.	Yapılan denetim sayısı	3.000 adet	2.019 adet	67,30%
III. Gerekli görüldüğünde üniversitelerle de işbirliği yaparak Marmara Denizi, Boğaz ve İstanbul'un Karadeniz kıyısında 150 kritik noktada ayda bir mikrobiyolojik ölçüm yapmak.	Yapılan mikrobiyolojik ölçüm sayısı	9.000 adet	3.720 adet	41,33%
	Mikrobiyolojik ölçüm yapılan kritik nokta sayısı	150 adet	96 adet	64%
	Ölçüm sıklığı	12 adet/yıl	9,7 adet/yıl	80,83%
IV. Boğazdan Haliç'e deniz suyu aktarma tünelinin inşaatını tamamlamak.	Yapılan tünel uzunluğu	700 m	379 m	54,14%
V. Güney Haliç atık su tüneline tamamlamak.	Yapılan tünel uzunluğu	7.000 m	7061 m	100,87%
VI. Kemerburgaz ve Cendere kolektörünü tamamlamak.	Yapılan kollektör uzunluğu	20 km	3,075 km	15,38%
VII. Atık suların toplanarak atık su arıtma tesislerine ulaştırılmasını sağlayacak 2.000 km uzunluğunda kanalizasyon hattına yönelik plan ve projeleri tamamlamak.	Projesi tamamlanan kanalizasyon hattı uzunluğu	2.000 km	2775,488 km	138,77%
VIII. Gümüşdere, Selimpaşa, Silahtarğa, Güney Küçükçekmece, Yenikapı, Kazlıçeşme ve Reşadiye İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin projelerini hazırlamak.	Tamamlanan ileri biyolojik arıtma tesisi proje sayısı	7 adet	5 adet	71,43%
IX. Kadıköy, Baltalıman, Yenikapı ve Paşabahçe Arıtma Tesislerinin ileri biyolojik arıtmaya dönüştürülmesi için fizibilite çalışmaları yapmak.	Fizibilite yapılan atık su arıtma tesisi sayısı	4 adet	4 adet	100%
X. Tüm atık suların asgari % 98'inin arıtlarak deşarj edilebilmesini sağlamak için Büyükçekmece, Küçükçekmece, Tuzla 3. Kade, Çanta, Kilyos (Gümüşdere), Silivri, Riva, Şile ve Selimpaşa İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesislerinin yapımını tamamlamak.	Yapımı tamamlanan atık su arıtma tesisi sayısı	9 adet	2 adet	22,22%
XI. Atık suların arıtma tesislerine ulaşması için 21 km mikro tünel, 52,2 km tünel, 195 km kolektör, 960 km şebeke inşaatını tamamlamak.	İnşaatı tamamlanan atık su altyapı uzunluğu	1.228 km	1.185 km	96,45%
XII. Köylerde 40 adet 15.000 m³/gün toplam kapasiteli atık su ileri biyolojik arıtma tesisleri kurmak.	Köylerde yapılan ileri biyolojik arıtma tesisi sayısı	40 adet	34 adet	85%
	Kurulan atık su ileri biyolojik arıtma tesislerinin toplam kapasitesi	15.000 m³/gün	23.125 m³/gün	154,17%
XIII. Atık suyun arıtma tesislerine ulaşması için köylerde 4,5 km mikro tünel, 1 km tünel, 85 km kolektör ve 750 km şebeke inşaatlarını tamamlamak.	Köylerde inşaatı tamamlanan atık su altyapı uzunluğu	841 km	486 km	57,87%



STRATEJİK 2016 2020 PLAN

STRATEJİK HEDEF 5.3 Biyolojik ve ileri biyolojik arıtma tesislerinin 1.285.000 m³/gün debili çıkış sularının 130.000 m³/gün'ünün, yeşil alan sulama, sanayi vb. yerlerde kullanılmak üzere geri kazanılmasını sağlamak, geri kazanılan suyun ilgili yerlere ulaştırılabilmesi için gerekli yapıları oluşturmak.

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Park ve bahçelerde arıtılmış suyun kullanılmasına yönelik 30 km su hattı inşaatını tamamlamak.	İnşaatı tamamlanan su hattı uzunluğu	30 km	19,608 km	65,36%
II. Mevcut atık su biyolojik ve ileri biyolojik arıtma tesislerinden elde edilen arıtılmış suyun 130.000 m ³ /gün'ünü uygun dezenfeksiyonlarla (ultraviyole, ozon, membran vb.) yeşil alan, sanayi, temizlik vb. yerlerde kullanılmasını sağlamak.	Kullanılmak üzere geri kazanılan atık su hacmi	130.000 m ³ /gün	74.567 m ³ /gün	57,36%

STRATEJİK HEDEF 5.4 Arıtma çamurlarının değerlendirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. 800 ton/gün % 25'lik katı maddeyi, atık çamuru kurutma tesislerinde kurutarak yaklaşık 200 ton/gün % 92 ve üzeri kuru madde haline getirmek ve elde edilen kurutulmuş çamuru gübre, yakıt veya çeşitli dolgu maddeleri olarak geri kazanmak.	Geri kazanılan % 92 ve üzeri kuru ürün miktarı	200 ton/gün	214 ton/gün	107%
II. Atık su ileri biyolojik arıtma tesislerinden çıkan arıtma çamurlarının değerlendirilmesine yönelik proje hazırlamak.	Hazırlanan proje sayısı	1 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde arıtma çamurlarının değerlendirilmesine yönelik çalışma yapılması hedeflenmektedir.	
III. Arıtma tesislerinden çıkan çamurların bertarafı amacıyla yapıyı düşünülen çamur yakma tesisine ilişkin fizibilite çalışmaları yapmak.	Tamamlanan fizibilite çalışması sayısı	1 adet	Açıklama: Çamur yakma tesisine ilişkin fizibilite çalışması yapılmasından vazgeçilmiştir.	

STRATEJİK AMAÇ 6: Atık su kanal sistemini korumak, sel ve taşkınları önlemek ve yağmur sularından faydalanmak amacıyla yağmur sularının atık su kanal sisteminden tamamen ayrıştırılması

STRATEJİK HEDEF 6.1. Sel baskınlarını önlemek amacıyla ilgili kuruluşlarla işbirliği halinde gerekli plan projeleri hazırlamak, kritik noktalarda projeleri hayata geçirmek.

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Taşkın risk haritalarına uygun, ekolojik dengeleri ve peyzaj mimarilerini göz önünde tutarak sel baskınlarını önleyecek yaklaşık 750 km'lik dere ıslah projesi hazırlamak ve 10 km dere ıslahı inşaatını tamamlamak.	Islah projesi hazırlanan dere uzunluğu Islah edilen dere uzunluğu	750 km 10 km	795 km 52 km	105,98% 522,24%
II. 300 km dere taşkın sınırının belirlenmesine yönelik çalışmalar yapmak.	Taşkın sınırı belirlenen dere uzunluğu	300 km	500 km	166,61%
III. Yağmur sularının toplanarak uygun alıcı ortama (deniz, dere, göl vb.) ulaştırılmasını sağlayacak 1.250 km yağmur suyu hattına yönelik proje hazırlamak ve 80 km yağmur suyu kanalı inşaatı yapmak.	Projesi hazırlanan yağmur suyu kanal uzunluğu İnşaatı tamamlanan yağmur suyu kanal uzunluğu	1.250 km 80 km	1.508 km 218 km	120,65% 273,04%
IV. Tesisleri korumak amacıyla Istanracı Dereleri memba ve mansap şartlarını iyileştirmek.	Memba ve mansap şartları iyileştirilen dere sayısı	7 adet	2 adet	28,57%

Stratejik Alan YÖNETİM VE ORGANİZASYON

STRATEJİK AMAÇ 7: Su ve kanalizasyon yönetimine ilişkin politika üretimi ve faaliyetlerinin yürütülmesini etkili bir biçimde gerçekleştirecek insan kaynağı yönetiminin sağlanması

STRATEJİK HEDEF 7.1. Personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçiş için sistemler kurmak, uygulamaya geçirmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak.

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. İşe uygun çalışan istihdamı sağlamak için insan kaynakları ihtiyaç analizlerini yaparak; iş gereklilerine uygun olmayan personel sayısı iş gücü devir oranı Mevcut durum ile gereksinimler arasındaki farkın karşılanma oranını hesaplamak ve her yıl güncellemek.	Çalışmaların tamamlanma oranı	100%	70%	70%
II. Bireysel performans değerlendirme sistemini kurmak ve uygulamak.	Kurulan ve uygulamaya geçirilen bireysel performans sistemi sayısı	1 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde bireysel performans sistemi ile ilgili çalışma yapılması planlanmaktadır.	
III. Kariyer planlama sistemini kurmak ve uygulamak.	Kurulan ve uygulamaya geçirilen kariyer planlama sistemi sayısı	1 adet	Açıklama: Devlet Personel Başkanlığı bu konu ile ilgili kılavuz yayınladığı için hedef ile ilgili çalışma yapılamamıştır.	

STRATEJİK HEDEF 7.2. Her yıl çalışan memnuniyeti araştırması yapmak ve sonuçlarını projelendirerek iyileştirme sağlamak.

Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Çalışanların şikâyet, beklenti ve önerilerini anketler ve mülakatlar yoluyla ortaya çıkaracak araştırmalar yapmak ve çıkan sonuçları iyileştirme projelerine dönüştürmek.	Çalışan memnuniyeti araştırma sayısı İyileştirmeye yönelik yapılan proje sayısı	5 adet 4 adet	3 adet 1 adet	60% 25%
II. Motivasyon artırıcı etkinlikler gerçekleştirmek.	Motivasyon artırıcı etkinlik sayısı	5 adet	5 adet	100%

İSKİ 2011 - 2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu

STRATEJİK HEDEF 7.3. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında iç kontrol sistemini kurmak, uygulamaya geçirmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Kurumsal etik davranış kurallarını belirlemek.	Kurumsal etik davranış kuralları rapor sayısı	1 adet	1 adet	100%
II. Organizasyonel ve yönetsel süreçlerdeki değişiklikleri dokümante etmek.	Organizasyon kitabı sayısı	1 adet	1 adet	100%
III. Süreç yönetim sistemini kurmak ve uygulamaya geçirmek.	Kurulan ve uygulamaya geçirilen süreç yönetim sistemi sayısı	1 adet	1 adet	100%
IV. Risk yönetim sistemini kurmak ve uygulamaya geçirmek.	Kurulan ve uygulamaya geçirilen risk yönetim sistemi sayısı	1 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde risk yönetimi ile ilgili çalışma yapılması planlanmaktadır.	
V. Kontrol stratejilerini belirlemek.	Standart hale getirilen form oranı	100%	100%	100%
VI. Bilgi sistemleri ihtiyaç / kullanıcı analizlerini yapmak ve güncel tutmak.	Bilgi sistemleri performans raporu sayısı	1 adet	1 adet	100%
VII. İç kontrol sistemi izleme modelini oluşturma	İç kontrol sistemi izleme modelinin kurulma oranı	100%	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde iç kontrol sistemine yönelik çalışma yapılması planlanmaktadır.	
	İç kontrol sisteminin kurulma oranı	100%	73%	73%
VIII. Elektronik evrak kayıt ve arşiv sistemini kurmak ve bilgi güvenliğini sağlamak.	Kurulan ve uygulamaya geçirilen elektronik evrak kayıt ve arşiv sistemi sayısı	1 adet	1 adet	100%
IX. Tüm birimlerde iç denetim faaliyetini gerçekleştirmek.	İç denetim raporu hazırlanan birim oranı	100%	100%	100%
STRATEJİK HEDEF 7.4. Etkili bir eğitim yönetim sistemi kurmak ve uygulamak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. İhtiyaçlar doğrultusunda çalışan niteliklerinin artırılması için hizmet içi eğitim yönetim sistemini kurmak ve uygulamak.	Kurulan ve uygulamaya geçirilen eğitim yönetim sistemi sayısı	1 adet	1 adet	100%
II. Her yıl çalışanların eğitim ihtiyaç analizlerini yaparak eğitim programları planlamak ve gerçekleştirmek.	Yapılan eğitim ihtiyaç analizi sayısı	5 adet	3 adet	60%
	Personel başına ortalama eğitim saati	6 saat/kişi	13,41 saat/kişi	223,50%
III. Gelecek kuşak yöneticilerinin yetiştirilmesi için yönetici yetiştirme programları hazırlamak ve uygulamaya geçirmek.	Hazırlanan ve uygulanan program sayısı	10 adet	42 adet	420%



STRATEJİK 2016 2020 PLAN

STRATEJİK AMAÇ 8: Kurumsal gelişme ve ilerlemeyi sağlamak için su ve kanalizasyon yönetiminde bilgiye dayalı olmanın sağlanması				
STRATEJİK HEDEF 8.1. Atık su, içme suyu ve yağmur suyu altyapı bilgilerini % 100 oranında doğru koordinatlarla coğrafi bilgi sistemine (İSKABİS) aktarmak, güncellemek ve sürekliliğini sağlamak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Coğrafi Bilgi Sisteminde görünen, ancak kayıp olan vanaları % 90 oranında bularak kullanılabilir hale getirmek ve yeni tespit edilen vanaları coğrafi bilgi sistemine işlemek.	Tespit edilen kayıp vanaların Coğrafi Bilgi Sistemine işlenme oranı	100%	100%	100%
II. Coğrafi Bilgi Sisteminde yer almayan altyapı bilgilerinin % 95'ini CBS'ye aktarmak üzere tespit etmek ve koordinatlarını belirlemek.	Tespit edilen altyapı bilgileri oranı	0,95%	0,15%	15,79%
	Tespit edilen altyapı bilgilerinin koordinatlarını belirleme oranı	100%	100%	100%
III. Tespit edilen altyapı verilerini Coğrafi Bilgi Sistemine aktarmak.	Sisteme aktarılan veri oranı	100%	100%	100%
IV. Coğrafi Bilgi Sisteminde yer almayan ve kayıp olan atık su bacalarının % 90'ını bulup asfalt seviyesine çıkarmak ve çıkarılan atık su bacalarının tamamını Coğrafi Bilgi Sistemine işlemek.	Asfalt seviyesine çıkarılan atık su bacalarının oranı	90%	100%	111,11%
	Asfalt seviyesine çıkarılan atık su bacalarının CBS'ye işlenme oranı	100%	100%	100%
STRATEJİK HEDEF 8.2. Faaliyetleri disipline edecek, etkenlik ve verimliliği artıracak sistemler kurmak ve mevcut sistemleri geliştirmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Yatırım planlama, satın alma, muhasebe ve stok yönetim sistemlerinin tüm aşamalarında birbirleriyle entegre web tabanlı bir sistem kurmak.	YTS ile entegre edilen sistem sayısı	3 adet	3 adet	100%
II. Yatırım takip sisteminin tüm modüllerinin aktif olarak kullanılmasını sağlamak.	Aktif kullanıma açılan modül sayısı	6 adet	5 adet	83,33%
III. Birimlerden gelen bakım-onarım talepleri ve işlemlerinin elektronik ortamda sistematik olarak takip edilmesini sağlayacak Bakım Onarım Takip Sistemi (BOTS) yazılımını oluşturmak.	Oluşturulan yazılım sayısı	1 adet	1 adet	100%
IV. İSKİ Kent Bilgi Sistemini Belediye Bilgi Sistemi ile bütünleştirmek, bilgi paylaşımını sağlamak ve sürekli güncel tutmak.	Sistemlerin entegre edilme oranı	100%	100%	100%
V. Karar vermede etkenlik sağlamak üzere karar destek sistemini geliştirmek.	Bütün raporların alınabileceği karar destek sistemi sayısı	1 adet	1 adet	100%
VI. Denetim ve bildirim sistemi veri tabanını oluşturmak	Veri tabanı tamamlanma oranı	100%	Açıklama: Veri tabanı güvenliği sebebi ile bu faaliyetin gerçekleştirilmesinden vazgeçilmiştir.	
STRATEJİK HEDEF 8.3. İşletilmekte olan su ve atık su üst yapı tesisleri, su depoları, su iletim hatları ve sanat yapılarının elektronik ortamda varlık yönetim planlarını hazırlamak ve kullanıcıların hizmetine sunmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Atık su arıtma tesislerinin varlık yönetim planı hazırlamak.	Atık su arıtma tesislerinin varlık yönetim planı hazırlanma oranı	100%	Açıklama: Varlık yönetim sisteminin bir alt modülü olan bakım onarım programının öncelikli olarak kurulmasına, daha sonra varlık yönetim sisteminin kurulmasına karar verilmiştir.	
			100%	100%
II. Depo ve içme suyu terfi merkezlerinin varlık yönetim planı hazırlamak.	Depo ve içme suyu terfi merkezlerinin varlık yönetim planı hazırlanma oranı	100%	100%	100%
III. Atık su terfi merkezlerinin varlık yönetim planı hazırlamak.	Atık su terfi merkezlerinin varlık yönetim planı hazırlanma oranı	100%	Açıklama: Varlık yönetim sisteminin bir alt modülü olan bakım onarım programının öncelikli olarak kurulmasına, daha sonra varlık yönetim sisteminin kurulmasına karar verilmiştir.	
IV. Su ve atık su üst yapı tesislerinin harita üzerinden ulaşım ve iletişim tablolarını hazırlamak.	Ulaşım ve iletişim tabloları hazırlanan su ve atık su üst yapı tesisi sayısı	192 adet	104 adet	54,17%
V. Su ve atık su üst yapı tesislerinin otomasyon şemalarını ve ekipmanların bilgi tablolarını hazırlamak.	Elektrik şemaları hazırlanan su ve atık su üst yapı tesisi sayısı	192 adet	104 adet	54,17%
VI. Su ve atık su üst yapı tesislerinin hidrolik şemalarını hazırlamak.	Hidrolik şemaları hazırlanan su ve atık su üst yapı tesisi sayısı	192 adet	104 adet	54,17%
VII. Su ve atık su üst yapı tesislerinde bulunan ana elektrik ve mekanik tesisatının özellikli tablolarını hazırlamak.	Elektrik ve mekanik tesisatının özellikli tabloları hazırlanan su ve atık su üst yapı tesisi sayısı	192 adet	104 adet	54,17%
VIII. Su ve atık su üst yapı tesislerinin enerji besleme hatlarının özellikli tablolarını hazırlamak.	Enerji besleme özellikli tabloları hazırlanan su ve atık su üst yapı tesisi sayısı	192 adet	104 adet	54,17%
IX. Su ve atık su üst yapı tesislerinin su alma durumu, merkezi ve bölgesel bilgi tablolarını hazırlamak.	Su alma durumu, merkezi ve bölgesel bilgi tabloları hazırlanan su ve atık su üst yapı tesisi sayısı	192 adet	104 adet	54,17%
X. Su ve atık su üst yapı tesislerinin inşaat ve mimari özellikli tablolarını hazırlamak.	İnşaat ve mimari özellikli tabloları hazırlanan su ve atık su üst yapı tesisi sayısı	192 adet	104 adet	54,17%
XI. Su ve atık su üst yapı tesisleri ile ilgili hazırlanan bilgileri veri tabanına aktarmak ve kullanıcılara sunmak.	Veri tabanına aktarma oranı	100%	Açıklama: Varlık yönetim planlarının veri tabanına aktarılmasından vazgeçilmiştir.	

İSKİ 2011 - 2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu

STRATEJİK AMAÇ 9: Yüksek standartlarda hizmet sunulması ve standartların sürekli geliştirilmesi				
STRATEJİK HEDEF 9.1. İstanbul genelinde temiz su şebeke, iletim ve kanalizasyon arızalarının ortaya çıkmasını engelleyecek çalışmalar yapmak ve ortaya çıkan arızaları en kısa süre içinde gidermek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. İstanbul genelinde su arızalarının % 85'ini en fazla 4 saatte, % 12'sini en fazla 12 saatte ve % 3'ünü azami 24 saatte gidermek.	4 saate kadar giderilen su arıza oranı	85%	75,54%	89%
	4-12 saatte giderilen su arıza oranı	12%	14,88%	81%
	12-24 saatte giderilen su arıza oranı	3%	5,37%	56%
II. İstanbul genelinde kanalizasyon arızalarının %80'ini en fazla 4 saatte, % 15'ini en fazla 24 saatte, % 5'ini azami 48 saatte gidermek.	4 saate kadar giderilen kanal arıza oranı	80%	76%	95%
	4-24 saatte giderilen kanal arıza oranı	15%	21%	72%
	24-48 saatte giderilen kanal arıza oranı	5%	2%	211%
III. Temiz su isale hatlarında meydana gelen arızaların % 80'ini azami 18 saatte, % 20'sini 24 saatte gidermek.	18 saate kadar giderilen arıza oranı	80%	98%	123%
	18-24 saatte giderilen arıza oranı	20%	2%	1000%
	Su isale hatlarında meydana gelen arızalar nedeniyle şehre verilemeyen yıllık su miktarı oranı	1%	0,15%	667%
IV. Çelik boru isale hatları, atık su arıtma tesisleri ve derin deniz deşarjları katodik koruma sistemlerinin periyodik ölçümleri ile arıza onarımı ve bakımlarını düzenli olarak yapmak, enerji kesintileri dışında arıza oranını % 6 seviyesinin altında tutmak.	TR ünitelerindeki enerji kesintileri dışındaki azami arıza oranı	6%	5%	119%
V. Bölgelerde su ve kanal arızalarının nedenlerini (malzeme, araç-gereç, işçilik vb.) ortaya çıkarak yerel çözümler üretmek.	Çıkarılan bölgesel arıza envanter sayısı	25 adet	25 adet	100%
VI. AB mesleki programları ile ilişkili sıhhi tesisatçı sertifika programları düzenlemek ve sertifikalı sıhhi tesisatçıların hizmet sunumunu teşvik ve tavsiye etmek.	Sıhhi tesisatçılar vasıtasıyla yaptırılan yeni bina tesisatı oranı	15%	Açıklama: Sıhhi tesisatçı sertifika programının yapılmasından vazgeçilmiştir.	
VII. 400 mm çapa kadar olan vanaların % 90'ının kullanılabilir ve aktif halde olmasını sağlamak.	Aktif tutulan vana oranı	90%	Açıklama: Vanaların aktif tutulmasına yönelik çalışmanın ölçülmesinden vazgeçilmiştir.	
STRATEJİK AMAÇ 10: Faaliyet giderlerinin azaltılması ve verimliliğin artırılması				
STRATEJİK HEDEF 10.1. Şehre verilen 1 m³ suyun enerji maliyetini % 5 düşürmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Şehre verilen 1 m³ suyun enerji maliyetini % 5 düşürmek.	Birim m³ başına enerji tasarrufu oranı	5%	Açıklama: Enerji tasarruf oranı birim m³ bazında ölçülemez olup terfi merkezi ve arıtma tesisi bazında ölçülmüştür.	
II. Ham su ve temiz su terfi merkezleri ekipmanlarından (pompa, vana, çek-vana, istasyon motorları ve motopomp) ekonomik ömrünü dolduran veya verimsiz olanların yenileme, bakım ve onarım çalışmalarını tamamlamak.	Yenileme, bakım ve onarım oranı	40%	85,45%	213%
	Enerji tasarrufu oranı	1%	Açıklama: Enerji tasarruf oranı terfi merkezi bazında ölçülmüştür. İdare bazında ölçülmemiştir.	
III. Arıza izleme ve erken uyarı cihazlarını alçak gerilim terfi merkezlerinde % 100 oranında kullanmak.	Arıza izleme ve erken uyarı cihazlarının kullanım oranı	100%	3,63%	3,63%
IV. Atık su arıtma tesislerinde ortaya çıkan gazlardan enerji elde edilerek atık su arıtma tesislerinde kullanmak.	Enerji tasarrufu oranı	2%	Açıklama: Enerji tasarruf oranı arıtma tesisi bazında ölçülmüştür. İdare bazında ölçülmemiştir.	
V. Terfi merkezlerinde frekans konvertörleri kurmak.	Frekans konvertörleri kurulan terfi merkezi sayısı	15 adet	61 adet	406,67%
	Enerji tasarrufu oranı	1%	Açıklama: Enerji tasarruf oranı terfi merkezi bazında ölçülmüştür. İdare bazında ölçülmemiştir.	
VI. Elektrik maliyetinin optimizasyonu için uygun tarifenin sürdürülebilirliğini sağlamak.	Enerji tasarrufu oranı	1%	4,38%	437,80%
VII. Elektrik sayaçları ve enerjinin uzaktan izlenmesini sağlayacak otomasyon sistemini kurmak.	Otomasyon sistemi kurulan tesis sayısı	100 adet	Açıklama: Otomasyon sisteminin kurulmasından vazgeçilmiştir.	
VIII. 34,5 kV ve 6,3 kV şalt ve motor yol verme MCC panolarını toplam 15 terfi merkezinde yenilemek.	Panoları yenilenen terfi merkezi sayısı	15 adet	13 adet	86,67%
IX. Mevcut köy terfi merkezleri ve kuyu pompalarını işletmeye uygun hale getirerek, yumuşak yol verme sistemlerini tamamlamak.	Yumuşak yol verme sistemlerinin tamamlanma oranı	100%	100%	100%



STRATEJİK 2016 PLAN 2020

STRATEJİK HEDEF 10.2. Su kayıp/kaçaklarının nedenleri araştırılarak, buna yönelik yönetim planının geliştirilip uygulamaya geçirilmesiyle su kayıp/kaçak oranını (% 18) seviyesine indirmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Su kayıp/kaçaklarının nedenleri araştırılarak, buna yönelik yönetim planının geliştirilip uygulamaya geçirilmesiyle su kayıp/kaçak oranını (% 18) seviyesine indirmek.	Su kayıp/kaçak oranı	18%	24,00%	75,00%
II. Su kayıp ve kaçakları ile ilgili yönetim planı hazırlamak.	Su kayıp/kaçak yönetim planı hazırlanma oranı	100%	Açıklama: Su kayıp/kaçak ile mücadelede dünyada başarılı olmuş farklı yöntemler uygulandığından, su kayıp/kaçak yönetim planı hazırlanmasından vazgeçilmiştir.	
III. Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) teknolojisi kullanarak su kayıp/kaçaklarının tespit edilmesi için mevcut bina stokunun ve yeni binaların İSKİ Coğrafi Bilgi Sisteminde güncel tutulması, numaralandırılması, abone bilgi sistemi ve şebekelerle eşleştirilmesi, ulusal adres veri tabanı bilgileriyle ilişkilendirilmesinin güncellenmesi ve sürekliliğinin sağlanması.	Binaların CBS'ye işlenme oranı	100%	100%	100%
	CBS'ye işlenen tüm sokakların ulusal adres veri tabanı ile eşleştirilme oranı	100%	97%	97%
	CBS'ye işlenen tüm binaların Abone Bilgi Sistemi ile eşleştirilme oranı	100%	95%	95%
	CBS'ye işlenen tüm binaların şebekelerle eşleştirilme oranı	100%	100%	100%
IV. Faturalanamayan suyun tespiti ve irdelenebilmesi için şehre verilen temiz su miktarının artma tesisleri, depo ve terfi merkezlerinde düzenli olarak ölçülmesini sağlamak, aylık su tüketim tablolarını hazırlamak.	Ölçüm sayısı	250 adet	221 adet	88,40%
V. Sayaç okuma hatalarını on binde 4'e düşürmek	Sayaç okuma hatası oranı	on binde 4	onbinde 12,8	31,25%
STRATEJİK HEDEF 10.3. Uygulama performansını doğrudan etkileyecek iletişim altyapısını % 99,9'luk kesintisizlik seviyesine çıkarmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. İletişim altyapısında kesintisizliği sağlamak için çalışmalar yapmak.	İletişim altyapısındaki yıllık kesintisizlik seviyesi	99,90%	99,49%	99,60%
	Kurum kaynaklı yıllık azami kesinti süresi	6 dk	4 dk	150,00%
II. Kurumun GPS sisteminin Türkiye GPS ağına entegrasyonunu tamamlamak.	Kurumun GPS sisteminin Türkiye GPS sistemine entegrasyon oranı	100%	Açıklama: Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü ile kurumumuzun altyapı bilgi sistemlerinin entegrasyonunun uygun olmamasından dolayı faaliyetin yapılmasından vazgeçilmiştir.	

İSKİ 2011 - 2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu

STRATEJİK HEDEF 10.4. Tahsilâtın aylık tahakkuk değerine oranını % 99'un üzerine çıkarmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Tahsilâtın aylık tahakkuk değerine oranını % 99'un üzerine çıkarmak.	Aylık tahsilâtın tahakkuka oranı	99%	100,34%	101,35%
II. Geçmiş dönem alacaklarının tahsilâtlarının takibini etkili bir şekilde yapmak.	Geçmiş dönem alacaklarından yapılan aylık tahsilât oranı	1%	0,60%	60%
III. Tahakkuk ve tahsilât işlemlerinde diğer kurumlarla ve çözüm ortaklarıyla güvenli bir iletişim altyapısı oluşturmak ve geliştirmek.	Tahakkuk ve tahsilât işlemleri iletişim altyapısı teknolojik yedekliğinin yıllık tamamlanma oranı	100%	100%	100%
STRATEJİK AMAÇ 11: Müşteri odaklı yaklaşımlarla iş ve işlemlerde müşteri memnuniyetinin artırılması				
STRATEJİK HEDEF 11.1. Müşterilere sağlanan hizmetlerin değerini ölçecek çalışmalar sürdürmek ve sonuçlarını projelendirerek organizasyonel fonksiyonları, sistemleri, politikaları, işlemleri ve prosedürleri sürekli geliştirmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Farklı e-mail adreslerinden farklı birimlere gelen müşteri elektronik postalarını tek portal altında toplamak.	Portal tamamlanma oranı	100%	100%	100%
	Portal'a gelen e-maillerin azami cevaplanma süresi	48 saat	48 saat	100%
II. Beyaz masalarda müşteriyi doğru bilgilendirecek doküman sunmak.	Müşteri bilgilendirici doküman çeşidi sayısı	6 adet	13 adet	216,67%
III. Her yıl müşteri memnuniyeti araştırması yapmak ve sonuçlarını değerlendirerek, iyileştirme projeleri hazırlamak.	Yapılan müşteri memnuniyeti araştırması sayısı	5 adet	5 adet	100%
	İyileştirmeye yönelik proje sayısı	5 adet	5 adet	100%
IV. Çağrı merkezlerinin etkenliğini arttırmak	ALO 185'e yapılan anıza bildirim oranı	100%	28,81%	28,81%
	Gelen çağrıların ilk 20 saniyede cevaplanma oranı	90%	90%	100%
	Ortalama geri arama süresi	24 saat	24 saat	100%
V. İmar planlarına görüş verme süresini ortalama 5 iş gününe indirmek.	Ortalama imar görüşü verme süresi	5 iş günü	17 iş günü	29,41%
VI. Şubelerde her bankoda abonelik hizmetlerinin tamamının verildiği sisteme geçmek.	Sisteme geçen şube müdürlüğü oranı	100%	100%	100%
STRATEJİK AMAÇ 12: Halkın su kültürü ve su kullanımı bilincinin geliştirilmesi				
STRATEJİK HEDEF 12.1. Çevre, doğa ve kurumsal tanıtım faaliyetleri gerçekleştirmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Öğrenciler arasında su kültürü, su kullanımı ve çevre bilincini geliştirmek ve İSKİ'nin tanıtımını yapmak amacıyla yıllık 30 okulda 4.500 öğrenciyi seminer vermek.	Seminer verilen okul sayısı	150 adet	528 adet	352%
II. Ulusal veya uluslararası nitelikte her yıl en az 3 tane etkinlik gerçekleştirmek ve 4 adet etkinliğe katılmak.	Ulusal ve uluslararası nitelikte katılan etkinlik sayısı	20 adet	17 adet	85%
	Ulusal ve uluslararası nitelikte yapılan etkinlik sayısı	15 adet	6 adet	40%
III. Su Medeniyetleri Müzelerini hizmete almak ve geliştirmek.	Hizmete alınan ve geliştirilen müze sayısı	2 adet	2 adet	100%
STRATEJİK HEDEF 12.2. Kitle iletişim araçları ile su bilincini arttırmak ve toplumu bilinçlendirerek suya güven duyulmasını sağlamak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Atık suların (gri su ve siyah su) ayrıştırılarak tekrar kullanılmasını sağlayacak fizibilite çalışması yapmak ve kamuoyunun bu yönde bilinçlendirilmesini sağlamak.	Hazırlanan fizibilite raporu sayısı	1 adet	1 adet	100%
	Tesvik amaçlı yapılan çalışma sayısı	3 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde atık suların tekrar kullanılmasına yönelik teşvik amaçlı çalışma yapılması planlanmaktadır.	
II. Yeni yapılar da yağmur sularının depolanarak değerlendirilmesini teşvik edecek çalışmalar yapmak.	Tesvik amaçlı yapılan çalışma sayısı	5 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde yağmur sularının depolanarak değerlendirilmesine yönelik teşvik amaçlı çalışma yapılması planlanmaktadır.	
III. İSKİ hizmetlerini tanıtıcı, su kültürü ve su kullanımı bilincini artırıcı bilimsel ve aktüel içerikli, basılı ve görsel, süreli/süresiz 50 adet yayın çıkarmak.	Basılı ve görsel yayın sayısı	50 adet	82 adet	164%
IV. Hem halk hem de çalışanlar için veriyi ulaşım etkinliğini ve etkililiğini internet ve intranet olanakları ile arttırmak.	İSKİ web sayfasının günlük ortalama ziyaretçi sayısı	35.000 adet/gün	29.047 adet/gün	83%
	İSKİ portalının günlük ortalama ziyaretçi sayısı	5.500 adet	8.416 adet	153%
V. Halkı, musluktan akan suyun kalitesine sadece İSKİ şebekesinin değil aynı zamanda bina tesisatının ve depo temizliğinin de etki ettiği konusunda bilinçlendirmek ve danışmanlık faaliyetleri gerçekleştirmek.	Faaliyet kapsamında yapılan çalışma sayısı	5 adet	4 adet	80%



STRATEJİK AMAÇ 13: Kurumsal kimliğin geliştirilmesi ve kurumsal imaj bütünlüğünün sağlanması				
STRATEJİK HEDEF 13.1. Kurumsal kimlik çalışması yapmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Kurumsal kimlik kullanım standartları kılavuzunu hazırlamak ve uygulamaya geçirmek.	Kurumsal kimlik kılavuzunun tamamlanma oranı	100%	100%	100%
II. Kurumsal imaj bütünlüğüne uygun olarak 7 adet hizmet binası projesi hazırlayarak inşaatlarını tamamlamak.	Projesi hazırlanan hizmet binası sayısı	7 adet	20 adet	285,80%
	İnşaatı tamamlanan hizmet binası sayısı	7 adet	7 adet	100%
STRATEJİK AMAÇ 14: Olağan dışı durumlarda su ve kanalizasyon yönetimi için hazırlıklı olunması				
STRATEJİK HEDEF 14.1. Yüzeysel su kaynaklarında yaşanabilecek olağan dışı durumlarda kullanılmak üzere 140 adet kuyuyu aktif halde tutmak.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. İSKİ tarafından işletilen ve sistemi besleyen derin su sondaj kuyularından kullanım ömrünü tamamlayanların yerine ve şebeke hattının bulunmadığı küçük yerleşim yerlerine yeni kuyular açarak aktif kuyu sayısını sabit tutmak.	Aktif kuyu sayısı	140 adet	160 adet	114,30%
II. İSKİ tarafından işletilen derin su sondaj kuyularının kullanım ömürlerini uzun tutmak amacıyla, periyodik olarak bakım ve temizlik çalışmalarını yapmak.	Bakım ve temizliği yapılan su sondaj kuyusu sayısı	100 adet	Açıklama: Kuyu suyuna ihtiyaç duyulmadığından, su ve sondaj kuyularında temizlik ve bakım çalışmaları yapılmasından vazgeçilmiştir.	
III. Enerji verimliliği çerçevesinde, derin su sondaj kuyularında yer alan dalgıç motopompların her yıl ekonomik ömrünü dolduran % 10'unu yenileriyle değiştirmek.	Yenilenen motopomp oranı	50%	84%	168%
STRATEJİK HEDEF 14.2. Kriz dönemlerinde su iletimi, dağıtımı, tahliyesi ve kriz yönetimi için alternatifler geliştirmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Olağan dışı durumlar için İSKİ'nin özel donanımlı araç, iş makinesi ve ekipman planlamasını yapmak ve gerekli tedbirleri almak.	Faaliyet kapsamında alınan özel donanımlı araç, iş makinesi ve ekipman sayısı	95 adet	2 adet	2,10%
II. İçme suyu dağıtım sisteminde yaşanabilecek olağan dışı durumlar için manuel kontrol ve işletme alternatifleri oluşturmak.	Oluşturulan alternatif sayısı	4 adet	10 adet	250%
III. Aylık olarak baraj rezervuarları ile arıtma tesisleri arası alternatifli su kullanım senaryolarını hazırlamak.	Hazırlanan alternatifli su kullanım senaryoları sayısı	60 adet	51 adet	85%
IV. Olağandışı durumlarda olası hizmet kesintilerini önlemek için bilgi sistemlerinin afet yedeklemesini yapmak.	Afet yedeklemesi yapılan bilgi sistemi sayısı	50 adet	73 adet	146%

İSKİ 2011 - 2015 Stratejik Plan Gerçekleşme Sonuçları Tablosu

Stratejik Alan AR-GE YÖNETİMİ				
STRATEJİK AMAÇ 15: Araştırma ve geliştirme faaliyetleri ile yeni ürün, yeni hizmet ve yeni teknoloji kazanımlarının elde edilmesi				
STRATEJİK HEDEF 15.1: Ar-Ge faaliyetlerini planlayacak ve yürütecek kurumsal bir yapılanmaya gitmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Kurumsal Ar-Ge faaliyetlerini yürütmek amacıyla teknik ve beşeri donanım sahibi Ar-Ge yapılanmasını oluşturmak.	Ar-Ge Müdürlüğü'nün kurulma oranı	100%	100%	100%
	Ar-Ge Müdürlüğü insan kaynağı ihtiyaç analizi sayısı	1 adet	1 adet	100%
	Teknik ve beşeri donanım ihtiyacının karşılanma oranı	100%	100%	100%
STRATEJİK HEDEF 15.2: Su ve kanalizasyon yönetiminde bilimsel yaklaşımı sağlamak ve kurumsal başarı modeline hizmet etmek amacıyla Ar-Ge projelerini hazırlamak ve yürütmek.				
Faaliyet ve Projeler	Performans Göstergesi	2011-2015 Hedef	2011-2015 Gerçekleşme (2015 İlk 6 Ay)	Başarı Seviyesi
I. Suyun kalitesini arttırmaya ve arıtma teknolojilerini geliştirmeye yönelik Ar-Ge çalışmaları yapmak.	Yapılan Ar-Ge çalışması sayısı	10 adet	8 adet	80%
	Ar-Ge çalışması sonucu yayınlanan makale sayısı	10 adet	5 adet	50%
II. Su arıtma tesislerindeki süreçlerin verimliliğini arttırmaya yönelik çalışmalar yapmak.	Kurulan pilot su arıtma tesisi sayısı	5 adet	6 adet	120%
III. Yeni ve gelişmiş su teknolojilerinden yararlanarak suyun arıtılmasına yönelik inceleme ve fizibilite çalışmaları yapmak.	Fizibilite raporu sayısı	2 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde bu faaliyet ile ilgili çalışma yapılması planlanmaktadır.	
IV. AB, Dünya Bankası vb. kuruluşların hibe, teşvik ve finans programlarından yararlanarak temiz su ve/veya atık su alanında Ar-Ge projeleri gerçekleştirmek.	Temiz su ve/veya atık su alanında yapılan Ar-Ge projesi sayısı	1 adet	1 adet	100%
V. Üniversite ve araştırma kuruluşlarıyla işbirliği içerisinde temiz su ve/veya atık su alanında Ar-Ge projeleri gerçekleştirmek.	Üniversite ve araştırma kuruluşlarıyla temiz su ve/veya atık su alanında yapılan Ar-Ge projesi sayısı	1 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde çalışma yapılması planlanmaktadır.	
VI. Endüstriyel atık suların on-line kontrolünü geliştirmeye yönelik Ar-Ge çalışması yapmak	Hazırlanan rapor sayısı	5 adet	Açıklama: Endüstriyel atık su kaynaklarının ölçüm ve kontrol noktalarının belirlenmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Atık suların online kontrolü ile ilgili olarak bir rapor çalışması yapılmamıştır.	
VII. Kanalizasyon sisteminde koku sorununun çözümüne yönelik araştırmalar yapmak	Araştırma raporu sayısı	1 adet	1 adet	100%
VIII. Sosyal içerikli Ar-Ge projeleri geliştirmek ve hayata geçirmek.	Hayata geçirilen sosyal içerikli proje sayısı	1 adet	1 adet	100%
IX. Çalışanlar arasında yılda bir kez proje yarışması düzenlemek ve desteklemek.	Çalışanlar arasında yapılan proje yarışması sayısı	5 adet	Açıklama: Çalışanlar arasında proje yarışması yapılmasından vazgeçilmiştir.	
X. Su ve Atık Su Yönetimi Master Planı hazırlamak.	Hazırlanan su ve atık su yönetimi master plan sayısı	2 adet	Açıklama: Yeni stratejik plan döneminde master plan çalışması yapılması planlanmaktadır.	
XI. Ulusal ve uluslararası bilimsel eğitim/ etkinliklere katılarak görüş bildirmek ve görüşlerden yararlanmak, edinilen bilgileri kuruma sunmak.	Katılım sağlanan bilimsel eğitim/ etkinlikler sayısı	50 adet	7 adet	14%
XII. İçme suyu arıtma tesislerinde doğalgazdan üretilen elektrik ile çalışan çamur kurutma ünitelerini planlamak, projelendirmek ve kurmak.	Çamur kurutma üniteleri kurulan tesis sayısı	6 adet	6 adet	100%



2.6 PAYDAŞ ANALİZİ

Paydaş Analizi, Stratejik Plan hazırlık çalışmalarına katkı sağlamak amacıyla, kuruma hizmet veren ve / veya kurumdan hizmet alan kişi, kurum, kuruluş ya da gruplar hakkında sistematik bilginin analiz edilerek sonuçlarının değerlendirilmesidir. Bu kapsamda Paydaş Analizi, kurum hedeflerinin belirlenmesine katkı sağlamak üzere gerçekleştirilmiştir. Hizmet alanları ile ilgili yapılan bu çalışmada;

- Kurumsal Paydaş Görüşleri
- Müşteri Görüşleri
- Çalışan Görüşleri

değerlendirme sonuçları hedeflere yansıtılmıştır.

2.6.1 Kurumsal Paydaş Görüşleri Analizi Metodolojisi ve Sonuçları

Kurumsal Paydaş Görüşleri Analizi Metodolojisi

Paydaş Analizi'nde; kurum içi birimlerin katkıları sağlanarak, belediye, bakanlık, kaymakamlık, meslek odası, yüklenici firma, sivil toplum kuruluşu, üniversite vb. kurumlara girdi sağlayan, kurumu etkileyen veya kurumdan hizmet alan kişi, kurum, kuruluş ya da gruplar Kurumsal Paydaş olarak belirlenmiştir.

Kurumsal paydaş görüşleri kapsamında ilk aşamada, literatür taraması yapılarak iyi uygulama örnekleri incelenmiş, paydaş listeleri oluşturulmuştur. İnternet ortamında anketler hazırlanarak kurumsal paydaşlar tarafından bu anketlerin doldurulması sağlanmıştır. Doldurulan anketlere ait sonuçlar raporlanarak yeni Stratejik Plan'a altlık oluşturulmuştur.

Kurumsal Paydaş Anket Formunun hazırlanması ve paydaş listesinin oluşturulması sırasında aşağıdaki aşamalar izlenmiştir :

- İdareye ait 2008 - 2012 ve 2011 - 2015 Stratejik Planları ile ulusal ve uluslararası alanda faaliyet gösteren su idarelerinin paydaş analizi çalışmaları incelenerek literatür taraması yapılmıştır. Ayrıca Kalkınma Bakanlığı'nın hazırlamış olduğu "Stratejik Yönetim Süreçlerinde Paydaş Anketi Hazırlama, Uygulama ve Analiz Rehberi" gözden geçirilerek İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Plan'ı hazırlık çalışmalarında kullanılacak Kurumsal Paydaş Anket Formu son halini almıştır.
- Kurumsal Paydaş Anket Formu elektronik ortama yüklenerek, link ile erişilebilecek ve internet ortamında doldurulabilecek formatta hazırlanmıştır.
- Ayrıca stratejik paydaşımız olan İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi'nde grubu bulunan Ak Parti ile Cumhuriyet Halk Partisi'ne gönderilmek üzere ayrı bir anket formu hazırlanmıştır.
- Hazırlanan anket formlarının gönderileceği paydaşların belirlenmesi hususunda paydaş önceliklendirme metodolojisi uygulanmıştır. Kurumsal paydaş listesinin belirlenmesi için İdaremizin tüm birimlerine "Paydaş Belirleme Formu" gönderilmiş ve birimlerin hizmetlerinden etkilenen veya hizmetlerini etkileyen kurum/kuruluşların Paydaş Belirleme Formu'nda yer alması istenmiştir. İdare birimlerinden; paydaşları olarak gördükleri kurumları ve bu kurumlarda iletişim içerisinde oldukları ilgili birimleri Paydaş Belirleme Formu'nda ayrı ayrı değerlendirmeleri, her bir birimi önem derecesine göre 1'den 10'a kadar puanlandırmaları istenmiştir. İdare birimlerinden toplam 1.000 adet paydaşa ilişkin bilgi ve değerlendirme gelmiştir.

Birimlerden gelen bilgiler konsolide edilerek frekans değerlerine göre paydaşların ağırlıklı puanlandırması yapılmış ve ilgili paydaşlar önem derecesine göre sıralanmıştır. Frekans değeri düşük olmasına rağmen görüşlerine ihtiyaç duyulan veya İdare birimlerinden gelen listede yer almasa dahi stratejik paydaş olarak görülen kurumlar da ayrıca listeye eklenmiştir. Bu çalışma sonucunda 188 adet kurum, kurumsal paydaş olarak belirlenmiştir. 188 kurum içerisinde 104 kurum, kurumsal paydaş anketini kendilerine gönderilen link üzerinden doldurarak çalışmaya katkı sağlamıştır. Bu anlamda Kurumsal Paydaş Analizi Çalışması'na geri dönüş oranı %55'tir. Kurumsal paydaş analizinin değerlendirme sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Kurumsal Paydaş Görüşleri Analizi Sonuçları

Kurumsal paydaşlar, 3 kategoride ele alınarak anket uygulaması gerçekleştirilmiştir:

- İSKİ'ye Hizmet Veren (İHV)
- İSKİ'den Hizmet Alan (İHA)
- Hizmet Alan ve Hizmet Veren (HAV)

Ankete katılan kurumsal paydaş kategorisi dağılımı aşağıda gösterilmiştir:

Tablo 15: Kurumsal Paydaş Kategorisi Dağılımı

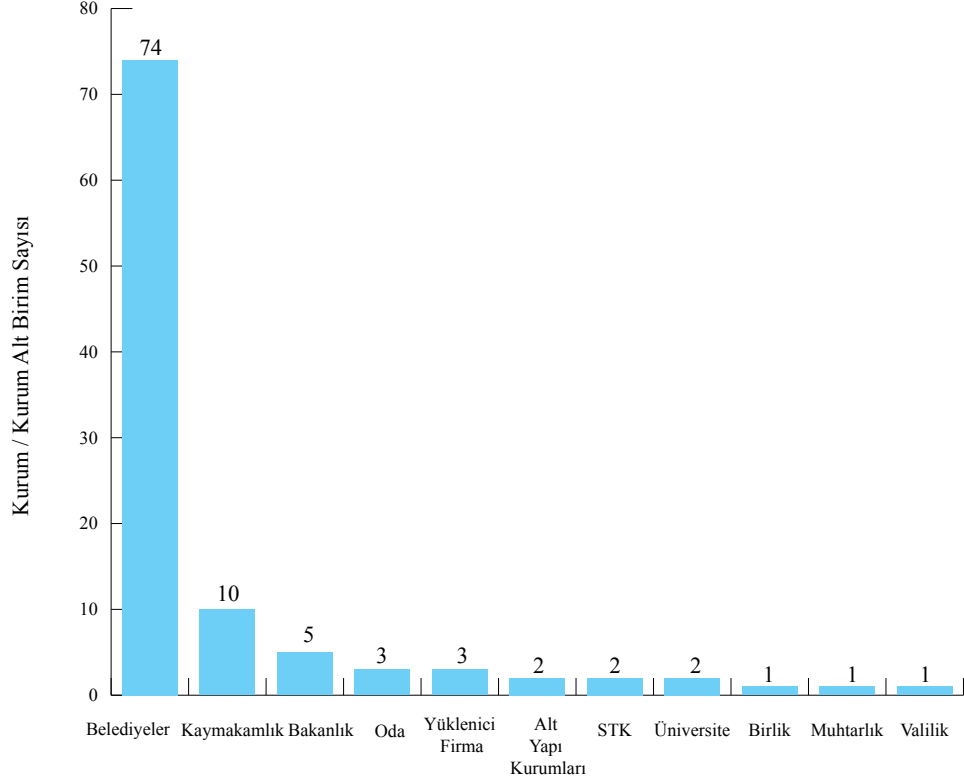
Kurumsal Paydaş Kategorisi	Adet	Oran
HAV (Hizmet Alan ve Hizmet Veren)	76	73,08%
İHV (İSKİ'ye Hizmet Veren)	27	25,96%
İHA (İSKİ'den Hizmet Alan)	1	0,96%
TOPLAM	104	100,00%

Tablo 16: Kurumsal Paydaş Türü Dağılımı

İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Plan Paydaş Türü Listesi	
Sıra No	Paydaş Türü
1	Alt Yapı Kurumları
2	Bakanlıklar
3	Başbakanlık
4	Birlikler
5	Düzce Belediyesi
6	İlçe Belediyeleri
7	İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi
8	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
9	Kaymakamlıklar
10	Meslek Odaları
11	Muhtarlıklar
12	Organize Sanayi Siteleri/Bölgeleri
13	Sendikalar
14	Sivil Toplum Kuruluşları
15	Üniversiteler
16	Valilik
17	Yükleniciler



Grafik 7: Kurumsal Paydaş Türü Dağılımı

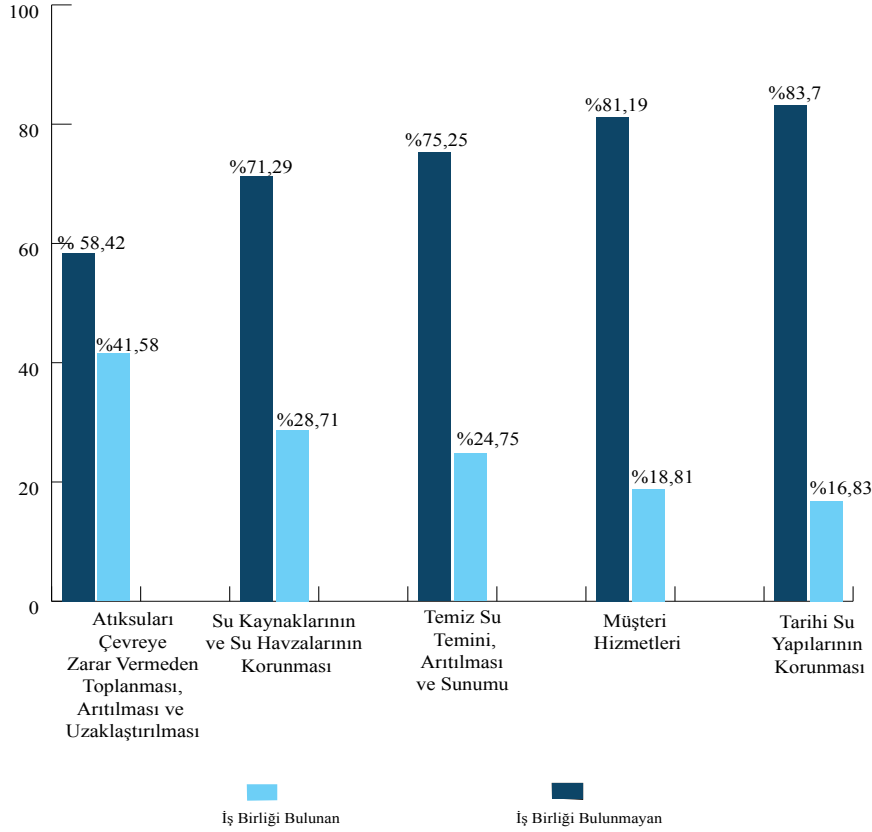


Yukarıda dağılımı verilen 104 kurumsal paydaşa ait analiz değerlendirme sonuçları 9 başlık itibarıyla aşağıda derlenmiştir:

1. Kurumsal Paydaşın, İSKİ'nin Hizmet Alanları İtibarıyla İş Birliği Alanları
2. Kurumsal Paydaşın, İSKİ'nin Hizmet Alanları Dışındaki Alanlarda İş Birliği Alanları
3. Kurumsal Paydaşın, İSKİ ile İş Birliği Alanları Konusundaki Memnuniyeti
4. Kurumsal Paydaşın, Mevcut Durumun Geliştirilmesine Yönelik Beklentileri
5. Kurumsal Paydaşın, İSKİ ile İş Birliği Yapabileceği Alanlar Konusundaki Önerileri
6. Kurumsal Paydaşın, İSKİ'nin 5 Hizmet Alanı ile İlgili Değerlendirmesi
7. Kurumsal Paydaşın, İSKİ'nin Hizmet Alanlarıyla İlgili Önceliklendirmesi
8. Kurumsal Paydaşın, İSKİ'nin Başarısını Olumlu Etkileyen / Etkileyebilecek Faktörlerle İlgili Değerlendirmesi
9. Kurumsal Paydaşın, İSKİ'nin Başarısını Olumsuz Etkileyen / Etkileyebilecek Faktörlerle İlgili Değerlendirmesi

1. Kurumsal paydaşın hizmet alanları itibariyle iş birliği alanları incelendiğinde; aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere, Atık Suların Çevreye Zarar Vermeden Toplanması, Arıtılması ve Uzaklaştırılması alanında İSKİ ile iş birliği bulunan kurumsal paydaş sayısının en fazla olduğu görülmektedir.

Grafik 8: Kurumsal Paydaşların İSKİ'nin Hizmet Alanları İtibariyle İş Birliği Alanları



2. Kurumsal paydaşların, İSKİ ile hizmet alanları dışındaki diğer iş birliği alanları aşağıda tablo halinde özetlenmiştir:

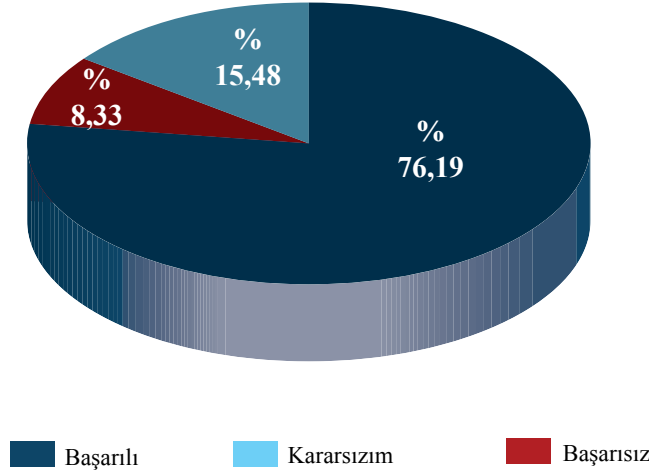
Tablo 17: Kurumsal Paydaşların İSKİ'nin Hizmet Alanları Dışındaki Alanlarla İş Birliği

DİĞER İŞ BİRLİĞİ ALANLARI
AB ve İSTKA Projelerinin Uygulanması
Eğitim, Sempozyum, Deneyim Paylaşımı, Teknik Temas ve İnceleme Programları
Gayrimenkul Takas-Tahsis-Satın Alınması
İmar Planlarına ve Plan Değişikliklerine İlişkin İSKİ Görüşü Sorulması
Su Tasarrufu Çalışmaları



3. İSKİ ile iş birliği bulunan kurumsal paydaşların, aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere; yaklaşık %76'sı bu iş birliğini “Başarılı” olarak değerlendirmiştir. Ancak iş birliği değerlendirme konusunda % 15’lik kesim “Kararsız” kalmıştır.

Grafik 9: Kurumsal Paydaşların İSKİ İle İş Birliği Alanları Konusundaki Memnuniyeti



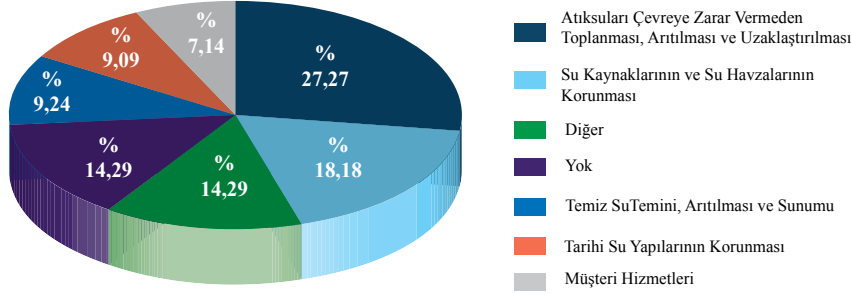
4. Kurumsal paydaşın mevcut durumun geliştirilmesine yönelik beklentileri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Tablo 18: Kurumsal Paydaşların Mevcut Durumun Geliştirilmesine Yönelik Beklentileri

İş Birliği Geliştirilmesi Gereken Alan
AB Projeleri Kapsamında Daha Etkin ve Verimli Çalışılması
Altyapı Hizmetlerinde Daha Verimli Çalışılması
Arızalara Müdahale Süresinin kısaltılması
Atık Suyun Toplanması, Arıtılması ve Uzaklaştırılmasında Gelişen Teknolojinin Takip Edilmesi
Derelerde Tarama İhtiyacının Belirlenmesi, Araç Desteğinin Sağlanması
Görüş Bildiriminin Daha Kısa Zamanda Yapılması
Yeni Hizmete Alınan Bölgelerde Altyapı Çalışmalarının Tamamlanması
Karşılıklı Veri Değerlendirmelerinin Yapılması
Kazı Çalışmaları Sırasında Yapılan İşbirliğinin Geliştirilmesi
Kurumumuz İle Yapılan Gayrimenkul Takas - Tahsis İşlerinin Süresinin Kısaltılması
Tarihi Su Yapılarının Korunması ile İlgili İşbirliğinin geliştirilmesi

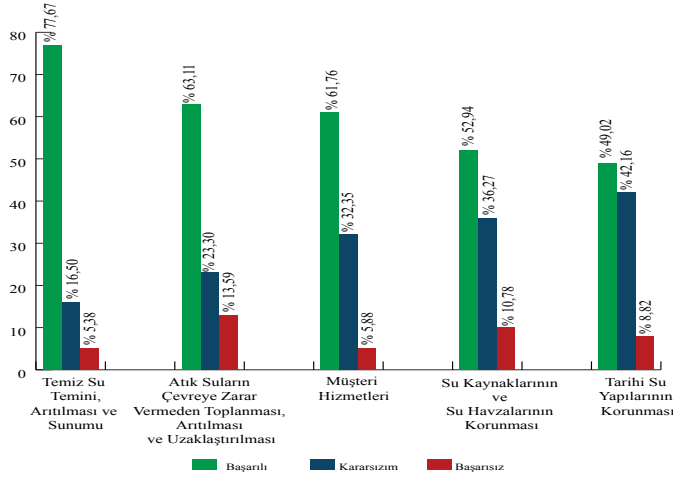
5. Kurumsal paydaşlarla İSKİ arasında iş birliği yapılabilecek alanlar arasında aşağıdaki grafikte görüleceği üzere, atık suların çevreye zarar vermeden toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılması ön plana çıkmıştır:

Grafik 10: Kurumsal Paydaşların, İSKİ ile İş Birliği Yapılabileceği Alanlar Konusundaki Önerileri



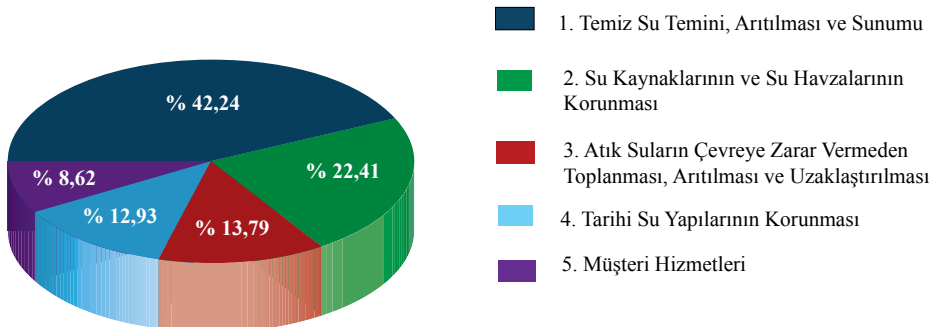
6. Kurumsal paydaşlar, İSKİ'nin 5 hizmet alanını değerlendirmiş ve aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere Temiz Su Temini, Arıtılması ve Sunumunu yaklaşık %78 oranında başarılı bulmuştur.

Grafik 11: Kurumsal Paydaşların, İSKİ'nin 5 Hizmet Alanı İle İlgili Değerlendirmesi



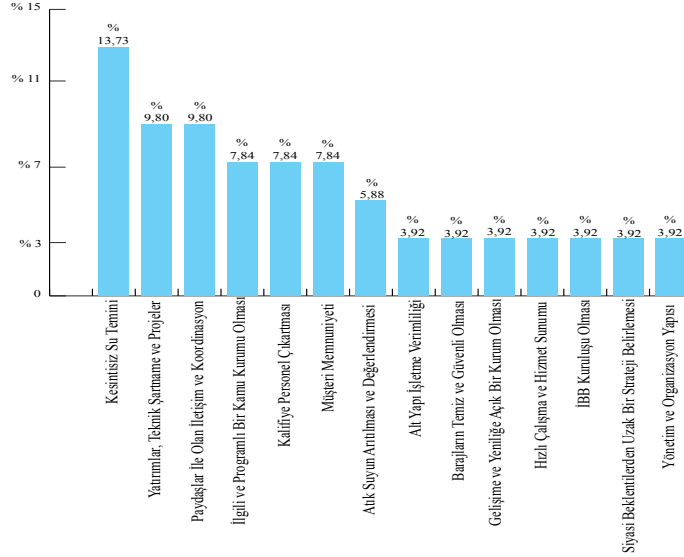
7. Stratejik Plana altlık oluşturan bu ankette kurumsal paydaşlar, İSKİ'nin hizmet alanlarını önem derecesine göre sıralamıştır. Aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere; ilk sıralarda Temiz Su Temini, Arıtılması ve Sunumu ile Su Kaynaklarının ve Su Havzalarının Korunması alanlarına daha çok önem verilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır:

Grafik 12: Kurumsal Paydaşların, İSKİ'nin Hizmet Alanlarıyla İlgili Önceliklendirmesi



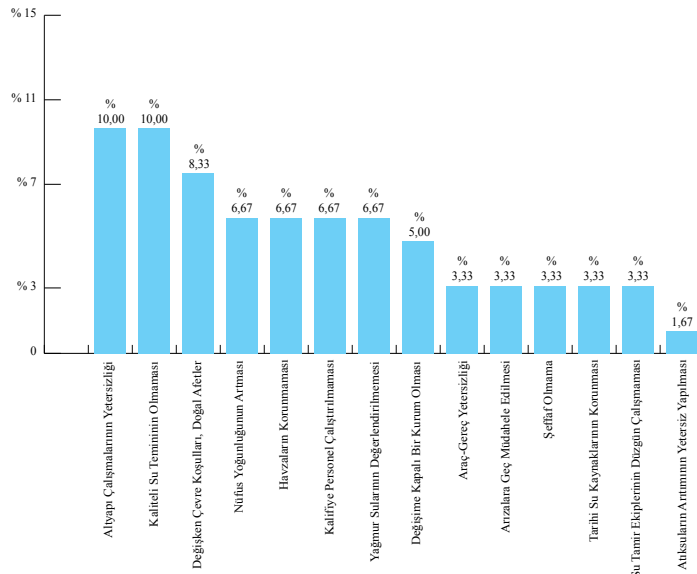
8. İSKİ'nin başarısını olumlu etkileyen / etkileyebilecek olan faktörler arasında, aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere; “Kesintisiz Su Temini”nin ilk sırayı aldığı görülmektedir. Yapılan “Yatırımlar, Teknik Şartnameler ve Projeler”in yanı sıra kurumsal paydaşlar, kendileriyle kurulan iletişimi de İSKİ'nin başarısına bağlamaktadır.

Grafik 13: Kurumsal Paydaşın Öngördüğü, İSKİ'nin Başarısını Olumlu Etkileyen / Etkileyebilecek Faktörler



9. “Altyapı Çalışmalarının Yetersizliği” ve “Kaliteli Su Temininin Olmaması” İSKİ'nin başarısını olumsuz etkileyen / etkileyebilecek olan faktörler arasında, aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere; ilk sırada geldiği görülmektedir. “Değişken Çevre Koşulları, Doğal Afetler” de kurum başarısını odaklanırken göz önünde bulundurulması gereken konular arasında belirtilmiştir.

Grafik 14: Kurumsal Paydaşın Öngördüğü, İSKİ'nin Başarısını Olumsuz Etkileyen / Etkileyebilecek Faktörler



2.6.2 Çalışan Görüşleri Analizi Metodolojisi ve Sonuçları

Çalışan Görüşleri Analizi Metodolojisi

İSKİ 2016-2020 Stratejik Planı hazırlama sürecine İdare'nin tüm çalışanlarının katılımının sağlanmasına çalışılmıştır. İdare çalışanlarının İdare hakkındaki düşüncelerinin; görüş, beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve yeni Stratejik Plan döneminde İdare'nin Stratejilerine yön vermesi açısından "Çalışan Görüşleri Anketi" yapılmıştır. Bu anket, çalışanların kurum hakkında mevcut durum değerlendirmesini yapmak için kullanılan kurumiçi iletişim aracı olarak kabul edilmiştir. İnternet ortamında anket hazırlanarak çalışanlar tarafından bu anketin doldurulması sağlanmıştır. Doldurulan anketlere ait sonuçlar raporlanarak yeni Stratejik Plan'a altlık oluşturulmuştur.

Çalışan Görüşleri Araştırması herhangi bir hizmet alımı olmaksızın, İdare öz kaynakları ile hazırlanmış olup, çalışmalar Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı uhdesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından gerçekleştirilmiştir.

Araştırma; Nisan-Mayıs 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. 853 personel, çalışan görüşleri anketini kendilerine gönderilen link üzerinden doldurarak çalışmaya katkı sağlamıştır.

Çalışan Görüşleri Analizi Sonuçları

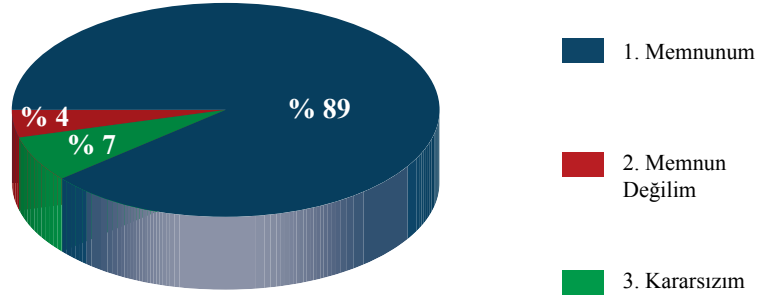
853 çalışana ait analiz değerlendirme sonuçları 11 başlık itibariyle aşağıda derlenmiştir:

1. Çalışanların, İSKİ'de Çalışıyor Olmaktan Duyduğu Memnuniyet
2. Personel Türüne Göre İSKİ'de Çalışıyor Olmaktan Duyduğu Memnuniyet
3. Hizmet Yılına göre İSKİ'de Çalışıyor Olmaktan Duyduğu Memnuniyet
4. Çalışanların, Mevcut Durumun Geliştirilmesine İlişkin Beklentileri
5. Yapılan İşin Çalışan Eğitimine, Bireysel Özelliklerine ve Yeteneklerine Uygunluğu
6. Personel Türüne Göre Yapılan İşin Çalışan Eğitimine, Bireysel Özelliklerine ve Yeteneklerine Uygunluğu
7. Çalışanların, Özlük ve Sosyal Haklarını Değerlendirmesi
8. Çalışanların, Birimler Arası Koordinasyon ve İletişimi Değerlendirmesi
9. Çalışanların, İnsan Sağlığı ve İş Güvenliği Açısından İş Ortamını Değerlendirmesi
10. Çalışanların Hizmet Alanlarıyla İlgili Önerileri



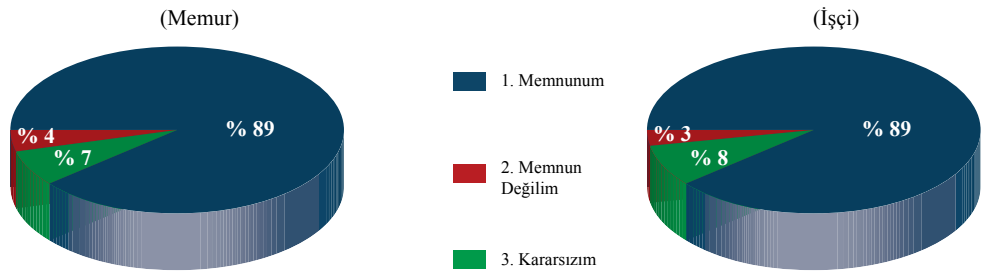
1. İSKİ’de çalışmaktan “Memnunum” diyen çalışanlar, aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere; ankete katılan tüm çalışanların %89’unu oluşturmaktadır.

Grafik 15: Çalışanların İSKİ’de Çalışıyor Olmaktan Duyduğu Memnuniyet



2. İSKİ’de çalışmaktan “Memnunum” diyen çalışanlar, Personel Türü’ne göre analiz edildiğinde aşağıdaki grafikte görüleceği üzere; ankete katılan memur / işçi personelin %89’unu oluşturmaktadır.

Grafik 16: Personel Türüne Göre İSKİ’de Çalışıyor Olmaktan Duyulan Memnuniyet



3. İSKİ’de Çalışıyor Olmaktan Duyulan Memnuniyet, Hizmet Yılı’na göre analiz edilmiştir. Aşağıdaki tabloda görüleceği üzere; İSKİ’de çalışmaktan “Memnunum” diyen çalışanların %88,43’ ünü 0-5 yıl arası çalışanlar oluşturmaktadır.

Tablo 19: Hizmet Yılına Göre İSKİ’de Çalışanların Çalışıyor Olmaktan Duyduğu Memnuniyet

Hizmet Yılı	1.Memnunum		2.Memnun Değilim		3. Kararsızım		Toplam	
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
1. (0-5) Yıl arası çalışanlar	159	82,81	14	7,29	19	9,90	192	100
2. (6-10) Yıl arası çalışanlar	191	88,43	7	3,24	18	8,33	216	100
3. (11-15) Yıl arası çalışanlar	43	76,79	6	10,71	7	12,50	56	100
4. (16-20) Yıl arası çalışanlar	164	93,18	3	1,70	9	5,11	176	100
5. 20 Yılı geçen çalışanlar	170	94,97	3	1,68	6	3,35	179	100
TOPLAM	727	89	33	4	59	7	819	100

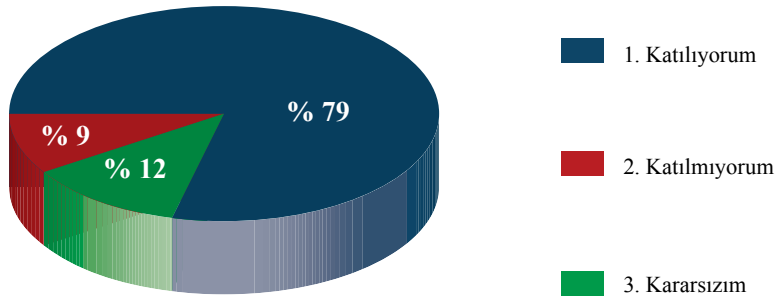
4. Çalışanların mevcut durumun geliştirilmesine yönelik beklentileri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Tablo 20: Çalışanların, Mevcut Durumun Geliştirilmesine Yönelik Beklentileri

No	Öneri Adı
1	İş Yüğü Dağılımının Uygun Olması
2	Tayin ve Terfi Sisteminde Liyakata ve Hakkaniyete Önem Verilmesi
3	Görev Yapılan Yerin Çalışanın Mesleği ile İlgili Olması
4	Eşit İşe Eşit Ücretin Verilmesi
5	Çalışana Daha Fazla Değer Verilmesi
6	Uzun Süre Aynı Birimde Çalışanların Rotasyona Tabi Tutulması
7	Üniversite Mezunu İşçilerin Uygun Kadrolarına Göre Memur Kadrosuna Alınması
8	Çalışma Ortamının Daha Uygun Olması
12	İnsan Kaynakları Yönetiminin Daha Etkin Yürütülmesi
13	Teknik Personele Yönelik Gerekli Yazılım ve Donanım Gibi İhtiyaçların (Bilgisayar, Programlama, Mail Alma Kapasitesi Vb.) Daha Hızlı Giderilmesi
14	Kurumda Aidiyet Bilincinin ve Amir Çalışan Diyaloğunun Geliştirilmesi
15	Çalışanlar Arasındaki İletişimin Geliştirilmesi
16	Engelli Personel İçin Kurum İçinde Çalışmalar Yapılması
17	Birimler Arası İletişimin Geliştirilmesi
18	Eğitime Önem Verilmesi, Donanımlı Personele Yatırım Yapılması

5. Çalışanlar, yaptıkları işi; aldıkları eğitime, bireysel özelliklerine ve yeteneklerine uygunluğuna göre değerlendirmiştir. Buna göre yapılan işin belirtilen kriterlere uygunluğuna “Katılıyorum” diyen çalışanlar, aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere; ankete katılan tüm çalışanların %79’unu oluşturmaktadır.

Grafik 17: Yapılan İşin Çalışan Eğitimine, Bireysel Özelliklerine ve Yeteneklerine Uygunluğu



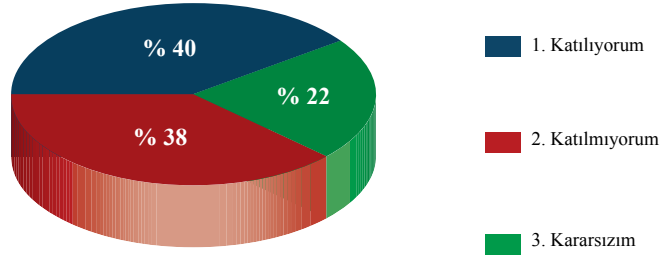
6. Çalışanların yaptıkları işin; aldıkları eğitime, bireysel özelliklerine ve yeteneklerine uygunluğunun değerlendirmesi Personel Türü'ne göre analiz edildiğinde, aşağıdaki grafikte görüleceği üzere; “Katılıyorum” diyen işçi personel %84, memur personel ise, %77’dir.

Grafik 18: Personel Türüne Göre Yapılan İşin Çalışan Eğitimine, Bireysel Özelliklerine ve Yeteneklerine Uygunluğu



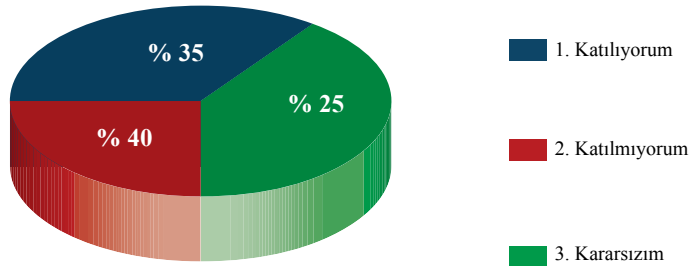
7. Çalışanlar, özlük ve sosyal haklarını değerlendirmiş ve aşağıdaki grafikte görüleceği üzere; ankete katılan çalışanların %40’ı “Yeterli” bulmuştur.

Grafik 19: Çalışanların Özlük ve Sosyal Haklarını Değerlendirmesi



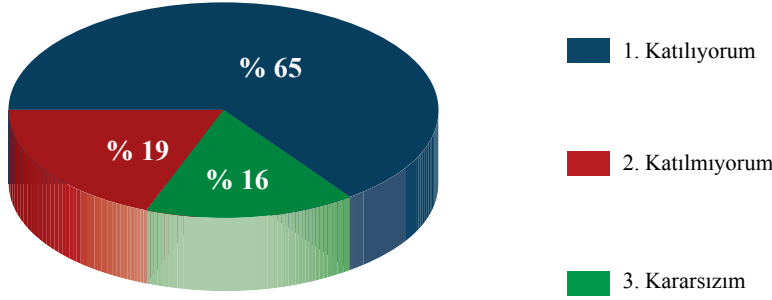
8. Çalışanlar, birimler arası koordinasyon ve iletişimi değerlendirmiş ve aşağıdaki grafikte görüleceği üzere; ankete katılan çalışanların %35’i “Yeterli” bulmuştur.

Grafik 20: Çalışanların, Birimler Arası Koordinasyon ve İletişimi Değerlendirmesi



9. Çalışanlar, insan sağlığı ve iş güvenliği açısından iş ortamını değerlendirmiş ve aşağıdaki grafikte görüleceği üzere; ankete katılan çalışanların %65'i "Yeterli" bulmuştur.

Grafik 21: Çalışanların, İnsan Sağlığı ve İş Güvenliği Açısından İş Ortamını Değerlendirmesi



10. Çalışanların hizmet alanlarıyla ilgili önerileri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Tablo 21: Çalışanların Hizmet Alanlarıyla İlgili Önerileri

Hizmet Alanı	Öneri
Temiz Su Temini, Arıtılması ve Sunumu	1-Su depolarının hijyen koşullarının iyileştirilmesi.
	2-Su hatlarının tedricen daha kaliteli malzemelerle yenilenmesi ile arıza sayısı ve maliyetlerin düşürülmesi.
	3-İçme suyunun temiz ve güvenilir olduğunun halka anlatılarak musluk suyunun içilme oranının artırılması.
	4-Suyun dağıtılması konusunda iyileştirmelerin yapılması
	5-Su kullanma bilincinin oluşturulması için çalışmaların yapılması
Atık Suların Çevreye Zarar Vermeden Toplanması, Arıtılması ve Uzaklaştırılması	7-Endüstriyel atık su kaynaklarının kontrol altına alınabilmesi ve tam manasıyla arıtımının sağlanabilmesi için çözüm odaklı bir takım yeni düzenlemeler geliştirilmelidir.
	8-Dere koruma bantlarındaki yaşam alanlarına imar izni verilmemesine yönelik gerekli girişimlerde bulunulması.
Su Kaynaklarının ve Su Havzalarının Korunması	9- Su havzalarının daha çok ağaçlandırılması
Müşteri Hizmetleri	10-Her ilçeye şube müdürlüğü kurulmalıdır.
	11- Müşteri Hizmetleri personelinin daha verimli olması, birebir müşteri ile temasa geçen personelin ödüllendirilmesi.Müşteri ve kaçak su servisindeki personelin üst bir mekanizmayla denetlenmesi ve olumsuzluk görüldüğünde "fiili olarak" müdahale edilmesi.
Tarihi Su Yapılarının Korunması	12-Tarihi çeşmelere su verilmesi, yeni çeşmelerin oluşturulması gerekmektedir.
	13- İstanbuldaki tarihi çeşmelerin Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencileri tarafından restorasyonunun bilabedel yapılması ve o çeşmelerin aktif olarak çalışmasının sağlanması, eski görünümlü çeşmelerin kullanılır hale getirilmesi gerekmektedir.



2.6.3 Müşteri Görüşleri Analizi Metodolojisi ve Sonuçları

Müşteri Görüşleri Analizi Metodolojisi

İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Plan Hazırlık Çalışmaları kapsamında, paydaşlarımız arasında yer alan müşterilerimizin; İdaremiz ve çalışmaları hakkındaki görüş, beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve sonuçlarının İdaremiz Stratejilerine yön vermesi açısından “Müşteri Görüşleri Anketi” yapılmıştır.

Araştırma; Nisan-Mayıs 2015 tarihleri arasında Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı’na bağlı 91 adet İSKİ Vezne’sinde gerçekleştirilmiştir. Veznelere gönderilen 4.000 anketin 3.473 adedi vezneye gelen müşteriler tarafından doldurularak sonuçları tarafımızca analiz edilmiştir. Bu anlamda müşteri memnuniyeti araştırması çalışmasına müşterilerden gelen geri dönüş oranı %87’dir.

39 ilçede bulunan ve toplam adedi ilçenin nüfus yoğunluğuna göre değişkenlik gösteren her bir vezneye, veznenin büyüklüğü ile orantılı sayıda anket formu gönderilmiştir. Anket formları vezneye işlem yapmak üzere gelen müşterilere veznedarlar tarafından elden teslim edilmiş ve müşteriler tarafından bizzat doldurularak veznedarlara iade edilmiştir.

Doldurulan formlar veznedarlar tarafından vezne şeflerine, vezne şefleri tarafından da Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı’na bağlı Stratejik Yönetim ve Planlama Şube Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi’ne teslim edilmiştir. Ekip üyeleri tarafından anketlerin veri girişleri yapılarak sorulara verilen cevaplar analiz edilmiş, sonuçlar raporlanmış ve üst yöneticiler ile paylaşılmıştır.

Müşteri Görüşleri Araştırması herhangi bir hizmet alımı olmaksızın, İdare öz kaynakları ile hazırlanmıştır. Müşterilere toplamda 9 adet soru yöneltilmiş olup, bu soruların 4’ü demografik, 1’i açık uçludur.

Örneklem sayısı, örneklem dağılımı, anketin yapılış şekli ve yapıldığı yer bakımından profesyonel bir yöntem kullanılamamasına rağmen anket sonuçları, 2008 yılında daha profesyonel ve kapsamlı bir şekilde yapılan müşteri memnuniyeti araştırma sonuçları ile örtüşmekte ve anlamlı veriler sunmaktadır. Bu anlamda anket çalışması İSKİ 2016 - 2020 Stratejik Planı’nda değerlendirilmek üzere önemli konu başlıkları belirlemiştir.

Müşteri Görüşleri Analizi Sonuçları

Araştırmaya katılan aboneler içerisinde cinsiyet belirtenlerin %64'ü erkek, %36'sı kadındır. Bu iki oranın birbirinden uzak olmasının nedeni vezneye işlem yapmak üzere gelenlerin büyük çoğunluğunun erkek olmasıdır. Araştırmaya katılanların %13'ü cinsiyet belirtmemiştir.

Araştırmaya katılanların %58'lik çoğunluğu 26-45 yaş arasındadır. Toplam katılımcıların %12'si yaş aralığı hakkında bilgi vermemekle birlikte, lise mezunları %33'lük oran ile katılımcılar içerisinde en yüksek paya sahiptir. %14'lük bir kitle eğitim durumu hakkında bilgi vermemiştir.

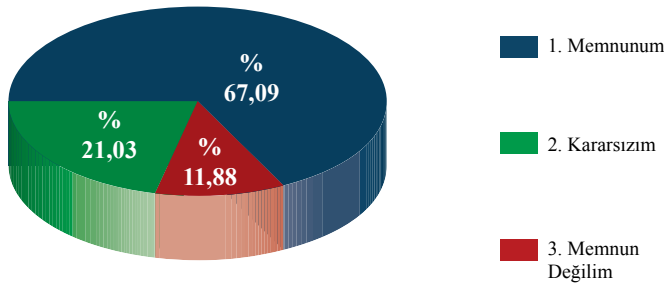
Sorulara verilen yanıt sayısının her bir soru için farklılık göstermesi; müşterilerimizin bazı soruları boş bırakmasından kaynaklanmaktadır.

Yaklaşık 3000 müşteriye ait analiz değerlendirme sonuçları 7 başlık itibarıyla aşağıda derlenmiştir:

1. Genel Müşteri Memnuniyeti
2. Musluk Suyu İçilme Oranı
3. Musluk Suyu İçilme Oranı - Eğitime Göre Dağılım
4. Musluk Suyu İçilme Oranı - Yaşa Göre Dağılım
5. Müşterilerin Musluk Suyunu İçmeme Nedenleri
6. Müşterilerin Hizmet Konularına Göre Memnuniyeti
7. Müşterilerin, Mevcut Durumun Geliştirilmesine İlişkin Beklentileri

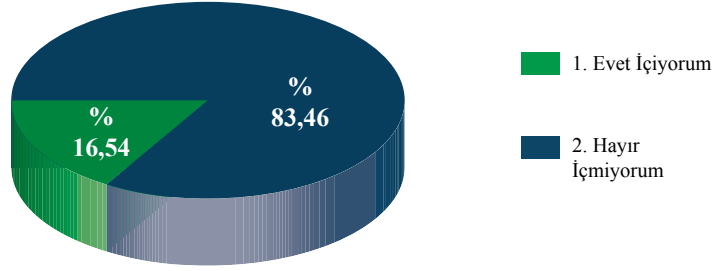
1. Müşterilerin, kurumdan genel olarak memnuniyeti değerlendirildiğinde, aşağıdaki grafikte görüldüğü üzere; %67,09 oranında müşteri "Memnun" olduğunu belirtmiştir.

Grafik 22: Genel Müşteri Memnuniyeti



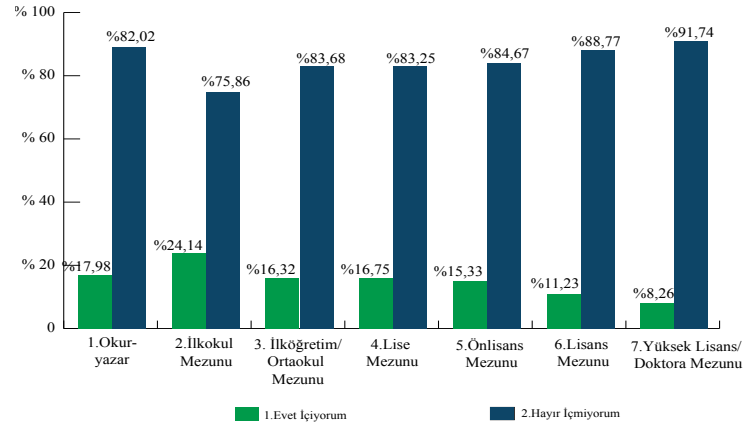
2. Müşterilerin, musluk suyunu içme oranı araştırıldığında, aşağıdaki grafikte görüleceği üzere, %16,54 oranında içildiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Grafik 23: Musluk Suyu İçilme Oranı



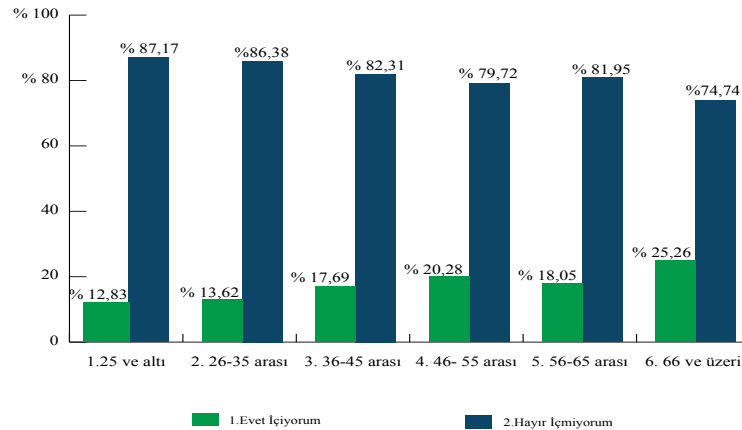
3. Müşterilerin, musluk suyunu içme oranı eğitim durumuna göre araştırıldığında, aşağıdaki grafikte görüleceği üzere, ankete katılan ilkokul mezunlarının %24,14'ü tarafından içildiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Grafik 24: Musluk Suyu İçilme Oranı - Eğitime Göre Dağılım



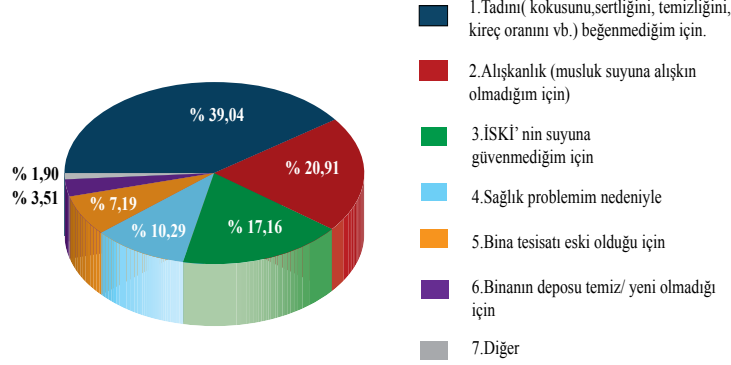
4. Müşterilerin, musluk suyunu içme oranı yaşa göre araştırıldığında, aşağıdaki grafikte görüleceği üzere, ankete katılan 66 yaş ve üzeri müşterilerin %25,26'sı tarafından içildiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Grafik 25: Musluk Suyu İçilme Oranı - Yaşa Göre Dağılım



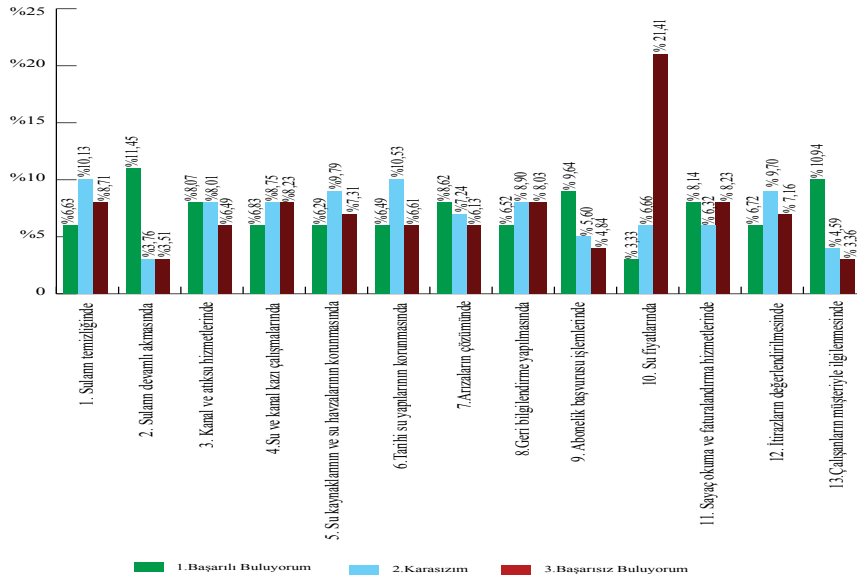
5. Musluk suyunu içmeyen müşterilerin gerekçeleri araştırılmıştır. Yandaki grafikte görüleceği üzere, müşterilerin %39,04'ü lezzet unsurunun iyileştirilmesi gerekliliğine değinmiştir.

Grafik 26: Müşterilerin Musluk Suyunu İçmeme Nedenleri



6. Müşterilerin, hizmet konularına göre memnuniyeti aşağıdaki grafikte görülmektedir. Buna göre, “Su Fiyatları” konusu araştırmada öne çıkmaktadır.

Grafik 27: Müşterilerin Hizmet Konularına Göre Memnuniyeti



7. Müşterilerin, mevcut durumun geliştirilmesine yönelik ön plana çıkan beklentileri sırasıyla aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 22: Müşterilerin, Mevcut Durumun Geliştirilmesine Yönelik Beklentileri

No	Öneri
1	Su fiyatlarının düşürülmesi
2	Suyun içilebilirliğinin artırılması
3	Alt yapı çalışmalarının tamamlanması
4	Halkla ilişkiler konusunda çalışanların iletişim becerilerinin daha da geliştirilmesi
5	Arızaların kısa sürede giderilmesi
6	Kademeli su tarifesinin kaldırılması
7	Hizmet sunumunda abonelere bilgi verilmesi



2.7 GZFT ANALİZİ

(Güçlü-Geliştirilmesi Gereken Yönler-Fırsatlar-Tehditler)

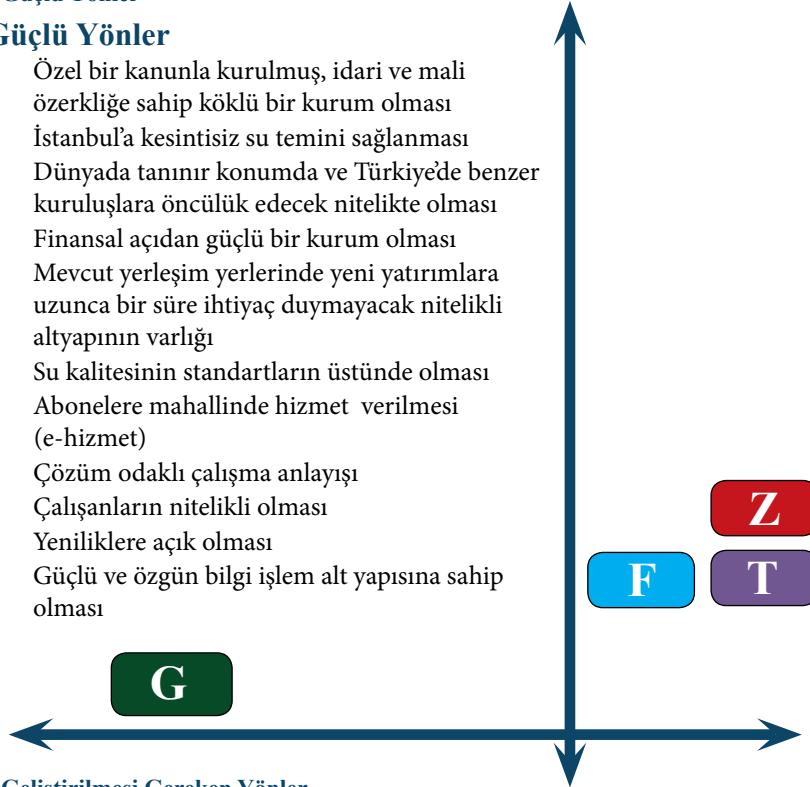
2.7.1 GZFT Analizi Sonuçları

Kurum içi ve kurum dışı paydaşlarla yapılan değerlendirmeler sonrasında kurumun hedeflerine girdi olabilecek güçlü, geliştirilmesi gereken yönler, fırsatlar, tehditler aşağıda özetlenmiştir.

Şekil 6: Güçlü Yönler

Güçlü Yönler

- Özel bir kanunla kurulmuş, idari ve mali özerkliğe sahip köklü bir kurum olması
- İstanbul'a kesintisiz su temini sağlanması
- Dünyada tanınır konumda ve Türkiye'de benzer kuruluşlara öncülük edecek nitelikte olması
- Finansal açıdan güçlü bir kurum olması
- Mevcut yerleşim yerlerinde yeni yatırımlara uzunca bir süre ihtiyaç duymayacak nitelikli altyapının varlığı
- Su kalitesinin standartların üstünde olması
- Abonelere mahallinde hizmet verilmesi (e-hizmet)
- Çözüm odaklı çalışma anlayışı
- Çalışanların nitelikli olması
- Yeniliklere açık olması
- Güçlü ve özgün bilgi işlem alt yapısına sahip olması



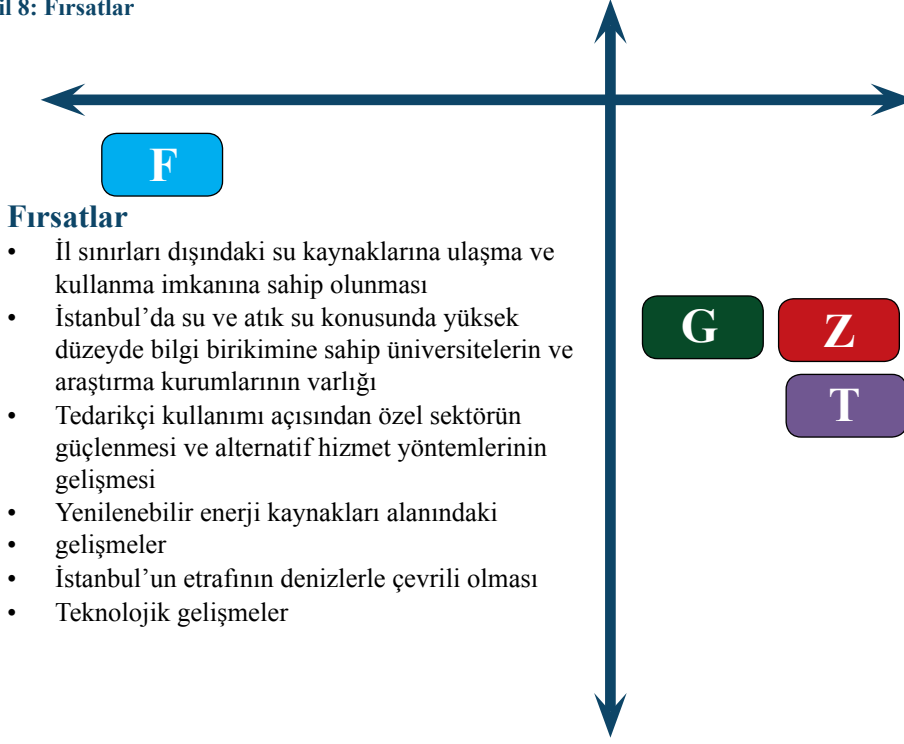
Şekil 7: Geliştirilmesi Gereken Yönler

Geliştirilmesi Gereken Yönler

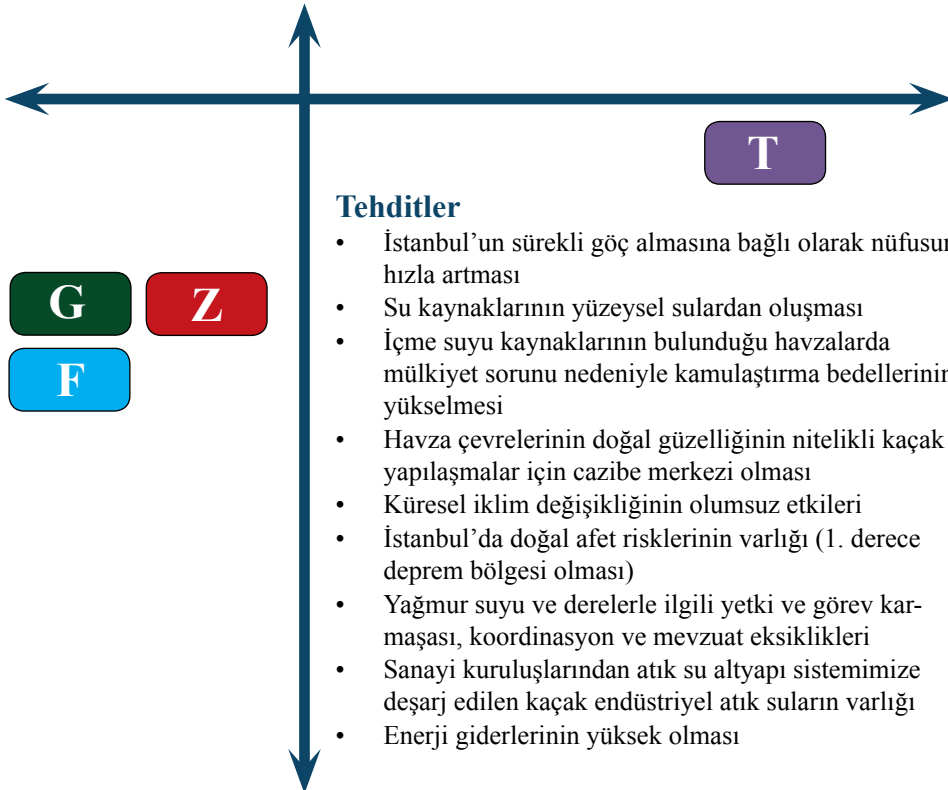
- Yatırım ve hizmetlerin etkin tanıtılamaması
- Su kayıp ve kaçaklarının kabul edilebilir oranların üzerinde olması
- Yağmur sularının yeterince değerlendirilememesi
- Yenilenebilir enerji kaynaklarının yeterince kullanılamaması
- Atık su ve yağmur suyu hatlarının bazı bölgelerde birleşik sistem olması
- Atık suların geri kullanımının istenilen seviyede olmaması
- Ar-Ge çalışmalarının yetersiz olması
- İçme suyunun içilme oranının düşük olması
- Oryantasyon eğitiminin/mesleki eğitimlerin yetersizliği
- Takdir, ödül mekanizmasının yetersizliği
- Kurum içi iletişim eksikliği



Şekil 8: Fırsatlar



Şekil 9: Tehditler



2.7.2 GZFT Analizinin Stratejik Amaç ve Hedeflerle İlişkisi

Tablo 23: GZFT Analizi-Stratejik Plan İlişkisi Güçlü Yönler		
Güçlü Yönler	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Stratejik Hedef	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Faaliyet
1. İstanbul'a kesintisiz su temini sağlanması	SH. 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak	1.Su şebeke arızalarının belirlenen süre içerisinde giderilmesi 2.Atık su şebeke arızalarının belirlenen süre içerisinde giderilmesi 3.İsale hatları, su hazneleri işletme ve bakım onarım işlerinin yapılması 4.İsale hatlarında arıza giderme amaçlı ekipman ve muhtelif malzeme temini
	SH. 6.3. Su Kayıplarını Azaltmak	1.Su kayıp ve kaçaklarının düzenli ölçümlemesi, kayıt altına alınması ve azaltılmasına yönelik iyileştirmelerin yapılması 2.Depo ve isale hatlarında temiz su kayıplarının ölçümlemesi
	SH. 1.3. Su Kaynaklarını Etkin Yönetmek	1.Alternatifli su kullanım senaryolarının hazırlanması
2. Dünyada tanınır konumda ve Türkiye'de benzer kuruluşlara öncülük edecek nitelikte olması	SH. 4.1. Kurum Kültürünün Gelişimine Katkı Sağlamak	1.Ulusal ve uluslar arası konferans, seminer vb. organizasyonlara katılım sağlanması
	SH. 5.1. Yenilikçi İşbirlikleri ile Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek	1.Kongre, forum, fuar ve sunumlara katılım sağlanması
	SH. 4.2. Kurumsal Kapasitenin Gelişimine Katkı Sağlamak	1.Yeni teknoloji ve bilgilerin paylaşılması, idaremizin hizmet alanında edinmiş olduğu mesleki bilgi ve tecrübesinin diğer idarelere aktarılması için uygulamalı eğitim merkezinin kurulması
3. Finansal açıdan güçlü bir kurum olması	SH. 7.2. Strateji ve Risk Odaklı Çalışma Anlayışını Yaygınlaştırmak	1.Ön mali kontrollerin gerçekleştirilmesi 2.Risk Yönetimi Sisteminin kurulması
	SH. 4.2. Kurumsal Kapasitenin Gelişimine Katkı Sağlamak	1.Proje bazlı maliyetlendirme sistem kapsamının belirlenmesi
	SH. 3.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek	1.Mali tabloların zamanında hazırlanması

GZFT Analizi Tablosu (Güçlü-Geliştirilmesi Gereken Yönler-Fırsatlar-Tehditler)

Güçlü Yönler	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Stratejik Hedef	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Faaliyet
4. Su kalitesinin standartların üstünde olması	SH. 3.4. Su İçilebilirliğini Artırmak ve Kalitesinin Sürekliliğini Sağlamak	1.Temiz su laboratuvar akreditasyon parametrelerinin artırılması 2.Ham su kaynaklarını besleyen derelerin ve Haliç'ten alınan numunelerin analiz edilmesi
5. Abonelere mahallinde hizmet verilmesi (e-hizmet)	SH. 3.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek	1.Kurumsal imaj bütünlüğüne uygun olarak hizmet binası projesi hazırlamak. 2.Muhtelif hizmet binası inşaatlarının yapılması 3. e - hizmet Çalışması
6. Yeniliklere açık olması	SH. 3.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek	1.Ar-Ge sistematığı kurulması projesinin gerçekleştirilmesi 2.Abone su kullanım profilinin oluşturulması için pilot bölgede akıllı sayacın uygulaması
	SH. 3.4. Su İçilebilirliğini Artırmak ve Kalitesinin Sürekliliğini Sağlamak	1.Arıtma tesislerinde ileri arıtma tekniklerinden olan granül aktif karbon sisteminin verimliliğinin araştırılması
	SH. 6.3. Su Kayıplarını Azaltmak	1.Su yönetimi uygulama projesinin tamamlanması
	SH. 1.1. Alternatif Su Kaynakları Geliştirmek	1.Yenilikçi içme suyu arıtma tesisi projesi
	SH. 5.1. Yenilikçi İşbirlikleri ile Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek	1.Üniversite işbirliği ile Ar-Ge projesinin gerçekleştirilmesi



**Tablo 24: GZFT Analizi-Stratejik Plan İlişkisi
Geliştirilmesi Gereken Yönler**

Geliştirilmesi Gereken Yönler	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Stratejik Hedef	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Faaliyet
1.Yatırım ve hizmetlerin etkin tanıtılamaması	SH. 3.3. İçilebilir İSKİ Suyunu Etkin Tanıtmak	1.Öğrencilere yönelik içme suyu arıtma tesislerinde eğitim gezilerinin düzenlenmesi 2.Algı anketleri, etkin haber ve logo çalışmaları ile yazılı ve görsel tanıtım yapılması 3.Tır organizasyonları, afiş, broşür, animasyon ve reklam filmleri ile yeni uygulamaların yazılı ve görsel tanıtımının yapılması. 4.Tır organizasyonları, afiş, broşür, animasyon ve reklam filmleri ile su kullanımı bilinçlendirme hakkında yazılı ve görsel tanıtım yapılması. 5.Okullarda seminerler düzenlenmesi
	SH. 4.1. Kurum Kültürünün Gelişimine Katkı Sağlamak	1.İdaremizin su ve atık su tesisleri ile tarihi su yapılarını kapsayan personel gezilerinin düzenlenmesi ve İSKİ hizmetlerini tanıtıcı resim, fotoğraf ve proje yarışmalarının gerçekleştirilmesi. 2.Ulusal ve uluslar arası konferans, seminer vb. organizasyonlara katılım sağlanması. 3.İdaremizin su ve atık su tesisleri ile tarihi su yapılarını kapsayan personel gezilerinin düzenlenmesi ve İSKİ hizmetlerini tanıtıcı resim, fotoğraf ve proje yarışmalarının gerçekleştirilmesi.
2.Su kayıp ve kaçaklarının kabul edilebilir oranların üzerinde olması	SH. 6.3. Su Kayıplarını Azaltmak	1.Su kayıp ve kaçaklarının düzenli ölçümlemesi, kayıt altına alınması ve azaltılmasına yönelik iyileştirmelerin yapılması. 2.Su yönetimi uygulama projesinin tamamlanması. 3.Su kayıplarını azaltmak amacıyla içme suyu şebeke hatlarının matematiksel modelleme projesi. 4.Kat ayrımı inşaatlarının yapılması 5.İsale hatlarında muhtemel su kaçaklarının tespiti için ekipman temini 6.Su depolarının izolasyonunun yapılması 7.Vana,vantuz ve debimetre alınması ve montajı

GZFT Analizi Tablosu (Güçlü-Geliştirilmesi Gereken Yönler-Fırsatlar-Tehditler)

Geliştirilmesi Gereken Yönler	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Stratejik Hedef	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Faaliyet
3.Yağmur sularının yeterince değerlendirilememesi	SH. 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak	1.İstanbul geneli yağmur suyu havzasının çıkarılması 2.Yağmur suyu hattının projelendirilmesi 3.Yağmur suyu kanal inşaatının yapılması 4.Yağmur suyu tünel inşaatının yapılması" 5.Mevcut atık su ve yağmur suyu hatlarının yeterliliğinin sayısal ortamda program üzerinden modellenmesi 6.Dere ve vadi tabanı havzası ile İstanbul geneli yağmur suyu havzasının çıkarılması
4.Yenilenebilir enerji kaynaklarının yeterince kullanılamaması	SH. 2.5. Yenilenebilir Enerji Kullanımını Artırmak	1.Biogazdan Enerji Elde Etme 2.Güneş enerji sistemi ve rüzgar enerji sistemi ile enerji üretilmesi
5.Atık suların geri kullanımının istenilen seviyede olmaması	SH. 2.1. Geri Kazanım Suyunun Kullanımını Yaygınlaştırmak	1.İleri biyolojik atık su arıtma tesislerinden tesis çıkışı artırılmış suların uygun dezenfeksiyonla rekraasyon alanlarında, sanayide proses suyu olarak ve cadde, sokak yıkamalarında kullanılması. 2.Atık su arıtma tesislerine dezenfeksiyon sistemi kurulması 3.Geri dönüşüm suyu projelerinin hazırlanması
6. Yenilenebilir enerji kaynaklarının yeterince kullanılamaması	SH. 2.5. Yenilenebilir Enerji Kullanımını Artırmak	1.Biogazdan Enerji Elde Etme 2.Güneş enerji sistemi ve rüzgar enerji sistemi ile enerji üretilmesi
7. Atık suların geri kullanımının istenilen seviyede olmaması	SH. 2.1. Geri Kazanım Suyunun Kullanımını Yaygınlaştırmak	1.İleri biyolojik atık su arıtma tesislerinden tesis çıkışı artırılmış suların uygun dezenfeksiyonla rekraasyon alanlarında, sanayide proses suyu olarak ve cadde, sokak yıkamalarında kullanılması. 2.Atık su arıtma tesislerine dezenfeksiyon sistemi kurulması 3.Geri dönüşüm suyu projelerinin hazırlanması



STRATEJİK 2016-2020 PLAN

Geliştirilmesi Gereken Yönler	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Stratejik Hedef	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Faaliyet
9.İçme suyunun içilme oranının düşük olması	SH. 3.3. İçilebilir İSKİ Suyunu Etkin Tanıtmak	1.Öğrencilere yönelik içme suyu arıtma tesislerinde eğitim gezilerinin düzenlenmesi 2.Algi anketleri, etkin haber ve logo çalışmaları ile yazılı ve görsel tanıtım yapılması 3.Tır organizasyonları, afiş, broşür, animasyon ve reklam filmleri ile yeni uygulamaların yazılı ve görsel tanıtımının yapılması. 4.Tır organizasyonları, afiş, broşür, animasyon ve reklam filmleri ile su kullanımı bilinçlendirme hakkında yazılı ve görsel tanıtım yapılması. 5.Okullarda seminerler düzenlenmesi
10. Oryantasyon eğitimlerinin/ mesleki eğitimlerin yetersizliği	SH. 4.2. Kurumsal Kapasitenin Gelişimine Katkı Sağlamak	1.Kurumun eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi,yıllık eğitim analizinin yapılması, tamamlanan eğitimlerin raporlanmasını kapsayan bir sistem kurulması 2.Personel başına düşen eğitim saatinin yükseltilmesi 3.Mesleki yeterliliklerin tanımlanması 4.Ülkemizin ileri gelen yazar, iş adamı, sanatçı, siyaset adamı, tecrübeli yönetici, personel vb.kişilerin hayat hikayeleri, başarıları, tavsiye ve tecrübelerinin personelimize aktarılması için etkinlik düzenlenmesi 5.Proje yönetimi eğitiminin alınması 6.Yeni teknoloji ve bilgilerin paylaşılması, idareimizin hizmet alanında edinmiş olduğu mesleki bilgi ve tecrübesinin diğer idarelere aktarılması için uygulamalı eğitim merkezinin kurulması.
	SH. 7.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemlerini Yaygınlaştırmak	1.Güvenlik personeli eğitimlerinin gerçekleştirilmesi 2.İSG eğitimleri vermek 3.Sağlıklı yaşam eğitimi vermek
	SH. 7.2. Strateji ve Risk Odaklı Çalışma Anlayışını Yaygınlaştırmak	1.İç Kontrol eğitimlerinin gerçekleştirilmesi
	SH. 4.1. Kurum Kültürünün Gelişimine Katkı Sağlamak	1.Personelin aidiyet bilincinin geliştirilmesi ve motivasyonunun arttırılması için İkitelli Eğitim ve Sosyal Tesislerinde yönetici ve personelin bir araya gelmesi
11. Takdir, ödül mekanizmasının yetersizliği	SH. 4.1. Kurum Kültürünün Gelişimine Katkı Sağlamak	1.Bireysel performans sisteminin kurulması
12. Kurum içi iletişim eksikliği	SH.4.2. Kurumsal Kapasitenin Gelişimine Katkı Sağlamak	1.Personelin aidiyet bilincinin geliştirilmesi ve motivasyonunun arttırılması için İkitelli Eğitim ve Sosyal Tesislerinde yönetici ve personelin bir araya gelmesi

Tablo 25: GZFT Analizi-Stratejik Plan İlişkisi
Fırsatlar

Fırsatlar	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Stratejik Hedef	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Faaliyet
1. İl sınırları dışındaki su kaynaklarına ulaşma ve kullanma imkanına sahip olunması	SH. 2.3. Su Havzalarını Korumak	1.Melen İçme suyu Havzasına Ait Fotogrametrik Haritanın Üretilmesi
2. İstanbul'da su ve atık su konusunda yüksek düzeyde bilgi birikimine sahip üniversitelerin ve araştırma kurumlarının varlığı	SH. 5.1. Yenilikçi İşbirlikleri ile Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek	1.Üniversite işbirliği ile Ar-Ge projesinin gerçekleştirilmesi
3. Yenilenebilir enerji kaynakları alanındaki gelişmeler	SH. 2.5. Yenilenebilir Enerji Kullanımını Artırmak	1.Biogazdan Enerji Elde Etme 2.Güneş enerji sistemi ve rüzgar enerji sistemi ile enerji üretilmesi
4. İstanbul'un etrafının denizlerle çevrili olması	SH. 1.2. Sağlıklı İçme Suyu Temin Etmek	1.Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisinin Yapılması



**Tablo 26: GZFT Analizi-Stratejik Plan İlişkisi
Tehditler**

Tehditler	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Stratejik Hedef	2016-2020 Stratejik Plan'ındaki İlgili Faaliyet
1. İstanbul'un sürekli göç almasına bağlı olarak nüfusun hızla artması	Su ve atık su sistemlerinin geliştirilmesine yönelik birden fazla hedef ve faaliyet konularak bu tehdidin bertarafına yönelik planlama yapılmıştır.	
2. Su kaynaklarının yüzeysel sulardan oluşması	SH. 1.1. Alternatif Su Kaynakları Geliştirmek	1. Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisi Projesi 2. Avrupa Bölgesi Arıtma Tesisi İnşaatı Kapsamında Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisinin Yapılması
3. İçme suyu kaynaklarının bulunduğu havzalarda mülkiyet sorunu nedeniyle kamulaştırma bedellerinin yükselmesi	SH. 2.3. Su Havzalarını Korumak	1.Su havzalarını koruma amaçlı kamulaştırmaların gerçekleştirilmesi
4. Havza çevrelerinin doğal güzelliğinin nitelikli kaçak yapılaşmalar için cazibe merkezi olması	SH. 2.3. Su Havzalarını Korumak	1.İçme suyu havzalarında kaçak faaliyetlere yönelik denetimlerin gerçekleştirilmesi 2.Göletlere bağlı sulama kanallarına tel çit çekilmesi
5. Küresel iklim değişikliğinin olumsuz etkileri	SH. 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak	1.Sel taşkınları riski olan dere uzunluklarının belirlenmesi 2.Dere Islah İnşaatının Yapılması
	SH. 3.3. İçilebilir İSKİ Suyunu Etkin Tanıtmak	1.Tır organizasyonları, afiş, broşür, animasyon ve reklam filmleri ile su kullanımı bilinçlendirme hakkında yazılı ve görsel tanıtım yapılması.
	SH. 1.3. Su Kaynaklarını Etkin Yönetmek	1.Alternatifli su kullanım senaryolarının hazırlanması
	SH.7.2. Strateji ve Risk Odaklı Çalışma Anlayışını Yaygınlaştırmak	1.Master Planın Hazırlanması

GZFT Analizi Tablosu (Güçlü-Geliştirilmesi Gereken Yönler-Fırsatlar-Tehditler)

6. İstanbul’da doğal afet risklerinin varlığı (1. derece deprem bölgesi olması)	SH. 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak	1.Sel taşkınları riski olan dere uzunluklarının belirlenmesi 2.Dere Islah İnşaatının Yapılması
	SH. 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak	1.Tüm bilgi sistemlerinin afet yedekliliğini sağlanması ve yedek sistem odasının aktif edilmesi
	SH. 7.2. Strateji ve Risk Odaklı Çalışma Anlayışını Yaygınlaştırmak	1.Sivil Savunma Planının hazırlanması 2.Savaş Hasarı Onarım Planının hazırlanması 3.24 Saat Süreli Devamlı Çalışma Planının hazırlanması 4.Yangın ve tahliye tatbikatlarının yapılması
	SH. 1.3. Su Kaynaklarını Etkin Yönetmek	1.Alternatifli su kullanım senaryolarının hazırlanması
7. Sanayi kuruluşlarından atık su altyapı sistemimize deşarj edilen kaçak endüstriyel atık suların varlığı	SH. 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak	1.Endüstriyel atık suların önlemsiz deşarjlarının azaltılması 2.Ham Su Kaynaklarını Besleyen Derelerden ve Haliç’ten Alınan Numunelerin Analiz Edilmesi 3.Denizde ve Haliç’te Yapılan Ölçüm ve Örnekleme Analizlerinin Raporlanması 4.Haliç ve Haliç’i Besleyen Derelerde (750 adet), Marmara Denizi, İstanbul Boğazı Sahillerinde (450 adet) Karasal Kaynaklı Atık Su ve Yüzeysel Kirliliğinin Denetimlerinin Gerçekleştirilmesi
8.Enerji giderlerinin yüksek olması	SH. 6.2. Giderleri Etkin Yönetmek	1.Serbest piyasadan enerji temini ile enerji giderlerinin azaltılması
	SH. 2.5. Yenilenebilir Enerji Kullanımını Artırmak	1.Biogazdan enerji elde etme 2.Güneş enerji sistemi ve rüzgar enerji sistemi ile enerji üretilmesi
	SH. 3.1. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak	1.Dalgıç motopompların yenilenmesi sonucu enerji maliyetlerinde düşüş elde etme



3. GELECEĞE BAKIŞ

3.1 STRATEJİK YÖNETİM MODELİ BİLEŞENLERİ



“İstanbul’un Su Medeniyetinden Güç Almak”

Köklü bir tarihi geçmişe sahip olan İstanbul, binlerce yıldan bu yana dünyanın en büyük ve en önemli şehirleri arasında yer almıştır. Eşsiz coğrafi konumu dolayısıyla, doğu ve batı uygarlıklarının buluşma noktası olmuş ve üç büyük imparatorluğa başkentlik yapmıştır. Şehir; yerine konulamaz nitelikte zengin bir tarihi ve kültürel mirasa sahiptir.

İstanbul’un özgün kimliğinin ayrılmaz bir parçası da, yüzlerce yıldan bu yana yaşatılmakta olan “su medeniyeti”dir. Roma, Bizans ve Osmanlı dönemlerinde yapılan su yapıları, birer sanat abidesi niteliğindedir. Bendler, sarnıçlar, su kemerleri, çeşmeler, hamamlar, havuzlar ve diğer birçok yapı, şehrin ulaştığı su medeniyetinin eşsizliğini yansıtmaktadır.

Osmanlı Dönemi, İstanbul’da su medeniyetinin zirvesi olarak kabul edilebilir. Şehir, sahip olduğu temizlik, bakım ve yeşillik dolayısıyla, 20. yüzyılın başlarında bile, batılı mimarlar tarafından “cennet bahçesi” olarak nitelendirilmiştir.

İstanbul’un su medeniyetinden güç almak, şehrin sahip olduğu eşsiz mirasın korunması, geliştirilmesi ve yaşatılması ile mümkündür. İSKİ’nin vizyonunda yer alan bu unsur, kurumun faaliyet gösterdiği bütün alanlar için rehber niteliğindedir. İSKİ yönetici ve çalışanları ile İstanbullular, devraldıkları mirasın kendilerine yüklediği sorumluluğun bilinci ile hareket etmektedir.

“Hizmet Kalitesi Yüksek Olmak”

İSKİ, canlı yaşamı için öneme sahip olan suyun üretimi ve sunumunu bir kamu hizmeti olarak görmekte, müşteri memnuniyetini ve kaliteli hizmet sunma anlayışını temel ilke olarak benimsemektedir.

Gerek abonelik hizmetlerinin, gerekse su ve kanalizasyona ilişkin şebeke hizmetlerinin, halka en yakın birimler olan şubelerce yerine getirilmesi esas alınmaktadır. Tüm alanlarda hizmet kalitesini sürekli olarak artırmak ve geliştirmek İSKİ’nin temel amacıdır.

“Sürekli Gelişime Açık Lider Kurum Olmak”

İSKİ, Türkiye’deki su ve kanalizasyon idarelerinin en büyüğü ve en köklü olanıdır. Yalnızca Türkiye’nin değil, Avrupa ve Ortadoğu’nun en önemli kentlerinin başında gelen İstanbul’a hizmet sunan İSKİ, hem ulusal hem de uluslararası ölçekte lider kurum olma sorumluluğunu taşımaktadır.

Stratejik hareket etmek, gelişime açık ve örnek olmak liderliğin temel şartlarındandır. O nedenle İSKİ, yalnızca gelişmeleri takip etmemekte, aynı zamanda gelişmeleri yönlendiren ve değişim yaratan bir kurum olmayı amaçlamaktadır.

“Su Yönetiminde İnsanı ve Çevreyi Esas Almak”

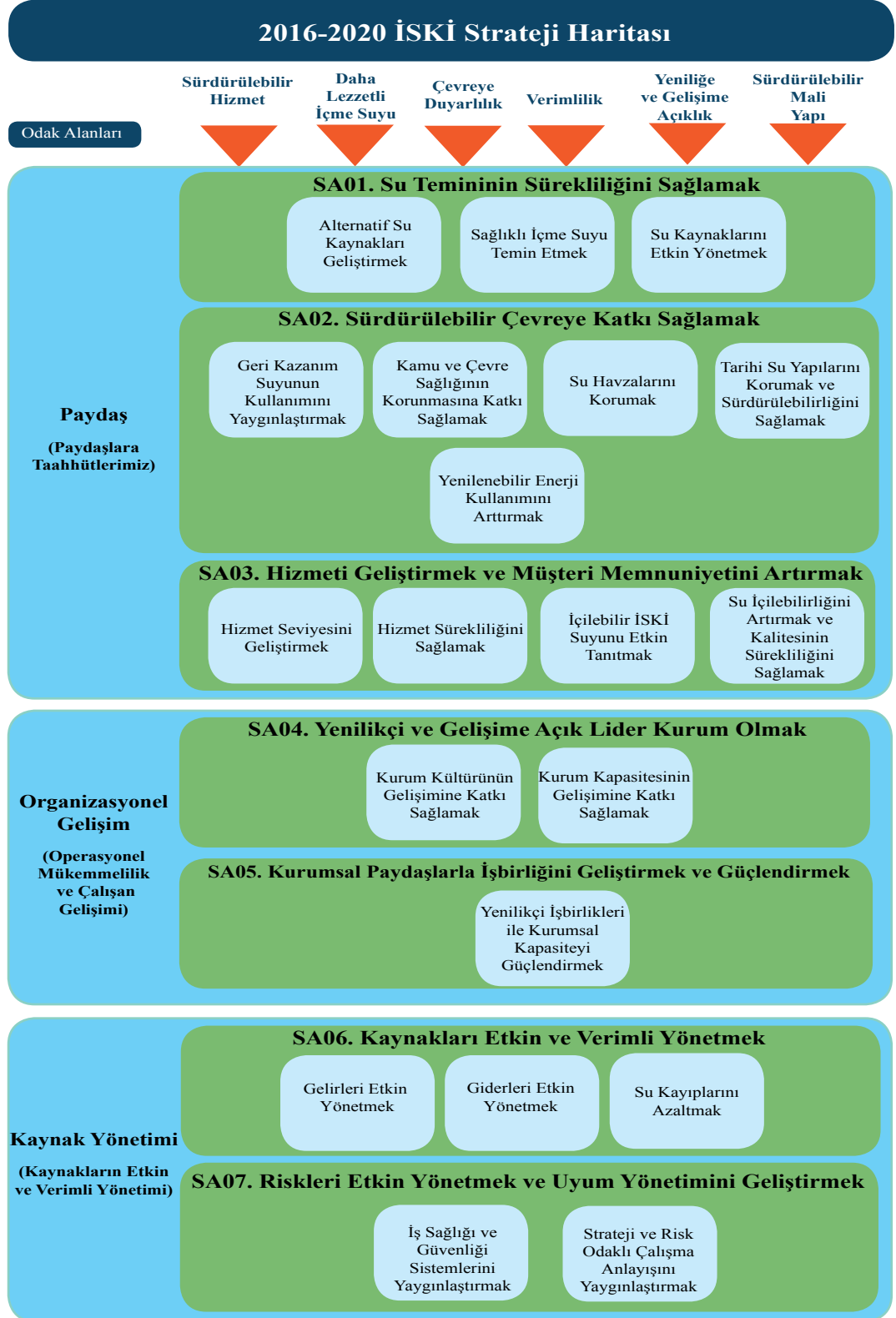
Su, canlıların vazgeçilmez hayat kaynağıdır. Bu açıdan su, temel bir hak olarak görülmektedir. Dünyanın önemli metropollerinden biri olan İstanbul’da insanların su hakkının karşılanması İSKİ’nin temel görevidir.

Suyun bir hak olarak görülmesinin yanında, insan sağlığıyla uyumlu su arzı ve su ekipmanları kullanımı da önemlidir. Doğal ortamdan alınan suyun çeşitli işlemlerden ve süreçlerden geçirilerek insan sağlığına uygun ve içilebilir kalitede musluktan akıtılması sürdürülebilir hedefidir. Dolayısıyla İSKİ, suyun bir insan hakkı olduğu, uygun koşullarda ve sağlıklı olarak herkese sunulması gerektiği bilinciyle hareket etmektedir.

İSKİ, atık suların ekolojik dengeyi bozmadan, havada, suda ve toprakta kalıcı özellik gösteren kirleticiler oluşturmadan, çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesini sağlamak ve bunun için gerekli denetimleri yapmakla yükümlüdür.

3.2 STRATEJİ HARİTASI

Şekil 10: 2016 - 2020 İSKİ Strateji Haritası





Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Amaç 1. Su Temininin Sürekliliğini Sağlamak									
Stratejik Hedef 1.1. Alternatif Su Kaynakları Geliştirmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
1.1.1 İş Planına Uyum Oranı - Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisi Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen gösterge.	$(\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}) * 100$	%	2016	100	Fizibilite Raporunun Hazırlanması	50.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisi Proje Şartnamesinin Hazırlanması	-		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
1.1.2 İş Planına Uyum Oranı - Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatı	Proje uygulamasının proje iş planı ve tutarıyla uyumunu ölçen gösterge.	$(\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}) * 100$	%	2016	-	-	-	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	
				2017	-	-	-		
				2018	100	Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatının Yapılması	8.000.000		
				2019	100	Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatının Yapılması	16.000.000		
				2020	100	Yenilikçi İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatının Yapılması	16.000.000		

Stratejik Hedef 1.2. Sağlıklı İçme Suyu Temin Etmek								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
1.2.1 Projelendirilen Şebeke Hattı Uzunluğu	Hazırlanan şebeke hattı projelerinin metrajını ölçen gösterge.	Projelendirilen Toplam Şebeke Hattı Uzunluğu	km	2016	60	İçme Suyu Şebeke Projesi Hazırlanması	500.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	60	İçme Suyu Şebeke Projesi Hazırlanması	500.000	
				2018	60	İçme Suyu Şebeke Projesi Hazırlanması	600.000	
				2019	60	İçme Suyu Şebeke Projesi Hazırlanması	600.000	
				2020	60	İçme Suyu Şebeke Projesi Hazırlanması	600.000	
1.2.2 İnşaatı Tamamlanan Şebeke Hattı Uzunluğu	İnşaatı tamamlanıp devreye alınan şebeke hattı uzunluğunu ölçen gösterge.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Şebeke Hattı Uzunluğu	km	2016	195	Müteferrik İçme Suyu Şebeke Hattı İnşaatının Yapılması	59.375.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	120	Müteferrik İçme Suyu Şebeke Hattı İnşaatının Yapılması	30.000.000	
				2018	110	Müteferrik İçme Suyu Şebeke Hattı İnşaatının Yapılması	27.500.000	
				2019	120	Müteferrik İçme Suyu Şebeke Hattı İnşaatının Yapılması	30.000.000	
				2020	120	Müteferrik İçme Suyu Şebeke Hattı İnşaatının Yapılması	30.000.000	
1.2.3 İnşaatı Tamamlanan İçme Suyu Tünel Uzunluğu	İnşaatı tamamlanan içme suyu tünel inşaatı uzunluğunu ölçen gösterge.	İnşaatı Tamamlanan Toplam İçme Suyu Tünel Uzunluğu	km	2016	0,5	Muhtelif İçme Suyu Tünel İnşaatlarının Yapılması	6.000.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	4	Muhtelif İçme Suyu Tünel İnşaatlarının Yapılması	90.000.000	
				2018	15,5	Muhtelif İçme Suyu Tünel İnşaatlarının Yapılması	200.000.000	
				2019	20	Muhtelif İçme Suyu Tünel İnşaatlarının Yapılması	250.000.000	
				2020	20	Muhtelif İçme Suyu Tünel İnşaatlarının Yapılması	300.000.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 1.2. Sağlıklı İçme Suyu Temin Etmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
1.2.4 Projelendirilen İsale Hattı Uzunluğu	Hazırlanan isale hattı projelerinin metrajını ölçen göstergedir.	Projelendirilen Toplam İsale Hattı Proje Uzunluğu	km	2016	50	İçme Suyu İsale Hattı Projesi Hazırlanması	375.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	50	İçme Suyu İsale Hattı Projesi Hazırlanması	400.000		
				2018	20	İçme Suyu İsale Hattı Projesi Hazırlanması	300.000		
				2019	20	İçme Suyu İsale Hattı Projesi Hazırlanması	300.000		
				2020	20	İçme Suyu İsale Hattı Projesi Hazırlanması	300.000		
1.2.5 İnşaatı Tamamlanan İsale Hattı Uzunluğu	İnşaatı tamamlandı devreye alınan isale hattı uzunluğunu ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam İsale Hattı Uzunluğu	km	2016	81	Müteferrik İçme Suyu İsale Hattı İnşaatının Yapılması	503.335.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	
				2017	53,5	Müteferrik İçme Suyu İsale Hattı İnşaatının Yapılması	479.048.000		
				2018	76,5	Müteferrik İçme Suyu İsale Hattı İnşaatının Yapılması	350.000.000		
				2019	75	Müteferrik İçme Suyu İsale Hattı İnşaatının Yapılması	400.000.000		
				2020	47,5	Müteferrik İçme Suyu İsale Hattı İnşaatının Yapılması	171.200.000		
1.2.6 Projelendirilen Su Deposu Sayısı	Hazırlanan su depo projelerinin sayısını ölçen göstergedir.	Projelendirilen Toplam Depo Sayısı	adet	2016	5	İçme Suyu Depo Projelerinin Hazırlanması	850.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	9	İçme Suyu Depo Projelerinin Hazırlanması	1.750.000		
				2018	4	İçme Suyu Depo Projelerinin Hazırlanması	1.000.000		
				2019	2	İçme Suyu Depo Projelerinin Hazırlanması	500.000		
				2020	2	İçme Suyu Depo Projelerinin Hazırlanması	500.000		

1.2.7 İnşaatı Tamamlanan Su Deposu Sayısı	İnşaatı tamamlanıp devreye alınan depo sayısını ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Depo Sayısı	adet	2016	6	Muhtelif Su Deposu İnşaatlarının Yapılması	19.710.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	8	Muhtelif Su Deposu İnşaatlarının Yapılması	37.000.000	
				2018	9	Muhtelif Su Deposu İnşaatlarının Yapılması	28.000.000	
				2019	6	Muhtelif Su Deposu İnşaatlarının Yapılması	19.000.000	
				2020	12	Muhtelif Su Deposu İnşaatlarının Yapılması	50.000.000	
1.2.8 İş Planına Uyum Oranı - İçme Suyu Artırma Tesisi Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	İçme Suyu Artırma Tesisi Projesi - Cumhuriyet 2. Kademe, Danamandra, İsaköy, Elmalı, İkitelli 3. Kademe, Emirli 2. Kademe, Darlık ve Hallaçlı&Binkilç	784.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	İçme Suyu Artırma Tesisi Projesi - Hallaçlı&Binkilç	180.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
1.2.9 İş Planına Uyum Oranı - İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatı / Asya	Proje uygulamasının proje iş planı ve tutarıyla uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Emirli 2. Kademe İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatına Başlanması	15.000.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Cumhuriyet 2. Kademe ve Darlık (Şile 2. Kademe) İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatlarına Başlanması Emirli 2. Kademe İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatına Devam Edilmesi	68.000.000	
				2018	100	Emirli 2. Kademe, Cumhuriyet 2. Kademe ve Darlık (Şile 2. Kademe) İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatlarına Devam Edilmesi	106.000.000	
				2019	100	İsaköy ve Elmalı İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatlarının Başlanması ve Tamamlanması Cumhuriyet 2. Kademe İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatına Devam Edilmesi Emirli 2. Kademe ve Darlık (Şile 2. Kademe) İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatlarının Tamamlanması	109.000.000	
				2020	100	Cumhuriyet 2. Kademe İçme Suyu Artırma Tesisi İnşaatlarının Tamamlanması	45.000.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 1.2. Sağlıklı İçme Suyu Temin Etmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
1.2.10 İş Planına Uyum Oranı- İçme Suyu Aritma Tesisi İnşaatı - Avrupa	Proje uygulamasının proje iş planı ve tutarıyla uyumunu ölçen gösterge'dir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	-	-	-	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	
				2017	-	-	-		
				2018	100	İktili 3. Kademe ve Taşoluk 2. Kademe İçme Suyu Aritma Tesisi İnşaatlarına Başlanması	34.000.000		
				2019	100	Danamandıra İçme Suyu Aritma Tesisi İnşaatlarına Başlanması İktili 3. Kademe ve Taşoluk 2. Kademe İçme Suyu Aritma Tesisi İnşaatlarına Devam Edilmesi	86.000.000		
				2020	100	Hallaçlı-Binkılıç İçme Suyu Aritma Tesisi İnşaatlarının Başlanması ve Tamamlanması İktili 3. Kademe, Taşoluk 2. Kademe ve Danamandıra İçme Suyu Aritma Tesisi İnşaatlarının Tamamlanması	110.000.000		
1.2.11 Projelendirilen Terfi Merkezi Sayısı	Hazırlanan terfi merkezi projelerinin sayısını ölçen gösterge'dir.	Projelendirilen Toplam Terfi Merkezi Sayısı	adet	2016	1	Terfi Merkezi Projesinin Hazırlanması	150.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	1	Terfi Merkezi Projesinin Hazırlanması	200.000		
				2018	1	Terfi Merkezi Projesinin Hazırlanması	200.000		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
1.2.12 İnşaatı Tamamlanan İçme Suyu Terfi Merkezi Sayısı	İnşaatı tamamlanıp devreye alınan terfi merkezi sayısını ölçen gösterge'dir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Terfi Merkezi Sayısı	adet	2016	2	Muhtelif İçme Suyu Terfi Merkezi İnşaatlarının Yapılması	2.000.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	
				2017	2	Muhtelif İçme Suyu Terfi Merkezi İnşaatlarının Yapılması	7.000.000		
				2018	3	Muhtelif İçme Suyu Terfi Merkezi İnşaatlarının Yapılması	6.000.000		
				2019	1	Muhtelif İçme Suyu Terfi Merkezi İnşaatlarının Yapılması	1.000.000		
				2020	3	Muhtelif İçme Suyu Terfi Merkezi İnşaatlarının Yapılması	5.000.000		

Stratejik Hedef 1.3. Su Kaynaklarını Etkin Yönetmek								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
1.3.1 İyileştirme Projesi Hazırlanan Baraj Sayısı	Hazırlanan baraj iyileştirme projelerini sayısal olarak ölçen göstergedir.	İyileştirme Projesi Hazırlanan Toplam Baraj Sayısı	adet	2016	1	Baraj İyileştirme Projesi Hazırlanması	110.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	1	Baraj İyileştirme Projesi Hazırlanması	220.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
1.3.2 İş Planına Uyum Oranı - Baraj Rehabilitasyonu	Rehabilitasyonu planlanan barajlarla ilgili yapılan çalışmalarını ölçen göstergedir.	$(\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}) * 100$	%	2016	-	-	-	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	-	-	-	
				2018	20	Barajların Rehabilitasyonu ve İyileştirilmesi	3.000.000	
				2019	40	Barajların Rehabilitasyonu ve İyileştirilmesi	6.000.000	
				2020	40	Barajların Rehabilitasyonu ve İyileştirilmesi	6.000.000	
1.3.3 Hazırlanan Alternatifli Su Kullanım Senaryoları Sayısı	Meteorolojik rasatların değerlendirilmesi ile kısa ve orta vadede su ihtiyaç ve su kullanım stratejilerinin belirlendiği senaryoları ölçen göstergedir.	Hazırlanan Toplam Alternatifli Su Kullanım Senaryoları Sayısı	adet	2016	12	Alternatifli Su Kullanım Senaryolarının Hazırlanması	-	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı
				2017	12	Alternatifli Su Kullanım Senaryolarının Hazırlanması	-	
				2018	12	Alternatifli Su Kullanım Senaryolarının Hazırlanması	-	
				2019	12	Alternatifli Su Kullanım Senaryolarının Hazırlanması	-	
				2020	12	Alternatifli Su Kullanım Senaryolarının Hazırlanması	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 1.3. Su Kaynaklarını Etkin Yönetmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
1.3.4 İş Planına Uyum Oranı - Dış İstasyonların SCADA Sistemine Dahil Edilmesi	Yeni yapılan depo ve terfi istasyonlarının SCADA sistemine dahil edilmesi için yapılacak faaliyetlerin yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Mekanik Ekipmanların (Vana, Debimetre, Seviye ve Basınç Sensörü, Pano, Rtu/Plc, Kablo vb.) Alımı ve Montajı	500.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Mekanik Ekipmanların (Vana, Debimetre, Seviye ve Basınç Sensörü, Pano, Rtu/Plc, Kablo vb.) Alımı ve Montajı	1.000.000		
				2018	100	Mekanik Ekipmanların (Vana, Debimetre, Seviye ve Basınç Sensörü, Pano, Rtu/Plc, Kablo vb.) Alımı ve Montajı	500.000		
				2019	100	Mekanik Ekipmanların (Vana, Debimetre, Seviye ve Basınç Sensörü, Pano, Rtu/Plc, Kablo vb.) Alımı ve Montajı	1.000.000		
				2020	100	Mekanik Ekipmanların (Vana, Debimetre, Seviye ve Basınç Sensörü, Pano, Rtu/Plc, Kablo vb.) Alımı ve Montajı	500.000		
1.3.5 İş Planına Uyum Oranı - SCADA Sistemi Revizyonu	SCADA sistemi yazılımının güncellenmesini oransal olarak ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	SCADA Sistemine Ait Sunucuların Değişimi ve SCADA Kontrol Merkezi Revizyonu	2.000.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	SCADA Sistemine Ait Sunucuların Değişimi ve SCADA Kontrol Merkezi Revizyonu	1.000.000		
				2018	100	SCADA Sistemine Ait Sunucuların Değişimi ve SCADA Kontrol Merkezi Revizyonu	1.000.000		
				2019	100	SCADA Sistemine Ait Sunucuların Değişimi ve SCADA Kontrol Merkezi Revizyonu	1.000.000		
				2020	100	SCADA Sistemine Ait Sunucuların Değişimi ve SCADA Kontrol Merkezi Revizyonu	1.000.000		

Stratejik Amaç 2. Sürdürülebilir Çevreye Katkı Sağlamak.

Stratejik Hedef 2.1. Geri Kazanım Suyunun Kullanımını Yaygınlaştırmak

Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.1.1 Hazırlanan Geri Dönüşüm Suyu Şebeke Projesi Sayısı	Hazırlanan geri dönüşüm suyu şebeke projesinin sayısal olarak ölçen göstergedir.	Hazırlanan Toplam Geri Dönüşüm Suyu Şebeke Projesi Sayısı	adet	2016	1	Ger Dönüşüm Suyu Şebeke Projesi Hazırlanması	150.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	1	Ger Dönüşüm Suyu Şebeke Projesi Hazırlanması	200.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.1.2 Kullanılmak Üzere Geri Kazanılan Atık Su Oranı	İleri derecede artmış suların geri kazanım oranını ölçen göstergedir. İleri biyolojik atık su artma tesislerinden tesis çıkışı artmış suların uygun dezenfeksiyonla rekrasyon alanlarında, sanayide proses suyu olarak ve cadde, sokak yıkamalarında kullanılmasını sağlamak amaçlanmaktadır.	[Kullanılmak Üzere Geri Kazanılan Atık Su Miktarı / İBAAT(Ambarlı, Ataköy, Paşaköy)]'larda Artılan Toplam Atık Su Miktarı] * 100	%	2016	2	Atık Suyun Geri Kazanılması	-	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	3	Atık Suyun Geri Kazanılması	-	
				2018	4	Atık Suyun Geri Kazanılması	-	
				2019	6	Atık Suyun Geri Kazanılması	-	
				2020	8	Atık Suyun Geri Kazanılması	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.2.1 İş Planına Uyum Oranı - Kanalizasyon Modelleme	Mevcut atık su ve yağmur suyu hatlarının yeterliliğinin sayısal ortamda program üzerinden modellenmesini ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Kanalizasyon Modelleme Projesi	2.400.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Kanalizasyon Modelleme Projesi	2.400.000	
				2018	100	Kanalizasyon Modelleme Projesi	3.100.000	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.2.2 Havzası Belirlenen Atık Su Şebeke/Kolektör Uzunluğu	Havzası belirlenen atık su şebeke/kolektör uzunluğunu ölçen göstergedir.	Havzası Belirlenen Toplam Atık Su Şebeke Uzunluğu + Kolektör Uzunluğu	km	2016	7.500	Yenikapı, Baltalımanı, Kadıköy ve Paşabağçe Atık Su Havzasının Belirlenmesi	2.000.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	6.500	Ataköy, Tuzla ve Paşaköy Atık Su Havzasının Belirlenmesi	4.000.000	
				2018	6.500	Ambarlı, Silivri, Küçüksu, Avrupa ve Asya Köylerinin Atık Su Havzasının Belirlenmesi	4.000.000	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.2.3 Projelendirilen Kanalizasyon Hattı Uzunluğu	Yeni atık su kanalizasyon hatlarının imalatı ya da mevcut hatların yenilenmesi gereken ve projesi hazırlanan güzergah uzunluğunu ölçen göstergedir.	Projesi Tamamlanan Toplam Kanalizasyon Hattı Uzunluğu	km	2016	400	Atık Su Hattı Projelendirme	700.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	400	Atık Su Hattı Projelendirme	1.000.000	
				2018	500	Atık Su Hattı Projelendirme	1.200.000	
				2019	400	Atık Su Hattı Projelendirme	1.200.000	
				2020	400	Atık Su Hattı Projelendirme	1.300.000	
2.2.4 İnşaatı Tamamlanan Atık Su Parsel Bağlantısı Uzunluğu	İnşaatı yapılan 200 mm çapındaki atık su parsel bağlantısı uzunluğunu ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Atık Su Parsel Bağlantısı Uzunluğu	km	2016	112,31	Atık Su Parsel Bağlantı İnşaatının Yapılması	22.248.461	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	140,04	Atık Su Parsel Bağlantı İnşaatının Yapılması	30.741.577	
				2018	116,31	Atık Su Parsel Bağlantı İnşaatının Yapılması	25.882.855	
				2019	79,36	Atık Su Parsel Bağlantı İnşaatının Yapılması	27.324.286	
				2020	70	Atık Su Parsel Bağlantı İnşaatının Yapılması	28.000.000	

2.2.5 İnşaatı Tamamlanan Atık Su Şebeke Uzunluğu	İnşaatı yapılan 300 mm - 600 mm çapları arasındaki kanal uzunluğunu ölçen göstergeçlerdir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Atık Su Şebeke Uzunluğu	km	2016	375,62	Atık Su Şebeke İnşaatının Yapılması	106.842.159	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	483,98	Atık Su Şebeke İnşaatının Yapılması	159.927.114	
				2018	417,14	Atık Su Şebeke İnşaatının Yapılması	127.718.636	
				2019	344,45	Atık Su Şebeke İnşaatının Yapılması	104.989.286	
				2020	360	Atık Su Şebeke İnşaatının Yapılması	120.000.000	
2.2.6 İnşaatı Tamamlanan Atık Su Kolektör Uzunluğu	İnşaatı yapılan 700 mm - 3.600 mm çapları arasındaki kanal uzunluğunu ölçen göstergeçlerdir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Kolektör Uzunluğu	km	2016	74,99	Atık Su Kolektör İnşaatının Yapılması	61.467.300	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	79,61	Atık Su Kolektör İnşaatının Yapılması	62.039.025	
				2018	61,02	Atık Su Kolektör İnşaatının Yapılması	46.856.910	
				2019	56,79	Atık Su Kolektör İnşaatının Yapılması	48.457.286	
				2020	54	Atık Su Kolektör İnşaatının Yapılması	44.000.000	
2.2.7 Projelendirilen Atık Su Tünel Uzunluğu	Yeni atık su kanalizasyon tünel imalatı gereken ve projesi hazırlanan güzergah uzunluğunu ölçen göstergeçlerdir.	Projesi Tamamlanan Toplam Atık Su Tünel Uzunluğu	km	2016	30	Atık Su Tüneli Projelendirme	185.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	40	Atık Su Tüneli Projelendirme	280.000	
				2018	40	Atık Su Tüneli Projelendirme	290.000	
				2019	30	Atık Su Tüneli Projelendirme	300.000	
				2020	30	Atık Su Tüneli Projelendirme	300.000	
2.2.8 İnşaatı Tamamlanan Atık Su Tünel Uzunluğu	İnşaatı yapılan 2.000 mm - 3.600 mm çapları arasındaki atık su tünel uzunluğunu ölçen göstergeçlerdir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Tünel Uzunluğu	km	2016	13,15	Atık Su Tüneli Projelendirme	86.874.571	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	13,05	Atık Su Tüneli İnşaatının Yapılması	93.488.000	
				2018	6,6	Atık Su Tüneli İnşaatının Yapılması	43.460.143	
				2019	4,9	Atık Su Tüneli İnşaatının Yapılması	22.014.286	
				2020	1	Atık Su Tüneli İnşaatının Yapılması	20.000.000	
2.2.9 İnşaatı Tamamlanan Mikro Tünel-Boru İtme Uzunluğu	Kazısız yöntem ile yapılan atık su ve yağmur suyu kanal uzunluğunu ölçen göstergeçlerdir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Mikro Tünel-Boru İtme Uzunluğu	km	2016	2,19	Atık Su Mikro Tünel İnşaatının Yapılması	18.377.238	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	4,68	Atık Su Mikro Tünel İnşaatının Yapılması	22.950.000	
				2018	3,15	Atık Su Mikro Tünel İnşaatının Yapılması	11.994.643	
				2019	3,2	Atık Su Mikro Tünel İnşaatının Yapılması	6.514.286	
				2020	2	Atık Su Mikro Tünel İnşaatının Yapılması	4.000.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
2.2.10 Havzası Belirlenen Yağmur Suyu Hattı Uzunluğu	Havzası belirlenen yağmur suyu hattı uzunluğunu ölçen göstergedir.	Havzası Belirlenen Toplam Yağmur Suyu Hattı Uzunluğu	km	2016	4.000	Avrupa Dere ve Vadi Tabanı Havzasının Belirlenmesi	400.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	3.000	Asya Dere ve Vadi Tabanı Havzasının Belirlenmesi	200.000		
				2018	5.000	İstanbul Genel Yağmur Suyu Havzasının Belirlenmesi	200.000		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
2.2.11 Projelendirilen Yağmur Suyu Hattı Uzunluğu	Yeni yağmur suyu toplayıcı hatlarının imalatı ya da mevcut hatların yenilenmesi gereken ve projesi hazırlanan güzergah uzunluğunu ölçen göstergedir.	Projesi Tamamlanan Toplam Yağmur Suyu Hattı Uzunluğu	km	2016	200	Yağmur Suyu Hattı Projelendirme	1.700.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	350	Yağmur Suyu Hattı Projelendirme	1.575.000		
				2018	450	Yağmur Suyu Hattı Projelendirme	1.450.000		
				2019	300	Yağmur Suyu Hattı Projelendirme	1.500.000		
				2020	300	Yağmur Suyu Hattı Projelendirme	1.500.000		
2.2.12 İnşaatı Tamamlanan Yağmur Suyu Kanal Uzunluğu	İnşaatı tamamlanan yağmur suyu kanal uzunluğunu ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Yağmur Suyu Kanal Uzunluğu	km	2016	89,21	Yağmur Suyu Kanal İnşaatının Yapılması	43.920.975	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	
				2017	106,47	Yağmur Suyu Kanal İnşaatının Yapılması	57.433.902		
				2018	88,12	Yağmur Suyu Kanal İnşaatının Yapılması	44.778.813		
				2019	53,41	Yağmur Suyu Kanal İnşaatının Yapılması	21.136.286		
				2020	33	Yağmur Suyu Kanal İnşaatının Yapılması	20.500.000		

2.2.13 İnşaatı Tamamlanan Yağmur Suyu Tünel Uzunluğu - Avrupa 1. Bölge	Yapılan yağmur suyu tünel uzunluğunu ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Yağmur Suyu Tünel Uzunluğu	km	2016	0,6	Yağmur Suyu Tünel İnşaatının Yapılması - Avrupa 1. Bölge	11.000.000	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	0,8	Yağmur Suyu Tünel İnşaatının Yapılması - Avrupa 1. Bölge	20.956.000	
				2018	0,8	Yağmur Suyu Tünel İnşaatının Yapılması - Avrupa 1. Bölge	20.956.000	
				2019	0,2	Yağmur Suyu Tünel İnşaatının Yapılması - Avrupa 1. Bölge	5.332.000	
				2020	-	-	-	
				2016	112	Kolektör ve Tünel Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	1.424.000	
2.2.14 Temizliği Yapılan Tünel - Kolektör Uzunluğu	İSKABİS'de yer alan tünel - kolektör uzunluğunun %10'unun temizlik ve onarımını ölçen göstergedir.	Temizliği Yapılan Toplam Tünel Kolektör Uzunluğu	km	2017	116	Kolektör ve Tünel Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	-	Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı
				2018	120	Kolektör ve Tünel Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	-	
				2019	124	Kolektör ve Tünel Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	-	
				2020	128	Kolektör ve Tünel Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	-	
				2016	208	Atık Su Alma Yapıları ve Kum Tutucuların Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	1.555.650	
				2017	208	Atık Su Alma Yapıları ve Kum Tutucuların Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	1.554.900	
2.2.15 Atık Su Alma Yapıları ve Kum Tutucuların Temizlik Sayısı	En az haftada iki defa sistemler üzerinden bulunan işletme yapılarının (kum tutucu, su alma ve çevirme yapıları) temizlik, bakım ve onarım sayısını ölçen göstergedir.	Atık Su Alma Yapıları ve Kum Tutucuların Toplam Temizlik Sayısı	adet	2018	208	Atık Su Alma Yapıları ve Kum Tutucuların Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	735.500	Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı
				2019	208	Kum Tutucuların Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	2.200.000	
				2020	208	Kum Tutucuların Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	2.450.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.2.16 Bakım Onarımı Yapılan Dere Uzunluğu	İSKABİS'de yer alan dere uzunluğunun %10'unun temizlik, bakım ve onarımını ölçen göstergedir.	Bakım Onarım Yapılan Toplam Dere Uzunluğu	km	2016	185	Dere Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	29.557.350	Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı
				2017	192	Dere Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	29.543.100	
				2018	197	Dere Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	9.561.500	
				2019	202	Dere Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	28.600.000	
				2020	206	Dere Temizlik, Bakım ve Onarımının Yapılması	31.850.000	
2.2.17 İnşaatı Tamamlanan Tünel - Kolektör Uzunluğu	Atık su, yağmur suyu ve dere temizlik bakım onarımı İnşaatı işi kapsamında yenilemesi yapılacak tünel - kolektör uzunluğunu ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Tünel Kolektör Uzunluğu	km	2016	6,5	Kolektör ve Tünel Yenilemesinin Gerçekleştirilmesi	19.555.000	Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı
				2017	7,2	Kolektör ve Tünel Yenilemesinin Gerçekleştirilmesi	21.980.000	
				2018	7,6	Kolektör ve Tünel Yenilemesinin Gerçekleştirilmesi	4.413.000	
				2019	8	Kolektör ve Tünel Yenilemesinin Gerçekleştirilmesi	13.200.000	
				2020	8,4	Kolektör ve Tünel Yenilemesinin Gerçekleştirilmesi	14.700.000	
2.2.18 Taşkın Sınırı Belirlenen Dere Oranı	Sel taşkınları riski olan ve taşkın risk haritası hazırlanan dere uzunluklarını ölçen göstergedir.	(Taşkın Risk Haritası Hazırlanan Dere Uzunluğu / Toplam Taşkın Risk Haritası Hazırlanması Planlanan Dere Uzunluğu) * 100	%	2016	17	Risk Haritaları Teknik Şartnamenin Hazırlanması	40.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	21	Asya 1. Bölgesi Dereleri Risk Haritasının Çıkarılması	200.000	
				2018	10	Avrupa 1. Bölgesi Dereleri Risk Haritasının Çıkarılması	250.000	
				2019	29	Asya 2. Bölgesi Dereleri Risk Haritasının Çıkarılması	300.000	
				2020	23	Avrupa 2. Bölgesi Dereleri Risk Haritasının Çıkarılması	350.000	

2.2.19 İslah Projesi Hazırlanan Dere Oranı	İslah projesi hazırlanan derelerin toplam ıslah edilecek dereler içindeki oranını ölçen göstergedir.	(İslah Projesi Hazırlanan Dere Uzunluğu / İslah Projesi Hazırlanması Planlanan Dere Uzunluğu) * 100	%		2016	13	Fizibilite Teknik Şartnamesinin Hazırlanması	100.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
					2017	17	Asya 1. Bölgesi Dereleri Projelendirme	150.000	
					2018	15	Avrupa 1. Bölgesi Dereleri Projelendirme	200.000	
					2019	29	Asya 2. Bölgesi Dereleri Projelendirme	150.000	
					2020	26	Avrupa 2. Bölgesi Dereleri Projelendirme	250.000	
2.2.20 İnşaatı Tamamlanan Dere İslah Uzunluğu	İslah edilen derelerin uzunluğunu ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Dere İslah Uzunluğu	km		2016	31,1	Dere İslah İnşaatının Yapılması	55.711.296	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
					2017	19,95	Dere İslah İnşaatının Yapılması	51.324.382	
					2018	13,31	Dere İslah İnşaatının Yapılması	36.611.000	
					2019	19,89	Dere İslah İnşaatının Yapılması	38.014.286	
					2020	24	Dere İslah İnşaatının Yapılması	44.000.000	
2.2.21 Malzeme Temini Yapılan Atık Su Altyapı ve Dere Uzunluğu	200mm - 3.600 mm çapları arasında boru ve dere ıslahları malzeme teminini ölçen göstergedir.	İnşaat Malzemesi Temin Edilen Atık Su Altyapı Uzunluğu + İslah Malzemesi Temini Yapılan Dere Uzunluğu	km		2016	758	Atık Su, Altyapı ve Dere İslah İnşaatları İçin Malzeme Temin Edilmesi	163.430.000	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
					2017	800	Atık Su, Altyapı ve Dere İslah İnşaatları İçin Malzeme Temin Edilmesi	175.000.000	
					2018	700	Atık Su, Altyapı ve Dere İslah İnşaatları İçin Malzeme Temin Edilmesi	180.000.000	
					2019	650	Atık Su, Altyapı ve Dere İslah İnşaatları İçin Malzeme Temin Edilmesi	180.000.000	
					2020	600	Atık Su, Altyapı ve Dere İslah İnşaatları İçin Malzeme Temin Edilmesi	180.000.000	
2.2.22 İş Planına Uyum Oranı - Atık Su Pilot Uygulama Projesi	Proje uygulamasının proje iş planı ile uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%		2016	100	Yenilikçi Atık Su Arıtma Sistemi Fizibilitesinin Gerçekleştirilmesi	1.000.000	İşletmeler Dairesi Başkanlığı
					2017	100	Yenilikçi Atık Su Arıtma Sistemi Pilot Tesisinin Kurulması	1.000.000	
					2018	-	-	-	
					2019	-	-	-	
					2020	-	-	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
2.2.23 Tamamlanma Oranı - ÇED Raporu	Atık su arıtma tesisleri için ÇED onay belgesinin alınmasını oransal olarak ölçen göstergedir.	$\left(\frac{\text{ÇED Raporu Alınan Tesis Sayısı} / \text{ÇED Raporu Alınması Planlanan Tesis Sayısı}}{100} \right) * 100$	%	2016	100	ÇED Onay Belgesinin Alınması - Yenikapı AAT ve Çamur Bertaraf, Sılahtarağa AAT	58.200	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	ÇED Onay Belgesinin Alınması - Tuzla AAT ve Çamur Bertaraf, Ataköy 3. Kademe AAT ve Çamur Bertaraf, Ambarlı AAT ve Çamur Bertaraf, Kadıköy AAT	150.000		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
2.2.24 İş Planına Uyum Oranı - Atık Su Arıtma Tesisi Projesi	Atık su arıtma tesisleri projelerinin tamamlanmasını oransal olarak ölçen göstergedir.	$\left(\frac{\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}}{100} \right) * 100$	%	2016	100	İBAAT + BAAT Projeleri - Sılahtarağa, Küçüksu 2. Kademe, Kadiyakuplu, Paşaköy 3. Kademe, Gümüşdere ve Köy Atık Su Arıtmaları Proje Revizyonu	185.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	İBAAT + BAAT Projeleri - Sılahtarağa, Küçüksu 2. Kademe, Kadiyakuplu, Paşaköy 3. Kademe, Gümüşdere ve Köy Atık Su Arıtmaları Proje Revizyonu	1.080.000		
				2018	100	İBAAT + BAAT Projeleri - Sılahtarağa, Küçüksu 2. Kademe, Kadiyakuplu, Paşaköy 3. Kademe, Gümüşdere ve Köy Atık Su Arıtmaları Proje Revizyonu	135.000		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		

2.2.25 İş Planına Uyum Oranı - Atık Su Arıtma Tesisi İnşaatı	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%					
2016	100	Ataköy 2. Kademe, Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Başlanması.	53.000.000	Ataköy 2. Kademe, Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	359.000.000	Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	553.000.000	Ataköy 2. Kademe İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatının Tamamlanması
2017	100	Ataköy 2. Kademe, Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	359.000.000	Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	359.000.000	Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	359.000.000	Ataköy 2. Kademe İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatının Tamamlanması
2018	100	Ataköy 2. Kademe, Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	359.000.000	Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	359.000.000	Tuzla 3. Kademe ve Melen İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Baltalıman, Kadıköy ve Yenikapı Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Devam Edilmesi.	359.000.000	Ataköy 2. Kademe İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatının Tamamlanması
2019	100	Gümüşdere ve Silahtarğa Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Şile İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Başlanması.	656.000.000	Gümüşdere ve Silahtarğa Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Şile İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Başlanması.	656.000.000	Gümüşdere ve Silahtarğa Biyolojik Arıtma Tesisleri ile Şile İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Başlanması.	656.000.000	Gümüşdere ve Silahtarğa Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatının Tamamlanması
2020	100	Paşaköy 3. Kademe İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ve Küçükçekmece ve Küçüksu Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Başlanması.	668.000.000	Paşaköy 3. Kademe İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ve Küçükçekmece ve Küçüksu Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Başlanması.	668.000.000	Paşaköy 3. Kademe İleri Biyolojik Arıtma Tesisleri ve Küçükçekmece ve Küçüksu Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatına Başlanması.	668.000.000	Paşaköy 3. Kademe İleri Biyolojik Arıtma Tesislerinin İnşaatının Tamamlanması



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.2.26 İş Planına Uyum Oranı - Köy Atık Su Arıtma Tesisi İnşaatı	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	$\left(\frac{\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}}{100} \right) * 100$	%	2016	100	Köy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	3.000.000	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Köy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	3.000.000	
				2018	100	Köy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	8.000.000	
				2019	100	Köy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	8.000.000	
				2020	100	Köy Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	12.000.000	

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.2.27 İş Planına Uyum Oranı - AAT Ek Ünite İnşaatı	Beş yıllık süreç içerisinde atık su arıtma tesisleri için ihtiyaç duyulabilecek ek ünitelerin yıllık olarak tamamlanma durumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Atık Su Arıtma Tesislerinin Ek Ünite İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	1.600.000	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Atık Su Arıtma Tesislerinin Ek Ünite İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	1.600.000	
				2018	100	Atık Su Arıtma Tesislerinin Ek Ünite İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	1.600.000	
				2019	100	Atık Su Arıtma Tesislerinin Ek Ünite İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	9.600.000	
				2020	100	Atık Su Arıtma Tesislerinin Ek Ünite İnşaatlarının Gerçekleştirilmesi	9.600.000	
2.2.28 İş Planına Uyum Oranı - Derin Deniz Deşarjı Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Derin Deniz Deşarjı Projesi - Karaburun, Ağva ve Gümüşdere	140.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Derin Deniz Deşarjı Projesi - Karaburun ve Gümüşdere	320.000	
				2018	100	Derin Deniz Deşarjı Projesi - Karaburun ve Gümüşdere	40.000	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.2.29 İş Planına Uyum Oranı - Deniz Deşarjı Hattı İnşaatı	Beş yıllık süreç içerisinde tamamlanması hedeflenen deniz deşarjı hatlarının yıllık olarak tamamlanma durumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Deniz Deşarjları Yapımına Başlanması - Tuzla 2. Kademe	3.800.000	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Deniz Deşarjları Yapımına Devam Edilmesi - Tuzla 2. Kademe	12.800.000	
				2018	100	Deniz Deşarjları Yapımının Tamamlanması - Tuzla 2. Kademe	12.900.000	
				2019	100	Deniz Deşarjları Yapımına Başlanması - Kadıköy 2. Kademe	13.750.000	
				2020	100	Deniz Deşarjları Yapımının Tamamlanması - Kadıköy 2. Kademe	13.750.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.2.30 Kurulan Koku Giderim Ünitesi Sayısı	Atık su tesislerinde kurulacak olan koku giderim ünitesinin sayısını ölçen göstergedir.	Toplam Kurulan Koku Giderim Ünitesi Sayısı	adet	2016	6	Koku Giderim Sisteminin Kurulması	7.000.000	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	3	Koku Giderim Sisteminin Kurulması	3.500.000	
				2018	3	Koku Giderim Sisteminin Kurulması	3.500.000	
				2019	1	Koku Giderim Sisteminin Kurulması	1.000.000	
				2020	1	Koku Giderim Sisteminin Kurulması	1.000.000	
2.2.31 Dezenfeksiyon Sistemleri Kurulan Tesis Sayısı	Dezenfeksiyon sistemleri kurularak alıcı ortama deşarj edilen atık suların tesis çıkış kalitesini artırmayı ölçen göstergedir.	Dezenfeksiyon Sistemleri Kurulan Toplam Tesis Sayısı	adet	2016	3	Atık Su Arıtma Tesislerine Dezenfeksiyon Sistemi Kurulması	-	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	11	Atık Su Arıtma Tesislerine Dezenfeksiyon Sistemi Kurulması	-	
				2018	6	Atık Su Arıtma Tesislerine Dezenfeksiyon Sistemi Kurulması	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.2.32 Ön Arıtma Yapılan Atık Su Oranı	Sadece ön arıtma tesislerinde artılan atık suyun toplam artılan atık suya oranını ölçen göstergedir.	(Ön Arıtma Miktarı / Toplam Arıtma Miktarı) * 100	%	2016	63	Ön Arıtma Yapılan Atık Su Miktarının Azaltılması	-	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	63	Ön Arıtma Yapılan Atık Su Miktarının Azaltılması	-	
				2018	63	Ön Arıtma Yapılan Atık Su Miktarının Azaltılması	-	
				2019	47	Ön Arıtma Yapılan Atık Su Miktarının Azaltılması Baltalımanı BAAT	-	
				2020	15	Ön Arıtma Yapılan Atık Su Miktarının Azaltılması Baltalımanı BAAT	-	

2.2.33 İBAAT'larda Oluşan Kuru Ürün Miktarı	İleri biyolojik artıma tesislerinde elde edilen %25'lik katı maddeyi atık çamur kurutma tesislerinde kurutarak %92 ve üzeri kuru madde haline getirmek, elde edilen kurumuş çamuru gübre, yakıt veya çeşitli dolgu maddeleri olarak geri kazanmayı ölçen göstergedir.	İBAAT'larda Oluşan Toplam Kuru Ürün Miktarı	ton/gün	2016	320	Alıcı Ortamın Kirlilik Yükünün Azaltılması ve Oluşan Katı Atığın Değerlendirilmesi	51.700.000	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	330	Alıcı Ortamın Kirlilik Yükünün Azaltılması ve Oluşan Katı Atığın Değerlendirilmesi	58.080.000	
				2018	330	Alıcı Ortamın Kirlilik Yükünün Azaltılması ve Oluşan Katı Atığın Değerlendirilmesi	63.888.000	
				2019	680	Alıcı Ortamın Kirlilik Yükünün Azaltılması ve Oluşan Katı Atığın Değerlendirilmesi	132.501.050	
				2020	840	Alıcı Ortamın Kirlilik Yükünün Azaltılması ve Oluşan Katı Atığın Değerlendirilmesi	195.676.965	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.2.34 Atık Su Arıtma Tesislerinden Depolama Merkezine Nakledilen Atık Miktarı	Tüm atık su arıtma tesislerinden, ayrıştırılarak düzenli depolama sahalarına gönderilen çöp, kum, köpük miktarını ölçen göstergedir.	Atık Su Arıtma Tesisinden Depolama Merkezine Nakledilen Atık (çöp + kum + köpük) Miktarı	ton/gün	2016	55	Atık Suyun Ayrıştırılması	27.500.000	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	56	Atık Suyun Ayrıştırılması	30.685.600	
				2018	59	Atık Suyun Ayrıştırılması	35.653.053	
				2019	62	Atık Suyun Ayrıştırılması	41.053.364	
				2020	65	Atık Suyun Ayrıştırılması	47.456.361	
2.2.35 Deşarj Limitlerine Uyum Oranı - Atık Su Arıtma	İBAAT (Ataköy, Ambarlı, Tuzla, Paşaköy)'de analizi yapılan parametrelerin deşarj limitlerini sağlamasını ölçen göstergedir.	(Deşarj Limitlerini Sağlayan Parametre Sayısı / Toplam Analizi Yapılan Parametre Sayısı) * 100	%	2016	85	Mevcut ve Yeni Yapılıp Devreye Alınan İBAAT'ların Çıkışlarında Deşarj Limitlerine Uygunluğun Sağlanması İçin Sürekli Denetim Yapılması	-	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	87	Mevcut ve Yeni Yapılıp Devreye Alınan İBAAT'ların Çıkışlarında Deşarj Limitlerine Uygunluğun Sağlanması İçin Sürekli Denetim Yapılması	-	
				2018	89	Mevcut ve Yeni Yapılıp Devreye Alınan İBAAT'ların Çıkışlarında Deşarj Limitlerine Uygunluğun Sağlanması İçin Sürekli Denetim Yapılması	-	
				2019	90	Mevcut ve Yeni Yapılıp Devreye Alınan İBAAT'ların Çıkışlarında Deşarj Limitlerine Uygunluğun Sağlanması İçin Sürekli Denetim Yapılması	-	
				2020	91	Mevcut ve Yeni Yapılıp Devreye Alınan İBAAT'ların Çıkışlarında Deşarj Limitlerine Uygunluğun Sağlanması İçin Sürekli Denetim Yapılması	-	
2.2.36 Önlemlsiz Deşarj Edilen Endüstriyel Atık Su Oranı	Önlemlsiz deşarj edilen endüstriyel atık suların toplam endüstriyel atık sular içerisindeki payını ölçen göstergedir.	[Önlemlsiz Deşarj Edilen Endüstriyel Atık Su Debişi (m ³ /gün) / Toplam Endüstriyel Atık Su Debişi (m ³ /gün)] * 100	%	2016	<4	Endüstriyel Atık Suların Önlemlsiz Deşarjlarının Azaltılması	-	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
				2017	<4	Endüstriyel Atık Suların Önlemlsiz Deşarjlarının Azaltılması	-	
				2018	<4	Endüstriyel Atık Suların Önlemlsiz Deşarjlarının Azaltılması	-	
				2019	<4	Endüstriyel Atık Suların Önlemlsiz Deşarjlarının Azaltılması	-	
				2020	<4	Endüstriyel Atık Suların Önlemlsiz Deşarjlarının Azaltılması	-	

2.2.37 İş Planına Uyum Oranı - Alıcı Ortamın Su Kalitesinin Matematiksel Modellenmesi	Alıcı ortamın su kalitesinin matematiksel modellenmesi projesinin tamamlanma oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	-	-	Modellemeyle ilgili Altıkların (Veri Temini vb.) Oluşturulması ve Şartnamenin Hazırlanması	500.000	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
				2017	100	100	Modellemenin Yapılması, Sonuçlarının Raporlanması	500.000	
				2018	100	100		-	
				2019	-	-		-	
				2020	-	-		-	
2.2.38 Atık Bilinçlendirme Etkinliklerinin Gerçekleştirilme Oranı	Kurum içi atık yönetimi konusunda planlı bilinçlendirme etkinliklerinin gerçekleşmesini ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Atık Yönetimi Etkinlik Sayısı / Planlanan Etkinlik Sayısı) * 100	%	2016	100	100	Atık Bilinçlendirme Etkinliklerinin Gerçekleştirilmesi	-	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
				2017	100	100	Atık Bilinçlendirme Etkinliklerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2018	100	100	Atık Bilinçlendirme Etkinliklerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2019	100	100	Atık Bilinçlendirme Etkinliklerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2020	100	100	Atık Bilinçlendirme Etkinliklerinin Gerçekleştirilmesi	-	
2.2.39 Çalışılan Parametrelerin Akredite Edilme Oranı - Atık Su	Analizlerin kalitesinin artırılması amacıyla akredite edilen parametre oranını ölçen göstergedir.	(Akredite Edilen Parametre Sayısı / Toplam Parametre Sayısı) * 100	%	2016	100	100	Atık Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	5.000	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı
				2017	100	100	Atık Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	6.000	
				2018	100	100	Atık Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	7.000	
				2019	100	100	Atık Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	8.000	
				2020	100	100	Atık Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	9.000	
2.2.40 Zamanında Analiz Edilen Numune Oranı - Sektörel Analizler	Sektörel gerçekleştirilen analizlerin numune bazında belirlenen sürelerde analiz edilerek raporlanmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Analiz Edilen Toplam Sektörel Numune Sayısı / Toplam Numune Sayısı) * 100	%	2016	100	100	Numune Analiz Sonuçlarının Düzenli Aralıklarla Raporlanması	800.000	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı
				2017	100	100	Numune Analiz Sonuçlarının Düzenli Aralıklarla Raporlanması	850.000	
				2018	100	100	Numune Analiz Sonuçlarının Düzenli Aralıklarla Raporlanması	900.000	
				2019	100	100	Numune Analiz Sonuçlarının Düzenli Aralıklarla Raporlanması	950.000	
				2020	100	100	Numune Analiz Sonuçlarının Düzenli Aralıklarla Raporlanması	1.000.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.2. Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
2.2.41 Zamanında Analiz Edilen Numune Oranı - Dere & Deniz	Gerçekleştirilen analizlerin numune bazında belirlenen sürelerde analiz edilerek raporlanmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Analiz Edilen Numune Sayısı / Toplam Numune Sayısı) * 100	%	2016	100	Ham Su Kaynaklarını Besleyen Derelerden ve Haliç'ten Alınan Numunelerin Analiz Edilmesi	500.000	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Ham Su Kaynaklarını Besleyen Derelerden ve Haliç'ten Alınan Numunelerin Analiz Edilmesi	550.000		
				2018	100	Ham Su Kaynaklarını Besleyen Derelerden ve Haliç'ten Alınan Numunelerin Analiz Edilmesi	600.000		
				2019	100	Ham Su Kaynaklarını Besleyen Derelerden ve Haliç'ten Alınan Numunelerin Analiz Edilmesi	650.000		
				2020	100	Ham Su Kaynaklarını Besleyen Derelerden ve Haliç'ten Alınan Numunelerin Analiz Edilmesi	700.000		
2.2.42 Denetim Planına Uyum Oranı - Karasal Atık Su & Yüzeysel Kirlilik Denetimleri	Haliç ve Haliç'i besleyen derelerde karasal kaynaklı atık su ve yüzeysel kirliliğin önlenmesini esas alan denetimlerin gerçekleştirme oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Denetim Sayısı / Planlanan Denetim Sayısı) * 100	%	2016	100	Haliç ve Haliç'i Besleyen Derelerde (750 adet), Marmara Denizi, İstanbul Boğazı Sahillerinde (450 adet) Karasal Kaynaklı Atık Su ve Yüzeysel Kirliliğinin Denetimlerinin Gerçekleştirilmesi	-	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Haliç ve Haliç'i Besleyen Derelerde (750 adet), Marmara Denizi, İstanbul Boğazı Sahillerinde (450 adet) Karasal Kaynaklı Atık Su ve Yüzeysel Kirliliğinin Denetimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	100	Haliç ve Haliç'i Besleyen Derelerde (750 adet), Marmara Denizi, İstanbul Boğazı Sahillerinde (450 adet) Karasal Kaynaklı Atık Su ve Yüzeysel Kirliliğinin Denetimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	100	Haliç ve Haliç'i Besleyen Derelerde (750 adet), Marmara Denizi, İstanbul Boğazı Sahillerinde (450 adet) Karasal Kaynaklı Atık Su ve Yüzeysel Kirliliğinin Denetimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	100	Haliç ve Haliç'i Besleyen Derelerde (750 adet), Marmara Denizi, İstanbul Boğazı Sahillerinde (450 adet) Karasal Kaynaklı Atık Su ve Yüzeysel Kirliliğinin Denetimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		

2.2.43 Tamamlanma Oranı - Ölçüm ve Örnekleme Analiz Raporu	Denizde ve Haliç'te yapılan ölçüm/örnekleme analizlerine ait sonuç tablolarını ve değerlendirilmesini ölçen gösterge'dir.	(Hazırlanan Rapor Sayısı / Planlanan Rapor Sayısı) * 100	%	2016	100	Denizde ve Haliç'te Yapılan Ölçüm ve Örnekleme Analizlerinin Raporlanması	616.000	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Denizde ve Haliç'te Yapılan Ölçüm ve Örnekleme Analizlerinin Raporlanması	660.000	
				2018	100	Denizde ve Haliç'te Yapılan Ölçüm ve Örnekleme Analizlerinin Raporlanması	720.000	
				2019	100	Denizde ve Haliç'te Yapılan Ölçüm ve Örnekleme Analizlerinin Raporlanması	800.000	
				2020	100	Denizde ve Haliç'te Yapılan Ölçüm ve Örnekleme Analizlerinin Raporlanması	880.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.3. Su Havzalarını Korumak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
2.3.1 Havza Denetimlerinin Gerçekleştirilme Oranı	Kaçak faaliyetlere yönelik tüm havzalarda yıl boyunca planlanan denetim sayısının gerçekleştirilme oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Denetim Sayısı / Planlanan Denetim Sayısı) * 100	%	2016	100	İçme Suyu Havzalarında Denetimlerin Gerçekleştirilmesi	-	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	İçme Suyu Havzalarında Denetimlerin Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	100	İçme Suyu Havzalarında Denetimlerin Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	100	İçme Suyu Havzalarında Denetimlerin Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	100	İçme Suyu Havzalarında Denetimlerin Gerçekleştirilmesi	-		
2.3.2 Özel Hüküm Belirleme Çalışması Tamamlanma Oranı	İçme suyu barajlarının mevcut su kalitesinin korunup, kullanımının sürdürülebilir olması sağlanarak, havzadaki mevcut yerleşim, sanayi, tarımsal vb. faaliyetlerin düzenlenmesini amaçlayan özel hüküm belirleme çalışmasının gerçekleştirilme oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Özel Hüküm Belirleme Çalışması Sayısı / Planlanan Özel Hüküm Belirleme Çalışması Sayısı) * 100	%	2016	100	Özel Hüküm Belirleme Çalışmasının Yapılması Sürecinin Yönetilmesi	1.400.000	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Özel Hüküm Belirleme Çalışmasının Yapılması Sürecinin Yönetilmesi	2.000.000		
				2018	100	Özel Hüküm Belirleme Çalışmasının Yapılması Sürecinin Yönetilmesi	600.000		
				2019	100	Özel Hüküm Belirleme Çalışmasının Yapılması Sürecinin Yönetilmesi	2.000.000		
				2020	100	Özel Hüküm Belirleme Çalışmasının Yapılması Sürecinin Yönetilmesi	2.000.000		
2.3.3 Ruhsat Verilen İşletme Sayısındaki Artış Oranı	Mevcut dönemde ruhsat verilen işletmeciler sayısının bir önceki dönem ruhsat verilen işletmeciler sayısına oranını ölçen göstergedir.	[[Mevcut Dönemdeki Ruhsatlı İşletmeciler Sayısı - Bir Önceki Dönemde Ruhsatlı İşletmeciler Sayısı] / Bir Önceki Dönemde Ruhsatlı İşletmeciler Sayısı] * 100	%	2016	12	Su İşletmecilerinin Ruhsatlandırılması	-	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	
				2017	15	Su İşletmecilerinin Ruhsatlandırılması	-		
				2018	15	Su İşletmecilerinin Ruhsatlandırılması	-		
				2019	15	Su İşletmecilerinin Ruhsatlandırılması	-		
				2020	15	Su İşletmecilerinin Ruhsatlandırılması	-		

Stratejik Hedef 2.3. Su Havzalarını Korumak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.3.4 İş Planına Uyum Oranı - Sulama Kanallarının Bakım ve Onarımı	Göletlere bağlı sulama kanallarının bakım ve onarımlarını oransal olarak ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Göletlere Bağlı Sulama Kanallarının Bakım - Onarımının Yapılması	700.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Göletlere Bağlı Sulama Kanallarının Bakım - Onarımının Yapılması	1.000.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.3.5 İş Planına Uyum Oranı - Sulama Kanallarının Kapalı Sisteme Geçirilmesi	Göletlere bağlı sulama kanallarının bakım ve onarımlarını oransal ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Göletlere Bağlı Sulama Kanallarının Kapalı Sisteme Geçirilmesi	650.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Göletlere Bağlı Sulama Kanallarının Kapalı Sisteme Geçirilmesi	1.000.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.3.6 İş Planına Uyum Oranı - Sulama Kanallarına Tel Çit Çekilmesi	Göletlere bağlı sulama kanallarının bakım ve onarımlarını oransal ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Göletlere Bağlı Sulama Kanallarına Tel Çit Çekilmesi	650.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Göletlere Bağlı Sulama Kanallarına Tel Çit Çekilmesi	1.000.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.3.7 Gider Bütçesinden Kamulaştırma İçin Ayrılan Oran	Su havzalarını koruma amaçlı yapılan kamulaştırma faaliyetlerinin toplam gider bütçesi içindeki payını ölçen göstergedir.	(Kamulaştırılan Su Havzalarına Ödenen Tutar / Toplam Gider Bütçesi) * 100	%	2016	5	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Olarak Gider Bütçesinden Pay Ayrılması	-	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı
				2017	5	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Olarak Gider Bütçesinden Pay Ayrılması	-	
				2018	5	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Olarak Gider Bütçesinden Pay Ayrılması	-	
				2019	5	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Olarak Gider Bütçesinden Pay Ayrılması	-	
				2020	5	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Olarak Gider Bütçesinden Pay Ayrılması	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.3. Su Havzalarını Korumak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
2.3.8 Kamulaştırılan Alan - Su Havzaları	Su havzalarını koruma amaçlı kamulaştırılan alanı ölçen gösterge.	Kamulaştırılan Toplam Alan	hektar	2016	200	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Kamulaştırmaların Gerçekleştirilmesi	289.022.550	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	
				2017	200	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Kamulaştırmaların Gerçekleştirilmesi	307.809.000		
				2018	200	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Kamulaştırmaların Gerçekleştirilmesi	326.277.550		
				2019	200	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Kamulaştırmaların Gerçekleştirilmesi	344.222.815		
				2020	200	Su Havzalarını Koruma Amaçlı Kamulaştırmaların Gerçekleştirilmesi	361.433.956		
2.3.9 İş Planına Uyum Oranı - Online Ölçüm Sistemi	Dört barajda kurulacak online ölçüm sisteminin uygulamasının devreye alınması için tanamlanma oranını ölçen gösterge.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Online Ölçüm Sistemi Şartnamesinin Hazırlanması ve İhalesinin Gerçekleştirilmesi	200.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Yüzey Ölçümlerinin Online Sistem ile Gerçekleştirilmesi ve Kurulumun Yapılması	1.800.000		
				2018	-	Yüzey Ölçümlerinin Online Sistem ile Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	-	Yüzey Ölçümlerinin Online Sistem ile Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	-	Yüzey Ölçümlerinin Online Sistem ile Gerçekleştirilmesi	-		
2.3.10 Hazırlanan Rapor Sayısı - Tesis Kayma Analizi	Birimleri bilgilendirmek amaçlı üretilen ve kurum tesislerine yönelik kayma miktarlarını analiz eden rapor sayısını ölçen gösterge.	Hazırlanan Toplam Tesis Kayma Analiz Raporu Sayısı	adet	2016	200	Kurum Tesislerindeki (Baraj, Terfi Merkezi vb.) Deformasyon Ölçümlerinin Gerçekleştirilmesi	200.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	
				2017	200	Kurum Tesislerindeki (Baraj, Terfi Merkezi vb.) Deformasyon Ölçümlerinin Gerçekleştirilmesi	200.000		
				2018	200	Kurum Tesislerindeki (Baraj, Terfi Merkezi vb.) Deformasyon Ölçümlerinin Gerçekleştirilmesi	200.000		
				2019	200	Kurum Tesislerindeki (Baraj, Terfi Merkezi vb.) Deformasyon Ölçümlerinin Gerçekleştirilmesi	200.000		
				2019	200	Kurum Tesislerindeki (Baraj, Terfi Merkezi vb.) Deformasyon Ölçümlerinin Gerçekleştirilmesi	200.000		

2.3.11 İş Planına Uyum Oranı - Yüzey Alanı Ölçümü	Su rezervlerinin miktarını ve konum bilgilerini belirlemeye yönelik ölçüm yapılan yüzey alanı miktarını ölçen göstergedir.	(Ölçülen Toplam Yüzey Alanı / Ölçümü Planlanan Toplam Yüzey Alanı) * 100	%	2016	100	Su Rezerv Miktarının Belirlenmesi ve Su Yüzeylerinin Konum Bilgilerinin Tesbiti	200.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Su Rezerv Miktarının Belirlenmesi ve Su Yüzeylerinin Konum Bilgilerinin Tesbiti	200.000	
				2018	100	Su Rezerv Miktarının Belirlenmesi ve Su Yüzeylerinin Konum Bilgilerinin Tesbiti	1.000.000	
				2019	100	Su Rezerv Miktarının Belirlenmesi ve Su Yüzeylerinin Konum Bilgilerinin Tesbiti	1.000.000	
				2020	100	Su Rezerv Miktarının Belirlenmesi ve Su Yüzeylerinin Konum Bilgilerinin Tesbiti	200.000	
2.3.12 İş Planına Uyum Oranı - Baca Ölçümü	CBS'de eksik/güncellenmesi gereken baca bilgilerinin hangi oranda güncellendiğini ölçen göstergedir.	(Ölçümü Gerçekleştirilen Baca Sayısı / Ölçümü Planlanan Baca Sayısı) * 100	%	2016	100	Altyapı Tesislerinin Ölçülmesi ve/veya Revize Edilmesi	500.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Altyapı Tesislerinin Ölçülmesi ve/veya Revize Edilmesi	500.000	
				2018	100	Altyapı Tesislerinin Ölçülmesi ve/veya Revize Edilmesi	1.500.000	
				2019	100	Altyapı Tesislerinin Ölçülmesi ve/veya Revize Edilmesi	1.500.000	
				2020	100	Altyapı Tesislerinin Ölçülmesi ve/veya Revize Edilmesi	1.500.000	
2.3.13 Talep Karşılama Oranı - Yüzey Alanı Ölçümü	Yapılan ölçümlerin talep eden birimlere gönderilen cevabi projeler üzerinden alan kontrolünü ölçen göstergedir.	(Karşılanan Yüzey Ölçüm Talep Sayısı / Toplam Yüzey Ölçüm Talep Sayısı) * 100	%	2016	100	Müteferrik Harita Ölçümlerinin Yapılması ve Rölöve Projelerinin Hazırlanması	100.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Müteferrik Harita Ölçümlerinin Yapılması ve Rölöve Projelerinin Hazırlanması	100.000	
				2018	100	Müteferrik Harita Ölçümlerinin Yapılması ve Rölöve Projelerinin Hazırlanması	300.000	
				2019	100	Müteferrik Harita Ölçümlerinin Yapılması ve Rölöve Projelerinin Hazırlanması	300.000	
				2020	100	Müteferrik Harita Ölçümlerinin Yapılması ve Rölöve Projelerinin Hazırlanması	300.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.3. Su Havzalarını Korumak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.3.14 Lidar Verilerinden Üretilen Sayısal Yüzey Alanı	Melen içme suyu havzasında İdare'nin yürütmekte olduğu projeler, planlama ve her türlü coğrafi tabanlı uygulama ihtiyaçlarını karşılamak üzere lidar verisinden yüzey modeli üretilen alan miktarını ölçen göstergedir.	Lidar Verilerinden Sayısal Yüzey Üretilen Toplam Alan Miktarı	hektar	2016	2.500	Melen İçme Suyu Havzasına Ait Fotogrametrik Haritanın Üretilmesi	3.000.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı
				2017	2.500	Melen İçme Suyu Havzasına Ait Fotogrametrik Haritanın Üretilmesi	2.000.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	

Stratejik Hedef 2.4. Tarihi Su Yapılarını Korumak ve Sürdürülebilirliğini Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcamaya Birimi
2.4.1 İş Planına Uyum Oranı - Su Bentleri Onarım Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Su Bentleri Onarım Projesi Teknik Şartnamesinin Hazırlanması ve İhalenin Gerçekleştirilerek Projeye Başlanması	640.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Su Bentleri Onarım Projesi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 İşlerinin Gerçekleştirilmesi	2.400.000	
				2018	100	Su Bentleri Onarım Projesi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 İşlerinin Gerçekleştirilmesi	2.860.000	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
2.4.2 İş Planına Uyum Oranı - Su Bentleri Restorasyonu	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	-	-	-	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	-	-	-	
				2018	100	Su Bentleri Restorasyonu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 İşlerinin Yapım (Uygulama) İhalesinin Yapılması ve Projeye Başlanması	8.100.000	
				2019	100	Su Bentleri Restorasyonu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 Proje Uygulanması	8.100.000	
				2020	100	Su Bentleri Restorasyonu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 Proje Uygulanması	8.050.000	
2.4.3 İş Planına Uyum Oranı - Su Kemerleri Onarım Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Su Kemerleri Onarım Projesi Teknik Şartnamesinin Hazırlanması ve İhalenin Gerçekleştirilerek Projeye Başlanması	250.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Su Kemerleri Onarım Projesi 1, 2 İşinin Tamamlanması , Su Kemerleri Onarım Projesi 3 Uygulanması	400.000	
				2018	100	Su Kemerleri Onarım Projesi 3 uygulaması	350.000	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.4. Tarihi Su Yapılarını Korumak ve Sürdürülebilirliğini Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
2.4.4 İş Planına Uyum Oranı - Su Kemerleri Restorasyonu	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Su Kemerleri Restorasyonu 1, 2 İşlerinin Yapım (Uygulama) İhalesinin Yapılması ve Proje Başlanması	4.100.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Su Kemerleri Restorasyonu 1, 2 Proje Uygulanması	5.100.000		
				2018	100	Su Kemerleri Restorasyonu 1, 2 Proje Uygulanması	3.050.000		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
2.4.5 İş Planına Uyum Oranı - Çeşmeler Onarım Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Çeşmeler Onarım Projesi Teknik Şartnamesinin Hazırlanması ve İhalenin Gerçekleştirilerek Proje Başlanması	250.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Çeşmeler Onarım Projesi 1 Uygulanması	250.000		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
2.4.6 İş Planına Uyum Oranı - Çeşme Restorasyonu	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Çeşme Restorasyon 1 İhalesinin Yapılması ve Proje Başlanması	250.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Çeşme Restorasyon 1 İhalesinin Yapılması ve Proje Başlanması	250.000		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		

2.4.7 İş Planına Uyum Oranı - Tarihi Su Deposu Onarım Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	-	-	Tarihi Su Deposu Onarım Projesi 1 Hizmet Alımı İhalesinin Yapılması ve Tarihi Su Deposu Onarım Projesi 1 Uygulaması	-	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	80.000			
				2018	100	120.000	Tarihi Su Deposu Onarım Projesi 1 Uygulaması	120.000	
				2019	-	-		-	
				2020	-	-		-	
2.4.8 İş Planına Uyum Oranı - Harita / Defter Onarım Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	-	-		-	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	-	-		-	
				2018	-	-		-	
				2019	100	400.000	Kağıt Eserlerin Restorasyonu 3 Hizmet Alımı İhalesinin Yapılması ve Kağıt Eserlerin Restorasyonu 3 İşinin Gerçekleşmesi	400.000	
				2020	100	400.000	Kağıt Eserlerin Restorasyonu 3 İşinin Gerçekleşmesi	400.000	
2.4.9 İş Planına Uyum Oranı - Menba Alanı Tespit Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	250.000	Menba Alanı Tespit Projesi 1 İşinin Hizmet Alımı İhalesinin Yapılması ve Projeye Başlanması	250.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	250.000	Menba Alanı Tespit Projesi 1 İşinin Uygulaması	250.000	
				2018	-	-		-	
				2019	100	125.000	Menba Alanı Tespit Projesi 2 İşinin Hizmet Alımı İhalesinin Yapılması ve Projeye Başlanması	125.000	
				2020	100	125.000	Menba Alanı Tespit Projesi 2 İşinin Uygulaması	125.000	
2.4.10 İş Planına Uyum Oranı - Arşiv Projesi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	300.000	Kağıt Eserlerin Restorasyonu 2 İşinin Yapılması	300.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	-	-		-	
				2018	-	-		-	
				2019	-	-		-	
				2020	-	-		-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 2.5. Yenilenebilir Enerji Kullanımını Artırmak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
2.5.1 Enerji Tasarruf Oranı - Biyogaz	Çürütücüsü bulunan Tuzla, Ataköy ve Ambarlı İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisleri'nde üretilen biyogazın yakılarak elde edilen enerji ile tesisin toplam enerji ihtiyacının ne kadarının karşılandığını ölçen göstergedir.	[Çürütücüsü Bulunan Tesislerde Elde Edilen Biyogaz Enerji Miktarı / Çürütücüsü Bulunan Tesislerin Toplam Enerji Tüketim Miktarı] * 100	%	2016	10	Biogazdan Enerji Elde Edilmesi	-	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	10,5	Biogazdan Enerji Elde Edilmesi	-	
				2018	11	Biogazdan Enerji Elde Edilmesi	-	
				2019	11	Biogazdan Enerji Elde Edilmesi	-	
				2020	11	Biogazdan Enerji Elde Edilmesi	-	
2.5.2 Elektrik Enerjisinin RES ve GES ile Karşılanma Oranı	Rüzgar ve güneş enerjisi ile üretilen elektrik enerjisinin tüketilen toplam elektrik enerjisine oranını ölçen göstergedir.	(RES ve GES Enerji Üretimi Kwh/Yılı / Tüketilen Toplam Enerji Kwh/ Yılı) * 100	%	2016	-	GES ve RES Kurulumu	9.000.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
				2017	2	GES ve RES Kurulumu ve Enerji Üretimi	106.000.000	
				2018	3,5	GES ve RES Kurulumu ve Enerji Üretimi	210.000.000	
				2019	8	GES ve RES Kurulumu ve Enerji Üretimi	270.000.000	
				2020	12	GES ve RES Kurulumu ve Enerji Üretimi	300.000.000	

Stratejik Amaç 3. Hizmeti Geliştirmek ve Müşteri Memnuniyetini Artırmak									
Stratejik Hedef 3.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.1.1 Network Sistemi'ne Dahil Edilen Terfi Merkezi Oranı	Terfi Merkezlerinin F/O , Radyolink veya özel devre ile network sistemine dahil edilmesini ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Terfi Merkezleri'nin Tamamının Network Sistemi'ne Dahil Edilmesi	1.500.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Terfi Merkezleri'nin Tamamının Network Sistemi'ne Dahil Edilmesi	1.000.000		
				2018	-	Terfi Merkezleri'nin Tamamının Network Sistemi'ne Dahil Edilmesi	350.000		
				2019	-	Terfi Merkezleri'nin Tamamının Network Sistemi'ne Dahil Edilmesi	350.000		
				2020	100	Data Hattı-SCADA Sistemi-El Terminali-Sayaç Okuyucu vb. İçin Uygun Simkartların Temin Edilmesi	3.800		
3.1.2 Uzaktan Kontrol ve Otomasyon Sistemi Montajı Yapılacak Terfi Merkezi Oranı	Terfi merkezlerinin uzaktan kontrol ve otomasyon sistemine geçmesini oransal olarak ölçen göstergedir.	(Montaj Çalışmaları Biten Terfi Merkezi Sayısı / Toplam Terfi Merkezi Sayısı) * 100	%	2016	20	Uzaktan Kontrol ve Otomasyon Sistemi Montajı	7.000.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	
				2017	40	Uzaktan Kontrol ve Otomasyon Sistemi Montajı	13.000.000		
				2018	40	Uzaktan Kontrol ve Otomasyon Sistemi Montajı	5.000.000		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
3.1.3 Yer Altı Suyu İzin Belgesinin Ortalama Düzenleme Süresi	Gerçek veya tüzel kişilerden gelen yer altı suyu satış ve taşıma izin belgesi taleplerinin yıllık ortalama karşılanma süresini ölçen göstergedir.	Toplam Yer Altı Suyu Satış ve Taşıma İzin Belgesi Düzenlenme Süresi / Toplam Yer Altı Suyu Satış ve Taşıma İzin Belgesi Talep Sayısı	iş günü	2016	30	Yer Altı Suyu Satış ve Taşıma İzin Belgesinin Verilmesi	-	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	
				2017	30	Yer Altı Suyu Satış ve Taşıma İzin Belgesinin Verilmesi	-		
				2018	30	Yer Altı Suyu Satış ve Taşıma İzin Belgesinin Verilmesi	-		
				2019	30	Yer Altı Suyu Satış ve Taşıma İzin Belgesinin Verilmesi	-		
				2020	30	Yer Altı Suyu Satış ve Taşıma İzin Belgesinin Verilmesi	-		



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.1.4 Mobil Veri Girişi Yapılabilen Uygulama Sayısı	Arazide mobil uygulama ile veri girişi yapılabilen katman (içme suyu, atık su, yağmur suyu vb.) sayısını ölçen göstergedir.	Mobil Veri Girişi Yapılabilen Toplam Uygulama Sayısı	adet	2016	4	İSKİ Altyapı Bilgi Sisteminin Uygulama Geliştirme Hizmet Alımı - Mobil Veri Girişi	500.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	
				2017	2	Uygulama Geliştirme - Mobil Veri Girişi	-		
				2018	2	Uygulama Geliştirme - Mobil Veri Girişi	-		
				2019	2	Uygulama Geliştirme - Mobil Veri Girişi	-		
				2020	2	Uygulama Geliştirme - Mobil Veri Girişi	-		
3.1.5 Web Uygulaması Kullanan Personel Sayısı	Web uygulamasına geçen toplam personel sayısını ölçen göstergedir.	Web Uygulaması Kullanan Toplam Personel Sayısı	adet	2016	250	İSKİ Altyapı Bilgi Sisteminin Uygulama Geliştirme Hizmet Alımı	250.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	
				2017	250	Uygulama Geliştirme - Web Uygulama	-		
				2018	500	Uygulama Geliştirme - Web Uygulama	-		
				2019	500	Uygulama Geliştirme - Web Uygulama	-		
				2020	1000	Uygulama Geliştirme - Web Uygulama	-		
3.1.6 Entegre Edilecek Bilgi Sistemi Sayısı	Çift yönlü veri alış-verişi yapılmasını sağlayacak uygulama sayısını ölçen göstergedir.	Veri Alış-Verişi Yapabilen Toplam Uygulama Sayısı	adet	2016	1	İSKİ Altyapı Bilgi Sisteminin Uygulama Geliştirme Hizmet Alımı - Entegrasyon	250.000	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	
				2017	2	Uygulama Geliştirme - Entegrasyon	-		
				2018	3	Uygulama Geliştirme - Entegrasyon	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
3.1.7 Tamamlanma Oranı - Şube Santralleri (Arıza Kayıtları) & Alo 185 Entegrasyonu	Şube santrallerinin (arıza kayıtları) 185 çağrı merkezi ile entegrasyonun tamamlanmasını ölçen göstergedir.	(Çağrı Merkezine Bağlanan Şube Santrali Sayısı / Toplam Şube Santrali Sayısı) * 100	%	2016	25	Şube Santrallerinin (Arıza Kayıtları) 185 Çağrı Merkezi ile Entegrasyonu için Hizmet Alımı & Entegrasyonun Tamamlanması	3.000.000	Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	
				2017	75	Şube Santrallerinin (Arıza Kayıtları) 185 Çağrı Merkezi ile Entegrasyonu için Hizmet Alımı & Entegrasyonun Tamamlanması	12.000.000		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		

3.1.8 Gelen Çağrılar 20 saniyede Karşılama Oranı	Gelen çağrıların ilk 20 saniyede karşılama performansını ölçen göstergedir.	(Toplam 0-20 sn Arasında Karşılama Çağrı Sayısı / Gelen Toplam Çağrı Sayısı) * 100	%	2016	85	Çağrı Merkezi Hizmetinin Belirlenen Sürelerde Verilmesi	-	Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü
				2017	85	Çağrı Merkezi Hizmetinin Belirlenen Sürelerde Verilmesi	-	
				2018	85	Çağrı Merkezi Hizmetinin Belirlenen Sürelerde Verilmesi	-	
				2019	87	Çağrı Merkezi Hizmetinin Belirlenen Sürelerde Verilmesi	-	
				2020	87	Çağrı Merkezi Hizmetinin Belirlenen Sürelerde Verilmesi	-	
3.1.9 Tamamlanma Oranı - Müşteri Memnuniyet Anketi	Sahada yapılan anket çalışması ile müşteri memnuniyeti seviyesini ölçen göstergedir.	(Yapılan Müşteri Memnuniyeti Anketi Sayısı / Hedeflenen Müşteri Memnuniyeti Anketi Sayısı) * 100	%	2016	100	Müşteri Memnuniyeti Anketinin Gerçekleştirilmesi	70.000	Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü
				2017	100	Müşteri Memnuniyeti Anketinin Gerçekleştirilmesi	74.550	
				2018	100	Müşteri Memnuniyeti Anketinin Gerçekleştirilmesi	79.023	
				2019	100	Müşteri Memnuniyeti Anketinin Gerçekleştirilmesi	83.764	
				2020	100	Müşteri Memnuniyeti Anketinin Gerçekleştirilmesi	88.790	
3.1.10 Bilgi Edinme Taleplerinin Zamanında Karşılama Oranı	BİMER ve Bilgi Edinme Yasası kapsamındaki bilgi edinme talebinin en çok 15 gün içinde karşılanmasını ölçen göstergedir.	(15 Gün İçinde Karşılama Bilgi Edinme Talep Sayısı / Toplam Bilgi Edinme Talep Sayısı) * 100	%	2016	100	Bilgi Edinme Taleplerinin Karşılama	-	Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü
				2017	100	Bilgi Edinme Taleplerinin Karşılama	-	
				2018	100	Bilgi Edinme Taleplerinin Karşılama	-	
				2019	100	Bilgi Edinme Taleplerinin Karşılama	-	
				2020	100	Bilgi Edinme Taleplerinin Karşılama	-	
3.1.11 Mütala Taleplerinin Ortalama Karşılama Süresi	Tanımlanan sürede kurum içi paydaşların görüş taleplerinin karşılama performansını ölçen göstergedir.	Mütala Taleplerinin Toplam Karşılama Süresi / Toplam Mütala Sayısı	iş günü	2016	15	Mütala Taleplerinin Karşılama	-	Hukuk Müşavirliği
				2017	15	Mütala Taleplerinin Karşılama	-	
				2018	15	Mütala Taleplerinin Karşılama	-	
				2019	15	Mütala Taleplerinin Karşılama	-	
				2020	15	Mütala Taleplerinin Karşılama	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.1.12 Ortalama Dava Açılma Süresi	İdare tarafından dava açılmak üzere gönderilen dosyaların davalarının en etkin ve kısa sürede açılmasına ilişkin oranı ölçen göstergedir.	Toplam Dava Açılma Süresi / Toplam Açılan Dava Sayısı	iş günü	2016	30	Dava Dosyalarının Hazırlanması ve Davaların Belirlenen Sürelerde Açılması	-	Hukuk Müşavirliği
				2017	30	Dava Dosyalarının Hazırlanması ve Davaların Belirlenen Sürelerde Açılması	-	
				2018	25	Dava Dosyalarının Hazırlanması ve Davaların Belirlenen Sürelerde Açılması	-	
				2019	25	Dava Dosyalarının Hazırlanması ve Davaların Belirlenen Sürelerde Açılması	-	
				2020	25	Dava Dosyalarının Hazırlanması ve Davaların Belirlenen Sürelerde Açılması	-	
3.1.13 İş Planına Uyum Oranı - EBYS İhtiyaç Analizi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	EBYS İhtiyaç Analizinin Hazırlanması ve Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile Paylaşılması	-	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	100	EBYS'isi Tamamlanan Birimlerin Devreye Alınması	-	
				2018	100	EBYS'isi Tamamlanan Birimlerin Devreye Alınması	-	
				2019	100	EBYS'isi Tamamlanan Birimlerin Devreye Alınması	-	
				2020	100	EBYS'isi Tamamlanan Birimlerin Devreye Alınması	-	
3.1.14 EBYS Donanım Altyapısının Tamamlanma Oranı	Tarayıcı, bilgisayar, yazıcı vb. donanım ekipmanı ihtiyacı karşılanan birim oranını ölçen göstergedir.	(Donanım İhtiyacı Karşılanan Birim Sayısı / Planlanan Birim Sayısı) * 100	%	2016	100	EBYS Donanım Altyapısının Kurulması	450.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	-	-	-	
				2018	-	-	-	
				2019	-	Cihaz Tamir ve Bakımları	30.000	
				2020	-	Cihaz Tamir ve Bakımları	30.000	

3.1.15 İş Planına Uyum Oranı- EBYS Kurulumu	Yapılacak olan iş planı çerçevesinde EBYS yazılım altyapısının oluşturularak planlanan birimlerin EBYS'ye geçirilmesi ifade edilmektedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	2017	2018	2019	2020	EBYS Altyapısının Kurulması	EBYS ile Gerekli Entegrasyonların Sağlanması	-	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
					100	-	-	-			-	
3.1.16 Takılan Akıllı Savaş Sayısı	Takılan akıllı savaş miktarını ölçen göstergedir.	Takılan Toplam Akıllı Savaş Sayısı	adet	2016	2017	2018	2019	2020	Abone Su Kullanım Profiline Oluşturulması için Pilot Bölgede Akıllı Savaş Uygulaması		1.500.000	İşletmeler Dairesi Başkanlığı
					-	-	-	-			-	
3.1.17 İş Planına Uyum Oranı - Ar- Ge Sistematiği Oluşturma	Proje uygulamasının proje iş planı ile uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	2017	2018	2019	2020	AR-GE Sistematiği Kurulması Projesi Hizmet Alımı	AR-GE Sistematiği Kurulması Projesinin Gerçekleştirilmesi		İşletmeler Dairesi Başkanlığı
					20	20	20	20				
3.1.18 Ortalama İmar Görüşü Verme Süresi	İdareimize gelen imar planı görüş yazılarının kayıt altına alınması ile başlayan idareimiz adına kurum görüşü verilmesi ile sona eren süreyi ortalama olarak ölçen göstergedir.	Ortalama İmar Görüşü Verme Süresi	iş günü	2016	2017	2018	2019	2020	İmar Planlarına Görüş Verme Süresinin Azaltılması	İmar Planlarına Görüş Verme Süresinin Azaltılması	-	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
					15	14	13	12				



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.1.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.1.19 Projelendirilen Hizmet Binası Sayısı	Kurumsal kimlik yapısına uygun olarak hizmet binası projelerinin hazırlanmasını ölçen göstergedir.	Projelendirilen Toplam Hizmet Binası Sayısı	adet	2016	3	Kurumsal İmaj Bütünlüğüne Uygun Olarak Hizmet Binası Projesi Hazırlanması	600.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	
				2017	3	Kurumsal İmaj Bütünlüğüne Uygun Olarak Hizmet Binası Projesi Hazırlanması	600.000		
				2018	3	Kurumsal İmaj Bütünlüğüne Uygun Olarak Hizmet Binası Projesi Hazırlanması	600.000		
				2019	3	Kurumsal İmaj Bütünlüğüne Uygun Olarak Hizmet Binası Projesi Hazırlanması	600.000		
				2020	3	Kurumsal İmaj Bütünlüğüne Uygun Olarak Hizmet Binası Projesi Hazırlanması	600.000		
3.1.20 İnşaatı Tamamlanan Hizmet Binası Sayısı	İnşaatı tamamlanan hizmet binası sayısını ölçen göstergedir.	İnşaatı Tamamlanan Toplam Hizmet Binası Sayısı	adet	2016	1	Muhtelif Hizmet Binası İnşaatlarının Yapılması	5.000.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	
				2017	3	Muhtelif Hizmet Binası İnşaatlarının Yapılması	27.000.000		
				2018	3	Muhtelif Hizmet Binası İnşaatlarının Yapılması	27.000.000		
				2019	6	Muhtelif Hizmet Binası İnşaatlarının Yapılması	54.000.000		
				2020	5	Muhtelif Hizmet Binası İnşaatlarının Yapılması	45.000.000		
3.1.21 Zamanında Sonuçlandırılan Kesin Hesap Hakediş Dosyası Oranı	Yapım işleri ihalelerine ait kesin hesap hakediş dosyalarının mevzuatına uygun olarak, altı ay içerisinde sonuçlandırılmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Sonuçlandırılan Dosya Sayısı / Sonuçlandırılan Dosya Sayısı) * 100	%	2016	100	Kesin Hesap Dosyalarının Zamanında Sonuçlandırılması	-	Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Kesin Hesap Dosyalarının Zamanında Sonuçlandırılması	-		
				2018	100	Kesin Hesap Dosyalarının Zamanında Sonuçlandırılması	-		
				2019	100	Kesin Hesap Dosyalarının Zamanında Sonuçlandırılması	-		
				2020	100	Kesin Hesap Dosyalarının Zamanında Sonuçlandırılması	-		

3.1.22 Talep Karşılama Oranı - Yapım İşleri İhale	İhale talebinin yasal süresinde tamamlanmasını ölçen göstergedir.	(Onaylanan İhale Sayısı / Talep Edilen İhale Sayısı) * 100	%	2016	100	Yapım İşleri İhalelerinin Gerçekleştirilmesi	-	Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Yapım İşleri İhalelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2018	100	Yapım İşleri İhalelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2019	100	Yapım İşleri İhalelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2020	100	Yapım İşleri İhalelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
3.1.23 Kamu İhale Kurumu Tarafından İptal Edilen İhale Oranı - Yapım İşleri	Kamu İhale Kurumu tarafından iptal edilen ihale oranını ölçen göstergedir.	(Kamu İhale Kurumu Tarafından İptal Edilen İhale Sayısı / Toplam İhale Sayısı) * 100	%	2016	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Gerçekleştirilmesi - Yapım İşleri	-	Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığı
				2017	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Gerçekleştirilmesi - Yapım İşleri	-	
				2018	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Gerçekleştirilmesi - Yapım İşleri	-	
				2019	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Gerçekleştirilmesi - Yapım İşleri	-	
				2020	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Gerçekleştirilmesi - Yapım İşleri	-	
3.1.24 Kamu İhale Kurumu Tarafından İptal Edilen İhale Oranı - Mal ve Hizmet Alımı	Kamu İhale Kurumu tarafından iptal edilen ihale oranını ölçen göstergedir.	(Kamu İhale Kurumu Tarafından İptal Edilen İhale Sayısı / Toplam İhale Sayısı) * 100	%	2016	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Şekilde Gerçekleştirilmesi - Mal Hizmet Alımı	-	Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı
				2017	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Şekilde Gerçekleştirilmesi - Mal Hizmet Alımı	-	
				2018	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Şekilde Gerçekleştirilmesi - Mal Hizmet Alımı	-	
				2019	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Şekilde Gerçekleştirilmesi - Mal Hizmet Alımı	-	
				2020	0	İhalelerin Kamu İhale Mevzuatı'na Uygun Şekilde Gerçekleştirilmesi - Mal Hizmet Alımı	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.1.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.1.25 Tedarik Süresine Uyum Oranı-Doğrudan Temin	Doğrudan satın alma taleplerinin 25 iş günü içerisinde karşılanmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Sonuçlandırılan Doğrudan Satın Alma Talep Sayısı / Doğrudan Satın Alma Taleplerinin Toplam Sayısı) * 100	%	2016	91	Doğrudan Satın Alma İşlemlerinin Zamanında Gerçekleştirilmesi	-	Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı	
				2017	92	Doğrudan Satın Alma İşlemlerinin Zamanında Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	93	Doğrudan Satın Alma İşlemlerinin Zamanında Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	94	Doğrudan Satın Alma İşlemlerinin Zamanında Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	95	Doğrudan Satın Alma İşlemlerinin Zamanında Gerçekleştirilmesi	-		
3.1.26 Zamanında Analiz Edilen Numune Oranı - Özel Analizler	Talep edilen parametrelerin numune bazında belirlenen sürelerde analiz edilerek raporlanmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Analiz Edilen Numune Sayısı / Toplam Numune Sayısı) * 100	%	2016	100	Atık Su Laboratuvarına Gelen Özel Numune Analiz Taleplerinin Karşılanması	16.000	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Atık Su Laboratuvarına Gelen Özel Numune Analiz Taleplerinin Karşılanması	17.000		
				2018	100	Atık Su Laboratuvarına Gelen Özel Numune Analiz Taleplerinin Karşılanması	18.000		
				2019	100	Atık Su Laboratuvarına Gelen Özel Numune Analiz Taleplerinin Karşılanması	19.000		
				2020	100	Atık Su Laboratuvarına Gelen Özel Numune Analiz Taleplerinin Karşılanması	20.000		

3.1.27 Zamanında Analiz Edilen Numune Oranı - Şikayet ve Özel Analizler	Şikayet üzerine ve gelen talebe göre alınan numunelerin belirlenen sürelerde analiz edilerek raporlanmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Analiz Edilen Numune Sayısı / Toplam Numune Sayısı) * 100	%	2016	100	Temiz Su Laboratuvarına Gelen Şikayete Konu Analiz Talepleri ile Özel Analiz Taleplerinin Karşılanması	80.000	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Temiz Su Laboratuvarına Gelen Şikayete Konu Analiz Talepleri ile Özel Analiz Taleplerinin Karşılanması	87.000	
				2018	100	Temiz Su Laboratuvarına Gelen Şikayete Konu Analiz Talepleri ile Özel Analiz Taleplerinin Karşılanması	95.000	
				2019	100	Temiz Su Laboratuvarına Gelen Şikayete Konu Analiz Talepleri ile Özel Analiz Taleplerinin Karşılanması	103.000	
				2020	100	Temiz Su Laboratuvarına Gelen Şikayete Konu Analiz Talepleri ile Özel Analiz Taleplerinin Karşılanması	110.000	
3.1.28 Yatırım Tesvik Taleplerinin Zamanında Karşılanma Oranı	Yatırım tesvik talep başvurularından 3 ay içerisinde sonuçlandırılanların oranını ölçen göstergedir.	(Zamanında Sonuçlanan Yatırım Tesvik Talebi Sayısı / Sonuçlanan Toplam Yatırım Tesvik Talebi Sayısı) * 100	%	2016	100	Tesvik Başvurularının Zamanında Sonuçlandırılması	-	Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Tesvik Başvurularının Zamanında Sonuçlandırılması	-	
				2018	100	Tesvik Başvurularının Zamanında Sonuçlandırılması	-	
				2019	100	Tesvik Başvurularının Zamanında Sonuçlandırılması	-	
				2020	100	Tesvik Başvurularının Zamanında Sonuçlandırılması	-	
3.1.29 İş Planına Uyum Oranı- Barkodlu Otomasyon Sistemi	Ambarlarda barkodlu otomasyon sisteminin oluşturulmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Barkodlu Otomasyon Sisteminin Kurulması	-	Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Malzeme Hareketlerinin Barkodlu Otomasyon Sistemi ile Takip Edilmesi	-	
				2018	100	Malzeme Hareketlerinin Barkodlu Otomasyon Sistemi ile Takip Edilmesi	-	
				2019	100	Malzeme Hareketlerinin Barkodlu Otomasyon Sistemi ile Takip Edilmesi	-	
				2020	100	Malzeme Hareketlerinin Barkodlu Otomasyon Sistemi ile Takip Edilmesi	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.1. Hizmet Seviyesini Geliştirmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.1.30 Savaş Okuma Hatası Oranı	Sene içerisinde yapılan tüm savaş okumalarında okuyucu kaynaklı hatalı okuma sayısını minimum seviyeye indirmek ifade edilmektedir.	(Hatalı Okuma Sayısı / Toplam Okuma Sayısı) * 10.000	onbinde	2016	11	Savaş Okuma Hatalarının Azaltılması	32.699.616	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları	
				2017	10	Savaş Okuma Hatalarının Azaltılması	34.682.010		
				2018	9	Savaş Okuma Hatalarının Azaltılması	36.215.519		
				2019	9	Savaş Okuma Hatalarının Azaltılması	38.089.356		
				2020	8	Savaş Okuma Hatalarının Azaltılması	42.782.477		
3.1.31 İş Planına Uyum Oranı - SCADA Sisteminin Kurulması	Proje uygulamasının proje iş planı ve tutarıyla uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	SCADA Sisteminin Kurulması - Tuzla, Paşaköy İBAAT, Şile-Kumbaba Ön Artırma ve Asya Bölgesi Köy Artırma Tesisleri, Kadıköy Ön Artırma	33.300.000	Atıksu Artırma Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	SCADA Sisteminin Kurulması - Paşaköy İBAAT, Şile-Kumbaba Ön Artırma ve Asya Bölgesi Köy Artırma Tesisleri	9.000.000		
				2018	-	-	-		
				2019	100	SCADA Sistemlerinin Entegrasyonu	2.000.000		
				2020	-	-	-		
3.1.32 Mobil Cihaz Oranı - Kaçak/Usulsüz Su Tüketim İşlemlerinin Takip Edilmesi	Mobil cihazlar üzerinden kaçak/usulsüz işlemlerinin fotoğraflanması ve tutanakla kayıt altına alınması amaçlanmaktadır.	(Kaçak-Usulsüz İşlemlerin Takip Edildiği Mobil Cihaz Sayısı / Planlanan Kaçak-Usulsüz İşlemlerin Takip Edildiği Mobil Cihaz Sayısı) * 100	%	2016	80	Pilot Seçilecek Şube Müdürlüklerinde Test Çalışmalarının Başlatılması	450.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	
				2017	20	Tüm şube müdürlüklerinde Mobil Cihazların Devreye Alınması	150.000		
				2018	-	Cihaz Tamir ve Bakımları	90.000		
				2019	-	Cihaz Tamir ve Bakımları	90.000		
				2020	-	Cihaz Tamir ve Bakımları	90.000		
3.1.33 Kaçak/Usulsüz Su Tüketim İşlemlerinin Mobil Cihazlar Üzerinden Takip Edilmesi	Mobil cihazlar üzerinden kaçak/usulsüz işlemlerinin fotoğraflanması ve tutanakla kayıt altına alınması amaçlanmaktadır.	(Mobil Cihazlar Üzerinden İşlem Yapılan Kaçak-Usulsüz Vaka Sayısı / Toplam İşlem Yapılan Kaçak Usulsüz Vaka Sayısı) * 100	%	2016	50	Pilot Seçilecek Şube Müdürlüklerinde Test Çalışmalarının Başlatılması	-	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	
				2017	50	Tüm Şube Müdürlüklerinde Devreye Alınması	-		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		

3.1.34 Yenilenen Cihaz Oranı	Bilgisayar, yazıcı, tarayıcı plotter, sunucu vb. cihazların yenilenme oranını ölçen göstergedir.	(Yenilenen Cihaz Sayısı / Yıllık Yenilenmesi Planlanan Cihaz Sayısı) * 100	%	2016	100	Teknolojik Ömürlerini Tamamlamış Cihazların Değiştirilmesi ve Yeni İhtiyaçların Tedarik Edilmesi	1.500.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Teknolojik Ömürlerini Tamamlamış Cihazların Değiştirilmesi ve Yeni İhtiyaçların Tedarik Edilmesi	1.000.000	
				2018	100	Teknolojik Ömürlerini Tamamlamış Cihazların Değiştirilmesi ve Yeni İhtiyaçların Tedarik Edilmesi	1.750.000	
				2019	100	Teknolojik Ömürlerini Tamamlamış Cihazların Değiştirilmesi ve Yeni İhtiyaçların Tedarik Edilmesi	1.500.000	
				2020	100	Teknolojik Ömürlerini Tamamlamış Cihazların Değiştirilmesi ve Yeni İhtiyaçların Tedarik Edilmesi	1.600.000	
3.1.35 Ortalama Tahsilat Süresi	Kullanıcının sisteme girişi ile başlayıp tahsilat işlemini sonlandırana kadar geçen süreyi ifade etmektedir.	(Transaction Bitiş Süresi - Transaction Başlangıç Süresi) / Toplam Transaction Sayısı	saniye	2016	0,013	Yazılım ve Database Yapısında İyileştirme Yapılması	-	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	0,0125	Yazılım ve Database Yapısında İyileştirme Yapılması	-	
				2018	0,012	Yazılım ve Database Yapısında İyileştirme Yapılması	-	
				2019	0,011	Yazılım ve Database Yapısında İyileştirme Yapılması	-	
				2020	0,01	Yazılım ve Database Yapısında İyileştirme Yapılması	-	
3.1.36 İş Planına Uyum Oranı - Android Yazılım	Mobil cihazlarda tahakkuk yazılımının android sürümünün yazılmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Eğitim , Ar-Ge Çalışması	-	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Analiz - İş Süreçlerinin Çıkarılması	-	
				2018	100	Yazılım Tamamlanması	-	
				2019	100	Test ve Devreye Alınması	-	
				2020	-		-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.2.1 Giderilen Su Şebeke Arıza Oranı - 8 Saat İçinde	8 saat içerisinde giderilen temiz su şebeke hatlarında meydana gelen arızalarının giderilme oranını ifade eden göstergedir.	$\frac{\text{0-8 Saatte Giderilen Arıza Sayısı}}{\text{Toplam Su Arıza Sayısı}} * 100$	%	2016	89	Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	46.984.040	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları	
				2017	90	Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	49.981.037		
				2018	91	Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	53.449.208		
				2019	92	Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	57.629.424		
				2020	93	Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	61.044.723		
3.2.2 Giderilen Su Şebeke Arıza Oranı - 8 - 12 Saat Arasında	8-12 saat içerisinde giderilen temiz su şebeke hatlarında meydana gelen arızalarının giderilme oranını ifade eden göstergedir.	$\frac{\text{8-12 Saatte Giderilen Arıza Sayısı}}{\text{Toplam Su Arıza Sayısı}} * 100$	%	2016	7	Su Şebeke Arızalarının 8-12 Saat İçerisinde Giderilmesi	4.271.276	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları	
				2017	7	Su Şebeke Arızalarının 8-12 Saat İçerisinde Giderilmesi	3.887.414		
				2018	6	Su Şebeke Arızalarının 8-12 Saat İçerisinde Giderilmesi	3.510.969		
				2019	5	Su Şebeke Arızalarının 8-12 Saat İçerisinde Giderilmesi	3.311.805		
				2020	5	Su Şebeke Arızalarının 8-12 Saat İçerisinde Giderilmesi	3.236.029		
3.2.3 Giderilen Su Şebeke Arıza Oranı - 12 Saati Geçen	Giderilmesi 12 saati geçen temiz su şebeke hatlarında meydana gelen arızalarının giderilme oranını ifade eden göstergedir.	$\frac{\text{Giderilmesi 12 Saati Geçen Su Arıza Sayısı}}{\text{Toplam Su Arıza Sayısı}} * 100$	%	2016	4	Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	2.135.638	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları	
				2017	3	Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	1.666.035		
				2018	3	Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	1.734.822		
				2019	3	Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	1.647.611		
				2020	2	Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	1.575.164		

3.2.4 Giderilen Atık Su Şebeke Arıza Oranı - 8 Saat İçinde	8 saat içerisinde giderilen atık su şebeke hatlarında meydana gelen arızaların giderilme oranını ifade eden göstergedir.	(0-8 Saatte Giderilen Kanal Arıza Sayısı / Toplam Kanal Arıza Sayısı) * 100	%	2016	91	Atık Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	123.804.536	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları
				2017	92	Atık Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	131.696.843	
				2018	93	Atık Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	141.382.458	
				2019	94	Atık Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	152.365.594	
				2020	94	Atık Su Şebeke Arızalarının 8 Saat İçerisinde Giderilmesi	160.770.922	
3.2.5 Giderilen Atık Su Şebeke Arıza Oranı - 8 - 24 Saat Arasında	8-24 saat içerisinde giderilen atık su şebeke hatlarında meydana gelen arızaların giderilme oranını ifade eden göstergedir.	(8-24 Saatte Giderilen Kanal Arıza Sayısı / Toplam Arıza Sayısı) * 100	%	2016	7	Atık Su Şebeke Arızalarının 8-24 Saat İçerisinde Giderilmesi	9.116.375	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları
				2017	6	Atık Su Şebeke Arızalarının 8-24 Saat İçerisinde Giderilmesi	8.892.382	
				2018	6	Atık Su Şebeke Arızalarının 8-24 Saat İçerisinde Giderilmesi	8.696.358	
				2019	5	Atık Su Şebeke Arızalarının 8-24 Saat İçerisinde Giderilmesi	8.690.382	
				2020	5	Atık Su Şebeke Arızalarının 8-24 Saat İçerisinde Giderilmesi	8.336.526	
3.2.6 Giderilen Atık Su Şebeke Arıza Oranı - 24 Saati Geçen	Giderilmesi 24 saati geçen atık su şebeke hatlarında meydana gelen arızaların giderilme oranını ifade eden göstergedir.	(Giderilmesi 24 Saati Geçen Kanal Arıza Sayısı / Toplam Arıza Sayısı) * 100	%	2016	2	Atık Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	2.542.456	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları
				2017	2	Atık Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	2.205.707	
				2018	1	Atık Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	1.868.951	
				2019	1	Atık Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	1.762.669	
				2020	1	Atık Su Şebeke Arızalarının Belirlenen Süre İçerisinde Giderilmesi	1.755.018	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.2.7 Afet Yedeklemesi Yapılan Bilgi Sistemi Oranı	Kurumdaki tüm bilgi sistemlerinin afet yedeklemelerinin yapılmasını ölçen göstergedir.	(Afet Yedeklemesi Yapılan Bilgi Sistemi Sayısı / 5 Yıllık Afet Yedeklemesi Yapılması Planlanan Bilgi Sistemi Sayısı) * 100	%	2016	40	Tüm Bilgi Sistemlerinin Afet Yedekliliğini Sağlanması ve Yedek Sistem Odasının Aktif Edilmesi	6.000.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	25	Tüm Bilgi Sistemlerinin Afet Yedekliliğinin Sağlanması	4.000.000	
				2018	15	Tüm Bilgi Sistemlerinin Afet Yedekliliğinin Sağlanması	4.000.000	
				2019	10	Tüm Bilgi Sistemlerinin Afet Yedekliliğinin Sağlanması	4.000.000	
				2020	10	Tüm Bilgi Sistemlerinin Afet Yedekliliğinin Sağlanması	2.000.000	
3.2.8 Kesintisizlik Oranı - Sistem	Kurumdaki tüm bilgi sistemlerinin kesintisiz hizmet vermesi ifade edilmektedir.	(Kesintisiz Çalışma Süresi / Toplam Çalışma Süresi) * 100	%	2016	99,993	Kesintisiz Hizmet Sağlanması	900.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	99,995	Kesintisiz Hizmet Sağlanması	900.000	
				2018	99,997	Kesintisiz Hizmet Sağlanması	900.000	
				2019	99,998	Kesintisiz Hizmet Sağlanması	900.000	
				2020	99,999	Kesintisiz Hizmet Sağlanması	12.000.000	
3.2.9 Kesintisizlik Oranı - Enerji	Kritik enerji altyapısının devamlılığı için, ekonomik ömrünü tamamlayan kesintisiz güç kaynaklarının yenilenmesi ile enerji kesintisizliği amaçlanmaktadır.	(Enerji Kesintisiz Çalışma Süresi / Toplam Çalışma Süresi) * 100	%	2016	100	Kesintisiz Güç Kaynaklarının Yenilenmesi	800.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Kesintisiz Güç Kaynaklarının Yenilenmesi	400.000	
				2018	100	Kesintisiz Güç Kaynaklarının Yenilenmesi	340.000	
				2019	100	Kesintisiz Güç Kaynaklarının Yenilenmesi	200.000	
				2020	100	Kesintisiz Güç Kaynaklarının Yenilenmesi	200.000	

3.2.10 Kesintisizlik Oranı - Çağrı Merkezi	Çağrı merkezinin kesintisizliğinin sağlanması için, Santral-IVR-Genesys-Ses kayıt-Raporlama Upgrade yapılması, serverlerin ve akülerin yenilenmesi, programlarının güncellenmesini ölçen göstergedir.	(Çağrı Merkezinde Kesintisiz Çalışma Süresi / Toplam Çalışma Süresi) * 100	%	2016	99,99	Üç Adet Çağrı Merkezi Cihazının Yenilenmesi ve Bakım-Onarımının Yapılması	400.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	100	İki Adet Çağrı Merkezi Cihazının Yenilenmesi ve Bakım-Onarımının Yapılması	300.000	
				2018	100	Bakım Onarım ve Sistemi Geliştirme Çalışmalarının Yapılması	200.000	
				2019	100	Bir Adet Çağrı Merkezi Cihazının Yenilenmesi	300.000	
				2020	100	Bir Çağrı Merkezi Cihazının Yenilenmesi	300.000	
				2016	100	İletişim Altyapısının Alternatif Hatlarla Yedeklenmesi	800.000	
3.2.11 İletişim Altyapısının Alternatif Hatlarla Yedeklenme Oranı	Data sürekliliğini sağlamak için yapılacak alternatif hatlarla yedeklenme oranını ölçen göstergedir.	(Yedeklenen Hat Sayısı / Yıl içerisinde Yedeklenmesi Planlanan Hat Sayısı) * 100	%	2017	100	İletişim Altyapısının Alternatif Hatlarla Yedeklenmesi	240.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2018	100	İletişim Altyapısının Alternatif Hatlarla Yedeklenmesi	290.000	
				2019	100	İletişim Altyapısının Alternatif Hatlarla Yedeklenmesi	350.000	
				2020	100	İletişim Altyapısının Alternatif Hatlarla Yedeklenmesi	420.000	
				2016	2	Planlanan Binalarda Yangın Algılama Sisteminin Kurulması	120.000	
				2017	4	Planlanan Binalarda Yangın Algılama Sisteminin Kurulması	300.000	
3.2.12 Yangın Algılama Sistemi Kurulan Bina Sayısı	Yangın algılama sistemi olmayan binalar ile yeni tesis edilen binalara yangın algılama sistemi kurulmasını ölçen göstergedir.	Yangın Algılama Sistemi Kurulan Toplam Bina Sayısı	adet	2018	4	Planlanan Binalarda Yangın Algılama Sisteminin Kurulması	360.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2019	2	Planlanan Binalarda Yangın Algılama Sisteminin Kurulması	220.000	
				2020	2	Planlanan Binalarda Yangın Algılama Sisteminin Kurulması	250.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.2.13 Uzaktan İzlene Sisteme Dahil Edilen Yangın Algılama Sistemi Oranı	Yangın algılama sistemi kurulan tüm binaların tek noktadan izlenmesini ölçen göstergedir.	(Uzaktan İzleme Sisteme Dahil Edilen Yangın Algılama Sistemi Sayısı / Planlanan Yangın Algılama Sistemi Sayısı) * 100	%	2016	100	Yangın Algılama Sistemlerinin Uzaktan Algılama Sistemine Dahil Edilmesi	750.000	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Yangın Algılama Sistemlerinin Uzaktan Algılama Sistemine Dahil Edilmesi	300.000	
				2018	100	Yangın Algılama Sistemlerinin Uzaktan Algılama Sistemine Dahil Edilmesi	200.000	
				2019	100	Yangın Algılama Sistemlerinin Uzaktan Algılama Sistemine Dahil Edilmesi	100.000	
				2020	100	Yangın Algılama Sistemlerinin Uzaktan Algılama Sistemine Dahil Edilmesi	100.000	

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.2.14 İş Planına Uyum Oranı - Bakım Onarım ve Yenileme	Terfi merkezinde bulunan tüm ekipmanların bakım, onarım ve yenileme faaliyetlerinin zamanında yapılmasını ölçen göstergedir.	$(\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}) * 100$	%	2016	100	Terfi Merkezlerine Malzeme Temini ve Montajı (Vana, Çekvalf, Orta Gerilim Panosu, Otomasyon Sistemi / Güncellemeler, Aydınlatma Elemanları vb.)	16.260.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Terfi Merkezlerine Malzeme Temini ve Montajı (Vana, Çekvalf, Orta Gerilim Panosu, Otomasyon Sistemi / Güncellemeler, Aydınlatma Elemanları vb.)	8.180.000	
				2018	100	Terfi Merkezlerine Malzeme Temini ve Montajı (Vana, Çekvalf, Orta Gerilim Panosu, Otomasyon Sistemi / Güncellemeler, Aydınlatma Elemanları vb.)	6.510.000	
				2019	100	Terfi Merkezlerine Malzeme Temini ve Montajı (Vana, Çekvalf, Orta Gerilim Panosu, Otomasyon Sistemi / Güncellemeler, Aydınlatma Elemanları vb.)	6.386.000	
				2020	100	Terfi Merkezlerine Malzeme Temini ve Montajı (Vana, Çekvalf, Orta Gerilim Panosu, Otomasyon Sistemi / Güncellemeler, Aydınlatma Elemanları vb.)	5.083.100	
3.2.15 Havalı Hattı Bakımı Yapılan Tesis Sayısı	Papuçdere, Kazandere ve İstranca Dereleri Barajlarını besleyen İdareye ait enerji nakil hatlarının bakımını ölçen göstergedir.	Havalı Hattı Bakımı Yapılan Toplam Tesis Sayısı	adet	2016	3	Papuçdere, Kazandere ve İstranca Dereleri Barajlarına Alt Enerji Havalı Hat Bakımı	200.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
				2017	3	Papuçdere, Kazandere ve İstranca Dereleri Barajlarına Alt Enerji Havalı Hat Bakımı	220.000	
				2018	3	Papuçdere, Kazandere ve İstranca Dereleri Barajlarına Alt Enerji Havalı Hat Bakımı	242.000	
				2019	3	Papuçdere, Kazandere ve İstranca Dereleri Barajlarına Alt Enerji Havalı Hat Bakımı	266.200	
				2020	3	Papuçdere, Kazandere ve İstranca Dereleri Barajlarına Alt Enerji Havalı Hat Bakımı	292.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.2.16 Arıza İzleme Sistemi Kurulan İdari Hizmet Binası Oranı	İdari binalarda oluşan elektrik mekanik ekipmanlarına ait arızaların kısa sürede analizi ve tespiti için izleme sistemi kurulan tesisleri oransal olarak ölçen göstergedir.	(Arıza İzleme Sistemi Kurulan İdari Hizmet Binası Sayısı / Toplam İdari Hizmet Binası Sayısı) * 100	%	2016	100	İdari Binalarda Elektrik/Mekanik Arıza Belirleme Sisteminin Kurulması	1.500.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	
				2017	-	-	-		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
3.2.17 İklimlendirme Sistemi Kurulan Hizmet Binası Sayısı	Hizmet binasında yeni iklimlendirme sisteminin kurulmasını ölçen göstergedir.	İklimlendirme Sistemi Kurulan Toplam Hizmet Binası Sayısı	adet	2016	3	İdari Binalarda İklimlendirme Sistemleri Kurulması	2.000.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	
				2017	-	-	-		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
3.2.18 İş Planına Uyum Oranı - Yüksek Gerilim Enerji Nakil Hattı Kurulumu	Tesislerin enerji sürekliliğinin sağlanması amacıyla enerji nakil hattı kurulumu ve işletilmesini ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Enerji Nakil Hattı ve Direk Tipi Trafo Merkezinin Montajının Yapılması	2.100.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	
				2017	-	-	-		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
3.2.19 Enerji İhtiyacının Karşılanma Oranı	Enerji (elektrik ve yakıt) ihtiyaçlarının kesintisiz olarak karşılanmasını ölçen göstergedir.	Enerji İhtiyacının Karşılanma Oranı	%	2016	100	Enerji İhtiyacının Sürekliliğinin Sağlanması	450.000.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Enerji İhtiyacının Sürekliliğinin Sağlanması	495.000.000		
				2018	100	Enerji İhtiyacının Sürekliliğinin Sağlanması	544.500.000		
				2019	100	Enerji İhtiyacının Sürekliliğinin Sağlanması	598.950.000		
				2020	100	Enerji İhtiyacının Sürekliliğinin Sağlanması	658.845.000		

3.2.20 Arıza Sayısında Azalma Oranı - Kuyu ve Tesislerde SCADA Sisteminin Kurulumu	Otomasyon ve SCADA sistemi ile faal çalışan kuyu ve tesislerin takibinin yapılması amacıyla azalma oranını ölçen göstergedir.	(Otomasyon ve SCADA Sistemi Kurulmadan Önceki Arıza Sayısı - Otomasyon ve SCADA Sistemi Kurulduktan Sonraki Arıza Sayısı) / Otomasyon ve SCADA Sistemi Kurulmadan Önceki Arıza Sayısı	%	2016	20	Kuyu ve Tesislerde SCADA Sisteminin Kurulması	6.000.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
				2017	20	Kuyu ve Tesislerde SCADA Sisteminin Kurulması	4.000.000	
				2018	25	Kuyu ve Tesislerde SCADA Sisteminin Kurulması	250.000	
				2019	25	Kuyu ve Tesislerde SCADA Sisteminin Kurulması	-	
				2020	25	Kuyu ve Tesislerde SCADA Sisteminin Kurulması	-	
3.2.21 Talep Karşılama Oranı - Araç ve İş Makinesi	Araç ve iş makinesi taleplerinin karşılanması oranını ölçen göstergedir.	(Temin Edilen Araç + İş Makinesi Sayısı / Talep Edilen Araç + İş Makinesi Sayısı) * 100	%	2016	100	Araç ve İş Makinesi Temini (alım + kiralama)	63.895.000	Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Araç ve İş Makinesi Temini (alım + kiralama)	67.728.000	
				2018	100	Araç ve İş Makinesi Temini (alım + kiralama)	71.792.000	
				2019	100	Araç ve İş Makinesi Temini (alım + kiralama)	76.100.000	
				2020	100	Araç ve İş Makinesi Temini (alım + kiralama)	80.665.000	
3.2.22 İş Planına Uyum Oranı - Araç Bakım / Onarımı	Bakım/onarım giderlerinin bütçelenen tutarla uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen İş Tutarı / Planlanan İş Tutarı) * 100	%	2016	100	Kuruma Ait Araçların Bakım/Onarımlarının Gerçekleştirilmesi	6.792.000	Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Kuruma Ait Araçların Bakım/Onarımlarının Gerçekleştirilmesi	7.233.480	
				2018	100	Kuruma Ait Araçların Bakım/Onarımlarının Gerçekleştirilmesi	7.667.489	
				2019	100	Kuruma Ait Araçların Bakım/Onarımlarının Gerçekleştirilmesi	8.050.863	
				2020	100	Kuruma Ait Araçların Bakım/Onarımlarının Gerçekleştirilmesi	8.453.407	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
3.2.23 İş Planına Uyum Oranı - Boyacköy Bakım Onarım İş	Proje uygulamasının proje iş tutarıyla uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	İSKİ Boyacköy Eski Eser Bakım, Onarım Uygulaması	1.500.000	Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	İSKİ Boyacköy Eski Eser Bakım, Onarım Uygulaması	500.000		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		
3.2.24 İş Planına Uyum Oranı - İhata Duvar ve Güvenlik Kulübesi İş	Proje uygulamasının proje iş tutarıyla uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	İhata Duvar ve Güvenlik Kulübesinin Yapılması	3.000.000	Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	İhata Duvar ve Güvenlik Kulübesinin Yapılması	4.000.000		
				2018	100	İhata Duvar ve Güvenlik Kulübesinin Yapılması	4.000.000		
				2019	100	İhata Duvar ve Güvenlik Kulübesinin Yapılması	4.000.000		
				2020	100	İhata Duvar ve Güvenlik Kulübesinin Yapılması	6.000.000		
3.2.25 İş Planına Uyum Oranı - İsaköy Terfi Merkezi Uzak Çatı Konstrüksiyon İş	Proje uygulamasının proje iş tutarıyla uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	İsaköy Terfi Merkezi Uzak Çatı Konstrüksiyon Uygulaması	800.000	Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı	
				2017	-	-	-		
				2018	-	-	-		
				2019	-	-	-		
				2020	-	-	-		

3.2.26 Cevaplanan İş Emri Oranı - Tesis Bakım / Onarım	Tesislerden gelen bakım onarım taleplerinin gerçekleştirilmesi ile iş emirlerinin karşılanma oranını ölçen göstergedir.	(Cevap Verilen Bakım Onarım İş Emri Sayısı / Gelen İş Emri Sayısı) * 100	%	2016	100	İSKİ İçme Suyu Depoları Tamir/Bakım/Yıkım, İSKİ Binaları Mütferrik Bakım Onarımlarının Yapılması	9.699.000	Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı
				2017	100	İSKİ Binaları Mütferrik Bakım Onarımlarının Yapılması	9.500.000	
				2018	100	İSKİ Binaları Mütferrik Bakım Onarımlarının Yapılması	11.000.000	
				2019	100	İSKİ Binaları Mütferrik Bakım Onarımlarının Yapılması	10.000.000	
				2020	100	İSKİ Binaları Mütferrik Bakım Onarımlarının Yapılması	10.000.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.2.27 İş Planına Uyum Oranı - Vakıfsu Tesisleri Bakım ve Onarım	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	$\frac{\text{(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı)} * 100}{\text{}}$	%	2016	100	Muhtelif Yerlerde Bakım Onarım İşinin Tamamlanması, Vakıfsuların İşletilmesi, Bakım Onarım Yapılması	200.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Vakıfsuların İşletilmesi, Bakım ve Onarım Yapılması	-	
				2018	100	Vakıfsuların İşletilmesi, Bakım ve Onarım Yapılması	-	
				2019	100	Vakıfsuların İşletilmesi, Bakım ve Onarım Yapılması	-	
				2020	100	Vakıfsuların İşletilmesi, Bakım ve Onarım Yapılması	-	
3.2.28 İş Planına Uyum Oranı - Su Arıtma Tesisleri Varlık Yönetim Sistemi	Varlık yönetim sisteminin uygulanmaya alınması ile ilgili projenin tamamlanmasını ölçen göstergedir.	$\frac{\text{(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı)} * 100}{\text{}}$	%	2016	100	Fizibilite Çalışmaları Yapılması	100.000	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Varlık Envanterinin Çıkarılması	1.000.000	
				2018	100	Pilot Tesiste Varlık Yönetim Sisteminin Kurulması ve Personelin Eğitimi	500.000	
				2019	100	Pilot Tesiste Varlık Yönetim Sisteminin İşletilmesi ve Personelin Eğitimi	300.000	
				2020	100	Tüm Tesislerde Varlık Yönetim Sisteminin Kurulması ve İşletilmesi	2.000.000	
3.2.29 İş Planına Uyum Oranı - İçme Suyu Arıtma Tesisleri İyileştirme / Yenileme	Su arıtma tesislerinin yapısal iyileştirmelerine yönelik planlanan faaliyetlerin gerçekleşmesini ölçen göstergedir.	$\frac{\text{(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı)} * 100}{\text{}}$	%	2016	100	Su Arıtma Tesislerinde Yapısal İyileştirmelerin Gerçekleştirilmesi	41.683.000	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Su Arıtma Tesislerinde Yapısal İyileştirmelerin Gerçekleştirilmesi	16.452.000	
				2018	100	Su Arıtma Tesislerinde Yapısal İyileştirmelerin Gerçekleştirilmesi	5.000.000	
				2019	100	Su Arıtma Tesislerinde Yapısal İyileştirmelerin Gerçekleştirilmesi	5.000.000	
				2020	100	Su Arıtma Tesislerinde Yapısal İyileştirmelerin Gerçekleştirilmesi	5.000.000	

3.2.30 İş Planına Uyum Oranı - Su Deposu Temizliği	Temiz su depolarının yılda en az 1 kez fiziki temizliğinin yapılmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Su Depolarının Temizliğinin Yapılması	3.000.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı
3.2.31 Giderilen Su İsale Arıza Oranı - 24 Saat İçinde	Temiz su isale hatlarında meydana gelen arızaların % 95'inin 24 saat içerisinde giderilmesini ölçen göstergedir.	(24 Saate Kadar Giderilen Su İsale Hattı Arıza Sayısı / Toplam Gerçek Su İsale Hattı Arıza Sayısı) * 100	%	2016	95	İsale Hatları, Su Hazneleri İşletme ve Bakım Onarım İşleri	15.000.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı
3.2.32 Katodik Koruma Sistemlerinde Yapılan Periyodik Ölçüm ve Bakım Sayısı	TR ünitesi üzerinden boru-zemin potansiyeli (mV), akım (I), DC gerilim (V) ölçümlerini kaydetmek ve TR üniteleri iç kısımlarının bakımlarının yapılmasını ölçen göstergedir.	Katodik Koruma Sistemlerinde Yapılan Toplam Periyodik Ölçüm ve Bakım Sayısı	adet	2016	12	TR Üniteleri Bakımlarının Yapılması	-	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı
3.2.33 Giderilen SCADA Arıza Oranı - 4 Saat İçinde	SCADA sisteminde meydana gelen arızaların % 90'ının 4 saate kadar giderilmesini ölçen göstergedir.	(4 Saate Kadar Giderilen SCADA Sistem Arıza Sayısı / Toplam Gerçek SCADA Sistem Arıza Sayısı) * 100	%	2016	90	SCADA Merkez ve Dış İstasyonlar İşletme-Bakım Hizmet Alımı	2.000.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.2. Hizmet Sürekliliğini Sağlamak							
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)
3.2.34 Zamanında Bakımı Yapılan Cihaz Oranı - Temiz Su / Atık Su Laboratuvarı	Laboratuvar cihaz listesine göre bakımları planlanan cihazların zamanında bakımlarının yapılmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Bakımı Yapılan Cihaz Sayısı / Bakımı Planlanan Cihaz Sayısı) * 100	%	2016	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvar Cihazlarının Dönemsel Bakımının Yapılması	1.100.000
				2017	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvar Cihazlarının Dönemsel Bakımının Yapılması	1.200.000
				2018	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvar Cihazlarının Dönemsel Bakımının Yapılması	1.300.000
				2019	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvar Cihazlarının Dönemsel Bakımının Yapılması	1.400.000
				2020	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvar Cihazlarının Dönemsel Bakımının Yapılması	1.500.000
3.2.35 Zamanında Kalibre Edilen Cihaz Oranı - Temiz Su / Atık Su Laboratuvarı	Kalibrasyon planına göre kalibrasyonları planlanan cihazların zamanında kalibrasyonlarının yapılmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Kalibrasyonu Yapılan Cihaz Sayısı / Kalibrasyonu Planlanan Cihaz Sayısı) * 100	%	2016	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvarı Cihazlarının Dönemsel Kalibre Edilmesi	10.000
				2017	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvarı Cihazlarının Dönemsel Kalibre Edilmesi	12.000
				2018	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvarı Cihazlarının Dönemsel Kalibre Edilmesi	14.000
				2019	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvarı Cihazlarının Dönemsel Kalibre Edilmesi	16.000
				2020	100	Temiz Su / Atık Su Laboratuvarı Cihazlarının Dönemsel Kalibre Edilmesi	18.000

Stratejik Hedef 3.3. İçilebilir İSKİ Suyunu Etkin Tanıtmak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.3.1 Vatandaşlara Yönelik Gerçekleştirilen Anket ve Raporaj Sayısı	İstanbul'da musluk suyunun içilebilirliği ve kalitesi konusunda halkı bilinçlendirecek faaliyetleri ölçen göstergedir.	Gerçekleştirilen Anket + Raporaj Sayısı	adet	2016	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Algı Anketleri	177.000	Basın Yayın Şube Müdürlüğü
				2017	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Etkin Haber Çalışmaları	189.000	
				2018	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Logo Çalışmaları	200.000	
				2019	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Etkin Haber Çalışmaları	212.000	
				2020	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Algı Anketleri	223.000	
3.3.2 Hazırlanan Görsel ve Yazılı Malzeme Sayısı - Yeni Uygulama	Abonelerin İSKİ ile ilgili işlemlerini nasıl daha kolay ve hızlı yapabileceklerini anlatan yeni uygulamaları kamuoyuna duyuran faaliyetleri ölçen göstergedir.	Yeni Uygulamaları Tanıtıcı Afiş + Broşür + Animasyon + Reklam Filmleri vb. Sayısı	adet	2016	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Yeni Uygulama Tır Organizasyonu	570.000	Basın Yayın Şube Müdürlüğü
				2017	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	609.000	
				2018	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	647.000	
				2019	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	686.000	
				2020	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	724.000	
3.3.3 Hazırlanan Görsel ve Yazılı Malzeme Sayısı - Su Kullanım Bilinci	Suyun önemini vurgulayan, günlük hayatta uygulanabilecek tasarruf tedbirleri hakkında bilgi veren ve böylece başta su olmak üzere doğal kaynakların israf edilmekten kullanılmasını önünde bir davranış kazandırmayı hedefleyen tanıtım çalışmalarını ölçen göstergedir.	Yeni Uygulamaları Tanıtıcı Afiş + Broşür + Animasyon + Reklam Filmleri vb. Sayısı	adet	2016	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Su Kullanım Bilinci Tır Organizasyonu	177.000	Basın Yayın Şube Müdürlüğü
				2017	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	188.000	
				2018	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	200.000	
				2019	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	211.000	
				2020	12	Yazılı ve Görsel Tanıtım Yapılması - Afiş, Broşür, Animasyon ve Reklam Filmleri	223.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.3. İçilebilir İSKİ Suyunu Etkin Tanıtmak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.3.4 Düzenlenen Eğitim Gezisi Sayısı	İstanbul il sınırları içerisinde bulunan ortaokul, lise ve Kur'an kursu öğrencilerinin Avrupa ve Anadolu yakasındaki tesislerin tanıtımı ve gezdirilmesini ölçen göstergedir.	Toplam Düzenlenen Eğitim Gezisi Sayısı	adet	2016	200	Eğitim Gezilerinin Düzenlenmesi	300.000	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	200	Eğitim Gezilerinin Düzenlenmesi	319.500	
				2018	200	Eğitim Gezilerinin Düzenlenmesi	338.670	
				2019	200	Eğitim Gezilerinin Düzenlenmesi	357.297	
				2020	200	Eğitim Gezilerinin Düzenlenmesi	375.162	
3.3.5 Düzenlenen Seminer Sayısı	İstanbul il sınırları içerisinde bulunan ortaokul, lise ve Kur'an kurslarında su kullanma bilinci seminerlerinin düzenlenmesini ölçen göstergedir.	Toplam Düzenlenen Seminer Sayısı	adet	2016	300	Okullarda Seminerler Düzenlenmesi	150.000	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	300	Okullarda Seminerler Düzenlenmesi	159.750	
				2018	350	Okullarda Seminerler Düzenlenmesi	169.335	
				2019	350	Okullarda Seminerler Düzenlenmesi	178.648	
				2020	350	Okullarda Seminerler Düzenlenmesi	187.581	

Stratejik Hedef 3.4. Su İşletiriliğini Artırmak ve Kalitesinin Sürekliliğini Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.4.1 İş Planına Uyum Oranı - Ham Su Kalite Modelleme	İçme suyu havzalarında ham su kalite modelleme çalışmasının tamamlanmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Şartname Hazırlanması, İhaleye Çıkılması ve İçme Suyu Havzalarında Ham Su Kalite Modelleme Çalışmasının Yapılması	500.000	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	100	İçme Suyu Havzalarında Ham Su Kalite Modelleme Çalışmasının Tamamlanması	500.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
3.4.2 Tamamlanan Ar-Ge Projesi Sayısı - İçme Suyu Kalitesinin Artırılması	İçme suyu kalitesinin artırılmasına yönelik gerçekleştirilen proje sayısını ölçen göstergedir.	Tamamlanan Toplam Ar-Ge Projesi Sayısı	adet	2016	1	İleri Su Arıtma Tekniklerinden Olan Granül Aktif Karbon Sisteminin Verimliliğinin Artırılması	200.000	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	1	Pilot Tesiste Granül Aktif Karbon Yönteminin Uygulanması	2.000.000	
				2018	1	Biyolojik Aktif Karbon Yöntemiyle Arıtma Uygulamalarının Değerlendirilmesi	200.000	
				2019	1	Ultrafiltrasyon Yönteminin Etkinliğinin Artırılması	200.000	
				2020	1	Nanofiltrasyon Yönteminin Etkinliğinin Artırılması	200.000	
3.4.3 Kurulan / Revize Edilen Toz Aktif Karbon Ünitesi Sayısı	Kurulan veya revize edilen toz aktif karbon ünitesi sayısını ölçen göstergedir.	Temini Veya Kurulumu Yapılan Toplam Toz Aktif Karbon Ünitesi Sayısı	adet	2016	5	Toz Aktif Karbon Dozlama İçin Daha Etkin Sistemlerin Araştırılması ve Temin Edilmesi	2.000.000	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
				2017	-	-	-	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 3.4. Su İçilebilirliğini Artırmak ve Kalitesinin Sürekliliğini Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
3.4.4 Zamanında Analiz Edilen Numune Oranı - Temiz Su	Tür bazında gerçekleştirilen analizlerin numune bazında belirlenen sürelerde analiz edilerek raporlanmasını ölçen göstergedir.	(Zamanında Analiz Edilen Numune Sayısı / Toplam Numune Sayısı) * 100	%	2016	100	Dönemsel Temiz Su Numune Analiz Edilmesi ve Raporlanması	2.500.000	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Dönemsel Temiz Su Numune Analiz Edilmesi ve Raporlanması	2.600.000	
				2018	100	Dönemsel Temiz Su Numune Analiz Edilmesi ve Raporlanması	2.700.000	
				2019	100	Dönemsel Temiz Su Numune Analiz Edilmesi ve Raporlanması	2.800.000	
				2020	100	Dönemsel Temiz Su Numune Analiz Edilmesi ve Raporlanması	2.900.000	
3.4.5 Çalışılan Parametrelerin Akredite Edilme Oranı - Temiz Su	Laboratuvarlarda akredite edilmesi planlanan parametreler içerisinde akredite edilen parametreleri oransal olarak ölçen göstergedir.	(Akredite Edilen Parametre Sayısı / Akredite Edilmesi Planlanan Parametre Sayısı) * 100	%	2016	100	Temiz Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	10.000	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Temiz Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	12.000	
				2018	100	Temiz Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	15.000	
				2019	100	Temiz Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	18.000	
				2020	100	Temiz Su Laboratuvar Akreditasyon Parametrelerinin Artırılması	20.000	

Stratejik Amaç 4. Yenilikçi ve Gelişime Açık Lider Kurum Olmak									
Stratejik Hedef 4.1. Kurum Kültürünün Gelişimine Katkı Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
4.1.1 Gerçekleştirilen Etkinlik Sayısı - İç Paydaşlara Tanıtım	Kurumsal aldiyet kavramının idareimizde yaygınlaşmasına katkı sağlayacak iç paydaş taleplerini (dergi, kitap, uygulama vb.) karşılamayı ölçen göstergedir.	Tanıtım Gezileri + Yarışma Aktiviteleri + Dergi + Kitap vb. Uygulama Sayısı	adet	2016	12	İdareimizin Su ve Atık Su Tesisleri ile Tarihi Su Yapılarını Kapsayan Personel Gezilerinin Düzenlenmesi ve İSKİ Hizmetlerini Tanıtıcı Resim, Fotoğraf ve Proje Yarışmalarının Gerçekleştirilmesi	470.000	Basın Yayın Şube Müdürlüğü	
				2017	12	İdareimizin Su ve Atık Su Tesisleri ile Tarihi Su Yapılarını Kapsayan Personel Gezilerinin Düzenlenmesi ve İSKİ Hizmetlerini Tanıtıcı Resim, Fotoğraf ve Proje Yarışmalarının Gerçekleştirilmesi	501.000		
				2018	12	İdareimizin Su ve Atık Su Tesisleri ile Tarihi Su Yapılarını Kapsayan Personel Gezilerinin Düzenlenmesi ve İSKİ Hizmetlerini Tanıtıcı Resim, Fotoğraf ve Proje Yarışmalarının Gerçekleştirilmesi	531.000		
				2019	12	İdareimizin Su ve Atık Su Tesisleri ile Tarihi Su Yapılarını Kapsayan Personel Gezilerinin Düzenlenmesi ve İSKİ Hizmetlerini Tanıtıcı Resim, Fotoğraf ve Proje Yarışmalarının Gerçekleştirilmesi	562.000		
				2020	12	İdareimizin Su ve Atık Su Tesisleri ile Tarihi Su Yapılarını Kapsayan Personel Gezilerinin Düzenlenmesi ve İSKİ Hizmetlerini Tanıtıcı Resim, Fotoğraf ve Proje Yarışmalarının Gerçekleştirilmesi	592.000		
4.1.2 Kurumun Temsil Edildiği Ulusal / Uluslararası Etkinlik Sayısı	Kamu ve özel su işletmeleri sektörü temsilcilerinin katıldığı fuar, sempozyum, seminer, kongre vb. organizasyonlarda İSKİ'nin teknoloji, yatırım ve işletme alanlarındaki başarılarını tanıtmak amacıyla stand açmayı ifade etmektedir.	Kurumun Ulusal ve Uluslararası Fuar + Sempozyum vb. Organizasyonlarda Tanıtım ve Temsil Sayısı	adet	2016	2	Ulusal ve Uluslararası Konferans, Seminer vb. Organizasyonlara Katılım Sağlanması	176.000	Basın Yayın Şube Müdürlüğü	
				2017	2	Ulusal ve Uluslararası Konferans, Seminer vb. Organizasyonlara Katılım Sağlanması	188.000		
				2018	2	Ulusal ve Uluslararası Konferans, Seminer vb. Organizasyonlara Katılım Sağlanması	199.000		
				2019	2	Ulusal ve Uluslararası Konferans, Seminer vb. Organizasyonlara Katılım Sağlanması	211.000		
				2020	2	Ulusal ve Uluslararası Konferans, Seminer vb. Organizasyonlara Katılım Sağlanması	222.000		



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 4.1. Kurum Kültürünün Gelişimine Katkı Sağlamak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
4.1.3 Ortalama Memnuniyet Oranı - Sosyal Etkinlik	Voleybol, futbol vb. etkinliklerinden kurum çalışanlarının memnuniyet seviyesini ölçen göstergedir.	(Toplam Etkinliklerden Memnuniyet Puanı / Etkinliklere Katılan Kişi Sayısı) * 100	%	2016	90	Anketlerin Gerçekleştirilmesi	-	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	
				2017	90	Anketlerin Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	90	Anketlerin Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	90	Anketlerin Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	90	Anketlerin Gerçekleştirilmesi	-		
4.1.4 Ortalama Memnuniyet Oranı - Hizmet	Lojman, yemek, taşıma ve temizlik hizmetlerinin yürütülmesini ve kurum çalışanlarının bu hizmetlerden memnuniyetini ölçen göstergedir.	(Toplam Hizmetlerden Memnuniyet Puanı / Hizmet Memnuniyeti Anketine Katılan Kişi Sayısı) * 100	%	2016	80	Lojman, Yemek, Taşıma ve Temizlik Hizmetlerinin Yürütülmesi ile Memnuniyetin Artırılması	67.400.000	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	
				2017	80	Lojman, Yemek, Taşıma ve Temizlik Hizmetlerinin Yürütülmesi ile Memnuniyetin Artırılması	71.781.000		
				2018	80	Lojman, Yemek, Taşıma ve Temizlik Hizmetlerinin Yürütülmesi ile Memnuniyetin Artırılması	76.089.000		
				2019	80	Lojman, Yemek, Taşıma ve Temizlik Hizmetlerinin Yürütülmesi ile Memnuniyetin Artırılması	80.273.000		
				2020	80	Lojman, Yemek, Taşıma ve Temizlik Hizmetlerinin Yürütülmesi ile Memnuniyetin Artırılması	84.286.000		
4.1.5 Gerçekleştirilen Deneyim Paylaşım Toplantı Sayısı	Ülkemizin ileri gelen yazar, iş adamı, sanatçı, siyaset adamı, tecrübeli yönetici vb. kişilerin hayat hikayeleri, başarıları, tavsiye ve tecrübelerinin personelimize aktarılması için etkinlik düzenlenmesini ifade eden göstergedir.	Gerçekleştirilen Deneyim Paylaşım Toplantı Sayısı	adet	2016	6	Deneyim Paylaşım Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	-	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	
				2017	6	Deneyim Paylaşım Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	6	Deneyim Paylaşım Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	6	Deneyim Paylaşım Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	6	Deneyim Paylaşım Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	-		

4.1.6 Gerçekleştirilen Motivasyon ve Aidiyet Toplantı Sayısı	Personelin aidiyet bilincinin geliştirilmesi ve motivasyonunun artırılması için İktisadi Eğitim ve Sosyal Tesisleri'nde yönetici ve personelin bir araya getirmeyi amaçlayan toplantı sayısını ölçen gösterge dir.	Gerçekleştirilen Toplam Motivasyon ve Aidiyet Toplantı Sayısı	adet	2016	8	Motivasyon ve Aidiyet Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	2.500	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	8	Motivasyon ve Aidiyet Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	2.500	
				2018	8	Motivasyon ve Aidiyet Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	2.500	
				2019	8	Motivasyon ve Aidiyet Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	2.500	
				2020	8	Motivasyon ve Aidiyet Toplantılarının Gerçekleştirilmesi	2.500	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 4.2. Kurumsal Kapasitenin Gelişimine Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
4.2.1 Tamamlanma Oranı-Bireysel Performans Yönetim Sistemi	Bireysel performans yönetimin sisteminin kurulmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Toplam Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	20	Bireysel Performans Sisteminin Tasarlanması	50.000	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	40	Bireysel Performans Sisteminin Uygulama Yönergesi Hazırlanması ve Eğitimlerinin Tamamlanması	75.000	
				2018	40	Bireysel Performans Sisteminin Uygulamaya Alınması	75.000	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
4.2.2 Yeterliliği Tanımlanan Meslek Sayısı	Gelişen çalışma şartlarında standardizasyonu sağlanan meslekleri sayısını ölçen göstergedir.	Yeterliliği Tanımlanan Toplam Meslek Sayısı	adet	2016	1	Mesleki Yeterliliklerin Tanımlanması	5.000	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	2	Mesleki Yeterliliklerin Tanımlanması	5.000	
				2018	2	Mesleki Yeterliliklerin Tanımlanması	5.000	
				2019	2	Mesleki Yeterliliklerin Tanımlanması	5.000	
				2020	2	Mesleki Yeterliliklerin Tanımlanması	5.000	
4.2.3 İş Planına Uyum Oranı - Eğitim Yönetim Sistemi	Kurumun eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi, yıllık eğitim analizinin yapılması ve tanımlanan eğitimlerin raporlanmasını sağlayacak sistemini kurulmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Toplam Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Eğitim İhtiyaç Analizi ve Sistem İçerisinin Tanımlanması	-	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Yazılımın Geliştirilmesi	-	
				2018	100	Eğitim Yönetim Sisteminin Uygulamaya alınması	-	
				2019	100	Eğitim Yönetim Sisteminin Gözden Geçirilmesi ve iyileştirmelerin Belirlenmesi	-	
				2020	100	Eğitim Yönetim Sisteminin Güncellenmesi / İyileştirilmesi	-	
4.2.4 Personel Başına Ortalama Eğitim Saati	Kurumda çalışan her bir personel için verilmesi planlanan ortalama eğitim süresini ölçen göstergedir.	[(Verilen Eğitim Saati * Eğitimlere Katılan Personel Sayısı) / (Toplam Personel Sayısı)]	saat	2016	14	Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi	1.047.500	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	15	Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi	1.116.000	
				2018	15	Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi	1.118.300	
				2019	15	Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi	1.248.000	
				2020	16	Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi	1.310.000	

Stratejik Hedef 4.2. Kurumsal Kapasitenin Gelişimine Katkı Sağlamak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
4.2.5 Proje Yönetimi Eğitimlerine Katılan Kişi Sayısı	Proje yönetimi anlayışının kurumda yaygınlaşması amacıyla verilen proje yönetimi eğitimine katılan çalışan sayısını ölçen göstergedir.	Proje Yönetimi Eğitimlerine Katılan Toplam Kişi Sayısı	adet	2016	80	Proje Yönetimi Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	100.000	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
				2017	80	Proje Yönetimi Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	110.000	
				2018	80	Proje Yönetimi Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	121.000	
				2019	80	Proje Yönetimi Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	133.000	
				2020	80	Proje Yönetimi Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	147.000	
4.2.6 İş Planına Uyum Oranı - Proje Bazlı Maliyetlendirme Sistemi	Her projeye tek numara verilerek takibinin yapıp proje maliyetinin hesaplanmasında kolaylık sağlayacak sistemin kurulması ve yaygınlaştırmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Proje Bazlı Maliyetlendirme Sistem Kapsamının Belirlenmesi	-	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Proje Bazlı Maliyetlendirme Sisteminin Kurulması ve Yaygınlaştırılması	-	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
4.2.7 İş Planına Uyum Oranı- Su ve Atık Su Hizmetleri Uygulamalı Eğitim Merkezi	Yeni teknoloji ve bilgilerin paylaşımları, idareimizin hizmet alanında edinmiş olduğu mesleki bilgi ve tecrübesinin diğer kurumlara aktarılması için uygulamalı eğitim merkezinin kurulmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Uygulamalı Eğitim Müfredatının Hazırlanması ve Tercüme Edilmesi	-	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Benzer Kurumlarla Paylaşım Organizasyonlarının Gerçekleştirilmesi	-	
				2018	100	Benzer Kurumlarla Paylaşım Organizasyonlarının Gerçekleştirilmesi	-	
				2019	100	Benzer Kurumlarla Paylaşım Organizasyonlarının Gerçekleştirilmesi	-	
				2020	100	Benzer Kurumlarla Paylaşım Organizasyonlarının Gerçekleştirilmesi	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Amaç 5. Kurumsal Paydaşlarla İşbirliğini Geliştirmek ve Güçlendirmek									
Stratejik Hedef 5.1. Yenilikçi İşbirlikleri ile Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
5.1.1 Gerçekleştirilen Ar-Ge Projesi Sayısı	Üniversite işbirliği ile su ve atık su alanında yapılacak Ar-Ge projelerini ifade etmektedir.	Gerçekleştirilen Toplam Ar-Ge Projesi Sayısı	adet	2016	1	Üniversite İşbirliği ile Ar-Ge Projesinin Gerçekleştirilmesi	-	İşletmeler Dairesi Başkanlığı	
				2017	1	Üniversite İşbirliği ile Ar-Ge Projesinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	1	Üniversite İşbirliği ile Ar-Ge Projesinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	1	Üniversite İşbirliği ile Ar-Ge Projesinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	1	Üniversite İşbirliği ile Ar-Ge Projesinin Gerçekleştirilmesi	-		
5.1.2 Katılım Sağlanan Bilimsel Eğitim / Etkinlik Sayısı	İdare personelinin katılım sağladığı ulusal ve uluslararası fuar, kongre, sempozyum vb. etkinliklerini ölçen göstergedir.	Katılım Sağlanan Toplam Bilimsel Eğitim / Etkinlik Sayısı	adet	2016	3	Kongre, Forum, Fuar ve Sunumlara Katılım Sağlanması	-	İşletmeler Dairesi Başkanlığı	
				2017	3	Kongre, Forum, Fuar ve Sunumlara Katılım Sağlanması	-		
				2018	3	Kongre, Forum, Fuar ve Sunumlara Katılım Sağlanması	-		
				2019	3	Kongre, Forum, Fuar ve Sunumlara Katılım Sağlanması	-		
				2020	3	Kongre, Forum, Fuar ve Sunumlara Katılım Sağlanması	-		

Stratejik Amaç 6. Kaynakları Etkin ve Verimli Kullanmak

Stratejik Hedef 6.1. Gelirleri Etkin Yönetmek

Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
6.1.1 Tahsilat Oranı	Tahsilat oranını ölçen göstergedir.	(Tahsilat Tutarı / Tahakkuk Tutarı) * 100	%	2016	98,67	Tahsilat ve Takibinin Yapılması	-	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları
				2017	99,50	Tahsilat ve Takibinin Yapılması	-	
				2018	99,50	Tahsilat ve Takibinin Yapılması	-	
				2019	99,50	Tahsilat ve Takibinin Yapılması	-	
				2020	99,50	Tahsilat ve Takibinin Yapılması	-	
6.1.2 Gecikmiş Alacak Borçlularının Yasal Takip Öncesi Bilgilendirilme Oranı	Gecikmiş alacakların borçlularına çağrı merkezi kanalı ile ulaşarak bilgilendirme yapılmasını ölçen göstergedir.	(Hukuki Sürece Dönüşmeden Çağrı Merkezi Aracılığı ile Bilgilendirilerek Ödemeye Davet Edilen Borçlu Sayısı / Takip Yapılması Talep Edilen Borçlu Sayısı) * 100	%	2016	90	Gecikmiş Alacakların Borçlularına Çağrı Merkezi Kanalı ile Ulaşılması	-	Hukuk Müşavirliği
				2017	90	Gecikmiş Alacakların Borçlularına Çağrı Merkezi Kanalı ile Ulaşılması	-	
				2018	90	Gecikmiş Alacakların Borçlularına Çağrı Merkezi Kanalı ile Ulaşılması	-	
				2019	90	Gecikmiş Alacakların Borçlularına Çağrı Merkezi Kanalı ile Ulaşılması	-	
				2020	90	Gecikmiş Alacakların Borçlularına Çağrı Merkezi Kanalı ile Ulaşılması	-	
6.1.3 Gelir Bütçesine Uyum Oranı	Gelir bütçesine uygun olarak gelirlerin gerçekleştirme performansını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Toplam Gelirler / Bütçelenen Toplam Gelirler) * 100	%	2016	100	Gelir Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Gelir Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-	
				2018	100	Gelir Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-	
				2019	100	Gelir Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-	
				2020	100	Gelir Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 6.2. Giderleri Etkin Yönetmek									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
6.2.1 Enerji Maliyetinde Azalma Oranı	Serbest tüketici niteliğindeki tesislerde kullanılacak enerjinin, bölgesel dağıtım şirketleri yerine ihale sonucu perakende satış şirketlerinden temin edilmesi sonucu enerji maliyetindeki azalma oranını ölçen göstergedir.	[1 - (Serbest Piyasa Enerji Fiyatı / Dağıtım Şirketi Birim Fiyatı)] * 100	%	2016	2	Serbest Piyasadan Enerji Temini	-	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlıkları	
				2017	2	Serbest Piyasadan Enerji Temini	-		
				2018	2	Serbest Piyasadan Enerji Temini	-		
				2019	2	Serbest Piyasadan Enerji Temini	-		
				2020	2	Serbest Piyasadan Enerji Temini	-		
6.2.2 Enerji Tasarruf Oranı - Dalgıç Motopomp Yenileme	Dalgıç motopompların yenilenmesi sonucu elde edilen enerji maliyetlerindeki düşüş oranını ölçen göstergedir.	(Dalgıç Motopomp Yenilenmeden Önceki Enerji Maliyeti - Dalgıç Motopomp Yenilendikten Sonraki Enerji Maliyeti) / Dalgıç Motopomp Yenilenmeden Önceki Maliyet	%	2016	0,12	Dalgıç Motopompların Yenilenmesi	600.000	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlıkları	
				2017	0,08	Dalgıç Motopompların Yenilenmesi	-		
				2018	0,08	Dalgıç Motopompların Yenilenmesi	-		
				2019	0,12	Dalgıç Motopompların Yenilenmesi	600.000		
				2020	0,12	Dalgıç Motopompların Yenilenmesi	-		
6.2.3 Gider Bütçesine Uyum Oranı	Gider bütçesine uygun olarak giderlerin gerçekleştirme performansını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Toplam Giderler / Bütçelenen Toplam Giderler) * 100	%	2016	100	Gider Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Gider Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-		
				2018	100	Gider Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-		
				2019	100	Gider Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-		
				2020	100	Gider Bütçesinin Dönemsel İzlenmesi	-		

Stratejik Hedef 6.3. Su Kayıplarını Azaltmak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
6.3.1 Su Kayıp Oranı	İçme suyu şebeke sistemine verilen su miktarının faturalanan su miktarına oranını ifade eden göstergedir.	$\frac{\text{(Faturalanan Su Miktarı / Öçülen Su Miktarı)}}{100}$	%	2016	23	Su Kayıp ve Kaçaklarının Düzenli Ölçülmesi, Kayıt Altına Alınması ve Azaltılmasına Yönelik İyileştirmelerin Yapılması	-	Abone İşleri Dairesi Başkanlıkları
				2017	22	Su Kayıp ve Kaçaklarının Düzenli Ölçülmesi, Kayıt Altına Alınması ve Azaltılmasına Yönelik İyileştirmelerin Yapılması	-	
				2018	21	Su Kayıp ve Kaçaklarının Düzenli Ölçülmesi, Kayıt Altına Alınması ve Azaltılmasına Yönelik İyileştirmelerin Yapılması	-	
				2019	20	Su Kayıp ve Kaçaklarının Düzenli Ölçülmesi, Kayıt Altına Alınması ve Azaltılmasına Yönelik İyileştirmelerin Yapılması	-	
				2020	19	Su Kayıp ve Kaçaklarının Düzenli Ölçülmesi, Kayıt Altına Alınması ve Azaltılmasına Yönelik İyileştirmelerin Yapılması	-	
6.3.2 İş Planına Uyum Oranı - Su Yönetimi Uygulama Projesi	Proje uygulamasının proje iş planı ile uyumunu ölçen göstergedir.	$\frac{\text{(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı)}}{100}$	%	2016	10	Su Yönetimi Uygulama Projesine Devam Edilmesi	500.000	İşletmeler Dairesi Başkanlığı
				2017	20	Su Yönetimi Uygulama Projesine Devam Edilmesi	500.000	
				2018	60	Su Yönetimi Uygulama Projesinin Tamamlanması	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	
6.3.3 İş Planına Uyum Oranı - İçme Suyu Modelleme	Mevcut içme suyu şebeke hatlarının kayıp ve kaçak konusunda analizlerinin yapılmasını sağlayan matematiksel modellenmenin yapılmasını ölçen göstergedir.	$\frac{\text{(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı)}}{100}$	%	2016	100	Su Kayıplarını Azaltmak Amacıyla İçme Suyu Şebeke Hatlarının Matematiksel Modelleme Projesinin Hazırlanması	2.200.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Su Kayıplarını Azaltmak Amacıyla İçme Suyu Şebeke Hatlarının Matematiksel Modelleme Projesinin Hazırlanması	11.150.000	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 6.3. Su Kayıplarını Azaltmak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
6.3.4 Kat Ayrımı İnşaatı Tamamlanan İçme Suyu Şebeke Uzunluğu	Şebeke verimliliğini artırmak için muhtelif bölgelerde yapılacak olan kat ayrımı inşaatlarının uzunluğunu ölçen göstergedir.	Kat Ayrımı İnşaatı Tamamlanan Toplam İçme Suyu Şebeke Uzunluğu	km	2016	15	Muhtelif Kat Ayrımı İnşaatlarının Yapılması	7.700.000	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	
				2017	10	Muhtelif Kat Ayrımı İnşaatlarının Yapılması	5.000.000		
				2018	15	Muhtelif Kat Ayrımı İnşaatlarının Yapılması	9.000.000		
				2019	20	Muhtelif Kat Ayrımı İnşaatlarının Yapılması	4.400.000		
				2020	15	Muhtelif Kat Ayrımı İnşaatlarının Yapılması	3.300.000		
6.3.5 Depo ve İsale Hatları Temiz Su İşletme Kayıpları Oranı	Depo ve isale hatlarında meydana gelen arıza onarımları, deşarj işlemleri ve depo temizlikleri esnasında kaybedilen temiz su miktarını oransal olarak ölçen göstergedir.	(Depo ve İsale Hatları Temiz Su İşletme Kayıp Miktarı / Bölgeye Verilen Temiz Su Miktarı) * 100	%	2016	3	İsale Hatlarında Muhtemel Su Kaçaklarının Tespiti İçin Ekipman Temini	650.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı	
				2017	2	Temiz Su Kayıplarının Ölçülmesi	-		
				2018	2	Temiz Su Kayıplarının Ölçülmesi	-		
				2019	1	Temiz Su Kayıplarının Ölçülmesi	-		
				2020	1	Temiz Su Kayıplarının Ölçülmesi	-		
6.3.6 İş Planına Uyum Oranı - Su Deposu İzolasyonu	Su depolarındaki kayıpların önlenmesi amacıyla izolasyon çalışmalarının tamamlanmasını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Su Depolarının İzolasyonunun Yapılması	1.000.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Su Depolarının İzolasyonunun Yapılması	1.000.000		
				2018	100	Su Depolarının İzolasyonunun Yapılması	1.000.000		
				2019	100	Su Depolarının İzolasyonunun Yapılması	2.000.000		
				2020	100	Su Depolarının İzolasyonunun Yapılması	2.000.000		

6.3.7 İş Planına uyum Oranı - Vana Vantuz Debimetre montajı	İsale hatları ve depo giriş/çıkışlarında vana, vantuz ve debimetre yenileme/montaj çalışmalarının yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Vana, Vantuz ve Debimetre Alınması ve Montajı	4.000.000	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Vana, Vantuz ve Debimetre Alınması ve Montajı	-	
				2018	100	Vana, Vantuz ve Debimetre Alınması ve Montajı	4.000.000	
				2019	100	Vana, Vantuz ve Debimetre Alınması ve Montajı	-	
				2020	100	Vana, Vantuz ve Debimetre Alınması ve Montajı	4.000.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Amaç 7. Riskleri Etkin Yönetmek ve Uyum Yönetimini Geliştirmek									
Stratejik Hedef 7.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemlerini Yaygınlaştırmak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
7.1.1 İSG Kurul Kararlarının Gerçekleşme Oranı	İSG Kurul toplantılarında alınan kararların gerçekleşme oranını ölçen göstergedir.	$\left(\frac{\text{Gerçekleşen Kurul Kararları}}{\text{Alınan Kurul Kararları}} \right) * 100$	%	2016	20	İSG Kurul Kararlarının Uygulanması	-	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü	
				2017	30	İSG Kurul Kararlarının Uygulanması	-		
				2018	40	İSG Kurul Kararlarının Uygulanması	-		
				2019	50	İSG Kurul Kararlarının Uygulanması	-		
				2020	60	İSG Kurul Kararlarının Uygulanması	-		
7.1.2 Kişi Başına Verilen İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Süresi	Kişi başına verilen iş sağlığı ve güvenliği eğitim süresini ölçen göstergedir.	$\left[\frac{\text{Verilen Eğitim Saati} * \text{Eğitimlere Katılan Personel Sayısı}}{\text{Toplam Personel Sayısı}} \right]$	saat	2016	16	İSG Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü	
				2017	16	İSG Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	16	İSG Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	16	İSG Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	16	İSG Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
7.1.3 Sağlıklı Yaşam Eğitimi Verilen Personel Sayısı	Motivasyon ve sağlık ile ilgili her türlü bilgi ve bilincin artırılmasına yönelik eğitim verilen personel sayısını ölçen göstergedir.	Eğitime Katılan Toplam Personel Sayısı	kişi	2016	2.000	Sağlıklı Yaşam Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü	
				2017	2.500	Sağlıklı Yaşam Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	3.000	Sağlıklı Yaşam Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	3.500	Sağlıklı Yaşam Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	4.000	Sağlıklı Yaşam Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	-		

7.1.4 Sağlık Taraması Yapılan Personel Sayısı	Personele yapılan toplam periyodik muayene sayısını ölçen göstergedir.	Sağlık Taraması Yapılan Toplam Personel Sayısı	kişi	2016	6.500	Çalışanların Periyodik Muayenelerinin Gerçekleştirilmesi	-	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü
				2017	6.750	Çalışanların Periyodik Muayenelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2018	6.900	Çalışanların Periyodik Muayenelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2019	7.000	Çalışanların Periyodik Muayenelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
				2020	7.100	Çalışanların Periyodik Muayenelerinin Gerçekleştirilmesi	-	
7.1.5 Akciğer Taramalarına Katılan Personel Sayısı	Risk altındaki personele akciğer grafisi ve solunum fonksiyon testi yapılmasını ölçen göstergedir.	Akciğer Taraması Yapılan Toplam Personel Sayısı	kişi	2016	1.300	Tozlu Ortamda Çalışan Personele Akciğer Grafisi ve Solunum Fonksiyonu Testi Yapılması	32.500	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü
				2017	1.300	Tozlu Ortamda Çalışan Personele Akciğer Grafisi ve Solunum Fonksiyonu Testi Yapılması	35.000	
				2018	1.350	Tozlu Ortamda Çalışan Personele Akciğer Grafisi ve Solunum Fonksiyonu Testi Yapılması	37.000	
				2019	1.400	Tozlu Ortamda Çalışan Personele Akciğer Grafisi ve Solunum Fonksiyonu Testi Yapılması	39.000	
				2020	1.450	Tozlu Ortamda Çalışan Personele Akciğer Grafisi ve Solunum Fonksiyonu Testi Yapılması	42.000	
7.1.6 İşitme Testi Yapılan Personel Sayısı	Gürültülü ortamda çalışan risk altındaki personele yönelik işitme testi yapılmasını ölçen göstergedir.	İşitme Testi Yapılan Toplam Personel Sayısı	kişi	2016	1.500	Gürültüye Maruz Kalan Çalışanlara İşitme Testinin Yapılması	22.500	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü
				2017	1.600	Gürültüye Maruz Kalan Çalışanlara İşitme Testinin Yapılması	25.000	
				2018	1.700	Gürültüye Maruz Kalan Çalışanlara İşitme Testinin Yapılması	28.000	
				2019	1.800	Gürültüye Maruz Kalan Çalışanlara İşitme Testinin Yapılması	30.000	
				2020	1.900	Gürültüye Maruz Kalan Çalışanlara İşitme Testinin Yapılması	34.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 7.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemlerini Yaygınlaştırmak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
7.1.7 Bulaşıcı Hastalık Taraması Yapılan Personel Sayısı	Biyolojik etmenlerle temas riski taşıyan risk altındaki personelde enfeksiyon ve bulaşıcılık araştırması yapılmasını ölçen göstergedir.	Bulaşıcı Hastalık Taraması Yapılan Toplam Personel Sayısı	kişi	2016	500	Biyolojik Etmenlerle Temas Riski Taşıyan Personele Gerekli Testlerin Yapılması	25.000	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü
				2017	550	Biyolojik Etmenlerle Temas Riski Taşıyan Personele Gerekli Testlerin Yapılması	28.000	
				2018	600	Biyolojik Etmenlerle Temas Riski Taşıyan Personele Gerekli Testlerin Yapılması	32.000	
				2019	650	Biyolojik Etmenlerle Temas Riski Taşıyan Personele Gerekli Testlerin Yapılması	37.000	
				2020	700	Biyolojik Etmenlerle Temas Riski Taşıyan Personele Gerekli Testlerin Yapılması	43.000	
7.1.8 İdarede Muayene Edilen Personel Oranı	İdaremiş iş yeri hekimliğince muayene edilen personel sayısının diğer kurumlarda muayene edilen personel sayısına oranını ölçen göstergedir.	İdaremiş iş yeri hekimliğince Muayene Edilen Personel Sayısı / Diğer Kurumlarca Hastane İzinli Personel Sayısı	%	2016	2,6	Çalışanların Muayene ve Tedavilerinin Yapılması	300.000	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü
				2017	2,7	Çalışanların Muayene ve Tedavilerinin Yapılması	320.000	
				2018	2,8	Çalışanların Muayene ve Tedavilerinin Yapılması	330.000	
				2019	2,9	Çalışanların Muayene ve Tedavilerinin Yapılması	340.000	
				2020	3	Çalışanların Muayene ve Tedavilerinin Yapılması	350.000	
7.1.9 Güvenlik Noktalarının Denetlenme Oranı	Güvenlik noktalarının denetlenme oranını ölçen göstergedir.	(3 Ayda Bir Denetlenen Güvenlik Noktası Sayısı / Toplam Güvenlik Noktası Sayısı) * 100	%	2016	90	Güvenlik Noktalarının Denetlenmesi	-	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
				2017	90	Güvenlik Noktalarının Denetlenmesi	-	
				2018	90	Güvenlik Noktalarının Denetlenmesi	-	
				2019	90	Güvenlik Noktalarının Denetlenmesi	-	
				2020	90	Güvenlik Noktalarının Denetlenmesi	-	

7.1.10 Güvenlik Personeline Verilen Eğitim Sayısı	Yıl içerisinde güvenlik personeline yönelik verilen eğitimleri ölçen göstergedir.	Verilen Eğitim Sayısı	adet	2016	1	Güvenlik Personeli Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	60.000	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
				2017	1	Güvenlik Personeli Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	60.000	
				2018	1	Güvenlik Personeli Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	60.000	
				2019	1	Güvenlik Personeli Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	60.000	
				2020	1	Güvenlik Personeli Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	60.000	
7.1.11 Tamamlanma Oranı - Plaka Tanıma Sistemi	Güvenlik sistemlerinin iyileştirilmesine yönelik yapılan çalışmaların ölçen göstergedir.	(Gerçekleştirilen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Plaka Tanıma Sisteminin Kurulması	1.000.000	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
				2017	-	-	-	
				2018	-	-	-	
				2019	-	-	-	
				2020	-	-	-	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 7.2. Strateji ve Risk Odaklı Çalışma Anlayışını Yaygınlaştırmak								
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi
7.2.1 İş Planına Uyum Oranı - Master Plan	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Master Plan Teknik Şartnamesinin Hazırlanması ve İhalesinin Gerçekleştirilerek Proje'ye Başlanması	4.000.000	Plan Proje Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Master Planın Hazırlanması	6.000.000	
				2018	100	Master Planın Hazırlanması	10.000.000	
				2019	100	Master Planda Kısa Vadede Hayata Geçirilmesi Gereken Öncelikli Projelerin Belirlenmesi ve Yatırımlarının İzlenmesi	-	
				2020	100	Master Planda Kısa Vadede Hayata Geçirilmesi Gereken Öncelikli Projelerin Belirlenmesi ve Yatırımlarının İzlenmesi	-	
7.2.2 Tamamlanma Oranı - Risk Yönetimi, İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetlerinin Entegrasyonu	Risk yönetim sisteminin, iç kontrol sisteminin kurulması aşamasında danışmanlık faaliyeti ile destek sağlamak, risk yönetim sistemi ve iç kontrol sistemi kurulduktan sonra sistemi izlemek, sistemde üretilen çıktı ve raporlardan faydalanarak iç denetim faaliyetlerini yürütmek, geliştirici çözüm önerileri sunmak amaçlanmaktadır.	(Risk Esaslı İç Denetim Faaliyeti Sayısı / Toplam İç Denetim Faaliyet Sayısı) * 100	%	2016	-	-	-	İç Denetim Birimi Başkanlığı
				2017	100	Risk Yönetim Sisteminin İç Denetim Sistemi ile Entegrasyonun Sağlanması ve İç Denetim Faaliyetlerinin Risk Esaslı Olarak Yürütülmesi	-	
				2018	100	Risk Yönetim Sisteminin İç Denetim Sistemi ile Entegrasyonun Sağlanması ve İç Denetim Faaliyetlerinin Risk Esaslı Olarak Yürütülmesi	-	
				2019	100	Risk Yönetim Sisteminin İç Denetim Sistemi ile Entegrasyonun Sağlanması ve İç Denetim Faaliyetlerinin Risk Esaslı Olarak Yürütülmesi	-	
				2020	100	Risk Yönetim Sisteminin İç Denetim Sistemi ile Entegrasyonun Sağlanması ve İç Denetim Faaliyetlerinin Risk Esaslı Olarak Yürütülmesi	-	
7.2.3 Gerçekleştirme Oranı - İç Denetim Plan ve Programları	Denetim plan/programlarını gerçekleştirecek şekilde iç denetim faaliyetlerinin yürütülmesini ölçen göstergedir.	(Tamamlanan İç Denetim Faaliyet Adedi / Planlanan İç Denetim Faaliyet Adedi) * 100	%	2016	100	İç Denetim Plan ve Programlarının Gerçekleştirilmesi	-	İç Denetim Birimi Başkanlığı
				2017	100	İç Denetim Plan ve Programlarının Gerçekleştirilmesi	-	
				2018	100	İç Denetim Plan ve Programlarının Gerçekleştirilmesi	-	
				2019	100	İç Denetim Plan ve Programlarının Gerçekleştirilmesi	-	

				2020	100	İç Denetim Plan ve Programlarının Gerçekleştirilmesi	-	
7.2.4 İş Planına Uyum Oranını - İç Kontrol Sistemi	Yürürlükte olan iç kontrol sisteminin etkinliğini artırma amaçlı yürütülecek çalışmaların gerçekleşme oranını ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	İç Kontrol Eğitimlerinin Gerçekleştirilmesi	500.000	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
				2017	100	İKS İzleme ve Değerlendirme Aşamasının Yaygınlaştırılması ve Hizmet Alımı	100.000	
				2018	100	İKEP'in Yenilenmesi Hizmet Alımı	100.000	
				2019	100	İKS İzleme ve Değerlendirme Aşamasının Yaygınlaştırılması ve Bu Konuda Hizmet Alımı	100.000	
				2020	100	İKS İzleme ve Değerlendirme Aşamasının Yaygınlaştırılması ve Bu Konuda Hizmet Alımı	100.000	
7.2.5 Süresi İçinde Ön Mali Kontrolü Gerçekleştirilen Mali Karar ve İşlem Sayısı / Ön Mali Kontrolü Gerçekleştirilen Toplam Mali Karar ve İşlem Sayısı) * 100	Evraklar üzerinden yasal çerçevede harcama öncesi yapılan kontrolü ifade etmektedir.	(Süresi İçinde Ön Mali Kontrolü Gerçekleştirilen Mali Karar ve İşlem Sayısı / Ön Mali Kontrolü Gerçekleştirilen Toplam Mali Karar ve İşlem Sayısı) * 100	%	2016	100	Ön Mali Kontrollerin Gerçekleştirilmesi	-	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Ön Mali Kontrollerin Gerçekleştirilmesi	-	
				2018	100	Ön Mali Kontrollerin Gerçekleştirilmesi	-	
				2019	100	Ön Mali Kontrollerin Gerçekleştirilmesi	-	
				2020	100	Ön Mali Kontrollerin Gerçekleştirilmesi	-	
7.2.6 İş Planına Uyum Oranı - Bütünlük Yönetim Sistemi	Stratejik plan, performans programı ve yatırım programının entegrasyonu için yapılacak projenin iş planına uyumunu ölçen göstergedir.	(Gerçekleşen Aktivite Sayısı / Planlanan Aktivite Sayısı) * 100	%	2016	100	Stratejik Yönetim Raporlama Sisteminin Analiz Edilmesi	-	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
				2017	100	Stratejik Yönetim Raporlama Sisteminin Kurulması ve Yaygınlaştırılması	100.000	
				2018	100	Stratejik Yönetim Raporlama Sisteminin Geliştirilmesi	15.000	
				2019	100	Stratejik Yönetim Raporlama Sisteminin Geliştirilmesi	15.000	
				2020	100	Stratejik Yönetim Raporlama Sisteminin Geliştirilmesi	15.000	



Hedef Kartları Tabloları

Stratejik Hedef 7.2. Strateji ve Risk Odaklı Çalışma Anlayışını Yaygınlaştırmak									
Gösterge	Gösterge Açıklaması	Formül	Ölçü Birimi	Hedef Dönemi (YILLAR)	Hedeflenen Gösterge Değeri	Faaliyet / Proje	Faaliyetin / Projenin Mali Kaynak İhtiyacı (TL)	Sorumlu Harcama Birimi	
7.2.7 İş Planına Uyum Oranı - Risk Yönetimi Sistemi	Yıllık iş planına uyum oranını ölçen göstergedir.	$\frac{\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}}{100} \times 100$	%	2016	100	Risk Yönetimi Sisteminin Kurulması	750.000	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	
				2017	100	Risk Yönetimi Sisteminin Kurulması	100.000		
				2018	100	Risk Yönetimi ile İç Kontrol Sistemi, Stratejik Plan ve Performans Programı'nın Entegre Edilmesi	-		
				2019	100	Risk Yönetimi ile İç Kontrol Sistemi, Stratejik Plan ve Performans Programı'nın Entegre Edilmesi	-		
				2020	100	Risk Yönetim Sisteminin Yönetim Raporlarına Entegre Edilmesi	-		
7.2.8 Disiplin Soruşturmasının Ortalama Tamamlanma Süresi	Disiplin soruşturmalarının öngörülen sürede tamamlanmasını ölçen göstergedir.	$\frac{\text{Disiplin Soruşturmasının Toplam Tamamlanma Süresi} / \text{Toplam Disiplin Soruşturması Sayısı}}{100} \times 100$	gün	2016	60	Disiplin Soruşturmasının Gerçekleştirilmesi	-	Teftiş Kurulu Başkanlığı	
				2017	60	Disiplin Soruşturmasının Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	60	Disiplin Soruşturmasının Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	60	Disiplin Soruşturmasının Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	60	Disiplin Soruşturmasının Gerçekleştirilmesi	-		
7.2.9 İncelemenin Ortalama Tamamlanma Süresi	İnceleme faaliyetinin öngörülen sürede tamamlanmasını ölçen göstergedir.	$\frac{\text{İncelemenin Toplam Tamamlanma Süresi} / \text{Toplam İnceleme Sayısı}}{100} \times 100$	gün	2016	60	İncelemenin Gerçekleştirilmesi	-	Teftiş Kurulu Başkanlığı	
				2017	60	İncelemenin Gerçekleştirilmesi	-		
				2018	60	İncelemenin Gerçekleştirilmesi	-		
				2019	60	İncelemenin Gerçekleştirilmesi	-		
				2020	60	İncelemenin Gerçekleştirilmesi	-		
7.2.10 Müfettiş El Kitabı Hazırlama Çalışmasının Tamamlanma ve Güncellenme Oranı	Müfettişlerin faaliyetlerine yönelik rehber çalışmasının tamamlanması ve güncellenmesini ölçen göstergedir.	$\frac{\text{Gerçekleşen Aktivite Sayısı} / \text{Planlanan Aktivite Sayısı}}{100} \times 100$	%	2016	100	Müfettiş El Kitabı Ön Hazırlık Çalışması	-	Teftiş Kurulu Başkanlığı	
				2017	100	Müfettiş El Kitabının Tamamlanması	-		
				2018	100	Müfettiş El Kitabının Güncellenmesi	-		
				2019	100	Müfettiş El Kitabının Güncellenmesi	-		
				2020	100	Müfettiş El Kitabının Güncellenmesi	-		

7.2.11 Hazırlanan Sivil Savunma Planı Sayısı	Sivil savunma hususlarında görev bölümü ve çalışmaların planlanmasını ölçen göstergedir.	Hazırlanan Toplam Sivil Savunma Planı Sayısı	adet	2016	10	Sivil Savunma Planının Hazırlanması	-	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2017	10	Sivil Savunma Planının Hazırlanması	-	
				2018	10	Sivil Savunma Planının Hazırlanması	-	
				2019	10	Sivil Savunma Planının Hazırlanması	-	
				2020	10	Sivil Savunma Planının Hazırlanması	-	
				2016	15	Savaş Hasarı Onarım Planının Hazırlanması	-	
7.2.12 Hazırlanan Savaş Hasarı Onarım Planı Sayısı	Savaş hasarlarına karşı su tesislerinin korunması ve sonrasında onarılması hususlarında görev bölümü ve çalışmaların planlanmasını ölçen göstergedir.	Hazırlanan Toplam Savaş Hasarı Onarım Planı Sayısı	adet	2017	15	Savaş Hasarı Onarım Planının Hazırlanması	-	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2018	15	Savaş Hasarı Onarım Planının Hazırlanması	-	
				2019	15	Savaş Hasarı Onarım Planının Hazırlanması	-	
				2020	15	Savaş Hasarı Onarım Planının Hazırlanması	-	
				2016	10	24 Saat Süreli Devamlı Çalışma Planının Hazırlanması	-	
				2017	10	24 Saat Süreli Devamlı Çalışma Planının Hazırlanması	-	
7.2.13 Hazırlanan 24 Saat Süreli Devamlı Çalışma Planı Sayısı	Bütün birimlerce ve bütün konularda hizmetin 24 saat süreli devamlı yapılabilmesini sağlayacak planların hazırlanmasını ölçen göstergedir.	Hazırlanan Toplam Devamlı Çalışma Plan Sayısı	adet	2018	10	24 Saat Süreli Devamlı Çalışma Planının Hazırlanması	-	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2019	10	24 Saat Süreli Devamlı Çalışma Planının Hazırlanması	-	
				2020	10	24 Saat Süreli Devamlı Çalışma Planının Hazırlanması	-	
				2016	5	Yangın ve Tahliye Tatbikatlarının Yapılması	5.000	
				2017	5	Yangın ve Tahliye Tatbikatlarının Yapılması	5.350	
				2018	5	Yangın ve Tahliye Tatbikatlarının Yapılması	5.700	
7.2.14 Yangın ve Tahliye Tatbikat Sayısı	İdarenin hizmet binalarını ve personelinin koruma gayesiyle yapılan tatbikatları ölçen göstergedir.	Yapılan Toplam Tatbikat Sayısı	adet	2019	5	Yangın ve Tahliye Tatbikatlarının Yapılması	6.000	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
				2020	5	Yangın ve Tahliye Tatbikatlarının Yapılması	6.400	



3.4 STRATEJİK PLAN MALİ KAYNAK İHTİYACI

Tablo 27: 2016-2020 İSKİ Stratejik Plan Toplam Mali Kaynak İhtiyacı Tablosu							₺
YILLAR/HARCAMA BİRİMLERİ	2016	2017	2018	2019	2020	Genel Toplam	
Abone İşleri Asya Bölgesi Dairesi Başkanlığı							
Abone İşleri Avrupa 1. Bölge Dairesi Başkanlığı	221.553.937	233.011.428	246.858.286	263.496.841	279.500.859	1.244.421.351	
Abone İşleri Avrupa 2. Bölge Dairesi Başkanlığı							
Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı	119.500.000	101.265.600	103.041.053	176.554.414	244.133.326	744.494.393	
Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	631.272.000	1.050.260.000	1.113.759.000	1.141.132.002	1.163.850.000	5.100.273.002	
Basın Yayın Şube Müdürlüğü	1.570.000	1.675.000	1.777.000	1.882.000	1.984.000	8.888.000	
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	13.670.000	8.590.000	8.480.000	8.040.000	16.993.800	55.773.800	
Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	2.016.000	3.160.000	1.820.000	2.800.000	2.880.000	12.676.000	
Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	68.460.000	71.841.000	76.149.000	80.333.000	84.346.000	381.129.000	
Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	496.660.000	629.400.000	766.502.000	876.202.200	964.220.100	3.732.984.300	
Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	294.222.550	312.609.000	329.277.550	347.222.815	363.633.956	1.646.965.871	
Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	3.070.000	12.074.550	79.023	83.764	88.790	15.396.127	
Hukuk Müşavirliği	0	0	0	0	0	0	
İç Denetim Birimi Başkanlığı	0	0	0	0	0	0	
İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	1.560.000	1.683.100	1.714.505	1.797.445	1.886.643	8.641.693	
İşletmeler Dairesi Başkanlığı	3.000.000	1.500.000	0	0	0	4.500.000	

Harcama Birimleri

Harcama Birimleri							
YILLAR/HARCAMA BİRİMLERİ	2016	2017	2018	2019	2020	Genel Toplam ₺	
Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	52.092.000	53.078.000	14.710.000	44.000.000	49.000.000	212.880.000	
Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı	85.686.000	88.961.480	94.459.489	98.150.863	105.118.407	472.376.239	
Özel Kalem Müdürlüğü	0	0	0	0	0	0	
Plan Proje Dairesi Başkanlığı	23.917.200	41.285.000	38.045.000	14.075.000	14.275.000	131.597.200	
Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığı	0	0	0	0	0	0	
Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü	380.000	408.000	427.000	446.000	469.000	2.130.000	
Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	1.350.000	410.000	236.000	248.000	262.000	2.506.000	
Su Arıtma Dairesi Başkanlığı	44.483.000	19.952.000	5.700.000	5.500.000	7.200.000	82.835.000	
Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	618.120.000	743.048.000	798.500.000	975.400.000	781.500.000	3.916.568.000	
Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı	28.150.000	19.000.000	13.500.000	8.000.000	13.500.000	82.150.000	
Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı	5.021.000	5.334.000	5.649.000	5.964.000	6.277.000	28.245.000	
Tefiş Kurulu Başkanlığı	0	0	0	0	0	0	
Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı	0	0	0	0	0	0	
Zabıt ve Kararlar Şube Müdürlüğü	0	0	0	0	0	0	
Toplam Mali Kaynak İhtiyacı	2.715.753.687	3.398.546.158	3.620.683.906	4.051.328.344	4.101.118.881	17.887.430.976	



Tablo 28: 2016-2020 İSKİ Stratejik Planı Amaç-Hedef Kaynak İhtiyacı (₺)

İdare Adı	İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi			
Stratejik Amaç	Stratejik Hedef	Açıklama	Kaynak İhtiyacı 2016-2020	
			TL	Pay (%)
1	Su Temininin Sürekliliğini Sağlamak		3.749.637.000	20,96
	1.1	Alternatif Su Kaynakları Geliştirmek	40.050.000	0,22
	1.2	Sağlıklı İçme Suyu Temin Etmek	3.684.757.000	20,60
	3.3	Su Kaynaklarını Etkin Yönetmek	24.830.000	0,14
2	Sürdürülebilir Çevreye Katkı Sağlamak.		8.665.602.466	48,45
	2.1	Geri Kazanım Suyunun Kullanımını Yaygınlaştırmak	350.000	0,00
	2.2	Kamu ve Çevre Sağlığının Korunmasına Katkı Sağlamak	6.064.836.595	33,91
	2.3	Su Havzalarını Korumak	1.658.965.871	9,27
	2.4	Tarihi Su Yapılarını Korumak ve Sürdürülebilirliğini Sağlamak	46.450.000	0,26
	2.5	Yenilenebilir Enerji Kullanımını Artırmak	895.000.000	5,00
3	Hizmeti Geliştirmek ve Müşteri Memnuniyetini Artırmak		4.992.068.760	27,91
	3.1	Hizmet Seviyesini Geliştirmek	445.163.905	2,49
	3.2	Hizmet Sürekliliğini Sağlamak	4.519.757.912	25,27
	3.3	İçilebilir İSKİ Suyunu Etkin Tanıtmak	7.771.943	0,04
	3.4	Su İçilebilirliğini Artırmak ve Kalitesinin Sürekliliğini Sağlamak	19.375.000	0,11
4	Yenilikçi ve Gelişime Açık Lider Kurum Olmak		390.169.300	2,18
	4.1	Kurum Kültürünün Gelişimine Katkı Sağlamak	383.493.500	2,14
	4.2	Kurumsal Kapasitenin Gelişimine Katkı Sağlamak	6.675.800	0,04

Stratejik Amaç	Stratejik Hedef	Açıklama	Kaynak İhtiyacı 2016-2020	
			TL	Pay (%)
5		Kurumsal Paydaşlarla İşbirliğini Geliştirmek ve Güçlendirmek	0	0,00
	5.1	Yenilikçi İşbirlikleri ile Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek	0	0,00
6		Kaynakları Etkin ve Verimli Kullanmak	64.600.000	0,36
	6.1	Gelirleri Etkin Yönetmek	0	0,00
	6.2	Giderleri Etkin Yönetmek	1.200.000	0,01
	6.3	Su Kayıplarını Azaltmak	63.400.000	0,35
7		Riskleri Etkin Yönetmek ve Uyum Yönetimini Geliştirmek	25.353.450	0,14
	7.1	İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemlerini Yaygınlaştırmak	3.430.000	0,02
	7.2	Strateji ve Risk Odaklı Çalışma Anlayışını Yaygınlaştırmak	21.923.450	0,12
Stratejik Amaçlar İçin Toplam Mali Kaynak İhtiyacı			17.887.430.976	100



3.5 HEDEF - BİRİM SORUMLULUK MATRİSİ

Tablo 29: Hedef - Birim Sorumluluk Matrisi

	ANA HİZMET BİRİMLERİ												DANIŞMA VE DENE-TİM BİRİM-LERİ			DESTEK BİRİMLERİ													
	Abone İşleri Asya Böl. Dairesi Başkanlığı	Abone İşleri Avrupa 1.Böl. Dairesi Başkanlığı	Abone İşleri Avrupa 2.Böl Dairesi Başkanlığı	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı	Atık Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	Elektrik Mak. Ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı	Su İnşaat Dairesi Başkanlığı	Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı	Su Tesisleri Dairesi Başkanlığı	1.Hukuk Müşavirliği	İç Denetim Birimi Başkanlığı	Tefiş Kurulu Başkanlığı	Basın Yayın Şube Müdürlüğü	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı	Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	İşletmeler Dairesi Başkanlığı	Makine İkmal ve Tesisler Dairesi Başkanlığı	Planlama ve Yatırım Dairesi Başkanlığı	Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Ticaret İşleri Dairesi Başkanlığı	
STRATEJİK AMAÇ 1: Su Temininin Sürekliliğini Sağlamak																													
Stratejik Hedef 1.1.									X	X																			
Stratejik Hedef 1.2									X	X																			
Stratejik Hedef 1.3									X	X	X	X																	
STRATEJİK AMAÇ 2: Sürdürülebilir Çevreye Katkı Sağlamak																													
Stratejik Hedef 2.1				X				X																					
Stratejik Hedef 2.2				X	X		X	X		X			X										X						
Stratejik Hedef 2.3					X	X	X													X									
Stratejik Hedef 2.4									X												X								
Stratejik Hedef 2.5				X				X																					
STRATEJİK AMAÇ 3: Hizmeti Geliştirmek ve Müşteri Memnuniyetini Artırmak																													
Stratejik Hedef 3.1	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X				X		X	X	X	X	X		X			X
Stratejik Hedef 3.2	X	X	X				X		X	X	X	X	X						X						X				
Stratejik Hedef 3.3																	X												
Stratejik Hedef 3.4										X			X																

4. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Stratejik Planın hazırlanması ve uygulanması kadar sonuçlarının izlenmesi ve değerlendirilmesi de büyük önem arz etmektedir. Kurumların başarısı, geleceğini yönetebilmesi, isabetli kararlar alabilmesi gibi arzu edilen birçok gelişme, izleme ve değerlendirme sürecine bağlanmaktadır. İzleme ve değerlendirmenin sonuç odaklı yapılması ise, çıktıların oluşturduğu etkinin ortaya çıkardığı değere odaklanmaktır.

Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme, stratejik planda belirtilen hedeflerin gerçekleşme durumunun sistematik olarak takip edilmesi ve değerlendirilmesidir. Bu izleme ve değerlendirmenin sonuç odaklı yapılması ise, çıktıların oluşturduğu etkinin ortaya çıkardığı değere odaklanmaktır.

Sonuç odaklı izleme ve değerlendirme sürekli bir bilgi toplama ve çözümleme sürecidir. Sonuç odaklı izlemenin en belirgin etkileri; amaçları, faaliyet ve kaynakların amaçlarla ilişkisini, performans göstergelerini ve hedefleri net olarak belirlenmesidir. Ayrıca göstergelerle ilgili veri toplamayı ve sonuçlarla hedefleri kıyaslamayı gerektirir. Bu şekilde ilerleme net olarak görülür ve raporlanabilir.

Stratejik Plan değerlendirmesi, kurumun belirlemiş olduğu stratejik amaç ve hedeflere ulaşmak için izlediği yolun, hedeflerine ulaşmak üzere kullanılan yöntemler ile yürütülen proje ve faaliyetlerin çıktı ve sonuçlarının analiz edilmesidir. Stratejik Plan değerlendirmesinin amacı karar alma süreçlerini güçlendirmek, kurumsal öğrenmeyi sağlamak ve hesap verebilirlik için zemin oluşturmaktır. Aynı zamanda bilgi birikimini artırarak geleceğe ilişkin belirsizlikleri azaltmak da hedeflenmektedir.

Sonuç odaklı değerlendirme ise, beklenen sonuçlara ulaşıp ulaşılamama nedenlerini analiz eder, faaliyet gerçekleştirmelerinin sonuçlarına katkısını değerlendirir, faaliyetlerin sonuçlara etkisini ve nedenlerini analiz eder, istenmeyen sonuçları araştırır, elde edilen sonuçlardan çıkarılacak derslerden kurumun yararlanabilmesi için öneriler geliştirir ve raporlar.

Sonuç odaklı izleme ve değerlendirmenin başarı ile gerçekleştirilebilmesi için yapılması gerekenler öncelikle üzerinde mutabakat sağlanmış hedeflerin belirlenebilmesi ve sonuçlardan ne beklendiğinin tanımlanmasıdır. Sonuçların izlenebilmesine yönelik olarak belirlenecek performans göstergelerinin ve hangi yöntemlerle toplanacaklarının belirlenmesi ise diğer önemli bir konudur.

4.1 Stratejik Plan Bilgi Sistemi

Stratejik hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını gösteren esas unsur göstergelerdir. Stratejik Hedeflerin proje/ faaliyetlerinin uygulama sonuçları, Performans Programı ile üçer aylık dönemlerde izlenecektir. Ayrıca yıllık ve 5 yıllık Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme raporları da hazırlanacaktır.

Göstergelerin her biri için güvenilir bilgi toplamak önemlidir. Bu amaçla, öncelikle PDYS (Performans Değerlendirme ve Yönetim Sistemi) isimli bir yazılım geliştirilmiştir. İdarenin her biriminde verilerin takibi, derlenmesi ve programa girilmesi amacıyla bir “performans İzleme görevlisi” belirlenmiş ve görevlendirilen personele konuya ilişkin eğitim verilmiştir. İzleme görevlileri, üçer aylık dönemlerin sonunda, elde edilen verileri sisteme elektronik ortamda gireceklerdir. Her yılın sonunda elde edilen verilerle hedeflenen veriler karşılaştırılacak, ortaya çıkan sapmalar değerlendirilip ve gerekli önlemler alınacaktır.

4.2 Değerlendirme Sistemi

Stratejik Plan Değerlendirme çalışması; belirlenmiş hedef/gösterge değerleri ile yine aynı yıl sonuna kadar gerçekleştirilen değerlerin kıyaslanmasından oluşmaktadır. Plan dönemi sonunda ise 5 yıllık gerçekleştirmeler ile Stratejik Plandaki hedefler kıyaslanarak başarı seviyeleri hesaplanacaktır.

4.2.1 Başarı Seviyesi'nin Hesaplanması

Göstergenin niteliğine göre üç ayrı hesaplama yöntemi kullanılmıştır:

- Gerçekleşen değer, hedeflenen değerden yüksek olması istenen bir durum ise;
Başarı Seviyesi: $(\text{Gerçekleşen Değer} / \text{Hedeflenen Değer}) \times 100$
- Gerçekleşen değer, hedeflenen değerden düşük olması istenen bir durum ise;
Başarı Seviyesi: $(\text{Hedeflenen Değer} / \text{Gerçekleşen Değer}) \times 100$

- Göstergenin niteliğine göre yıllık ve 5 yıllık gerçekleşen değer; önceki yıllık ve 5 yıllık dönemlerde gerçekleşen değer veya ilgili diğer göstergelerin gerçekleşen değeri ile kıyaslanıp başarı seviyesi hesaplanacaktır.

4.2.2 Hedef Sapma'nın Hesaplanması

Hedef sapma; göstergenin planlanan değeri ile gerçekleşen değeri arasındaki farkın, planlanan değere olan uzaklığının mutlak değer içerisinde yüzde (%) olarak ifadesidir.

Göstergenin gerçekleşen değeri, hedeflenen değerden yüksek olması istenen bir durum ise;

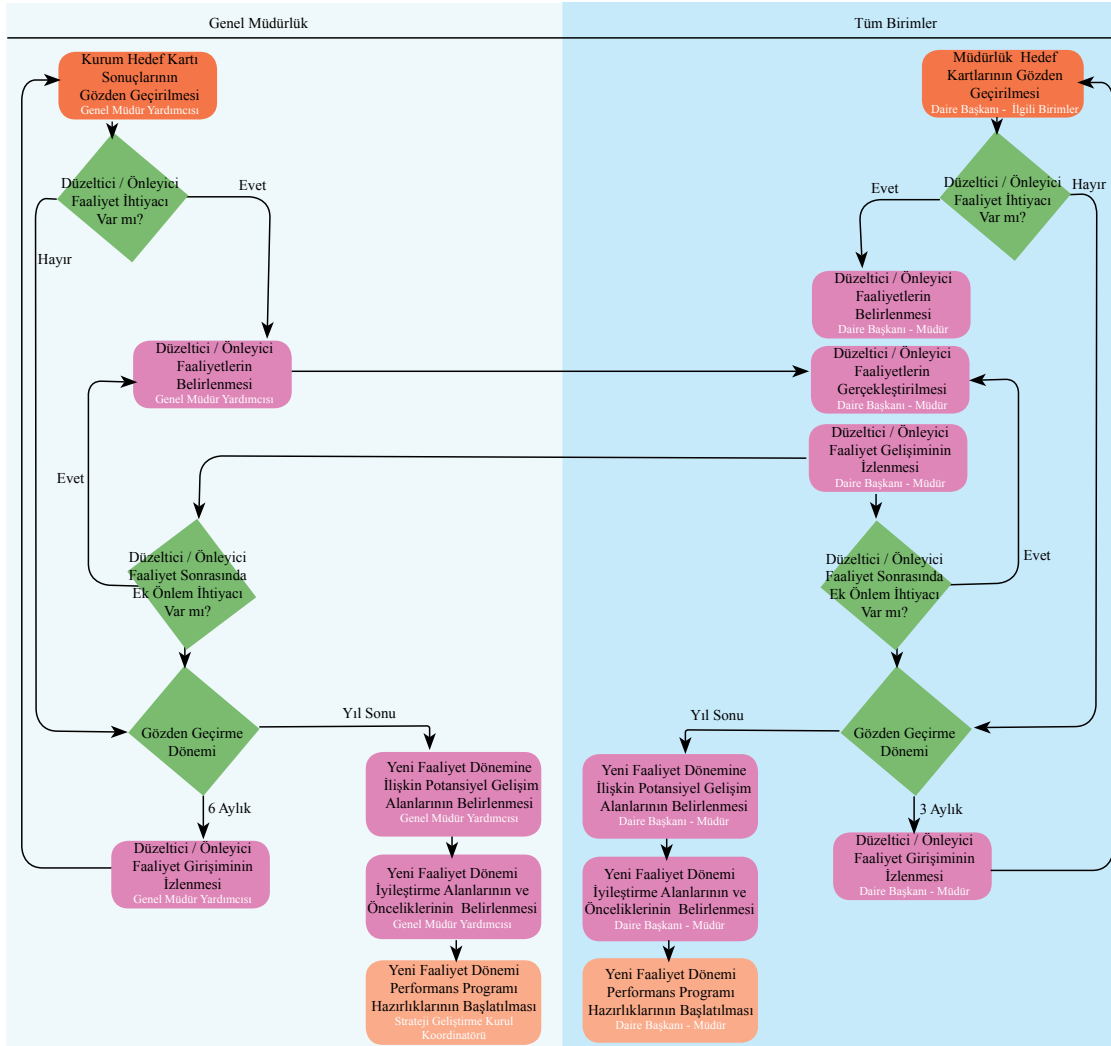
- Hedef Sapma: $1 \left[\frac{(\text{Gerçekleşen Değer} - \text{Hedeflenen Değer})}{\text{Hedeflenen Değer}} \right] \times 100$

Gerçekleşen değerin, hedeflenen değerden düşük olması istenen bir durum ise;

- Hedef Sapma: $1 \left[\frac{(\text{Hedeflenen Değer} - \text{Gerçekleşen Değer})}{\text{Hedeflenen Değer}} \right] \times 100$

Hedef sapma değeri, planlanan değer tutarlılığını ve gerçekçi olarak öngörüldüğünü/öngörülemediğini gösterir. Hedefin gerçekleştirilmesi sürecinde öngörülemeyen durumlar sebebiyle de meydana gelebilecek ve kaçınılmazı mümkün olmayan sapma değerleri göz ardı edilmemelidir.

Şekil 11: Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme



5. EKLER

EK 1 : İSKİ 2016-2020 Stratejik Plan Paydaş Analizi Çalışması Paydaş Listesi			
No	Kurumsal Paydaş (Kurum Adı)	Paydaş Türü	Paydaş Kategorisi (İHA / İHV/HAV)
1	ADALAR BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
2	ANADOLU YAKASI ELEKTRİK SATIŞ A.Ş. (AESAS)	ALT YAPI KURUMLARI	HAV
3	AK PARTİ GRUP BAŞKANLIĞI	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ MECLİSİ	Stratejik Paydaş
4	AKM YAPI TAAHHÜT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
5	ARNAVUTKÖY BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
6	ARNAVUTKÖY KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
7	ATAŞEHİR BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
8	ATAŞEHİR İÇERENKÖY MAHALLESİ MUHTARLIĞI	MUHTARLIK	İHA
9	ATAŞEHİR KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
10	AVCILAR BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
11	AYEDAŞ	ALT YAPI KURUMLARI	HAV
12	AYMAKOOP AYAKKABICILAR SİTESİ	ORGANİZE SANAYİ	İHA
13	BAĞCILAR BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
14	BAĞCILAR KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
15	BAHÇELİEVLER BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
16	BAHÇELİEVLER KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
17	BAHÇELİEVLER ZAFER MAHALLESİ MUHTARLIĞI	MUHTARLIK	İHA
18	BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ ÇEVRE MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ	ÜNİVERSİTE	İHV
19	BAKIRKÖY BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
20	BAKIRKÖY KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
21	BAKIRKÖY SAKIZAĞACI MAHALLE MUHTARLIĞI	MUHTARLIK	İHA
22	BAŞAKŞEHİR BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
23	BAŞAKŞEHİR GÜVERCİNTEPE MAHALLESİ MUHTARLIĞI	MUHTARLIK	İHA
24	BAYRAMPAŞA BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
25	BEDAŞ	ALT YAPI KURUMLARI	HAV
26	BEMBİRSEN İSKİ ŞUBE BAŞKANLIĞI	SENDİKA	İHV
27	BEŞİKTAŞ BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
28	BEYKOZ BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
29	BEYKOZ KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
30	BEYLİKDÜZÜ BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
31	BEYLİKDÜZÜ KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
32	BEYOĞLU BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
33	BOGAZİÇİ ÜNİVERSİTESİ	ÜNİVERSİTE	İHV
36	BÜYÜKÇEKMECE BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
37	BÜYÜKÇEKMECE KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
38	CHP GRUP BAŞKANLIĞI	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ MECLİSİ	Stratejik Paydaş
39	ÇATALCA BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
40	ÇATALCA ELBASAN MAHALLE MUHTARLIĞI	MUHTARLIK	İHA
41	ÇATALCA KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
42	ÇEKMEKÖY BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
43	ÇEKMEKÖY KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
44	ÇEVRE KURULUŞLARI DAYANIŞMA DERNEĞİ (ÇEKÜD)	STK	İHV
45	ÇEVRE VE KÜLTÜR DEĞERLERİNİ KORUMA VE TANITMA VAKFI (ÇEKÜL)	STK	İHV
46	DERYA MÜHENDİSLİK MÜŞAVİRLİK İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
47	DÜZCE BELEDİYESİ	İL BELEDİYESİ	HAV
48	ESENLER BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV

49	ESENLER KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
50	ESENYURT BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
51	EYÜP BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
52	EYÜP KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
53	FATİH BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
54	GAZİOSMANPAŞA BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
55	GAZİOSMANPAŞA KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
56	GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ ÇEVRE MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ	ÜNİVERSİTE	İHV
57	GÜNGÖREN BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
58	GÜNGÖREN KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
59	HAKAN İNŞAAT TİCARET VE SANAYİ A.Ş.	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
60	HAMİDİYE KAYNAK SULARI SANAYİ TURİZM VE TİCARET A.Ş.	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	HAV
61	İGDAŞ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	HAV
62	İLCİ İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş. ÖZGÜN İNŞAAT TAAHHÜT SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
63	İMES SANAYİ SİTESİ	ORGANİZE SANAYİ	İHA
64	İSFALT A.Ş.	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İHV
65	İSTAÇ A.Ş.	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İHV
66	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ BAŞKANLIĞI	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	HAV
83	İSTANBUL DERİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ	ORGANİZE SANAYİ	İHA
84	İSTANBUL ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ	ODA	İHV
85	İSTANBUL MUHTARLAR FEDERASYONU	MUHTARLIK	İHA
86	İSTANBUL MUHTARLARI DAYANIŞMA DERNEĞİ	MUHTARLIK	İHA
87	İSTANBUL SANAYİ ODASI (İSO)	ODA	İHV
88	İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	ÜNİVERSİTE	İHV
91	İSTANBUL TİCARET ODASI (İTO)	ODA	İHV
92	İSTANBUL TMMOB MAKİNE MÜHENDİSLERİ ODASI	ODA	İHV
93	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ	ÜNİVERSİTE	İHV
94	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ	ÜNİVERSİTE	İHV
97	İSTANBUL VALİLİĞİ	VALİLİK	İHV
99	İSTOÇ	ORGANİZE SANAYİ	İHA
100	İSTON A.Ş.	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İHV
101	KADIKÖY BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
102	KADIKÖY KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
103	KÂĞITHANE BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
104	KÂĞITHANE KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
105	KALYON İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
106	KARTAL BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
107	KARTAL KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
108	KİPTAŞ A.Ş.	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İHA
109	KOSGEB	STK	İHV
111	KUZU GRUP	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
112	KÜÇÜKÇEKMECE ATAKENT MAHALLESİ MUHTARLIĞI	MUHTARLIK	İHA
113	KÜÇÜKÇEKMECE BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
114	KÜÇÜKÇEKMECE KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
115	MALTEPE BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
116	MALTEPE KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
117	MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ	BİRLİK	İHV
118	MARMARA ÜNİVERSİTESİ	ÜNİVERSİTE	İHV
119	MÜSİAD ÇEVRE KOMİSYONU	STK	İHV



STRATEJİK 2016 PLAN 2020

120	ÖZKA İNŞAAT A.Ş.	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
121	PENDİK BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
122	PENDİK KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
123	POLAT İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
124	SABAHATTİN ZAIM ÜNİVERSİTESİ	ÜNİVERSİTE	İHV
125	SANCAKTEPE BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
126	SANCAKTEPE KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
127	SARIYER BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
128	SEDAŞ	ALT YAPI KURUMLARI	HAV
129	SİLİVRİ BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
130	SİLİVRİ KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
131	SU VAKFI	STK	İHV
132	SULTANBEYLİ BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
133	SULTANBEYLİ KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
134	SULTANGAZİ BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
135	SULTANGAZİ KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
136	ŞİLE AĞVA MAHALLE MUHTARLIĞI	MUHTARLIK	İHA
137	ŞİLE BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
138	ŞİLE KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
139	ŞİŞLİ BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
144	T.C. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI	BAKANLIK	İHV
145	T.C. İSTANBUL KALKINMA AJANSI	-	İHV
146	T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI	BAKANLIK	İHV
153	T.C. ORMAN VE SU İŞLERİ BAKANLIĞI	BAKANLIK	İHV
157	T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI	BAKANLIK	HAV
159	TEİAŞ	ALT YAPI KURUMLARI	HAV
160	TEKNO KANAL İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
161	TEMA VAKFI	STK	İHV
162	TES-İŞ SENDİKASI İSTANBUL 2 NOLU İŞÇİ SENDİKASI	SENDİKA	İHV
163	TMMOB ÇEVRE MÜHENDİSLERİ ODASI	ODA	İHV
164	TMMOB ELEKTRİK MÜHENDİSLERİ ODASI	ODA	İHV
165	TMMOB HARİTA VE KADASTRO MÜHENDİSLERİ ODASI	ODA	İHV
166	TMMOB İNŞAAT MÜHENDİSLERİ ODASI	ODA	İHV
167	TOKİ	BAŞBAKANLIK	İHA
168	TREDAŞ	ALT YAPI KURUMLARI	HAV
169	TURMEPA DENİZ TEMİZ DERNEĞİ	STK	İHV
170	TUZLA BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
171	TUZLA KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
172	TÜKETİCİ BİLİNCİNİ GELİŞTİRME DERNEĞİ (TÜBİDER)	STK	İHV
173	TÜKETİCİLER BİRLİĞİ	BİRLİK	İHV
174	TÜKODER - TÜKETİCİYİ KORUMA DERNEĞİ	STK	İHV
175	TÜRK TELEKOM	ALT YAPI KURUMLARI	HAV
176	TÜRKİYE BELEDİYELER BİRLİĞİ	BİRLİK	İHV
177	TÜSİAD ÇEVRE KOMİSYONU	STK	İHV
178	ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI	BAKANLIK	İHV
179	ÜMRANİYE BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
180	ÜMRANİYE KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV
181	ÜSKÜDAR BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
182	YASMAK İNŞAAT	YÜKLENİCİ FİRMA	İHV
183	YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	ÜNİVERSİTE	İHV
187	ZEYTİNBURNU BELEDİYESİ	İLÇE BELEDİYESİ	HAV
188	ZEYTİNBURNU KAYMAKAMLIĞI	KAYMAKAMLIK	İHV

