



İETT Genel Müdürü

Mümin Kahveci:

“Amacımız, İstanbul’da Sürdürülebilir Ulaşım”

Türkiye’nin A+ onay alan, GRI standartlarında sürdürülebilirlik raporunu hazırlayan ilk kamu kuruluşu olmayı başaran İETT’nin Genel Müdürü Mümin Kahveci, “Düzenleyici”, “Denetleyici”, “Dengeleyici” ve “Danışman” olmak üzere dört temel yetkinliklerini geliştirerek, hem İstanbul’a hem de diğer Türkiye ve dünya kentlerine sürdürülebilir ulaşım konusunda örnek olmak istediklerini söylüyor.

İETT, Türkiye’nin A+ onay alan, GRI standartlarında sürdürülebilirlik raporunu hazırlayan ilk kamu kuruluşu olmayı başardı. Öncelikle sizleri kutluyoruz. Bize raporun hazırlanış süreci hakkında biraz bilgi verebilir misiniz?

2012-2013 İETT Sürdürülebilirlik Raporu’nun hazırlık çalışmalarına Nisan ayında başladık. Altı aydır bu rapor için çalışıyoruz. Sürdürülebilirlik Raporumuz kapsamındaki çalışmalara, çalışanlarımızın fikirlerini ve katkılarını alabilmek amacıyla, “Sürdürülebilirlik Farkındalık Anketi” ile başladık. Kurumumuzun sürdürülebilirlik çerçevesinde yönetmesi gereken stratejik konuların gözden geçirilmesi için “Strateji Çalıştayı”nı gerçekleştirdik. Danışmanımızla birlikte tespit ettiğimiz

stratejik konuların hem paydaş gruplarımız üzerindeki etkilerini, hem de paydaş gruplarımızın kurumla ilgili karar almaları üzerinde etkilerini değerlendirdik. Bu iki çalışmadan faydalanarak “Materiality Matrisi” hazırladık. Sürdürülebilirlik Raporumuzun yazımında, GRI’nin önemlilik, paydaş katılımı, sürdürülebilirlik bağlamı ve bütünlük prensiplerine ek olarak, paydaş önceliklendirilmesi yapılırken EFQM Mükemmellik Modeli ve AA1000 Accountability Paydaş Katılım Standardı İlkeleri’ni dikkate aldık.

İstanbul çok geniş bir alana yayılmış, 17 milyona ulaşan nüfusuyla dev bir metropol. Bu anlamda ulaşım konusu son derece önemli. İETT’nin İstanbul ulaşımına genel

İETT İŞLETMELERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
2012-2013
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU



yaklaşımı nasıl? Ve bu sürdürülebilirlik raporunda yankısını nasıl buluyor?

İstanbul ulaşımındaki rolümüzü, kurumumuzun temel yetkinlikleriyle tanımlayabiliriz. Biz temel yetkinliklerimizi “Düzenleyici”, “Denetleyici”, “Dengeleyici” ve “Danışman” olmak üzere kısaca **4D** olarak ifade ediyoruz. “**Düzenleyici**” yetkinliğimizle, İstanbul’daki yolculuk taleplerindeki artışa paralel olarak hat ağını sürekli gözden geçiriyor ve yeni hatlar kurarak hizmetimizi sürdürüyoruz. “**Denetleyici**” olarak, düzenlemesini yaptığımız tüm toplu ulaşım hizmetlerinin kalitesini de düzenli olarak ölçüyor, saha denetimleri ile çalışmaların sözleşmelere ve yönergelere uygunluğunu denetliyoruz. İstanbulluların en rahat şekilde ulaşım hizmetlerinden yararlanabilmeleri için, yaptığı hat, güzergâh ve tarife düzenlemeleri ile bütün ulaşım aktörleri arasında “**Dengeleyici**” rol oynuyoruz. Bu kapsamda modlar arası entegrasyon ile deniz ve raylı sistem taşımacılığını besleyerek kullanımlarını artırıyoruz. Otobüsler ile yüksek kapasiteli yolculuk arzı yaparak otomobil, dolmuş, minibüs gibi düşük kapasiteli araçlara olan ihtiyacı azaltıyoruz. “**Danışmanlık**” rolüyle, 143 yılı aşkın bilgi birikimimizi İstanbul’daki diğer toplu ulaşım operatörleri ve ülke çapındaki tüm belediyeler ile paylaşıyoruz, bununla kalmayıp yurtdışı ilişkilerimizi geliştirerek bu birikimimizi ülkemiz sınırlarının ötesine taşıyoruz.

Sürdürülebilirlik konularında paydaş iletişiminin rolü giderek artıyor. İETT, paydaşlarıyla iletişimini nasıl yürütüyor? Raporlama sürecinde paydaş iletişimi konusunda neler yaptınız?

İETT olarak tüm dairelerimizde, mükemmellik çalışmaları kapsamında, paydaş önceliklendirme toplantıları gerçekleştirdik. Bu ça-



“İETT olarak tüm dairelerimizde paydaş önceliklendirme toplantıları gerçekleştirdik ve her daireye özel paydaş iletişim matrisleri hazırladık. Stratejik Planımızın temel girdilerinden olan paydaş analizi çalışmaları için, İETT’nin temel paydaşlarını İETT Stratejik Plan Hazırlama Kılavuzu’nda detaylı olarak tanımladık”

lışmalarda her daireye özel paydaş iletişim matrisleri hazırladık. Beş yılda bir yayınladığımız Stratejik Planımızın temel girdilerinden olan paydaş analizi çalışmaları için, İETT’nin temel paydaşlarını “**İETT Stratejik Plan Hazırlama Kılavuzu**”nda detaylı olarak tanımladık. Paydaş önceliklendirme çalışmalarının sonuçlarını dikkate alarak raporlama döneminde, sürdürülebilirlik çalışma grubu ile gerçekleştirdiğimiz atölye çalışmalarında mevcut paydaşlarımızı AA1000 Accountability Paydaş Katılım Standardı İlkeleri kapsamında gözden geçirerek gruplandırdık ve önceliklendirdik. Sürdürülebilirlik kapsamında üzerinde etkiler ya-

rattığımız ve bu etkileri yönetme konusunda işbirliği yapabileceğimiz kilit paydaş gruplarımızı, çalışanlar, müşteriler/yolcular, kamu (İBB-İstanbul Büyükşehir Belediyesi, UKOME-Ulaştırma Koordinasyon Merkezi, UBAK-Ulaştırma Bakanlığı), tedarikçiler, toplum (medya, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler vb.) ve diğer toplu taşıma işletmeleri olarak belirledik. Sürdürülebilirlik başlığı altında yaptığımız temel paydaş katılım çalışması, çalışanlarımıza yönelik hazırladığımız “**Sürdürülebilirlik Anketi**” oldu. Sürdürülebilirlik Raporumuzda diğer tüm konularla ilgili paydaş gruplarımızla nasıl ve ne sıklıkta iletişim kurduğumuzu gösteren bir tablo bulunuyor. Paydaş görüşünü aldığımız diğer platformların başında “**Müşteri Memnuniyet Araştırması**” ve “**Çalışan Memnuniyeti Araştırması**” yer alıyor.

İETT olarak bundan sonraki yöneliminiz nereye doğru? İstanbul ulaşımını sürdürülebilirlik çizgisiyle birleştirmek için hangi alanlarda çalışmalarınızı yoğunlaştırmayı düşünüyorsunuz?

Faaliyetlerimizi yürütürken yarattığımız toplumsal ve çevresel etkile-

rimizi nasıl yönettiğimizi bu ilk sürdürülebilirlik raporumuzla sizlerle paylaştık. İstanbul'u en iyi toplu ulaşım kenti yapma hedefiyle, sürdürülebilirlik kapsamındaki çalışmalarımıza aralıksız devam ediyor; toplu ulaşım konusunda dünyaya örnek şehirlerden biri haline getirmek için çalışmalarımızı kalite odaklı sürdürüyoruz. İETT'nin 2023 Vizyonu'na ışık tutacak akıllı teknoloji ve bilişim sistemlerine her yıl daha fazla yatırım yapıyoruz. İETT'ye ve özel ulaşım toplu taşıma şirketlerine ait araçları tek bir merkezden kontrol edip izlediğimiz **AkYolBil Filo Yönetim Merkezi** gibi akıllı teknolojilerin yardımıyla oluşturduğumuz geniş iletişim ağıyla, İstanbul şehir içi ulaşımının daha etkin ve kullanıcı dostu hale gelmesi için katkı sağlıyoruz. Son dönemde hayata geçirdiğimiz **Akıllı Durak, Mobil İETT** ve **İstanbulkart** gibi uygulamalarıyla yolcularımızın seyahat konforunu büyük ölçüde artırdık ve artırmaya da devam edeceğiz. Kurmuş olduğumuz **İETT Akademi** ile trafikteki tüm olumsuzlukları ortadan kaldırmayı hedefliyor, çalışan eğitim ve gelişimine daha fazla kaynak ayırarak memnuniyeti artırmayı arzu ediyoruz. Sürdürülebilir çevre politikamız sayesinde gelecek nesillere daha yaşanılabilir bir dünya bırakmak için kalıcı sistemler kurma çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyor, çevre dostu araçlarla hizmet veriyoruz. Bunun için kendi enerjisini üretebilen, ürettiği ve tükettiği enerjiyi sürekli izleyebildiğimiz, azami atık geri dönüşümü sağlayan **Yeşil Garajları** hayata geçiriyoruz.

Yeni dönemde amacımız, mevcut iletişim platformlarımızı geliştirmek ve gelecek dönemlerde odaklanacağımız stratejik sürdürülebilirlik konularımızı, iyileştirme aksiyon ve hedeflerimizi paydaşlarımızdan alacağımız geri bildirimlerle şekillendirmek. ○

Elif Özkul Gökmen:

"İETT, Diğer Kamu Kurumlarına Örnek Olabilir"

İETT'nin GRI standartlarında hazırlanan sürdürülebilirlik raporuna danışmanlık hizmeti veren Sercom Sürdürülebilirlik Yönetim ve Danışmanlık kurucusu Elif Özkul Gökmen, sürecin diğer kamu kurumlarına doğru uzanmasının önemli olduğunu vurguluyor.

GRI, kurumların raporlarında giderek önceliklendirmeye (materility) daha çok önem vermeye başladı. İETT için öncelikli alan ne? Bize bu konuda bilgi verebilir misiniz?

Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında, benim moderatörlüğümde kurum içi daire başkanlıklarından oluşan katılımcıların yer aldığı bu çalışma grubu ile **materiality çalıştay** ve **sürdürülebilirlik toplantıları** ve çalışanların tümüne açık olan bir **sürdürülebilirlik farkındalık anketi** gerçekleştirdik. Toplu ulaşım sektörünü ilgilendiren tüm sürdürülebilirlik konularına yönelik sorular içeren bu anketin iki temel amacı, sürdürülebilirlik kavramı çerçevesinde İETT çalışanları nezdinde farkındalığı artırmak ve onların bu konularla ilgili görüşlerini almak. Bu anketin sonuçlarını içeren görüşlere raporumuzun ilgili bölümlerinde **iç paydaş görüşü** adı altında yer verdik. Bu çalışma ile raporlama sürecine çalışanların katılımını sağladık. Buna ek olarak her yıl düzenli olarak uygulanan müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti ve kurumsal itibar anketi sonuçlarından ve tedarikçi buluşması toplantısının çıktılarından faydalandık ve buradaki paydaş beklentilerini ön planda tutarak, stratejik konuların tespitine ve önceliklendirmesine yönelik grup çalışmaları yaptık. Bu çalışmalarda İETT'nin ikinci stratejik planında yer alan amaç ve hedeflerinin, sürdürülebilirlik stratejisi çalıştayında öne çıkan konularla olan doğrudan bağlantısını ve buna paralel kurumun kurumsal stratejisi ile sürdürülebilirlik stratejisinin birebir örtüştüğünü ortaya koyduk.



Raporumuzun da ana başlıklarını oluşturan **ekonomik konular**; sektörel gelişim yatırımları, operasyonel verimlilik, diğer ulaşım hizmeti kurumlarıyla işbirliği ve tedarik zinciri yönetimi iken **sosyal konular**; çalışan memnuniyeti ve iletişimi, çalışan sağlığı ve güvenliği, müşteri memnuniyeti, güvenli ve rahat ulaşım, ulaşım hizmetlerine erişimde eşit imkan sunmak ve **çevresel konular** ise enerji yönetimi ve çevre yönetimi (atık, su, ve emisyon yönetimi) olarak öne çıkıyor.

Raporlama süreci ile ilgili eklemek istedikleriniz?

Son bir yıldır EFQM Mükemmellik Modeli'nin İETT'de uygulanıyor olması, sürdürülebilirlik yönetimi kapsamında da pek çok çalışmaya başlanmasında etkili olmuş durumda. Özellikle de bir veri toplama ve izleme sistematığının altyapısının mevcut olmasının yanı sıra son **3,5 yılda 10 kalite belgesinin** kuruma kazandırılmış olması raporlama sürecini kolaylaştıran unsurlar oldu. 22. Kalite Kongresi Türkiye Mükemmellik Ödül töreninde **Türkiye Mükemmellik Ödülü finalisti** olması da İETT'nin **mükemmelleşme** yolundaki basamakları hızla tırmandığını gösteriyor. Yaptığı çalışmalar ve bu çalışmalarla ilgili performansını paydaşlarına sunduğu bu ilk sürdürülebilirlik raporu ile İETT'nin diğer kamu kurumlarına da örnek teşkil edeceğine inanıyorum.