



İstanbul
Büyükşehir Belediyesi

Faaliyet Raporu 2008

performans bilgileri





Performans Bilgileri

- ❑ Performans Raporlama Süreci
- ❑ İBB Kurum Performans Sonuçları
- ❑ Performans Yönetim Sistemi Değerlendirme Sonuçları



İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde, stratejik plan ve performans programı gibi kanuni zorunluluğa dayalı olarak kurum performansını raporlama çalışması başlatılmıştır. İlk uygulamalar ile birlikte bu çalışmalar kurumun önemli birer gereksinimi olarak görülmüş ve stratejik yönetim konusunda büyük adımlar atılmıştır.

Stratejik yönetim çerçevesinde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2006 yılında, vizyonunda yer alan İstanbul'u yaşam kalitesi yüksek sürdürülebilir bir dünya kenti yapan öncü ve önder belediyeye hedefinden de hareketle 2007-2011 Stratejik Planı hazırlanmıştır. Bu çalışmayı takiben de her yıl stratejik planın yıllık uygulama izdüşümü olan performans programı hazırlanmıştır.

Sözü geçen çalışmalar, hizmet kalitesinde sürdürülebilir artış sağlama, kurumun faaliyet sonuçlarını sayısal veriler ile ölçme ve takip etme, hesap verme sorumluluğunu geliştirme, elde edilen ve-

riler ışığında strateji belirleme, kaynakların stratejik planda yer alan amaç ve hedefler doğrultusunda tahsis edilmesi, verimlilik artışı, etkinliğin sağlanması amacıyla sürdürülmektedir.

Stratejik plan ve performans programı çalışmaları ile amaçlara ulaşılmasını sağlamak için performans programının ait olduğu mali yılın sonunda kurumun performans raporu hazırlanmakta ve faaliyet raporunda paylaşımına sunulmaktadır. Bu kapsamda planlanan performans programının ilgili mali yıldaki uygulaması takip edilmekte, düzenli olarak ilgili mali yıldaki gösterge gerçekleştirme verileri alınmakta, analiz edilmekte, değerlendirilmekte ve raporlanmaktadır. Bu çalışma ile hedef ve planlara uyum derecesi, sapmalar var ise nedenlerinin belirlenmesi, negatif sapmaları önlemeye yönelik faaliyetlerin belirlenmesi gerçekleştirilmektedir.



Performans Raporlama Süreci

Performans raporlama çalışması sürecine baktığımızda, planlanan performans programının ilgili mali yıldaki uygulaması takip edilmekte, düzenli olarak ilgili mali yıldaki gösterge gerçekleşme verileri alınmakta, analiz edilmekte, değerlendirilmekte ve raporlanmaktadır.

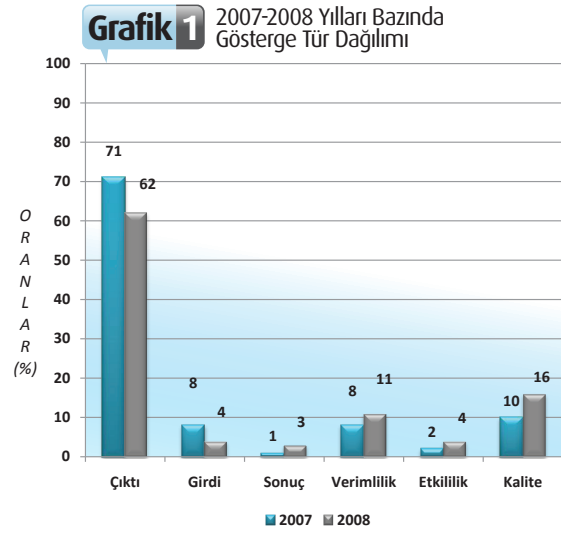
Performans Programı Uygulaması ve Takibi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2008 yılı Performans Programı, harcama birimleri performans karneleri ve idari performans karnesinden oluşmaktadır. İdari performans programı, EFQM Mükemmellik Modeli kriterlerini de karşılayacak şekilde kurumun ana süreçlerinin analizinde belirlenen ana hizmet alanları başlıklarında hazırlanmıştır.

2008 yılı performans ölçümü çalışması, stratejik plandan alınan 64 adet stratejik amaç ve 189 adet stratejik hedef ile bu amaç ve hedeflere bağlı olarak oluşturulan 362 adet stratejik adım ve 1.224 adet performans göstergesi ile takip edilmiştir.

2008 yılı performans programında yer alan göstergelerin kalite, etkililik, verimlilik, girdi, çıktı ve sonuç şeklindeki sınıflandırılması kapsamındaki oransal dağılımı Grafik 1' de verilmiştir. Ayrıca Grafik 1'de 2007 ve 2008 yıllarındaki gösterge türlerinin oransal dağılımı mukayesesi sunulmuştur.

Grafikte görüldüğü üzere, 2007 ve 2008 yıllarında çıktı türündeki göstergeler en yüksek oranda yer almaktadır. Çıktı odaklı göster-



Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

geler ile kentin daha fazla hizmet almasına odaklanılması sağlanmıştır. Yine grafikte görüldüğü gibi 2008 yılında çıktı ve girdi gösterge payları azaltılıp kalite, etkililik, verimlilik ve sonuç gösterge payları artırılmıştır. Bu durum sunulan hizmetlerde etkililik ve kalitenin artırılmasına, sonuçlara ve verimliliğe odaklanıldığını göstermektedir.

Kurumun performansının ölçümünde

- Objektif ölçüm kriterleri
- Vatandaş memnuniyeti ölçümü ve
- Çalışan memnuniyeti ölçümü teknikleri kullanılmıştır.

Objektif ölçüm kriterleri kapsamında, birimler tarafından belirlenen performans göstergeleri, vatandaş ve çalışan memnuniyeti ölçümü teknikleri kapsamında ise anketler kullanılmıştır.

Gerçekleşme Değerlerinin Takibi ve Düzenli Olarak Toplanması

2008 Yılı Performans Programının uygulamaya konulduğu 01 Ocak 2008 tarihinden itibaren üçer aylık periyotlarda toplamda dört dönemde birimlerden veriler toplanmıştır. Birimlerden resmi yazı ile gerçekleşme değerlerinin alınmış ayrıca gerçekleşme değerlerinin kurum performansı için kullanılan programa girilmesi istenmiştir.

Gerçekleşme Değerlerinin Analizi

Gerçekleşme verilerinin analizi, göstergelerin istenen formatta gelip gelmediği, gerçekleşmenin hedeflenen değere oranı gibi hususlarda yapılmaktadır.

Gerçekleşmelerin Değerlendirilmesi

Yazılım aracılığıyla kurulan kurum performansını değerlendirme sistemi, gösterge gerçekleşme değerlerinin hedef değerler ile mukayese edilerek başarı aralıklarının tespiti, bu aralıklara göre puan ve renk atama esasına dayanmaktadır.

Bu sistem kapsamında; hedefle gerçekleşmenin mukayesesi sonucunda; % 85 ve üstü gerçekleşme aralığındaki göstergeler çok iyi seviyesinde kabul edilmekte, koyu yeşil ile kodlanmakta ve 100 puan almaktadır, %70-84 aralığındaki göstergeler iyi seviyesinde kabul edilmekte, açık yeşil ile kodlanmakta ve 75 puan almaktadır, % 55-69 aralığındaki göstergeler orta seviyesinde kabul edilmekte, sarı renk ile kodlanmakta ve 50 puan almaktadır, %45-54 aralığındaki göstergeler zayıf seviyesinde kabul edilmekte, pembe renk ile kodlanmakta ve 25 puan almaktadır, % 0-44 aralığındaki göstergeler ise çok zayıf seviyesinde kabul edilmekte, kırmızı renk ile kodlanmakta ve 0 puan almaktadır.

Tablo 1 Performans Değerlendirme Sistemi

Gerçekleşme (Gerçekleşen/Hedeflenen) Oranı Aralığı	Kategorik Renk Kodu	Başarı Düzeyi	Kategorik Başarı Puanı
% 85 ve üstü		Çok iyi	100
% 70-84		İyi	75
% 55-69		Orta	50
%45-54		Zayıf	25
% 0-44		Çok zayıf	0

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

Bu değerlendirme sistemi çerçevesinde performans göstergeleri puanlanarak değerlendirilmiştir. Göstergelerin puanlarının ortalamalarının alınması suretiyle ilgili ana hizmet alanının başarı durumu tespit edilmiştir. Ana hizmet alanlarının puan ortalamaları da kurumun genel başarı seviyesini vermektedir. Tüm değerlendirme çalışması, ilgili yazılım üzerinden yapılmıştır.

Performans Durumunu Raporlama

Raporlama çalışması üçer aylık periyotlarda ve yıl sonunda yapılmıştır;

Üçer aylık periyotlarda yapılan raporlama, birimlerden alınan gerçekleşme verilerinin ilgili yazılımda değerlendirilip sonuçlarının

yine program üzerinden birimler ile paylaşılması şeklinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma ile üçer aylık periyotlarda yıllık hedefe ulaşım derecesi tespit edilmiş, sorunlar belirlenmiş ve sorunları önlemeye dönük faaliyetler planlanmıştır.

Yıl sonu raporu ise, göstergelerin yıl sonu gerçekleşme değerlerinin ilgili programa aktarılıp değerlendirme sonucunun program ve faaliyet raporu üzerinden sunulması şeklinde yapılmıştır. Yıl sonu raporunda değerlendirme sonucu, kurum bazında ana hizmet alanları başlıklarında verilmiştir.











İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kurum Performans Sonuçları

Kurum performans sonuçları, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Ana Hizmet Alanları performans karneleri, performans gerçekleşme-

lerinin Ana Hizmet Alanları bazında mukayesesi ve 2007-2008 yılları performans gerçekleştirmeleri mukayesesi başlıklarında verilmiştir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Ana Hizmet Alanları Performans Karneleri

İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2008 yılı performans gerçekleşmesi, kurum geneli ve ana hizmet alanları; Genel Yönetim, İmar Yönetimi, Ulaşım Hizmetleri Yönetimi, Çevre Yönetimi, Kent ve Toplum Düzeni Yönetimi, Sağlık Hizmetleri Yönetimi, Afet Yönetimi, Kültür Hizmetleri Yönetimi, ve Sosyal Destek Hizmetleri Yönetimi bazında verilmiştir.

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
İBB 2008 YILI PERFORMANS KARNESİ	100.00 Puan	85,95 Puan	Çok İyi
01.GENEL YÖNETİM	100.00 puan	87,57 Puan	Çok İyi
01.01. İnsan Kaynakları Yönetimi	100.00 Puan	91.67 Puan	Çok İyi
 Lisans ve ön lisans mezunu personel sayısının tüm personele oranı	35,00 Oran	34,98 Oran	Çok İyi
 Kurum çalışanlarının yaş ortalaması	37,00 Yaş	39,37 Yaş	Çok İyi
 Personel (memur ve sözleşmeli personel) başına verilen hizmet içi eğitim miktarı	19,20 saat	14,29 saat	İyi
01.02.Strateji ve Yönetim	100.00 Puan	82.14 Puan	İyi
 Kurumun toplumsal duruşuna ilişkin genel izlenim	4.00 Puan	3.45 Puan	Çok İyi
 Hizmet sunumundaki genel başarı	4.00 Puan	3.59 Puan	Çok İyi
 Süreç analizi tamamlanan müdürlük sayısı	33,00 Adet	62,00 Adet	Çok İyi
 Süreç analizi sonucunda hayata geçirilen süreç analizi iyileştirme alanı sayısı	15,00 Adet	10,00 Adet	Orta
 Mükemmellik çalışmaları bağlamında değerlendirmeye alınan müdürlük sayısı	20,00 Adet	62,00 Adet	Çok İyi
 İBB mükemmellik modeli doğrultusunda gerçekleştirilen özdenetim sayısı	2,00 Adet	2,00 Adet	Çok İyi
 İBB mükemmellik modeli doğrultusunda gerçekleştirilen dış denetim sayısı	2,00 Adet	1,00 Adet	Zayıf

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.



KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
İBB 2008 YILI PERFORMANS KARNESİ	100.00 Puan	85,95 Puan	Çok İyi
01.GENEL YÖNETİM	100.00 puan	87,57 Puan	Çok İyi
01.03. Mali Kaynakların Yönetimi	100.00 Puan	85.71 Puan	Çok İyi
Toplam gayrimenkul gelirlerinin toplam bütçe gelirlerine oranı	11,00 Oran	4,41 Oran	Çok Zayıf
Kamulaştırma faaliyetlerinde uzlaşma oranı	87,00 Oran	76,00 Oran	Çok İyi
Gelir bütçesi gerçekleşme oranı	97,00 Oran	93,84 Oran	Çok İyi
Gider bütçesi gerçekleşme oranı	99,00 Oran	99,90 Oran	Çok İyi
Belediye derecelendirme notu	BB-Stable	BB-Stable	Çok İyi
Dış borçların bütçeye oranı	18,75 Oran	13,77 Oran	Çok İyi
Tahsilat / tahakkuk oranı	68,60 Oran	73,20 Oran	Çok İyi
01.04. Bilişim Sistemleri Yönetimi	100.00 Puan	95.45 Puan	Çok İyi
Web tabanlı uygulama yeteneği olan ana yazılım sayısı	10,00 Adet	10,00 Adet	Çok İyi
Fiber optik altyapısı kullanma oranı	60,00 Oran	60,00 Oran	Çok İyi
Güvenlik altyapısı iyileştirmesinin tamamlanma oranı	100,00 Oran	90,00 Oran	Çok İyi
Kullanıma sunulan interaktif uygulama sayısı	30,00 Adet	30,00 Adet	Çok İyi
KBS'ne ilgili teknik birimlerin entegrasyonu kapsamında uygulama programı sayısı	14,00 Adet	14,00 Adet	Çok İyi
E-KBS yöntemiyle sunulan hizmet uygulaması sayısı	14,00 Adet	14,00 Adet	Çok İyi
Mobil cihazlarla kullanılabilen hizmet uygulaması sayısı	2,00 Adet	2,00 Adet	Çok İyi
Program kullanılan gelir türlerinin toplam gelir türlerine oranı	83,00 Oran	83,00 Oran	Çok İyi
E-beyanname yoluyla toplanılan beyannamelerin toplam beyannamelere oranı	30,00 Oran	58,08 Oran	Çok İyi
İnternet sayfasından meclis kararlarına ulaşan kişi sayısı	75.000,00	49.770,00	Orta
Dijital ortama aktarılan kurum arşivi belgelerinin sayısı	1.000.000,00 Adet	1.500.000,00 Adet	Çok İyi

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
İBB 2008 YILI PERFORMANS KARNESİ	100.00 Puan	85,95 Puan	Çok İyi
01.GENEL YÖNETİM	100.00 puan	87,57 Puan	Çok İyi
01.05. Kurumsal İşbirlikler	100.00 Puan	95.45 Puan	Çok İyi
İstanbul'un kardeş şehir sayısı	31,00 Adet	30,00 Adet	Çok İyi
İşbirliği protokolü imzalanan şehir sayısı	18,00 Adet	17,00 Adet	Çok İyi
Darülaceze hizmetleri kapsamında akademik camiayla yürütülen proje sayısı	8,00 Adet	16,00 Adet	Çok İyi
Sağlık hizmetleri kapsamında işbirliği yapılan kurum-kuruluş ve STK sayısı	19,00 Adet	27,00 Adet	Çok İyi
İşbirliği yapılan kurum-kuruluş ve STK'larla ortak yapılan etkinlik sayısı	35,00 Adet	75,00 Adet	Çok İyi
Kabul edilen AB proje sayısı	10,00 Adet	8,00 Adet	İyi
Tamamlanan AB proje sayısı	1,00 Adet	2,00 Adet	Çok İyi
Yürütülmekte olan AB proje sayısı	7,00 Adet	11,00 Adet	Çok İyi
Üye olunan uluslar arası network sayısı	5,00 Adet	4,00 Adet	İyi
Projemistanbul kapsamında desteklenen proje sayısı	100,00 Adet	153,00 Adet	Çok İyi
Projemistanbul kapsamında desteklenen projelerin uygulamaya geçme oranı	10,00 Oran	9,00 Oran	Çok İyi
01.06. Tanıtım ve Halkla İlişkiler	100.00 Puan	75.00 Puan	İyi
Beyaz gezi faaliyetleri kapsamında yürütülen gezilere katılan toplam kişi sayısı	11.000,00	6.887,00	Orta
Beyaz karanfil ziyaretleri kapsamında huzurevlerinde ziyaret edilen kişi sayısı	4.000,00	2.904,00	İyi
Beyaz karanfil ziyaretlerinde çocuk ve yetiştirme yurtlarında ziyaret edilen kişi	1.500,00	1.617,00	Çok İyi
Muhtarlardan alınan şikayetlerin çözüme kavuşturulma oranı	100,00 Oran	89,00 Oran	Çok İyi
Beyaz Masa şube sayısı	5,00 Adet	6,00 Adet	Çok İyi
Beyaz Masa şubelerine yapılan başvurulara verilen sonuçlandırılmış cevap oranı	100,00 Oran	96,56 Oran	Çok İyi
"İstanbul Kültür Günleri" etkinliği yapılan ülke sayısı	3,00 Adet	2,00 Adet	Orta
Toplam "İstanbul Kültür Günleri" etkinliği sayısı	3,00 Adet	1,00 Adet	Çok Zayıf
Sağlıkla ilgili konularda İBB'nin görsel medyada yer alma sayısı	120,00 Adet	533,00 Adet	Çok İyi

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.



KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
02. İMAR YÖNETİMİ	100.00 Puan	87.50 Puan	Çok İyi
Boğaziçi öngörünüm bölgesi envanter çalışmasının tamamlanma oranı	70,00 Oran	80,00 Oran	Çok İyi
Boğaziçi öngörünüm bölgesindeki mevzuata aykırı yapı yapımının engellenme oranı	100,00 Oran	90,00 Oran	Çok İyi
Kentsel tasarım cephe ve/veya zemin rehabilitasyonu uygulamasının tamamlanma oranı	23,00 Oran	23,00 Oran	Çok İyi
1/5000 ölçekli nazım imar planlarının tamamlanma oranı	70,00 Oran	53,00 Oran	İyi
CBS'ne dönüştürme işlemi tamamlanan belediyelerin oranı*	68,00 Oran	50,00 Oran	İyi
Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-imar yönetimi	4.00 Puan	3.13 Puan	İyi

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
03. ULAŞIM HİZMETLERİ YÖNETİMİ	100.00 Puan	83,82 Puan	İyi
Yapımı tamamlanan iskele sayısı	4,00 Adet	6,00 Adet	Çok İyi
Yapımı tamamlanan yol uzunluğu	80,00 km	81,50 km	Çok İyi
Yapımı tamamlanan kavşak sayısı	20,00 Adet	17,00 Adet	Çok İyi
Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-Ulaşım Hizmetleri Yönetimi	4.00 Puan	3.35 Puan	İyi
Ulaşım Master Planının 2. etap tamamlanma oranı	88,00 Oran	88,00 Oran	Çok İyi
Toplu taşımada raylı sistemlerin payı	7,00 Oran	10,30 Oran	Çok İyi
Geri sayım üniteleri kurulan kavşakların oranı	14,00 Oran	9,00 Oran	Orta
Güvenli hale getirilen yaya geçidi sayısı	30,00 Adet	100,00 Adet	Çok İyi
Kırmızı ışık ihlal tespit sistemi kurulan sinyalizasyon kavşak oranı	4,00 Oran	10,00 Oran	Çok İyi
İBB cep trafik uygulamasından yararlanan kişi sayısı	100.000,00 Kişi/Gün	167.000,00 Kişi/Gün	Çok İyi
Anlık trafik bilgilendirmesi yapılan yerel ve ulusal radyo sayısı	50,00 Adet	43,00 Adet	Çok İyi
Anlık trafik bilgilendirmesi yapılan yerel ve ulusal tv sayısı	20,00 Adet	15,00 Adet	İyi
Trafik eğitimi verilen okul sayısı	400,00 Adet	217,00 Adet	Zayıf
Eğitim verilen taksi şoförü sayısı	10.000,00	10.000,00	Çok İyi
Toplu taşımacılıkta deniz taşımacılık oranı	7,00 Oran	4,20 Oran	Orta
Bakım ve onarımı yapılan ana ulaşım yollarının toplam uzunluğu	900,00 km	942,00 km	Çok İyi
Asfalta dönüştürülen sathi kaplamalı yol uzunluğu	100,00 km	56,20 km	Orta

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
04. ÇEVRE YÖNETİMİ	100.00 Puan	79.19 Puan	İyi
 Hafriyat Toprağı ve İnşaat/Yıkıntı Atıkları Miktarı	8.500.000,00 M3/Yıl	14.000.000,00 M3/Yıl	Çok İyi
 İnşaat/yıkıntı atıkları geri kazanım tesisi sayısı	2,00 Adet	1,00 Adet	Zayıf
 Hafriyat toprağı geri kazanım tesisi sayısı	6,00 Adet	3,00 Adet	Zayıf
 İstanbul Genelinde toplanan bitkisel atık yağ miktarı	650,00 (Ton/Yıl)	2.000,00 (Ton/Yıl)	Çok İyi
 Katı atık transfer istasyonlarının kurulu kapasitesi	11.100,00 (Ton/Gün)	9.500,00 (Ton/Gün)	Çok İyi
 Üretilen kompost miktarı	90,00 (Ton/Gün)	55,70 (Ton/Gün)	Orta
 Bertaraf edilen atık miktarı	40,00 (Ton/Gün)	39,00 (Ton/Gün)	Çok İyi
 Süpürülen alan miktarı	5.000.000,00 (m2/gün)	4.783.560,00 (m2/gün)	Çok İyi
 Çevre konusunda hazırlanan tiyatro ve filmlere katılanların sayısı	18.000,00 Adet	12.000,00 Adet	Orta
 Gemilerden toplanan petrol türevli atık miktarı	132.000,00 m3	106.904,39 m3	İyi
 Denizden çeşitli yollarla toplanan toplam atık miktarı	33.000,00 m3	36.264,00 m3	Çok İyi
 Ağzı taranan dere sayısı	17,00 Adet	8,00 Adet	Zayıf
 Deniz kazaları ile müdahale arasında geçen ortalama süre	25,00 dakika	30,00 dakika	İyi
 Yıllık SO2 konsantrasyonu (AB Standardı: 20, WHO Standardı: 50) (mg/m3)	13,00 mg/m3	7,00 mg/m3	Çok İyi
 Yıllık PM10 konsantrasyonu (AB Standardı: 40) (mg/m3)	44,00 mg/m3	58,00 mg/m3	Orta
 Kişi başına düşen aktif yeşil alan miktarı	3,52 m²	4,00 m²	Çok İyi
 Yeni dikilen ağaç sayısı	200.000,00 Adet	198.269,00 Adet	Çok İyi
 Islahı tamamlanan dere uzunluğu	5,00 km	5,40 km	Çok İyi
 Gerçekleştirilen sahil düzenlemesi sayısı	11,00 Adet	6,00 Adet	Zayıf
 Yapımı gerçekleştirilen park ve bahçe sayısı	6,00 Adet	6,00 Adet	Çok İyi
 Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-Çevre Yönetimi	4.00 Puan	3.43 Puan	Çok İyi

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.



KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
05. KENT VE TOPLUM DÜZENİ YÖNETİMİ	100.00 Puan	90.00 Puan	Çok İyi
Rekreasyon ve eğlence yerlerinden kaynaklanan gürültü değerlerindeki azalış oranı	20 %	15 %	İyi
İstanbul'un Gürültü haritası çıkarılma oranı	45,00 Oran	10,00 Oran	Çok Zayıf
Mezarlıklarda güvenlik cihazı kullanım oranı	3,00 Oran	3,00 Oran	Çok İyi
Güvenlik görevlisi başına düşen mezarlık alanı	14.035,00 m ²	12.280,00 m ²	Çok İyi
Güvenlik hizmeti verilen park ve bahçelerin toplam park ve bahçelere oranı	20,00 Oran	22,00 Oran	Çok İyi
Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-Kent ve toplum düzeni yönetimi	4.00 Puan	3.00 Puan	İyi
Su ürünleri hali komisyoncuların su ürünleri hali hizmetlerinden memnuniyet oranı	60 %	81 %	Çok İyi
Su ürünleri halinde abonelik sisteminden yararlanan müşteri sayısı	1.000,00	905,00	Çok İyi
İstanbul'a kaçak yollardan giren sebze – meyvelerin toplam içerisindeki oranı	9,20 Oran	6,00 Oran	Çok İyi
İBB Ruhsat arşivinde kayıtlı işyerlerinin yıllık ortalama denetim sayısı	1,00 adet/yıl	1,00 adet/yıl	Çok İyi
Denetlemekle yükümlü olunan işyerlerinden kent haritası üzerine işlenenlerin oranı	100,00 Oran	85,00 Oran	Çok İyi
Faaliyeti engellenen seyyar satıcı sayısı	8.200,00 Adet	35.959,00 Adet	Çok İyi
Kaldırılan izinsiz işgal sayısı	2.200,00 Adet	3.253,00 Adet	Çok İyi
Kaldırılan izinsiz reklam unsurlarının sayısı	20.000,00 Adet	63.006,00 Adet	Çok İyi
Toplu ulaşım araçlarının denetlenme oranı	12,00 Oran	35,00 Oran	Çok İyi

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.



256



2008 FAALİYET RAPORU

Performans Bilgileri

108

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
06. SAĞLIK HİZMETLERİ YÖNETİMİ	100.00 Puan	85.94 Puan	Çok İyi
 Acil yardım istasyonu sayısı	35,00 Adet	20,00 Adet	Orta
 Acil yardımlarda vakaya ulaşma süresi	7,50 dakika	7,54 dakika	Çok İyi
 Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-Sağlık hizmetleri yönetimi	4.00 Puan	2.74 Puan	Orta
 Muayene, tedavi, takip ve kişisel bakım hizmetleri verilen kişi sayısı	10.000,00 kişi/yıl	7.310,00 kişi/yıl	İyi
 Evde verilen bakım hizmeti sayısı	45.000,00 adet/yıl	72.328,00 adet/yıl	Çok İyi
 Kadınlara yapılan tarama sayısı	718.200,00 Adet	487.402,00 Adet	Orta
 Çocuklara yapılan tarama sayısı	226.800,00 Adet	238.395,00 Adet	Çok İyi
 Kadın ve Aile Sağlığını Koruma Merkezlerinde sağlıklı ilgili eğitim verilen kişi	300.000,00 kişi/yıl	246.410,00 kişi/yıl	İyi
 Haşerelerle mücadele kapsamında larva mücadelesi yapılan açık alan	29.000,00 hektar	39.500,00 hektar	Çok İyi
 Kapalı alan haşereleri ile mücadele için ilaçlama yapılan kapalı alan	800.000,00 m²	2.500.000,00 m²	Çok İyi
 Yeni uygulamaya konan metod sayısı	5,00 Adet	5,00 Adet	Çok İyi
 Hıfzıssıhha Laboratuvarı'nda akredite olan parametre sayısı	17,00 Adet	17,00 Adet	Çok İyi
 Sokak hayvanları rehabilitasyon merkezlerinde muayene edilen hayvan sayısı	4.200,00 Adet	12.383,00 Adet	Çok İyi
 Hayvanlara yapılan toplam aşılama sayısı	9.000,00 Adet	7.328,00 Adet	İyi
 İstanbul genelinde zoonoz ve bulaşıcı hastalıklarda azalma oranı	95,00 Oran	95,00 Oran	Çok İyi
 Hijyenik kurban kesimi için kurulan mobil tesis sayısı	50,00 Adet	150,00 Adet	Çok İyi

Kaynak: Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.



KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
07. AFET YÖNETİMİ	100.00 Puan	92.86 Puan	Çok İyi
Mikrobölgeleme kapsamında sondaj laboratuvar ve jeofizik çalışması tamamlanan alanlar	382,00 km2	382,00 km2	Çok İyi
Mikrobölgeleme haritaları tamamlanan alan	182,00 km2	182,00 km2	Çok İyi
Tamamlanan 1/5000 ölçekli yerleşime uygunluk haritalarının oranı	100,00 Oran	100,00 Oran	Çok İyi
Afetlerde zarar azaltma amaçlı HAZTURK (Hazard Türk) çalışmasının uygulanma oranı	100,00 Oran	100,00 Oran	Çok İyi
Taşıma gücü açısından değerlendirilen alan	45.000.000,00 m ²	45.000.000,00 m ²	Çok İyi
Yapımı tamamlanan acil müdahale istasyonu sayısı	3,00 Adet	5,00 Adet	Çok İyi
Yapılan lojistik depo ve acil müdahale merkezi sayısı	4,00 Adet	2,00 Adet	Zayıf
Afet kameraları ile kontrol edilen bölge alanı	280,00 km2	280,00 km2	Çok İyi
İtfai olaylara ortalama varış süresi	6,00 dakika	6,61 dakika	Çok İyi
Yetiştirilen gönüllü itfaiyeci sayısı	1.500,00	2.641,00	Çok İyi
1000 kişiye düşen profesyonel itfaiyeci sayısı	0,40	0,37	Çok İyi
Bilgilendirme, bilinçlendirme veya uygulama yapılan ilk ve ortaöğretim öğrenci sayısı	450.000,00	563.838,00	Çok İyi
Tamamlanan yangın ve deprem simülasyon tesisleri sayısı	1,00 Adet	1,00 Adet	Çok İyi
Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-Afet Yönetimi	4.00 Puan	2.82 Puan	İyi

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
08. KÜLTÜR HİZMETLERİ YÖNETİMİ	100.00 Puan	81.25 Puan	İyi
 Eski eserlerin korunma oranı	100,00 Oran	100,00 Oran	Çok İyi
 Dokuların korunma oranı	70,00 Oran	70,00 Oran	Çok İyi
 Rehabilitasyonu ve restorasyonu gerçekleştirilen anıt ağaç sayısı	1.000,00 Adet	708,00 Adet	İyi
 Rölöve, restitüsyon ve restorasyon projesi tamamlanan tarihi eser sayısı	14,00 Adet	7,00 Adet	Zayıf
 Rölöve, restitüsyon, restorasyon ve avan projesi tamamlanan eski eser yapı sayısı	320,00 Adet	236,00 Adet	İyi
 Yapımı tamamlanan kültür merkezi sayısı	7,00 Adet	3,00 Adet	Çok Zayıf
 Yapımı tamamlanan kongre merkezi sayısı	1,00 Adet	1,00 Adet	Çok İyi
 Hizmete yeni açılan kültür ve sanat merkezi sayısı	1,00 Adet	1,00 Adet	Çok İyi
 Kültür sanat etkinlikleri kapsamında düzenlenen konser sayısı	250,00 Adet	762,00 Adet	Çok İyi
 Düzenlenen seminer sayısı	300,00 Adet	386,00 Adet	Çok İyi
 Sahneye konulan oyun sayısı	57,00 Adet	51,00 Adet	Çok İyi
 Tiyatro oyunların izleyici sayısı	500.000,00	389.528,00	İyi
 Kütüphanelerdeki toplam yayın sayısındaki artış oranı	13,00 Oran	13,00 Oran	Çok İyi
 Kütüphanelere üye sayısı	11.000,00	25.185,00	Çok İyi
 Yeni hizmete açılan tiyatro bina sayısı	3,00 Adet	3,00 Adet	Çok İyi
 Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-Kültür Hizmetleri Yönetimi	4.00 Puan	2.61 Puan	Orta

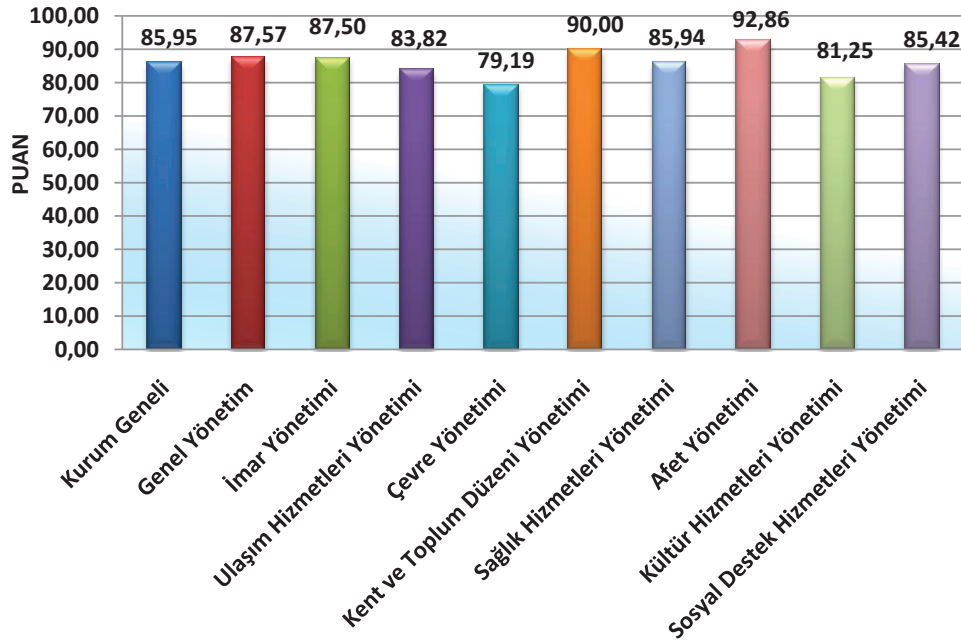
Kaynak: Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
09.SOSYAL DESTEK HİZMETLERİ YÖNETİMİ	100.00 Puan	85.42 Puan	Çok İyi
 Diğer şehirlere nakledilen cenaze sayısı	6.000,00 Adet	8.948,00 Adet	Çok İyi
 MEBİS kapsamına alınan mezarlık sayısı	151,00 Adet	200,00 Adet	Çok İyi
 Sosyal tesis sayısı	20,00 Adet	16,00 Adet	İyi
 İBB'nin sahip olduğu mevcut spor kompleksi sayısı	13,00 Adet	13,00 Adet	Çok İyi
 İBB'nin okullara yaptığı spor tesislerinin sayısı	125,00 Adet	120,00 Adet	Çok İyi
 Organize edilen uluslararası spor organizasyonu sayısı	8,00 Adet	11,00 Adet	Çok İyi
 Organize edilen ulusal spor organizasyonu sayısı	12,00 Adet	9,00 Adet	İyi

KARNELER	HEDEF	GERÇEKLEŞEN	BAŞARI DURUMU
 Gençliğe yönelik olarak düzenlenen kültürel ve eğitsel organizasyon sayısı	8,00 Adet	12,00 Adet	Çok İyi
 BEL-NET internet evi sayısı	75,00 Adet	70,00 Adet	Çok İyi
 Tasfiye edilen gecekondü sayısı	500,00 Adet	522,00 Adet	Çok İyi
 Tasfiye edilen gecekondü sakinlerinin sosyal konutlara yerleştirilme oranı	50,00 Oran	61,00 Oran	Çok İyi
 Yapımı tamamlanan spor kompleksi sayısı	3,00 Adet	3,00 Adet	Çok İyi
 İSMEK kurslarını başarıyla tamamlayan kursiyer sayısı	170.000,00 Adet	200.828,00 Adet	Çok İyi
 İSMEK kurs merkezi sayısı	200,00 Adet	218,00 Adet	Çok İyi
 Vatandaşın başlıca hizmetlerden memnuniyet oranı-Sosyal destek hizmetleri yönetimi	4.00 Puan	2.47 Puan	Orta
 Darülaceze kampüslerinde kalan sakin sayısı	1.100,00	1.161,00	Çok İyi
 Sertifikalı uzman hasta bakıcı sayısı	32,00	111,00	Çok İyi
 Darülaceze faaliyetleri kapsamında düzenlenen sosyal-kültürel faaliyet sayısı	720,00 Adet	394,00 Adet	Zayıf
 Yaşam evlerinde kalan sakin sayısı	130,00	40,00	Çok Zayıf
 Çocuk ve gençlik evi kapasite kullanım oranı	46,00 Oran	50,45 Oran	Çok İyi
 İSMEM bünyesinde kalan toplam kişi sayısı	100,00	195,00	Çok İyi
 İSMEM'e katılanların eğitim sonrası iş sahibi olma oranı	36,00 Oran	21,00 Oran	Orta
 İSMEM'e katılanlardan toplumsal hayata dönenlerin oranı	15,00 Oran	41,00 Oran	Çok İyi
 Mesleki eğitim alması sağlanan özürü sayısı	1.350,00	1.208,00	Çok İyi
 Eğitim yardımı alan üniversite öğrencisi sayısı	50.000,00	50.000,00	Çok İyi
 Eğitim yardımı alan ilköğretim ve ortaöğretim öğrencisi sayısı	40.000,00	42.085,00	Çok İyi
 Eğitim seti alan öğrenci sayısı	100.000,00	100.000,00	Çok İyi
 Nakdi yardım alan aile sayısı	60.000,00 Adet	49.884,00 Adet	İyi
 Alışveriş kuponu yardımı alan kişi sayısı	375.000,00	200.016,00	Zayıf
 Eşya yardımı alan aile sayısı	1.200,00 Adet	1.171,00 Adet	Çok İyi
 Giyim yardımı alan aile sayısı	6.000,00 Adet	2.608,00 Adet	Çok Zayıf
 Kayıt altına alınan özürü sayısı	69.200,00	69.165,00	Çok İyi
 Özürü ve özürü lük konusunda gerçekleştirilen konferans, seminer v.b. sayısı	275,00 Adet	961,00 Adet	Çok İyi
 Özürü lere ve yaşlılara verilen ulaşım hizmeti kapsamında taşınan kişi sayısı	58.400,00	83.166,00	Çok İyi
 Özürü lere yönelik uyumlu hale getirilen kavşakların oranı	1,00 Oran	1,90 Oran	Çok İyi
 Özürü lerin kullanımına uygun yaya alanlarının toplam yaya alanlarına oranı	84,00 Oran	85,00 Oran	Çok İyi

Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

Grafik 2 İBB Genel ve Ana Hizmet Alanları Bazında Performans Durumu



Kaynak. Stratejik Planlama Müdürlüğü, 2008.

Grafikte görüldüğü üzere; ana hizmet alanlarının puan ortalamalarının alınmasından hareketle kurumun genel başarı puanı, hedef değer olan 100 üzerinden 85.95'tir. 85.95 puan ile kurum çok iyi seviyesinde yer almaktadır. Ana hizmet alanları bazında; Genel Yönetimde 87.57 puan ile çok iyi, İmar Yönetiminde 87.50 puan ile çok iyi, Ulaşım Hizmetleri Yönetiminde 83.82 puan ile iyi, Çevre Yönetiminde 79.19 puan ile iyi, Kent ve Toplum Düzeni Yönetiminde 90 puan ile çok iyi, Sağlık Hizmetleri Yönetiminde 85.94 puan ile çok iyi, Afet Yönetiminde 92.86 puan ile çok iyi, Kültür Hizmetleri Yönetiminde 81.25 puan ile iyi ve Sosyal Destek Hizmetleri Yönetiminde 85.42 puan ile çok iyi seviyesinde yer almaktadır.

Performans Gerçekleşme Değerlendirme Sonuçları

İBB performans gerçekleşme sonuçlarından görüldüğü üzere hedefin aşıldığı, hedefin tutturulduğu ve hedefin altında kalınan durumlarla karşılaşılmaktadır. Hedefin altında kalınmasının temel nedenlerinin;

- Henüz işin tamamlanmamış olması,
- İhale çalışmalarının devam etmesi, ihale süreci işlemlerinin uzaması,
- Mevsimsel faktörler,
- Mali kaynak yetersizliği,
- Henüz proje aşamasında olması,
- Projenin iptal edilmesi,
- Yetki ve sorumlulukların başka bir birime devredilmesi,
- Kamulaştırmada karşılaşılan sorunlar nedeniyle faaliyetin tamamlanamaması

olarak ifade edilmesi mümkündür

Performans Yönetim Sistemi Değerlendirme Sonuçları

Sürekli iyileştirme felsefesinden hareketle, performans yönetim sistemimiz sürekli değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirme eylem planları gerçekleştirilmektedir. Çalışma, performans programı, performans gerçekleşme sonuçları ve performans değerlendirme sistemi başlıklarında sürdürülmektedir.

Performans Programı

Performans Programına ilişkin iyileştirme çalışmaları, hazırlanmış olan performans programlarını ve uygulamalarını takip ederek hata ve eksikliklerini tespit etmek, uygulayıcıların görüş ve önerilerini almak, yurtiçindeki ve yurtdışındaki performans çalışmalarını inceleyerek daha etkin bulunan hususları kendi çalışmalarımıza aktarmak şeklinde gerçekleştirilmektedir.

Performans Sonuçları

2008 yılı performans gerçekleşmeleri değerlendirilip olumsuzluklar tespit edilmiş, ilgili birimler ile görüşülmüş, sorunların tekrarlanmasını önlemeye yönelik tedbirler alınmıştır.

Performans Değerlendirme Sistemi

Gerek yıl içinde gerekse yıl sonunda performans yönetim sistemimiz analiz edilmekte ve daha etkin olarak yürütülmesi için gerekli eylemler tespit edilerek uygulanmaktadır.

Bu kapsamda yapılan çalışmalar içinde; 2007 yılında 3 değerlendirme aralığından oluşan sistemin daha etkin sonuçlar alınması amacıyla 5 değerlendirme aralığına dönüştürülmesi yer almaktadır. Bu çalışma ile çok farklı başarı seviyesindeki birimler aynı kategoride yer almadı, daha doğru bir sınıflandırma gerçekleştirilmiştir.

