



İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
2008-2012
Stratejik Plan



YÖNETİCİ ÖZETİ

© İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

İSTANBUL SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Stratejik Planlama ve Performans Şube Müdürlüğü

STRATEJİ YÜRÜTME KURULU

Mevlüt VURAL - *Strateji Yürütme Kurulu Başkanı*

Cafer UZUNKAYA - *Strateji Yürütme Kurulu Başkan Vekili*

M. Tefvîk GÖKSU - *Strateji Yürütme Kurulu Başkan Vekili*

Fahri KILKIŞ - *Strateji Yürütme Kurulu üyesi*

Sadık KARABIYIK - *Strateji Yürütme Kurulu üyesi*

Mehmet PATAN - *Strateji Yürütme Kurulu üyesi*

PROJE EKİBİ

Nevzat UYAROĞLU - *Proje Koordinatörü*

Ramazan ORUÇ - *Proje Koordinatör Yardımcısı*

*İSKİ Stratejik Planı (2008-2012) İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisinin
13.07.2007 tarih ve 1621 nolu kararı ile kabul edilmiştir.*

Yüklenici: HAYAT Yayıncılık, İletişim, Yapım, Eğitim Hiz. ve Tic. Ltd. Şti.

PK. 100 Avpim – İstanbul Tel: (0212) 521 29 29 Faks: (0212) 523 29 99
www.hayat yayinlari.com e-mail: hayat@hayat yayinlari.com

Yapım: Bilge Matbaacılık

Yılanlı Ayazma Sk. No: 8 Örme İş Merkezi Kat 1 34010 Davutpaşa - Topkapı / İSTANBUL
Tel. (0212) 483 15 16 Faks: (0212) 483 30 55 www.bilgematbaacilik.com

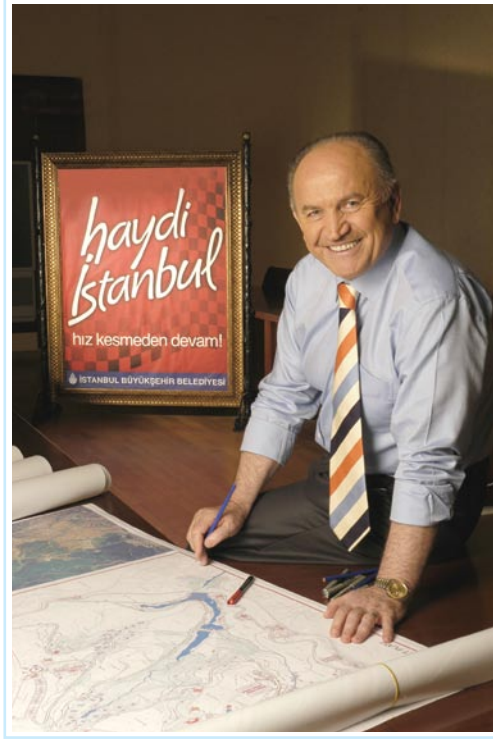
İSKİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İSKİ Kağıthane Tesisleri Alibey Caddesi Nurtepe Yolu 34406 Kağıthane / İSTANBUL
Tel : 0 212 321 00 00 - 0 212 321 10 30 www.iski.gov.tr



“Çalışmadan, üretmeden, rahat yaşamayı alışkanlık haline getirmiş toplumlar, önce haysiyetlerini; sonra hürriyetlerini, daha sonra da istikballerini kaybederler.”





Kadir TOPBAŞ / İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı

Ülkemizde kamu kurumları, özellikle yerel yönetimler, 2007 yılının başından itibaren stratejik yönetime geçmeye başlamışlardır. Stratejik yönetim, bir kurumun uzun dönemde amaçlarını gerçekleştirmek üzere kaynaklarını etkili ve verimli kullanma sürecidir. Stratejik yönetimin temel unsuru ise, stratejik planlamadır. Stratejik planlama, kamu yönetimi anlayışına yeni bir sistem getirmekte, girdilerden daha çok sonuç odaklı bir yaklaşım sergilemektedir. Yönetimde kalite, kamu kaynaklarının daha verimli, etkin ve ekonomik kullanılması amaçlanmaktadır.

Stratejik plan, Türk yönetim hayatına 2003 yılından itibaren yapılan yeni yasal düzenlemeler ile gündeme gelmiştir. Yerel yönetimlerin görev ve yetkilerini düzenleyen başta 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, merkezi yönetim ve yerel yönetim kurumlarının beş yıllık dönemleri kapsayan stratejik planlara göre yönetilmesini zorunlu hale getirmişlerdir.

Günümüzde, etkin, verimli, kaliteli, savurganlıktan uzak ve sorumlu bir yönetim anlayışı ve uygulamaları, ortak bir özlem halindedir. Hemen herkes, kamu yönetiminin verimli ve etkin olmasını, adaletle hareket etmesini,

kamu yararını korumasını, kaliteli hizmet sunmasını, yüksek düzeyde vatandaşların ve çalışanların memnuniyetini esas almasını ve hesap verme sorumluluğu içinde hareket etmesini beklemektedir. Kısaca kamu yönetimlerinin temel amacı, halkın günlük yaşamını kolaylaştırmaktır.

Böyle bir yönetim anlayışının ön koşulu, kurumlara en liyakatli elamanları almak olduğu kadar, bundan daha da önemlisi, bu personelden en verimli bir şekilde yararlanmayı sağlayacak bir sistem kurmaktır. Bu sistem de stratejik plan ve performans programı ile kurulmaya çalışılmaktadır. Bugün kamu kurumlarının temel sorunlarının başında, güçlü bir yön duygusunun olmayışı veya zayıflığı, uzun dönemleri kapsayan bir bakış açısı içinde hareket etmeyişi veya vizyon yetersizliği gelmektedir. Vizyon, misyon ve değerlerin/ ilkelerin açık bir şekilde belirlenmesi ve geliştirilmesi yoluyla kuruma yön verilmesi, stratejik planlamanın önemli ayağını oluşturmaktadır. Bu misyon ve vizyonun, kısa ve orta vadeli stratejik ve operasyonel amaç ve hedeflere dönüştürülmesi ve daha sonra stratejik ve operasyonel amaç ve hedeflerin, kurumun her biriminde ölçülebilir performans hedeflerine ve bunları gerçekleştirecek faaliyet ve projelerle desteklenmesi gerekir. Son aşama ise, yıllık performans sonuçlarının ölçülmesi ve değerlendirmesidir. Bu sürecin verimli bir şekilde yürütülmesi ve stratejik plan çalışmalarının başarılı olmasında kurum personelimizin üstün gayret ve performansları her türlü takdirin üstündedir.

İSKİ, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı, bağımsız bütçeli özerk bir kamu tüzel kişisidir. İSKİ'nin temel görevi, halkımıza sağlıklı içme suyu temin etmek, atıksuları toplamak, arıtmak, uzaklaştırmak, su havzalarını korumak ve dereleri ıslah etmektir. İSKİ bütçe kaynaklarının önemli bir kısmını (%62) yatırımlara harcamaktadır.

İSKİ, yalnızca su ile ilgili hizmet üreten devasa bir kuruluş değil, aynı zamanda bünyesinde, yedi bini aşkın personel istihdam eden ve bunları yetiştiren bir eğitim kurumudur. Modern hayatta kurumlar, yalnızca ürettikleri hizmetlerle değil, aynı zamanda istihdam ettikleri personeli yetiştirmek, kurum kültürünü geliştirmek ve onlardan azami ölçüde yararlanmak için de büyük gayret sarf etmekte ve bunlarla övmektedirler. Bu anlamda İSKİ büyük bir okul olarak da hizmet vermektedir.

İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi, gerek hizmet ettiği coğrafya ve gerekse müşteri sayısı itibarıyla Türkiye'nin bu alanda en büyük kamu kurumu olduğu gibi, Avrupa'nın da sayılı kuruluşlarının başında yer almaktadır.

Belirtilen bu geniş hizmet ağı içinde İstanbul halkına sunduğumuz hizmetlerin değerli yönetici ve çalışanlarımızın katkılarıyla daha da güçleneceğine inanıyorum. Hiçbir kurum kendi iç paydaşlarından bağımsız ve onların desteğini almaksızın başarıya ulaşamaz. Temel yönetim anlayışımız, başta çalışanlarımız olmak üzere, vatandaş ve müşteri merkezli bir bakış açısı içinde hizmetlerimizi en iyi şekilde yürütmektir.


Kadir TOPBAŞ
İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı

Mevlüt VURAL / İSKİ Genel Müdürü



Başta 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu olmak üzere 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi ve 5393 sayılı Belediye Kanunlarında merkezi idare teşkilatının yanında belediyeler ve bağlı kuruluşlarında stratejik yönetime geçişi düzenleyen hükümler bulunmaktadır. Buna göre söz konusu idareler, geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler belirlemek, performanslarını ölçmek için göstergeler belirlemek durumundadırlar. Bunlara paralel olarak, stratejik amaç ve hedefleriyle uyumlu ve performans hedeflerine dayalı bütçe oluşturarak faaliyetlerini sürdürecektir.

Öte yandan stratejik yönetim uygulamalarının getirdiği avantajlar, kamu idarelerinin de içinde bulunduğu bazı sorunların çözümünde önemli rol oynayacaktır. Günlük düşünmek yerine, geleceğini yönetebilen, sonuçlara odaklanabilen ve “yön duygusu” ile hareket edebilen kamu idarelerinin oluşumunda stratejik yönetim tekniğine ihtiyaç bulunmaktadır.

İSKİ olarak geleceğimizi yönetebilmek, sonuçlara odaklanmak, verimli, kaliteli hizmeti ve müşteri memnuniyetini esas almak amacıyla stratejik planlama çalışmalarını tamamlamış bulunmaktayız. Stratejik planlama çalışmasını, performans programının hazırlanması takip edecektir.

Kurumumuzda stratejik planlama çalışması, dört ana sektör (Kurumsal, Temizsu, Atıksu, Müşteri ve Şube Hizmetleri) halinde çeşitli yerlerde gerçekleştirilen toplantılarda geniş bir katılımı yürütülmüştür. İSKİ'nin her düzeydeki yöneticileri, stratejik planlamanın tüm aşamalarında sürecin içinde aktif olarak yer almışlar, serbest bir çalışma ortamında görüş ve deneyimlerini paylaşmışlardır. Dolayısıyla stratejik plan, geniş bir katılımın ürünü olarak ortaya çıkmıştır.

Hizmetlerimizden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen, kurumumuzla hizmet ilişkisi olan paydaşlarımızı, kurumumuzun yönetiminde asli bir aktör olarak değerlendirmekteyiz. Bu çerçevede, anket yöntemi ve atölye çalışması ile paydaşlarımızın görüş, öneri ve değerlendirmeleri alınmış ve bunlar planlama çalışmasına büyük ölçüde yansıtılmıştır. Stratejik planın uygulama sürecinde de paydaşlarımızın görüş ve değerlendirmeleri önemli bir yer tutacaktır.

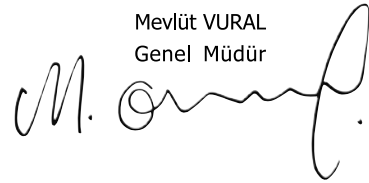
2004 yılında yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sınırları il sınırları olmuştur. Bu genişleme, İSKİ'yi hizmet alanı ve sorumlulukları bakımından etkilemiştir. Bu yüzden yeni hizmet alanları ve yatırım ihtiyaçları ortaya çıkmıştır. Bugün İSKİ, sahip olduğu su tesisleri ve 7 bini aşkın personeliyle, yaklaşık 12 milyon nüfusa, 5.342 km²'lik alana, 4 milyon aboneye, esas itibarıyla temizsu ve atıksu hizmeti vermektedir. Günlük olarak İstanbul'a 2 milyon m³ civarında içme suyu sunulmaktadır.

Günümüzde karşı karşıya kaldığımız küresel ısınma ve kuraklık, su kaynaklarında görülen azalma, bütün dünyada olduğu gibi ülkemizi ve İstanbul'umuzu da etkilemektedir. Dolayısıyla mevcut su kaynaklarımızı geliştirmek için sarfettiğimiz emek yanında, kayıp-kaçakları önlemek, arızalar dolayısıyla boşa akıp giden sulara meydan vermemek, bu konularda daha dikkatli ve titiz davranmak zorundayız. Ayrıca su kaynaklarımızı korumak, mevcut sularımızın tasarruflu kullanımı için de toplumsal bilinç oluşturmak durumundayız.

Yasaların bizlere yüklediği bu yeni sorumluluk alanları, bizim daha çok çalışmamızı, yeni proje ve organizasyonlar yapmamızı zorunlu hale getirmektedir. İSKİ'nin yaptığı çalışmalar ve geliştirdiği projeler, su ile ilgili diğer Büyükşehirlerdeki kardeş kuruluşlara da örnek olmakta ve esin kaynağı oluşturmaktadır. Bu örnekliğimizin ve liderliğimizin bizlere getirdiği büyük sorumluluklar bulunmaktadır.

Örnek ve lider kurum özelliğini sürdürmek ve daha ileriye götürmek amacıyla hazırlanan stratejik plana katkıda bulunan dış paydaşlarımıza, yöneticilerimize, çalışanlarımıza ve proje ekibine içtenlikle teşekkür ederim. Stratejik yönetim anlayışının İSKİ'yi daha da ileriye götüreceğine ve İstanbul'un hayatını kolaylaştıracağına olan inancımı vurgulamak isterim.

Mevlüt VURAL
Genel Müdür





İÇİNDEKİLER

Tablolar Listesi	10
Şekiller Listesi	10
Yönetim Şeması	13
1. GENEL BİLGİLER.....	15
1.1. Stratejik Planın Yasal Dayanağı	15
1.2. İSKİ'nin Görev ve Yetkileri.....	17
1.2.1. Yasalarca Verilmiş Yetki ve Sorumluluklar	17
1.2.2. Yönetmeliklerde Düzenlenmiş Yetki ve Sorumluluklar	18
2. SEKTÖRLER İTİBARIYLA KURUMA İLİŞKİN BİLGİLER	20
2.1. Kurumsal Yapı	20
2.2. Temiz Su Üretimi ve Dağıtımı	23
2.3. Atıksu ve Yağmur Suyu Yönetimi	26
2.4. Müşteri ve Şube Hizmetleri	28
3. PAYDAŞ ANALİZİ	31
3.1. İç Paydaş Analizi	32
3.2. Dış Paydaş Analizi.....	33
4. SWOT ANALİZİ.....	36
4.1. Kurumsal Yapı	36
4.2. Temiz Su Üretimi ve Dağıtımı	38
4.3. Atıksu ve Yağmur Suyu Yönetimi	40
4.4. Müşteri ve Şube Hizmetleri	42
5. MİSYON, VİZYON VE İLKELER	43
5.1. Misyonumuz	43
5.2. Vizyonumuz.....	43
5.3. İlkelerimiz.....	44
5.4. Vizyon Unsurlarının Stratejik Amaçlarla İlişkisi.....	45
6. STRATEJİK ALANLAR	47
7. SEKTÖRLERE GÖRE STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER.....	48

7.1. Kurumsal Yapı.....	48
7.1.1. İnsan Kaynakları	48
7.1.1.1. Stratejik Yönetim.....	49
7.1.1.1.1. Mali Yapı	49
7.1.1.1.2. Araştırma-Planlama.....	50
7.1.1.2. Destek Hizmetleri.....	51
7.1.1.2.1. Sosyal ve İdari İşler	51
7.1.1.2.2. Yazı İşleri ve Kararlar	51
7.1.1.2.3. Koruma-Güvenlik	51
7.1.1.3. Tedarik ve Stoklama.....	52
7.1.1.4. Basın-Yayın.....	53
7.1.1.5. Kurmay ve Denetim Hizmetleri.....	53
7.1.1.5.1. İç Denetim	53
7.1.1.5.2. Hukuk	53
7.1.1.6. Emlak ve İstimlâk.....	54
7.1.1.7. Elektrik-Mekanik ve Elektronik Sistemler	55
7.1.1.8. Bilgi-İşlem	56
7.1.1.9. Harita-Coğrafi Bilgi Sistemleri.....	57
7.1.2. Temiz Su Üretimi ve Dağıtımı.....	58
7.1.2.1. Havza Koruma.....	58
7.1.2.2. Su Proje	58
7.1.2.3. Su İnşaat.....	59
7.1.2.4. Su Arıtma	60
7.1.2.5. Su İsale ve Dağıtım.....	61
7.1.2.6. Ham Su ve Temiz Su Terfi Merkezleri	62
7.1.3. Atıksu ve Yağmur Suyu Yönetimi.....	63
7.1.3.1. Kanal Proje.....	63
7.1.3.2. Atıksu İnşaat.....	64
7.1.3.3. Atıksu Arıtma.....	65
7.1.3.4. Kanalizasyon	66
7.1.3.5. Ruhsat Denetim	67
7.1.4. Müşteri ve Şube Hizmetleri	68
PAYDAŞLAR LİSTESİ	70



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: İSKİ’de Birimlerin Fonksiyonel Dağılımı (13.07.2007 tarihinden önce).....	21
Tablo 2: Personelinin İstihdam Türlerine Göre Dağılımı	22
Tablo 3: İstanbul’un İçme Suyu Kaynakları.....	24
Tablo 4: Temiz Su Üretimi ve Dağıtım Bilgileri (2006)	25
Tablo 5: Mevcut Atıksu Arıtma Tesisleri İle İlgili Bilgiler	26
Tablo 6: Yıllar İtibarıyla İSKİ’nin Abone Sayısı.....	29
Tablo 7: Paydaş Listesi	31

ŞEKİLLER LİSTESİ

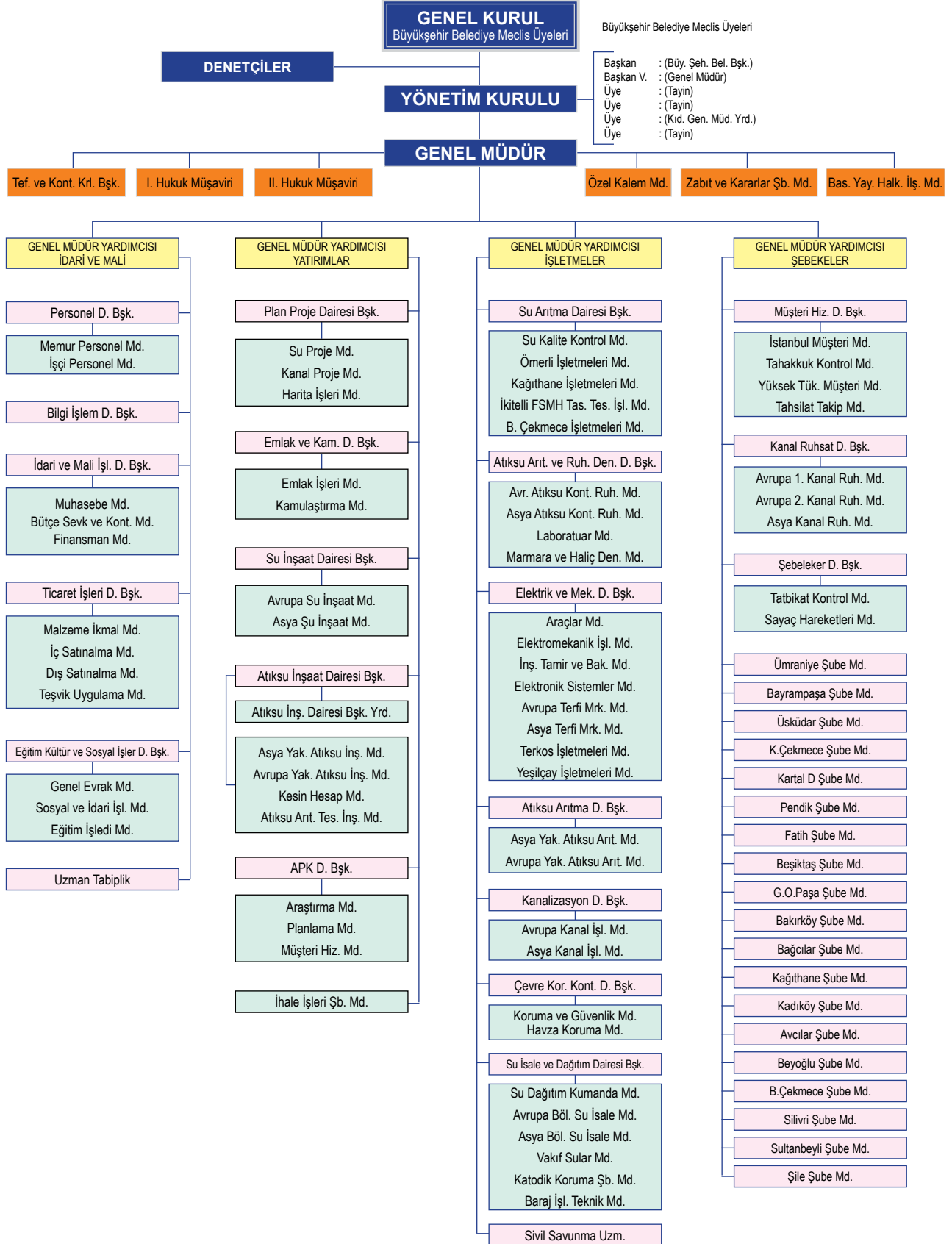
Şekil 1: İstanbul’un İçmesuyu Kaynakları	19
Şekil 2: İSKİ’nin Yönetim Düzeyleri Açısından Genel Görünümü	21
Şekil 3: İçme Suyu Arıtma Tesisleri.....	23
Şekil 4: Atıksu Arıtma Tesisleri.....	28



İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
2008-2012 Stratejik Plan

İSKİ

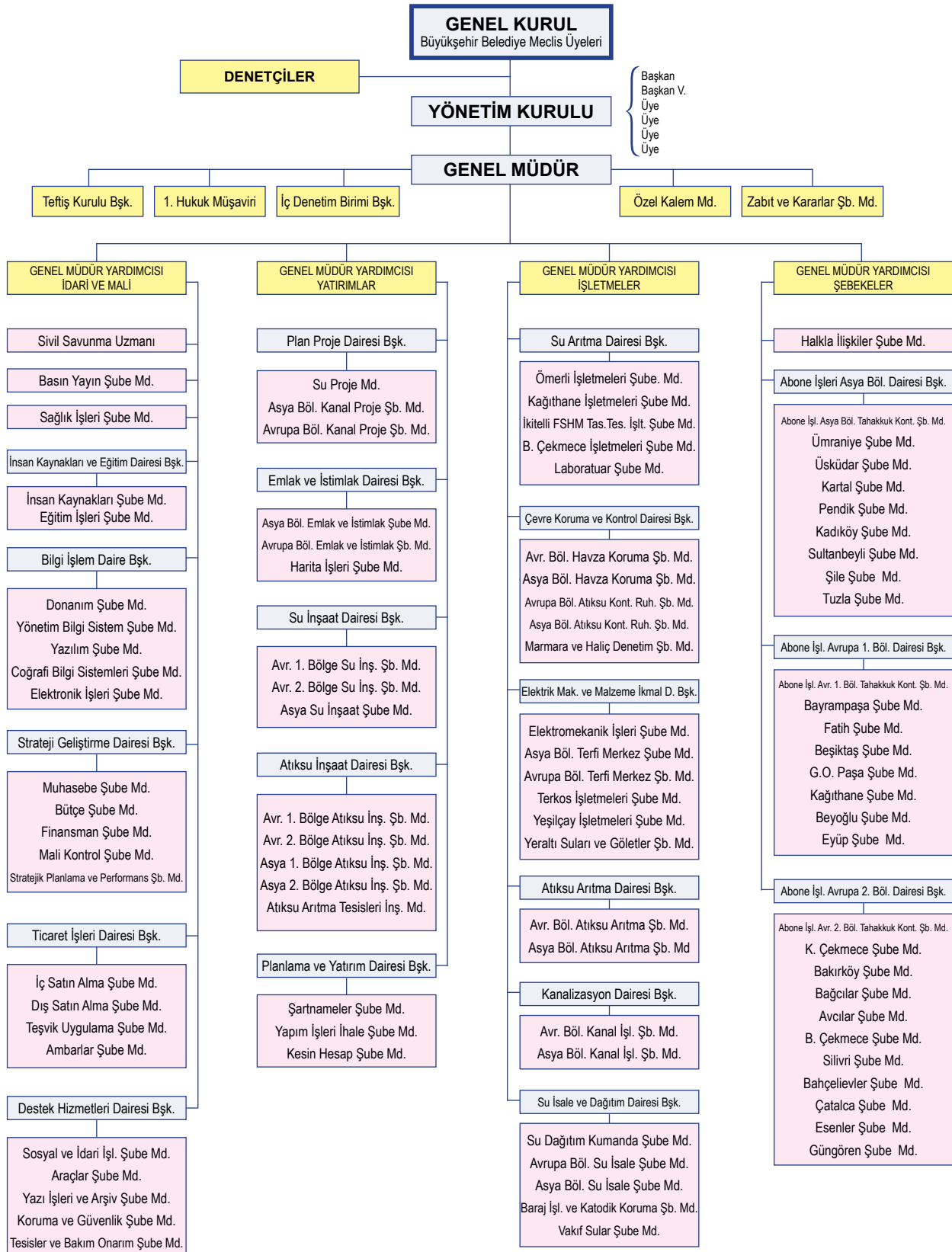
İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü YÖNETİM ŞEMASI (13.07.2007 Öncesi)

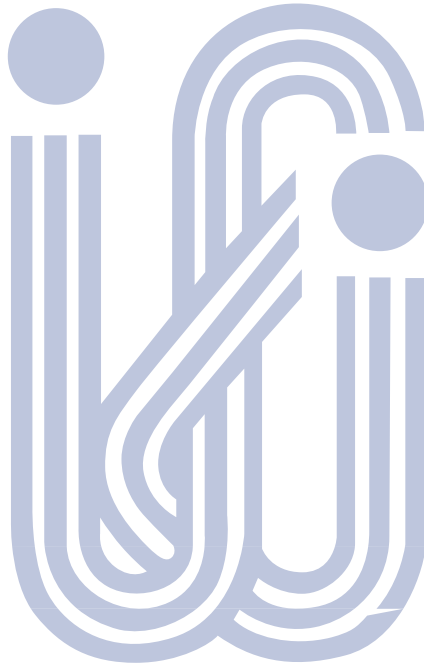


iski

İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü

YÖNETİM ŞEMASI (13.07.2007 Sonrası)





İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
2008-2012 Stratejik Plan



1. GENEL BİLGİLER

Yönetime ilişkin anlayış, düşünce ve uygulamalar, özellikle 1980’den sonra köklü ve hızlı bir değişim sürecine girmiştir. Bu değişim, hem özel sektörde hem de kamu yönetiminde birlikte devam etmektedir. Her iki sektördeki yönetime ilişkin anlayış ve uygulamalar birbirini etkilemektedir. Bu hızlı değişim ve dönüşüm sürecinde çok sayıda yeni kavram, anlayış, yöntem ve teknik ortaya çıkmıştır. Bunların başında da, stratejik yönetim, performans kavramı ve buna ilişkin uygulamalar gelmektedir. Aslında, performans, kalite, vatandaş odaklılık, yerinden yönetim, hesap verebilirlik, vizyon, misyon ve stratejik planlama gibi kavram, anlayışlar ve yöntemler, bir bütünün unsurlarıdır. Bu nedenle günümüzde kamu yönetimi, birbirleriyle irtibatlı çok sayıda anlayış ve yöntemin bir sentezi niteliğindedir.

Stratejik planlama, iç ve dış çevre şartlarını dikkate alarak uzun vadeli ve geleceğe dönük bir bakış açısı çerçevesinde belli bir zaman dilimi sonunda ulaşılmak istenen yeri tanımlar. Stratejik planlama, sonuçların ve değişimin planlandığı, katılımcı anlayışa dayanan, gerçekçi, hesap verme ilkesini temel alan kaliteli yönetimin bir aracıdır.

Kamu yönetimini çevresel koşullara uyum sağlayabilen, daha etkin, verimli ve katılımcı bir niteliğe kavuşturmayı amaçlayan reformlar ve Avrupa Birliği ile uyum çalışmaları, Türkiye’de stratejik planlama yaklaşımının kamu sektöründe uygulanması yönündeki adımları beraberinde getirmiştir.

1.1. Stratejik Planın Yasal Dayanağı

Stratejik planla ilgili ilk yasal düzenleme, 2003 yılında çıkarılan 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’nda yer almıştır. Ayrıca, 2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu stratejik planla ilgili çeşitli hükümler içermektedir.

Kısaca stratejik planın yasal dayanakları şunlardır:

- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu.
- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu.
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu.

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’na Göre;

Kamu idareleri; kalkınma planları, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçmek ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlarlar.

Kamu idareleri, kamu hizmetlerinin istenilen düzeyde ve kalitede sunulabilmesi için bütçeleri ile program ve proje bazında kaynak tahsislerini; stratejik planlarına, yıllık amaç ve hedefleri ile performans göstergelerine dayandırmak zorundadırlar.

Stratejik plan hazırlamakla yükümlü olacak kamu idarelerinin ve stratejik planlama sürecine ilişkin takvimin tespitine, stratejik planların kalkınma planı ve programlarla ilişkilendirilmesine yönelik usul ve esasların belirlenmesine Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı yetkilidir.

Kamu idareleri, bütçelerini, stratejik planlarında yer alan misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedeflerle

uyumlu ve performans esasına dayalı olarak hazırlarlar. Kamu idarelerinin bütçelerinin stratejik planlarda belirlenen performans göstergelerine uygunluğu ve idarelerin bu çerçevede yürütecekleri faaliyetler ile performans esaslı bütçelemeye ilişkin diğer hususları belirlemeye Maliye Bakanlığı yetkilidir.

Maliye Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı ve ilgili kamu idaresi tarafından birlikte tespit edilecek olan performans göstergeleri, kuruluşların bütçelerinde yer alır. Performans denetimleri bu göstergeler çerçevesinde gerçekleştirilir (Madde: 9).

5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanununa Göre;

Belediye Başkanı;

- Belediyeyi stratejik plana uygun olarak yönetmek,
- Belediye idaresinin kurumsal stratejilerini oluşturmak,
- Bu stratejilere uygun olarak bütçeyi hazırlamak ve uygulamak,
- Belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini belirlemek, izlemek ve değerlendirmek,
- Bunlarla ilgili raporları meclise sunmakla yükümlüdür (Md.18-b).

5393 Sayılı Belediye Kanununa Göre;

Belediye Başkanı;

- Mevzuatta belirlenen takvime uygun olarak; kalkınma planı ve programı ile varsa bölge planına uygun olarak stratejik plan ve ilgili olduğu yılbaşından önce de yıllık performans programı hazırlayıp belediye meclisine sunar.
- Stratejik Plan, varsa üniversiteler ve meslek odaları ile konuyla ilgili sivil toplum örgütlerinin görüşleri alınarak hazırlanır ve belediye meclisi tarafından kabul edildikten sonra yürürlüğe girer.
- Stratejik plan ve performans programı, bütçenin hazırlanmasına esas teşkil eder ve belediye meclisinde bütçeden önce görüşülerek kabul edilir (Md.41).

5393 Sayılı Belediye Kanunu'na Göre Stratejik Plan, Performans Programı ve Faaliyet Raporu;

Belediye Başkanı;

- Stratejik plan ve performans programına göre yürütülen faaliyetleri, belirlenmiş performans ölçütlerine göre hedef ve gerçekleşme durumu ile meydana gelen sapmaların nedenlerini ve belediye borçlarının durumunu açıklayan faaliyet raporunu hazırlar.
- Faaliyet raporunda, bağlı kuruluş ve işletmeler ile belediye ortaklıklarına ilişkin söz konusu bilgi ve değerlendirmelere de yer verilir.
- Faaliyet raporu, Nisan ayı toplantısında belediye başkanı tarafından meclise sunulur. Raporun bir örneği İçişleri Bakanlığına gönderilir ve kamuoyuna da açıklanır (Md.56).

Bilindiği gibi İSKİ, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı ve ayrı kuruluş kanunu olan bir kamu tüzel kişisidir. İSKİ'nin stratejik plan ve dolayısıyla performans programı hazırlamakla yükümlü olup olmadığı konusunda İçişleri Bakanlığı ile yapılan yazışmada; Bakanlık, Büyükşehir Belediyesi'nin bağlı kuruluşu olan İSKİ'nin de stratejik plan yapmasının, hizmet gerekleri açısından zorunlu olduğunu bildirmiştir. Bunun üzerine İSKİ, 2007 yılının Temmuz ayında stratejik planla ilgili çalışmasını tamamlamıştır.

1.2. İSKİ'nin Görev ve Yetkileri

İSKİ'nin, başta 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 831 sayılı Sular Kanunu ile başka kanun ve ilgili yönetmeliklerle görev ve yetkileri belirlenmiştir.

1.2.1. Yasalarca Verilmiş Yetki ve Sorumluluklar

İSKİ'nin yetki ve sorumluluklarına ilişkin temel yasalar ve ilgili hükümleri ana hatlarıyla aşağıda gösterilmiştir;

5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu;

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7/r maddesine göre, “su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak” Büyükşehir Belediyesi'nin görevleri ve yetkileri arasında sayılmıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, “derelerin ıslahını yapmak” görevini, Büyükşehir Belediyesi Meclisi'nin kararıyla İSKİ'ye devretmiştir.

2560 Sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun;

2560 sayılı Kanunun 1. maddesinde, İSKİ'nin kuruluş amacı, “İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gereken her türlü tesisi kurmak, kurulu olanları devralmak ve bir elden işletmek ...” olarak belirtilmiştir.

İSKİ'nin faaliyet alanı, coğrafi olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin görev alanı ile sınırlıdır. Ancak şehrin yararlandığı su kaynaklarının korunmasına ilişkin hizmetler, Büyükşehir Belediyesi'nin sınırları dışında da olsa, İSKİ tarafından yürütülür. Ayrıca, İçişleri Bakanlığı ile Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'nın teklifi üzerine, Bakanlar Kurulu, ana sistem ile ilgili başka belediye ve köylerin su ve kanalizasyon işlerini de İSKİ'ye verebilir (2560/, md 1).

2560 sayılı kanunda İSKİ'nin görev ve yetkileri şöyle sıralanmıştır:

- İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yerüstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak ve kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek.
- Kullanılmış sular ile yağış sularının toplanması, yerleşim yerlerinden uzaklaştırılması ve zararsız bir biçimde boşaltma yerine ulaştırılması veya bu sulardan yeniden yararlanılması için abonelerden başlanarak bu suların toplanacakları veya bırakılacakları noktaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak ve yaptırmak; gerektiğinde bu projelere göre tesisleri kurmak ya da kurdurmak; kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek.
- Bölge içindeki su kaynaklarının deniz, göl, akarsu kıyıların ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıkları ile kirletilmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunulmasını önlemek, bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak.
- Su ve kanalizasyon hizmetleri konusunda, hizmet alanı içindeki belediyelere verilen görevleri yürütmek ve bu konulardaki yetkileri kullanmak.

- Her türlü taşınır ve taşınmaz malı satın almak, kiralamak, ekonomik değeri kalmamış araç ve gereçleri satmak, İSKİ'nin hizmetleri ile ilgili tesisleri doğrudan doğruya yahut diğer kamu veya özel kuruluşlarla ortak olarak kurmak ve işletmek, bu maksatla kurulmuş veya kurulmakta olan tesislere iştirak etmek.
- Kuruluş amacına dönük çalışmaların gerekli kılması halinde, her türlü taşınmaz malı kamulaştırmak veya üzerinde kullanma hakları tesis etmek.

Büyükşehir Belediye Kanunu ve İSKİ Kanunu'nun yanı sıra İSKİ'nin yetki ve görevi ile ilgili diğer kanunlar şunlardır:

- 5393 sayılı Belediye Kanunu,
- 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu,
- 831 sayılı Sular Hakkında Kanun,
- 167 sayılı Yeraltı 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,
- 2876 sayılı Çevre Kanunu
- 3213 sayılı Maden Kanunu,
- 1053 sayılı Belediye Teşkilatı 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 Turizmi Teşvik Kanunu,
- 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu,
- 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu,
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
- 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu,
- 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu,
- 4759 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,
- 2380 sayılı Belediyelere ve İl Özel İdarelerine Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay Verilmesi Hakkında Kanun
- 3194 sayılı İmar Kanunu,
- 2981 sayılı İmar ve Gecekondu Mevzuatına Aykırı Yapılara Uygulanacak Bazı İşlemler ve 6785 sayılı İmar Kanununun Bir Maddesinin Değiştirilmesi Hakkında Kanun.

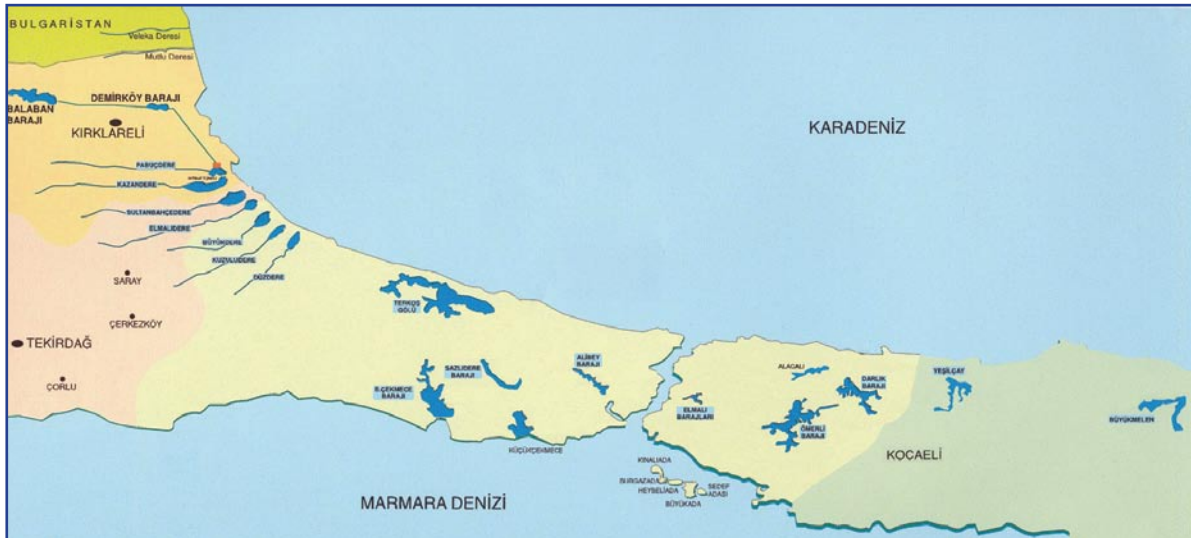
1.2.2. Yönetmeliklerde Düzenlenmiş Yetki ve Sorumluluklar

Yasalarca belirlenmiş genel çerçeve kapsamında, İSKİ'nin faaliyetlerini düzenleyen çeşitli yönetmelikler bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; İSKİ Esas Yönetmeliği, İçme Suyu Havzaları Koruma ve Kontrol

Yönetmeliği, Atıksuların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği, Tarifeler Yönetmeliği, Yeraltı Suyunun Satışı, Taşınması, Tüketilmesi ve Denetlenmesi Esaslarını Belirleyen Yönetmelik, Tankerlerin ve Satış İstasyonlarının Denetlenmesi Esaslarını Belirleyen Yönetmelik, Disiplin Yönetmeliği, Memur Sicil Yönetmeliği'dir.

Ayrıca, İSKİ'nin görev ve yetki alanıyla ilgili olan diğer yönetmelikler şunlardır:

- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (16 Aralık 2003–R.G. Sayı: 25318),
- Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (14 Mart 2005–R.G. Sayı: 25755),
- Çevre Gelirlerinin Takip ve Tahsili ile Tahsilât Karşılığı Öngörülen Ödeneğin Kullanımı Hakkında Yönetmelik (03.04.2007- R.G. Sayı 26482),
- Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği (31 Aralık 2004–R.G.Sayı: 25687),
- Orman Sayılan Alanlarda Verilecek İzinler Hakkında Yönetmelik (22 Mart 2007),
- Madencilik Faaliyetleri İzin Yönetmeliği (21 Haziran 2005–R.G.Sayı: 25852)
- Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliği (24 Temmuz 1994–R.G Sayı: 22000),
- Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (26 Mayıs 2006–R.G. Sayı: 26179),
- Kamu İdarelerine Ait Taşınmazların Kaydına İlişkin Yönetmelik (2 Ekim 2006-Sayı: 26307),
- Taşınır Mal Yönetmeliği (18 Ocak 2007-Sayı: 26407),
- Kamu Zararlarının Tahsiline İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (19 Ekim 2006-Sayı: 26324),



Şekil 1. İstanbul'un İçmesuyu Kaynakları

2. SEKTÖRLER İTİBARIYLA KURUMA İLİŞKİN BİLGİLER

2.1. Kurumsal Yapı

İSKİ, faaliyetlerini, kuruluş kanunu olan 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun ve ilgili diğer kanun ve yönetmelikler çerçevesinde yürütmektedir.

Yönetim Yapısı: İSKİ'nin yönetim yapısı 4 temel birimden oluşmaktadır. Bunlar; Genel Kurul, Yönetim Kurulu, Denetçiler ve Genel Müdürlük'tür.

İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi, aynı zamanda İSKİ Genel Kurulu olarak görev yapmaktadır.

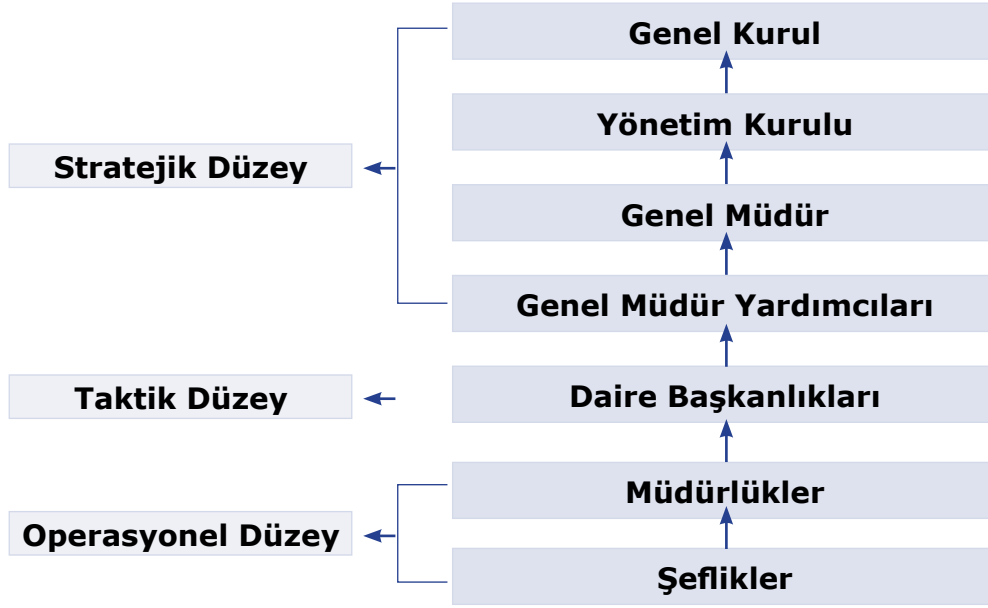
İSKİ Yönetim Kurulu, bir başkan ve beş üyeden oluşur. Büyükşehir Belediye Başkanı Yönetim Kurulu'nun başkanıdır. Belediye Başkanı'nın bulunmaması halinde, Genel Müdür Yönetim Kurulu'na başkanlık etmektedir.

İSKİ'nin işlemleri, sürekli olarak görev yapan iki denetçi tarafından denetlenmektedir. Denetçilerin görev süreleri iki yıldır ve Genel Kurul tarafından seçilmektedirler.

Genel Müdürlük; Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Hukuk Müşavirleri, Teftiş ve Kontrol Kurulu Başkanı, Daire Başkanları, Müdürler ve bunlara bağlı diğer personelden meydana gelmektedir.

İSKİ'yi oluşturan yönetim organları ve hizmet birimleri, yönetim düzeyleri açısından üç ana grupta değerlendirilebilirler. Bunlar, stratejik düzeydeki birimler, taktik düzeydeki birimler ve operasyonel düzeydeki birimlerdir (Şekil 1)

- Stratejik Düzey: Yatırım plan ve programının oluşturulması, bütçenin, stratejik planın ve performans programının şekillendirilmesi, hizmet politikalarının belirlenmesi işini yürüten üst düzey yönetimi ifade eder.
- Taktik Düzey: Stratejik düzey tarafından belirlenen çerçeve içerisinde, hizmetlere ilişkin teknik ve taktik faaliyetlerin belirlenmesi ve yürütülmesiyle görevli orta kademe yönetimidir.
- Operasyonel Düzey: Stratejik ve taktik düzey tarafından alınan kararların, belirlenen politikaların ve verilen talimatların yerine getirilmesinde görevli alt kademe yönetimini kapsar.



Şekil 2: İSKİ'nin Yönetim Düzeyleri Açısından Genel Görünümü

İSKİ Esas Yönetmeliği'nin 16. maddesi, İSKİ'yi fonksiyonel birimlere ayırmıştır. Tablo 1'de gösterilen fonksiyon esasına dayalı örgütlenmede, İSKİ tarafından yürütülen hizmetler başlıca dört fonksiyonel kümede toplanmıştır. Bunlar, “İdari-mali hizmetler”, “yatırımlar”, “işletmeler”, “şebekeler-müşteriler” den oluşmaktadır. Belirtilen her bir fonksiyonel hizmet grubu, bir Genel Müdür Yardımcısına bağlanmıştır.

Tablo 1: İSKİ'de Birimlerin Fonksiyonel Dağılımı (13.07.2007 tarihinden önce)

Genel Müdüre Bağlı Birimler	(İdari Mali) Genel Müdür Yardımcısına Bağlı Birimler	(Yatırımlar) Genel Müdür Yardımcısına Bağlı Birimler	(İşletmeler) Genel Müdür Yardımcısına Bağlı Birimler	(Şebekeler) Genel Müdür Yardımcısına Bağlı Birimler
Hukuk Müşavirlikleri	Personel Daire Başkanlığı	Plan ve Proje Daire Başkanlığı	Su Arıtma Daire Başkanlığı	Müşteri Hizmetleri Daire Başkanlığı
Teftiş ve Kontrol Kurulu Başkanlığı	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Emlak ve Kamulaştırma Daire Başkanlığı	Atıksu Arıtma ve Ruhsat Denetim Daire Başkanlığı	Kanal Ruhsat Daire Başkanlığı
Özel Kalem Müdürlüğü	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	Su İnşaat Daire Başkanlığı	Elektrik ve Mekanik Daire Başkanlığı	Şebekeler Daire Başkanlığı
Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	Ticaret İşleri Daire Başkanlığı	Atıksu İnşaat Daire Başkanlığı	Atıksu Arıtma Daire Başkanlığı	Su İsale ve Dağıtım Daire Başkanlığı
Zabıt ve Kararlar Müdürlüğü	Eğitim, Kültür ve Sosyal İşler Daire Başkanlığı	APK Daire Başkanlığı	Kanalizasyon Daire Başkanlığı	20 Şube Müdürlüğü
	Uzman Tabiplik	İhale İşleri Şube Müdürlüğü	Çevre Koruma ve Kontrol Daire Başkanlığı	
	Şube Müdürlüğü		Sivil Savunma Uzmanlığı	

İnsan Kaynakları Yönetimi: İSKİ’de Genel Müdür, 4 Genel Müdür Yardımcısı, 19 Daire Başkanı, 96 Şube Müdürü, 152 Şef, 2222 Memur, 38 Sözleşmeli Personel ve 5258 İşçi görev yapmaktadır. (Tablo 2).

İSKİ personelinin %26’sı yükseköğretim, %38’i lise-meslek lisesi, %36’sı ilköğretim mezunudur. Personelin %48’i 36-45, %29’u 26-35, %20’si 46 yaş ve üzeri, %3’ü 18-25 yaş aralığındadır. Personelin %14’ü kadın, %86’sı ise erkektir.

Tablo 2: Personelinin İstihdam Türlerine Göre Dağılımı

İstihdam Türü	Sayı	Oranı
Memur	2.222	29,5
Sözleşmeli	38	0,6
İşçi	5,258	69,9
Toplam	7.518	100,00

Kaynak: İSKİ, İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı, 2007.

Mali Yapı: İSKİ, özgelirleri yüksek ve mali yapısı güçlü olan bir kurumdur. Gelir kaynaklarının kurum bütçesi içindeki oranı, işletme gelirleri %91 ve işletme dışı gelirleri %9 biçiminde dağılım göstermektedir. İSKİ, yatırımcı bir kamu kurumudur. Nitekim, yatırım harcamalarının bütçe içindeki oranı %62 düzeyindedir. Personel harcamalarının oranı ise %15’dir

İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi’nin toplam gelirlerinin 2000-2006 döneminde genel olarak arttığı görülmektedir. 2000 yılında 444.595.804 YTL olan gelirler, 2005 yılında 1.305.193.228 YTL düzeyine yükselmiş, 2006 yılında ise bir miktar gerileyerek 1.293.274.179 YTL olarak gerçekleşmiştir. Bütçe gerçekleştirmeleri açısından incelendiğinde, gelir bütçesinin 2006 yılında %74,3 oranında gerçekleştiği görülmektedir

İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi’nin toplam giderlerinin 2000-2006 döneminde, genel olarak arttığı görülmektedir. 2000 yılında 444.595.804 YTL olan giderler, 2006 yılında 1.586.172.222 YTL düzeyine yükselmiştir. Bütçe gerçekleştirmeleri açısından incelendiğinde, gider bütçesi 2006 yılında %91,1 oranında gerçekleşmiştir.

Bilgi-İşlem: Kurumun bilgi-işlem donanım altyapısında 3.336 bilgisayar, 95 server, 2.133 yazıcı ve 7 plotter bulunmaktadır. Bilgisayar sistemi altyapısı, 166 güç kaynağı ünitesi ile desteklenmiş durumdadır. İSKİ, hizmet verdiği 3,9 milyon düzeyindeki müşteri kitlesiyle büyük ölçekli bir organizasyonu gerektiren bir tahsilât yürütmektedir. Elektronik bankacılığın gelişme ve yaygınlaşma trendi içinde olduğu günümüzde, kurumların bu alanda güçlü bir altyapıya sahip olması önem kazanmaktadır. Elektronik ortamda yapılan tahsilât oranları 2004’de %16,7 iken, 2005’de %19,6’ya ve 2006’da yeni açılan hizmetlerle %23,1’e yükselmiştir.

Harita ve Coğrafi Bilgi Sistemleri: İSKİ’nin Coğrafi Bilgi Sistemi altyapısının temeli kurum bünyesinde geliştirilen İSKABİS (Altyapı Bilgi Sistemi) sistemine dayanmaktadır. İSKABİS kapsamında atıksu, yağmur suyu ve içme suyu altyapısı, 1/1.000 ve 1/5.000’lik tüm halihazır haritalar, uydu görüntüleri ve ortofoto haritalar, adres ve pafta sorgulamaları, dere sorgulamaları, altyapı projeleri, kadastral sorgulamalar, havza konumu tespitleri, endüstriyel tesislerin sorgulamaları, KBS (Bina Kimlik No Projesi) vb. bilgilere online olarak ulaşabilmektedir. İSKABİS bünyesindeki verilerin arazideki mevcut durumla uygunluğunun geliştirilmesi faaliyetleri önem taşımaktadır. Altyapının İSKABİS sistemine aktarılması kapsamında gelinen nokta, içme suyu sisteminde %88 (12.601 km) ve atıksuyu sisteminde %87 (10.253 km) düzeyindedir. Kent Bilgi Sistemi bina kimlik numarası çalışmaları kapsamında 30 ilçede tamamlanan çalışmalar sonucunda 1.042.792 bina numaralandırılmış ve bilgisi sisteme aktarılmış durumdadır.

Emlak ve Kamulaştırma: İSKİ, içme suyu ve atıksu alanında yürüttüğü hizmetler çerçevesinde büyük ölçekli emlak varlığını yönetiminde bulundurmaktadır. 2006 yılı verilerine göre kurumun yönettiği toplam 30.842.757 m² emlakın 23.175.523 m²'lik kısmı kendi mülkiyetinde 7.667.234 m²'lik kısmı ise irtifak hakkı kapsamındadır. Havzalardaki ortalama kamulaştırma oranı %20,6'ya ulaşmış durumdadır.

Elektrik-Makine ve Elektronik Sistemler: Kurumun temel fonksiyonları arasında yer alan içme suyu ve atıksu ile ilgili işlemler büyük ölçekli elektrik enerjisi gerektiren faaliyetlerdir. Bu çerçevede yapılan tahminlerde 2007 yılı başı itibariyle 350.387 kW olan kurulu gücün 2010 yılında 392.940 kW, 2020 yılında 465.540 kW'a çıkacağı öngörülmektedir. Kurumun yüksek elektrik enerji maliyetleri alternatif kaynakların değerlendirilmesi alanındaki fırsatları önemli hale getirmektedir.



Şekil 3. İçme Suyu Arıtma Tesisleri

2.2. Temiz Su Üretimi ve Dağıtımı

Temiz su üretimi ve dağıtımı sektörü, su kaynaklarının korunması, su kaynaklarından ham suyun alınması, arıtılması ve şebekelere aktarılması sürecindeki faaliyetleri kapsamaktadır.

Su kaynaklarının (havzaların) korunması ve İstanbul halkına kaliteli ve sağlıklı içme suyu sunulması İSKİ'nin temel görevlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Nitekim İSKİ Kanunu'nun 1. maddesi, Büyükşehir Belediye sınırları dışında da olsa şehrin yararlandığı su kaynaklarının korunmasına ilişkin hizmetleri İSKİ'ye vermektedir. İSKİ'nin toplam havza alanı, 3.569 km²'dir. Bu alan içinde öncelikli politika, kaçak yapılaşmanın ve kirliliğin önlenmesi ile ağaçlandırmanın teşvik edilmesidir. Fakat, mevcut izlenen politikaların sorun oluşturması nedeniyle havzalarda politika değişimine gidilmesi, havza koruma anlayışından havza yönetimi anlayışına geçilmesi hedeflenmiştir.

Su kaynaklarından alınan suyun ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için gerekli her türlü tesisin etüt ve projesinin yapılması da İSKİ'nin görevleri arasındadır. Bu çerçevede, isale hatları, şebeke hatları, su hazneleri ve terfi merkezleri, tasfiye tesisi projeleri, kooperatif, site, toplu konut alanlarında temiz su projeleri ile hizmet yapıları projeleri üretmek, zemin etüdü yapmak, imar planı ve değişiklikleri ile alt yapı yatırımlarında görüş bildirmek vb. faaliyetler yürütülmektedir.

Projelendirilen su yapılarının imalatı ve yatırım programının uygulanması, su inşaat faaliyetleri kapsamında

yürütülmektedir. Bu çerçevede, keşif ve şartnamelerin hazırlanması, ihale sürecine hazır hale getirilmesi, ihale sonrası işlerin kontrol edilmesi, istihkak raporlarının hazırlanması, iş bitiminde kesin hesapların hazırlanması, geçici ve kesin kabullerin yapılması gibi süreçler yer almaktadır. Küresel ısınma ve buna paralel olarak yağışların azalması, yapım işlerine ilişkin hedefleri yeni su kaynakları inşasına yöneltmiştir. İstanbul için yeni su kaynakları ihtiyacı üst düzeyde hissedilmektedir. Önümüzdeki yıllarda başta İsaköy ve Sungurlu barajları olmak üzere yeni barajların yapımına başlanılarak su rezervlerini artırmak söz konusu olacaktır.

İstanbul'un mevcut su kaynaklarının tamamı yüzeysel sulardan oluşmaktadır. (Tablo 3) Kaynaklardan alınan ham suların arıtma yapılmaksızın şehre verilmesi insan sağlığı açısından mümkün değildir. Arıtma tesislerine gelen ham su çeşitli işlemlerden geçirildikten sonra içme suyu durumuna gelmektedir. Su arıtma işlemlerinde "İçme Suyu Elde Edilen veya Elde Edilmesi Planlanan Yüzeysel Suların Kalitesine Dair Yönetmelik" ile "İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik" hükümleri ve yönetmeliklerin ekinde belirlenmiş olan içme ve kullanma suyu standartları izlenmektedir.

Tablo 3. İstanbul'un İçme Suyu Kaynakları

Su Kaynağı	Hizmete Giriş Tarihi	Yıllık Verim (milyon m ³)	Azami Hacmi (milyon m ³)	Azami Seviye (m)	Havza Alanı (km ²)	Göl Alanı (km ²)
Ömerli Barajı	1973	220,0	235,4	62,0	621,0	20,0
Darlık Barajı	1989	97,0	107,5	52,0	207,0	6,0
Elmalı Barajı	1883	15,0	9,6	67,5	81,0	1,0
Terkos Gölü	1883	142,0	162,2	4,5	619,0	32,0
Alibey Barajı	1972	36,0	34,1	26,0	160,0	4,0
B.Çekmece Gölü	1988	100,0	148,9	6,3	620,0	29,0
Sazlıdere Barajı	1998	55,0	88,7	22,4	165,0	11,8
Düzdere Barajı	1995	4,5	0,1	23,5	10,0	0,2
Kuzuludere Barajı	1995	11,2	1,6	31,0	34,0	0,3
Büyükdere Barajı	1995	28,3	2,3	11,0	81,0	0,7
Elmalıdere Barajı	1997	11,6	0,2	7,5	24,0	0,0
Sultanbahçedere Barajı	1997	19,4	2,0	82,0	46,5	0,4
Kazandere Barajı	1997	100,0	16,4	28,0	313,0	1,7
Pabuçdere Barajı	1999	60,0	54,6	28,0	178,5	5,4
Yeşilçay Sungurlu Reg.	2005	145,0	-	9,00	-	-
Şile Keson Kuyuları	1996	30	-	-	-	-
Ayvat Bendi	1765	1,6	0,17	12,1	2,00	0,05
Topuz Bendi	1620		0,04	6,4	4,56	0,03
Büyük Bend	1724		1,35	12,1	6,94	0,26
Kirazlı Bend	1818		0,11	10,2	2,84	0,03
Sultan Mahmut Bendi	1839		0,23	15,8	0,83	0,05
Valide Bendi	1796	0,9	0,24	10,2	0,83	0,05
Topuzlu Bend	1750		0,15	13,0	0,92	0,03
Toplam	-	1.077,5	865,9	-		113,0

Kaynak: İSKİ, Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı, 2007.

İSKİ bünyesinde su arıtma işlemi yapan 5 büyük tesis bulunmaktadır. Bunlar, Ömerli, Büyükçekmece, Elmalı, Kâğıthane ve İkitelli su arıtma tesisleridir. Arıtma tesislerinin toplam kapasiteleri 3.518.000 m³/gün'dür. İstanbul'a ortalama 2.000.000 m³/gün su verildiği göz önüne alındığında arıtma tesislerinin kapasitesinin halen %61,3'ü kullanılmaktadır.

Tablo 4. Temiz Su Üretimi ve Dağıtım Bilgileri (2006)

Su Arıtma Kapasitesi	Kişi Başına Üretilen Ortalama Su	İsale Hattı Uzunluğu	Toplam Depo Kapasitesi
3.518.000 m ³ /gün	172.4 L	1.472.194 m	1.321.080 m ³

Kaynak: İSKİ, Su İsale ve Dağıtım Dairesi Başkanlığı, 2007.

İSKİ'nin temel hedeflerinden biri de müşterilerine sunduğu suyun kaliteli olmasını sağlamak ve su kalitesini düzenli olarak kontrol altında tutmaktır. Su kalitesinin belirlenmesinde, Türk Standartları Enstitüsü tarafından AB 98/83 EC direktifine uyumlu olarak belirlenmiş TS 266 Nisan 2005 içme suyu standardında verilen değerler izlenmektedir. Arıtılan su, belirtilen standartlara uygunluk açısından düzenli olarak kontrol edilmektedir. Elde edilen sonuçlara göre arıtma tesisleri çıkış suları, belirlenmiş standartları karşılamakta ve bazı durumlarda daha iyi nitelik taşımaktadır.

Su iletimi ve dağıtım görevi, iki kısımda örgütlendirilmiştir. Birincisi, Ø 400 mm ve daha büyük çaplı borularla yapılan iletim ve dağıtım; İkincisi ise Ø 400 mm altındaki borularla yapılan iletim ve dağıtımdır. Ø 400 mm ve daha büyük çaplı borularla yapılan iletim ve dağıtım, Su İsale ve Dağıtım Daire Başkanlığı'nca, diğerleri ise şubelerce yürütülmektedir. Bu iletim ve dağıtım faaliyeti, barajlardan alınan suyun arıtma tesislerine, arıtma tesislerinden alınan suyun depo ve terfi merkezlerine aktarılması ve dağıtım şeklinde ifade edilmektedir.

Avrupa yakasının büyük kısmına Kâğıthane, İkitelli ve Büyükçekmece, Asya yakasına ise Ömerli ve Elmalı su arıtma tesislerinden su dağıtılmaktadır. Asya yakasındaki tesislerden boğaz geçişiyle Avrupa yakasının bir bölümüne su verilmektedir. Yapılan düzenleme ile Avrupa yakasından Asya yakasının bir bölümüne su vermek mümkündür, ancak böyle bir ihtiyaç henüz ortaya çıkmamıştır.

2006 yılı sonu itibarıyla İSKİ'nin, su isale hattı uzunluğu yaklaşık 1.500 km mertebesine ulaşmıştır. İstanbul il sınırlarının aynı zamanda İSKİ'nin görev alanı olması ve yeni yerleşimlere su iletilmesi gibi nedenleriyle isale hatları uzunluklarında önümüzdeki yıllarda da hızlı artış olacaktır.

Su iletimi ve dağıtım, SCADA adı verilen elektronik sistemle kontrol edilmektedir. SCADA sistemi, şehrin su kaynaklarını, ana dağıtım sistemini ve depoların durumunu sürekli izleme, bilgi toplama, denetleme ve uzaktan kumanda işlevlerini yerine getirmektedir.

İSKİ, İstanbul su medeniyetini de yaşatmaya yönelik faaliyetlerde bulunmaktadır. İstanbul'un fethinden sonra şehrin su ihtiyacını temin etmek amacıyla yüzyıllar içinde Türkler tarafından meydana getirilmiş ve 19. yüzyılın başlarına kadar şehrin su ihtiyacını karşılamış, su kaynakları, su yolları ve çeşmeler bulunmaktadır. Günümüzde ise bunlara olan ihtiyaç yok denecek kadar azalmıştır. Ancak, bu su kaynaklarını, su yollarını ve çeşmeleri ayakta tutmak, yaşamlarını sağlamak ve hizmetlerinden yararlanmak, tarihi yaşatmak anlamına gelmektedir.

İstanbul'da tespit edilen 52 adet vakıf kaynak suyu ve bunlardan beslenen 200 kadar çeşme bulunmaktadır. Ayrıca 1.350'den fazla tarihi çeşmenin varlığı bilinmektedir. İSKİ, bürokratik süreçleri aşabildiği kadarıyla tarihi su yollarını, çeşmeleri ve su kaynaklarını yeniden kullanılabilir duruma getirmeye çalışmaktadır.

2.3. Atıksu ve Yağmur Suyu Yönetimi

İstanbul, atıksuların çevreye zarar vermeden uzaklaştırılması açısından önemli avantajlara sahip bir kenttir. Bu avantajların başında, Marmara ve Karadeniz'e kıyısı olması, ayrıca Boğaz'da alttan Karadeniz'e üsten de Marmara'ya güçlü akıntıların bulunması gelmektedir.

İstanbul'a yılda yaklaşık 732 milyon m³ temiz su verilmektedir. Arıtma tesislerine ise yaklaşık 761 milyon m³ atıksu gelmektedir. Bu atıksuyun %20'sini yağmur suyu ve deniz suyu oluşturmaktadır. Bu durumda İstanbul'a verilen temiz suyun %83,16'sı arıtmak üzere kanalizasyon sistemine geri dönmektedir. Kanalizasyon sistemine dönmeyen atıksuların %16,10'u (123.312.768 m³) toplanamamakta ve dolayısıyla arıtilamamakta, %0,74'ü de (5.640.785 m³) kanalizasyon sistemine dönmekle beraber (kontrol dahilinde) doğrudan deşarj edilmektedir. Arıtma tesislerine toplanamayan ve arıtilamayan atıksu miktarının 2004 yılından bu güne yarı yarıya azalmış olduğu görülmektedir.

İstanbul'da üç çeşit atıksu arıtma tesisi (ön arıtma veya fiziksel arıtma, biyolojik arıtma ve ileri biyolojik arıtma) bulunmaktadır. (Tablo 5) İstanbul'da ilk ve en büyük (864.000 m³/gün) atıksu arıtma tesisi 1988 yılında ön arıtma tesisi olarak Yenikapı'da kurulmuştur. İlk biyolojik arıtma tesisi 1996 yılında Ataköy'de 7.650 m³/gün kapasite ile yapılmıştır. İstanbul'da ilk ileri biyolojik arıtma tesisinin kurulması 2000 yılını bulmuştur. Paşaköy'de 125.000 m³/gün kapasite ile kurulan bu tesisten sonra 2001 yılında da Terkos ileri biyolojik arıtma tesisi 1.700 m³/gün kapasite ile kurulmuştur.

Tablo 5. Mevcut Atıksu Arıtma Tesisleri İle İlgili Bilgiler

Tesisler	Kapasite (m ³ /gün)	Arıtma Seviyesi	Arıtılan Atıksu Miktarı (m ³ /gün)	Yıllık Atıksu Miktarı (m ³ /yıl)	Payı (%)	Hizmet Ettiği Nüfus (kişi)
Yenikapı	864.000	Ön Arıtma	564.450	206.024.400	27,08	2.500.000
Kadıköy	833.000	Ön Arıtma	440.171	160.662.294	21,11	2.000.000
Baltalimanı	625.000	Ön Arıtma	389.619	142.211.000	18,69	1.250.000
Üsküdar	77.760	Ön Arıtma	30.385	11.090.610	1,46	400.000
Küçüksu	640.000	Ön Arıtma	156.261	57.035.318	7,50	1.377.000
Büyükçekmece	155.120	Ön Arıtma	42.204	15.404.393	2,02	450.000
Küçükçekmece	354.000	Ön Arıtma	125.624	45.852.825	6,03	1.400.000
Tuzla	150.000	Biyolojik Arıtma	248.516	90.708.450	11,92	750.000
Ataköy	7.650	Biyolojik Arıtma	6.609	2.412.181	0,32	45.000
Silivri	1.200	Biyolojik Arıtma	476	173.767	0,02	10.000
Bahçeşehir	7.400	Biyolojik Arıtma	7.345	2.680.933	0,35	50.000
Çanta	1.600	Biyolojik Arıtma	987	360.193	0,05	10.000
Paşaköy	125.000	İleri Biyolojik Arıtma	71.170	25.977.000	3,41	250.000
Terkos	1.700	İleri Biyolojik Arıtma	901	328.860	0,04	10.000
Toplam	3.843.430	14 Adet	2.084.718	760.922.224	100,0	10.502.000

Kaynak: İSKİ, Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı, 2007.

Bugün 2006 yılı sonu itibarıyla İstanbul'da Atıksu arıtma tesislerinin yedi tanesi (Yenikapı, Baltalimanı, Kadıköy, Üsküdar, Küçüksu, Büyükçekmece ve Küçükçekmece'de) ön arıtma tesisi (%50), beş tanesi (Tuzla, Ataköy, Silivri, Bahçeşehir ve Çanta) biyolojik arıtma tesisi (%35) ve iki tanesi de (Paşaköy ve Terkos) ileri biyolojik arıtma tesisi (%14) olmak üzere 14 atıksu arıtma tesisi 3.843.430m³/gün kapasiteyle üç farklı düzeyde ortalama 2.084.718 m³/gün atıksu arıtmaktadır.

Bu tesislerde arıtılan yıllık atıksu miktarının %84'ü ön arıtmadan, %13'ü biyolojik arıtmadan ve %3'ü de ileri biyolojik arıtmadan geçmektedir. Ayrıca 53 adet tesis dışı (müstakil) atıksu terfi merkezi bulunmaktadır. İstanbul Adalar'da arıtma tesisi bulunmamaktadır. 1988 yılında atıksu arıtma tesislerinden yılda 2.766 ton katı atık çıkmakta iken 2006 yılında bu rakam yaklaşık 55.000 tona yaklaşmıştır.

İstanbul'da atıksu alanında 2004 yılında toplam 1.604 km ve 2005 yılında 1.399 km proje onaylanmıştır. 2006 yılında kanal, yağmur suyu, tünel ve dere ıslahlarına ait toplam 365 adet ve 5.591 km proje üretilmiş ve onaylanmıştır (bu projelerin 1.170 km'si İSKİ'nin yeni görev alanına giren köyler için gerçekleştirilmiştir). Son üç yılda toplam 8.595 km proje üretilmiş ve onaylanmıştır. Bu projelerin %74'ünü atıksu kanalı projeleri, %23'ünü yağmur suyu kanalı ve %2'sini de dere ıslahı projeleri oluşturmaktadır. Ayrıca son üç yılda toplam 9 adet arıtma tesisi projesi hazırlanmıştır. Bunların büyük çoğunluğunu biyolojik ve ileri biyolojik arıtma tesisleri oluşturmaktadır.

İstanbul'da bugün 11.868 km uzunluğunda kanal şebekesi ve 14 adet atıksu arıtma tesisi ile günde 3.843.430 m³ atıksu arıtma kapasitesiyle 10.502.000 kişiye atıksu ve yağmur sularının arıtılması ve deşarjı hizmetleri vermektedir.

Son üç yılda toplam 1.234 km atıksu hattı (Ø200- Ø3.600 mm arasındaki atıksu şebeke, ana toplayıcı, kolektörler ve tünelleri) imal edilmiştir. Bu İstanbul'daki toplam atıksu hattının %10'u teşkil etmektedir. Son üç yıllık dönemde, atıksu şebekelerine (Ø200-Ø300 mm) ilişkin yatırımlar Asya yakasında ağırlık kazanırken, atıksu ana toplayıcıları (Ø400-Ø600 mm), atıksu kolektörleri (Ø700-Ø3.600 mm) ve tünel yatırımlarının Avrupa yakasında daha büyük düzeyde olduğu gözlemlenmiştir.

Son beş yılda Avrupa yakasında yaklaşık 8 km, Asya yakasında yaklaşık 6 km ve toplamda yaklaşık 14 km dere ıslahı çalışması gerçekleştirilmiştir. Avrupa yakasında son beş yılda yapılan dere ıslahlarının yaklaşık %78'i son iki yılda tamamlanmıştır.

2006 yılı sonu itibariyle İstanbul'da 392.920 metre kolektör, 71.157 metre tünel hattı ve 90 adet savak, kum tutucu, çevirme ve ızgara işletilmektedir. Kolektör, tünel, savak, kum tutucu, çevirme ve ızgara yapılarının temizlik ve bakımları her yıl düzenli olarak yapılmaktadır.

Son beş yıllık dönemde her yıl İstanbul'da ortalama 39.400 metre kolektörün (%12) bakım, onarım ve temizlikleri yapılmaktadır. Tünelere ilişkin veriler gözden geçirildiğinde, 2006 yılında Avrupa yakasında 2.260 metre ve Asya yakasında 1.700 metre olmak üzere toplam tünellerin yaklaşık %5,5'inin (3.960 metre) bakım, onarım ve temizlikleri yapılmıştır.

İstanbul'da 5216 sayılı yasa ile birlikte, Avrupa yakasında 82 adet, Asya yakasında da 59 adet dere olmak üzere toplam 141 adet dere daha mevcut 62 dereye ek olarak işletmeye alınmıştır. 2006 yılında 39 adet ve 70.984 metre derenin bakım, temizlik genişletme çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Derelerin bakım, temizlik ve genişletme çalışmalarında üç yılda %200'e yakın artış sağlanmıştır. Her yıl ortalama 44.000 metre (36 adet) derenin temizliği ve bakımı yapılmaktadır.

2006 yılı sonu itibariyle 7.461 aktif sanayi işletmesinin endüstriyel atıksu kaynakları tespit edilerek, bunların kontrolü ile endüstriyel kirlenmenin denetim altına alınmasını sağlamıştır. Bu işletmelerin %47'si (3.532) endüstriyel atıksuya sahiptir. Endüstriyel atıksuya sahip olan işletmelerin yaklaşık %43'ü (1.517) arıtma tesisine sahipken, %49'u (1.736) için ürettikleri endüstriyel atıksuyun özellikleri itibariyle atıksu arıtma tesisi gerekmemektedir. Endüstriyel atıksuyu olan işletmelerin %8'i (279) atıksu arıtma tesisi kurması gerekirken henüz kurmamıştır. Diğer bir ifade ile endüstriyel atıksuyu olan işletmelerin %92'sinin arıtma

tesisi veya atıksu önlemi mevcut olup periyodik olarak kontrol altında bulundurulduğu söylenebilir.

Son yıllarda yapılan denetimler sonucu faaliyetten men edilen işletme sayısında önemli artışlar olduğu görülmektedir. 2004 yılında 417, 2005 yılında 484 ve 2006 yılında %24 artışla 600 adet faaliyetten men yazısı yazılmıştır. Yine uyarılara olumlu cevap vermeyen 94 işletmenin kanalı kapatılmıştır.

Endüstriyel atıksuyu olan 3.532 işletme günlük ortalama 48.186 m³/gün atıksu üretmektedirler. Bu atıksuyun yaklaşık %89'u yani 42.737 m³/gün'ü arıtılmaktadır. Üretilen bu atıksuyun %6,5'i arıtılması gerekmeyen nitelikte atıksuyu oluşturmakta, %4,73'ü de arıtılması gerektiği halde arıtılmayan atıksu debisini göstermektedir. Bu verilerden ortaya çıkan sonuca göre, ortalama tüm işletmelerin yaklaşık yılda iki defa ziyaret edildiğini söylemek mümkündür.

İSKİ atıksu laboratuvarı tarafından, toplam yedi içme suyu havzası ve Haliç ile bu havzaları besleyen 46 dereeden ortalama her yıl 759 adet numune alınmakta ve yine ortalama 14.470 adet parametreye bakılmaktadır. Ayrıca Marmara ve Haliç Denetim birimi ekipleri tarafından, ortalama her yıl 96 adet numune alınmakta ve ortalama 651 parametreye bakılmaktadır. Temiz suları besleyen derelerin de her ay düzenli analizleri yapılmaktadır.



Şekil 4. Atıksu Arıtma Tesisleri

2.4. Müşteri ve Şube Hizmetleri

Genişleyen görev alanında yaklaşık 12 milyon insana hizmet veren İSKİ, müşterilere yönelik hizmetlerini Şebekeler Genel Müdür Yardımcılığı vasıtasıyla yürütmektedir. İSKİ'nin hizmet verdiği alan ve nüfus göz önüne alındığında, müşterilere yönelik hizmetlerin merkezden yönetim anlayışına göre yürütülmesinin mümkün olamayacağı anlaşılmıştır. Bu önemli faktörün yanında, yönetim düşüncesindeki gelişmeler, müşteri talep ve beklentileri, hizmetlerin etkin ve verimli olarak sunulması zorunluluğu müşteri memnuniyetini esas alan “müşteri odaklı” hizmet anlayışını ve “yerinden yönetime” dayalı bir örgütlenmeyi gerekli kılmıştır.

İSKİ de, müşterilerine yerinde hizmet vermek amacıyla, 1995 yılında çalışmalara başlamış, hizmet anlayışında ve örgütlenmesinde yapısal bir değişikliğe gidilmiştir. Önceki dönemde 4 bölgede (Merkez,

Beyoğlu, Bayrampaşa ve Kadıköy) hizmet veren İSKİ, halen 25 Şube Müdürlüğü ile müşterilerine hizmet sunmaktadır.

Artan nüfusa ve hizmet alanındaki gelişmelere paralel olarak İSKİ'nin abone sayısı ve faturalanan su miktarı yıllar itibarıyla istikrarlı ve düzenli bir artış göstermektedir. Haziran 2007 tarihi itibarıyla abone sayısı 3.963.217'dir. (Tablo 6)

Tablo 6. Yıllar İtibarıyla İSKİ'nin Abone Sayısı

Yıllar	Abone Sayısı	Artış (%)	Yıllar	Abone Sayısı	Artış (%)
1991	1.217.097	-	2000	2.877.404	9,34
1992	1.312.475	7,84	2001	3.032.502	5,39
1993	1.569.371	19,57	2002	3.179.118	4,83
1994	1.715.280	9,30	2003	3.320.728	4,45
1995	1.886.003	9,95	2004	3.503.313	5,50
1996	2.031.908	7,74	2005	3.668.768	4,72
1997	2.211.945	8,86	2006	3.882.687	5,83
1998	2.407.791	8,85	2007-Haziran	3.963.217	1,28
1999	2.631.563	9,29			

Kaynak: İSKİ, Abone İşleri Avrupa 1. Bölge Dairesi Başkanlığı, 2007.

2006 yılı verilerine göre kente verilen toplam 732 Milyon m³ suyun 516 Milyon m³'ü kayıt altına alınabilmektedir. Kente verilen suyun kişi başına günlük tüketim miktarı 172,5 litredir. Ancak, kayıp ve kaçaklar göz önüne alındığında bu rakam 121,8 litreye düşmektedir. Teknolojik gelişmelere ve gerçekleştirilen sıkı denetimlere paralel olarak sayaç okuma hataları oldukça azalmıştır. 2005 yılı itibarıyla %0,073 olan hata oranı, 2006 yılında %0,059'a düşmüştür. Sayaç okuma hatalarının azalması, arızalı ve eskimiş sayaçların yenileri ile değiştirilmesi sonucunda fatura tutarına itiraz eden abone sayısı da azalmıştır. 2000 yılında itiraz oranı %0,69 iken, bu oran 2005 yılında %0,33'e ve 2006 yılında da %0,30'a düşmüştür.

İSKİ, tahakkuk eden su bedellerini tahsilât vezneleri, bankalar ve e-tahsilât yöntemiyle tahsil etmektedir. 2006 yılında tahakkuk-tahsilât oranı, normal abonelerde %98,9, resmi kurumlarda %99,7 ve genelde %99,7'dir.

2006 yılında yaklaşık 47 km içme suyu ve 85 km kanalizasyon şebekesi imal edilmiştir. İstanbul genelinde 3.477 km'lik su ve 3.454 km'lik kanalizasyon şebekesi yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Temiz su şebeke alt yapısının önemli bir kısmı (%87,4) düktilfont tipi borulardan meydana gelmektedir.

Şebeke hizmetlerinin içerisinde en önemli payı şube yolu (şebeke borusu ile abone arasındaki bağlantı) onarımları almaktadır. 2006 yılında 376.786 metre eski ve arızalı şube yolu yenilenmiştir. Abone sayısının artması ile birlikte yeni şube yolları da tesis edilmektedir. Yine 2006 yılında 16.426 adet şube yolu tesis edilmiş, 22.995 adet kanal bacası temizlenmiş, 32.325 adet baca yükseltilmiş ve tıkalı olan 86.267 adet rabıt (kanalizasyon şebekesi ile abone arasındaki kanal bağlantısı) ve 25.526 adet kanal açılmıştır.

Şebeke hizmetleri kapsamında "kazısız yöntemler"le 11.000 metre civarında su borusu döşenmiş, 23.000 metre civarında kanal rehabilite edilmiş ve 2.000 metreye yakın kanal kameralarla görüntülenmiştir.

Kayıp sular konusu, Müşteri ve Şube Hizmetleri sektörünün en önemli sorunlarının başında yer almaktadır. Kayıp su nedenlerini iki grupta ele almak mümkündür. Birincisi, fiziksel kayıplardır. Arıtmadan sonra dağıtım sistemine giren su, tüketiciye ulaşmadan önce depo ve şebekelerde kaybolmaktadır. İkincisi ise, fiziksel olmayan kayıplardır. Bunlar; tespit edilemeyen kaçak su kullanımı, yangın vanaları, bozuk ve

müdahaleli sayaçlar ve hatalı sayaç okuma nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Arızalı debimetreler nedeniyle sisteme verilmediği halde, verilmiş gibi görünen su miktarı da kayıp su olarak nitelendirilmektedir. Yıllar itibarıyla ortaya çıkan kayıp su miktarında azalma gözlenmektedir. 1991 yılında %47,6 olan kayıp su oranı, 2006 yılında %29,4'e düşmüştür.

Kayıp suyun önlenmesi açısından sayaçların bakım ve onarımı çok önemlidir. Bu kapsamda eski sayaçlar yenileriyle değiştirilmekte ve mevcutların bakım ve ayarı yapılmaktadır. 2006 yılında toplam 234.800 sayaç değiştirilmiş, müdahale edildiği belirlenen 1.243 sayaç hakkında rapor düzenlenmiş ve 38.038 sayacın bakım ve onarımı yapılmıştır.

Memnuniyet araştırmaları sonuçlarına göre müşteriler, İSKİ'nin çalışmalarını ve hizmetlerini genel olarak başarılı bulmuşlardır. 2006 ve 2007 yıllarında, ankete katılanların yaklaşık %69'u İSKİ'yi başarılı ve çok başarılı olarak değerlendirmiştir. Başarısız ve çok başarısız olarak değerlendirenlerin oranı ise yaklaşık %11'ler düzeyinde kalmıştır.

Müşterilerin nazarında İSKİ'nin en başarılı olduğu alan suyun teminidir (2006'da %55,1 ve 2007'de %57,9). Bunu altyapı çalışmaları izlemiştir. Öte yandan, İSKİ'nin başarısız olduğu konular içerisinde ilk sırayı, su fiyatlarının belirlenmesi ile suların temizliği almıştır. Sayaçların okunması ve sorunlara geç müdahale edilmesi gibi konularda ise başarısızlık oranları oldukça düşüktür.

2006 ve 2007 yıllarında müşterilerin %83,5-%85,5'i İSKİ'nin sunduğu hizmetlere ilişkin bir sorun yaşamadığını ifade etmiştir. Yine müşterilerin %94,5-%92,9'u şube müdürlüklerinde bir sorunla karşılaşmadıklarını belirtmiştir. İSKİ faturalarıyla ilgili şikâyeti olanların oranı ise %10 civarındadır.

3. PAYDAŞ ANALİZİ

Paydaş, kurumdan doğrudan veya dolaylı etkilenen ve kurumu etkileyen, kuruma girdi sağlayan; kurumun hizmet sunduğu, işbirliği yaptığı kişi, grup veya kurumlar olarak nitelenebilir. Paydaş analizi, paydaşların görüş, düşünce önerilerinin, bilimsel ilke ve yöntemlere uygun olarak doğrudan ve dolaylı olarak tespit edilmesi, analiz edilmesi ve yorumlanmasına yönelik bir uygulamalı saha çalışmasıdır.

Çalışma kapsamında, iç ve dış paydaşları kapsayan bir kategorik liste hazırlanmıştır. Müşteriler, dış paydaş grubuna dahil edilmiştir. Buna göre, İSKİ'nin iç ve dış paydaşlarının kategorik gruplandırması, paydaş türü, gerekçesi ve önceliği aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 7. Paydaş Listesi

Paydaş Grubu	Paydaş Türü	Gerekçe	Önceliği
Genel Karar Organı (İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi Üyeleri) Denetçiler Yönetim Kurulu Yöneticiler Çalışanlar	İç	Hizmeti Üretmek	Yüksek
İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sendikalar İlçe Belediyeleri İlk Kademe Belediyeleri Yükleniciler ve Taşeronlar		Hizmetin Üretilmesine Doğrudan Katkı Sağlamak	Düşük
Çevre ve Orman Bakanlığı Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Üniversiteler Meslek Örgütleri Bankalar-Finans Kurumları İçişleri Bakanlığı DPT Müsteşarlığı Valilik Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kurulu Vakıflar Genel Müdürlüğü Tedarikçiler	Dış	Hizmetin Üretilmesini Doğrudan Etkilemek	Yüksek
İl Özel İdaresi Kaymakamlıklar Muhtarlıklar Sivil Toplum Kuruluşları Uluslararası Kuruluşlar Siyasi Partiler		Hizmetin Üretilmesini Dolaylı Etkilemek	Düşük
Büyük Tüketiciler Küçük Tüketiciler	Müşteriler	Hizmeti Tüketenler	Yüksek

İSKİ'nin stratejik planlama çalışmalarının katılımcı bir anlayışla yürütülmesi çerçevesinde kurum çalışanları ile ayrı bir anket gerçekleştirilmiştir. Kurum çalışanlarının dışında kalan iç paydaşlar ile dış paydaşlar için ortak bir anket uygulanmıştır. Ayrıca, gerek iç paydaş ve gerekse dış paydaşların katılımıyla tam günlük bir çalıştay düzenlenmiştir. Programa yüksek düzeyli bir katılım olmuştur. Toplantı sektörler itibarıyla yapılmıştır. Her sektörün moderatörü bir sunuş yaptıktan sonra katılımcılara görüşlerini serbest bir biçimde ifade etmesi imkanı tanımıştır. Görüş ve değerlendirmeler not edilmiştir. Dolayısıyla, paydaş

analizleri, hem anket uygulaması hem de, yüz yüze görüşme ve tartışmalar biçiminde yürütülmüştür.

3.1. İç Paydaş Analizi

2008–2012 Stratejik Planı ve 2008 Yılı Performans Programı Çalışması kapsamında, çalışanların örgütsel yapı, örgüt kültürü, performans değerlendirmesi, idari-fiziki altyapı ve iş tatmini konularındaki değerlendirmelerini ve beklentilerini belirlemek amacıyla 33 soruluk bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Ankete 12 daire başkanı, 19 şube müdürü, 53 şef, 176 memur ve 288 işçi personel katılmıştır. Elde edilen bulguları şu şekilde özetlemek mümkündür:

1. Çalışanların %48,3'ü, görev, yetki ve sorumlulukların birimler arasında dengeli bir şekilde paylaştırıldığını, %44,1'i kurumda çalışanların görev tanımlarının yeterli olduğunu ve %32,3'ü personelin birimler arasında dengeli ve adil bir biçimde dağıtıldığını düşünmektedir.
2. Çalışanların %56,3'ü, İSKİ'nin bürokratik olmayan ve pratik çözümler üreten, %62,9'u şeffaf ve %77,3'ü güven verici bir kuruluş olduğu inancındadır. Öte yandan çalışanların %79,3'ü kurumda müşteri memnuniyetinin, %56,7'si müşterilerin görüş ve düşüncelerinin önemsendiği, %44,5'i yönetici ve çalışanlar arasında işbirliği ve uyum bulunduğu ve %38,4'ü diyalog kültürünün hiyerarşiden uzak ve açık bir şekilde işlemekte olduğu kanaatindedir.
3. Çalışanların %38,7'si karar alma sürecinin ilgili çalışanları kapsadığını ve katılımcı bir şekilde işlediğini belirtirken, %31'i buna olumsuz yanıt vermişlerdir. Ankete katılanların %38,3'ü çalışanların duygu ve düşüncelerine saygı gösterildiğini ifade ederken, olumsuz düşünenlerin oranı %43,8'dir. Öte yandan, çalışanların yenilikçi ve yaratıcı düşüncelerinin, yöneticilerce ne ölçüde önemsenmekte ve desteklenmekte olduğuna dair soruya, personelin %34,1 olumlu, %39,6'sı olumsuz olduğu yönünde cevap vermişlerdir.
4. Çalışanların %61,8'i dış çevrede meydana gelen sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin, İSKİ'nin hizmet ve politikalarında göz önünde bulundurulduğunu ifade ederken, %13,1'i aksi kanaati belirtmiştir. Bu konuda kararsızların oranı ise %25,1'dir.
5. Yöneticilerin pozisyonlarının gerektirdiği bilgi ve tecrübe düzeylerinin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı %46,3 iken, yetersiz olduğunu düşünenlerin oranı %25,9'dur. Atama ve terfilerde liyakate dikkat edildiğine inananların oranı ise %26,5'dir. Diğer yandan, personelin %65,2'si kendilerine verilen görevleri etkili ve verimli bir şekilde yerine getirdiklerini, %55'i de görevlerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesi ile ilgili teknik ve uzmanlığa sahip olduğu kanaatindedir. Kurum personelinin %29,7'si çalışanların performanslarının ölçülüp değerlendirildiği, %48,6'sı ise performans değerlendirmesinin rasyonel yapılmadığı görüşündedir.
6. İSKİ'de fiziki mekanların ve teknolojik altyapının kurum hizmetleri açısından olumlu bir görünüm sergilediği anlaşılmaktadır. Nitekim kurum içinde birimler arası bilgi ve belgelerin hızlı ve doğru bir şekilde temin edilebilirliği ile ilgili çalışanların %61'i olumlu kanaat taşıırken, %18,6'sı olumsuz görüş beyan etmişlerdir. Bununla birlikte İSKİ'nin teknolojik altyapısının görevlerin etkili ve verimli bir şekilde yerine getirildiğine dair çalışanlarda yüksek düzeyde (%69,5) olumlu bir görüş mevcuttur. Fiziki mekanlardan memnuniyet düzeyi de yüksektir (%62,6).
7. Çalışanların iş tatmini konusundaki memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar, mevcut işlerinden (%72,3), çalıştıkları birimden (%72,7) ve nihayet İSKİ'de çalışıyor olmaktan (%73,5), mevcut statülerinden (%61,5) ve kurum içi iletişimden (%54,2) memnundurlar. Buna karşılık maaş-ücretler (%41,7) ile sosyal tesislerden ve imkânlardan yararlanmaya (%35,3) ilişkin memnuniyet düzeyleri görece olarak düşüktür. Ücretlere ilişkin memnuniyetsizliğin özellikle işçi-memur ayırımından kaynaklandığı söylenebilir.

Sonuç olarak, İSKİ çalışanları, kurumlarına yüksek düzeyde güven duyduklarını, çalışma koşullarından memnun olduklarını ve müşterilere değer verildiğini belirtmişler; buna karşılık örgüt yapısında, görev ve personel dağılımında, ast-üst ilişkilerinde, performans ve liyakat konularında bazı sorunların yaşandığını vurgulamışlardır.

Yukarıda da belirtildiği gibi İSKİ çalışanları dışında iç paydaşlar ile dış paydaşların İSKİ'nin mevcut durumu, vizyon, misyon ve hizmet politikaları ile gelecekteki amaç ve hedef tasarımları konusunda görüşlerinin belirlenmesi için 200 paydaşa, anket gönderilmiş ve bunlardan 174 kişi/kurum cevap vermiştir.

İç ve Dış paydaş anketi toplam 13 sorudan oluşmaktadır. Bu soruların 5'i katılımcıların soru ile ilgili görüşlerini serbestçe belirtebileceği açık uçlu ve 8 adeti çoktan seçmeli tiptedir.

Bu ankete cevap veren iç paydaşların sayısı 61'dir. Ankete katılan iç paydaşların %79'u İSKİ'nin görev ve yetkileri konusunda yeterli düzeyde bilgi sahibi olduklarını; %80'i mevcut yapıdaki görev ve yetkileri yeterli bulduklarını; %79'u İSKİ tarafından yürütülen hizmetler hakkındaki bilgi düzeylerini yeterli gördüklerini ifade etmişlerdir.

İç paydaşların %81'i, temiz su temini, arıtılması ve sunumunda İSKİ'yi başarılı görürken; atıksuların toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılmasında bu oran %51, yağmur sularının toplanması ve uzaklaştırılmasında %34, su kaynaklarının ve su havzalarının korunmasında %41, dere ıslahlarında %39, çevrenin korunması ve kontrolünde ise %30 düzeyinde kalmıştır. Buna karşılık, iç paydaşların %63'ü İSKİ'nin müşteri hizmetlerinde başarılı olduğu görüşünü yansıtmışlardır.

Görüldüğü gibi İSKİ'nin, temiz su temini, arıtılması ve sunumu ile müşteri hizmetlerinde, iç paydaşlar tarafından başarılı bir performans gösterdiği ifade edilmiştir.

İSKİ'nin hizmet alanlarından hangisine daha fazla önem verilmesi gerektiği konusundaki soruya iç paydaşların verdikleri cevaplar puanlanmıştır. Buna göre, temiz su temini, arıtılması ve sunumu, birinci derece öncelikli olarak yer almıştır. Bunu sırasıyla su kaynaklarının ve su havzalarının korunması; atıksuların toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılması, yağmur sularının toplanması ve uzaklaştırılması, dere ıslahları, çevrenin korunması ve kontrolü izlemiştir.

İç paydaşların %81 oranında İSKİ'yi temiz su temini, arıtılması ve sunumunda başarılı görmesine rağmen, bu alana birinci derecede önem verilmesini vurgulamalarının temel nedeni, yaşanan kuraklığın etkisidir.

İç paydaşların İSKİ ile ilişkilerindeki memnuniyet düzeyi %73'tür. İSKİ ile iç paydaşlar arasında ortaklaşa gerçekleştirilen faaliyetler ve projelerin başarılı şekilde yürütülmesine ilişkin memnuniyet ise %73 dolayındadır. Her iki düzeydeki ilişkilerin memnuniyet oranının benzer bir seviyede olduğu dikkati çekmektedir.

İç paydaşların İSKİ ile en fazla ortak çalışma yaptıkları ilk üç alan;

- 1) Yağmur sularının toplanması ve uzaklaştırılması,
- 2) Atıksuların toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılması,
- 3) Çevrenin korunması ve kontrolü, olarak belirlenmiştir.

3.2. Dış Paydaş Analizi

Dış paydaşlardan ankete 113 kişi/kurum cevap vermiştir. Ankete katılan dış paydaşların %55'i İSKİ'nin görev ve yetkileri konusunda yeterli düzeyde bilgi sahibi olduklarını; %59'u mevcut yapıdaki görev ve yetkileri yeterli bulduklarını; %59'u İSKİ tarafından yürütülen hizmetler hakkındaki bilgi düzeylerini yeterli gördüklerini ifade etmişlerdir.

Ankette, İSKİ tarafından yürütülen somut hizmet alanları hakkında dış paydaşların görüşleri de belirlenmiştir. Temiz su temini, arıtılması ve sunumu, %85 oranında dış paydaşlar tarafından İSKİ'nin en başarılı olduğu alan olarak görülmektedir. Atıksuların toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılması hizmetleri %55 oranında başarılı bulunurken, yağmur sularının toplanması ve uzaklaştırılması hizmetlerinin başarı düzeyi %27'de kalmıştır. Su kaynaklarının ve su havzalarının korunması alanında yürütülen faaliyetler %31 oranında, dere ıslahları çalışmaları ise %36 oranında başarılı bulunmuştur. Dış paydaşlar, müşteri hizmetleri konusunda İSKİ'yi %62 oranında başarılı görmüşlerdir. Çevrenin korunması ve kontrolü ile tarihi su yapılarının korunması alanındaki hizmetler hakkındaki olumlu görüşler %36 düzeyinde kalmaktadır. Ancak, söz konusu iki alana ilişkin sorularda kararsızların yüksek oranları, bu alanlarla ilgili dış paydaşların yeterli bilgi sahibi olmadıkları biçiminde değerlendirilebilir.

Dış paydaşların İSKİ tarafından yürütülen hizmetlerle ilgili değerlendirmelerde, genel olarak temiz su ve müşterilerle ilgili hizmetlerin daha başarılı bulunduğu, buna karşılık atıksu ve yağmur suyu ile su kaynaklarının korunması hizmetlerinin geliştirilerek daha olumlu düzeye çıkartılması gerekliliği ortaya konulmuştur.

İSKİ'nin gelecekte hangi alanlara daha öncelik vermesi konusunda dış paydaşların görüşleri alınmıştır. Buna göre, gelecekte öncelik verilmesi gereken ilk üç alan;

- 1) Temiz su temini, arıtılması ve sunumu,
- 2) Su kaynaklarının ve su havzalarının korunması,
- 3) Atıksuların toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılması, biçiminde sıralanmıştır.

Görüldüğü gibi, İSKİ'nin hizmet alanlarından hangisine daha çok önem verilmesi konusundaki soruya verilen iç ve dış paydaşların cevapları paralellik göstermiş ve önceliklendirme aynı sırayı izlemiştir.

Dış paydaşların İSKİ ile en fazla ortak çalışma yaptıkları ilk üç alan;

- 1) Atıksuların toplanması, arıtılması ve uzaklaştırılması,
- 2) Çevrenin korunması ve kontrolü,
- 3) Temiz su temini, arıtılması ve sunumu, olarak belirlenmiştir.

İç ve dış paydaşların, İSKİ'nin başarısını olumlu etkileyen veya etkileyebilecek olan faktörler konusundaki açık uçlu sorulara verdikleri cevaplar göz önüne alındığında; “su temini için yapılan yatırımlar”, “havza alanlarında yapılaşmanın önlenmesi ve kontrolü ile ilgili yapılan mücadele”, kamuoyunun ve halkın çevreye duyarlılığı”, “tarihi su yapılarına toplumun duyarlılığı ve tarih bilinci”, “atıksuların arıtılarak yeniden kullanılmasına yönelik projeler ve arıtma tesislerinin başarılı çalışması”, “bazı bölgelerde yağmur suyu ve atıksu kanallarının ayrılmaya başlanması”, “Alibey deresi başta olmak üzere yapılan dere ıslahları ve bu sayede taşkınların önlenmesi” “müşteri memnuniyetine önem verilmesi”, “stratejik planlama çalışmalarına başlaması” unsurları öne çıkmıştır.

İç ve dış paydaşlar tarafından İSKİ'nin başarısını olumsuz etkileyen veya etkileyebilecek olan faktörler ise; “içme suyu havzalarının kontrolündeki sorunlar”, “havzalar etrafındaki kaçak yapılaşmanın önlenmesindeki zorluklar”, “endüstrileşme, plansız kentleşme ve kaçak yapılaşma” ile “tarihi su yapılarında yeterli bakım onarım yapılmaması”, “kanalizasyon sistemlerinin işletilmesindeki sorunlar ve arıtma tesislerinin özellikle biyolojik arıtma tesislerinin yeterli düzeyde olmaması”, “yağmur sularının birleşik sistem çalışması ve su basma risk haritalarının henüz hazırlanmamış olması”, “dere ıslahlarında kamulaştırma problemleri ve dere havza ve yataklarındaki yapılaşma” ve “bilinçsiz ve yetersiz personel” olarak belirtilmiştir.

İç ve dış paydaşların, İSKİ'nin hizmet alanlarına yönelik önerilerinde, “olası kuraklık dönemlerine ilişkin alternatif çözüm üretilmesi”, “sanayileşme ile yapılaşmanın izlenmesi ve önlenmesi”, “çevre konusunda halkın bilinçlendirilmesi için eğitimler düzenlenmesi”, “tarihi su yapılarının bakım onarımlarını yapmak ve yaşamlarının sağlanması”, “atıksu arıtma tesisi sayısının ve özellikle biyolojik arıtma tesisi sayılarının artırılması”, “yağmur sularının toplanması ve atıksulara karışmasının önlenmesi”, “derelerin havza özellikleri de dikkate alınarak mutlaka ıslah edilmesi gerekliliği”, “personelin eğitimden geçirilmesi”, “müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve artırılması” öne çıkmıştır.

İç ve dış paydaşlara yöneltilen bir diğer soru, İSKİ ile paydaşlar arasındaki ilişkilerin daha başarılı bir şekilde yürütülmesine ilişkin önerilerdir. Bu soruya verilen cevaplar arasında, “kurumlar ile İSKİ arasında karşılıklı bilgi alışverişi yapılması”, “yapılacak toplantılarla sorunların paylaşılması ve işbirliğinin artırılması”, “sürekli koordinasyon sağlanması”, “altyapı yönergesine gerekli hassasiyetin gösterilmesi”, “su hizmetleri yönetimine yönelik bir bilgi-belge merkezi oluşturması”, öne çıkan konulardır.

İç ve dış paydaşların İSKİ'yle işbirliğine açık olduğu alanlarla ilgili soruya verilen cevaplarda, “havzaların ve su kaynaklarının korunması, ıslahı, geliştirilmesi”, “içme suyu ile ilgili bütün çalışmalar”, “altyapı programları, enerji, planlama ve deplaseler” işbirliği yapılabilecek konular olarak belirlenmiştir.

Yapılan anketle iç ve dış paydaşların misyon, vizyon ve kurumsal ilkelere ilişkin düşünceleri de alınmıştır. Buna göre, en çok vurgu yapılan unsurlar aşağıda yer almıştır.

Misyon	Vizyon	İlke ve Değerler
▪ Su kültürünün ve su medeniyetinin korunması ▪ Temiz ve içilebilir su ▪ Havza koruma ▪ Halk memnuniyetini esas alma ▪ Çevreye duyarlı olma	▪ Atıksuların geri kazanılması ▪ İçilebilir kaliteli su ▪ Halkın memnuniyetini artırma / Müşteri odaklılık ▪ Gelişmiş teknolojileri kullanma ▪ İSKİ'nin farklı olduğunu ispat etme ▪ Dünyanın saygın kurumları arasındaki yerini ileriye götürme	▪ Güven ▪ Kalite ▪ Saydamlık ▪ Adalet ▪ Verimlilik ▪ Çevreye ve insana saygı ▪ Katılımcılık ▪ Halka hizmet ▪ Objektif olma ▪ Deneyimini paylaşma

4. SWOT ANALİZİ

Mevcut durum analizi ve paydaşların görüşleri çerçevesinde İSKİ'nin sektörler itibarıyla, güçlü ve zayıf yönleri, İSKİ'yi bekleyen fırsat ve tehditler aşağıda özetlenmiştir.

4.1. KURUMSAL YAPI

GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
1. Köklü kurumsal geçmiş. 2. Güçlü kurumsal imaj. 3. İdari ve mali özerklik. 4. Kapsamlı kuruluş kanunu. 5. Karar organının halk tarafından seçilmesi. 6. Genel olarak fiziksel mekanların çalışanların performansını ve motivasyonunu artırıcı nitelikte olması. 7. Personelin eğitim düzeyinin görece olarak yüksekliği. 8. Hizmet içi eğitim faaliyetlerine önem veren bir politikanın ve hizmet içi eğitim programlarının organize edilmesine uygun eğitim mekanlarının varlığı. 9. Büyük ölçekli yatırımcı bir kuruluş olması. 10. Öz gelirlerin, toplam gelirlere oranının %90'ın üzerinde olması. 11. Mali yapıda kısa vadede önemli bir riskin bulunmaması. 12. Personelin motivasyonunu artırmaya katkı sağlayacak sosyal tesisler ve lojmanlar. 13. Personel harcamalarının, bütçenin %15'i düzeyinde olması. 14. Araç altyapısının görece olarak yeterliliği. 15. İçme suyu tesislerinin yedek enerji hatları bakımından yeterli düzeyde olması. 16. İletişim altyapısının yeterliliği. 17. Kuruma özel yazılımları kendi bünyesinde üretecek bilgi-işlem altyapısının önemli ölçüde kurulmuş bulunması. 18. Müşterilere yönelik elektronik ortamdaki çözümlerin gelişmişliği. 19. Bilgi-işlem donanımı açısından altyapının genel olarak yeterliliği. 20. Gelişmiş Haritacılık ve Coğrafi Bilgi Sistemleri altyapısının varlığı.	1. Teknik personelin sayıca yetersizliği. 2. Memur, işçi ve sözleşmeli personel arasındaki ücret dengesizliği. 3. Bilgi teknolojilerine dayalı uygulamaların geliştirilmesi gereği. 4. Hizmetlerin halka tanıtılması, bilinirliğinin sağlanması ve halkla ilişkilerin geliştirilmesi ihtiyacı. 5. İnsan kaynakları yönetimi alanında performans yönetim sisteminin kurulmamış olması. 6. Yönetim bilgi sistemlerinin yeterince gelişmiş olması. 7. Teknik şartnamelerin yeterli ölçüde güncellenmemiş olması. 8. Mevcut lojistik mekanların yeniden düzenlenmesi ve yeni mekanların oluşturulması ihtiyacı. 9. AR-GE hizmetlerinin yetersizliği ve koordinasyon sorunu. 10. Kurumda merkezi düzeyde istatistiki veri çalışmalarının yetersizliği. 11. Uluslar arası düzeydeki ilişkilerin geliştirilmesi gerekliliği. 12. Bazı hizmet binalarının kurum kimliği ile uyumlu olmayan niteliği. 13. Havza mutlak koruma alanlarında kamulaştırma oranının %15 düzeyinde kalması. 14. Havzalardaki ilgili hazine arazilerinden tahsis sağlananların oran olarak düşüklüğü. 15. Coğrafi Bilgi Sistemi verilerinin güncellenmesine yönelik işletmecilerle koordinasyon eksikliği.

FIRSATLAR	TEHDİTLER
1. Kuruluş kanununun yeniden düzenlenmesi konusunda ön çalışmaların tamamlanmış olması. 2. Norm Kadro Yönetmeliği'nin yürürlüğe girmesi. 3. İnsan kaynakları yönetiminde çeşitli istihdam biçimlerinin mümkün olması. 4. Özel sektörün güçlenmesi ve alternatif hizmet yöntemlerinin gelişmesi. 5. İstanbul'da su ve atıksu konusuyla ilgili yüksek düzeyde bilgi birikimine sahip üniversitelerin ve araştırma kurumlarının varlığı. 6. E-belge ve E-imzanın uygulanmalarının gelişmesi. 7. Kablosuz teknolojilerdeki gelişmeler. 8. Havza mutlak koruma alanlarının kamulaştırılması konusundaki mevzuat hükümlerinin elverişliliği. 9. Coğrafi Bilgi Sistemlerinin gelişmesi. 10. Uydu ve Uzaktan algılama teknolojilerinin gelişmesi. 11. Şehirdeki diğer altyapı kurumlarının Coğrafi Bilgi Sistemlerine dayalı yönetime geçme isteği ve işbirliğine açık yaklaşımları. 12. Yenilenebilir enerji kaynakları alanındaki gelişmeler. 13. Tapu-Kadastro birimlerinin kadastral bilgilerini sayısal ortama aktarmış olması.	1. Küresel iklim değişikliği ve kuraklığın (tüketimdeki azalma nedeniyle) gelirleri azaltıcı, yatırım harcamalarını artırıcı etkisi. 2. Hizmet sunulan coğrafi alanın ve nüfusun artmasına paralel olarak gelir kaynaklarının aynı ölçüde artmaması. 3. Dünya konjonktürüne bağlı olarak enerji maliyetlerindeki muhtemel artışlar. 4. İstanbul'da ceza mahkemelerinin iş yükünün fazlalığı nedeniyle davaların geç sonuçlanması. 5. İstanbul'da, araziler konusunda yetkili olan kurumlar arasındaki koordinasyon eksikliği ve kurumlardaki teknik altyapı sorunları.

4.2. TEMİZ SU ÜRETİMİ VE DAĞITIMI

GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
1. Temiz su üretimi ve dağıtımında kullanılan her tür araç gereç alt yapısının yeterli olması. 2. Dünya standartlarında su borularının kullanılması. 3. Su arıtma kapasitesinin yeterliliği. 4. Su kalitesinin standartların üstünde olması. 5. Temiz su alanındaki ulusal ve uluslar arası gelişmelerin yakından takip edilebilmesi. 6. Temiz su isale sisteminin yeterli ve yeni olması. 7. Bazı hizmetlerin (havza koruma vb.) uydu aracılığıyla takip edilmesi.	1. Su kaçak ve kayıp oranının yüksekliği. 2. Hizmetlerin yürütülmesinde diğer kurumlarla koordinasyon eksikliği. 3. Senaryolara hazırlık ve uzun vadeli planlama-projelendirme yapabilecek teknik nitelikli personelin sayısal yetersizliği. 4. Havza alanlarının kamulaştırılması için ayrılan kaynakların yetersizliği. 5. Su kaynaklarıyla ilgili bilgi bankasının bulunmaması. 6. Kalite güvence sisteminin eksikliği.

FIRSATLAR	TEHDİTLER
1. Türkiye'nin içme suyu alanında AB müktesebatına uyum çabaları. 2. Küresel ısınma İSKİ'nin su tasarrufu ve su kaynaklarını koruması ve geliştirmesi açısından fırsattır. 3. Türk Ceza Kanununun kaçak yapılaşmaya ilişkin caydırıcı hükümleri. 4. Dünyada yaşanan hızlı teknolojik gelişmelerin getirdiği imkânlar. 5. Kalkınma planları ve hükümet programlarında suyun önemine yönelik politikaların vurgulanması. 6. Alternatif su kaynaklarının (deniz gibi) varlığı. 7. Çevre Kanunu'nun getirdiği caydırıcı düzenlemeler. 8. Su kaynaklarının ve havzaların yeşil bitki örtüsüne sahip olması ve Karadeniz'e paralel geniş bir kuşak oluşturması. 9. İBB nazım imar planlama alanının il sınırları olması. 10. İstanbul Çevre Düzeni Planının yapılmış olması.	1. Ham su kaynaklarında artan kirlilik. 2. Yaşanan ve yaşanabilecek kuraklık riskleri. 3. İstanbul'un göç alması ve nüfusun hızla artması. 4. İklim değişikliği ve kuraklık nedeniyle su temini maliyetinin artması. 5. Havza yönetimi konusunda yetki ve mevzuat karmaşasının olması. 6. Su havzaları üzerinde toplumsal talepler. 7. İstanbul'da muhtemel doğal afet riskleri. 8. İmar planlarına aykırı yapılaşmalar. 9. İmar planları yapılırken su kaynaklarının miktarı ve arzının göz önüne alınmaması. 10. Altyapı kuruluşları ve hizmetleri arasında yeterli işbirliği ve koordinasyon sorunu. 11. Bazı belediyelerin imar planlarının önceden ve İSKİ'den görüş alınmadan yapılmış olması. 12. İstanbul dışındaki su kaynaklarına bulundukları illerden gelebilecek çeşitli talepler. 13. Tarihi su yapılarının tahrip edilmesi.

4.3. ATIKSU VE YAĞMUR SUYU YÖNETİMİ

GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
1. Atıksu arıtma sektöründeki teknik gelişmeleri takip etme konusundaki kurumsal politikanın varlığı. 2. Şehre verilen temiz suyun büyük bölümünün (%84) arıtma sistemine girmesi. 3. Tünel, kanal, kollektör ve derelerin temizlik, bakım ve onarım imkânlarının gelişmesi. 4. Atıksu alanında ulusal ve uluslar arası gelişmelerin yakından takip edilebilmesi. 5. Atıksu kanallarında kamera sisteminin geliştirilmesi ve sıkça kullanılması.	1. Yağmur suyu hatlarının yetersizliği nedeniyle atıksu ve yağmur suyu hatlarının çoğu bölgelerde birleşik sistem olması. 2. Yıllık arıtılan atıksu miktarında ileri biyolojik arıtmanın (%3) düşük düzeyde olması. 3. Atıksu altyapı hizmetlerinin yapılaşmadan sonra sunulması. 4. Kanalizasyon sisteminde veri eksikliğine dayalı aksaklıklar. 5. Hizmetlerin yürütülmesinde diğer kurumlarla koordinasyon eksikliği ve bürokratik engeller. 6. Atıksuyun arıtılması sonucu ortaya çıkan çamur ve diğer atıkların yeterince değerlendirilememesi. 7. Atıksuyun henüz sanayide veya tarımda kullanılacak düzeyde arıtilamaması. 8. Atıksu arıtma tesislerindeki bazı ekipmanların teknolojik düzeyinin yetersizliği nedeniyle verimli kullanılamaması. 9. Marmara Denizi, Haliç ve derelerin atıksularla kirlenmesini engellemeye yönelik yeterince denetim yapılamaması.

FIRSATLAR	TEHDİTLER
1. İstanbul'un denizlerle çevrili olması. 2. İstanbul Boğazında, alttan Karadeniz'e üstten de Marmara'ya doğru güçlü akıntıların bulunması. 3. AB müktesebatına uyum çabaları ve bu konuda politikaların varlığı. 4. Çevre duyarlılığı ve bilincinin gelişmesi. 5. Dünyada atıksu alanında yaşanan teknolojik gelişmeler. 6. İstanbul Büyükşehir Belediyesi nazım imar planlama alanının il sınırları olması.	1. İstanbul'da sürekli yeni sanayi tesislerinin kurulması. 2. İstanbul'un sürekli göç alması ve nüfusun hızlı artışı. 3. İstanbul'da muhtemel doğal afet riskleri. 4. Kaçak yapılaşma ve imar planlarına uyulmaması sebebiyle oluşan çarpık kentleşme. 5. Yağmur suyu ve derelerle ilgili yetki ve görev karmaşası, koordinasyon ve mevzuat eksiklikleri. 6. Kentsel büyüme ile birlikte sanayinin yerleşim alanları içinde kalması ve dağınık bir yapıda olması. 7. Su kirliliği kontrolü ve altyapı çalışmaları konusunda kuruluşlar arasındaki koordinasyon yetersizliği ve yetki karmaşası. 8. Atıksuların yağmur suyu hatlarına ve derelere usulsüz deşarj edilmesi. 9. Su baskınlarına karşı risk haritasının olmaması. 10. Yeni arıtma tesisi yapımına uygun alanların yetersizliği.

4.4. MÜŞTERİ VE ŞUBE HİZMETLERİ

GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
1. Yerinden yönetim anlayışına uygun olarak şubelerde hizmet sunulması. 2. Su ve kanalizasyon şebeke sisteminin büyük ölçüde tamamlanmış olması. 3. Çalışmalarda yeni teknolojilerin kullanılması. 4. Müşteri memnuniyetinin düzenli ölçülmesi ve hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyinin oldukça yüksek olması. 5. Tahakkuka göre tahsilât oranının yüksekliği. 6. Müşterilere yönelik elektronik ortamdaki çözümlerin gelişmişliği. 7. Alo185 hattının etkin çalışması.	1. Su kayıp oranının yüksekliği. 2. Hizmet alanına yeni katılan belde ve köylerde yeterli su ve kanalizasyon altyapısının bulunmaması. 3. Merkez-şube ilişkilerinde ve şubeler arasında koordinasyon eksikliği. 4. Kaçak su kullananların sayısının fazlalığı. 5. Nitelik ve nicelik itibarıyla eleman yetersizliği. 6. Arıza sayısının fazlalığı.

FIRSATLAR	TEHDİTLER
1. Bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve internet kullanımının yaygınlaşması. 2. Küresel iklim değişikliği ve kuraklığın, halkın su tüketimi konusunda bilinçlendirilmesi ortamı hazırlaması. 3. Yeni teknolojilerin (kazısız) gelişmesi. 4. Artan nüfusla birlikte müşteri sayısının da artması. 5. Türkiye’de adrese dayalı nüfus kayıt sistemine geçilmesi.	1. Kaçak su kullanımı eğilimi. 2. Muhtemel doğal afetlerin şebekeler üzerinde oluşturacağı riskler. 3. Yağmur suyu ve atıksu bağlantılarının vatandaş tarafından yanlış yapılması ve duyarsız kullanım sonucu kanal arızalarının artması. 4. Kentteki diğer altyapı kuruluşlarının yaptığı imalatlar sırasında su ve kanal şebekesine zarar vermesi. 5. Sanayi kuruluşlarından kaynaklanan atıksularının kanalizasyon sistemine zarar vermesi.

5. MİSYON, VİZYON VE İLKELER

Misyon, vizyon ve hizmet ilkeleri, stratejik, taktik ve operasyonel düzeylerde bulunan İSKİ yönetici ve çalışanlarının geniş katılımı yanında, paydaş görüşleri de dikkate alınarak tespit edilmiştir.

5.1. MİSYONUMUZ

**“İçme Suyu ve
Atık Su Hizmetlerini,
Çevre ve İnsan Sağlığını
Esas Alarak,
Etkin, Verimli ve
Kaliteli Olarak Yürütmek”**

5.2. VİZYONUMUZ

**“İstanbul”un su medeniyetinden
güç alarak, su yönetiminde insanı ve
çevreyi esas alan, hizmet kalitesi yüksek,
sürekli gelişime açık
lider kurum olmak”**

5.3. İLKELERİMİZ

- ❖ **Çevreye ve İnsana Saygı**
- ❖ **Gelişime ve Değişime Açıklık**
- ❖ **Müşteri Memnuniyeti**
- ❖ **Kalite**
- ❖ **Etkinlik, Verimlilik ve Yeterlilik**
- ❖ **Güvenilirlik**
- ❖ **Eşitlik ve Tarafsızlık**
- ❖ **Şeffaflık**
- ❖ **Dürüstlük**
- ❖ **Adalet**
- ❖ **Hizmet Bilinci, Hizmet Aşkı**
- ❖ **Hizmetlerde Önderlik ve Örneklik**
- ❖ **Katılımcılık**
- ❖ **Meslek Etiğine Bağlılık**
- ❖ **Halka Yakınlık**

5.4. VİZYON UNSURLARININ STRATEJİK AMAÇLARLA İLİŞKİSİ

İstanbul'un Su Medeniyetinden Güç Alarak

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 şehirde yaşamakta olan "su medeniyeti"dir. Roma, Bizans ve Osmanlı dönemlerinde yapılan su tesisleri, birer sanat abidesi niteliğindedir. Bendler, sarnıçlar, su kemerleri, çeşmeler, hamamlar, havuzlar ve diğer birçok tesis, 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 sektörler için rehber niteliğindedir. İSKİ yönetici ve çalışanları ile İstanbullular, devraldıkları mirasın kendilerine yüklediği sorumluluğun bilinci ile hareket etmelidir.

Su Yönetiminde İnsanı ve Çevreyi Esas Alan

Su, bütün canlıların ve özellikle insan hayatının vazgeçilmez unsurudur. 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 zarar vermeyecek ve içilebilir kalitede olacak şekilde musluktan akıtılması sürdürülebilir hedef olmaktadır. Dolayısıyla İSKİ, suyun bir insan hakkı olduğu, uygun koşullarda ve sağlıklı olarak herkese sunulması gerektiği bilinciyle hareket etmek durumundadır.

İSKİ, atıksuları; 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.

Hizmet Kalitesi Yüksek

İSKİ, canlı yaşamı için vazgeçilmez 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. Kurum, Türkiye'nin sosyo-ekonomik merkezi olan İstanbul'a hizmet sunmaktadır. İstanbul, yalnızca Türkiye'nin değil, Avrupa ve Ortadoğu'nun en önemli kentlerinin başında gelmektedir. Bu durum İSKİ'ye, hem ulusal hem de uluslararası ölçekte lider kurum olma sorumluluğunu yüklemektedir. Liderliğin temel şartlarından biri, stratejik hareket etmek, gelişime açık ve örnek olmaktır. İSKİ, yalnızca gelişmeleri takip etmekle kalmamalı, aynı zamanda gelişmeleri yönlendiren ve değişim yaratan bir kurum olmalıdır.

6. STRATEJİK ALANLAR

Mevcut durumun analizi ve sektörlerde yapılan atölye çalışmalarında oluşan ortak düşünceler çerçevesinde İSKİ’de stratejik öncelikli 4 alanın önem kazandığı anlaşılmıştır.

Su Kaynaklarını Korumak.

Su, kıt bir kaynaktır. Ülkemiz su kaynakları bakımından zengin olmadığı için, var olan su kaynaklarının önemi daha da artmaktadır. Sanayileşme, çarpık yapılaşma, kimyasal ürün kullanımının yaygınlaşması ve benzeri faktörler, su kaynakları üzerindeki kirlilik baskısını daha da artırmaktadır. Gerek dış paydaşlar gerekse iç paydaşlar, su kaynaklarının korunmasını stratejik önceliklerin başında görmektedirler. Çünkü su kaynakları üzerindeki kirlilik baskısının bu şekilde devam etmesi durumunda, önümüzdeki yıllarda içilebilir su bulmanın mümkün olamayacağı endişesi hakimdir. Buradan hareketle su kaynaklarının korunması konusunda İSKİ’ye önemli görevler düştüğü, mümkün olan her türlü olanak seferber edilerek su kaynaklarının korunması gerektiği vurgulanmaktadır.

Yeni Su Kaynakları Kazandırmak.

Son yıllarda ortaya çıkan küresel ısınma, kuraklık ve tüketim artışı, bütün dünyada olduğu gibi İstanbul için de su sıkıntısı riskini beraberinde getirmektedir. İstanbul’un artarak devam eden nüfus ve kentleşme trendi birlikte değerlendirildiğinde, İSKİ’nin yer altı ve yer üstü yeni kaynaklar bularak mevcut su rezervlerini geliştirmesi gerekmektedir. Melen Projesi dışında kullanılabilir su kaynaklarını tespit etmek ve gerektiğinde kullanıma hazır bulundurmak İstanbul için önem taşıyan önceliklerdendir.

Halka Kaliteli Su Sunmak.

İstanbul, birçok dünya kentinden farklı olarak, içilebilir kalitede suya sahip bulunmaktadır. İSKİ’nin temiz su arıtma tesislerinden çıkan su, Avrupa standartlarına uygun ve hatta daha kalitelidir. Arıtma tesislerinden çıkan kaliteyi musluklara yansıtmak İSKİ’nin öncelikleri arasında yer almaktadır. Böylece, damak zevki veya başka sebeplerle şişelenmiş sulara yönelen talep azalacak ve İstanbullunun yaşam kalitesine katkı sağlanmış olacaktır.

Atıksuları Çevreye Zarar Vermeden Uzaklaştırmak ve Geri Kazandırmak.

Daha sağlıklı ve güvenli bir ortamda yaşayabilmek için, çevreyi korumak, geliştirmek ve iyileştirmek gerekir. Günümüzde çevreyi kirleten unsurların başında atıksular gelmektedir. Deniz, göl ve akarsu gibi su kaynaklarına deşarj edilen atıksular, bu kaynakların kirlenmesinde önemli rol oynamaktadırlar. Bu nedenle atıksuların arıtma tesislerinde en ileri düzeyde arıtılarak alıcı ortamlara verilmesi ve geri kazanılması gerekmektedir. Arıtılarak geri kazanılan atıksuların yer altı ve yerüstü su kaynaklarına katkı sağlaması, park ve bahçe sulamasında ve sanayide kullanılması mümkündür.

7. SEKTÖRLERE GÖRE STRATEJİK AMAÇ ve HEDEFLER

Stratejik planlama çalışmaları, dört ana sektör altında yürütülmüştür. Bu çerçevede, Kurumsal Yapı, Temiz Su Üretimi ve Dağıtım, Atıksu ve Yağmur Suyu Yönetimi ile Müşteri ve Şube Hizmetleri ana sektörleri oluşturulmuştur. Bu ana sektörler altında, toplam 21 alt sektörde 46 stratejik amaç ve 220 stratejik hedef bulunmaktadır.

7.1. KURUMSAL YAPI

7.1.1. İNSAN KAYNAKLARI

Stratejik Amaç 1.	Hizmet ihtiyacının gerektirdiği sayıda ve nitelikte personelin, insan kaynakları yönetimi anlayışı içinde çalışmasını sağlamak.
Hedef 1.1.	Memur ve sözleşmeli personelde %53 düzeyinde olan üniversite mezunu oranını, 2012 yılı sonuna kadar, %60 düzeyine çıkarmak.
Hedef 1.2.	Memur ve sözleşmeli personelde 40,8 olan çalışan yaş ortalamasını 2012 yılı sonuna kadar, 36'ya düşürmek.
Hedef 1.3.	İşçi personelde %53 düzeyinde olan lise ve üniversite mezunu oranını, 2012 yılı sonuna kadar, %58 düzeyine çıkarmak.
Hedef 1.4.	Bütün personeli kapsayan bir performans yönetim sistemini, 2009 yılı sonuna kadar kurmak.
Hedef 1.5.	Mevcut memur ve işçi unvanlarının norm kadroya uygun olarak standardizasyonunu 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.

Stratejik Amaç 2.	Yöneticilerin ve personelin eğitim, kültür ve moral-motivasyon düzeyinin geliştirilmesine katkı sağlayan eğitim faaliyetleri ile halkın su kullanımı ve su kültürü konusunda bilinç düzeyinin artırılmasına yönelik eğitici etkinlikler yapmak.
Hedef 2.1.	Kurumun eğitim ve bilgi haritasını, 2008 yılı sonuna kadar hazırlamak.
Hedef 2.2.	5 yıllık eğitim planını, 2008 yılı sonuna kadar hazırlamak.
Hedef 2.3.	Mevcut durumda kişi başı yıllık ortalama 2 saat olarak verilen eğitim süresini, 2012 yılında, kişi başı yıllık ortalama 6 saate yükseltmek.
Hedef 2.4.	Kurum kütüphanesindeki bilimsel-aktüel nitelikli kitap sayısını, 2012 yılı sonuna kadar 5.000 adete çıkarmak.
Hedef 2.5.	Öğrenciler arasında su kültürü ve su kullanım bilincinin geliştirilmesi için düzenlenen "içme suyu ve atıksu tesisleri gezi ve eğitim programı"na katılan öğrenci sayısını 2012 yılına kadar toplam 50.000 kişiye çıkarmak.

7.1.1.1. STRATEJİK YÖNETİM

7.1.1.1.1. Mali Yapı

Stratejik Amaç 3.	Kurum gelirlerinin tahsilâtını, harcama birimleri arasında kaynak dağılımını ve ön mali kontrol işlemlerini etkili ve verimli yöntemlerle gerçekleştirmek, muhasebe kayıtlarının hızlı, doğru ve raporlanabilir bir şekilde tutulmasını sağlamak.
Hedef 3.1.	2006 sonu itibariyle %87 olan gelir bütçesi gerçekleşme oranını, 2009 yılı sonu itibariyle %96 düzeyine yükseltmek.
Hedef 3.2.	2006 sonu itibariyle %96 olan gider bütçesi gerçekleşme oranını aynı düzeyde tutmak.
Hedef 3.3.	Gelir ve gider bütçesine ilişkin bütün hareketlerin, elektronik ortamda izlenebilmesini sağlayacak e-bütçe sisteminin, 2008 yılı sonuna kadar kurulmasını sağlamak.
Hedef 3.4.	2007 yılı başı itibariyle 80 adet olan yetkilendirilmiş tahsilât noktası sayısını, 2009 yılı sonuna kadar 300 adete ulaştırmak.
Hedef 3.5.	2006 yılı sonu itibariyle, %42 olan bankalar vasıtasıyla yapılan tahsilât oranını, 2012 yılı sonuna kadar %60 düzeyine ulaştırmak.
Hedef 3.6.	2008 yılı sonuna kadar, ön mali kontrol faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli kurumsal yapıyı oluşturmak.
Hedef 3.7.	2010 yılından itibaren, bütün gruptaki mali karar ve işlemler ile ilgili ön mali kontrolleri, süresi içinde yaparak harcama birimlerine intikal ettirmek.
Hedef 3.8.	Mali yapı ile ilgili iş analizi, görev tanımı ve benzeri kurumsallaşma çalışmalarını 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 3.9.	2008 yılı sonuna kadar, mali yapı işlemleri için kullanılmakta olan entegre bilgisayar programlarını tamamlamak.
Hedef 3.10.	2009 yılından itibaren, hesap özetlerini ait oldukları 3'er aylık hesap dönemlerini takip eden azami 2 ay içinde sonuçlandırmak.
Hedef 3.11.	2009 yılından itibaren, mali tabloları dönem sonlarını takip eden azami 3 ay içinde hazırlamak.

Stratejik Amaç 4.	Ulusal ve uluslararası piyasalarda kabul gören denetim kriterlerine uygun bir finansman sistemi kurmak.
Hedef 4.1.	2008 yılı sonuna kadar, gelecek 5 yıllık iç ve dış borçlanma planını hazırlamak.
Hedef 4.2.	2012 yılı sonuna kadar, kurumun hesap ve işlemlerinin denetimini uluslararası bir denetim şirketine yaptırmaya geçmek.

7.1.1.1.2. Araştırma-Planlama

Stratejik Amaç 5.	Kurumun bilgi yönetimi ve AR-GE faaliyetlerini, ulusal ve uluslar arası işbirliği çerçevesinde geliştirerek yönetim süreçlerinin ve hizmetlerin etkinliğini arttırmak.
Hedef 5.1.	Kurumdaki AR-GE yapılanmasını geliştirerek, en az 5 adet AR-GE projesini üniversite ve araştırma kurumlarıyla işbirliği çerçevesinde 2012 yılı sonuna kadar gerçekleştirmek.
Hedef 5.2.	Stratejik plan ve performans programının koordinasyonu, uygulanması, sonuçlarının izlenmesi ve değerlendirilmesine yönelik etkin bir yönetim ve raporlama sistemini 2008 yılı sonuna kadar kurmak.
Hedef 5.3.	Kurumun istatistikî bilgi sistemini (İSTABİS) 2009 yılı sonuna kadar kurmak.
Hedef 5.4.	Kurumun tüm iş süreçlerini kapsayacak süreç analizlerini, 2009 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 5.5.	Yatırımların eş zamanlı takip edilmesi amacıyla 2009 yılı sonuna kadar Yatırım Takip Sistemini (İSKİ-YTS) kurmak.
Hedef 5.6.	2012 yılı sonuna kadar, kurumda Toplam Kalite sistemine geçmek.
Hedef 5.7.	2012 yılı sonuna kadar, Avrupa Birliği ile işbirliği içinde temiz su veya atıksu alanında en az 1 adet AR-GE projesi gerçekleştirmek.
Hedef 5.8.	2012 yılı sonuna kadar, üniversite ile işbirliği içinde temiz su, atıksu ve havza koruma alanlarında ihtisas kütüphanesi kurulmasını sağlamak.
Hedef 5.9.	Her yıl düzenli olarak, çalışan ve müşteri memnuniyeti araştırmaları yapmak.

7.1.1.2. DESTEK HİZMETLERİ

7.1.1.2.1. Sosyal ve İdari İşler

Stratejik Amaç 6.	Çalışanlara, moral-motivasyon ve performanslarını artırıcı nitelikte temiz, rahat, sağlıklı ve güvenilir bir iş ortamı sunmak.
Hedef 6.1.	Mevcut durumda %66,75 olan mekansal temizlik faaliyetlerinden memnuniyet oranını, 2012 yılı sonuna kadar en az %90 düzeyine yükseltmek.
Hedef 6.2.	2008 yılı sonuna kadar, kurum bünyesindeki bütün mutfakların merkezi bir birime bağlanması sürecini tamamlamak ve mevcut durumda %60 olan yemek hizmetinden memnuniyet oranını, 2012 yılı sonuna kadar en az %90 düzeyine yükseltmek.
Hedef 6.3.	Mevcut durumda, %76,3 olan personel taşıma hizmetlerinden memnuniyet oranını, 2012 yılı sonuna kadar en az %90 düzeyine yükseltmek.
Hedef 6.4.	Mevcut durumda %43,1 olan eğitim ve sosyal tesislerden memnuniyet oranını, 2012 yılı sonuna kadar, en az %90 düzeyine yükseltmek.
Hedef 6.5.	2006 yılı sonu itibarı ile yıllık 22.786 olan eğitim ve sosyal tesislerden yararlananların sayısını, 2012 yılı sonuna kadar, yıllık en az 40 bin kişiye çıkarmak.

7.1.1.2.2. Yazı İşleri ve Kararlar

Stratejik Amaç 7.	Resmi belgelerin kurum içi ve kurum dışında hızlı ve etkili bir şekilde akışını sağlamaya yönelik, elektronik arşiv ve evrak yönetim sistemi kurmak.
Hedef 7.1.	Arşivde bulunan 200.000 adet dosyanın ayıklama, imha ve tasnif işlemlerini 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 7.2.	İSKİ'de üretilen ve önem sırasına göre seçilen 2.500.000 adet sayfanın taranarak elektronik ortama aktarılması ve indekslenmesi işini 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 7.3.	Evrak kayıt-takip sistemi ile arşiv yönetim sisteminin WEB tabanlı hale getirilmesi işini 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.

7.1.1.2.3. Koruma-Güvenlik

Stratejik Amaç 8.	Koruma ve güvenlik hizmetlerinin plan altyapısını ve personelin teknik eğitim düzeyini yükselterek hizmetlerdeki etkinliği arttırmak.
Hedef 8.1.	2008 yılı sonuna kadar, 9 içme suyu havzasının koruma ve güvenlik planlarını tamamlamak.
Hedef 8.2.	Her yıl 4 defa silahla tüm koruma ve güvenlik personeline atış eğitimi vermek.
Hedef 8.3.	Her yıl koruma ve güvenlik personelinin tümüne 60 saat yakın savunma eğitimi aldirmek.
Hedef 8.4.	Her yıl kişi başı 28 saat mesleki moral motivasyon ve halkla ilişkiler eğitimi vermek.

7.1.1.3. TEDARİK ve STOKLAMA

Stratejik Amaç 9.	Satın alma ve ihale işlemlerini, kurumun ihtiyaçlarına uygun olarak gerçekleştirmek.
Hedef 9.1.	Kurum tarafından geçmiş 5 yılda sözleşmesi yapılmış ihalelere ilişkin bütün istatistikî bilgileri de içeren veri tabanını, 2008 yılı sonuna kadar oluşturmak ve güncel tutmak.
Hedef 9.2.	2012 yılı sonuna kadar, dış satın almalarda bütün ihaleleri akreditifsiz yapacak bir sistem kurmak.
Hedef 9.3.	İhalelerin teknik şartnamelerinin ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak güncellenmesi sürecini, 2009 yılı sonuna kadar tamamlamak ve şartnamelerin güncel tutulmasına imkân tanıyan bir sistem kurmak.
Hedef 9.4.	2008 yılından itibaren, yatırım teşviki kapsamına girebilecek nitelikteki her türlü yatırım, makine, ekipman ve teçhizatın yatırım teşvik uygulamasından yararlandırılmasında %100 başarı sağlayan bir sistemi kurmak.

Stratejik Amaç 10.	Kurum bünyesinde ihtiyaç duyulan malzemelerin "tedarik planlaması"nı yapmak ve satın alınan malzemelerin kayıt-kabul, depolama ve dağıtım işlemlerini modern işletmecilik ilkelerine uygun olarak yürütmek.
Hedef 10.1.	Birimlerin sarf, işletme, demirbaş malzeme ihtiyaçlarını tespit ederek, malzeme gruplarına göre bir havuz oluşturulması çalışmasını 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 10.2.	Harcama birimlerinin bütçe tahsisatları çerçevesinde gerçekleşen alımlarının, işyeri ve hesap kartlarına göre sınıflandırılması çalışmasını 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 10.3.	Malzeme hareketlerinin takibinin "barkotlu otomasyon" sistemiyle gerçekleştirilmesini 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 10.4.	2008 yılı sonuna kadar, Asya ve Avrupa yakasında 1'er adet büyük ambar alanı oluşturmak ve mevcutları revize etmek.

7.1.1.4. BASIN-YAYIN

Stratejik Amaç 11.	Kurum tarafından yürütülen çalışmalar hakkında, iç ve dış paydaşları hızlı ve etkili bir şekilde bilgilendirecek ve etkin geri besleme sağlayacak bir basın, yayın ve enformasyon sistemi geliştirmek.
Hedef 11.1.	Kurum faaliyetlerinin kamuoyunda daha etkin bir şekilde duyurulması ve İstanbulluların İSKİ internet hizmetlerinden daha aktif olarak faydalanmasını sağlamak için kurumun internet sitesini yeni bir konsept ve bakış açısı ile 2008 yılı sonuna kadar yenilemek.
Hedef 11.2.	Kurum tarafından yayımlanmış bütün yayınların envanter çalışmasını 2008 yılı sonuna kadar tamamlayarak, nitelikli bir arşivleme alanı oluşturmak.
Hedef 11.3.	Gazete, kupür ve fotoğraf arşivini anahtar kavramlarla geçmişe yönelik tarama yapacak şekilde elektronik ortama aktarma çalışmasını 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 11.4.	2008 yılından itibaren, İSKİ hizmetleri ve su kültürü hakkında halkın bilgilendirilmesi ve kültür düzeyinin artırılmasına katkı yapacak bilimsel ve aktüel nitelikli, her yıl 1 tane süreli ve en az 4 tane süresiz yayın çıkarmak; ulusal veya uluslar arası nitelikte en az 3 tane etkinlik programı gerçekleştirmek.
Hedef 11.5.	2012 yılı sonuna kadar, müşteri memnuniyetini ölçme çalışması kapsamında Call Center biriminden aranan müşteri sayısını her yıl %5 oranında artırmak.

7.1.1.5. KURMAY VE DENETİM HİZMETLERİ

7.1.1.5.1. İç Denetim

Stratejik Amaç 12.	Faaliyet ve işlemlerde hataların önlenmesine yardımcı olmak, çalışanların ve birimlerin gelişmesine, yönetim ve kontrol sistemlerinin geçerli, güvenilir ve tutarlılığının artırılmasına yönelik öneriler geliştirmek.
Hedef 12.1.	Hizmetlerin süreç ve sonuçlarını mevzuata, stratejik plan ve performans programına göre 3'er aylık dönemler içinde tarafsız olarak analiz etmek, karşılaştırmak ve raporlandırmak.
Hedef 12.2.	İç denetim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli kurumsal yapıyı 2008 yılı sonuna kadar oluşturmak.
Hedef 12.3.	İdari ve malî işlemler üzerindeki risk denetimi çalışmalarını 2012 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 12.4.	Yönetim ve kontrol süreçlerinin etkinliğinin denetimi çalışmalarını 2012 yılı sonuna kadar tamamlamak.

7.1.1.5.2. Hukuk

Stratejik Amaç 13.	Hukuk işlerindeki etkinliği ve koordinasyonu arttırmak amacıyla arşiv ve otomasyon altyapısını geliştirmek.
Hedef 13.1.	2008 yılı sonuna kadar, hukuk işlerinin elektronik ortamdaki otomasyon altyapısını kurmak.
Hedef 13.2.	Hukuk işleriyle ilgili arşiv dosyalarının tümünü, 2012 yılı sonuna kadar elektronik ortama aktarmak.
Hedef 13.3.	Birimlerin hukuki alanda bilgilendirilmesiyle ilgili olarak kurumsal portal üzerindeki altyapıyı, 2008 yılı sonuna kadar tamamlamak.

7.1.1.6. EMLAK VE İSTİMLÂK

Stratejik Amaç 14.	Emlak yönetimini emlak bilgi sistemlerine dayalı altyapı ile daha etkin hale getirerek hizmet gerekleri çerçevesinde mülk varlığını geliştirmek.
Hedef 14.1.	2008 yılı sonuna kadar, kurumun sahip olduğu emlak varlığı yönetiminde etkinliğini geliştirmek amacıyla Emlak Bilgi Sistemi'ni (EMBİS) kurmak.
Hedef 14.2.	2011 yılı sonuna kadar, içme suyu havzalarındaki mutlak koruma alanlarında bulunan kamu mülkiyetindeki yerlerin tümünün kurum adına tahsisini sağlamak.

Stratejik Amaç 15.	İçme suyu havzaları ve yatırımlarla ilgili kamulaştırmaları, sosyal fayda ve karşılıklı anlaşmaya dayalı olarak hızlı, etkin ve ekonomik biçimde sonuçlandırmak.
Hedef 15.1.	Gayri menkul sahipleriyle anlaşma yöntemi uygulanarak yapılan kamulaştırmaların toplam kamulaştırma içindeki payını, 2012 yılı sonuna kadar en az %50 düzeyine çıkarmak.
Hedef 15.2.	Kurumun içme suyu havzaları mutlak koruma alanlarındaki mülkiyet düzeyini, 2012 yılı sonuna kadar 900 Hektar'dan 1600 Hektar'a çıkarmak.

7.1.1.7. ELEKTRİK-MEKANİK VE ELEKTRONİK SİSTEMLER

Stratejik Amaç 16.	Elektrik, mekanik ve bina bakım-onarım altyapısını esnek ve desantralize bir organizasyon çerçevesinde yapılandırarak hizmetlerin kesintisiz, verimli ve kurum imajına uygun biçimde yürütülmesine katkı sağlamak.
Hedef 16.1.	Kurumun hizmet alanına yeni giren 173 köyün su ihtiyacının daha etkin ve sürekli biçimde karşılanması amacıyla su terfi merkezlerinin trafo ve enerji nakil hatları revizyonunu 2009 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 16.2.	2010 yılı sonuna kadar, hizmette süreklilik, etkinlik, bakım-onarım harcamalarında tasarruf ve kurumsal kimliğin desteklenmesi amacıyla taşıtlarda 8,7 olan yaş ortalamasını 7'ye ve iş makinelerinde 14,7 olan yaş ortalamasını 13'e indirerek sürekli iyileştirmek.
Hedef 16.3.	2010 yılı sonuna kadar, kurumun araç envanteri içinde mevcut durumda %73 olan kendi mülkiyet düzeyini %65; %27 olan hizmet alımı kapsamındakileri %35 biçiminde yapılandırmak.
Hedef 16.4.	Birimlerden gelen bakım-onarım talepleri ve işlemlerinin elektronik ortamda takip edilmesini sağlayacak altyapıyı 2009 yılı sonuna kadar kurmak.
Hedef 16.5.	Merkez ve şube idare binaları, arıtma tesisleri, pompa istasyonları ve lojman binalarının %70'inin iç ve dış iyileştirmesini, kurumsal imaj bütünlüğü çerçevesinde 2012 yılı sonuna kadar tamamlamak.

Stratejik Amaç 17.	İletişim altyapısını teknolojik gelişmelere paralel olarak sürekli iyileştirerek şehirdeki yerel kamu idareleriyle entegre bir sistem çerçevesinde her durumda kesintisiz, etkin ve ekonomik nitelikte hizmet sunmak.
Hedef 17.1.	İletişim hizmetlerinde etkinlik ve tasarruf sağlamak amacıyla birimlerdeki mevcut 70 analog telefon santralini, 2009 yılı sonuna kadar dijital telefon santraline çevirmek.
Hedef 17.2.	Kurum bünyesindeki şube müdürlüklerinin tümünü, 2010 yılı sonuna kadar fiber optik kablo altyapısına kavuşturmak.
Hedef 17.3.	Büyükşehir ve Valilik çağrı merkezleriyle entegrasyon sağlamak amacıyla kurum bünyesindeki Alo 185 çağrı sisteminin teknik altyapısını, 2008 yılı sonuna kadar yenilemek.
Hedef 17.4.	Merkez ve şube idari binaları ile içme suyu arıtma tesislerinin tümünde güvenlik ve yangın alarmı ile güvenlik kamera sistem altyapısını 2010 yılına kadar tamamlamak.
Hedef 17.5.	2010 yılı sonuna kadar, olağan ve olağan üstü durumlarda kesintisiz iletişim sağlayabilmek amacıyla telsiz altyapısını kurum bünyesindeki tüm birimleri kapsayacak şekilde genişletmek.
Hedef 17.6.	2012 yılına kadar, Büyükşehir Belediyesi ve Valilik ile entegre bir iletişim altyapısı oluşturmak amacıyla analog telsiz altyapısını dijital hale getirmek.

7.1.1.8. BİLGİ İŞLEM

Stratejik Amaç 18.	Müşterilere yönelik elektronik ortamdaki hizmetlerin, her yerden ulaşılabilen, kesintisiz, hızlı ve güvenli niteliğini sürekli geliştirerek kullanımını yaygınlaştırmak.
Hedef 18.1.	Toplam tahsilât işlemleri içinde elektronik ortamda yapılan tahsilât işlemi oranını 2012 yılı sonuna kadar %50 seviyesine çıkarmak.
Hedef 18.2.	Elektronik ortamda müşterilere sunulan hizmetlerden imza gerektirenlerin tümünde 2012 yılı sonuna kadar e-imza uygulamasına geçmek.
Hedef 18.3.	Müşterilere yönelik bürokratik süreçleri azaltmak amacıyla doğalgaz, elektrik abone takip ve MERNİS sistemleriyle kişi ve adres bilgi entegrasyonunu, 2010 yılı sonuna kadar gerçekleştirmek.
Hedef 18.4.	2008 yılı sonuna kadar, fatura ödeme işlemlerinde ilgili bankalar içinde offline altyapıya sahip olanların online sisteme geçmesini sağlamak.

Stratejik Amaç 19.	Yönetim Bilgi Sistemlerine dayalı karar destek uygulamalarını ve iş süreçlerini elektronik ortamda entegre biçimde geliştirmek.
Hedef 19.1.	Kurumsal yazılım yönetimi ve kullanıcı etkinliğini arttırmak amacıyla kurumda kullanılan yazılımları, 2012 yılı sonuna kadar web tabanlı hale getirmek.
Hedef 19.2.	Analizi tamamlanan iş süreçlerinin elektronik ortama aktarılma oranını, 2012 yılı sonuna kadar %90 düzeyine çıkarmak.
Hedef 19.3.	2012 yılı sonuna kadar, en az 50 iş sürecinde e-imza uygulamasına geçmek.
Hedef 19.4.	2012 yılı sonuna kadar, yönetim karar destek sistemi altyapısının tümünü OLAP (Online Analitik Proses) ve veri madenciliği teknolojilerine uyumlu hale getirmek.
Hedef 19.5.	Personelin bireysel etkinliğini arttırmak amacıyla kurumsal portal üzerinden kişisel veri yönetimi altyapısında sunulan uygulama sayısını 2012 yılı sonuna kadar 100'e çıkarmak.

Stratejik Amaç 20.	Kurumun bilgi-işlem yazılım ve donanım standartlarını geliştirerek iş süreçleri için kesintisiz, verimli ve etkin bir altyapı sağlamak.
Hedef 20.1.	2010 yılı sonuna kadar, Bilgi Teknolojisi Hizmet Kalite Standardına (ITIL) geçmek.
Hedef 20.2.	2010 yılı sonuna kadar, veri tabanı uygulama server işletim sistemlerini açık kaynak kodlu hale getirmek.
Hedef 20.3.	Olağan ve olağan üstü durumlarda kurumun bilgi-işlem altyapısının kesintisiz hizmet vermesi amacıyla 2010 yılı sonuna kadar Anadolu yakasında yedek server sistemini kurmak.

7.1.1.9. HARİTA–COĞRAFİ BİLGİ SİSTEMLERİ

Stratejik Amaç 21.	Harita altyapısını, teknolojik gelişmelere paralel biçimde çok yönlü geliştirerek daha işlevsel ve sahadaki fiziki durumla uygunluğu yüksek düzeye çıkarmak.
Hedef 21.1.	Kurumun GPS altyapısını 2008 yılı sonuna kadar özel ve kamu kuruluşlarının kullanımına açmak.
Hedef 21.2.	2009 yılı sonuna kadar, kurumun GPS Sistemi'nin Türkiye GPS ağına entegrasyonunu tamamlamak.
Hedef 21.3.	Bilgilerin güncellenmesi ve havzalardaki kaçak yapılaşmanın tespiti amacıyla her yıl 1 kere uydu görüntüleri olarak analizini gerçekleştirmek.
Hedef 21.4.	2012 yılı sonuna kadar, İstanbul il sınırları içindeki tüm barajların, uydu görüntüleri kullanılarak uzaktan algılama yöntemiyle su kirlilik haritalarını tamamlamak.
Hedef 21.5.	2009 yılı sonuna kadar, İstanbul il sınırları içindeki tüm barajların doluluk oranlarını tespit amacıyla batimetrik haritalarını tamamlamak.
Hedef 21.6.	Kurumun alt ve üst yapı tesislerinden kayma ve çökme riski taşıyanların deformasyon ölçümlerini 2012 yılı sonuna kadar gerçekleştirmek.
Hedef 21.7.	2008 yılı sonuna kadar İSKABİS'in harita altlıklarının güncellenmesi amacıyla birimlerde üretilen sayısal arazi verilerinin entegrasyon altyapısını tamamlamak.
Hedef 21.8.	İçme suyu havzalarındaki imar faaliyetleriyle ilgili mevzuatın öngördüğü İSKİ görüşlerini, 2008 yılı sonuna kadar web ortamında vatandaşların kullanımına açmak.

Stratejik Amaç 22.	Altyapı Bilgi Sistemini güçlü bir karar destek sistemi haline getirerek, altyapı bilgilerinin kurum çalışmalarında aktif olarak kullanılmasını sağlamak, altyapı yönetiminde etkinliği ve verimliliği artırmak.
Hedef 22.1.	2010 yılı sonuna kadar, atıksu altyapı bilgilerini %100 oranında Coğrafi Bilgi Sistemine (İSKABİS) aktarmak.
Hedef 22.2.	2011 yılı sonuna kadar, içme suyu altyapı bilgilerini %100 oranında Coğrafi Bilgi Sistemine (İSKABİS) aktarmak.
Hedef 22.3.	2010 yılı sonuna kadar, yağmur suyu altyapı bilgilerini %100 oranında Coğrafi Bilgi Sistemine (İSKABİS) aktarmak.
Hedef 22.4.	2009 yılı sonuna kadar, röleve ölçümleri tamamlanan 34 derenin bilgilerini Coğrafi Bilgi Sistemine (İSKABİS) aktarmak.
Hedef 22.5.	İstanbul genelinde Kent Bilgi Sistemi bina kimlik numarası saha çalışmalarını, 2008 yılı sonuna kadar %100 oranında tamamlamak.
Hedef 22.6.	İstanbul genelindeki endüstriyel tesis ve işletmelerin takibine yönelik Coğrafi Bilgi Sistemi altyapısını 2009 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 22.7.	Altyapı harita bilgilerinin müşteri bilgi sistemindeki verilerle ilişkilendirilmesini 2012 yılı sonuna kadar %100 oranında tamamlamak.

7.1.2. TEMİZ SU ÜRETİMİ VE DAĞITIMI

7.1.2.1. HAVZA KORUMA

Stratejik Amaç 23. İçme suyu havzalarını koruma-kullanma dengesi içinde yönetmek.
Hedef 23.1. Havzalarda yapılaşmanın yasak olduğu alanlarda yeni yapılaşmayı sıfır düzeyinde tutmak.
Hedef 23.2. 2012 yılı sonuna kadar Ömerli ve Sazlıdere göl mutlak koruma alanlarında mevcut eski yerleşimlerinin tamamını tasfiye etmek.
Hedef 23.3. 2008 yılı sonuna kadar yapılaşmaya izin verilen havza alanlarında yeni yapılan bütün yapıların envanterini çıkarmak ve sürdürülebilir veri tabanı oluşturmak.
Hedef 23.4. 2012 yılı sonuna kadar mutlak ve kısa mesafeli koruma alanlarındaki mevcut bütün yapıların envanterini çıkarmak.
Hedef 23.5. 2012 yılı sonuna kadar ilgili Tarım Müdürlükleri ile işbirliği yaparak havza alanlarında yer alan bütün köylerde tarımla ilgili bilgilendirici, yönlendirici ve eğitici çalışmalar yapmak.
Hedef 23.6. 2009 yılı sonuna kadar imar planlarına görüş verme süresini ortalama 3 saate indirmek.
Hedef 23.7. 2009 yılı sonuna kadar, içme suyu havzalarının korunması ve geliştirilmesi kapsamında mutlak koruma alanlarının tamamında, havza ve arazi niteliğine uygun ağaç dikimini gerçekleştirmek.

7.1.2.2. SU PROJE

Stratejik Amaç 24. En düşük yağış koşullarını göz önüne alarak İstanbul'un 30 yıllık içme suyu ihtiyacını karşılamaya yönelik plan ve projeler üretmek.
Hedef 24.1. 2008 yılı sonuna kadar, mevcut yerleşim yerlerinin içme suyu projelerini tamamlamak.
Hedef 24.2. Yeni yerleşime açılmış ve imar planları tamamlanmış alanlarda, planın tamamlanmasını müteakip içme suyu şebeke projelerini 1 yıl içinde tamamlamak.
Hedef 24.3. İstanbul'un yer altı ve yer üstü su potansiyeline ilişkin sürdürülebilir veri bankasını oluşturmak.
Hedef 24.4. 2012 yılı sonuna kadar, 5 arıtma tesisinin daha verimli çalışması için revize projeler üretmek.
Hedef 24.5. 2012 yılı sonuna kadar, deniz suyundan içme suyu elde etmek amacıyla gerekli proje çalışmalarını tamamlamak.
Hedef 24.6. 2010 yılı sonuna kadar, İstiranca, İsaköy ve Sungurlu baraj projelerini tamamlamak.
Hedef 24.7. 2012 yılı sonuna kadar, deplase projelerinin yapımını 5 iş gününe indirmek.

Stratejik Amaç 25.	İstanbul'un mevcut su dağıtım sisteminin verimliliğini tespit ederek şebeke optimizasyonunu sağlamak.
Hedef 25.1.	2009 yılı sonuna kadar, mevcut su dağıtım sistemini tamamen etüt etmek.
Hedef 25.2.	2012 yılı sonuna kadar, 5.000 km'lik şebekenin optimizasyonunu sağlayan şebeke süperpoze projesi üretmek.
Hedef 25.3.	2010 yılı sonuna kadar, içme suyu besleme havzaları arasında bağlantılar oluşturarak alternatifli dağıtım (enterkonnekte) sistemine geçmek amacıyla gerekli projeleri üretmek.

Stratejik Amaç 26.	İmar planları ve parsel düzenlemeleri için talep edilen kurum görüşlerini hızlandırmak.
Hedef 26.1.	2012 yılı sonuna kadar, imar planlarına görüş verme süresini ortalama 3 iş gününe indirmek.
Hedef 26.2.	2012 yılı sonuna kadar, parsel düzenlemelerine görüş verme süresini ortalama 2 saate indirmek.
Hedef 26.3.	2012 yılı sonuna kadar, deplase projelerine görüş verme süresini 1 güne indirmek.

7.1.2.3. SU İNŞAAT

Stratejik Amaç 27.	Ham su rezervlerini geliştirmek, projelendirilmiş su yapıları, içme suyu hatları ve hizmet binalarını yapmak ve işletmeye hazır hale getirmek.
Hedef 27.1.	2012 yılı sonuna kadar, ham su rezervlerinin depolama hacmini 863.770.000 m ³ 'den 1.250.000.000 m ³ 'e çıkarmak.
Hedef 27.2.	2012 yılı sonuna kadar, sorumluluk alanındaki içme suyu şebeke alt yapısını yenileme oranını %100'e çıkarmak.
Hedef 27.3.	2009 yılı sonuna kadar, su dağıtım depolarının tamamında kaçak oranını %1'in altına indirmek.
Hedef 27.4.	2012 yılı sonuna kadar, 4.000 km'lik şebeke hatlarında basınçları optimize ederek kaçak oranlarını azaltmak.
Hedef 27.5.	2012 yılı sonuna kadar, gerekli isale hatlarını yaparak içme suyu besleme havzaları arasında bağlantılar oluşturarak alternatifli dağıtım (enterkonnekte) sistemini kurmak.
Hedef 27.6.	2012 yılı sonuna kadar, İSKİ mülkiyetindeki tarihi su yollarının %50'sini restore etmek.

7.1.2.4. SU ARITMA

Stratejik Amaç 28.	İnsan ve çevre sağlığına uygun yöntem ve kimyasalları kullanmaya devam ederek su kalitesini standartlarda (TS 266 Nisan 2005) tutmak.
Hedef 28.1.	2012 yılı sonuna kadar, Kâğıthane ve Ömerli arıtma tesislerinde pilot arıtma kurmak ve uygulamasına geçmek.
Hedef 28.2.	2012 yılı sonuna kadar, arıtma tesislerinin tamamında aktif karbon sistemlerini kurmak.
Hedef 28.3.	2012 yılı sonuna kadar, arıtma tesislerinin tamamında klor nötralizasyon sistemlerini kurmak.
Hedef 28.4.	2012 yılı sonuna kadar, tüm arıtma tesislerinde ve laboratuvarlarda kalite güvence sistemlerine geçmek.
Hedef 28.5.	2012 yılı sonuna kadar, arıtma tesisleri çıkış sularında kalıntı alüminyum 0,1 mg/lit, THM'yi 40 ppb'nin altında tutmak, organik maddeyi de en az %50 oranında gidermek.
Hedef 28.6.	2012 yılı sonuna kadar, arıtma tesislerinin tamamında temiz su çıkışlarında anlık (on-line) olarak bulanıklık, klor, alüminyum, pH parametrelerini izlemek ve kaydetmek.
Hedef 28.7.	2010 yılı sonuna kadar, barkotla numune alım sistemine geçmek.
Hedef 28.8.	2012 yılı sonuna kadar, Elmalı arıtma tesislerinde çamur susuzlaştırma tesisini kurmak.
Hedef 28.9.	2010 yılı sonuna kadar, Büyükçekmece arıtma tesisinde ön ozonlama ünitelerini kurmak.

7.1.2.5. SU İSALE VE DAĞITIM

Stratejik Amaç 29.	İstanbul'a kesintisiz içme suyu sağlamak amacıyla isale hatlarını etkili ve verimli bir şekilde işletmek.
Hedef 29.1.	2009 yılı sonuna kadar, SCADA sisteminde VSAT uydu haberleşme teknolojisini kullanmak.
Hedef 29.2.	İşletmeye alınan yeni tesisleri 1 yıl içinde SCADA sistemine bağlamak.
Hedef 29.3.	2008 yılı sonuna kadar, su kaçakları ile kaçak su kullanımını önlemek amacıyla depo ve terfi merkezleri çıkışları esas alınmak üzere bölgesel bazda şehre verilen içme suyunu %100 oranında ölçmek.
Hedef 29.4.	2012 yılı sonuna kadar, katodik koruma sistemlerini uzaktan izlenebilir hale getirmek.
Hedef 29.5.	2012 yılı sonuna kadar, katodik korumaya alınmış çelik boru hatlarında periyodik bakım onarımları yaparak enerji kesintisi dışındaki arıza oranını %5'in altına çekmek.
Hedef 29.6.	2012 yılı sonuna kadar, isale hatlarında meydana gelen arızaların giderilme süresini ortalama 20 saate düşürmek.
Hedef 29.7.	2012 yılı sonuna kadar, isale hatları üzerindeki sanat yapılarını (vana, debimetre vb.), vantuz ve tahliye sistemlerini zemin seviyesine çıkarmak.
Hedef 29.8.	İçme suyu depolarını yılda en az bir defa düzenli ve planlı bir şekilde temizlemek.

Stratejik Amaç 30.	İSKİ'ye ait vakıf sularını, tarihi su yollarını ve çeşmelerini kullanılabilir durumda tutmak.
Hedef 30.1.	2012 yılı sonuna kadar, mülkiyeti İSKİ'ye ait tarihi çeşmelerin tamamının bakımlarını bizzat yapmak veya diğer kuruluşlarla işbirliği sağlamak.

7.1.2.6. HAM SU VE TEMİZ SU TERFİ MERKEZLERİ

Stratejik Amaç 31.	Ham su ve temiz su terfi merkezlerinin işletmesini daha rasyonel hale getirmek.
Hedef 31.1.	2012 yılı sonuna kadar, ham su ve temiz su terfi merkezlerinin bakım ve onarımlarını yaparak verimli çalışmasını sağlamak.
Hedef 31.2.	2012 yılı sonuna kadar, şehir içi terfi merkezlerinde %5 enerji tasarrufu sağlamak.
Hedef 31.3.	2012 yılı sonuna kadar, arıza izleme ve erken uyarı cihazlarını alçak gerilim terfi merkezlerinde %50 oranında kullanmak.
Hedef 31.4.	2008 yılı sonuna kadar, yapılan bakım-onarım ve yenilemelerin tamamını sürdürülebilir bir şekilde kayıt altına almak.

Stratejik Amaç 32.	Alternatif su kaynaklarını geliştirmek, afet ve kriz ortamlarında kullanmak amacıyla yer altı suyu temini çalışmaları yürütmek.
Hedef 32.1.	2010 yılı sonuna kadar, mevcut köy terfi merkezleri ve kuyu pompalarını işletmeye uygun hale getirerek yumuşak yol verme sistemlerini tamamlamak.
Hedef 32.2.	2012 yılı sonuna kadar, İSKİ sorumluluk alanındaki belde ve köylere temiz su sağlayan derin kuyu ve terfi merkezlerinin mahalli otomasyonunu kurmak ve SCADA sistemiyle haberleşmesini sağlamak.
Hedef 32.3.	2012 yılı sonuna kadar, küçük yerleşim yerlerinin su ihtiyacını karşılamak amacıyla 100 yeni kuyu açmak.
Hedef 32.4.	2012 yılı sonuna kadar, acil durum yönetimi için 50 derin kuyu açmak ve kullanılabilir durumda tutmak.

7.1.3. ATIKSU VE YAĞMUR SUYU YÖNETİMİ

7.1.3.1. KANAL PROJE

Stratejik Amaç 33.	Su kirliliğini kontrol altında tutarak, toplum sağlığını ve doğal çevreyi korumak amacıyla atıksu altyapısıyla ilgili her türlü plan ve projeleri ihtiyaca uygun, hızlı ve etkin olarak tamamlamak.
Hedef 33.1.	2012 yılı sonuna kadar atıksuların toplanarak atıksu arıtma tesislerine ulaştırılmasını sağlayacak 3.000 km uzunluğunda kanalizasyon hattına yönelik plan ve projeleri tamamlamak.
Hedef 33.2.	2010 yılı sonuna kadar 3 adet atıksu ileri biyolojik arıtma ve 3 adet atıksu ön arıtma tesisi ile yaklaşık 5.500 metre derin deniz deşarjı ve arıtma çamurlarının değerlendirilmesine yönelik projeleri tamamlamak.
Hedef 33.3.	2012 yılı sonuna kadar Kadıköy, Baltalimanı ve Yenikapı mevcut ön arıtma tesislerinin ikinci derece arıtmaya (ön çöktürme havuzları) dönüştüren plan ve projeleri tamamlamak.
Hedef 33.4.	2012 yılı sonuna kadar 7 adet atıksu biyolojik ve ileri biyolojik arıtma tesisleri çıkış sularının 70.000 m ³ /gün miktarının barajlara dönüşümünü, 1.285.000 m ³ /gün miktarının park, bahçe sulama ve sanayide kullanılmak üzere geri kazanılmasını planlamak.
Hedef 33.5.	2012 yılı sonuna kadar 1.000 km birleşik çalışan atıksu yağmur suyu hatlarının ayrı sistem olarak projelerini hazırlamak.

Stratejik Amaç 34.	Sel baskınlarının ve dere taşkınlarının neden olacağı can ve mal kayıpları ile çevre kirliliğinin önlenmesi, yağmur sularının toplanarak uygun alıcı ortama (deniz, dere, göl vb.) ulaştırılması amacıyla yağmur suyu ve dere ıslahı altyapısıyla ilgili her türlü plan ve projeleri ihtiyaca uygun olarak hızlı ve etkin biçimde tamamlamak.
Hedef 34.1.	2012 yılı sonuna kadar yağmur sularının toplanarak uygun alıcı ortama (deniz, dere, göl vb.) ulaştırılmasını sağlayacak 1.000 km yağmur suyu hatlarına yönelik plan ve proje çalışmalarını tamamlamak.
Hedef 34.2.	2012 yılı sonuna kadar 4 adet derede geciktirme yapılarının yerlerinin belirlenmesine yönelik araştırma çalışmalarını yapmak.
Hedef 34.3.	2012 yılı sonuna kadar sel baskınlarını önleyecek yaklaşık 150 km'lik dere ıslah projelerini tamamlamak.
Hedef 34.4.	Batık çalışan 20 derenin durgun sularının sirkülasyonuna yönelik projeleri 2012 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 34.5.	2012 yılı sonuna kadar 600 km dere taşkın sınırının belirlenmesine yönelik planlama çalışmalarını tamamlamak.

7.1.3.2. ATIKSU İNŞAAT

Stratejik Amaç 35.	Atıksuların çevre ve insan sağlığına zarar vermesini, dere, deniz ve gölleri kirletmesini önlemek amacıyla atıksu havzalarındaki arıtma tesisi, deniz deşarjı ile toplayıcı ve şebeke sistemlerini tesis etmek.
Hedef 35.1.	1.030.042 m ³ /gün toplam kapasiteli 6 adet atıksu ileri biyolojik ve 540.000 m ³ /gün kapasiteli 1 adet atıksu ön arıtma tesisi ile atıksuyun arıtma tesisine ulaşması için 8 km mikro tünel, 58 km tünel, 118 km kollektör ve 2.105 km şebeke inşaatlarını 2012 yılı sonuna kadar tamamlayarak faaliyete hazır hale getirmek.
Hedef 35.2.	Asya ve Avrupa yakasındaki köylerde 56 adet atıksu biyolojik arıtma tesisini ve 430 km atıksu kanalını 2012 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 35.3.	Mevcut iki adet atıksu (biri ileri biyolojik, biri biyolojik) arıtma tesisinin (Tuzla ve Paşaköy) kapasitelerini 2010 yılı sonuna kadar %67 ve %80 oranında artırmak.
Hedef 35.4.	İstanbul'un çeşitli bölgelerinde atıksu toplayıcı sistemler oluşturmak amacıyla, 2,4 km deniz deşarjı hattı, 200 km atıksu kanalı, 14,4 km tünel, 35 km kollektör ve 10 km mikrotünel imalatlarını 2012 yılı sonuna kadar tamamlamak.
Hedef 35.5.	İstanbul'un muhtelif yerlerindeki toplam 13 derenin düzenlemesi ¹ ve atıksu toplayıcı hatlarının yapımı amacıyla; 51 km dere ıslahı, 122 km yağmur suyu ve atıksu hattı, 7 km mikrotünel, 100 km kollektör ve 506 km şebeke hattı inşaatlarını 2012 yılı sonuna kadar tamamlamak ² .

- 1- Dere ıslahları Belediyelere ait olmakla birlikte, İSKİ'nin 2560 sayılı kuruluş kanunun 25. maddesi gereğince Belediyeler tarafından bedeli karşılanmak üzere İSKİ' tarafından yapılmasını ifade etmektedir.
- 2- İstanbul Büyükşehir Meclisi Kararıyla dere ıslahlarının kamulaştırması İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından yapılacağı belirtilmiştir. Yapılması planlanan dere ıslahlarının kamulaştırması İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından yapıldığı takdirde ancak gerçekleştirilebilecektir.

7.1.3.3. ATIKSU ARITMA

Stratejik Amaç 36.	Atıksu arıtma tesislerinin sürekli, etkin, verimli ve ekonomik olarak çalışmasını sağlamak.
Hedef 36.1.	2012 yılı sonuna kadar, ihtiyaç duyulan 7 adet tesiste dizel jeneratörler temin ederek elektrik enerjisini sürekli kılmak.
Hedef 36.2.	Tesislerin sürekli çalışmasını etkileyecek ekipmanların (pompa, blower, santrifüj vb.) 2008 yılı sonuna kadar kimlik bilgileri ile bakım programlarını hazırlamak.
Hedef 36.3.	Ekipman ve cihazları (laboratuvar, ölçüm ve kontrol cihazları ve elemanları vb.) atıksu arıtma tesislerinin etkin ve verimli çalışmasını sağlayacak düzeyde 2012 yılına kadar modern teknolojiye uygun olarak yenilemek, temin ve tesis etmek.
Hedef 36.4.	2010 yılı sonuna kadar ATV 131 işletim sistemini tüm atıksu biyolojik arıtma tesislerinde uygulanmasını sağlamak.

Stratejik Amaç 37.	Biyolojik ve ileri biyolojik arıtma tesislerinden elde edilen arıtılmış suların ve atık çamurun geri kazanımını sağlamak.
Hedef 37.1.	2010 yılı sonuna kadar mevcut atıksu biyolojik ve ileri biyolojik arıtma tesislerinden elde edilen 284.200 m ³ /gün arıtılmış suyun uygun dezenfeksiyon (ultraviyole, ozon, membran vb.) yapılarak yeşil alan, sanayi, temizlik vb. yerlerde kullanılmasını sağlamak.
Hedef 37.2.	2012 yılı sonuna kadar yaklaşık 400 ton/gün %25'lik katı maddeli, atık çamuru kurutma tesislerinde kurutularak yaklaşık 100 ton/gün %90 ve üzeri kuru madde haline getirilerek elde edilen bu kurutulmuş çamur, gübre, yakıt veya çeşitli dolgu maddeleri olarak geri kazanmak. Böylece atık çamurun, çamur bertaraf alanlarında toplanmasından kaynaklanan çevre sorunlarını ve maliyetlerini azaltmak.

7.1.3.4. KANALİZASYON

Stratejik Amaç 38.	İstanbul'daki tüm tünel ve kollektörlerin akışlarının tam olarak sağlanması amacıyla periyodik bakımlarını yaparak, bu sistemlerin hızlı, etkin ve verimli işletilmesini sağlamak.
Hedef 38.1.	Mevcut 71 km tünel ve 393 km kollektörlerin her yıl en az bir defa kontrollerinin yapılarak, gerekli yerlere anında müdahalede bulunmak.
Hedef 38.2.	Büyük çaplı atıksu ana toplayıcılarının (464 km) kimlik kartlarını oluşturarak, bilgileri sayısal ortama aktarmak ve böylece hızlı, etkin ve verimli işletme sağlamak.
Hedef 38.3.	2012 yılı sonuna kadar bütün mevcut ana atıksu toplayıcıları (71 km tünel ve 393 km kollektör) ve mevcut kapalı kesit derelerin (79 km) görüntülerini alarak raporlamak.
Hedef 38.4.	2012 yılı sonuna kadar mevcut ana atıksu toplayıcıları ve mevcut kapalı kesit derelerin istatistikî bilgilerini (yapım tarihi, temizleme periyodu, çıkarılan teressubat miktarı, temizlik maliyeti vb.) çıkarmak.
Hedef 38.5.	2012 yılı sonuna kadar mevcut ana atıksu toplayıcıları ve mevcut kapalı kesit derelerin üzerinde bulunan baca kapaklarını RPC (reaktif pudra beton, çelik lif takviyeli çimento esaslı kompozit) baca kapağı ile değiştirmek ve yukarıda belirtilen kimlik bilgilerini (madeni plaka, chip vb. ile) bu yeni baca kapaklarına tesis etmek ve değişen şartlara göre sürekli olarak güncellemek.
Hedef 38.6.	2012 yılı sonuna kadar mevcut her bir ana atıksu toplayıcısı için ayrı ayrı olmak üzere çalışma prensiplerini, güzergahlarına göre durumunu (imar yolu geçişlerini, alt ve üst geçit vb.) gösteren detaylı çizimleri yapmak, sistem ile irtibatlı alt yapı tesislerini (yağmur suyu, atıksu, terfi istasyonu, taş tutucu, çevirme yapısı, penstok, savak yapısı v.b) işlemek ve bunları havzalarına göre el kitapçıkları haline getirmek.
Hedef 38.7.	2008 yılı sonuna kadar öncelikli olan 3 kollektör ve 2 tünel girişine taş ve çakıl (teressubat) tutucu yapısı inşa etmek suretiyle, bu hatlarda oluşacak teressubat çökelmelerini önlemek.

7.1.3.5. RUHSAT DENETİM

Stratejik Amaç 39. Endüstriyel atıksu üreten işletmeleri etkin olarak denetlemek.	
Hedef 39.1.	2010 yılı sonuna kadar İstanbul'da endüstriyel atıksuların deşarj noktalarının tespitlerini yapmak.
Hedef 39.2.	2008 yılı sonuna kadar, İstanbul'daki endüstriyel atıksu üreten tüm işletmelerin envanterini çıkarmak.
Hedef 39.3.	2010 yılı sonuna kadar, endüstriyel atıksuların deşarjlarını kanal deşarj limitlerinin ve alıcı ortam deşarj limitlerinin altında olmasını %100 olarak sağlamak.
Hedef 39.4.	Organize Sanayi Bölgelerindeki endüstriyel atıksuların kontrolünü sağlamak amacıyla SCADA sistemine geçilmesine yönelik olarak 2012 yılı sonuna kadar gerekli altyapı çalışmalarını tamamlamak.

Stratejik Amaç 40. Atıksu laboratuvarımızı ulusal (TÜRKAK, TÜBİTAK vb) ve uluslar arası (EPA, AWWA, ISO vb.) standardizasyon sistemlerine uygun teknik yeterlilik düzeyine ulaştırmak.	
Hedef 40.1.	2009 yılı sonuna kadar tüm analizlerin TÜRKAK marifetiyle uluslar arası akreditasyonunu gerçekleştirmek.
Hedef 40.2.	2010 yılı sonuna kadar ISO 9003 sistemini kurmak.

7.1.4. MÜŞTERİ VE ŞUBE HİZMETLERİ

Stratejik Amaç 41. İstanbul genelinde musluklardan sürekli su akmasını sağlamak.

- Hedef 41.1.** 2008 yılı sonuna kadar, plansız su kesintilerini her müşteri için yılda toplam 48 saatin altına düşürmek.
- Hedef 41.2.** 2012 yılı sonuna kadar, İstanbul genelinde su basıncının 30-80 metre (3-8 bar) arasında olmasını sağlamak.
- Hedef 41.3.** 2009 yılı sonuna kadar, İstanbul genelinde su arızalarının %90'ını en fazla 4 saatte, %10'unu ise en fazla 12 saatte gidermek.

Stratejik Amaç 42. Su kaçak ve kayıplarını en aza indirmek.

- Hedef 42.1.** 2012 yılı sonuna kadar, şube müdürlüklerinin sorumluluğundaki su kayıp oranını %10 seviyesine düşürmek.
- Hedef 42.2.** 2012 yılı sonuna kadar yüksek tüketimli abonelerin sayaçlarının tamamını "C Klas" sayaçlarla değiştirmek.
- Hedef 42.3.** 2008 yılından itibaren yeni abonelere "C Klas" sayaç takmak ve değiştirilmesi gereken sayaçları da "C Klas" sayaçlarla değiştirmek.
- Hedef 42.4.** 2012 yılına kadar şube yolu bağlantılarının %35'inin yenilenmesini sağlamak.
- Hedef 42.5.** 2009 yılı sonuna kadar çeşitli nedenlerle yerleri belirsiz duruma düşen vanaların tamamının tespitini yapmak.
- Hedef 42.6.** 2009 yılı sonuna kadar yeni bina tesisatlarını İSKİ'ye kayıtlı yetkilendirilmiş sıhhi tesisatçılar vasıtasıyla yaptırtmak.
- Hedef 42.7.** 2008 yılı sonuna kadar ortalama tüketimin altında su kullanan yüksek tüketimli abonelerin tesisatlarını düzenli kontrol edecek sistemi kurmak.
- Hedef 42.8.** 2009 yılı sonuna kadar sayaçların tümüne müdahale edilmesini engelleyici mühür (emniyet kilidi) takmak.

Stratejik Amaç 43. Mevcut kanalizasyon şebekesini rasyonel olarak işletmek.

- Hedef 43.1.** 2012 yılı sonuna kadar mevcut atıksu şebekesinin tamamını temizleyerek kamera ile görüntülenmesini sağlamak.
- Hedef 43.2.** Ana kanal tıkanıklığı arızalarını her yıl %5 azaltmak.
- Hedef 43.3.** 2012 yılı sonuna kadar, İstanbul genelinde kanalizasyon arızalarının %80'ini en fazla 4 saatte, %20'sini ise en fazla 24 saatte gidermek.

Stratejik Amaç 44. Abone hizmetlerini müşteri memnuniyetini esas alarak yürütmek.

- Hedef 44.1.** 2012 yılı sonuna kadar isteyen herkese elektronik ortamda abonelik hizmetlerini vermek.
- Hedef 44.2.** 2012 yılı sonuna kadar yazlıkçı abonelerin tamamını ön ödemeli sisteme geçirmek.
- Hedef 44.3.** 2012 yılı sonuna kadar sayaç okuma hatalarını on binde 1,5'e düşürmek ve okumadan kaynaklanan itirazları en geç 3 iş günü içinde sonuçlandırmak.
- Hedef 44.4.** 2008 yılı sonuna kadar tüm şubelerde numarataj sistemine geçerek, beklemeleri en aza indirmek.
- Hedef 44.5.** 2010 yılı sonuna kadar müşteri bilgi sistemini güncellemek.
- Hedef 44.6.** 2008 yılı sonuna kadar tarife sayısını azaltmak.

Stratejik Amaç 45. Kanal ruhsat işlemlerinin yerinden yönetim anlayışına uygun olarak hızlı ve etkin bir biçimde yerine getirilmesini sağlamak.

Hedef 45.1. 2008 yılı sonuna kadar kanal ruhsat işlemlerinin şubelerce yürütülmesini sağlamak.

Hedef 45.2. 2008 yılı sonuna kadar parsel bağlantılarının tümünün İSKİ tarafından projesine uygun olarak yapılmasını sağlamak.

Hedef 45.3. 2008 yılı sonuna kadar binalara su bağlanırken, kanalizasyon bağlantısına ait (rabit) İSKİ görüşünün (projesinin) olup olmadığına ve imalatın uygun yapıp yapılmadığına bakıldıktan sonra su verilmesini sağlamak.

Hedef 45.4. 2008 yılı sonuna kadar rabit bağlantı detaylarının İSKABİS bilgi sisteminde her parsel için yer almasını ve bu bilgilerden İSKİ'nin faydalanarak hizmet vermesini sağlamak.

Hedef 45.5. 2009 yılı sonuna kadar, halen 1 gün süren proje onay, temel üstü ve iskan görüşlerine esas işlemleri ortalama 3 saatte bitirmek.

Stratejik Amaç 46. Çözüm odaklı ve farklılık taşıyan dinamik bir yapıyla, gelecek her türlü talebi modern halkla ilişkiler metodlarını kullanarak ve en kısa sürede cevaplandırarak İstanbulluların memnuniyetini en üst seviyede sağlamak.

Hedef 46.1. 2009 yılı sonuna kadar, farklı mail adreslerinden farklı birimlere gelen müşteri elektronik postalarını tek portal altında toplamak.

Hedef 46.2. 2009 yılı sonuna kadar, halen 48 saat olan geri arama süresini 24 saate indirmek.

Hedef 46.3. 2012 yılı sonuna kadar, Alo185 hattının bilinirlik düzeyini %90'a çıkarmak.

PAYDAŞLAR LİSTESİ

1. AYEDAŞ
2. Bankalar Birliği
3. Bayındırlık ve İskan İl Müdürlüğü
4. BEDAŞ
5. BEMBİRSEN
6. Çevre Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi
7. Çevre ve Orman İl Müdürlüğü
8. Devlet Meteoroloji İşleri Bölge Müdürlüğü
9. Devlet Personel Başkanlığı
10. Doğal Kaynak ve Maden Suyu Üreticileri Derneği
11. DPT Müsteşarlığı
12. DSİ İstanbul (14.) Bölge Müdürlüğü
13. Elektrik Mühendisleri Odası
14. EÜAŞ
15. Güven Dershaneler Birliği
16. Hamidiye A.Ş.
17. Harita Mühendisleri Odası
18. Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı
19. İçişleri Bakanlığı-Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü
20. İETT Genel Müdürlüğü
21. İGDAŞ Genel Müdürlüğü
22. İl Gençlik ve Spor Müdürlüğü
23. İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü
24. İl Millî Eğitim Müdürlüğü
25. İl Müftülüğü
26. İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü
27. İl Sağlık Müdürlüğü
28. İlçe Belediyeleri(32)
29. İlk Kademe Belediyeleri(41)
30. İnşaat Mühendisleri Odası
31. İstanbul Barosu
32. İstanbul Büyükşehir Belediyesi
33. İstanbul I Numaralı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü
34. İstanbul II Numaralı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü
35. İstanbul III Numaralı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü
36. İstanbul IV Numaralı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü
37. İstanbul İl Özel İdaresi
38. İstanbul İMES Bölge San.Geliştirme Merkezi Müdürlüğü
39. İstanbul Muhtarlar Derneği
40. İstanbul Sanayi Odası
41. İstanbul Ticaret Odası
42. İstanbul V Numaralı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü
43. İstanbul VI Numaralı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü
44. İstanbul Yakası Telekom İl Müdürlüğü

45. İSTON A.Ş.
46. Kandilli Rasathanesi Müdürlüğü
47. Karayolları Genel Müdürlüğü, 1. Bölge Müdürlüğü
48. Karayolları Genel Müdürlüğü, 17. Bölge Müdürlüğü
49. Kaymakamlıklar(32)
50. KİPTAŞ
51. KOSGEB
52. Köy Muhtarlıkları(151)
53. Kültür A.Ş.
54. Kütüphaneler ve Müzeler Müdürlüğü
55. Makine Mühendisleri Odası
56. Marmara Grubu Su Vakfı AB İnsan Hakları Platformu
57. Marmara Trakya Muhtarlar Derneği
58. Marmara ve Boğazları Belediyeler Birliği
59. MÜSİAD
60. Özel Dershaneler Birliği
61. SPOR A.Ş.
62. Su Vakfı
63. Tarım İl Müdürlüğü
64. Tarım Reformu Genel Müdürlüğü, İstanbul Bölge Müdürlüğü
65. TCDD 1. Bölge Müdürlüğü
66. Tedarikçi Temsilcileri
67. Telekom İstanbul Bölge Müdürlüğü
68. TEMA Vakfı
69. Tes-İş Sendikası
70. TMMOB İstanbul Şubesi
71. TÜİK İstanbul Bölge Müdürlüğü
72. Tüketiciler Birliği
73. TÜ-MER - Tüketici Hakları Merkezi
74. Türk Telekom-İstanbul İl Müdürlüğü
75. Türkiye Kimya Sanayicileri Derneği
76. Türkiye Müteahhitler Birliği
77. Türkiye Seyehat Acentaları Birliği (TURSAB)
78. TUSİAD
79. Üniversiteler (22)
80. Vakıflar Bölge Müdürlüğü



