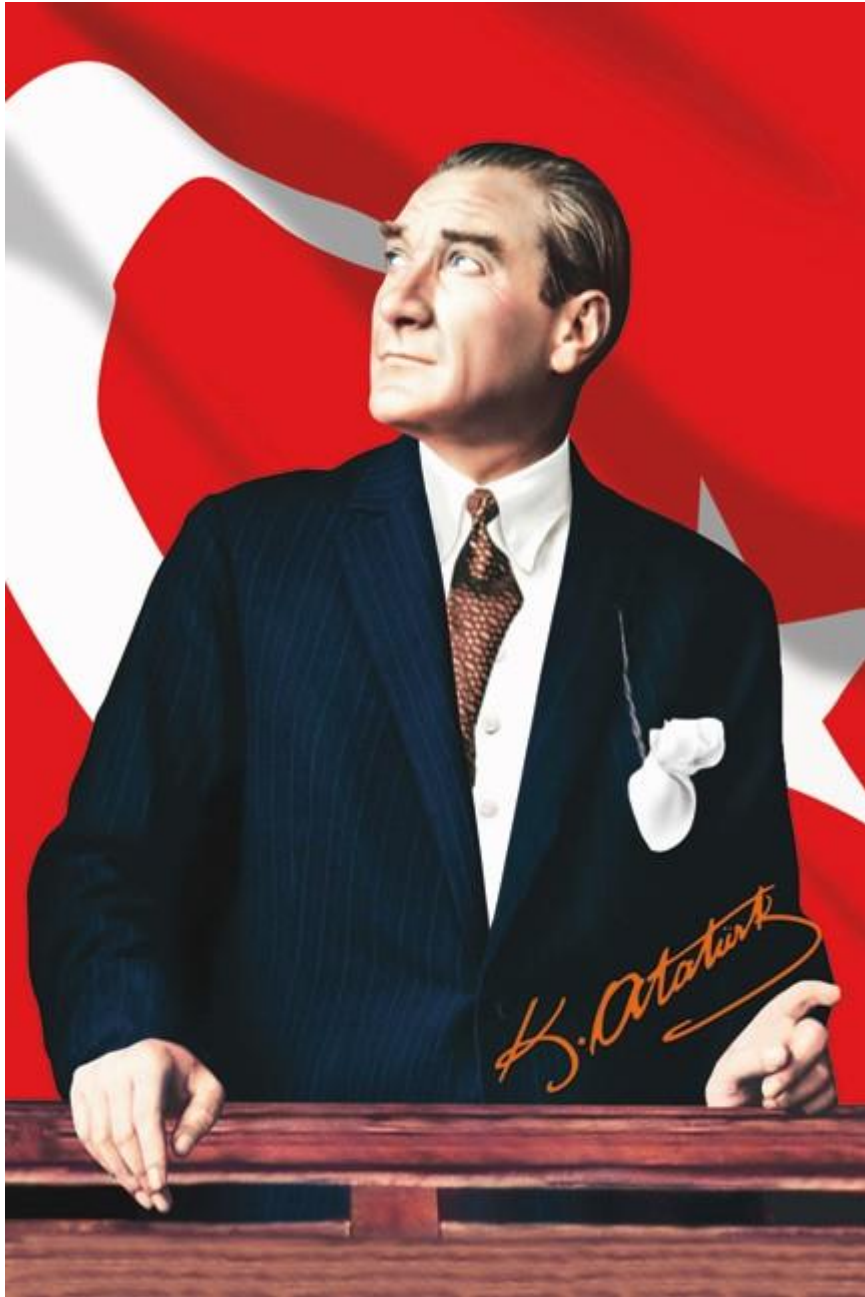




**KOCAELİ SU VE KANALİZASYON İDARESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

İSU STRATEJİK PLANI

2025 - 2029





Recep Tayyip ERDOĞAN
Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı

BAŞKAN'IN MESAJI



Değerli hemşehrilerim,

İnsan yaşamının vazgeçilmez temel unsurlarından biri de sudur. Küresel ısınma, iklim değişikliği buna bağlı olarak su kaynaklarında azalma, gelecekteki su gereksinimlerini düşündüğümüzde su kaynaklarımızı dikkatli harcamak konusunda önemli uyarıcı işaretlerdir. Son yıllarda bu hassasiyetle çalışıyor, planlarımızı uzun vadeli çözümlere yönelik oluşturuyoruz. Aldığımız etkili önlemler ile gelecekte su miktarının azalması ve kuraklık sebebiyle tarımsal ve hayvansal üretimde ciddi düşüşlerin yaşanması, gıda sıkıntısının baş göstermesi, bazı kıyı yerleşim yerlerinin sular altında kalması ve salgın hastalıkların artması gibi birçok hayati sorunla karşılaşma riskini de ortadan kaldırıyoruz. İşte bunun adına geleceğe yatırım, geleceği bugünden planlama diyoruz.

Yeni hedeflere doğru ilerlerken attığımız adımların ne denli mühim olduğunu, izlediğimiz yolun doğruluğunu elde ettiğimiz sonuçlarla görüyoruz. İSU Genel Müdürlüğümüz ile başarılı bir yılı geride bırakırken yeni stratejiler oluşturmanın heyecanını ve sinerjisini hissediyoruz.

2025-2029 yılları için belirlediğimiz İSU Stratejik Planımız dâhilinde şehrin temeline kurduğumuz sağlam yapıyı, her kademesinde dirençli bir şehir hedefine ulaştırma gayreti ile çalışmaya devam edeceğiz. Bu kapsamda; yüzde 24 seviyesinde olan kayıp su oranını 2029'da yüzde 19,5 seviyesine indirmeyi ve 285 adet olan izole bölge sayısını plan dönemi sonunda 490 adede çıkarmayı hedefliyoruz. Geleceğimize yaptığımız en kıymetli yatırımlardan olan Geri Kazanım Suyu Kapasitemizi de plan dönemi sonunda 48 milyondan 56,5 milyona çıkarmış olacağız. Müsilajla mücadele kapsamında, ileri biyolojik proses ile arıtılan atık suyun toplam arıtılan atık suya oranını; Yeniköy ve Körfez Atıksu Arıtma Tesislerimizin tamamlanmasıyla birlikte yüzde 73 seviyelerinden yüzde 100'e çıkaracağız. Yenilenebilir enerji kapasitemizi ve Su ve Atıksu SCADA sistemlerimizin etki alanını da artırmış olacağız. Geleceğe umutla bakan bir Kocaeli için; çalışmaya, üretmeye ve kazandırmaya devam edeceğiz. 2025-2029 Stratejik Planımız, hayırlı uğurlu bereketli olsun.

Doç. Dr. Tahir BÜYÜKAKIN
Kocaeli Büyükşehir Belediye Başkanı

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI



Değerli Kocaeli'li Hemşehrilerim!

Su, insanlık için her daim vazgeçilmez bir kaynak olmuş ve günümüzde de önemi her geçen gün artmaktadır. İklim değişiklikleri, hızlı kentleşme ve artan nüfus, su kaynaklarının korunması ve yönetimini daha da zorlaştırmaktadır. İşte bu noktada, İSU olarak Kocaeli'nin geleceğini güvence altına almak adına su kaynaklarını en etkin şekilde yönetmek, çevremizi korumak ve hemşehrilerimize sürdürülebilir bir gelecek sunmak en büyük önceliğimizdir.

Bu anlayış doğrultusunda hazırladığımız 2025-2029 Stratejik Planımız, Kocaeli halkının yaşam kalitesini artırmayı, çevreye duyarlı projeler geliştirmeyi ve su yönetiminde öncü bir kurum olmayı hedeflemektedir. Planımız, halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak, kayıp su oranını %24'ten %19,5'e düşürmek ve şebekelerdeki izole bölge sayısını 490'a çıkarmak, içme suyu çelik hatların dayanıklılığını artırmak adına katodik koruma oranını %70'den %95'e çıkarmak gibi hedefler içermektedir. Ayrıca, su şebekelerinde

100 km başına düşen arıza sayısını 63'e indirmek ve arıtma işlemlerinde kullanılan enerji miktarını azaltmak da önceliklerimizdendir.

Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak da Stratejik Planımızın temel taşlarından biridir. Plan döneminde geri kazanım suyu kapasitesini 48 milyon m³'ten 56,5 milyon m³'e çıkarmayı ve endüstriyel geri kazanım suyu oranını %40'a yükseltmeyi hedefliyoruz. Bununla birlikte, ileri biyolojik arıtma oranını %73'ten %100'e çıkararak, özellikle müsilajla mücadelede etkin sonuçlar almayı planlıyoruz.

Stratejik Planımız dâhilinde yer alan Yeniköy ve Körfez Atık Su Arıtma Tesisleri'nin tamamlanmasıyla, çevre koruma ve sürdürülebilirlik konularındaki kararlılığımızı sürdürmeyi, atık su denetiminde etkinliği artırmayı, laboratuvar hizmetlerimizi geliştirmeyi ve mevcut akreditasyonlarımızı korumayı amaçlıyoruz. Ayrıca, yenilenebilir enerji kapasitesini artırma hedefiyle, 4 olan Güneş Enerji Santrali (GES) sayımızı 5'e, Hidroelektrik Santrali (HES) sayımızı ise 6'dan 9'a çıkarmayı planlıyoruz.

İSU olarak, yenilikçi yaklaşımları benimseyerek kurumsal verimliliği artırmayı ve abonelik işlemlerini elektronik ortama taşıyarak bu oranı %32'ye çıkarmayı hedefliyoruz. Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını artırmak ve Su ve Atık Su SCADA sistemlerinin etki alanını genişletmek, daha etkin bir yönetim anlayışının temelini oluşturacaktır.

Son olarak, kurum paydaşlarımızla iletişimi güçlendirmek, sürekli öğrenen bir kurum kültürünü teşvik etmek ve kaynaklarımızı en etkin şekilde yönetmek, 2025-2029 dönemi stratejik önceliklerimiz arasında yer almaktadır.

Bu planın hazırlanmasında emeği geçen tüm çalışma arkadaşlarıma, paydaşlarımıza ve siz değerli Kocaelililere teşekkür ediyor, 2025-2029 Stratejik Planımızın şehrimize ve ülkemize hayırlı olmasını diliyorum. Suya, insana ve çevreye hizmet etmenin kutsal bir görev olduğuna yürekten inanıyoruz.

Sevgi ve saygılarımla...

Ali SAĞLIK
Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

ŞEKİL LİSTESİ	6
TABLO LİSTESİ	6
1. BİR BAKIŞTA STRATEJİK PLAN	7
2. TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	9
3. STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	10
4. DURUM ANALİZİ	13
4.1 Kurumsal Tarihçe	13
4.2 2020-2024 Dönemi Stratejik Planın Değerlendirilmesi	13
4.3 Mevzuat Analizi	15
4.4. Üst Politika Belgeleri Analizi	21
4.5. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi	26
4.6 Paydaş Analizi	27
4.6.1 Çalışan Memnuniyet Anketi	28
4.6.2 Vatandaş Memnuniyet Anketi	29
4.6.3 Tedarikçi Memnuniyet Anketi	30
4.6.4 Bölgesel Kurum ve Kuruluş Analizi	31
4.7 Kuruluş İçi Analiz	33
4.7.1 İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi	33
4.7.2 Kurum Kültürü Analizi	37
4.7.3 Fiziki Kaynak Analizi	40
4.7.4. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi	42
4.7.5. Mali Kaynak Analizi	44
4.8. PESTLE ANALİZİ	45
4.9. GZFT ANALİZİ	46
4.10 Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi	48
5. GELECEĞE BAKIŞ	52
5.1 Misyonumuz	52
5.2 Vizyonumuz	52
5.3 Temel Değerlerimiz	52
6. STRATEJİ GELİŞTİRME	53
6.1 Hedef Kartları	54
6.2 Maliyetlendirme	86
7. İZLEME VE DEĞERLENDİRME	87

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Çalışan Memnuniyet Anket Sonuçları.....	28
Şekil 2. Çalışan Memnuniyet Oranları.....	28
Şekil 3. Vatandaş Memnuniyet Anket Sonuçları.....	29
Şekil 4. Vatandaş Memnuniyet Oranları.....	30
Şekil 5. Bölgesel Kurum ve Kuruluş Anket Sonucu.....	32
Şekil 6. Bölgesel Kurum Kuruluş Memnuniyet Oranları.....	32
Şekil 7. İSU Genel Müdürlüğü Organizasyon Yapısı.....	33
Şekil 8. Yıllara Göre Personel Sayıları.....	34
Şekil 9. Personel Dağılımı.....	34
Şekil 10. Norm Kadro - Personel Kıyaslaması.....	35
Şekil 11. Personelin Yaş Durumu.....	35
Şekil 12. Kişi Başı Eğitim Süresi.....	36

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Amaç ve Hedefler.....	8
Tablo 2. Temel Performans Göstergeleri.....	9
Tablo 3. Stratejik Planlamaya İlişkin Zaman Çizelgesi (Özet).....	10
Tablo 4. Stratejik Planlama Kurulu.....	11
Tablo 5. Stratejik Planlama Ekibi.....	12
Tablo 6. Mevzuat Analizi.....	21
Tablo 7. Üst Politika Belgeleri Analizi.....	26
Tablo 8. Faaliyet Alanı - Ürün/Hizmet Listesi.....	27
Tablo 9. Paydaşların Önceliklendirilmesi.....	27
Tablo 10. Tedarikçi Memnuniyet Oranları.....	31
Tablo 11. Personelin Eğitim Durumu.....	36
Tablo 12. Atık Su Arıtma Tesisleri.....	40
Tablo 13. İçme Suyu Arıtma Tesisleri.....	41
Tablo 14. İçme Suyu Depoları.....	41
Tablo 15. İçme Suyu Terfi İstasyonları.....	41
Tablo 16. Atık Su Terfi İstasyonları.....	41
Tablo 17. Yağmur Suyu Terfi İstasyonları.....	41
Tablo 18. Resmi Araç Dağılımı.....	42
Tablo 19. Kiralık Araç Dağılımı.....	42
Tablo 20. Veri Merkezi.....	43
Tablo 21. Tahmini Kaynak Tablosu.....	44
Tablo 22. PESTLE Matrisi.....	46
Tablo 23. GZFT Listesi.....	47
Tablo 24. Tespit ve İhtiyaçlar.....	52
Tablo 25. Amaç ve Hedefler.....	53
Tablo 26. Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler.....	85
Tablo 27. Tahmini Maliyetler.....	86

1. BİR BAKIŞTA STRATEJİK PLAN

MİSYONUMUZ

Şehrin su ve kanalizasyon altyapısını etkin ve sürdürülebilir şekilde yöneterek, vatandaşların yaşam kalitesini artırmak ve çevreyi korumak.

VİZYONUMUZ

Yenilikçi ve çevreci çözümlerle donanmış, su ve kanalizasyon hizmetlerinde lider bir kurum olmak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

- Şeffaflık
- Güvenilirlik
- İnsana ve Doğaya Saygı
- Sürekli Gelişim
- Kaliteli Hizmet
- Yenilikçilik ve Öncülük

AMAÇ VE HEDEFLER

A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak

H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak

H 1.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu içme suyu projelerini hazırlamak

H 1.3: Kayıp su oranını düşürmek

H 1.4: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli işletilmesini sağlamak

H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak

A 2: Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak

H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak

H 2.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu atık su projelerini hazırlamak

H 2.3: Geri Kazanım Suyu tahakkukunu artırmak

H 2.4: Atık su tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak

A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak

H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak

H 3.2: Tarımsal verimliliği artırmak için altyapı çalışmaları yapmak

H 3.3: Atık su denetiminde etkinliği artırmak

H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak

H 3.5: Yenilenebilir enerji kapasitesini artırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak

A 4: Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması

H 4.1: Abonelik işlemlerini kolaylaştırmak ve ulaşılabilirliği artırmak

H 4.2: Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını, etkinliğini ve verimliliğini artırmak

H 4.3: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak

H 4.4: Güvenilir ve kesintisiz bilişim altyapısı sunmak

A 5: Kurum paydaşları ile iletişimi güçlendirmek

H 5.1: "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak

H 5.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak

H 5.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak

A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek

H 6.1: Personel yetkinliğini geliştirmek

H 6.2: Satın alma ve ihale sürecinde etkinliği artırmak

H 6.3: Kurum faaliyetlerinin mevzuata uygun olarak yürütülmesini sağlamak

H 6.4: İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş risklerini minimize etmek

H 6.5: Stratejik yönetim bilincini geliştirmek

7. Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak

7.1: Finansal kaynakların etkin kullanımını sağlamak

7.2 Hukuki ihtilafları çözmek ve alacak takibinde etkinliği artırmak

7.3 İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak

7.4: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak

Tablo 1. Amaç ve Hedefler

2. TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	Temel Performans Göstergeleri	Plan Dönemi Sonu Hedeflenen Değeri (2029)
478.300	PG 1.1.3: Arıtılmış içme suyu depolama kapasitesi (m ³)	559.300
23,5%	PG 1.3.1: Kayıp su oranı	19,5%
68	PG 1.4.1: 100 km içme suyu şebekesi başına yıllık toplam arıza sayısı	63
23	PG 2.1.3: Atık su arıtma tesisi yapım sayısı	26
35%	PG 2.3.1: Endüstriyel su kullanımında geri kazanım suyu oranı	40%
73%	PG 2.4.1: İleri biyolojik proses (azot fosfor giderimi) ile arıtılan atık suyun toplam arıtılan atık suya oranı	100%
55	PG 2.4.4: 100 Km kanalizasyon şebekesi başına yıllık toplam arıza sayısı	50
8.000	PG 3.3.1: Endüstriyel atık su denetim sayısı	48.000
270	PG 3.4.1: Akredite parametre sayısı	270
13%	PG 3.5.3: Yenilenebilir enerji kaynakları ile üretilen elektriğin tüketime oranı (kWh/kWh)	21%
0%	PG 4.2.1: Ağ topolojisine uygun yeni CBS veri tabanı mimarisi geliştirilmesi ve verilerin taşınması oranı	100%
71,9%	PG 4.3.1: Aktif olarak işletilen içme suyu terfi ve su depolarının SCADA sistemine geçirilmesi oranı (100 m ³ üzeri)	98,0%
0%	PG 4.4.1: Veri merkezinin bulut ortamında yedeklenme oranı	100%
62.000	PG 5.1.1: Su ve çevre bilinci eğitim programları kapsamında ulaşılan öğrenci sayısı	125.000
98,0%	PG 5.3.1: Alo 185 çağrı merkezi çağrı karşılama oranı	99,0%
7	PG 6.1.1: Personel başına hizmet içi eğitim süresi (saat)	8
95%	PG 6.2.1: Düzeltici işlem gerekmeden tamamlanan ihale oranı	97%
2,8	PG 6.4.1: 100 personel başına yıllık iş kazası sayısı (Norm kadro)	1,6
100%	PG 7.1.1: Gelir bütçesi gerçekleşme oranı	100%
92%	PG 7.1.2: Gider bütçesi gerçekleşme oranı	95%
85%	PG 7.3.2: Hacim esaslı sayaçların toplam sayaç sayısına oranı	90%
6,0	PG 7.3.3: Ortalama sayaç yaşı	4,5

Tablo 2. Temel Performans Göstergeleri

*2024 tahmini yılsonu değeridir.

3. STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ

2025-2029 Stratejik Planı hazırlık çalışmaları 02.04.2024 tarihinde Genel Müdürlük Makamı'nın 2024/1 sayılı genelgesi ile başlatılmıştır. (Belge Numarası: 820843) 29.04.2024 tarih ve 834193 sayılı Genel Müdürlük oluru ile Stratejik Plan Ekip üyeleri ve stratejik plan hazırlık süreci takvimi oluşturulmuştur.

Kurumumuzda stratejik planlama çalışmaları uzunca bir süredir yürütülmekte olduğundan, stratejik planlamaya ilişkin olarak kurum personelinin farkındalığı mevcuttur. Fakat bilgilerin tazelenmesinin gerekliliği açısından stratejik plan hazırlık çalışmaları öncesinde Strateji Geliştirme Dairesi ve Mali Hizmetler Dairesi personellerince Kocaeli Büyükşehir Belediyesinde Marmara Belediyeler Birliği işbirliği ile Şubat 2024 içerisinde gerçekleşen stratejik plan hazırlama eğitimine katılım sağlanmıştır. Bunun yanında ekip üyelerinin belirlenmesi sonrasında 24-25.04.2024 tarihlerinde Ahmet Elginkan Mesleki ve Teknik Eğitim Merkezinde 14 saat süren stratejik planlamaya ilişkin sertifikalı eğitime her birimden iki kişi ile katılım sağlanmıştır.

Ayrıca Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı tarafından stratejik plan ekibi üyelerine Haziran ve Temmuz aylarında iki ayrı oturum şeklinde Belediyeler İçin Stratejik Planlama Rehberi baz alınarak sürecin nasıl ilerleyeceğine ilişkin örnek uygulamalı ve geniş kapsamlı eğitimler gerçekleştirilmiştir. 2024 Temmuz ayında gerçekleştirilen izleme toplantısında süreç hakkında bilgiler üst yönetim ve Strateji Geliştirme Kurulu ile paylaşılmıştır.

2025-2029 STRATEJİK PLANI Zaman Çizelgesi		
	Başlama Tarihi	Bitiş Tarihi
AŞAMA 1: STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ	1.Nis	3.May
AŞAMA 2: DURUM ANALİZİ	6.May	2.Ağu
AŞAMA 3: GELECEĞE BAKIŞ	5.Ağu	9.Ağu
AŞAMA 4: STRATEJİ GELİŞTİRME: AMAÇ, HEDEF VE PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN BELİRLENMESİ	12.Ağu	27.Eyl
AŞAMA 5: İZLEME ve DEĞERLENDİRME	30.Eyl	4.Eki
AŞAMA 6: STRATEJİK PLANIN SUNULMASI	7.Eki	31.Eki

Tablo 3. Stratejik Planlamaya İlişkin Zaman Çizelgesi (Özet)

Kurumumuz stratejik plan hazırlık sürecini danışman hizmeti almaksızın tüm süreci kendi personellerimiz ile yürütmüştür. Plan hazırlanırken Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından yayımlanan "Belediyeler için Stratejik Planlama Rehberi" kılavuz olarak alınmıştır.

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı hazırlık çalışmalarında koordinatör birim olarak görev almış, araştırma ve analiz yapılması gereken konularda üzerine düşeni yerine getirmiştir. Tüm birimlerce yapılan çalışmaları koordine ederek bir araya getirmiş ve 2025-2029 Stratejik Planı katılımcı bir anlayışla oluşturulmuştur.

STRATEJİK PLANLAMA KURULU ÜYELERİ	
Adı Soyadı	Ünvanı
Ali SAĞLIK (Kurul Başkanı)	Genel Müdür
Sinan SOKUR	Genel Müdür Yardımcısı - Su ve Kanal Hizmetleri
Burhan ZEYDAL	Genel Müdür Yardımcısı - Strateji
Semih TURAN	Genel Müdür Yardımcısı - Planlama ve Yatırım
Metin KALYONCU	İç Denetim Birimi Başkanı
Suat TORLAK	1.Hukuk Müşaviri
Yaşar ÇAKMAK	Teftiş Kurulu Başkanı
Harun YILMAN	Özel Kalem Müdürü
Hakan KOCATÜRK	Abone İşleri Dairesi Başkanı
Faruk NAZİK	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı
Öner DENK	Bilgi İşlem Dairesi Başkanı
Burak KIZILÖZ	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanı
Nafiz KIZILKAYA	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı
Abdurrahim KOÇAK	Elektrik Makina ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanı
İsmail CİVELEK	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı
Kenan YARALI	İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanı
Murat KARAGÜZEL	İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
Ahmet ÖZDEN	Mali Hizmetler Dairesi Başkanı
Burak OTYAM	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanı
Eyüp ŞEN	Plan Proje Dairesi Başkanı
Osman DALKILIÇ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı
Medine DOĞRU	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı
Muharrem BEKTAŞ	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanı
Celal CİVELEK	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanı

Tablo 4. Stratejik Planlama Kurulu

STRATEJİK PLANLAMA EKİBİ ÜYELERİ		
Ad Soyad	Unvan	Birim
Burhan ZEYDAL (Ekip Başkanı)	Strateji Genel Müdür Yardımcısı	Genel Müdür Yard. (Strateji)
Osman DALKILIÇ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı	Strateji Geliştirme D. Başkanlığı
Esra SOYSAL	Stratejik Plan. ve Yön. Sist. Şb. Müdürü	Strateji Geliştirme D. Başkanlığı
Bilal Bahadır ÇAKIR	Araştırma ve Geliştirme Şb. Müdürü	Strateji Geliştirme D. Başkanlığı
Caner CANKURT	Stratejik Planlama Uzmanı	Strateji Geliştirme D. Başkanlığı
Neslihan Gülsüm AYAZ	Stratejik Planlama Uzmanı	Strateji Geliştirme D. Başkanlığı
Yener AYDEMİR	Müfettiş	Teftiş Kurulu Başkanlığı
Murat KARATAŞ	Müfettiş	Teftiş Kurulu Başkanlığı
Suat TORLAK	I. Hukuk Müşaviri	I. Hukuk Müşavirliği
Ahmet ÖZDEN	İdari İşler Şefi	I. Hukuk Müşavirliği
Dr. Metin KALYONCU	İç Denetim Birimi Başkanı	İç Denetim Birimi Başkanlığı
Ergin ABANOZ	İç Denetçi	İç Denetim Birimi Başkanlığı
Adem ŞÜKÜR	Muhasebe ve Perf. Bütçe Şb. Müdürü	Mali Hizmetler D. Başkanlığı
Muzaffer YILDIZ	Tahsilat ve Finans Şb. Müdürü	Mali Hizmetler D. Başkanlığı
Ali Fazıl DEMİR	Eğitim ve Gelişim Şb. Müdürü	İnsan Kaynakları ve Eğitim D. Başkanlığı
A. Koray GÖKTAN	İnsan Kaynakları Şb. Müdürü	İnsan Kaynakları ve Eğitim D. Başkanlığı
Sabri ÖZDEMİR	Basın ve Halkla İlişkiler Şb. Müdürü	Müşteri Hiz. ve Kurumsal İlet. D. Bşk.
Barış KARAALP	Kurumsal İletişim Şefi	Müşteri Hiz. ve Kurumsal İlet. D. Bşk.
Gürsel ÖZLÜ	Bilgi İşlem Şb. Müdürü	Bilgi İşlem D. Başkanlığı
Furkan ALEV	Sistem ve Ağ Şefi	Bilgi İşlem D. Başkanlığı
Ali MERT	İhale İşleri Şb. Müdürü	Destek Hizmetleri D. Başkanlığı
Yakup SÜMER	Destek Hizmetleri Şb. Müdürü	Destek Hizmetleri D. Başkanlığı
Hakan KAYAR	Yük. Tük. Abone Hizmetleri Şb. Müdürü	Abone İşleri D. Başkanlığı
İbrahim ŞENOL	Abone Hizmetleri Şb. Müdürü	Abone İşleri D. Başkanlığı
Mehmet SARIOĞLU	İçmesuyu ve Kanalizasyon Şb. Müdürü	İlçe Hizmetleri D. Başkanlığı
Ayşegül UZUNER	İşletmeler Koordinasyon Şb. Müdürü	İlçe Hizmetleri D. Başkanlığı
Ahmet EYÜPREISOĞLU	Lojistik Hizmetleri Şb. Müdürü	İşletmeler Bakım Onarım D. Başkanlığı
Erhan KOCABIÇAK	Ambar Hizmetleri Şb. Müdürü	İşletmeler Bakım Onarım D. Başkanlığı
Ahmet FİDAN	Mekanik Bakım Onarım Şb. Müdürü	Elektrik Mak. ve Malz. İkm. D. Başkanlığı
Mehmet Akif ÇÖKREN	Elektrik Bakım Onarım Şb. Müdürü	Elektrik Mak. ve Malz. İkm. D. Başkanlığı
Ümit DURMAZ	SCADA Şb. Müdürü	Su ve Atıksu Teknolojileri D. Başkanlığı
Özkan FİLİZ	Coğrafi Bilgi Sistemleri Şb. Müdürü	Su ve Atıksu Teknolojileri D. Başkanlığı
Sinan ACUN	İçmesuyu Arıtma Tesisleri Şb. Müdürü	Su Arıtma Tesisleri D. Başkanlığı
Mehmet AKDENİZ	İçmesuyu Terfiler Şb. Müdürü	Su Arıtma Tesisleri D. Başkanlığı
Taner ALKAY	Atıksu Arıtma Tesisleri Şb. Müdürü	Atıksu Arıtma Tesisleri D. Başkanlığı
Selçuk VAROL	Atıksu Terfiler Şb. Müdürü	Atıksu Arıtma Tesisleri D. Başkanlığı
İsmail Eşref KÜLTÜR	Yatırım 1. Bölge Şb. Müdürü	Yatırım İnşaat D. Başkanlığı
Tolga DURSUN	Yatırım 2. Bölge Şb. Müdürü	Yatırım İnşaat D. Başkanlığı
Mustafa KÜÇÜKBAYRAK	Havza Koruma ve Ruhsat Şb. Müdürü	Çevre Koruma ve Kontrol D. Başkanlığı
Dilek KATICA	Laboratuvar Şube Müdürü	Çevre Koruma ve Kontrol D. Başkanlığı
Serdar İNCE	Projeler Şb. Müdürü	Plan Proje D. Başkanlığı
Tolga KAYA	Planlama Şb. Müdürü	Plan Proje D. Başkanlığı

Tablo 5. Stratejik Planlama Ekibi

Stratejik planlama çalışmalarında tüm birimlerden alanında uzman isimler istenerek Strateji Planlama Ekibi oluşturulmuştur. Ekip üyeleri ile durum analizleri, hedef kartı çalışmaları gibi tüm çalışmalarda katılımcı bir anlayışla süreç yürütülerek Kocaeli Su ve Kanalizasyon İdaresi 2025-2029 Stratejik Planı'na Strateji Geliştirme Kurulunun onayı ile nihai şeklini almıştır.

4. DURUM ANALİZİ

Stratejik planlama sürecinin ilk adımı olan durum analizinde “neredeyiz” sorusunun cevabı aranır. Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulguların bütünleştirilerek değerlendirilmesi, kurumun geleceğe yönelik amaç ve hedeflerinin belirlenmesinde yol göstermektedir.

4.1 Kurumsal Tarihçe

Müstakil bütçeli ve Kamu Tüzel Kişiliğine haiz bir kuruluş olarak, İzmit Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSU) Genel Müdürlüğü; 20/11/1981 tarihli ve 2560 sayılı Kanunun Geçici 10’uncu maddesine istinaden, Bakanlar Kurulunun 04/05/1995 tarihli ve 22277 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1995/6750 sayılı Kararı ile İzmit Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak kurulmuştur.

İSU Genel Müdürlüğünün hizmet alanı önce sadece İzmit merkez ile sınırlı iken Bakanlar Kurulunun 08/09/1997 tarihli ve 1997/9552 sayılı Kararı ile Yuvacık Barajı’nın su toplama havzasında bulunan belediye ve köylerin su ve kanalizasyon hizmetlerinin İSU’ya devredilmesi ile hizmet alanında bir miktar genişleme olmuştur.

23/07/2004 tarihli ve 24431 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile de tüm Kocaeli il sınırları Kocaeli Büyükşehir Belediye sınırı olarak kabul edilmiş ve böylece İSU’nun hizmet alanı Kocaeli’nin tamamı şeklinde belirlenmiştir. 5216 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle Kocaeli il sınırları içinde bulunan tüm ilçe ve ilk kademe belediyeleri ile tüm köylerin su ve kanalizasyon hizmetleri İSU’ya devredilmiş ve Kocaeli il genelinde su ve kanalizasyon hizmetlerinin koordinasyonu tek idarenin sorumluluğunda toplanarak, kurum, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi olmuştur.

İSU Genel Müdürlüğü’nün İzmit, Gebze, Körfez, Kartepe, Başiskele, Derince, Karamürsel, Gölcük, Kandıra, Dilovası, Çayırova ve Darıca olmak üzere Kocaeli’nin tüm ilçelerinde ilçe şube müdürlükleri ve şantiyeleri yer almakta olup, hizmetlerin yerinden ve hızlı biçimde gerçekleştirilmesi ilkesine göre yapılanma gerçekleştirilmiştir.

4.2 2020-2024 Dönemi Stratejik Planın Değerlendirilmesi

10 adet stratejik amaç, 38 adet hedef ve 107 adet performans göstergesinden oluşan Kocaeli Su ve Kanalizasyon İdaresi 2020-2024 Stratejik Planı Cumhurbaşkanlığı Strateji Bütçe Başkanlığı tarafından yayımlanan “Belediyeler için Stratejik Planlama Rehberine” uygun olarak danışmanlık hizmeti alınmaksızın kurum personellerince hazırlanmıştır. Stratejik plan 2019 Kasım Genel Kurulunda oybirliği ile kabul edilmiştir.

Planda toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak, verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak, ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak, yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak, inovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek, finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak, kurumsal iletişimde etkinliği artırmak, kurumsal kapasiteyi geliştirmek, stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak, tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak başlıkları amaç olarak belirlenmiştir.

2023 yılında gerçekleştirilen İçişleri Bakanlığı Mülkiye Müfettişliği Teftiş Raporunda, Stratejik Plan-Performans Programı başlığı altında yer alan; “... performans programı; kalkınma planı, orta vadeli

program, orta vadeli mali plan, Cumhurbaşkanlığı yıllık programı ve kurumsal stratejik planla uyumlu olmak üzere idare bütçe tekliflerinde yer alan performans bilgisini içerecek ve programda buna yer verecek şekilde hazırlanmasına devam olunmalıdır.” denilmiştir.

Uygulanmakta olan 2020-2024 Stratejik planında hedeflere ağırlık verilerek amaçların performansı, amaçlara ağırlık verilerek de stratejik planın performansı ortaya konmuştur. 2024 yılsonu değerleri tahmin edilerek stratejik plan performansının yaklaşık %91,5 oranında gerçekleşmesi beklenmektedir.

Toplumun güvenilir ve sağlıklı içme suyu erişimini sağlamak amacı %93 gibi yüksek başarı ile sonuçlanmıştır. Bu amaç altında yer alan beş hedeften üçü %100 hedefe ulaşırken diğer iki gösterge makul seviyede başarı sağlamıştır. 2025-2029 stratejik plan döneminde asli görevlerimiz arasında yer alan içme suyu hizmetlerine yönelik amaç ismi revize edilerek “Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak” olarak yer verilmiştir.

Verimli ve etkin atık su hizmeti sağlamak amacı %92 seviyesinde başarı göstermiştir. Bu amaç altında yer alan beş göstergeden ikisi %100 hedefe ulaşmış, diğer üç gösterge makul oranda başarı sağlamıştır. Yeni plan döneminde bu amacın ismi; “Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak” olarak revize edilmiştir. 2020-2024 stratejik planında bulunan “Geri kazanılan atık su miktarını artırmak” hedefi revize edilerek yeni dönemde tahakkuk artışı önceliklendirilerek “Geri Kazanım Suyu tahakkukunu artırmak” olarak değiştirilmiştir. 2020-2024 plan dönemindeki 2.3 ve 2.4 hedefleri tek başlık altında toplanarak “Atık su tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak” hedefine yeni plan döneminde de yer verilmiştir.

Ekolojik dengeyi gözeterek çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlamak amacı %100 oranında gerçekleşmiştir. Bu amaç altında bulunan dört hedefin tamamı hedeflenen düzeyde gerçekleştirilmiştir. Yenilenebilir kaynaklardan enerji üretimini artırmak amacı ise %53 oranında kalmıştır. 2020-2024 plan döneminde HES ve GES planlanan yatırımların hayata geçirilememesi sapmanın nedenidir. Yeni plan döneminde yukarıdaki iki amaç tek başlık altında toplanarak sadeleştirilmiş; “Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak” başlığı ile yer verilmiştir. Projesi yapılan yağmur suyu hatları ile inşaa çalışmaları tek hedef altında toplulaştırılmıştır. Ayrıca yetki devri ile görev ve sorumluluğu Kurumumuza verilen tarımsal sulama çalışmaları ile ilgili hedef oluşturularak bu amaç altına konumlandırılmıştır.

İnovasyon ve ileri teknoloji kapasitesini geliştirmek amacının performansı %87 oranında gerçekleşmiştir. Sapma nedeninin büyük payı; kurum masaüstü bilgisayarlarını sanallaştırma projesinin ekonomik olmaktan çıkması nedeniyle askıya alınmasıdır. Yeni plan döneminde “Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması” amacı olarak revize edilmiştir. Yeni plan döneminde “Abonelik işlemlerini kolaylaştırmak ve ulaşılabilirliği artırmak” hedefi koyularak online abonelik işlemlerinin artırılması hedeflenmiştir.

Finansal sürdürülebilirliği etkin kılmak amacı %93 oranında performans ile sonuçlanmıştır. Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak amacı da %100 performans oranı ile gerçekleşmiştir. Yeni stratejik plan döneminde bu iki amaç hedef düzeyine çekilerek daha geniş çatı amaç olarak belirlenen “Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak” amacı altında toplanmıştır. Bu amaç altına yeni hedef olarak “Hukuki ihtilafları çözmek ve alacak takibinde etkinliği artırmak” hedefi eklenmiştir.

Kurumsal iletişimde etkinliği artırmak amacının gerçekleşme oranı %100 başarılı olarak dönemi sonlandırmıştır. Yeni stratejik plan döneminde “Kurum paydaşları ile iletişimi güçlendirmek” başlığı ile revize edilmiştir. Hedefler arasında yer alan anket çalışmaları sayısı faaliyet düzeyine alınarak yeni dönemde hedef olmaktan çıkarılmış, bu nedenle hedef sayısı dörtten üçe düşürülmüştür.

Kurumsal kapasiteyi geliştirmek amacı %94 oranında performansı gerçekleşmiştir. Stratejik yönetimin uygulama etkinliğini artırmak amacı %100 oranında gerçekleşmiştir. Yeni plan döneminde bu iki amaç toplulaştırılarak “Sürekli öğrenen kurum költürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek” amacı altında toplanmıştır. Belediyeler için stratejik planlama rehberinde belirtildiği üzere “Kurumsal Kapasiteyi Geliştirmek” amacı oluşturulması gerektiği belirtilmiş bu kapsamda eğitim, satın alma, teftiş ile iç denetim faaliyetleri, stratejik yönetim ve İSG alışmaları hedefler olarak bu amaç altında toplulaştırılarak sadeleştirilmiştir.

Özetle 2020-2024 Stratejik planında 10 adet stratejik amaç, 38 adet hedef ve 107 adet performans göstergesi biraz daha sadeleştirilerek 2025-2029 Stratejik planında 7 amaç, 30 hedef ve 82 performans göstergesinden oluşturulmuştur. Amaç ve hedef başlıklarının daha kapsayıcı olarak çatı başlıkların belirlenmesi, performans göstergelerindeki faaliyetleri içeren rutin işlemleri çıkararak daha çok sonuç, kalite ve verimlilik odaklı performans göstergelerinin kullanılması sayının azalmasında etkili olmuştur.

4.3 Mevzuat Analizi

İSU Genel Müdürlüğü’nün 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile hizmet alanı tüm Kocaeli bölgesini kapsayarak, sorumluluk ve hizmet alanı genişlemiştir. 2560 sayılı kanun ile hizmet ve faaliyetlerimizin temel erevesi çizilmiştir.

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Kurumumuza organizasyonel ve finansal sürdürülebilirliğe yönelik sorumluluklar yükleyerek, stratejik yönetim anlayışının temelini oluşturmuştur.

İdarenin görev ve sorumlulukları ile faaliyet alanını düzenleyen mevzuat erevesi gözden geçirilerek yasal yükümlölüklerimiz listelenmiş olup, İdare faaliyetlerinin ve geleceğe bakışının belirlenmesinde gerekli tespitler ve öneriler yapılmıştır.

Yasal Yükümlölük	Dayanak	Tespitler/Problemler	Ne Yapılmalı/Öneri
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.	5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu Madde 7/r	Suyun tahsisi konusunda birden fazla kanun ile farklı kurumlara yetki verilmesi kaynaklı, yetki karmaşası yaşanması	Suyun tahsisi konusunda yetkinin tek elden kullanımının sağlanması adına, mevzuat düzenlemelerine yönelik gerekli girişimlerde bulunulması.

<p>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.</p>	<p>2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun</p>	<p>Tarımsal Sulama, Su ve Kanalizasyon İdarelerinin doğrudan görev ve yetkisi kapsamında bulunmamakta, yetki devri yoluyla DSİ tarafından veya Büyükşehir Belediyesi tarafından su ve kanalizasyon idarelerine devredilmektedir.</p>	<p>Tarımsal sulama işleri hali hazırda meri mevzuata göre, DSİ ve Bölgesel Sulama Birlikleri tarafından yürütülmektedir. Ancak, DSİ tarafından tarımsal sulama hizmetleri Büyükşehir Belediyelerine devredilmekte oradan da yine devir yoluyla su ve kanalizasyon idarelerince bu görevler gördürülmektedir. Maliyetleri tarifelere dahil edilmek suretiyle, tarımsal sulama hizmetlerinin görülmesi görevi kanunla su ve kanalizasyon idarelerine devredilmelidir.</p>
<p>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.</p>	<p>2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun</p>	<p>Dere Islahları ilgili kanuna göre büyükşehir belediyesinin görev alanında sayılması ancak, hizmetlerin yetki devri yoluyla su ve kanalizasyon idarelerine gördürülmesi</p>	<p>2560 sayılı kanununun 2. Maddesinin genişletilerek dere ıslahı işlerinin maliyeti tarifelere yansıtılmak üzere su ve kanalizasyon idarelerinin görev alanına alınması için gerekli yasal altyapının hazırlanması için ilgili Bakanlıklarla görüşmeler yapılarak yetki devri uygulamalarının sonlandırılması sağlanmalıdır.</p>
<p>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.</p>	<p>2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun (Madde 2/b)</p>	<p>Kullanılmış suların yağmur suyu ile karışarak atık su arıtma tesislerine gelmesi ve arıtma verimini düşürmesi</p>	<p>1.Ayrık sistemler oluşumu için, yağmur suyu projelerinin artması, 2. "Yağmur Suyu Toplama, Depolama ve Deşarj Sistemleri" hakkındaki yönetmelik gereğince ilgili Bakanlıkça ortak çalışma yapılması</p>
<p>İdarenin sorumluluğundaki derelerin temizlikleri ile ızgara, taş ve kum tutucuların bakım ve</p>	<p>İSU Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Yönetimine İlişkin Teşkilat</p>	<p>1-Yol ve park gibi yapıların kapalı kesit dere yataklarının üzerini kapatması sebebiyle, temizlik çalışmalarını sağlayacak iş makinelerinin dereye erişimini</p>	<p>1-Yol, park yapımından sorumlu ilgili kurumlarla altyapı/üstyapı projelendirmeleri sırasında derelere iş makinelerinin erişimini sağlayacak proje</p>

onarımları yapmak, yaptırmak.	Yönetmeliği (Madde 30/i)	gerçekleştirecek kapakların bulunmaması. 2.Derelerin işletilmesi sırasında meydana gelen uygunsuzluklar hakkında yaptırımların mevzuatta tanımlanmaması	detaylarının eklenmesi konusunda iletişime geçilerek, mevzuat düzenlemesine yönelik protokol/mutabakat sağlanması yönünde adımlar atılması 2.Derelerin işletilmesi sırasında meydana gelen uygunsuzluklar hakkında yaptırım öngören mevzuat düzenleme önerisinin hazırlanması ve yakın takibi.
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 veya yaptırmak.	2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun (Madde 2/b)	1. Yapılan yolların imar planlarında, atık suyun cazibeli akışı doğrultusunda düşünülerek planlanmaması ve dolayısıyla, kullanılmış suların başka bir havzaya mecbur yönlendirilmesi sonucu terfili sistem işletme maliyetlerinin yüksek olması. 2. Yapılacak altyapı çalışmaları öncesinde, KBB ve ilgili ilçe belediyelerince, yapılması gereken kamulaştırma işlemleri ile imar plan uygulamalarındaki terk işlemlerinin uzaması, ilçe belediyelerinin yaptıkları imar plan uygulamalarında vadi tabanlarını yol ve yeşil alan olarak korumamaları sebebiyle ilgili yerlerde atık su ve yağmur suyu altyapı projelerinin altyapı hizmeti verilmesinin son derece zorlaşarak projelerin hazırlanmak zorunda kalması ve bölge halkının mağdur olması. 3. Binaların bodrum katlarında ikamet edilmesi nedeniyle bina atık su çıkış hatlarının mevcut hatlarımızın kotundan düşük olması ve bina bodrumlarında oturan vatandaşların mağdur olması.	1.1.İmar planlarının hazırlanırken İdaremiz görüşlerinin de dikkate alınması gerekliliği 1.2.Tapu kadastro işlemlerinde dere olan bölgelerin ileride ıslahı düşünülecek şekilde kadastrallarının (dere işletme bandının da) göz önüne alınması. 1.3. KBB ve diğer ilçe belediyeleri ile ortak coğrafi bilgi sistemlerinin kullanılması. 2.1. İlçe belediyeleriyle gerekli görüşmelerin yapılarak mevzuat düzenleme ihtiyaçlarının belirlenmesi. 2.2.Kamulaştırma ve imar plan uygulamalarındaki terk işlemlerinin hızlandırılması amacıyla KBB ve ilçe belediyeleri ile koordinasyon sağlanması. 3.1. İskân verilen bodrum katlarında yağış sularının toplanmasına yönelik standartların mevzuatta ilçe belediyeleri ile koordineli olarak bodrum katlarının kullanılmış sular ve yağış sularından zarar görmeyecek şekilde standartların belirlenerek yeniden düzenlenmesi.
Resmi kurum ödemelerinin yapılması, KBB ve	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu	2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve	1.1.2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve

<p>İştiraklerine ait ödemelerin yapılması, KBB ve İSU Genel Müdürlüğü arasında mali işlemlerin yürütülmesi.</p>	<p>Vergi Usul Kanunu</p> <p>2464 sayılı Belediyeler Kanunu</p> <p>2872 sayılı Çevre Kanunu</p> <p>Mahalli İdareleri Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği</p> <p>Mahalli İdareler Harcama Belgeleri Yönetmeliği</p>	<p>Görevleri Hakkında Kanun Muafiyetler başlığının 21.a maddesinde İdaremizin görevleri için kullandığı taşınmaz malları, tesisleri, işlemleri ve faaliyetleri her türlü vergi resim ve harçtan muaftır” maddesinin Harçlar Kanunu ile çeliştiği belirtilerek muafiyetin mahkemelerce kabul edilmemesi ve yargı harcı tahsilatlarına devam edilmesi.</p>	<p>Görevleri Hakkında Kanununda değişiklik yapılarak mahkeme harçları ifadesinde muaf olduğumuzun eklenmesi.</p> <p>1.2.Harçlar Kanunu’nda gerekli mevzuat düzenleme önerisinin hazırlanması ve yakın takibi.</p>
<p>Yatırım Programı İSU Genel Müdürlüğü Bütçesi Sermaye Giderlerine altlık oluşturmak, planlanan ve devam eden yatırımları takip etmek amacıyla yıllık ve 5 yıllık olarak hazırlanıp İSU Genel Müdürlüğü Kasım ayı Olağan Genel Kurulu’nda K.B.B Meclisinin onayına sunulmaktadır.</p>	<p>5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu (Madde 11, 13c, 17b, d, c)</p> <p>2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun</p>	<p>2560 sayılı Kanun’a göre yatırım programının 5 yıllık hazırlanması, 5018 sayılı Kanun’a göre bütçenin 3 yıllık hazırlanması nedeniyle oluşan zaman farkının mali kaynak planlamasında uyumsuzluğa neden olması.</p>	<p>Bu iki kanun maddesinin birbirleriyle uyumlaştırılması için mevzuat düzenleme önerisinin hazırlanması ve yakın takibinin yapılması</p>
<p>6306 Sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkındaki Kanunun Uygulama Yönetmeliği “İdarenin talebi üzerine, ilgili kurum ve kuruluşların riskli yapılara verilen elektrik, su ve doğalgaz gibi hizmetlerini durdurması zorunludur.” Madde 8/c</p>	<p>6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanunu (Madde 6)</p>	<p>Riskli yapı olarak belirlenen binalara ilişkin tahliye işlemleri yapılmadan su kapama yapılması yönünde taleplerin iletilmesi, binada yaşayan vatandaşların olması, bu durum neticesinde kapama sonrası ilçe belediyesine giden vatandaşların belediye tarafından Kurumumuza yönlendirilmesi ve Kurumumuz ile vatandaşların karşı karşıya gelmesi.</p>	<p>Sorumlu kurumlarca (kaymakamlık/ilçe belediyeleri) su kapama işlemi öncesi riskli yapıların tahliye edilmesi ve sonrasında Kurumumuzdan su kapama işlemlerinin talep edilmesine yönelik iş akışının ilçe belediyeleri ile görüşülerek düzenlenmesi ve bu kapsamda tahliye/yıkım gününün Kurumumuza bildirilerek kolluk kuvvetlerinin de desteği ile suyun kapatılması.</p>

<p>Su aboneli olmak isteyen veya kanalizasyon hattı isteyen gerçek ve tüzel kişilere ait yapıların durumunu incelemek, evrakların uygun olması durumunda, içme suyu ve atık su bağlantılarını yapmak.</p> <p>İçme suyu havzalarının kirlenmesinin önlenmesi.</p> <p>Su havzalarını koruma amaçlı olarak gider bütçesinden pay ayrılması.</p> <p>Su havzalarını koruma amaçlı kamulaştırmaların gerçekleştirilmesi.</p>	<p>2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun (Madde 2/c,f ve Madde 20)</p> <p>Havza Koruma Planları</p> <p>2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu</p>	<p>1.Bazı mahallelerin 1/1000 ölçekli uygulama imar planının olmaması; imar yollarının açık olmamasının aboneye verilecek hizmetleri aksatması.</p> <p>2.İmar planlarına kamulaştırma bantlarının işlenmemesi, kamulaştırmayı el atmaları.</p>	<p>1.1. İmar planı olmayan yerleşimlerin yetkili kurumlar tarafından planlarının yapılması.</p> <p>2.1. Kamulaştırılacak alanların veya kamulaştırma bandının imar planlarına eklenmesi.</p> <p>2.2.Kamulaştırma işlemlerinden sonra projelere başlanması</p>
<p>Su ve kanalizasyon hizmetleri konusunda hizmet alanı içindeki belediyelere verilen görevleri yürütmek ve bu konulardaki yetkileri kullanmak.</p>	<p>2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun (Madde 2/d)</p>	<p>1.Belediyeler tarafından yapılacak asfaltlama çalışmalarına ait programının zamanında İdaremize bildirilmemesi nedeniyle mevcut vana ve priz buşakleleri ile baca kapaklarının asfalt altında kalması veya hasar görmesi, gerek mevcut gerekse kayıpken bulunarak asfalt seviyesine yükseltilecek vana ve priz buşaklelerin üzerlerinin tekrar kapanmaması için ilçe belediyeleri ve büyükşehir belediyesi ile koordinasyon sağlanamaması.</p> <p>2.Yağmur suyu faaliyetleri hakkında yetkilerin KBB ve ilçe belediyelerinde olması, protokollerle görevin Kuruma devredilmesi.</p> <p>3.İvedilikle müdahale edilmesi gereken ve kazı gerektiren su ve kanal arızalarına, alınması gereken</p>	<p>1.1. KBB ve İlçe belediyeleri ile koordinasyonun sağlanması.</p> <p>1.2. KBB ve ilçe belediyeleri ile ortak coğrafi bilgi sistemlerinin kullanılması.</p> <p>2.1. Yağmur suyuna yönelik mevzuat düzenleme önerilerinin hazırlanması ve bu kapsamda yetki/ sorumluluk/görevlerin İSU Genel Müdürlüğü'ne aktarılması ve düzenleme önerisinin yakın takiple izlenmesi.</p> <p>3.1.Arıza kazıları gibi acil nitelikteki ruhsat taleplerinin ayrı bir iş akışı ile ele alınması yönünde Büyükşehir Belediyeleri Koordinasyon Merkezleri Yönetmeliği'nde gerekli düzenlemenin yapılması.</p> <p>3.2.Kazı çalışmalarının ortak bir yazılımla canlı ve gerçek</p>

		kazı ruhsatı işlemleri nedeniyle zamanında müdahale edilememesi, kazı gerektiren su ve kanal imalatlarında kazı ruhsat işlemlerinin ekstra iş yükü getirmesi.	zamanlı takip edilebilmesinin sağlanması.
İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yer altı ve yer üstü 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 veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek.	2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun	<p>1. Zamanla içme suyu hatlarının eskimesiyle birlikte, şebeke arızalarının oluşması</p> <p>2.Eğimli coğrafi yapı kaynaklı, içme suyu şebeke basınçlarının kontrol edilebilirliğinin sınırlı oluşu</p> <p>3. İçme suyu arıtma ve terfi işlemlerinin yüksek maliyetler içermesi</p> <p>4.Kentin sürekli göç almasına bağlı olarak yeni yerleşim alanlarının oluşması</p>	<p>1.1.Kaliteli içme suyunun kesintisiz biçimde abonelere ulaştırılması için eski hatların yenilenmesi sürdürülebilir olmasının sağlanması.</p> <p>2.1.Basınç Yönetim Sistemi ile hatların optimum işletme basıncı ile işletilmesinin sağlanması için gerekli ekip ve ekipmanın sağlanması</p> <p>3.1.İçme suyu arıtma sürecinde birim enerji maliyetlerinin düşürülebilmesi için güneş enerjisi ve hidrolik santraller ile desteklenmesi.</p> <p>4.1.Yeni yerleşimlerin içme suyu ihtiyacının karşılanması için Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İlçe Belediyeleri ile birlikte koordinasyon içinde çalışılması, ayrıca havza bazlı master plan çalışmalarının yürütülmesi</p>
Kamu idareleri bütçelerini, stratejik planlarında yer alan misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedeflerle uyumlu ve performans esasına dayalı olarak hazırlar.	5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu (Madde 9)	Kaynakların rasyonel dağılımı çerçevesinde bütçenin sürdürülebilirliğinin sağlanması	5 Yıllık Stratejik Planlamalar ve Yıllık Performans Programları doğrultusunda kaynak dağılımının doğru yapılması ve gelir gider dengesinin sağlanması.

<p>İşveren olarak İSU Genel Müdürlüğü, “mesleki risklerin önlenmesi, eğitim ve bilgi verilmesi dâhil her türlü tedbirin alınması, organizasyonun yapılması, gerekli araç ve gereçlerin sağlanması, sağlık ve güvenlik tedbirlerinin değişen şartlara uygun hale getirilmesi ve mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışmalar yapar.”</p>	<p>6331 sayılı Kanun (Madde 4/a)</p>	<p>1.6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununun Gereklilikleri ve çok tehlikeli işyeri lokasyonlarının fazla olması dolayısıyla risklerin önlenmesi için daha fazla denetim yapılması zorunluluğu</p> <p>2.İSU'nun asıl işveren vasfıyla çalışma sahalarında alt işverenleri de denetleme zorunluluğu</p>	<p>1.1. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuat hükümlerinin eksiksiz yerine getirilmesi için gerekli denetimlerin titizlikle yapılması ve Kurumda İSG kültürünün sürekliliğinin sağlanması.</p> <p>2.1. Alt işverenlerin İSG şartnamelerinin uygulanması ve takibinin yapılması, cezai müeyyidelerinin gerektiğinde uygulanması</p> <p>2.2. İhale şartname ve sözleşmelerinde İSG ile ilgili yaptırımların etkin ve caydırıcı olması.</p>
---	--------------------------------------	--	--

Tablo 6. Mevzuat Analizi

4.4. Üst Politika Belgeleri Analizi

Üst politika belgeleri, kamu kurumları için adeta bir pusula niteliğindedir ve belirli bir hiyerarşi çerçevesinde birbirleriyle uyumlu bir şekilde, temel olarak Kalkınma Planı’ndan başlayarak hazırlanır. Ulusal anlamda çizilen güncel yol haritaları olan bu belgeler, kamu kurumlarının faaliyet ve hizmetlerinin bu politikalarla eşgüdümlü olmasını stratejik hale getirmektedir. Zira, bu politikalara uyum göstermeyen faaliyet ve hizmetler destek bulamayacak ve istenilen sonuca ulaşamayacaktır.

2025-2029 Stratejik plan çalışmalarında 12. Kalkınma Planı (2024-2028), Cumhurbaşkanlığı Orta Vadeli Program (2024-2026), Tarım ve Orman Bakanlığı Değişen İklimle Uyum Çerçevesinde Su Verimliliği Strateji Belgesi ve Eylem Planı (2023-2033), Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı II. Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı (2024-2030) incelenerek Kurumumuzun faaliyetleri ile ilgili verilen görevler tablo haline getirilmiştir.

Aşağıdaki tabloda Kurumumuza verilen görev/ihtiyaçlar ilgili bölüm/referansı ile gösterilmiştir.

Üst Politika Belgesi	İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
On İkinci Kalkınma Planı	503 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Tarımsal faaliyetlerde bulunan tarım alanlarının üretimine katma değer sağlanması • Eski kanaletleri devre dışı bırakılarak kapalı sistem sulama (borulu) olarak yapılması • Yeni yapılacak sulama suyu sistemi ile suyun kullanımının verimli hale getirilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	512.3 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • SCADA sisteminin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi • Pompalar, motorlar, analizörler, sensörler ve diğer enstrümanlarda arıza veya uyarı olduğunda anında ve yerinde müdahale edilmesi • Kamera güvenlik sisteminin izleme ve takibinin geliştirilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	532 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Harcama birimlerinin kesin hesap dosya hazırlama konusunda bilgilendirilmesi • Harcama birimlerinin dosya hazırlıklarını güncel uygulamalara göre gerçekleştirmesi • Harcama birimlerine mali kontrol süreçleriyle ilgili eğitim verilmesi • Borç takip süreçlerinin etkin olarak işletilmesi • Yeterli sayıda ve yetkin endeks okuma personeli istihdamı ve eğitimi • Faturalandırılan abone sayısının artırılması • Uygun sayaç tipinin seçilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	544 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Ar-Ge biriminin daha fazla bütçeli ve yetkin personele sahip olması
On İkinci Kalkınma Planı	548.5 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • CBS veri tabanı mimarisinin ağ topolojisine uygun yeni lisanlı yazılım ürünleri kullanılarak yeniden tasarlanması • Yazılım ve Donanım ihtiyaçlarının giderilerek CBS karar destek sistemlerinin kurulabilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	550.2 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • İklim değişikliği ile mücadelede Kurum faaliyetlerine paydaşların aktif katılımının gerekliliği
On İkinci Kalkınma Planı	640 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Değişen teknolojik uygulamaların etkin kullanımının iş süreçlerimizi hız uyum sağlayacak personel yetkinliğini geliştirme • Çalışanın can güvenliği ve sağlığını önceleme
On İkinci Kalkınma Planı	641.2 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Altyapı yatırımlarının aksatılmaması için ihalelerin zamanında ve sorunsuz yapılması • Rekabetin artırılmasıyla ihaleye katılımı artırmak ve fiyat avantajı elde etmek
On İkinci Kalkınma Planı	832.3 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Eski içme suyu borularının, yeni ve modern borularla değiştirilmesi • Eski atık su borularının yeni atık su borularıyla değiştirilmesi • Dere ve menfezlerin temizliğinin sürekliliğinin sağlanması • Yetersiz kalan yağmur suyu borularının yeni yağmur suyu borularıyla değiştirilmesi • İçme suyu arıtma tesisleri ile terfi istasyonlarında elektrik ve mekanik ekipmanların kestirimci ya da periyodik bakım ve kontrollerin yapılması • Atık su arıtma tesisleri ile atık su ve yağmur suyu terfi

		istasyonlarında elektrik ve mekanik ekipmanların kestirimci ya da periyodik bakım ve kontrollerin yapılması
On İkinci Kalkınma Planı	833.6 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Toplumda "su ve çevre" ortak bilincin geliştirilmesinin gerekliliği • Bilinçsiz su tüketiminin giderek artmasının getirdiği zorluklar • Kurum faaliyetlerinin yürütülmesinde toplumsal destek oluşturmak
On İkinci Kalkınma Planı	874 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Su havzalarının sınırları içerisindeki izinsiz ve kaçak yapılaşma ile mücadele edilmesi • Su kalitesinin detaylı taramalar ile sürekli olarak takip edilmesi • Havza Atıksu Kontrol Belgesi verilmemiş firmaların tespit edilmesi • İçme suyu depolarının zamana bağlı olarak temizlenme ihtiyacı
On İkinci Kalkınma Planı	875 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Su temin ve dağıtım sistemindeki kayıp oranlarını asgari miktara düşürerek sürekliliğini sağlamak • İçme suyu şebekelerinin verimli işletilmesini sağlamak • Arıtılan içme suyunun kesintisiz şekilde abonelere ulaştırılması • İçme suyu arıtma işlemlerinde birim enerji tüketiminin düşürülmesi • Çelik hatların korozyona karşı korunması
On İkinci Kalkınma Planı	877 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması • İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmeyerek Geri Kazanım Suyu kullanımının teşvik edilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	878.4 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Su havzalarının sınırları içerisindeki izinsiz ve kaçak yapılaşma ile mücadele edilmesi • Su kalitesinin detaylı taramalar ile sürekli olarak takip edilmesi • Havza Atıksu Kontrol Belgesi verilmemiş firmaların tespit edilmesi • Endüstriyel atık sulara ilişkin gerekli denetimlerinin sürekli olarak yapılması
On İkinci Kalkınma Planı	878.6 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Atık su arıtımında yasal mevzuat gerekliliklerinin sağlanması • Atık su arıtma proseslerinin verimliliğinin artırılması • Atık su arıtma sürecinde birim enerji maliyetlerinin düşürülmesi • Halk sağlığı ve sanitasyon şartları doğrultusunda kanalizasyon şebekesinin sürekli çalışır halde tutulması • Atık su hatlarının düzenli biçimde temizlenmesi
On İkinci Kalkınma Planı	879.2 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyu arıtma işlemlerinde birim enerji tüketiminin düşürülmesi • Hidrolik olarak uygun olan isale hatlarından enerji üretilerek istifade edilmesi • İSU mülkiyetindeki alanların GES tesisi kurulması noktasında verimli biçimde değerlendirilmesi • Yenilenebilir enerji kaynaklarının daha verimli kullanılması

		<ul style="list-style-type: none"> • Kurumun tükettiği elektriğin bir bölümünü üretmek suretiyle tasarruf sağlaması
On İkinci Kalkınma Planı	880.2 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Su temin ve dağıtım sistemindeki kayıp oranlarını asgari miktara düşürerek sürekliliğini sağlamak • İçme suyu şebekelerinin verimli işletilmesini sağlamak
On İkinci Kalkınma Planı	881.4 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması • İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmemesi
On İkinci Kalkınma Planı	941 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Stratejik planın katılımcı bir yönetim anlayışıyla hazırlanması ve yürütülmesi • Stratejik plan hedeflerinin kurumun bütünü tarafından takip edilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	943 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Kaynakların ekonomik, etkili ve etkin kullanılmasını sağlayacak kontrol süreçlerinin işlerliğinin test edilmesi • Hesap verilebilirlik ilkesince Kurumsal Risk Yönetimi ve İç Kontrol Sistemine dair makul güvence verilmesi • İş analizlerinin yapılarak, iş süreçleri ve bunların gerektirdiği kaynakların güncel olarak belirlenmesi
On İkinci Kalkınma Planı	950 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Etkin, hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi suretiyle vatandaş memnuniyetinin önceliklendirilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	952.1 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Değişen teknolojik uygulamaların etkin kullanımının iş süreçlerimize uyum sağlayacak personel yetkinliğini geliştirme • Kurum yazılım sistemlerinin geliştirilmesi sürecinde personelden daha fazla destek almak • Mevzuatta yapılan değişimlere göre çalışma süreçleri değişimine uyum sağlayacak personel yetkinliği güncel tutmak
On İkinci Kalkınma Planı	962 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Vatandaşların abonelik işlemlerini şubelere gitmeden kolayca halledebilmesi
On İkinci Kalkınma Planı	966 numaralı paragraf	<ul style="list-style-type: none"> • Afet durumunda veri kaybı yaşanmaması adına Bulut Çözüm hizmetinin temini • Açık kaynak kodlu muadil yazılımların kullanılarak güvenliğin artırılması ve maliyetlerin düşürülmesi • Verilerin hızlı erişilebilir ve analiz edilebilir olmasına yönelik Yapay Zeka teknolojilerinden yararlanılması
Cumhurbaşkanlığı Orta Vadeli Program	Ödemeler Dengesi	<ul style="list-style-type: none"> • Yenilenebilir enerji kapasitesini artırmak
Cumhurbaşkanlığı Orta Vadeli Program	Kamu Maliyesi	<ul style="list-style-type: none"> • Harcama birimlerinin kesin hesap dosya hazırlama konusunda bilgilendirilmesi • Harcama birimlerinin dosya hazırlıklarını güncel uygulamalara göre gerçekleştirmesi • Harcama birimlerine mali kontrol süreçleriyle ilgili eğitim verilmesi • Borç takip süreçlerinin etkin olarak işletilmesi
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Su Verimliliği	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması • İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmemesi

Su Verimliliği Strateji Belgesi	Kentsel Su Verimliliğinin Artırılması	<ul style="list-style-type: none"> • Su temin ve dağıtım sistemindeki kayıp oranlarını asgari miktara düşürerek sürekliliğini sağlamak • İçme suyu şebekelerinin verimli işletilmesini sağlamak
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Kentsel Su Verimliliğinin Artırılması	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılım ve Donanım ihtiyaçlarının giderilerek CBS karar destek sistemlerinin kurulabilmesi • Yüksek tüketim abone grubunun takip edilmesi
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Kentsel Su Verimliliğinin Artırılması	<ul style="list-style-type: none"> • Şebeke basıncının yönetmeliklere uygun bir şekilde işletilmesi gerekliliği • Hidrolik modelleme çalışmalarının yürütülmesi ve optimizasyonu • SUIİS etki alanının genişletilmesi için projelerin geliştirilmesi ve saha uygulamalarının yapılması • İzole bölge sayısının artırılması
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Endüstriyel Su Kullanımında Verimliliğin Artırılması	<ul style="list-style-type: none"> • Yeraltı suyu yerine geri kazanım suyu kullanımının teşvik edilmesi • İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması • İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmemesi
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Bütün Sektörleri Etkileyen Su Verimliliği Uygulamalarının Yaygınlaştırılması Hedef 1	<ul style="list-style-type: none"> • Ar-Ge raporları ile verimliliğin artırılması
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Bütün Sektörleri Etkileyen Su Verimliliği Uygulamalarının Yaygınlaştırılması Hedef 1	<ul style="list-style-type: none"> • Hidrolik olarak uygun olan isale hatlarından enerji üretilerek istifade edilmesi • İSU mülkiyetindeki alanların GES tesisi kurulması noktasında verimli biçimde değerlendirilmesi • Yenilenebilir enerji kaynaklarının daha verimli kullanılması • Kurumun tükettiği elektriğin bir bölümünü üretmek suretiyle tasarruf sağlaması
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Bütün Sektörleri Etkileyen Su Verimliliği Uygulamalarının Yaygınlaştırılması Hedef 2	<ul style="list-style-type: none"> • Analizlerle ilgili olarak gerçek ve tüzel kişilerden (kamu yada özel firma) gelen talep ve isteklere cevap verilebilirliğin artırılması
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Bütün Sektörleri Etkileyen Su Verimliliği Uygulamalarının Yaygınlaştırılması Hedef 3	<ul style="list-style-type: none"> • Sanayide geri kazanım suyu miktarının arttırılmasını sağlamak • Geri kazanım tesisi kapasitesini artırmak • Geir kazanım suyu iletim hatları inşa etmek
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Kentsel Su Verimliliğinin Artırılması Hedef 1	<ul style="list-style-type: none"> • İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak • İçme suyu altyapı projelerini hazırlamak
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Kentsel Su Verimliliğinin Artırılması Hedef 1	<ul style="list-style-type: none"> • Yeterli sayıda ve yetkin endeks okuma personeli istihdamı ve eğitimi • Faturalandırılan abone sayısının artırılması • Uygun sayaç tipinin seçilmesi

Su Verimliliği Strateji Belgesi	Kentsel Su Verimliliğinin Artırılması Hedef 2	<ul style="list-style-type: none"> • İklim değişikliği ile mücadelede Kurum faaliyetlerine paydaşların aktif katılmasının gerekliliği • Toplumda "su ve çevre" ortak bilincin geliştirilmesinin gerekliliği • Bilinçsiz su tüketiminin giderek artmasının getirdiği zorluklar • Kurum faaliyetlerinin yürütülmesinde toplumsal destek oluşturmak
Su Verimliliği Strateji Belgesi	Bütün Sektörleri Etkileyen Su Verimliliği Uygulamalarının Yaygınlaştırılması Hedef 3	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması • İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmemesi
Enerji Verimliliği Strateji Belgesi	Enerji Yönetim Sistemlerinin Kurulması ve Etkinliğinin Artırılması	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 50001 enerji kaynaklarının enerji kullanımında verimliliğin artırılmasına yönelik sürecin yürütülmesi

Tablo 7. Üst Politika Belgeleri Analizi

4.5. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi

Kurumumuzun sunduğu temel ürün ve hizmetler mevzuat analizi çıktılarından faydalanarak aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tabloya bakıldığında yasal yükümlülüğümüz olmamasına rağmen enerji üretimlerini faaliyet sahımıza dahil ettiğimiz görülmektedir. Bunun yanında yetki devri ile faaliyet alanımıza giren yağmur suyu, dere ıslahı ve tarımsal sulama hizmetleri de Kurumumuzun faaliyetleri arasında yerini almaktadır.

Faaliyet Alanı	Ürün/Hizmetler
İçme Suyu Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyunun kaynağından temin edilmesi • İçme suyunun arıtılması • İçme suyunun sağlıklı ve kaliteli biçimde abonelere ulaştırılması • İçme suyu şebekesinin ileri teknolojiye sahip SCADA Sistemi ile kesintisiz çalıştırılması • İçme Suyu Altyapı ve Üstyapı Tesislerinin Sürekliliğinin Sağlanması • Su Kayıp ve Kaçaklarının Yönetilmesi
Atık Su Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> • Oluşan atık suyun kanalizasyon şebekesi ile toplanması • Atık su arıtma tesislerinde çevre ve insan sağlığına zarar vermeyecek şekilde arıtılması • Geri kazanım suyu gerekliliklerine uygun olarak arıtılan atık suların yeşil alan sulaması ve sanayi tesislerinde kullanımının sağlanması • İzmit Körfezi ve diğer alıcı ortamların kirletilmesini önlemek için Atık Su SCADA Sistemi vasıtası ile kanalizasyon sisteminin denetlenmesi • Atık Su Altyapı ve Üstyapı Tesislerinin Sürekliliğinin Sağlanması

Çevre ve Afet Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> • Arıtma çamurlarının çevreye zarar vermeyecek biçimde bertaraf edilmesi • Can ve mal güvenliğini tehdit eden sel ve taşkınların önlenmesine yönelik periyodik olarak derelerin temizlenmesi • Aşırı yağışları tahliye edecek yağmur suyu hatları ve terfi merkezlerinin hazır bulundurulması • Yağmur suyu şebekesinin kanalizasyon şebekesinden ayrılması
Abone Hizmetleri	<ul style="list-style-type: none"> • Abone açma/kapama ve devir işlemlerinin hızlı ve etkin biçimde gerçekleştirilmesi • Abone sayaçlarının süresi içerisinde okunması ve faturalandırılması • Fatura ödeme yerlerinin çeşitliliğinin çok olması ve kolaylıkla tahsilat noktası bulunabilmesi • Abonelerden gelen tüm istek ve şikayetlerin çözüme kavuşturulması • Abonelik işlemlerini şubesiz (online) olarak gerçekleştirilebilmesi
Enerji Üretimi	<ul style="list-style-type: none"> • Su gücü ile elektrik üretimi • Güneş enerjisi elektrik üretimi • Arıtma çamurları (biyokütle) vasıtasıyla elektrik üretimi
Tarımsal Sulama	<ul style="list-style-type: none"> • Tarımsal sulama hat imalatlarının yapılması • Çiftçilere güvenilir sulama suyu temin edilmesi • Altyapı ve üstyapı tesislerinin sürdürülebildiğini sağlamak adına bakım ve onarım faaliyetlerini yürütmek

Tablo 8. Faaliyet Alanı - Ürün/Hizmet Listesi

4.6 Paydaş Analizi

Paydaş analizi, katılımı sağlamanın en önemli aracıdır. Kurumumuzun etkileşim içerisinde olduğu tarafların stratejik plan ile ilgili görüşlerinin alınması, Kurum hizmetlerinden yararlanıcı ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirilmesi ile stratejik planın paydaşlar tarafından sahiplenilmesini ve başarı düzeyinin artmasını sağlamaktadır.

Paydaş analizi sürecinin ilk aşamasında, kurumumuzun paydaşları belirlenmiştir. Bu paydaşlar, iç paydaşlar ve dış paydaşlar olarak iki ana kategoriye ayrılmıştır. İç paydaşlarımız yöneticiler ve çalışanlar, dış paydaşlarımız ise aboneler, tedarikçiler ve bölgedeki çeşitli kurum ve kuruluşlar olarak sınıflandırılmıştır.

Paydaşların görüşlerinin etkili bir şekilde toplanması ve plana dahil edilmesi için, paydaşların öncelik sırasına göre düzenlenmesi gereklidir. Bu süreçte, paydaşların etki ve önem dereceleri göz önünde bulundurulur. Etki, kurumumuzun faaliyetlerinin paydaşı ne şekilde etkilediğini ve paydaşın kararlarının kurum üzerindeki potansiyel etkisini ifade ederken, önem ise kurumun, paydaşların beklenti ve taleplerine ne kadar değer verdiğini gösterir.

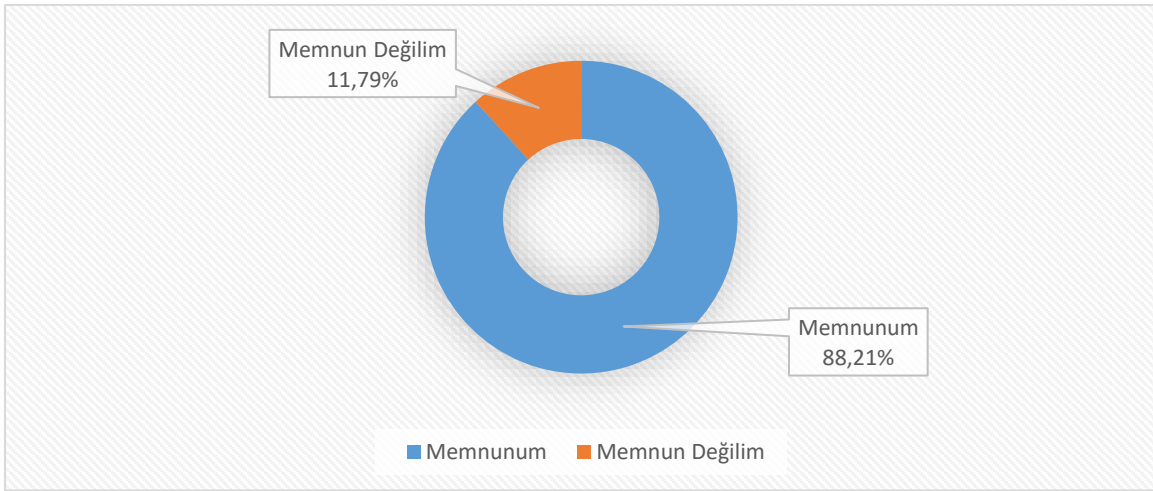
Paydaş Adı	İç Paydaş – Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği
Çalışanlar	İç Paydaş	Çok Yüksek	Çok Güçlü	Birlikte Çalış
Aboneler	Dış Paydaş	Çok Yüksek	Çok Güçlü	Birlikte Çalış
Tedarikçiler	Dış Paydaş	Çok Yüksek	Güçlü	Çıkarlarını Gözet – Çalışmalara Dahil Et
Bölgesel Kurum ve Kuruluşlar	Dış Paydaş	Yüksek	Çok Güçlü	Bilgilendir / Bilgi Al

Tablo 9. Paydaşların Önceliklendirilmesi

Paydaşların görüş ve önerilerinin alınarak değerlendirilmesi safhasında iç ve dış paydaşlara yönelik anket çalışmaları uygulanmıştır. İç paydaş anketi ile Kurum çalışanlarına yönelik anket düzenlenmiştir. Diğer bir iç paydaş olan yöneticiler ise stratejik plan hazırlık aşamasında birebir gerçekleştirilen hedef kartı toplantıları ile katılımcı bir süreç izlenmesine katkıda bulunarak tespit ve ihtiyaçlarını bu süreçte ifade etmiştir. Dış paydaş anketi kapsamında aboneler, tedarikçiler ve birlikte çalıştığımız bölgesel Kurum ve Kuruluşların görüşlerinin alındığı anket çalışması yürütülmüştür.

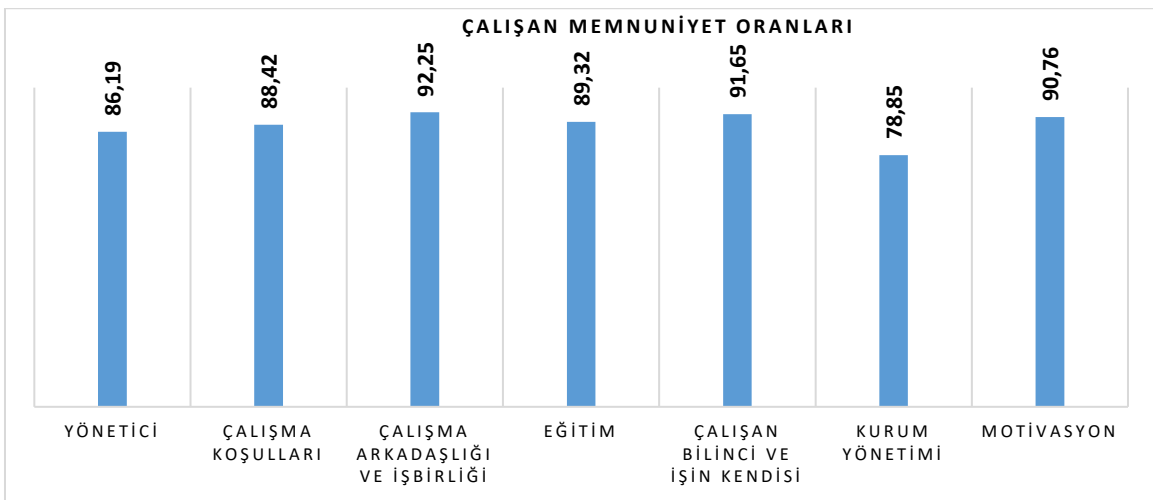
4.6.1 Çalışan Memnuniyet Anketi

Çalışan memnuniyet anketi, periyodik olarak her yıl çalışanların Kurumla ilgili memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi, alınan sonuçların değerlendirilerek gerekli tedbir, önlem, düzeltme ve iyileştirmelerin yapılması amacıyla gerçekleştirilmektedir. Araştırma yöntemi olarak online anket tekniği uygulanmıştır. Dijital ortamda sorular hazırlanarak oluşturulan anket linki SMS ile çalışanlara ulaştırılmış tanımlanmış soru formlarına işaretleme yapılarak veriler toplanmıştır. Yapılan ankete 1.522 çalışan katılım sağlanmış, açık uçlu son soruya 526 yorumda bulunmuştur.



Şekil 1. Çalışan Memnuniyet Anket Sonuçları

38 soru üzerinden değerlendirilen Genel Memnuniyet oranına bakıldığında, ankete katılan çalışanlarımızın % 88,21'i Kurumumuzdan memnun olduğunu ifade etmiştir. 7 başlık üzerinden incelenen çalışan memnuniyet anketi detaylı incelendiğinde aşağıdaki başlıklarda memnuniyet oranları görülmektedir.



Şekil 2. Çalışan Memnuniyet Oranları

Anket sonuçlarına istinaden;

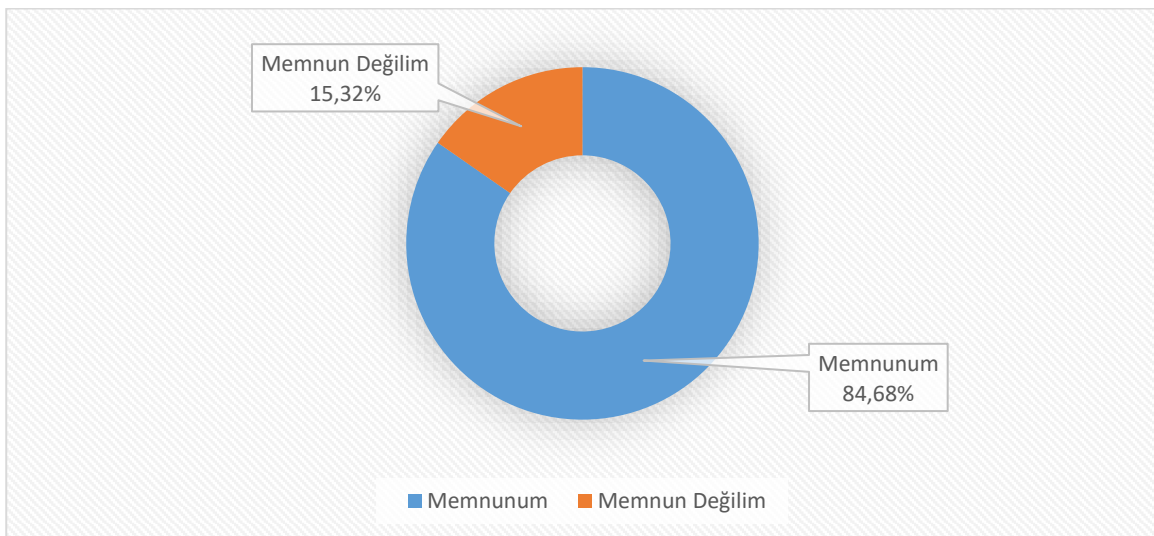
- Yöneticilerin, personelle daha etkili iletişim kurabilmeleri adına çeşitli gelişim fırsatları sağlanmalı,
- Çalışma koşullarının iyileştirilmesi için düzenli aralıklarla geri bildirim toplantıları ile eksiklikler giderilmeli,
- Çalışma arkadaşlığı ve işbirliği açısından takım çalışmasını teşvik edecek etkinlik ve eğitimler düzenlenmeli,
- Eğitim başlığı altında eğitim programlarının çalışanların ihtiyaçlarına göre güncellenerek sürekli iyileştirilmeli,
- Çalışan bilinci ve işin kendisi başlığı altında çalışanların katkılarının daha görünür hale getirilmesi ve takdir edilmesi sağlanmalı,
- Kurum yönetimi başlığı altında karar süreçlerine çalışanların daha fazla dahil edilmesi,
- Çalışan motivasyonunu artıracak ödül ve takdir sistemleri geliştirilmelidir.

2025-2029 Stratejik plan döneminde yukarıdaki analiz sonuçları dikkate alınarak çalışanların yetkinliklerinin geliştirilmesi, katılımcılık anlayışı ile stratejik yönetim bilincini geliştirmek üzere “Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek” başlıklı amaca yer verilmiştir.

4.6.2 Vatandaş Memnuniyet Anketi

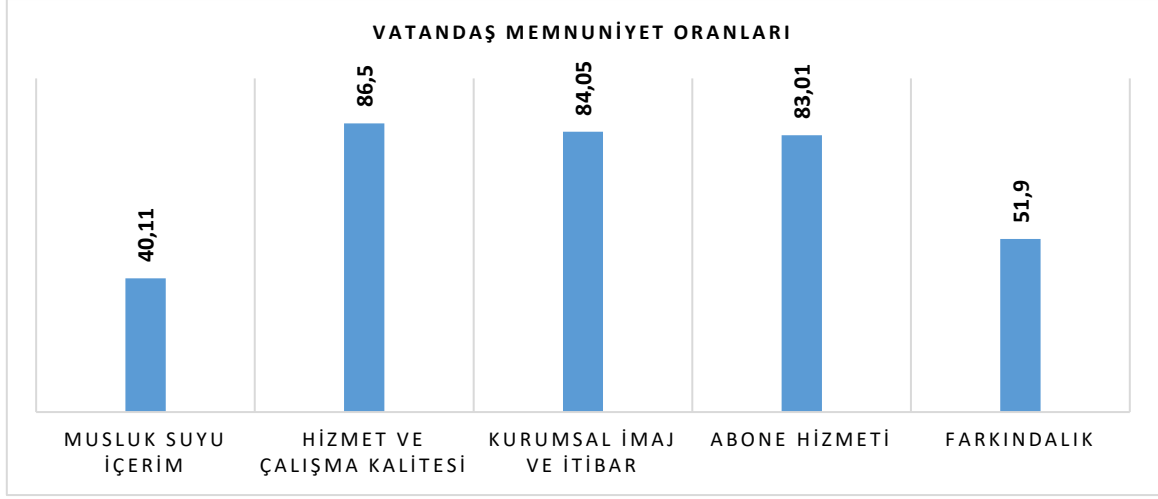
Kurumumuzdan hizmet alan vatandaşlar, Kurumumuz ile ilgili görüşlerinin ilk elden toplanması ve alınan sonuçların değerlendirilerek gerekli tedbir, önlem, düzeltme ve iyileştirmelerin yapılması amacıyla anket gerçekleştirilmiştir. Dijital ortamda sorular hazırlanarak oluşturulan anket linki SMS ile abonelere ulaştırılmış tanımlanmış soru formlarına işaretleme yapılarak veriler toplanmıştır.

Yapılan ankete 10.425 abone katılım sağlayarak, açık uçlu son soruya 6.648 yorumda bulunmuştur. Ankette 17 soru sorulmuştur. Ankette 3'lü likert ölçeği uygulanmıştır.



Şekil 3. Vatandaş Memnuniyet Anket Sonuçları

Genel Memnuniyet oranına bakıldığında, ankete katılan vatandaşlarımızın % 84,68'i Kurumumuzdan memnun olduğunu ifade etmiştir.



Şekil 4. Vatandaş Memnuniyet Oranları

Anket sonuçlarına istinaden;

- Musluktan içme suyunun artırılmasına yönelik olarak tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarına ağırlık verilerek toplum bilgilendirilmelidir. Bu kapsamda laboratuvar hizmetleri, 7/24 İçme Suyu SCADA, İçme suyu arıtma tesisleri, yeni yapılan hatlar ve depo temizlikleri konusunda vatandaş bilinçlendirilmelidir.
- Yatırım yapılan bölgelerde vatandaşların basın, sosyal medya ve SMS ile daha etkin biçimde anlık olarak bilgilendirilmesi gerekmektedir.
- Su tasarrufu konusunda farkındalık oluşturmak adına eğitimler ve sosyal sorumluluk projeleri ile bu konunun üzerine gidilmesi gerekmektedir.
- Farkındalık sorularına bakıldığında vatandaşların abonelik işlemlerini online olarak yapabildiğini büyük ölçüde bilmediği gözlemlenmiştir. Bu konuda tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmesi gerekmektedir.
- Sahada gerçekleştirilen yatırımlar ve kurumun mevcut olarak kullandığı teknolojik çalışmalar hakkında Muhtarlar ve STK'ların etkin biçimde bilgilendirilmelidir.

Yukarıdaki anket neticesinde ortaya çıkan sonuçlara dayanarak 2025-2029 stratejik plan döneminde “Kurum Paydaşları ile İletişimi Güçlendirmek” amacı altında; “Su ve Çevre Bilinci” konusunda farkındalık oluşturmak, Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak ve Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak başlıklı hedefler plana dahil edilmiştir.

4.6.3 Tedarikçi Memnuniyet Anketi

İSU 2025-2029 5 Yıllık Stratejik Planlama çalışmaları mevcut durum analizi kapsamında, Kurumumuzun mal ve hizmet satın aldığı ve işbirliği yürüttüğü firmalara yönelik olarak tedarikçi memnuniyet anketi düzenlenmiştir. Amaç, İSU Genel Müdürlüğü ile çeşitli sektörlerden (inşaat, araç, bilişim ve diğer) tedarik ilişkisi olan firmaların, belirlenen değerlendirme kriterlerine göre memnuniyet düzeylerini ölçmek ve sonuçları değerlendirerek Stratejik Plan oluşumuna ışık tutmak olmuştur.

Araştırma; hem online hem de yüz yüze anket tekniği uygulanarak toplam 46 firma üzerinden yapılmıştır. Katılımcıların %74'ü 35-55 yaş grubu arasında, %78'i yüksek tahsilli grubundan oluşmuştur. Anket sorularını %42 ile üst düzey yönetici, %55 ile orta düzey yönetici cevaplandırmıştır.

Değerlendirme Kriterleri	Memnuniyet Puanı (%)
İSU Şirketimiz için iyi bir referans oluşturur	93,5
İhtiyaç halinde her kademe ve konumda İSU personeline rahatlıkla ulaşabiliriz.	93,0
İSU'nun ödeme disiplini ve güvenilirliği yüksektir.	91,3
İSU, tedarikçi ilişkileri ve değerlendirmesini objektif kriterlerle değerlendirir	91,3
İSU satın aldığı ürün ve hizmetin kalitesini etkin bir şekilde kontrol eder.	90,9
İhtiyaçları ve talep edilen ürün/hizmet spesifikasyonları hakkında bizlerle işbirliği halindedir.	90,0
Ürünümüzle/hizmetimizle ilgili sorun çıkması durumunda sorun anlaşılır ve tarafsız bir şekilde iletilir.	89,6
Hakediş mutabakatları zamanında ve doğru olarak yapılır.	89,6
İSU hizmet ve malzeme vb. alımlarında teknik şartname detaylarını tedarikçinin talebi en ayrıntılı şekilde anlayabileceği detayda hazırlar.	87,8
İSU çalışanlarının önerileriyle ürünlerimizin/hizmetlerimizin güncelliği ve geliştirilmesi desteklenir.	87,8
İSU satın alma süreci hızlı ve etkindir.	85,7
Genel Memnuniyet	90,0

Tablo 10. Tedarikçi Memnuniyet Oranları

Yukarıdaki değerlendirme kriterleri doğrultusunda Kurumumuzla iş yapan tedarikçi firmaların genel memnuniyet oranı %90 gibi yüksek bir oranda gerçekleşmiştir.

Kriterler incelendiğinde görülmüştür ki; Kurumumuz ile çalışan tedarikçi firmaların başka kurum ve kuruluşlarla yaptıkları ve/veya yapacakları çalışmalara yönelik olarak İSU Genel Müdürlüğü'nün güçlü bir referans oluşturduğu anlaşılmıştır. Gerek satın alma süreçlerinde etkinlik seviyesi, gerekse objektif kriterlerde değerlendirme, iş disiplini ve güvenilirliğin yüksek olduğu görülmüştür. Anket değerlendirmelerinden, İSU çalışanlarının tedarikçi firmalarla doğru ve güvenilir bir iletişim kurarak satın alma ve ihale süreçlerini zamanında ve sorunsuz bir şekilde yürütebildiği anlaşılmıştır.

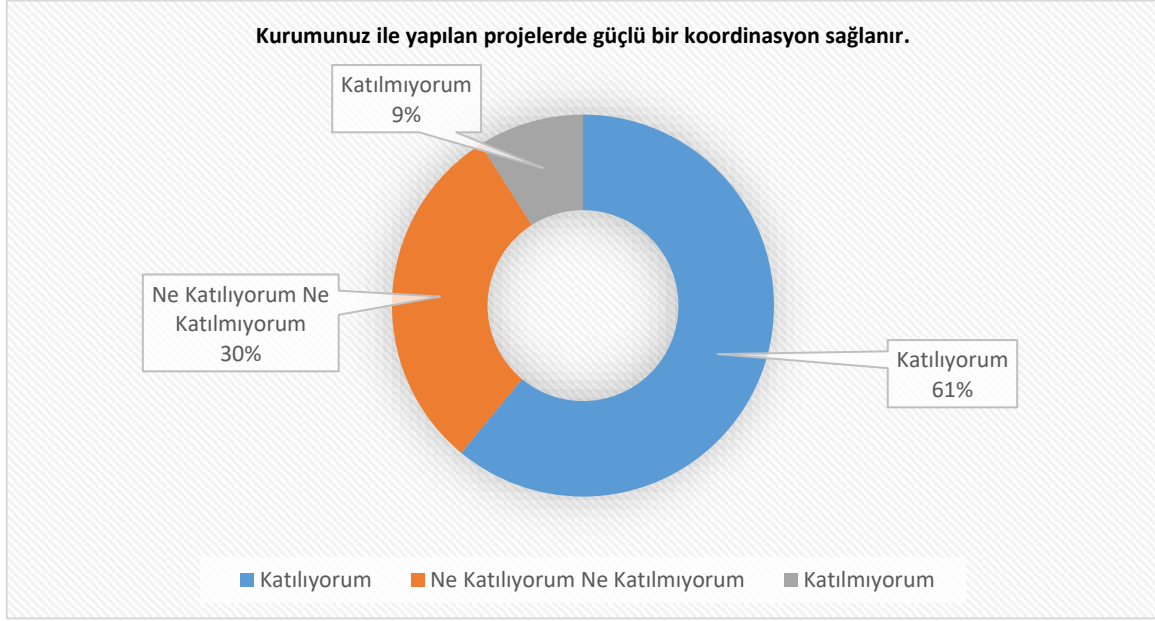
2025-2029 Stratejik Plan döneminde "İSU satın alma süreci hızlı ve etkindir." sorusuna %85,7 oranı olmasına rağmen hedef koyularak daha ileriye taşımak adına "Satın Alma ve İhale Sürecinde Etkinliği Artırmak" başlıklı hedef koyulmuştur. Bu hedef başlığı altında düzeltici işlem gerektirmeden tamamlanan ihale oranı ve 22-d ve 21-f alımlarının bütçe içerisindeki oranı performans göstergesi olarak belirlenmiştir.

4.6.4 Bölgesel Kurum ve Kuruluş Analizi

Kurumumuzun 2025-2029 Stratejik Plan çalışmalarına yönelik olarak; dış paydaşların gözünden kurumun mevcut durum analizi gerçekleştirilerek, mevcut durum ve geleceğe yönelik görüş ve öneriler elde edilmeye çalışılmıştır. Bunun için 40 farklı kamu kurumu ve özel sektör işletmeleriyle dış paydaş anketi yapılmıştır. Anketin katılımcı profilini %88 kamu kurumu, %7'si üniversite, %2'si özel sektör ve kalan %4'ünü diğer paydaşlar oluşturmaktadır.

%88'i 34 yaş üstü, %91'i lisans ve yüksek lisans mezunu çalışanlar tarafından doldurulan dış paydaş anket sonuçlarına göre; İçme suyu ve kanalizasyon altyapısının yeterliliği, arızalara zamanında müdahale ile hızlı çözüm, talep ve şikayetlere yeterince ilgi ve ortak projelerde güçlü koordinasyon noktalarında; Kurumumuza genel memnuniyet oranının %81 gibi iyi bir seviyede olduğu görülmüştür.

“İSU Genel Müdürlüğü ile kurumunuzun yaptığı ortak projelerde güçlü bir koordinasyon sağlanır.” ifadesine ne derece katılıyorsunuz? sorusuna bölgesel kurum ve kuruluşlar %61 oranında katıldığını ifade ederken %9 oranında ise katılmadığını ifade etmiştir.



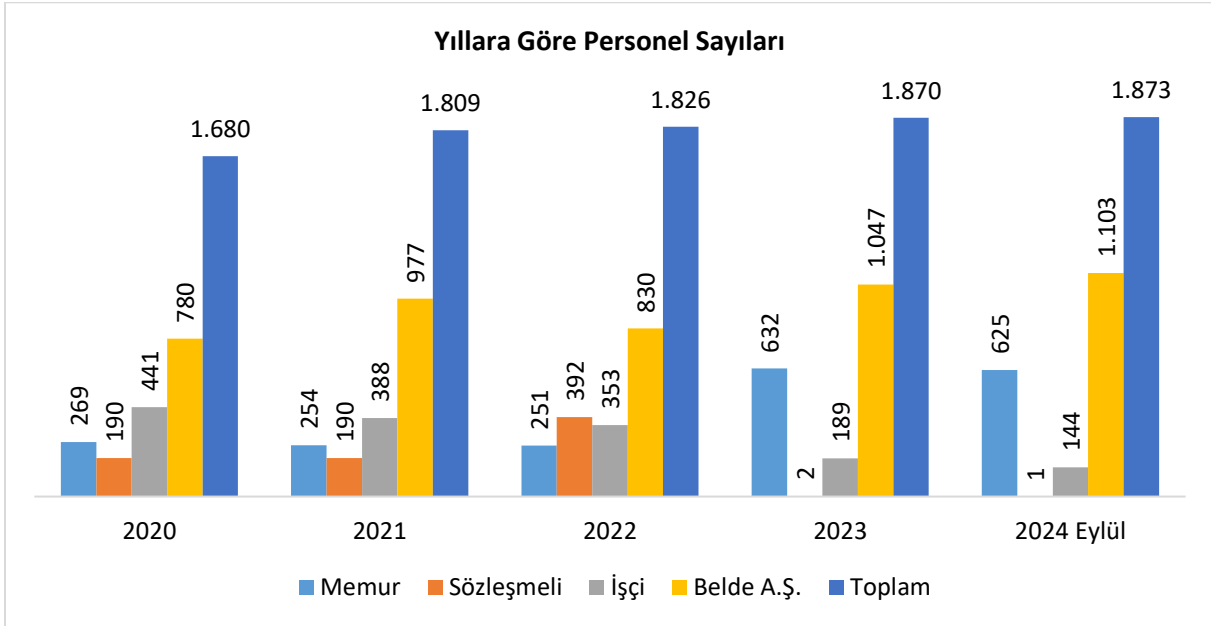
Şekil 5. Bölgesel Kurum ve Kuruluş Anket Sonucu

Değerlendirme Kriteri	Çok Güçlü	Güçlü	Orta	Zayıf	Çok Zayıf	Bilgim Yok
Paydaşlarla İlişkilerin Yeterli Olması	%5	%42	%39	%3	%2	%9
Kurumsal Yönetim Anlayışı	%9	%42	%28	%7	%3	%11
Güçlü Kurum Kültürünün Varlığı	%4	%51	%26	%5	%3	%11
Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Yeterliliği	%7	%42	%26	%12	%4	%9

Şekil 6. Bölgesel Kurum Kuruluş Memnuniyet Oranları

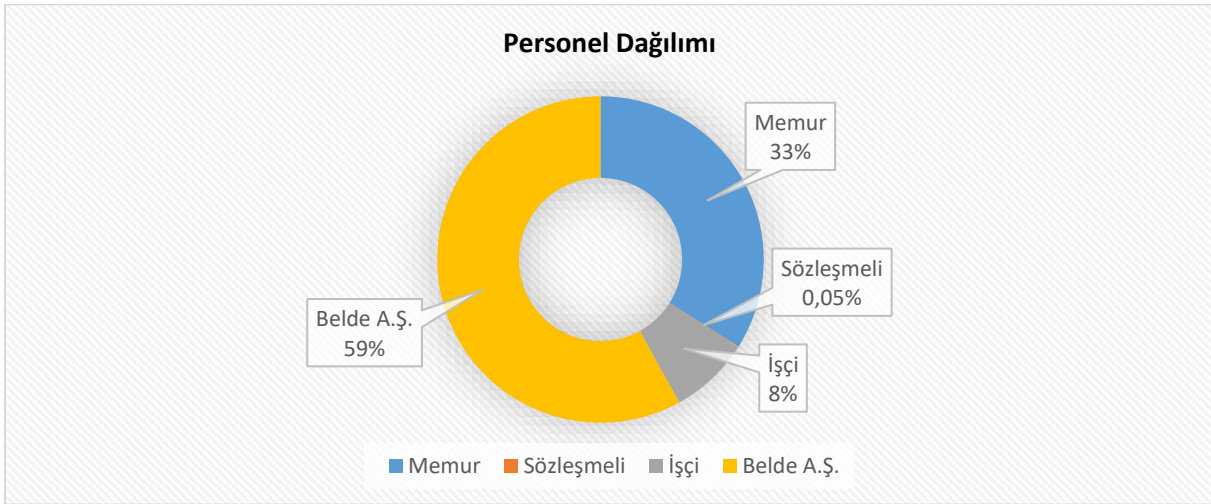
Kurumumuz paydaşlarımızın gözünden genel olarak değerlendirildiğinde; Kurum proje ve faaliyetlerinin gerek sosyal ve yazılı medya, gerek resmi web sayfasından ve gerekse kurumlarla birlikte yürüttüğümüz ortak çalışmalar ile takip edildiği ve önemli bir farkındalığın olduğu ortaya çıkmaktadır. Paydaşlarımızın Kurumumuzun proje ve faaliyetlerine büyük önem verdiğini, yakından gözlemlediğini ve takip ettiğini, ayrıca oluşan ihtiyaçlara binaen iş birlik halinin devamlılığını bekledikleri görülmektedir. Yeni stratejik plan döneminde paydaşlarımız ile ilişkileri güçlendirmek ve bu doğrultuda organizasyon sayısını artırmak hedeflenmektedir.

Kurumumuzda 2024 yılı eylül ayı sonu itibariyle 625 memur, 1 sözleşmeli memur, 144 işçi ve 1.103 personel çalıştırmaya dayalı hizmet alımı (Belde A.Ş.) olmak üzere toplam 1.873 personel görev yapmaktadır.



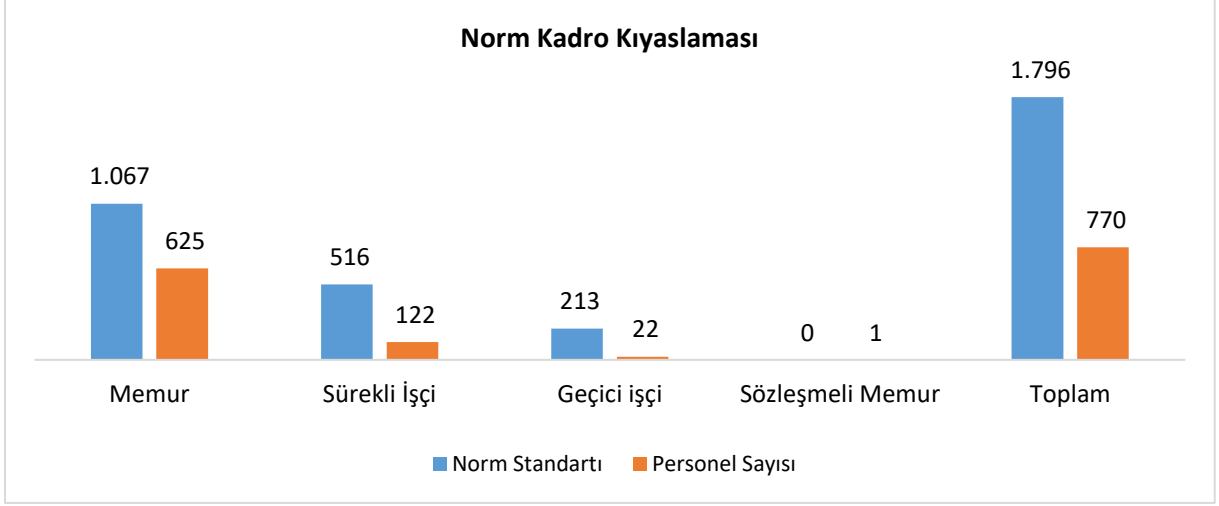
Şekil 8. Yıllara Göre Personel Sayıları

Kurumumuzdaki personelin %33'ü memur, %0,05'i sözleşmeli memur, %8'i işçi ve %59'u personel çalıştırmaya dayalı hizmet alımı (Belde A.Ş.) personeldir.



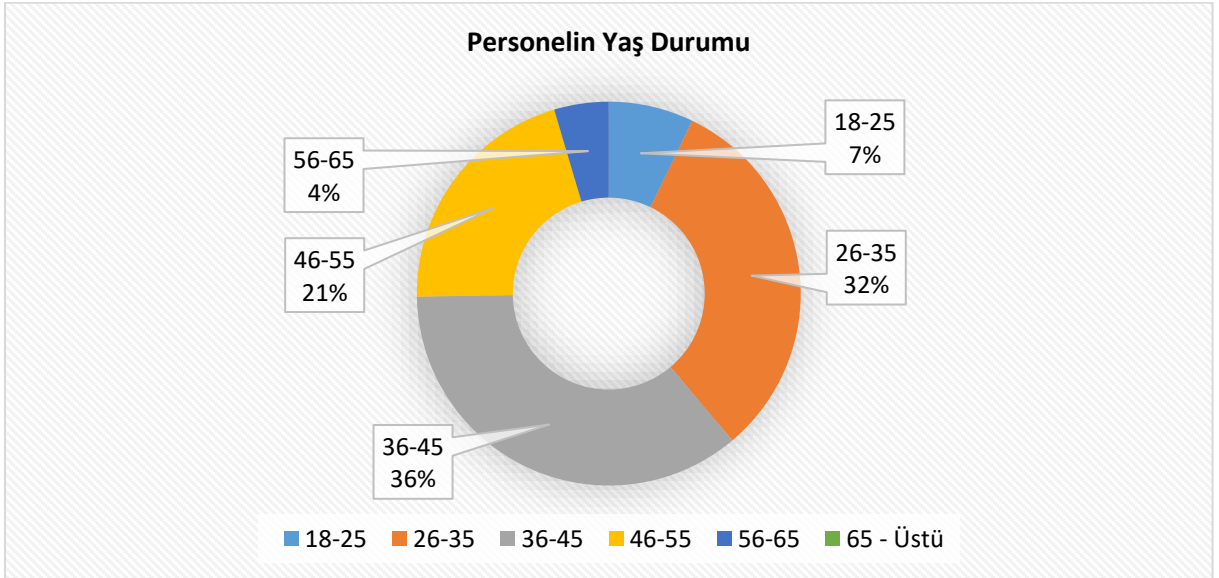
Şekil 9. Personel Dağılımı

Kurumumuzun norm kadro sayıları aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Buna göre; norm kadro standardımız 1.796 kişi olmasına karşın 2024 yılı eylül sonu itibariyle kurumumuzda kadrolu çalışan sayısı 770 kişidir.



Şekil 10. Norm Kadro - Personel Kıyaslaması

Kurum personellerimizin yaş dağılımları incelendiğinde; çalışanlarımızın %68'sinin 26 - 45 yaş bandında olduğu, dolayısıyla insanın en verimli dönemlerini kapsayan bu yaş aralığının kurumumuzu olumlu yönde etkileyebileceği çok muhtemeldir.



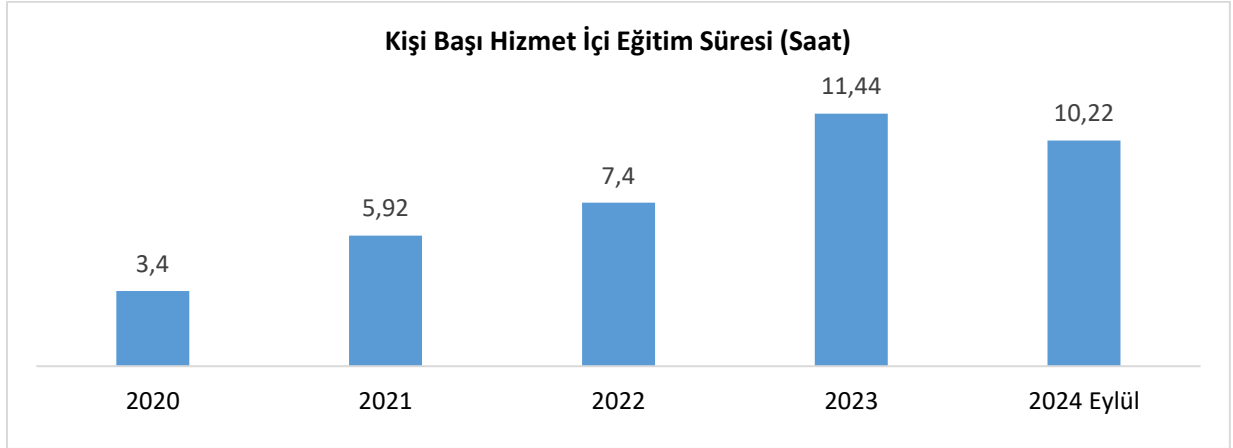
Şekil 11. Personelin Yaş Durumu

Personelimizin eğitim düzeyleri incelendiğinde; Kurumumuzda lisans ve ön lisans mezunları toplamda %39 iken, lise mezunları %31'dir. Yüksek lisans mezunu personel oranımız %10 olarak görülmektedir. Kurumumuzda 1 doçent, 2 doktora mezunu personel çalışmakta olup, ayrıca 10 çalışan daha doktora eğitimi almaktadır. Kurumun eğitim durumu personel statülerine göre değerlendirildiğinde; daha çok idari görevlerde bulunan memur personelinin eğitim seviyesinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Saha ve şantiye işlerinde daha fazla faaliyet gösteren işçi personel ile Belde A.Ş personelinin eğitim seviyesinin lise düzeyinde yoğunlaştığı gözlenmektedir.

Personelin Eğitim Durumu										
	Memur		Sözleşmeli		İşçi		Belde A.Ş.		Toplam	
Doçent	1	0,2%							1	0,1%
Doktora	2	0,3%							2	0,1%
Yüksek Lisans	145	23,2%			38	26,4%	3	0,3%	186	9,9%
Lisans	314	50,2%	1	100%	25	17,4%	123	11,2%	463	24,7%
Önlisans	135	21,6%			9	6,3%	126	11,4%	270	14,4%
Lise	23	3,7%			30	20,8%	522	47,3%	575	30,7%
Ortaokul	2	0,3%			11	7,6%	192	17,4%	205	10,9%
İlkokul	3	0,5%			31	21,5%	137	12,4%	171	9,1%
Toplam	625	100%	1	100%	144	100%	1.103	100%	1.873	100%

Tablo 11. Personelin Eğitim Durumu

Kurum personelimizin eğitim ihtiyaçları analiz edilerek gelecek odaklı proaktif eğitim anlayışıyla, gelişimi hedef alan bir eğitim planı yapılmaktadır. Bu kapsamda personel yetkinliklerinin geliştirilmesi, uzmanlık alanlarına ait spesifik konularda eğitim alınması ve hizmet içi eğitimler ile bilgilerin güncel tutulması sağlanmaktadır. Kişi başı hizmet içi eğitim süreleri her yıl artarak devam ettirilmiştir. Aşağıdaki grafikte yıllar itibari ile kişi başı hizmet içi eğitim süreleri saat olarak gösterilmiştir.



Şekil 12. Kişi Başı Eğitim Süresi

Personel verileri üzerinden yapılan analiz ve değerlendirmelere göre temel seviyede yetkinlik ve eğitim faaliyetlerinde aşağıdaki sonuca ulaşılmıştır;

1. Temel seviye zorunlu eğitimler yanında oryantasyon ve geliştirme eğitimleri devam edilmelidir.
2. Yıl içinde eğitim eksikliği olan personel için gereken eğitim programlarıyla öğrenme ortamı sağlanmalı, eğitimde proaktif bir yaklaşım sergilenerek değişen mevzuat ve teknolojik gelişmelere uyum sağlanmaya çalışılmalıdır.
3. Kurum, gelecekteki ihtiyaçlara göre "öğrenen organizasyon olma" vizyonu ile eğitim planlaması yapmaya devam etmelidir.
4. Eğitim Kurulunda kabul edilen fakat bütçe imkanları sebebiyle yapılamayan eğitimler bulunmaktadır. Bu eğitimlerin personele sağlanması için azami gayret gösterilmelidir.
5. Altı Daire Başkanlığımızda yetkinlik analizi çalışması temel düzeyde gerçekleştirilmiş, tüm Kurumda çalışmaların devamlılığı sağlanmalıdır.

6. Çalışma sonunda 42 eğitim konusu belirlenmiş olup, eğitimlerin 2024 yılı içinde gerçekleştirilmesi planlanmaktadır. Sonraki yıllar analiz çalışmalarına istinaden eğitim başlıkları belirlenmeye devam edilmelidir.

Bu analiz neticesinde ortaya çıkan sonuçlar ve kurumumuzun eğitimde öğrenen organizasyon olmak vizyonu benimsenerek 2025-2029 Stratejik Plan döneminde “Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek” amacı belirlenmiştir. Bu amaç altında “Personel Yetkinliğini Geliştirmek” hedef olarak belirlenerek personel başına eğitim süresi ve eğitim memnuniyet oranı olmak üzere iki adet performans göstergesine hedef altında yer verilmiştir.

4.7.2 Kurum Kültürü Analizi

İSU Genel Müdürlüğü, verdiği hizmetleri paydaş odaklı bir yönetim anlayışı ile yönetsel sistem ve süreçlerin geliştirilmesini hedefleyen, şeffaf, katılımcı ve vizyoner bir yaklaşım ile yerine getirmektedir.

Katılım – İşbirliği

5 Yıllık Stratejik Plan ve Yıllık Performans Programı gibi Kurumun gelecek planlarını oluşturma sürecinde tüm harcama birim çalışanlarının sürece katılımı ve desteği ile ölçülebilir hedefler ve performans göstergeleri belirlenmeye çalışılmaktadır. Bunun için her birimden çalışma ekipleri oluşturulmakta ve çalışma takvimi doğrultusunda toplantılar gerçekleştirilerek katılımcı bir yönetim anlayışı ile 5 yıllık kurum stratejik planı ortaya konmaktadır.

Stratejik Plan gerçekleşme sonuçları ise, yine her harcama birim katılımcıları ile yılda iki defa izleme ve değerlendirme toplantıları yapılarak raporlanmakta ve Genel Müdürlük Makamına sunulmaktadır.

Bununla birlikte yıllık yatırım programları ve bütçe harcama planları tüm birimlerin yürüteceği iş ve işlemlere ve planladığı yatırımlara yönelik toplantılar düzenlenerek tüm harcama birimleri ile istişare edilmekte, bütçe ve yatırım plan ve programları hazırlanarak önce Yönetim Kuruluna sonra Genel Kurula sunulmaktadır.

Tüm bu çalışmaları yerine getirirken çalışan - yönetici arasında hem dikey hem yatay yönde çok yönlü bir bilgi paylaşımı ve ilişki söz konusu olmaktadır. Hizmet ve faaliyetlerimizde etkinlik ve verimlilik açısından uzman görüşleri önemlidir. Bu bilinçle yönetim, çalışanların görüş ve önerilerini dikkate alarak birlikte karar sürecini yönetmektedir.

Bilginin yayılımı

5 Yıllık Stratejik Plan, Yıllık Performans Programı, Yıllık Faaliyet Raporu, Yıllık Mali Durum Beklenti Raporu, Hizmet Standartları gibi Genel Müdürlüğün iş ve işlemlerini anlatan resmi bilgi ve belgeler İSU resmi internet sitesinde www.isu.gov.tr yayınlanarak şeffaf bir yönetim anlayışı ile kamuya duyurulmaktadır.

İSU intranet ortamında; her ay hazırlanan Kurumsal Raporlama Aracı ile kuruma ait istatistiki bilgiler düzenli olarak çalışanlarla paylaşılmaktadır. Menüde arşivlenen Dokümanlar dosyası ile Kurumu ilgilendiren çeşitli belge ve dokümanlara ulaşım imkanı sağlanmaktadır. Kurumun faaliyetlerine yönelik birtakım gelişmeler haber niteliğinde günlük olarak intranet ortamında tüm personel ile paylaşılmaktadır. Bununla birlikte, çalışanların Kurumun iş ve işlemlerini iyileştirilmesine yönelik önerileri için intranet ortamında öneri sistemi geliştirilmiştir.

Ayrıca her yıl düzenli olarak yaptığımız vatandaş ve çalışan memnuniyet anketleriyle çalışan ve vatandaşlarımızın görüş ve önerileri değerlendirilmektedir.

Öğrenme

Değişim ve gelişmeleri takip edebilmek için örgütsel yapımızın ve kültürümüzün sürekli öğrenen bir yeteneğe ulaşmış olması günümüzde zorunlu hale gelmiştir. Öğrenen örgütler, dış çevrede gelişen tüm yenilikleri takip eden ve hatta öğrendiklerini uygularken geliştiren yapılardır. Kurumumuz da bu anlayış doğrultusunda, eğitim politikasını güçlendirmiştir.

Üst yönetim eğitim komisyon toplantıları ve yetkinlik analizleri ile çalışanların yetkinlikleri doğrultusunda ihtiyaç duyulan eğitimler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Birçok çalışanın yüksek lisans eğitimi almasına olanak sağlanarak destek olunmuştur. Her ay düzenli olarak kurs ve seminer programları personelimize duyurulmakta ve personelimizin kurslara katılımı teşvik edilmektedir. İş sağlığı ve güvenliği, ilk yardım eğitimleri, abonelik işlemlerinde gelişmeler gibi eğitimler süreklilik arz etmekte, ileri excel, yapay zeka uygulamaları vb. yenilikçi eğitimlerle çalışanların bilgi ve tecrübeleri güçlendirilmektedir. Eğitimle desteklenen çalışanlar kendi mesleki durumlarını daha da güçlendirerek Kuruma katma değer yaratabilecek yeni projelere imza atabilme kabiliyetine kavuşmaktadır. Öğrenen örgüt yapısı sayesinde Kurumumuz, model uygulamalar geliştirebilmekte, diğer kurumlara her türlü bilgi ve desteği sağlama seviyesine ulaşmış bulunmaktadır.

Eğitiminin eğitimi programlarıyla birlikte Kuruma eğiticiler kazandırılmakta böylelikle, gerek Kurum içi çalışanlara gerekse Kurum dışı kuruluşlara bilgi ve tecrübeleri paylaşabilme imkanı sağlanmaktadır.

Kurum içi iletişim

Kurumumuz, birçok faaliyet ve hizmetinde çalışanları ile takım çalışması yapmak durumundadır. 2560 sayılı kuruluş kanununun vermiş olduğu yetki ve sorumluluklar doğrultusunda, içme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yer üstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması gibi belirgin bir hizmet yapısına sahip oluşu, Kurumun teşkilat yapısının daha Kurumsal bir yapıya sahip oluşunu güçlendirmektedir. Tüm faaliyetlere bir süreç olarak bakıldığında, hepsinin birbirleriyle zincirleme bir ilişki içerisinde olduğu görülür. Bu da Kurum içi iletişimin güçlü olması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Ortak sistem kullanımı ve ortak işbirliği tüm çalışanların Kurum hizmetlerini yerine getirme sorumluluğunu artırmaktadır. Bu da çalışanların aynı amaç ve hedefler doğrultusunda birleşebilmesine ve o doğrultuda çalışmalarını yürütebilmesine olanak sağlamaktadır. Birimler tarafından kullanılan İKABİS, SUİS, KATİS gibi entegre dijital sistemlerin ortak kullanımı da iletişimi daha işlevsel kılmaktadır.

Bununla birlikte, gerek orta düzey gerekse üst düzey yönetici atamaları Kurumun kendi çalışanları arasından olmaktadır. Bu imkanlar sayesinde, çalışanlar arasında iletişim kanalları daha açık olmakta, personelin yöneticilerine daha kolay ulaşabilmelerine ve daha katılımcı ve işbirlikçi olabilmelerine olanak sağlamaktadır.

Paydaşlarla ilişkiler

Kurum olarak kentimize ve ülkemize kazandırmış olduğumuz Geri Kazanım Suyu, SUİS, KATİS, İKABİS, İçme Suyu ve Atık Su SCADA gibi model uygulamalarımız, ilimizdeki üniversitelerde okuyan gençlere çeşitli seminer programları ile tanıtımı yapılarak anlatılmaya çalışılmaktadır. Ayrıca, faaliyetlerimizin yerinde incelenmesi ve çalışma alanlarımızın görülebilmesi amacıyla öğrencilere teknik gezi programları düzenlenmektedir. Bununla birlikte hem meslek liselerinde hem de üniversitelerde okuyan öğrencilere her yıl yaz ve kış dönemlerinde staj imkanları sunulmaktadır.

Suyun önemi, tasarruflu kullanımı ve çevre bilinci gibi konularda farkındalık oluşturabilmek amacıyla, her eğitim-öğretim döneminde İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri tarafından belirlenen okullarda öğrencilere eğitimler verilmektedir.

Kamu ve sivil toplum kuruluşları işbirliği çerçevesinde suyun önemi, tasarruflu kullanımı ve Kurum faaliyetleri tanıtımına yönelik işbirlikleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, üniversitelerle ve bazı sanayi kuruluşları ile suyun yönetimi hususunda çeşitli görüşmeler yaparak ortaklaşa bazı projeler geliştirilmeye çalışılmaktadır.

Stratejik Plan çalışmaları çerçevesinde, dış paydaş anketi, tedarikçi anketi, vatandaş memnuniyet anketi ve çalışan memnuniyeti anketi gibi pek çok anket çalışması yürüterek hem iç paydaşlarımızın hem de dış paydaşlarımızın kurum çalışmaları doğrultusunda görüş ve önerileri alınmıştır.

Değişime açıklık

Kurumumuz güncel teknolojik yenilikleri yakından takip etmekte ve uygulanabilir ve verimli bulduğu sistem ve teknolojileri Kuruma kazandırmaktadır. Su ve atık su yönetiminde İKABİS, SUİS, KATİS, hidrolik modelleme, İçmesuyu ve Atıksu SCADA gibi gelişmiş bilişim sistemlerini geliştirerek değişen dünyaya ve gelişen teknolojiye uyum sağlamaya çalışmaktadır.

Bununla birlikte, Hidrolik, Güneş ve Biyokütle gibi yenilenebilir enerji kaynaklarının potansiyelini aktif hale getirerek, enerji tasarrufu sağlama yoluna gidilerek, enerji verimliliğine yönelik çalışmalar yürütülmektedir.

Kurumumuz yeni teknolojik ve bilimsel gelişmelere yönelik uyum çalışmalarının altına imza atarken bazı projeleri de ar-ge kapsamında kendi çalışanları ile geliştirerek yeni model uygulamalar geliştirebilme kabiliyetine ulaşmıştır. KATİS (Kocaeli Atıksu Transfer İzleme Sistemi), yerel kaynaklara İSU-Tip İçmesuyu Arıtma Tesisleri ve paket atıksu arıtma tesislerinin %100 ileri biyolojik arıtma kapasitesine ulaşımı gibi projeler sadece İSU çalışanlarınca geliştirilen projeler olmuştur. Bu projeler üst yönetimden aşağıya doğru hem dikey hem de yatay yönde doğru bir iletişim ve takım çalışması ile gerçekleşmiş ve çalışanların karar ve inisiyatif alma düzeyi geliştirilerek meydana gelmiştir.

Stratejik yönetim

Stratejik yönetim anlayışıyla yönetilen kurumumuz 5018 sayılı Kanun'un getirdiği tüm yasal yükümlülükleri yerine getirmektedir. Her 5 Yılda bir Kurumun gelecek planlamasının yapıldığı Stratejik Plan mevzuatlar ve rehberler doğrultusunda, komisyonlar ve çalışma ekipleri kurularak, düzenli toplantılar eşliğinde katılımcı bir yönetim anlayışıyla hazırlanmaktadır. 3'er ve 6'şar aylık ve yıllık düzenli takibi yapılan performans ve aylık faaliyet raporları, yönetim toplantılarında görüşülerek kurumsal verimliliğimiz artırılmaya çalışılmaktadır. Bu toplantılarda tüm yöneticiler, kurumun tüm faaliyetleri ile ilgili bilgi sahibi olmakta, önerileri ile ayrıca katkı sağlamaktadır.

Stratejik Plan çalışmaları yürütülürken, üst yönetimden ayrı her birimden kurulan çalışma ekipleri ile ölçülebilir hedefler ve performans göstergeleri ve faaliyetleri birlikte belirlenmekte, stratejik plan farkındalığı yönetim ve personel düzeyinde oluşturulmaktadır. Sonuçların takibi yine çalışanlar tarafından yapılmakta ve izleme ve değerlendirme raporları ile yönetime sunulmaktadır.

Ödül ve ceza sistemi

Kurumumuz Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığımızca düzenli olarak her yıl Çalışan Memnuniyeti Anketi yapılmakta ve çalışanların motivasyon düzeyi, kuruma aidiyet duygusu, öneri ve beklentileri analiz edilmektedir. Genel Memnuniyet Oranı 2023 yılı sonu itibarıyla bir önceki yıla kıyasla %9 artış göstererek %88,21'e ulaşmıştır. Çalışan motivasyon oranı %90,76 oranında

çıkarken, Kurumda çalışmaktan ve yaptığı işten memnuniyet oranı %95'in üzerinde bir rakamla gerçekleşmiştir. Bu çalışanların Kuruma aidiyet duygusunun gücünü ortaya koymaktadır.

Kurumumuzda faaliyet ve hizmet süreçleri standardizasyonu, personelin yetki ve sorumluluk alanları vb. gibi yönetim unsurlarının kurum tabanına yayılması yönünde çalışmalar yapılmakta, iç kontrol ve risk analizleri ile süreçleri iyileştirme yönünde çalışmalar yürütülmektedir. Yapılan analiz neticesinde, kurum kültürünü eğitimlerle destekleyerek ve süreçleri birlikte değerlendirip iyileştirerek bütün çalışanlar tarafından bilinen ve benimsenen başarılı bir kurum kültürünün sürdürülebilirliği hedeflenmiştir.

Ekolojik denge ve sürdürülebilir çevre hedefinde kararlı olan Kurumumuz, entegre su kaynakları yönetimini benimsemiştir. Kocaeli'nin geleceği sürdürülebilir ve entegre bir su yönetimine bağlıdır ve İSU, bu noktada önemli bir aktördür. Kurumumuz entegre bir yönetimle uygun kurumsal yapı, etkin ve stratejik planlama, faaliyetlerde önceliklendirme, çevre koruma ve kontrol, paydaşların sürece etkin katılımı ve sorumlulukların belirlenmesi gibi bileşenlerin birbirleri içinde uyumla çalışmasını sağlayan bir sisteme dönüştürülmesini amaçlamıştır. Stratejik planlamalar ve hedeflerimiz doğrultusunda yürüttüğümüz çalışmalar gelecek nesillere temiz ve sürdürülebilir bir çevre bırakabilmek adına büyük bir kararlılıkla sürdürülecektir.

Yapılan analiz neticesinde 2025-2029 Stratejik Planında "Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek" amacı belirlenerek bu amaç altında personel yetkinliğini geliştirmek, stratejik yönetim bilincini geliştirmek, faaliyetleri mevzuata uygun olarak uygulamak, İSG kültürünün devamlılığı ile iş kazalarının minimize edilmesi gibi hedefler belirlenmiştir.

4.7.3 Fiziki Kaynak Analizi

Kocaeli bölgesinde hizmet veren Kurumumuz, faaliyetlerini daha hızlı ve verimli yürütmek amacıyla İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı çatısı altında 12 ilçede (İzmit, Gebze, Kandıra, Karamürsel, Körfez, Gölcük, Derince, Başiskele, Dilovası, Kartepe, Çayırova, Darıca) şube müdürlükleri kurmuş ve şantiyeler faaliyete geçirmiştir.

İzmit - Seka Park D-100 Karayolu üzerindeki merkez yerleşkemizde, A ve B bloklarından oluşan Genel Müdürlük binamız ve sosyal olanaklar (kütüphane, ibadethane, revir, kreş, spor merkezi) sunan C blok bulunmaktadır.

Su ve atık su analizleri için uluslararası akreditasyona sahip Merkez Laboratuvarımız İzmit Serdar Mahallesi'nde, Lojistik Merkezimiz ise İzmit Solaklar'da 36.000 m² alan üzerinde yer almaktadır.

Atık Su Arıtma Tesisleri	
Atık Su Arıtma Tesisleri	Modüler Atık Su Arıtma Tesisleri
42 Evler	Bağıranlı
Kullar	Valideköprü
Körfez	Akmeşe
Yeniköy	Hakkaniye
Karamürsel	Çavuşlu
Plajyolu	Tavşancıl
Gebze	Umuttepe
Kandıra	Cumaköy
Cebeci	Seyrek
Dilovası	Sucuali
	Sarısu
	Köseler
	Diriliş

Tablo 12. Atık Su Arıtma Tesisleri

İçme Suyu Arıtma Tesisleri	
İçme Suyu Arıtma Tesisleri	Modüler İçme Suyu Arıtma Tesisleri
Yuvacık	Kaşıkcı
Avluburun	Alihocalar
Kandıra (Dudutepe)	Osmaniye
Denizli Göleti	Valideköprü
	Değirmendere
	Suadiye
	Siretiye
	Maşukiye
	Şevketiye

Tablo 13. İçme Suyu Arıtma Tesisleri

Aşağıda içme suyu depoları, içme suyu, atık su ve yağmur suyu terfi merkezi sayıları bölgelere göre dağılımı gösterilmiştir.

İçme Suyu Depoları	
Başiskele	63
Çayırova	4
Darıca	2
Derince	41
Dilovası	9
Gebze	29
Gölcük	68
İzmit	142
Kandıra	136
Karamürsel	61
Kartepe	78
Körfez	55
Toplam	688

Tablo 14. İçme Suyu Depoları

İçme Suyu Terfi İstasyonları	
Başiskele	14
Çayırova	2
Darıca	2
Derince	9
Dilovası	4
Gebze	6
Gölcük	17
İzmit	31
Kandıra	20
Karamürsel	14
Kartepe	13
Körfez	26
Toplam	158

Tablo 15. İçme Suyu Terfi İstasyonları

Atık Su Terfi İstasyonları	
Başiskele	7
Çayırova	2
Darıca	4
Derince	3
Dilovası	2
Gebze	4
Gölcük	4
İzmit	7
Kandıra	13
Karamürsel	3
Kartepe	8
Körfez	10
Toplam	67

Tablo 16. Atık Su Terfi İstasyonları

Yağmur Suyu Terfi İstasyonları	
Başiskele	3
Derince	1
Dilovası	1
Gebze	1
Gölcük	1
İzmit	7
Kartepe	1
Körfez	1
Toplam	16

Tablo 17. Yağmur Suyu Terfi İstasyonları

Aşağıda resmi ve kiralık araç türlerimizin dağılımı gösterilmektedir.

Resmi Araç Dağılımı	
Araç Grupları	Adet
Vidanjör-KUKA	12
Su Tankeri	12
Klor Tankeri	1
Kamyon (Kapalı Kasa)	1
Kamyonet	4
İş Makinası	60
Forklift	6
Traktör	1
Akaryakıt Tankeri	2
Minibüs	1
Toplam	100

Tablo 18. Resmi Araç Dağılımı

Kiralık Araç Dağılımı	
Araç Grupları	Adet
Binek Araç	36
Binek tipi Arazi Aracı 4x4	39
Binek Ticari Araç	93
Çift Kabin Kamyonet (4x4)	22
Çift Kabin Kamyonet (6+1 4m ²)	39
Panelvan Kamyonet (5,5- 6,5m ³ / 10,5- 11,5 m ³)	19
Minibüs	1
Küçük Dampere Kamyon	34
Dampere Kamyon	17
Bomlu Kamyon	4
Vidanjör Kamyon(Küçük/Orta/Büyük)	11
Kombine Kanal Açma Aracı	7
Çekici (Tır, Lowbed, Dorse, Sal Kasa Dahil)	1
Toplam	323

Tablo 19. Kiralık Araç Dağılımı

Kurumumuzun uzun vadeli yatırım planlarında ilimizdeki nüfus projeksiyonu dikkate alınarak planlamalar yapılmaktadır. Bu kapsamda içme suyu ve atık su arıtma tesisleri yapımı, yeni içme suyu, atık su ve yağmur suyu hatlarının inşa edilmesi, içme suyu depolama kapasitesinin artırılması, geri kazanım suyu kapasitesinin artırılması 2025-2029 Stratejik Plan döneminde performans göstergelerinde yerini almıştır.

Bunun yanında fiziki kaynaklarımızın sayısını arttırmakla birlikte niteliğinin de artırılması önemlidir. Kurumumuzun faaliyetlerini yerine getirebilmesi ve geliştirilmesi için fiziki kaynakların nitelikleri incelenmiştir. Bu kapsamda mevcut CBS altyapısı çalışmalarının yeni teknolojik yazılım ve donanım ihtiyaçlarının gerisinde kalması ve buna bağlı kurum için ağda bilgi güvenliği riski oluşturması nedeniyle “Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını, etkinliğini ve verimliliğini artırmak” hedefine yer verilmiştir. SCADA’ya bağlı istasyonların izlenirliğinin ve uzaktan kontrolüyle etki alanının artırılmasına yönelik “Su ve atık su SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak” hedefi plan içerisinde yer almaktadır. Ayrıca tesis ve ekipmanların bakım, onarım faaliyetleri ile sürdürülebilirliğini sağlamak adına “Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak” hedefine 2025-2029 Stratejik Planında yer verilmiştir.

4.7.4. Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi

Teknoloji ve bilişim altyapısı analizi, Kurumumuzun dijital dönüşüm sürecini daha etkili ve verimli hale getirmek amacıyla gerçekleştirilecek çalışmadır. Bu analiz, mevcut teknolojik yapıların, bilgi sistemlerinin ve bilişim altyapısının değerlendirilmesini, güçlü yönlerin tespit edilmesini ve iyileştirilmesi gereken alanların belirlenmesini hedeflemektedir. Kurumun stratejik hedeflerine ulaşabilmesi ve yenilikçi çözümler geliştirebilmesi için sağlam bir bilişim altyapısının varlığı büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede yapılacak olan analiz, kurumsal verimliliği artıracak, riskleri minimize edecek ve geleceğe yönelik teknolojik yatırım kararlarının daha bilinçli bir şekilde alınmasına olanak sağlayacaktır. Bu kapsamda Kurumumuz teknoloji ve bilişim altyapısı kapsamında kullanılan sistemler aşağıda özetlenmiştir.

A - Veri Merkezi

Kurumumuzda; 877 adet bilgisayar 80 adet ağ yazıcısı ve 60 adet kenar switch kullanılmaktadır. İSU Genel Müdürlüğü Genel Müdürlük binasında (PRODUCTION) 1 adet veri merkezi bulunmaktadır.

PRODUCTION
21 Adet Fiziksel Sunucu
205 Adet Sanal Sunucu
2 Adet Yedekli Klima (Endüstriyel)
2 Adet Yedekli UPS (Kesintisiz Güç Kaynağı)
2 Adet Yangın Söndürme Merkezi
2 Adet Yedekli Jeneratör + 1 Yedek Jeneratör

Tablo 20. Veri Merkezi

B - Network Altyapısı

Kurumumuzda bilişim altyapısı, fiber omurgalı yıldız topoloji ile bina kenar switchleri arasında, bölgeler arası bağlantı ise; Türk Telekom Metro Ethernet ile yine Fiber Altyapı kullanılarak yedekli olarak sağlanmaktadır. Ayrıca SCADA sistemi altyapısında kullanılmak üzere yine Türk Telekom Metro Ethernet ile Fiber Altyapısı kullanılarak mikro dalga sistemi ile haberleşmesi sağlanmaktadır.

C - Yazılımlar

Kurum içi bürokrasiyi azaltmak ve yapılan işlemlerin daha hızlı ve etkin biçimde gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla aşağıda bulunan yazılımlar kullanılmaktadır.

- EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)
- ABYS (Abone Bilgi Yönetim Sistemi)
- BYS (Bilgi Yönetim Sistemi- İnsan Kaynakları, Muhasebe, Taşınır)
- VYS (Varlık Yönetim Sistemi)
- SÜİS (Su İşletme Sistemi)
- Araç Takip Yazılımı
- Laboratuvar Programı ve Ruhsat Denetim Programları
- ÖMK (Ön Mali Kontrol)
- Kurumsal Raporlama Aracı Kullanılmaktadır.

Kurumumuzda teknolojik olarak kullanılan programlar ise;

- PostgreSQL
- Microsoft Windows işletim sistemi
- Microsoft Office
- Netcad
- Autocad'dir.

Kurumumuzun vermiş olduğu kentsel hizmetlerin paydaşlarca kullanımını kolaylaştırmak amacıyla e-devlet entegrasyonu sağlanmış, mobil uygulama ile bilgilendirme veya banka vb. ödeme teknoloji altyapısı da kullanılmaktadır.

D - Bilişim ve Teknoloji Alanında İyileştirme Önerileri

Yapılan analiz ve değerlendirmeler neticesinde önümüzdeki stratejik plan dönemini kapsayan 2025-2029 yıllarında teknoloji-bilişim alanında bir dizi iyileştirme ve geliştirmelerin yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu stratejik plan döneminde bilişim-teknoloji alanında belirlenen tespit ve ihtiyaçların bazıları aşağıdaki gibidir;

- Kurumumuzun mevcut lisans ücretlerinin önüne geçmek adına mevcut bazı programların ücretsiz veya düşük maliyetli güvenilir açık kaynak kodlu programlara taşınması,

- Kurumumuz bünyesinde yukarıda envanteri belirtilen birçok yazılım bulunmaktadır. Bu yazılımların bir biri ile operasyonel anlamda entegrasyonu sağlanarak bütünlük bilgi sistemi oluşturulması ve Kurum verilerinin raporlanması ve analiz edilmesinin bütünlük bir yapay zeka analiz programı üzerinden yapılmasına yönelik verileri canlı sistemden çekebilen iş zekası projesi ile analiz kabiliyetinin yükseltilmesinin sağlanması,
- Doğal afetlere karşı, kurum iş ve işlemlerinin kesintisiz, sürdürülebilir ve güvenli yönetimi için yedekliliğin (Felaket Kurtarma Senaryoları) güvenilir bir bulut sisteminde konumlandırılarak olası felaketler durumunda Kurumumuzun kayıplarının önlenmesi,
- Geleneksel bilgi güvenliğinin yetersiz olması, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı'nın yayımlamış olduğu tedbirler, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında bilgi güvenliğinin sağlanması gerekliliği ile ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için bilgi güvenliğinin sürdürülebilirliğinin sağlanmasına yönelik olarak bilgi güvenliği alanında alınacak tedbirlerin alınması,
- İçme suyu şebekelerinin optimum şartlarda işletilmesini sağlamak adına Su İşletme Yönetim Sisteminin sahadaki fiziki gerçekleştirme oranının önümüzdeki yıllarda artırılması,
- SCADA sisteminin kesintisiz ve yedekli çalışmasını sağlamak için layer 3 katmanına geçilmesi sağlanmalıdır.

Yapılan analiz neticesinde ortaya çıkan iyileştirme önerilerinden yola çıkarak 2025-2029 Stratejik Plan döneminde ilgili tespit-ihtiyaçlar baz alınarak, yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması amacı altında hedef ve performans göstergeleri belirlenmiştir.

4.7.5. Mali Kaynak Analizi

Kurumumuzun önümüzdeki 5 yıl sürecinde tahmini kaynak beklentileri aşağıda gösterilmektedir. Her yıl artış gösteren mali kaynak beklentilerimizin 5 yıllık toplamı 91.607.969.600,00 TL'dir.

Hesap Adı	2025 Yılı Tahmini	2026 Yılı Tahmini	2027 Yılı Tahmini	2028 Yılı Tahmini	2029 Yılı Tahmini	Toplam Kaynak
VERGİ GELİRLERİ	-	-	-	-	-	-
TEŞEBBÜS VE MÜLKİYET GELİRLERİ	12.087.636.000,00	13.296.399.600,00	14.626.039.560,00	17.551.247.472,00	21.061.496.966,40	78.622.819.598,40
ALINAN BAĞIŞ VE YARD.	-	-	-	-	-	-
DİĞER GELİRLER	1.996.361.000,00	2.195.997.100,00	2.415.596.810,00	2.898.716.172,00	3.478.459.406,40	12.985.130.488,40
SERMAYE GELİRLERİ	3.000,00	3.300,00	3.630,00	4.356,00	5.227,20	19.513,20
ALACAKLARDAN TAHSİLAT	-	-	-	-	-	-
RED VE İADELER (-)	-	-	-	-	-	-
GENEL TOPLAM	14.084.000.000,00	15.492.400.000,00	17.041.640.000,00	20.449.968.000,00	24.539.961.600,00	91.607.969.600,00

Tablo 21. Tahmini Kaynak Tablosu

4.8. PESTLE ANALİZİ

PESTLE analiziyle kurumumuz üzerinde etkili olan veya olabilecek politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve çevresel dış etkenlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Kurumumuzu etkileyen ya da etkileyebilecek değişiklik ve eğilimlerin sınıflandırılması aşağıdaki tabloda temel hatlarıyla gösterilmektedir. Değişiklik veya eğilimler fırsatlar ve/veya tehditler bağlamında değerlendirilerek, tespitlere ilişkin eylem öngörüsünde bulunulmuştur.

ETKENLER	Tespitler (Etkenler/Sorunlar)	Kuruma Etkisi		Eylem
		Fırsatlar	Tehditler	
POLİTİK	Sürdürülebilir su yönetimi konusunda makro düzeyde planlamaların yapılmış olması (Kalkınma Planı, Su Yönetimi Strateji Belgesi)	Hükümet desteği ile ulusal vizyon çerçevesinde eşgüdümlü çalışmak	Olası mali kaynak ihtiyacı	Yatırım planlarının üst politika belgeleri ile uyumlu şekilde yapılması
	Kent planlamasında yeri olmayan İmar Affı süreçlerinin yaşanması		Planlı alanlar dışında bulunan yapılardaki altyapı problemleri	Yasal düzenlemeler gözden geçirilerek İmar Affı ile meşrulaştırılan yapıların çevresel etkileri incelenerek gerekli tedbirlerin alınması
	Paydaş kurumlar ile işbirliği ve koordinasyon	Kaynakların verimli kullanımı, bilgi ve teknoloji paylaşımı sayesinde operasyonel verimlilik artırılabilir.	Koordinasyon zorlukları, projelerde gecikmelere ve uyumsuzluklar	Bürokratik süreçlerin sadeleştirilmesi, iletişim ve koordinasyon mekanizmasının geliştirilmesi
	Uluslararası platformlarda üyelik (Dünya Su Konseyi)	Uluslararası platformda söz hakkı, Kurumun dünyada tanınması		Dünya Su Konseyi eylem, plan ve programlarına önerilerde bulunulması
EKONOMİK	Küresel ekonomik gelişmelere bağlı olarak girdi maliyetlerinin yükselmesi	Operasyonel verimliliği artıracak yenilikçi çözümler ve teknolojiler aramaya teşvik	Malzeme, ekipman ve yatırım maliyetlerindeki artış	Optimum kaynak kullanımı, etkin stok yönetimi, yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelim
	Küresel ekonomik gelişmeler nedeniyle yüksek faiz oranları	Güçlü mali yapı	Kredi erişimini zorlaşması ve maliyetlerin artışı	Faiz oranlarına bağlı olmayan hibeler, fonlar, kamu-özel sektör ortaklıkları gibi alternatif finansman kaynakları araştırılması
	Bilişim ve Teknik Alanında Yetişmiş Personelin Sosyal Haklar Nedeniyle Özel Sektöre Geçmesi	İleri teknoloji çalışan şirketlerle esnek ve proje bazlı hizmet alımı yapma fırsatı	Bilişim ve teknik altyapının zayıflaması, iş gücü kaybı	Kamu İş Yasalarında Nitelikli Farklılaşmayı İçeren Düzenlemelerin Gerçekleştirilmesi

SOSYOKÜLTÜREL	Çevre bilinci	Toplumun su tasarrufu ve çevre koruma konularında bilinçlenmesi, projelere toplumsal destek	Toplumun bazı kesimlerinin çevre koruma ve su tasarrufu gibi yenilikçi uygulamalara direnci	"Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak
	Nüfus artışı ve kentleşme	Abone sayısının artmasından dolayı su gelirlerinde artış	Mevcut su kaynakları ve altyapı sistemleri üzerinde ek baskı	Nüfus projeksiyonu göz önünde bulundurularak projelerin yapılması
	Plansız Yerleşim		Plansız yapılaşma nedeniyle kentsel altyapıya aşırı yüklenme ve düzensiz büyüme	Denetim faaliyetlerini sürdürerek havzaların kontrolünün sağlanması
TEKNOLOJİK	Teknolojik gelişmeler	Operasyonel verimlilik, maliyetin azaltılması, hizmet kalitesinin artması	Siber güvenlik riski, teknoloji uyum süreci, yüksek kurulum maliyetleri	Bulut çözümler, açık kaynak kodlu muadil yazılımlar, yapay zeka teknolojilerinden yararlanılması
	Dijitalleşen Abonelik İşlemleri	Hızlı ve kolay erişim, işlem süresinin azalması	Yaşlı nüfusun teknolojiye uyumundaki zorluklar, siber güvenlik	Şubesiz ortamda (online) abonelik işlemlerinin kesintisiz şekilde sürdürülmesi ve e-devlet üzerinden abonelik işlemlerine erişimin devamlılığı
	Coğrafi Bilgi Sistemi teknolojilerinin güncelliği	Etkili altyapı yönetimi	Güncelleme, Bakım maliyetleri, veri güvenliği	Yazılım ve Donanım ihtiyaçlarının giderilerek CBS karar destek sistemlerinin kurulması
	Bankacılıkta Mobil Teknolojinin Gelişmesi	Tahsilat kabiliyetinin artması	Mobil bankacılık uygulamalarındaki problemler	Dijital okur yazarlık konusunda aboneler bilgilendirilmeli
YASAL	Su Kanunu İhtiyacı	Su yönetimi, dağıtım ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili daha net ve güncel düzenlemeler getirilerek verimliliğin artırılması	Bürokratik süreçler, yeni kanunla uyum sürecindeki aksaklıklar	Yeni Su Kanunu kapsamında gerekli çalışmalara iştirak edilmesi
	Yasal sorumlulukların dışında yapılan yetki devirleri	Altyapı hizmetlerinin tek elden koordine edilmesi	İş yoğunluğu ve kaynak aktarımındaki gecikmeler	Mevzuat düzenlemesi ve kaynak aktarımının zamanında yapılması için gerekli girişimlerde bulunulması
ÇEVRESEL	Doğu Marmara Fay Hattı		Depreme karşı dirençli altyapının yüksek maliyeti	Deprem olasılığına karşı özel bütçe tahsisi ve eylem planlarının yapılması
	Sanayi tesislerinin artması	Tahakkukla bağlı gelirlerin artışı	Yeraltı sularının kullanımı, çevresel kirliliğin artma potansiyeli	Sanayicinin geri kazanım suyuna teşvik edilmesi, yüksek tüketimli abonelerin takibi, endüstriyel atık su denetim faaliyetlerinin artırılması
	Ekolojik Dengedeki Değişiklikler		Sel ve taşkın riskinin oluşması, kuraklık durumunda su temininde zorluk ve yüksek enerji maliyetleri	Yeni yerel kaynakların devreye alınması, mevcut yerel kaynakların verimli işletilmesi, sel ve taşkınlar için önleyici projeler ve acil durum planlarının oluşturulması

Tablo 22. PESTLE Matrisi

4.9. GZFT ANALİZİ

GZFT analizi, kurumumuzun etkileyen unsurlarını sistematik bir şekilde inceleyen temel yöntemlerden biridir. Bu analiz, kurumun güçlü ve zayıf yönlerini (iç çevre) ve PESTLE analizi bağlamında fırsat ve tehditlerini (dış çevre) değerlendirerek, bütüncül bir çerçeve sunar. Vizyoner, uygulanabilir ve etkin stratejiler geliştirmek adına, bu unsurların bir arada ele alınması büyük önem taşır. Stratejik planlama

sürecinde, belirlenen amaç ve hedeflerin bu analiz sonuçlarıyla uyumlu olması, planın başarı oranını önemli ölçüde artıracaktır.

İÇ ÇEVRE		DIŞ ÇEVRE	
Güçlü Yönler	Zayıf Yönler	Fırsatlar	Tehditler
Güçlü teşkilat yapısı ve yetkin insan kaynağına sahip olmak	Bürokratik işlemlerin hizmet sunumunda aksaklıklara ve gecikmelere yol açması	İlimizin olası bir kuraklığa karşı alternatif su kaynaklarına sahip olması	Suyun sınırlı bir doğal kaynak olması
Sürdürülebilir ve güçlü finansal yapıya sahip olarak kendi öz kaynakları ile yatırım yapma	Abonelere ait verilerde güncelleme ihtiyacının olması	Bölgemizde OSB'lerin fazla oluşu	Göçe bağlı hızlı nüfus artışının yaşanması
Su ve atık su yönetiminde İKABİS, hidrolik modelleme, SCADA gibi ileri düzey bilişim teknolojileri kullanılarak teknoloji destekli altyapı ve erken müdahale sistemlerinin varlığı	Musluk suyu içilebilirlik farkındalığının yeterli seviyede olmaması	Kocaeli ve çevre illerde su ve atık su konusunda yüksek düzeyde bilgi birikimine sahip üniversiteler, eğitim ve araştırma kurumları ile yapılan iş birlikleri	Deprem kuşağında yer almamız
HES, GES, BES gibi yenilenebilir enerji yatırımları ile birlikte enerji verimliliğine yönelik düzenli bakım ve rehabilitasyonun yapılması	Arıtma ve terfi tesislerinin yüksek enerji ihtiyacı	Büyükşehir Belediyelerine bağlı kuruluş olmak	Nüfus yoğunluğunun yüksek olması
Güncel teknolojik yeniliklerin yakından takip edilerek uygulanabilir sistem ve teknolojilerin kuruma entegre edilmesi	Faaliyet ve hizmetlerde kullanılan bilişim sistemleri ağlarının birbiriyle entegre tek bir veri tabanında birleşmemesi	İlimizin Karadeniz ve Marmara Denizine kıyısı olması	Su yönetiminin maliyetli oluşu
Geri Kazanım Suyu Projesiyle temiz içme suyu kaynağına olan baskının büyük oranda azaltılması	Geri Kazanım suyu arıtma kalitesinin 3. seviye olması	İlimizden ulusal ve uluslararası ulaşım ağlarının geçmesi	Ekonomik dalgalanmalar
Kurumun gelişen kurumsal yapılanma ve iyileştirme motivasyonuna sahip olması	Verilen hizmet ve faaliyetlerin öneminin paydaşlara net bir şekilde aktarılamaması	Kişi başına düşen gelir dağılımında ilimizin yüksek pay alması	Kurum dışı kariyer seçenekleri
Uluslararası akredite laboratuvara sahip olmak			Ekosistemde öngörülemeyen hareketler sebebiyle iklim değişiklikleri, doğal afetler, salgın hastalık vb.
%100 atık su arıtma oranına sahip olmak			
Gelişen kurumsal yapılanma ve iyileştirme motivasyonuna sahip olması			

Tablo 23. GZFT Listesi

4.10 Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi

Durum analizi kapsamında gerçekleştirilen ayrıntılı çalışmalar neticesinde elde edilen bulgular ile tespit ve ihtiyaçlar tablosu özet biçimde oluşturulmuştur. Tespitler, ihtiyaçların gerekçesini, ihtiyaçlar ise amaç ve hedeflerin dayanak noktasıdır.

Durum Analizi Çalışmaları	Tespitler / Sorun Alanları	İhtiyaçlar / Gelişim Alanları
Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none">• Girdi, çıktı gösterge türünün fazla oluşu• Amaç ve hedef sayısının fazla oluşu	<ul style="list-style-type: none">• Performans göstergelerindeki faaliyetleri içeren rutin işlemleri çıkararak daha çok sonuç, kalite ve verimlilik odaklı performans göstergeleri kullanılmıştır.• Amaç ve hedef başlıklarının daha kapsayıcı olarak çatı başlıkların belirlenerek sadeleştirilmesi
Mevzuat Analizi	<ul style="list-style-type: none">• Suyun tahsisi konusunda yetki karmaşası• Yağmur Suyu, Dere Islahı ve Tarımsal Sulama Yetki Devirleri• İmar Planları ile Altyapı Entegrasyonu• Mali Uyum Sorunları• İSG Denetimleri• Kurumlar Arası Koordinasyon	<ul style="list-style-type: none">• Mevzuat düzenlemelerine yönelik gerekli girişimlerde bulunulması• Mevzuat düzenlemesi için gerekli girişimlerde bulunulması• İmar planlarının hazırlanırken İdaremiz görüşlerinin de dikkate alınması• Harçlar Kanunu'nda gerekli mevzuat düzenleme önerisinin hazırlanması ve yakın takibi• İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuat hükümlerinin eksiksiz yerine getirilmesi için gerekli denetimlerin titizlikle yapılması ve Kurumda İSG kültürünün sürekliliğinin sağlanması• KBB ve İlçe belediyeleri ile koordinasyonun geliştirilmesi
Üst Politika Belgeleri Analizi		<ul style="list-style-type: none">• Üst politika belgelerinin kurum çalışanlarınca özümsemesi• Yeni yapılacak sulama suyu sistemi ile suyun kullanımının verimli hale getirilmesi

		<ul style="list-style-type: none"> • SCADA sisteminin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi • Borç takip süreçlerinin etkin olarak işletilmesi • İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması • Su havzalarının sınırları içerisindeki izinsiz ve kaçak yapılaşma ile mücadele edilmesi • İçme suyu arıtma işlemlerinde birim enerji tüketiminin düşürülmesi • Su temin ve dağıtım sistemindeki kayıp oranlarını asgari miktara düşürerek sürekliliğini sağlamak • Stratejik plan hedeflerinin kurumun bütünü tarafından takip edilmesi • Vatandaşların abonelik işlemlerini şubelere gitmeden kolayca halledebilmesi • Sanayide geri kazanım suyu miktarının artırılmasını sağlamak • Uygun sayaç tipinin seçilmesi • İklim değişikliği ile mücadelede Kurum faaliyetlerine paydaşların aktif katılımının gerekliliği
Paydaş Analizi	<ul style="list-style-type: none"> • Çalışan memnuniyet anketinde kurum yönetimi, çalışma koşulları, yönetici ve eğitim konuları iyileştirilebilir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Yöneticilerin, personelle daha etkili iletişim kurabilmeleri adına çeşitli gelişim fırsatları sağlanmalı, • Çalışma koşullarının iyileştirilmesi için düzenli aralıklarla geri bildirim

	<ul style="list-style-type: none"> • Vatandaş memnuniyet anketi neticesinde Kurum faaliyetlerinin kamuoyunda yeteri kadar bilinirliğinin olmayışı, • Tedarikçi memnuniyet anketinde satın alma süreçlerinin iyileştirilebilir oluşu, • Bölgesel Kurum Kuruluş Anketinde paydaşlarla ilişkilerin geliştirilebilir oluşu, 	<p>toplantıları ile eksiklikler giderilmeli,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurum yönetimi başlığı altında karar süreçlerine çalışanların daha fazla dahil edilmesi, • Eğitim başlığı altında eğitim programlarının çalışanların ihtiyaçlarına göre güncellenerek sürekli iyileştirilmeli, • Kurum Paydaşları ile İletişimi güçlendirilmesi • Satın Alma ve İhale Sürecinde Etkinliği artırılması • Paydaşlar ile ilişkileri güçlendirmek ve organizasyon sayısını artırmak
İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi	<ul style="list-style-type: none"> • Personel eğitim ihtiyacının sürekliliği • Personel yaş ortalamasının düşmesinin gerektirdiği eğitim ihtiyaçlarının giderilmesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Değişen teknolojik uygulamaların etkin kullanımının iş süreçlerimize uyum sağlayacak personel yetkinliğini geliştirme
Kurum Kültürü Analizi	<ul style="list-style-type: none"> • Kurum kültürünün çalışanlar tarafından tam olarak benimsenememesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tüm çalışanlar tarafından bilinen ve benimsenen kurum kültürünün sürdürülebilirliği
Fiziki Kaynak Analizi	<ul style="list-style-type: none"> • Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşim yerlerinin artması, • Teknolojik gelişmelere bağlı yenilikler, • Tesis ve ekipmanların düzenli bakımlarının yapılma gerekliliği 	<ul style="list-style-type: none"> • Nüfus projeksiyonu ve şehir planları dikkate alınarak fiziki kaynakların geleceğe yönelik planlanması • Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını, etkinliğini ve verimliliğini artırılması • Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğinin sağlanması ve verimliliğinin artırılması

<p style="text-align: center;">Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Açık kaynak kodlu yazılımların ücretsiz veya düşük maliyetli lisanslarla sunulması nedeniyle maliyetlerin düşmesi, • Kurumdaki veri tabanlarına ait bütünleşik raporlama sistemi olmayışı, • İklim ve Afetlere Dayanıklı Şehirler çalışmaları kapsamında kurum hizmetlerimizin kesintisiz ve güvenilir şekilde sunulması • SCADA sisteminin kesintisiz ve yedekli çalışmasının sağlanması 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumdaki bazı programların açık kaynak kodlu yazılıma geçirilmesi, • Kurum verilerinin raporlanması ve analizi için bütünleşik bir yapay zeka analiz programının oluşturulması • Afet durumunda veri kaybı yaşanmaması adına Bulut Çözüm hizmetinin temin edilmesi • SCADA sisteminin Layer 3 katmanına geçilmesi
<p style="text-align: center;">Mali Kaynak Analizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ödenmeyen veya geciken su faturaları dolayısıyla kurum alacaklarının oluşması • Kaynakların rasyonel dağılımı çerçevesinde bütçe sürdürülebildiğinin sağlanması • Artan enerji maliyetleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Borç takip süreçlerinin etkin olarak işletilmesi • Kaynakları etkin kullanılmasına bağlamında performans esaslı bütçenin uygulanması • Birim enerji maliyetlerinin düşürülmesi ve yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelim
<p style="text-align: center;">PESTLE Analizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Üst politika belgelerinin vermiş olduğu ödevler • Küresel ekonomik gelişmelere bağlı olarak girdi maliyetlerinin yükselmesi • Çevre bilinci • Nüfus artışı ve kentleşme 	<ul style="list-style-type: none"> • Üst politika belgeleri ile eşgüdümlü amaç ve hedeflerin belirlenmesi • Optimum kaynak kullanımı, etkin stok yönetimi, yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelim • "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak • Nüfus projeksiyonu göz önünde bulundurularak projelerin yapılması

	<ul style="list-style-type: none"> • Dijitalleşen Abonelik İşlemleri • Sanayi tesislerinin artması 	<ul style="list-style-type: none"> • Şubesiz ortamda (online) abonelik işlemlerinin kesintisiz şekilde sürdürülmesi ve e-devlet üzerinden abonelik işlemlerine erişimin devamlılığı • Sanayicinin geri kazanım suyuna teşvik edilmesi, yüksek tüketimli abonelerin takibi, endüstriyel atık su denetim faaliyetlerinin artırılması
--	--	--

Tablo 24. Tespit ve İhtiyaçlar

5. GELECEĞE BAKIŞ

5.1 Misyonumuz

Şehrin su ve kanalizasyon altyapısını etkin ve sürdürülebilir şekilde yöneterek, vatandaşların yaşam kalitesini artırmak ve çevreyi korumak.

5.2 Vizyonumuz

Yenilikçi ve çevreci çözümlerle donanmış, su ve kanalizasyon hizmetlerinde lider bir kurum olmak.

5.3 Temel Değerlerimiz

Şeffaflık: Hesap verebilirliği sağlamak için tüm süreçlerimizde açık ve anlaşılır bilgilendirme yaparız. Kararlarımızı ve faaliyetlerimizi paydaşlarımıza zamanında ve eksiksiz ileterek izlenebilirliği artırır, şeffaflık ilkesine bağlı kalırız.

Güvenirlilik: Verdiğimiz sözleri tutar, taahhütlerimizin arkasında dururuz. İş süreçlerimizde doğruluk ve sorumluluk bilinciyle hareket eder, güvenilirliğimizi koruyarak paydaşlarımızın bize olan güvenini sürdürürüz.

İnsana ve Doğaya Saygı: Doğal kaynaklarımızın gelecek nesillere aktarılması ve doğanın sürdürülebilirliği ve insan sağlığını tüm faaliyetlerimizin merkezinde tutarız.

Sürekli Gelişim: Altyapımızı ve personelimizi sürekli geliştirerek hizmet kalitemizi artırırız. Kurumsal kapasitemizin güçlenmesi ve çalışanlarımızın yetkinliğinin artması için sürekli yatırım yapar, bu sayede gelişime açık bir yapı sürdürürüz.

Kaliteli Hizmet: Kaynaklarımızı verimli kullanarak kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmayı hedefleriz. Hizmet kalitesini artırmak için yenilikçi çözümler geliştirir, vatandaş memnuniyetini ön planda tutar, süreçlerimizi sürekli iyileştirerek her zaman yüksek standartlarda hizmet sunmayı amaçlarız.

Yenilikçilik ve Öncülük: Suyun ve atık suyun yönetiminde en ileri teknolojileri uyguluyoruz, ve su tüketimini azaltmak için yeni uygulamaların geliştirilmesine yönelik çalışırız. Su ve atık su yönetiminde ilkleri başarmak, öncü ve lider bir kuruluş olarak birikimlerimizi paylaşmak suretiyle ülkemiz genelinde kıyas merkezi olmak amacındayız.

6. STRATEJİ GELİŞTİRME

A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak

- H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak
- H 1.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu içme suyu projelerini hazırlamak
- H 1.3: Kayıp su oranını düşürmek
- H 1.4: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli işletilmesini sağlamak
- H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak

A 2: Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak

- H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak
- H 2.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu atık su projelerini hazırlamak
- H 2.3: Geri Kazanım Suyu tahakkukunu artırmak
- H 2.4: Atık su tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak

A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak

- H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak
- H 3.2: Tarımsal verimliliği artırmak için altyapı çalışmaları yapmak
- H 3.3: Atıksu denetiminde etkinliği artırmak
- H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak
- H 3.5: Yenilenebilir enerji kapasitesini artırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak

A 4: Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması

- H 4.1: Abonelik işlemlerini kolaylaştırmak ve ulaşılabilirliği artırmak
- H 4.2: Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını, etkinliğini ve verimliliğini artırmak
- H 4.3: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak
- H 4.4: Güvenilir ve kesintisiz bilişim altyapısı sunmak

A 5: Kurum paydaşları ile iletişimi güçlendirmek

- H 5.1: "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak
- H 5.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak
- H 5.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak

A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek

- H 6.1: Personel yetkinliğini geliştirmek
- H 6.2: Satın alma ve ihale sürecinde etkinliği artırmak
- H 6.3: Kurum faaliyetlerinin mevzuata uygun olarak yürütülmesini sağlamak
- H 6.4: İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş risklerini minimize etmek
- H 6.5: Stratejik yönetim bilincini geliştirmek

7. Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak

- 7.1: Finansal kaynakların etkin kullanımını sağlamak
- 7.2 Hukuki ihtilafları çözmek ve alacak takibinde etkinliği artırmak
- 7.3 İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak
- 7.4: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak

Tablo 25. Amaç ve Hedefler

6.1 Hedef Kartları

2019 yılında yayınlanan Belediyeler için Stratejik Plan Hazırlama Rehberinde stratejik planın senelere sari hedeflerinin kümülatif biçimde ifade edilmesi istenmektedir. Bu sebeple hedef kartlarında yer alan performans göstergeleri kümülatif artış veya azalış ifade eden şekilde gösterilmiştir. Plan Dönemi Başlangıç Değeri de eldeki kümülatif değer olarak belirtilmiştir. Performans göstergelerinin hedefe etkisi hedefin performans başarısını hesaplamadaki payını ifade etmektedir.

Amaç	A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak								
Hedef	H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak								
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Plan Proje Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Su Arıtma Dairesi Başkanlığı 								
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 1.1.1: İhale yoluyla yapılan içme suyu hattı uzunluğu (km)	30%	3.861	4.037	4.213	4.389	4.565	4.741	Her Ay	6 Ayda 1
PG 1.1.2: Kurum ekipleri tarafından yapılan içme suyu hattı uzunluğu (km)	20%	3.685	3.805	3.927	4.051	4.177	4.305	Her Ay	6 Ayda 1
PG 1.1.3: Arıtılmış içme suyu depolama kapasitesi (m ³)	10%	478.300	509.300	534.300	539.300	549.300	559.300	3 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.1.4: İçme suyu arıtma tesisi yapımı sayısı	15%	12	13	14	16	16	16	3 Ayda 1	6 Ayda 1
PG 1.1.5: İçme suyu arıtma tesisi kapasitesi (m ³ /gün)	25%	579.900	591.900	715.900	850.900	850.900	850.900	3 Ayda 1	6 Ayda 1
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sıkıntılar yaşanması Doğal afet ve mücbir sebepler Personel yetersizliği Lojistik hizmetlerinde oluşabilecek aksaklıklar Beklenenin üzerinde nüfus artışı 								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> İçme suyu kaynak kapasitesinin artırılması İhale ile içme suyu hattı yatırımı yapılması Kurum ekiplerince içme suyu hattı imalatı yapılması Yeni içme suyu arıtma tesisi yapılması ve rehabilitasyonu İçme suyu terfi merkezi inşa edilmesi İçme suyu deposu inşa edilmesi İçme suyu alt yapı imalatları için gerekli olan lojistiğin sağlanması İçme suyu altyapı imalatları için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması 								
Maliyet Tahmini	18.198.857.640,64 ₺								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Şehre yapılan göçler nedeniyle nüfusun artması ve yeni yerleşim alanlarının çoğalması Eski içme suyu hatlarında yüksek miktarda su kaybı yaşanması Eski hatlarda sık sık arızaların meydana gelmesi Eski içme suyu tesislerinin sık sık arızalanması ve yüksek bakım onarım maliyetlerinin oluşması Arızaların, su temininde kesintilere neden olması 								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Yeni yerleşim alanlarının içme suyu ihtiyacının karşılanması Eski içme suyu borularının, yeni ve modern borularla değiştirilmesi İhtiyaç doğrultusunda yeni içme suyu arıtma tesisleri yapmak 								

Amaç	A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak									
Hedef	H 1.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu içme suyu projelerini hazırlamak									
Sorumlu Birim	Plan Proje Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı • İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı • Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı • Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.2.1: Projesi yapılan içme suyu hattı uzunluğu (km)	50%	9.300	9.550	9.630	9.710	9.790	9.870	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 1.2.2: İhale için hazırlanan içme suyu proje adedi	30%	320	350	370	390	400	415	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 1.2.3: Projesi yapılan içme suyu arıtma tesisi adedi	20%	22	26	26	26	26	26	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal sıkıntılar yaşanması • Nitelikli personel kaybı • Mülkiyet ve orman izinlerinde yaşanan aksaklıklar • Diğer kurumlara ait altyapılar 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyu hattı projelerinin yapılması • İçme suyu tesislerinin projelerinin yapılması • İçme suyu projelerinin ihale dosyalarının hazırlanması 									
Maliyet Tahmini	90.568.270,89 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması • Eski içme suyu hatlarında kayıp su miktarının yüksek olması • Eski hatlarda sık sık arıza meydana gelmesi • Eski içme suyu tesislerinin sık sık arıza vermesi, yüksek bakım onarım maliyetleri • Arızaların kesintisiz su teminine olan olumsuz etkisi 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Yeni yerleşimlerin içme suyu ihtiyacının karşılanması • Eski içme suyu hatlarında sık sık arıza meydana gelmesi nedeniyle değişim ihtiyacı • Eski veya yetersiz içme suyu tesislerinin revizyonunun yapılması 									

Amaç	A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak									
Hedef	H 1.3: Kayıp su oranını düşürmek									
Sorumlu Birim	İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • Su ve Atıksu Teknolojileri Daire Başkanlığı • Plan Proje Dairesi Başkanlığı • Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı • Abone İşleri Dairesi Başkanlığı • Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı • Yatırım İnşaat Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.3.1: Kayıp su oranı	60%	23,5%	22,5%	21,5%	20,5%	20,0%	19,5%	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 1.3.2: İçme suyu şebekesi izole bölge sayısı	20%	285	325	365	410	450	490	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 1.3.3: Planlanan izole bölge sisteminin sahada gerçekleştirme oranı (Uzunluk)	20%	39,17%	51,38%	62,97%	72,86%	83,22%	91,79%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal sıkıntılar yaşanması • Hatların sayısallaştırılması sürecinde ortaya çıkabilecek aksaklıklar • SCADA sistemine ait verilerin aktarımında yaşanabilecek sorunlar • Abone bilgilerinin ABYS ve CBS sistemlerine aktarılmasında karşılaşılabilecek zorluklar • Diğer kurumlara ait altyapılar 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • SUIŞ etki alanının genişletilmesi için projelerin geliştirilmesi ve saha uygulamalarının yapılması • SUIŞ ölçümlerinin analiz edilmesi ve arıza tespitlerinin gerçekleştirilmesi • Hidrolik modelleme çalışmalarının yürütülmesi ve optimizasyonu • İçme suyu hatlarındaki kayıp ve kaçakları tespit etmek amacıyla ileri teknoloji cihazlar ile saha dinlemelerinin yapılması 									
Maliyet Tahmini	2.925.078.064,14 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Kocaeli'nin nüfus artış hızının Türkiye ortalamasının üstünde oluşunun şehrin su ihtiyacına olan etkisi • İşletilen içme suyu hatlarının kayıp su oranlarının istenilen kadar düşük olmaması • Şebeke basıncının yönetmeliklere uygun bir şekilde işletilmesi gerekliliği 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Su temin ve dağıtım sistemindeki kayıp oranlarını asgari miktara düşürerek sürekliliğini sağlamak • İçme suyu şebekelerinin verimli işletilmesini sağlamak 									

Amaç	A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak									
Hedef	H 1.4: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli işletilmesini sağlamak									
Sorumlu Birim	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.4.1: 100 km içme suyu şebekesi başına yıllık toplam arıza sayısı	40%	68	67	66	65	64	63	Aylık	6 Ayda 1	
PG 1.4.2: Bir m ³ içme suyu arıtma işlemi için harcanan elektrik miktarı (kWh/m ³)	25%	0,060	0,059	0,058	0,058	0,057	0,056	Aylık	6 Ayda 1	
PG 1.4.3 Arıtma verimi (çıkış m ³)/(giriş m ³)	25%	93,0%	93,5%	94,0%	94,5%	95,0%	95,5%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 1.4.4 Çelik hatlarda katodik koruma oranı	10%	70%	70%	80%	90%	95%	95%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Aşırı sıcaklık veya kuraklığa bağlı olarak oluşabilecek iş yoğunluğu Hamsu karakterizasyonundaki değişimler (aşırı kirlilik) nedeniyle geri yıkama suyunun fazla kullanılması Kanun ve yönetmeliklerdeki değişiklik, suyun karakterizasyonundaki değişimler gibi nedenlerle ekipmanlarda yapılabilecek revizyonlar neticesinde elektrik tüketiminin artması. Şantiye personeli konusunda yetersizlik Proses ve Proses materyallerindeki zorunlu değişiklik dolayısı ile geri yıkama su tüketiminin artması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Şehre dünya standartlarında su temin edilmesi İçme suyu arızalarının onarımlarının yapılması İçme suyu terfi istasyonlarının işletilmesi İçme suyu arıtma tesislerinin işletilmesi İçme suyu şebekesi işletme verimliliğini yükseltmek için hizmet alımı yapılması İçme suyu altyapı bakım onarımları için gerekli olan lojistiğin sağlanması Elektrik tüketimini azaltmak amacıyla mevcutta kullanılan elektrik motorlarının, yeni teknolojiye sahip, yüksek verimli elektrik motorlarıyla değiştirilmesi Hamsu terfi istasyonlarındaki pompaların depo seviyelerine göre oransal çalışmalarını sağlayacak PID sisteminin kurulması Hamsu kaynaklarının su kalitesinin mevsimsel ve coğrafi nedenlerden bozulmasının engellenmesi amacıyla gerekli önlemlerin alınması Çelik hatlara katodik koruma sistemi kurulması, mevcut sistemin periyodik kontrolü, bakımı ve onarımının yapılması 									
Maliyet Tahmini	14.586.089.977,52 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> İçme suyu hatlarında arızaların meydana gelmesi İçme suyu arıtma ve terfi işlemlerinin yüksek enerji tüketimine neden olması Korunmayan çelik hatların zamanla korozyona uğraması Geri yıkama suyunun kazanılması durumunda rezerv suyun daha verimli kullanılması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Arıtılan içme suyunun kesintisiz şekilde abonelere ulaştırılması İçme suyu arıtma işlemlerinde birim enerji tüketiminin düşürülmesi Çelik hatların korozyona karşı korunması Geri yıkama suyu miktarının düşürülmesi 									

Amaç	A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak									
Hedef	H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak									
Sorumlu Birim	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Su Arıtma Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 1.5.1: Planlanan içme suyu havza denetimlerinin gerçekleştirme oranı	60%	95%	96%	97%	98%	99%	100%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 1.5.2: İçme suyu deposu temizlik sayısı	40%	2.000	2.250	2.500	2.750	3.000	3.250	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> İlan edilmiş havza sınırları içerisinde, atık su kaynaklarının yasal mevzuat kapsamında ruhsatlarının iptal edilerek havza dışına çıkarılması veya yeni atık su kaynaklarının oluşması Doğal afetler, salgın hastalıklar vb. olayların oluşması Personel ve araç sayılarının artıp ve/veya azalması Yeni su kaynaklarının bulunarak yeni su havzalarının ilan edilmesi ve/veya mevcuttaki su havzalarının azalması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Su kalitesinin sürekliliğinin sağlanması için belirlenen periyotlarda numunelerin alınması Mer'i mevzuat kapsamında atık su kaynaklarının belirli periyotlarla denetimlerin yapılması Firmaların Havza Atıksu Kontrol Belgesi (HAKB) başvurularının neticelendirilmesi İçme suyu depolarının periyodik olarak temizlenmesi 									
Maliyet Tahmini	1.089.033.611,35 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> İçme suyu havza sınırları içerisinde izinsiz ve kaçak yapıların varlığı Atık suların havzalara deşarj edilebilme ihtimali Su kalitesinin çevresel etkenler dahilindeki bozulma ihtimali 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Su havzalarının sınırları içerisindeki izinsiz ve kaçak yapılaşma ile mücadele edilmesi Su kalitesinin detaylı taramalar ile sürekli olarak takip edilmesi Havza Atıksu Kontrol Belgesi verilmemiş firmaların tespit edilmesi İçme suyu depolarının zamana bağlı olarak temizlenme ihtiyacı 									

Amaç	A 2: Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak									
Hedef	H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak									
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Plan Proje Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.1.1: İhale yoluyla yapılan kanalizasyon hattı uzunluğu (km)	20%	2.720	2.856	2.992	3.128	3.264	3.400	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 2.1.2: Kurum ekipleri tarafından yapılan kanalizasyon hattı uzunluğu (km)	20%	1.960	2.020	2.082	2.146	2.212	2.280	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 2.1.3: Atık su arıtma tesisi yapım sayısı	30%	23	23	23	23	24	26	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 2.1.4 Atık su arıtma kapasitesi (m ³ /gün)	30%	775.470	775.470	775.470	835.470	915.470	943.470	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sıkıntılar yaşanması Doğal afet ve mücbir sebepler Personel yetersizliği Lojistik hizmetlerinde oluşabilecek aksaklıklar Beklenenin üzerinde nüfus artışı 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> İhale ile kanalizasyon hattı yatırımı yapılması Kurum ekiplerince kanalizasyon hattı imalatı yapılması Yeni atık su arıtma tesisi yapımı Eski atık su arıtma tesislerinin rehabilite edilmesi Atık su terfi merkezi yapımı Atık su alt yapı imatları için gerekli olan lojistiğin sağlanması Atık su altyapı imatları ve tesisleri için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması 									
Maliyet Tahmini	8.170.933.869,57 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması Nüfus artışına bağlı olarak artılması gereken atık su miktarının artması Eski kanalizasyon hatlarında sık sık arıza meydana gelmesi Eski atık su tesislerinin teknolojisinin geri kalması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Yeni yerleşimlerin atık su altyapı ihtiyacının karşılanması Eski atık su borularının yeni atık su borularıyla değiştirilmesi Artan nüfusa hizmet edecek yeni atık su arıtma tesislerinin inşa edilmesi 									

Amaç	A 2: Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak									
Hedef	H 2.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu atık su projelerini hazırlamak									
Sorumlu Birim	Plan Proje Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.2.1: Projesi yapılan atık su hattı uzunluğu (km)	70%	4.180	4.280	4.380	4.480	4.580	4.680	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 2.2.2: İhale için hazırlanan atık su proje adedi	30%	280	300	320	340	360	380	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sıkıntılar yaşanması Nitelikli personel kaybı Mülkiyet ve orman izinlerinde yaşanan aksaklıklar Diğer kurumlara ait altyapılar 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Atık su hattı projesi yapılması Atık su tesislerinin projelerinin yapılması Atık su projelerinin ihale dosyalarının hazırlanması 									
Maliyet Tahmini	121.252.384,23 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması Eski kanalizasyon hatlarında sık sık arıza meydana gelmesi 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Yeni yerleşimlerin atık su alt yapı ihtiyacının tesis edilmesi Eski atık su hatlarında sık sık arıza meydana gelmesi nedeniyle değişim ihtiyacı 									

Amaç	A 2: Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak									
Hedef	H 2.3: Geri Kazanım Suyu tahakkukunu artırmak									
Sorumlu Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı Plan Proje Dairesi Başkanlığı Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.3.1: Endüstriyel su kullanımında geri kazanım suyu oranı	70%	35%	35%	37%	38%	39%	40%	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 2.3.2: Geri Kazanım Suyu Arıtma Kapasitesi (Milyon m ³ /yıl)	30%	48	49	49	53	56,5	56,5	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sıkıntılar yaşanması Geri kazanım suyu kullanan abonelerin su taleplerinin azalması Geri kazanım su kalitesinin beklenen seviyeden daha düşük seyretmesi Arıtılan atık su miktarındaki değişiklikler 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Yeraltı suyu yerine geri kazanım suyu kullanımının teşvik edilmesi Geri kazanım suyu tesislerinin işletilmesi Yeni geri kazanım tesisleri inşa edilmesi Geri kazanım suyu iletim hatları yapımı 									
Maliyet Tahmini	797.145.370,55 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> İçme suyunun özellikle sanayi tesislerinde amacı dışında kullanımı Küresel ısınmaya bağlı olarak su temininde sıkıntılar yaşanması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> İçme suyu üzerindeki baskıyı azaltacak alternatif çözümlerin oluşturulması İçme suyunun mümkün olduğunca sanayi tesislerine kullanım suyu olarak verilmemesi 									

Amaç	A 2: Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak									
Hedef	H 2.4: Atık su tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak									
Sorumlu Birim	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı • Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı • İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı • Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı • Plan Proje Dairesi Başkanlığı • Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 2.4.1: İleri biyolojik proses (azot fosfor giderimi) ile arıtılan atık suyun toplam arıtılan atık suya oranı	40%	73%	73%	73%	88%	100%	100%	3 Ayda1	6 Ayda 1	
PG 2.4.2: Bir m ³ atık su arıtma işlemi için harcanan elektrik miktarı (kWh/m ³)	20%	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,29	Aylık	6 Ayda 1	
PG 2.4.3: Temizliği yapılan atık su hattı uzunluğu (km)	10%	450	650	850	1.050	1.250	1.450	3 Ayda1	6 Ayda 1	
PG 2.4.4: 100 Km kanalizasyon şebekesi başına yıllık toplam arıza sayısı	30%	55	54	53	52	51	50	Aylık	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal sıkıntılar yaşanması •Çamur bertarafında yaşanan sıkıntı nedeniyle çekilen çamur miktarının düşük tutulması • Mevzuat değişikliği nedeniyle, ekipmanlarda yapılabilecek revizyonlar neticesinde elektrik tüketiminin artması • Personel yetersizliği • Lojistik hizmetlerinde geri kalınması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Atık su arıtma tesislerinin işletilmesi • Arıtma çamurlarının bertaraf edilmesi • Elektrik tüketimini azaltmak amacıyla atık su arıtma için kullanılan elektrik motorlarının, yeni teknolojiye sahip, yüksek verimli elektrik motorlarıyla değiştirilmesi • Kanalizasyon arızalarının onarımlarının yapılması • Atık su hatlarının temizliklerinin yapılması • Atık su terfi istasyonlarının işletilmesi • Atık su alt yapı bakım onarımları için gerekli olan lojistiğin sağlanması • Kanalizasyon şebekesi işletme verimliliğini yükseltmek için hizmet alımı yapılması 									
Maliyet Tahmini	15.341.930.573,33 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Marmara Denizi'nde yaşanan müsilaj problemi • Atık su arıtma sürecinde büyük miktarda enerji kullanılması gerekliliği • Kanalizasyon hatlarında arızaların meydana gelmesi • Atık su hatlarının zamanla teressübat ile dolması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Atık su arıtımında yasal mevzuat gerekliliklerinin sağlanması • Atık su arıtma proseslerinin verimliliğinin artırılması • Atık su arıtma sürecinde birim enerji maliyetlerinin düşürülmesi • Halk sağlığı ve sanitasyon şartları doğrultusunda kanalizasyon şebekesinin sürekli çalışır halde tutulması • Atık su hatlarının düzenli biçimde temizlenmesi 									

Amaç	A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak									
Hedef	H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak									
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Plan Proje Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.1.1: Yapılan yağmur suyu hattı uzunluğu (km)	50%	793	818	843	868	893	918	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 3.1.2: Projesi yapılan yağmur suyu hattı uzunluğu (km)	20%	1.030	1.055	1.080	1.105	1.130	1.155	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.1.3: İhale için hazırlanan yağmur suyu proje adedi	10%	140	145	150	155	160	165	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.1.4: Temizliği yapılan derelerin uzunluğu (km)	20%	1.874	2.174	2.484	2.794	3.114	3.444	Her Ay	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sıkıntılar yaşanması Mücbir sebeplerden dolayı yapım aşamasında sıkıntı yaşanması Şantiye personel sayısında eksiklik olması Mülkiyet problemleri Diğer kurumlara ait altyapılar 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Yağmur suyu hattı projesi yapılması Yağmur suyu tesislerinin projelerinin yapılması Yağmur suyu projelerinin ihale dosyalarının hazırlanması İhale ile yağmur suyu hattı yatırımı yapılması Kurum ekiplerince yağmur suyu hatlarının yapımı Derelerde düzenli olarak temizlik çalışmalarının gerçekleştirilmesi Yağmur suyu altyapı yatırımları için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması 									
Maliyet Tahmini	7.531.806.829,93 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Şehrin göç almasına bağlı olarak yaşanan nüfus artışı ve yeni yerleşimlerin artması İklim değişikliğine bağlı olarak yağışların ve taşkınların artması Yağışlar nedeniyle yerleşim yerlerinde meydana gelen problemler Dere içerisinde biriken çamur, mil, evsel atık gibi teressübatların taşkınlarla sebep vermesi 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Yeni ve mevcut yerleşimlerin yağmur suyu altyapı ihtiyacının karşılanması Yetersiz kalan yağmur suyu borularının yeni borularla değiştirilmesi Eski veya yetersiz yağmur suyu tesislerinin revizyonunun yapılması Dere ve menfezlerin temizliğinin sürekliliğinin sağlanması 									

Amaç	A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak									
Hedef	H 3.2: Tarımsal verimliliği artırmak için altyapı çalışmaları yapmak									
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Plan Proje Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.2.1: Yapılan sulama suyu hattı uzunluğu (km)	50%	48	82	122	157	187	187	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.2.2: Projesi yapılan sulama suyu hattı uzunluğu (km)	25%	87	117	157	157	192	222	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.2.3: İhale için hazırlanan sulama suyu proje adedi	25%	2	3	4	4	5	6	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal yeterlilikte sıkıntı yaşanması Yağış rejimindeki değişiklikler 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Sulama suyu altyapı ve tesislerinin yapılması Sulama suyu projelerinin yapılması Sulama suyu projelerinin ihale dosyalarının hazırlanması 									
Maliyet Tahmini	4.023.858.331,62 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Yeni tarım alanlarının artması ile birlikte yeni sulama suyu talebi Eski sulama suyu tesislerinin sık sık arıza vermesi, yüksek bakım onarım maliyetleri Mevcut tarımsal sulama kanaletlerin ekonomik ömrünü tamamlamış olması. 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Tarımsal faaliyetlerde bulunan tarım alanlarının üretimine katma değer sağlanması Eski kanaletleri devre dışı bırakılarak kapalı sistem sulama (borulu) olarak yapılması Yeni yapılacak sulama suyu sistemi ile suyun kullanımının verimli hale getirilmesi 									

Amaç	A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak									
Hedef	H 3.3: Atıksu denetiminde etkinliği artırmak									
Sorumlu Birim	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı • Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı • Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.3.1: Endüstriyel atık su denetim sayısı	50%	8.000	16.000	24.000	32.000	40.000	48.000	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.3.2: Planlanan endüstriyel atık su denetimlerinin gerçekleşme oranı	50%	95%	96%	97%	98%	99%	100%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • İl sınırlarımız içerisinde OSB' lerin açılması ve endüstriyel atık su kaynaklarının OSB içine taşınması, OSB sınırları içerisinde kalması • Yasal mevzuatlarda değişiklik olması sebebi ile endüstriyel atık su kaynaklarının sayılarının artıp veya azalması • Endüstriyel atık su kaynaklarının yasal mevzuat kapsamında ruhsatlarının iptal edilerek kanalizasyon şebekesine bağlantılarının kesilmesi veya yeni kanalizasyon hatlarının yapıldığı bölgelerdeki endüstriyel atık su kaynaklarının kanalizasyon şebekesine bağlanması • Endüstriyel atık su kaynaklarının duruş arıza ve benzeri sebeplerden dolayı üretime ara vermesi, faaliyetine son vermesi veya ilimiz sınırları İSU yetki alanı içerisinde yeni endüstriyel kuruluşların faaliyete geçmesi • Personel ve araç sayılarının artıp ve/veya azalması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Atık suların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği kapsamında atık su deşarj debilerine göre belirli periyotlarla denetimlerin yapılması • Firmaların Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı (DKKR) başvurularının neticelendirilmesi • Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı (DKKR) görüşü verilmesi 									
Maliyet Tahmini	271.546.342,64 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Deşarj limitlerine uygun olmayan atık suların deşarj edilebilme ihtimali • Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı (DKKR) ve/veya DKKR Görüşü verilmemiş firmaların tespiti 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Endüstriyel atık sulara ilişkin gerekli denetimlerinin sürekli olarak yapılması 									

Amaç	A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak									
Hedef	H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak									
Sorumlu Birim	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı Su Arıtma Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.4.1: Akredite parametre sayısı	50%	270	270	270	270	270	270	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.4.2: Bakanlıktan yetkili parametre sayısı	50%	59	59	59	59	59	59	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Mevzuat ve müşteri taleplerinde değişkenlik Finansal sıkıntılar yaşanması Cihaz ve ekipmanlarındaki teknik destek konusunda oluşabilecek problemler 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Laboratuvara Kurum içi ve dışından gelen analiz taleplerinin gerçekleştirilmesi Akreditasyon çalışmalarının yürütülmesi 									
Maliyet Tahmini	195.794.777,23 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Hizmet kapsamına ilişkin mevzuat güncellemelerinin ve müşteri taleplerinin göz önünde bulundurulma gereksinimi 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Laboratuvar hizmetlerinde su kalitesi bağlamında yasal yükümlülükleri karşılar nitelikte hizmet sunumunun sürdürülmesi Analizlerle ilgili olarak gerçek ve tüzel kişilerden (kamu yada özel firma) gelen talep ve isteklere cevap verilebilirliğin artırılması 									

Amaç	A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak									
Hedef	H 3.5: Yenilenebilir enerji kapasitesini artırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak									
Sorumlu Birim	Yatırım ve İnşaat Daire Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Plan Proje Dairesi Başkanlığı Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 3.5.1: Yeni HES tesisi yapımı sayısı	50%	6	6	6	7	9	9	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.5.2: Yeni GES tesisi yapımı sayısı	25%	4	5	5	5	5	5	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 3.5.3 Yenilenebilir enerji kaynakları ile üretilen elektriğin tüketime oranı (kWh/kWh)	25%	13%	13%	15%	15%	17%	21%	Aylık	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sıkıntılar yaşanması Yapılması planlanan tesislerin yapımında/devreye alınmasında oluşabilecek gecikme Mevsimsel nedenlerle yağışların az olmasına bağlı olarak hidroelektrik santralin çalıştırılmaması Günlük güneşlenme süresinin mevsim ortalamasının altında kalması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Hidroelektrik santrali projelerinin hazırlanması Güneş enerji santrali projelerinin hazırlanması Hidroelektrik santrali tesis edilmesi Güneş enerjisi santrali tesis edilmesi Yenilenebilir enerji yatırımları için gerekli olan kamulaştırma ve tahsislerin yapılması Yenilenebilir enerji santrallerinin verimli biçimde işletilmesi 									
Maliyet Tahmini	180.353.085,12 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Kurumun enerji giderlerinin yüksek olması Devletin yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelik teşvik politikası Yenilenebilir enerji tesislerinin mevsim şartları dahilinde azami faydanın elde edilmesi gerekliliği 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Hidrolik olarak uygun olan isale hatlarından enerji üretilerek istifade edilmesi İSU mülkiyetindeki alanların GES tesisi kurulması noktasında verimli biçimde değerlendirilmesi Yenilenebilir enerji kaynaklarının daha verimli kullanılması Kurumun tükettiği elektriğin bir bölümünü üretmek suretiyle tasarruf sağlaması 									

Amaç	A 4: Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması									
Hedef	H 4.1: Abonelik işlemlerini kolaylaştırmak ve ulaşılabilirliği artırmak									
Sorumlu Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı • Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı • Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı • Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.1.1: Şubesiz ortamda (Online) yapılan abonelik işlemleri oranı	65%	25%	27%	28%	30%	31%	32%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.1.2 Abone iletişim bilgileri güncellenme oranı	35%	87%	88%	90%	91%	92%	93%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal sıkıntıların yaşanması • İnternet problemleri • Vatandaşların sanal ortama güvensizliği 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Abone işlemleri • Yazılım süreçlerinin güncel tutulması • Kurumlar arası entegrasyonun sağlanması • Sanal işlemleri abonelere tanıtılması 									
Maliyet Tahmini	152.195.732,85 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Abonelik işlemlerini en kısa sürede ve en kolay şekilde çözmek • Abone memnuniyetini artırmak 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Vatandaşların abonelik işlemlerini şubelere gitmeden kolayca halledebilmesi 									

Amaç	A 4: Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması									
Hedef	H 4.2: Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını, etkinliğini ve verimliliğini artırmak									
Sorumlu Birim	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.2.1: Ağ topolojisine uygun yeni CBS veritabanı mimarisi geliştirilmesi ve verilerin taşınması oranı	50%	0%	70%	85%	90%	95%	100%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.2.2: CBS Tabanlı Web Uygulama Modülü Geliştirilmesi Sayısı	40%	0	1	2	3	4	5	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.2.3: Altyapı şebekelerinin konumsal analizlere uygun akıllı haritalarının üretilmesi oranı	10%	95%	96%	97%	98%	99%	100%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Finansal sıkıntılar yaşanması Personel azlığı ve yetkinliği konusunda sıkıntı yaşanması Birimler arası işbirliği ve koordinasyon eksikliği 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> CBS veritabanı mimarisinin ağ topolojisine uygun yeni lisanslı yazılım ürünleri kullanılarak yeniden tasarlanması Mevcut CBS veritabanının tasarlanacak yeni CBS veritabanına taşıma süreçlerinin yürütülmesi CBS ile entegre diğer Kurum içi ve dışı Yazılım Projelerinin olumsuz etkilenmemesi için çalışmaların yürütülmesi Kurum içi paydaşların taleplerine uygun Web Uygulama Modüllerinin geliştirilmesi CBS veri toplama çalışmalarının yürütülmesi 									
Maliyet Tahmini	407.916.075,76 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Mevcut CBS altyapısı çalışmalarının yeni teknolojik yazılım ve donanım ihtiyaçlarının gerisinde kalması ve buna bağlı kurum için ağda bilgi güvenliği riski oluşturması Kurum içi ve dışı paydaşların yeni web uygulama modülleri üzerinden kurum altyapı verilerini etkin ve verimli kullanım için taleplerin olması Altyapı şebeke sistemlerinin daha hızlı ve etkin kullanımı için çeşitli karar destek sistemlerine ihtiyaç duyulması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Yazılım ve Donanım ihtiyaçlarının giderilerek CBS karar destek sistemlerinin kurulabilmesi 									

Amaç	A 4: Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması									
Hedef	H 4.3: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak									
Sorumlu Birim	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı • İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı • Su Arıtma Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.3.1: Aktif olarak işletilen içme suyu terfi ve su depolarının Scada sistemine geçirilmesi oranı (100 m ³ üzeri)	35%	% 71,9	% 77,3	% 82,7	% 87,9	% 93,0	% 98,0	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.3.2: Aktif olarak işletilen atık su ve yağmur suyu terfilerin Scada sistemine geçirilmesi oranı	35%	% 96,2	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.3.3: Scada sistemine bağlı tesislerin haberleşmesinin Layer3 ve yedekli yapıya geçirilme oranı	30%	% 54,9	% 73,7	% 90,2	% 93,2	% 96,2	% 100,0	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal sıkıntılar yaşanması • Personel sayısı ve yetkinliği konusunda sıkıntı yaşanması • Bakım onarım hizmetlerinde geri kalınması • Yeni tesislerin yapımında yaşanacak sıkıntılar 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Scada sisteminin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi • Scada sistemindeki istasyonların scada enstrümanlarının bakım onarım ve arızalarının giderilmesi ile işletmenin sağlıklı bir şekilde devamının sağlanması • Scada haberleşme sisteminin Layer3 yapıya geçirilerek uç güvenliğinin sağlanması 									
Maliyet Tahmini	764.399.668,24 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • İstasyonların izlenirliğinin ve uzaktan kontrolünün etki alanının artırılması. • Uzaktan izlenen istasyonların mikrodalga haberleşme sisteminde problem yaşanması • İstasyonlarda gelişebilecek olağandışı durumda hızlı müdahale edilmesi • Uzaktan izlenen tüm kameraların etki alanının artırılması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Pompalar, motorlar, analizörler, sensörler ve diğer enstrümanlarda arıza veya uyarı olduğunda anında ve yerinde müdahale edilmesi • Kamera güvenlik sisteminin izleme ve takibinin geliştirilmesi 									

Amaç	A 4: Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması									
Hedef	H 4.4: Güvenilir ve kesintisiz bilişim altyapısı sunmak									
Sorumlu Birim	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 4.4.1: Veri merkezinin bulut ortamında yedeklenme oranı	50%	% 0	% 25	% 50	% 75	% 100	% 100	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.4.2: Yapay zeka rapor altyapısının kurulma oranı	25%	% 0	% 25	% 50	% 75	% 100	% 100	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 4.4.3: Açık kaynak kodlu yazılıma geçiş yapılacak uygulama sayısı	25%	1	2	3	4	5	6	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal sıkıntılar yaşanması • Açık kaynak kodlu yazılımların mevcut sistemlerimizle uyumsuz olabilmesi, entegrasyon sorunlarının yaşanması ve kaynakların sınırlı olması • Açık kaynak kodlu yazılımların kullanıcılar tarafından benimsenmemesi nedeniyle kabul görmesinin zaman alması • Bulut hizmet sağlayıcılarında yaşanabilecek alt yapı problemleri veya aldığımız hizmetin kesintiye uğraması • Nitelikli personel kaybı 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Mevcut yazılımların, süreçlerin ve verilerin durum analizlerinin yapılması • Yapay Zeka ile raporlanması planlanan yazılımların eğitim ve test süreçleri için veri setlerinin oluşturulması • Yapay Zeka kullanımı için gerekli olan donanım (GPU vb.) ve Yazılım Kütüphanelerinin temini • Bulut hizmeti veren servis sağlayıcıların değerlendirilmesi, bu kapsamda maliyet, servis seviyeleri (SLA), güvenlik protokolleri, performans değerlendirilmelerinin yapılması • Bilişim cihazlarının sürekli aktif tutulması • Kurum yazılımlarının etkin biçimde kullanılmasının sağlanması • Network sisteminin kesintisiz çalışmasının sağlanması • ISO 270001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin devam ettirilmesi 									
Maliyet Tahmini	376.220.602,04 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Cumhurbaşkanlığı Sürdürülebilir Kalkınma Stratejileri Hedefleri kapsamında, Dijital Devlet dönüşümü çalışmaları ile uyum sağlanması • Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığının Teknik ve İdari tedbirlerine uyum sağlanması • Açık kaynak kodlu yazılımların ücretsiz veya düşük maliyetli lisanslarla sunulması nedeniyle maliyetlerin düşürülmesi • İklim ve Afetlere Dayanıklı Şehirler çalışmaları kapsamında kurum hizmetlerimizin kesintisiz ve güvenilir şekilde sunulması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Afet durumunda veri kaybı yaşanmaması adına Bulut Çözüm hizmetinin temini • Açık kaynak kodlu muadil yazılımların kullanılarak güvenliğin artırılması ve maliyetlerin düşürülmesi • Verilerin hızlı erişilebilir ve analiz edilebilir olmasına yönelik Yapay Zeka teknolojilerinden yararlanılması 									

Amaç	A 5: Kurum paydaşları ile iletişimi güçlendirmek									
Hedef	H 5.1: "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak									
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı • Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 5.1.1: Su ve çevre bilinci eğitim programları kapsamında ulaşılan öğrenci sayısı	70%	62.000	74.000	86.000	99.000	112.000	125.000	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.1.2: Paydaşlarla işbirliği yapılan organizasyon sayısı	30%	45	55	65	75	85	95	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Okulların çalışma düzeninin değişmesi • Doğal afetler ve mücbir sebepler • Paydaşlarla iletişim problemleri 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • İklim değişikliğiyle mücadele kapsamında eğitim ve seminerler yapılarak ortak bilinç oluşturulması • Sınırlı doğal kaynakların korunması için farkındalık eğitimlerinin yapılması • Kurum faaliyetleriyle ilgili paydaşlara bilgilendirme yapılması • Su yönetiminin yerinde izleneceği teknik geziler düzenlenmesi 									
Maliyet Tahmini	137.104.244,22 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Bölgemizde nüfus artışının yüksek olması ve nüfus yoğunluğunun giderek artması • Gelecek projeksiyonunda bölgemizde kuraklığın giderek artacak olması • Bölgemizde çevresel etkisi yüksek büyük yatırımların yapılması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • İklim değişikliği ile mücadelede Kurum faaliyetlerine paydaşların aktif katılmasının gerekliliği • Toplumda "su ve çevre" ortak bilincin geliştirilmesinin gerekliliği • Bilinçsiz su tüketiminin giderek artmasının getirdiği zorluklar • Kurum faaliyetlerinin yürütülmesinde toplumsal destek oluşturmak 									

Amaç	A 5: Kurum paydaşları ile iletişimi güçlendirmek									
Hedef	H 5.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak									
Sorumlu Birim	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 5.2.1: Kurum tarafından kamuoyuna yapılan tanıtım ve bilgilendirme sayısı	50%	13.276	14.604	16.064	17.670	19.437	21.381	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 5.2.2: Sosyal medya takipçi sayısı	50%	40.575	41.387	42.214	43.059	43.920	44.798	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılım ve donanım desteğinin sağlanamaması • Sosyal medya platformlarına erişim engeli • Arıza veya tüketim kaynaklı kesintiler yaşanması • Toplumsal duyarsızlık 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumsal sosyal medya hesaplarının yönetilmesi • Kurumsal yatırım ve faaliyetlerin basın, dijital medya ve sms yoluyla kamuoyuna bilgilendirme yapılması • Kurumsal tanıtım faaliyetlerinde bulunulması 									
Maliyet Tahmini	85.988.654,79 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumun sosyal medya hesaplarının bilinirliğinin yeterli düzeyde olmaması • İSU faaliyetlerinin basında yeteri kadar yer almaması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumun sosyal medyada bilinirliğinin artırılması • Basında yer alan İSU haberlerinin artırılması 									

Amaç	A 5: Kurum paydaşları ile iletişimi güçlendirmek									
Hedef	H 5.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak									
Sorumlu Birim	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 5.3.1: Alo 185 çağrı merkezi çağrı karşılama oranı	50%	98,0%	98,2%	98,4%	98,6%	98,8%	99,0%	Aylık	6 Ayda 1	
PG 5.3.2: Gelen çağrılara 20 saniyede cevap verme oranı (Servis Seviyesi)	50%	80%	81%	82%	83%	84%	85%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Olağanüstü durumlara bağlı olarak çağrı yoğunluğunun artması • Kesinti ve arıza sayılarının artması, arıza bitiş saatlerinde sapma yaşanması • Personel yetersizliği • Çağrı Merkezinin teknik ve alt yapı sorunları yaşaması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Alo 185 Çağrı Merkezinin etkin biçimde işletilmesi • Vatandaş taleplerinin ilgili birimlere iletilmesi • Vatandaş ve çalışan memnuniyet anketlerinin yapılması • Bilgi edinme kapsamında gelen başvuruların belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılması 									
Maliyet Tahmini	352.521.620,43 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Su kesintilerine bağlı olarak vatandaşlardan gelen çağrılarda olağanüstü artış oluşu 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Etkin, hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi suretiyle vatandaş memnuniyetinin önceliklendirilmesi 									

Amaç	A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
Hedef	H 6.1: Personel yetkinliğini geliştirmek									
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 6.1.1: Personel başına hizmet içi eğitim süresi (saat)	70%	7,0	7,5	7,5	8,0	8,0	8,0	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 6.1.2: Eğitim memnuniyet oranı	30%	81%	82%	83%	84%	85%	86%	Yılda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Yeni hizmet binası yapım sürecinde oluşacak fiziki yetersizlikler • Eğitim maliyetlerinde meydana gelen artışlar • Uzman eğitmen yetersizliği • Ülkemizde veya bölgemizde meydana gelebilecek doğal afetler • Online eğitimler için donanım yetersizliği 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumiçi uygulamalı, teorik ve online eğitimler yapılması 									
Maliyet Tahmini	22.902.079,82 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Personel eğitim ihtiyacının sürekliliği • Personel yaş ortalamasının düşmesinin gerektirdiği eğitim ihtiyaçlarının giderilmesi • Hizmet içi eğitimlerle iş süreçlerinin geliştirilmesi için gerekli bütçe imkanlarının sağlanamaması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Değişen teknolojik uygulamaların etkin kullanımının iş süreçlerimize uyum sağlayacak personel yetkinliğini geliştirme • Kurum yazılım sistemlerinin geliştirilmesi sürecinde personelden daha fazla destek almak • Mevzuatta yapılan değişimlere göre çalışma süreçleri değişimine uyum sağlayacak personel yetkinliği 									

Amaç	A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
Hedef	H 6.2: Satın alma ve ihale sürecinde etkinliği artırmak									
Sorumlu Birim	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 6.2.1: Düzeltici işlem gerekmeden tamamlanan ihale oranı	50%	95%	95%	96%	96%	96%	97%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 6.2.2: 22-d ve 21-f alımlarının bütçe içerisindeki oranı	50%	1,8%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Öngörülemeyen ihtiyaçların ortaya çıkması • Finansal sıkıntılar yaşanması • İhalelere yönelik itirazlar • Temin konusunda sıkıntı yaşanması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • E-ihaleye (tüm ihale türlerinde) devam edilmesi • Satın alma işlemlerinin, bütçenin %10 sınırını aşmadan uygun maliyetle yapılmasına imkan tanınması 									
Maliyet Tahmini	544.896.726,34 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • ihale sürecindeki bürokratik işlemlerin çokluğu • Rekabetin fiyat avantajı sağlamada temel unsur olması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Altyapı yatırımlarının aksatılmaması için ihalelerin zamanında ve sorunsuz yapılması • Rekabetin artırılmasıyla ihaleye katılımı artırmak ve fiyat avantajı elde etmek 									

Amaç	A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
Hedef	H 6.3: Kurum faaliyetlerinin mevzuata uygun olarak yürütülmesini sağlamak									
Sorumlu Birim	İç Denetim Birim Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 6.3.1: Yıl içinde düzenlenen denetim rapor sayısı	40%	49	53	57	61	65	69	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 6.3.2: Planlı teftiş programı uygulama oranı	40%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 6.3.3: Denetim raporlarında yazılı önerilerin kabul oranı	20%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> İş süreçlerinin tam belirlenmemesi nedeniyle kurum faaliyetlerinin aksaması Kurumsal risk yönetiminin yeterince etkinliğinin sağlanamaması İç kontrol sisteminin uygulamadaki aksaklıkları Etik değerlere uyum konusundaki riskler İdari ve personel eksikliğinden kaynaklanan yönetsel riskler 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Harcama birimlerinin denetiminin yapılması Birimlere danışmanlık yapılması İzleme ve rehberlik faaliyetleri Harcama birimlerinin teftiş programını yapmak ve uygulamak Adli ve idari sorumluluğu gerektiren konularda soruşturma yapmak Denetimlerde ortaya çıkan ve geneli ilgilendiren olumsuzlukların düzeltilmesi için önerilerde bulunarak koordinasyonu sağlamak Tahakkuk artırıcı, tasarruf sağlayıcı uygulamaların geliştirilmesi için önerilerde bulunmak 									
Maliyet Tahmini	72.382.661,96 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Kaynaklarının ekonomik, etkili ve verimli kullanılması Risk yönetimi ve kontrol süreçlerinin yeterliliği ve etkinliğini geliştirmek Varlıkların korunması, kurumsal faaliyetlere değer katmak Tüm iş süreçlerini dijitalleşmeye uygun hale getirirken, dijital olgunluğu bu süreçte uygun olmayan personelin istenilen neticenin ortaya çıkmasına engel olması Kullanılan bilgi kaynaklarının (ABYS,EBYS,BYS, VYS gibi) tasarımında bütüncül bir entegrasyon bulunmaması, karar destek sistemi olarak çalışması gereken sistemlerin verimli bir şekilde işlemlerini engellemesi 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Kaynakların ekonomik, etkili ve etkin kullanılmasını sağlayacak kontrol süreçlerinin işlerliğinin test edilmesi Hesap verilebilirlik ilkesince Kurumsal Risk Yönetimi ve İç Kontrol Sistemine dair makul güvence verilmesi İş analizlerinin yapılarak, iş süreçleri ve bunların gerektirdiği kaynakların güncel olarak belirlenmesi Verilerin güvenilir bir şekilde elde edilmesini ve tüm paydaşlarca aynı şekilde yorumlanmasını sağlayacak, kullanışlı, güvenilir ve birbirine entegre yazılımların, programların geliştirilmesinin sağlanması 									

Amaç	A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
Hedef	H 6.4: İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş risklerini minimize etmek									
Sorumlu Birim	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 6.4.1: 100 personel başına yıllık iş kazası sayısı (Norm kadro)	100%	2,8	2,5	2,3	2,1	1,8	1,6	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Ani gelişen iş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin ihmal edilmesi Doğal afetler ve buna karşı plansız iş süreçleri Alt işverenlerin sık personel değişimi Personel yetersizliği 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> İşyeri ve saha denetimleri yaparak personeli iş sağlığı ve güvenliği konusunda sürekli denetlemek ve kontrol sağlamak Alt işveren temsilcileriyle ortak iş süreci kontrolü geliştirmek Sahadaki aksaklıkları herhangi bir kazaya sebebiyet vermeden ortadan kaldırmak 									
Maliyet Tahmini	63.501.343,56 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Personel eğitim ihtiyacının sürekliliği Personel yaş ortalamasının düşmesinin gerektirdiği eğitim ihtiyaçlarının giderilmesi Hizmet içi eğitimlerle iş süreçlerinin geliştirilmesini sağlamak İş sağlığı ve güvenliği öncelendiği kurum kültürü oluşturmak 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Değişen teknolojik uygulamaların etkin kullanımının iş süreçlerimizi hızıyım sağlayacak personel yetkinliğini geliştirme Kurum yazılım sistemlerinin geliştirilmesi sürecinde personelden daha fazla destek almak Mevzuatta yapılan değişimlere göre çalışma süreçleri değişimine uyum sağlayacak personel yetkinliği Çalışanın can güvenliği ve sağlığını öncelemek 									

Amaç	A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek									
Hedef	H 6.5: Stratejik yönetim bilincini geliştirmek									
Sorumlu Birim	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 6.5.1: Stratejik plan gerçekleştirme oranı	0%	91,5%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 6.5.2: Performans değerlendirme rapor sayısı	30%	20	24	28	32	36	40	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 6.5.3: Araştırma geliştirme rapor sayısı	30%	0	9	19	30	42	55	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 6.5.4: Uygulanan kalite yönetim sistemi belge sayısı	40%	3	4	5	6	6	7	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Stratejik plan hedeflerine yeterince odaklanılmaması • Finansal sıkıntılar yaşanması • Birimler arası iletişimde yaşanan güçlükler • Pandemi ve doğal afetler gibi olağanüstü durumların gelişmesi • Kalite uyum sürecindeki karşılaşılabilecek operasyonel zorluklar ve personel direnci 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Stratejik plan hazırlık çalışmaları ve izleme/değerlendirme raporlarının oluşturulması • Performans programı hazırlık çalışmaları • Yıllık faaliyet raporu hazırlık çalışmaları • Ar-Ge kapsamında hazırlanan araştırma raporları • İstatistiksel verilerin toplanması, analizi ve raporlanması • Kalite yönetim sistemi çalışmalarının yürütülmesi 									
Maliyet Tahmini	140.947.715,15 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Stratejik plan hakkında birimlerin yeterli bilgiye sahip olmaması • Harcama birimlerinin faaliyetlerini yerine getirirken hedef odaklı çalışmaması • Kurumun araştırma geliştirme çalışmalarına açık olması • Kurumumuzdaki operasyonel süreçlerin iyileştirilmesini, vatandaş memnuniyetini artırmayı, verimliliği artırarak süreçlerde standardizasyonun sağlanması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Stratejik planın katılımcı bir yönetim anlayışıyla hazırlanması ve yürütülmesi • Stratejik plan hedeflerinin kurumun bütünü tarafından takip edilmesi • Ar-Ge biriminin daha fazla bütçeli ve yetkin personele sahip olması • Kurumumuzun hizmetlerinde belirli bir kalite standardının oluşturulması 									

Amaç	7. Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak									
Hedef	7.1: Finansal kaynakların etkin kullanımını sağlamak									
Sorumlu Birim	Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 7.1.1: Gelir bütçesi gerçekleşme oranı	35%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 7.1.2: Gider bütçesi gerçekleşme oranı	30%	92%	93%	94%	95%	95%	95%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 7.1.3: Tahsilatın tahakkuka oranı	35%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	Aylık	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Doğal afetler, salgın hastalıklar vb. nedeniyle tahakkukun tahsilatın yapılamamasından kaynaklı gelir kaybı Kurdaki dalgalanma/hareketlilikten kaynaklı mali riskler Tasarruf tedbirlerinin yürütülüyor olması Ekonomik olarak alım ve ödeme kabiliyetlerin azalması 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Gelir ve gider bütçesinin hazırlanması ve takibi Borç takip ve tahsilat işlemlerinin takibi Tahsilat çeşitliliğinin ve yaygınlığının artırılması Ön mali kontrol yapmak Taşınır kayıt kontrol sisteminin takip ve kontrolünü yapmak 									
Maliyet Tahmini	136.636.334,06 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Harcama birimlerinin kesin hesap dosyalarının eksik evrak ile gelmesi Harcama birimlerinin bütçe takibi ve planlaması noktasında dikkatsiz davranması Harcama birimlerinin mali kontrol sürecinde yetersiz kalması Ödenmeyen veya geciken su faturaları dolayısıyla kurum alacaklarının oluşması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Harcama birimlerinin kesin hesap dosya hazırlama konusunda bilgilendirilmesi Harcama birimlerinin dosya hazırlıklarını güncel uygulamalara göre gerçekleştirmesi Harcama birimlerine mali kontrol süreçleriyle ilgili eğitim verilmesi Borç takip süreçlerinin etkin olarak işletilmesi 									

Amaç	7. Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak									
Hedef	7.2 Hukuki ihtilafları çözmek ve alacak takibinde etkinliği artırmak									
Sorumlu Birim	1.Hukuk Müşavirliği									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 7.2.1: Kurumumuzun açtığı davaların lehe sonuçlanma oranı	50%	85%	86%	87%	88%	89%	90%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 7.2.2: İcra takibi dosyalarının ortalama 15 gün içerisinde açılma oranı	50%	70%	72%	74%	76%	78%	80%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Sonuca ulaşmak için gerekli olan delillerin ortaya konmaması • İcra takip sürecinde uygulama kaynaklı riskler 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • Uyuşmazlıklar durumunda hukuki sürecin başlatılması ve yürütülmesi • Kurum alacaklarımızın süresi içerisinde takip açılıp, işlem yapılması • Kurum adına arabuluculuk faaliyetlerini yürütmek • Hasar tespit tutanaklarını incelemek ve değerlendirmek • Sözleşme ve protokollerle ilgili işlemleri yürütmek • Dış denetim faaliyetlerini takip etmek 									
Maliyet Tahmini	367.844.016,20 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumun hukuki düzeyde yaşadığı ihtilafların varlığı • Süresinde tahsil edilemeyen kurum alacakları 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • İhtilafta ve mahkemelere intikal etmiş konularda kurum menfaatlerinin gözetilmesi • Kurum menfaatlerini gözeterek, hukuki sürecin başlatılması 									

Amaç	7. Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak									
Hedef	7.3 İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak									
Sorumlu Birim	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 7.3.1: Faturalandırılmayan abone oranı	20%	3,25%	3,20%	3,15%	3,10%	3,00%	2,90%	Her Ay	6 Ayda 1	
PG 7.3.2: Hacim esaslı sayaçların toplam sayaç sayısına oranı	40%	85%	86%	87%	88%	89%	90%	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 7.3.3: Ortalama sayaç yaşı	40%	6,0	6,0	6,0	5,5	4,5	4,5	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> Abonenin işbirliğine yaklaşmaması Finansal sıkıntılar yaşanması Pandemi, salgın hastalık vb. mücbir sebepler Personel yetersizliği Yönetmelik politikalarındaki olası değişiklikler 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> Planlı ve plansız abone kayıp/kaçak taraması yapılması Aylık endeks okuma faaliyetinin yürütülmesi Sayaç temin edilmesi ve montajının yapılması/yaptırılması Yüksek tüketim abone grubunun takip edilmesi 									
Maliyet Tahmini	1.669.608.642,02 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> Endeks okuma personelinin sahada yaşadığı zorluklar Sayaç okumalarının hizmet standartları ile uyumlu gerçekleştirilmemesi Sayaç montaj hassasiyetlerine uyulmaması 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> Yeterli sayıda ve yetkin endeks okuma personeli istihdamı ve eğitimi Faturalandırılan abone sayısının artırılması Uygun sayaç tipinin seçilmesi 									

Amaç	7. Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak									
Hedef	7.4: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak									
Sorumlu Birim	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı									
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	<ul style="list-style-type: none"> • Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı • Su Arıtma Dairesi Başkanlığı • Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı • İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 									
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri (2024)	2025	2026	2027	2028	2029	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı	
PG 7.4.1: Terfi merkezi ve arıtma tesisi başına elektrik bakım sayısı	50%	2	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
PG 7.4.2: Terfi merkezi ve arıtma tesisi başına mekanik bakım sayısı	50%	2,5	2,6	2,7	2,8	2,9	3	3 Ayda 1	6 Ayda 1	
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> • Personel yetersizliği • Aşırı sıcaklık veya kuraklığa bağlı olarak oluşabilecek iş yoğunluğu • Mal ve hizmet alım ihale sürecinde oluşabilecek aksaklıklar • Tesislerdeki güvenlik problemleri 									
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> • İçme suyu arıtma tesisleri ile terfi istasyonlarında elektrik ve mekanik ekipmanların kestirimci ya da periyodik bakım ve kontrollerin yapılması • Atık su arıtma tesisleri ile atık su ve yağmur suyu terfi istasyonlarında elektrik ve mekanik ekipmanların kestirimci ya da periyodik bakım ve kontrollerin yapılması • Ekonomik ömrünü dolduran ve sık arıza yapan ekipmanların değiştirilmesi • Yüksek tüketimli tesislerin enerji etüdülerinin yaptırılması • Periyodik ölçüm ve kontrol sistemi oluşturulması • Enerji üretim ve tüketimin takip ve kontrolü 									
Maliyet Tahmini	1.558.207.461,88 ₺									
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> • Elektrik ekipmanlarında sık arızalar yaşanması • Mekanik ekipmanların sık arızalar yaşanması • Tesislerde yaşanabilecek plansız duruşlar 									
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> • Yeterli sayıda ve yetkinlikte personel • Kaliteli malzeme ve ekipman temini • Yeterli sayıda donanımlı araçlar ve el aletleri 									

HEDEFLER	HARCAMA BİRİMLERİ																			
	1. Hukuk Müşavirliği	Teftiş Kurulu Başkanlığı	Özel Kalem Müdürlüğü	İç Denetim Birimi Başkanlığı	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı
H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak					i	S	i	i				i		i						
H 1.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu içme suyu projelerini hazırlamak					S	i	i	i					i							
H 1.3: Kayıp su oranını düşürmek					i	i		S		i			i					i	i	
H 1.4: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli işletilmesini sağlamak								i				S	i	i						
H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak								i	S			i								
H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak					i	S	i	i			i			i						
H 2.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu atık su projelerini hazırlamak					S	i	i	i					i							
H 2.3: Geri Kazanım Suyu tahakkukunu artırmak					i	i		i				i							S	
H 2.4: Atık su tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak					i	i		i		i	S		i	i						
H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak					i	S	i	i				i		i						
H 3.2: Tarımsal verimliliği artırmak için altyapı çalışmaları yapmak					i	S		i					i	i						
H 3.3: Atıksu denetiminde etkinliği artırmak								i	S	i	i									
H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak								i	S		i	i								
H 3.5: Yenilenebilir enerji kapasitesini artırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak					i	S							i							
H 4.1: Abonelik işlemlerini kolaylaştırmak ve ulaşılabilirliği artırmak								i								i		i	S	i
H 4.2: Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını, etkinliğini ve								i		S								i		
H 4.3: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak								i		S		i	i							
H 4.4: Güvenilir ve kesintisiz bilişim altyapısı sunmak	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i
H 5.1: "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak							i										S			i
H 5.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S
H 5.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S

HEDEFLER	HARCAMA BİRİMLERİ																			
	1. Hukuk Müşavirliği	Teftiş Kurulu Başkanlığı	Özel Kalem Müdürlüğü	İç Denetim Birimi Başkanlığı	Plan Proje Dairesi Başkanlığı	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	İlçe Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı	Su ve Atıksu Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	Atıksu Arıtma Dairesi Başkanlığı	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı	Elektrik Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	İşletmeler Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	Müşteri Hizmetleri ve Kurumsal İletişim Dairesi Başkanlığı
H 6.1: Personel yetkinliğini geliştirmek	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i
H 6.2: Satın alma ve ihale sürecinde etkinliği artırmak	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 6.3: Kurum faaliyetlerinin mevzuata uygun olarak yürütülmesini sağlamak	i	i	i	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
H 6.4: İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş risklerini minimize etmek	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i
H 6.5: Stratejik yönetim bilincini geliştirmek	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i	i
7.1: Finansal kaynakların etkin kullanımını sağlamak	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	S	i	i	i	i
7.2 Hukuki ihtilafları çözmek ve alacak takibinde etkinliği artırmak	S	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
7.3 İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak								i											S	
7.4: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak							i	i			i	i	S							

Tablo 26. Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler

S: Sorumlu Birim, i: İşbirliği Yapılacak Birim

6.2 Maliyetlendirme

	2025	2026	2027	2028	2029	TOPLAM
A 1: Halkın sağlıklı ve güvenilir içme suyuna kesintisiz erişimini sağlamak	6.187.437.154,26	6.352.641.726,28	7.356.359.119,03	8.091.995.030,93	8.901.194.534,03	36.889.627.564,53
H 1.1: İhtiyaç duyulan içme suyu hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak	3.052.464.754,05	3.133.965.562,98	3.629.132.121,93	3.992.045.334,13	4.391.249.867,54	18.198.857.640,64
H 1.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu içme suyu projelerini hazırlamak	15.190.868,58	15.596.464,77	18.060.706,20	19.866.776,83	21.853.454,51	90.568.270,89
H 1.3: Kayıp su oranını düşürmek	490.618.580,02	503.718.096,11	583.305.555,29	641.636.110,82	705.799.721,90	2.925.078.064,14
H 1.4: İçme suyu tesislerinin ve şebekenin verimli işletilmesini sağlamak	2.446.501.117,54	2.511.822.697,38	2.908.690.683,56	3.199.559.751,92	3.519.515.727,11	14.586.089.977,52
H 1.5: Su kalitesinin sürekliliğini sağlamak	182.661.834,07	187.538.905,04	217.170.052,04	238.887.057,24	262.775.762,96	1.089.033.611,35
A 2: Atık suyun çevre dostu ve sürdürülebilir yöntemlerle yönetilmesini sağlamak	4.097.815.820,53	4.207.227.502,94	4.871.969.448,40	5.359.166.393,24	5.895.083.032,57	24.431.262.197,68
H 2.1: İhtiyaç duyulan atık su hatlarının ve tesislerinin yapımını sağlamak	1.370.497.431,05	1.407.089.712,46	1.629.409.887,03	1.792.350.875,73	1.971.585.963,30	8.170.933.869,57
H 2.2: Şehrin ihtiyaç duyduğu atık su projelerini hazırlamak	20.337.464,94	20.880.475,25	24.179.590,34	26.597.549,38	29.257.304,32	121.252.384,23
H 2.3: Geri Kazanım Suyu tahakkukunu artırmak	133.703.894,80	137.273.788,79	158.963.047,42	174.859.352,16	192.345.287,38	797.145.370,55
H 2.4: Atık su tesislerinin ve şebekenin verimli biçimde işletilmesini sağlamak	2.573.277.029,74	2.641.983.526,43	3.059.416.923,61	3.365.358.615,97	3.701.894.477,57	15.341.930.573,33
A 3: Çevre yönetiminde sürdürülebilirliği sağlayarak ekolojik dengeyi korumak	2.046.849.592,59	2.101.500.476,71	2.433.537.552,03	2.676.891.307,24	2.944.580.437,96	12.203.359.366,53
H 3.1: Taşkınların önlenmesi için ihtiyaç duyulan altyapı çalışmalarını yapmak	1.263.297.693,55	1.297.027.741,97	1.501.958.125,20	1.652.153.937,72	1.817.369.331,49	7.531.806.829,93
H 3.2: Tarımsal verimliliği artırmak için altyapı çalışmaları yapmak	674.915.204,85	692.935.440,82	802.419.240,47	882.661.164,52	970.927.280,97	4.023.858.331,62
H 3.3: Atıksu denetiminde etkinliği artırmak	45.546.025,82	46.762.104,71	54.150.517,25	59.565.568,98	65.522.125,88	271.546.342,64
H 3.4: Laboratuvar hizmetlerini geliştirmek ve mevcut akreditasyonu korumak	32.840.339,12	33.717.176,17	39.044.490,01	42.948.939,01	47.243.832,91	195.794.777,23
H 3.5: Yenilenebilir enerji kapasitesini artırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak	30.250.329,25	31.058.013,04	35.965.179,10	39.561.697,01	43.517.866,71	180.353.085,12
A 4: Yenilikçi yaklaşımların benimsenerek kurumsal verimliliğin artırılması	285.261.021,84	292.877.491,12	339.152.134,72	373.067.348,19	410.374.083,01	1.700.732.078,89
H 4.1: Abonelik işlemlerini kolaylaştırmak ve ulaşılabilirliği artırmak	25.527.542,41	26.209.127,79	30.350.169,98	33.385.186,98	36.723.705,68	152.195.732,85
H 4.2: Altyapı hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını, etkinliğini ve verimliliğini artırmak	68.419.099,07	70.245.889,02	81.344.739,48	89.479.213,43	98.427.134,77	407.916.075,76
H 4.3: Su ve Atıksu SCADA sistemlerinin etki alanını artırmak	128.211.511,48	131.634.758,84	152.433.050,73	167.676.355,81	184.443.991,39	764.399.668,24
H 4.4: Güvenilir ve kesintisiz bilişim altyapısı sunmak	63.102.868,88	64.787.715,48	75.024.174,52	82.526.591,98	90.779.251,17	376.220.602,04
A 5: Kurum paydaşları ile iletişimi güçlendirmek	96.546.885,92	99.124.687,77	114.786.388,44	126.265.027,29	138.891.530,02	575.614.519,44
H 5.1: "Su ve Çevre Bilinci" konusunda farkındalık oluşturmak	22.996.271,60	23.610.272,05	27.340.695,04	30.074.764,54	33.082.240,99	137.104.244,22
H 5.2: Kurumsal tanıtım faaliyetlerini artırmak	14.422.737,03	14.807.824,11	17.147.460,32	18.862.206,35	20.748.426,98	85.988.654,79
H 5.3: Çağrı merkezinin daha etkin biçimde görev yapmasını sağlamak	59.127.877,29	60.706.591,61	70.298.233,09	77.328.056,40	85.060.862,04	352.521.620,43
A 6: Sürekli öğrenen kurum kültürü anlayışıyla kurumsal kapasiteyi geliştirmek	141.668.502,73	145.451.051,75	168.432.317,93	185.275.549,72	203.803.104,70	844.630.526,83
H 6.1: Personel yetkinliğini geliştirmek	3.841.328,55	3.943.892,02	4.567.026,96	5.023.729,66	5.526.102,62	22.902.079,82
H 6.2: Satın alma ve ihale sürecinde etkinliği artırmak	91.394.640,51	93.834.877,41	108.660.788,04	119.526.866,85	131.479.553,53	544.896.726,34
H 6.3: Kurum faaliyetlerinin mevzuata uygun olarak yürütülmesini sağlamak	12.140.626,01	12.464.780,72	14.434.216,08	15.877.637,69	17.465.401,46	72.382.661,96
H 6.4: İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları ile iş risklerini minimize etmek	10.650.976,94	10.935.358,02	12.663.144,59	13.929.459,05	15.322.404,96	63.501.343,56
H 6.5: Stratejik yönetim bilincini geliştirmek	23.640.930,72	24.272.143,57	28.107.142,25	30.917.856,48	34.009.642,13	140.947.715,15
7. Kaynakların etkin ve verimli yönetimini sağlamak	626.012.005,97	642.726.526,53	744.277.317,72	818.705.049,49	900.575.554,44	3.732.296.454,16
7.1: Finansal kaynakların etkin kullanımını sağlamak	22.917.789,79	23.529.694,78	27.247.386,55	29.972.125,21	32.969.337,73	136.636.334,06
7.2 Hukuki ihtilafları çözmek ve alacak tabiiyetinde etkinliği artırmak	61.697.877,78	63.345.211,12	73.353.754,47	80.689.129,92	88.758.042,91	367.844.016,20
7.3 İdari kayıpların azaltılması vasıtasıyla tahakkukları artırmak	280.040.738,46	287.517.826,18	332.945.642,71	366.240.206,98	402.864.227,68	1.669.608.642,02
7.4: Tesis ve ekipmanların sürdürülebilirliğini sağlamak ve verimliliğini artırmak	261.355.599,94	268.333.794,46	310.730.533,98	341.803.587,38	375.983.946,12	1.558.207.461,88
GENEL YÖNETİM GİDERİ	2.201.709.011,16	2.581.610.532,39	2.571.019.716,75	2.828.119.660,43	3.110.931.626,47	13.293.390.547,19
DİĞER İDARELERE TRANSFERLER	85.700.005,00	126.840.004,50	149.466.004,97	164.412.605,47	180.853.866,01	707.272.485,95
TOPLAM	15.769.000.000,00	16.190.000.000,00	18.749.000.000,00	20.623.900.000,00	22.686.290.000,00	94.018.190.000,00

Tablo 27. Tahmini Maliyetler

7. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Stratejik planın etkili bir şekilde uygulanabilmesi ve belirlenen amaçların gerçekleştirilebilmesi için plan dönemlerinde düzenli izleme ve değerlendirme yapmak, ilerlemeyi sürekli olarak raporlamak büyük önem taşımaktadır. Bu süreç, sadece stratejik planın başarıyla tamamlanmasını değil, aynı zamanda hesap verebilirlik ve kurumsal farkındalığı artırmayı da desteklemektedir.

İzleme, performans göstergeleri aracılığıyla hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiğini belirli aralıklarla takip edilmekte ve sonuçların raporlandığı tekrarlı bir süreçtir. Bu raporlar, yöneticilerin stratejik planın performansını değerlendirmelerine olanak tanımaktadır. Değerlendirme aşaması ise, devam eden veya tamamlanan faaliyetlerin hedeflere ulaşma derecesini ve karar alma sürecine katkısını ayrıntılı bir şekilde incelenmekte, hedeflenen değere ulaşamadığında sapma nedeni analiz edilerek iyileştirici tedbirler alınması sağlanmaktadır. Bu süreçte amaç, hedef ve performans göstergelerinin ilgililik, etkililik, etkinlik ve sürdürülebilirliği analiz edilmektedir.

İzleme ve değerlendirme süreci, kurumsal öğrenmeyi teşvik eder ve faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesini sağlamaktadır. Elde edilen bilgilerle stratejik plan gözden geçirilir ve hedeflenen ile ulaşılan sonuçlar karşılaştırılarak böylece planın etkili bir şekilde uygulanması sağlanmaktadır. İzleme ve değerlendirme süreci Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı koordinasyonunda yürütülecektir. Daire Başkanlığı, faaliyetleri yürütmekte görevli tüm birimlerin Temmuz ayının sonuna kadar hazırlayacakları Stratejik Plan İzleme Raporu ve takip eden yılın Şubat ayının sonuna kadar hazırlayacakları Stratejik Plan Değerlendirme Raporlarını oluşturarak üst yönetime raporlamaktadır. Raporlara istinaden Genel Müdür başkanlığında Strateji Geliştirme Kurulu üyelerinin katılımı ile gerçekleştirilecek olan altıncı ayda izleme ve yıl sonu değerlendirme toplantıları ile hedef gerçekleşme oranları, sapma nedenleri analiz edilerek gerekli önlemler alınması sağlanacaktır.

2025-2029 Stratejik Planı ve yıllık uygulaması olan performans programlarında belirlenen hedefler ve göstergeleri titizlikle takip edilecektir. Ayrıca, performans esaslı bütçeleme yapılarak faaliyet-maliyet ilişkisi içeren bir bütçe oluşturulmaktadır. Önümüzdeki beş yıllık süreçte, hem stratejik hedeflerin gerçekleştirilmesini hem de maliyetlerin etkin bir şekilde yönetilmesi sağlanacaktır.