



# 2020 STRATEJİK PLAN

SUYA  
DEĞER...

TRABZON  
İÇMESUYU VE  
KANALİZASYON İDARESİ  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



TRABZON  
BÜYÜKŞEHİR  
BELEDİYESİ







# Başkanın Mesajı

Sevgili Hemşehrilerim,

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, kalkınma planları ve programlarda yer alan politika ve hedefler doğrultusunda kamu kaynaklarının ekonomik, etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasını öngörmekte, orta ve uzun vadeli planlama yaklaşımını önemseyen, performans sonuçları ile verimliliğe odaklanan ve hesap verme sorumluluğunu öne çıkaran stratejik yönetim yaklaşımını getirmektedir.

Kamu kurumları ve belediyelerin stratejik planları mezkûr yaklaşımın somut uygulama ve sonuçlarından birisi, belki de en önemlisidir.

Trabzon, binlerce yıllık tarihiyle sayısız kültüre ve birçok medeniyete ev sahipliği yapmış; ekonomisi, ticareti, turizmi, sporu, üniversiteleri, havaalanı ve limanı ile her alanda bölgesinin lideri konumunda olan çok özel bir şehirdir. Bu kadim şehrin belediyesini yönetmek, insanlarına hizmetkâr olmak büyük bir sorumluluğu da beraberinde getirmektedir.

Önümüzdeki dönem insanı merkeze alan; hukuk, adalet ve hakkaniyet ölçülerine sıkı sıkıya bağlı; katılıma açık; hesap verebilen; istisnasız toplumun tüm kesimlerini kucaklayan ve güler yüzlü bir belediyecilik yaklaşımını hakim kılmak yönetim anlayışımızın temelini oluşturmaktadır.

Hazırlanan ve 2020-2024 yıllarını kapsayan Stratejik Plan, bu anlayışın bütün boyutlarıyla sahada uygulanmasında personelimize ve birimlerimize vizyon çizen ve yol gösteren temel politika belgesi niteliğindedir.

Kaliteli, etkili ve hızlı hizmet sunabilen bir Genel Müdürlük teşkilatı oluşturması, halkımızın beklentilerinin karşılanması bakımından hayati önem arz etmektedir. Bu nedenle Genel Müdürlüğümüzün kurumsal kapasitesinin geliştirilmesine özel gayret gösteriyoruz.

Hizmet ve yatırım önceliklerimizi halkımızın önceliklerine göre belirledik. Bu kapsamda; halkımızın sağlığını ve esenliğini yakından ilgilendiren ve en temel ihtiyaçlarından olan içmesuyu altyapısının güçlendirilmesi ve su kalitesinin artırılması; insan ve çevre sağlığı bakımından hayati önemi haiz atık su altyapısının genişletilmesi ve modernizasyonu; su ve atık su altyapısının akıllı sistemler kullanmak suretiyle etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi; çevre ve insan sağlığının korunması için etkin bir denetim sistemi kurulması TSKİ Genel Müdürlüğümüzün ana hedeflerini oluşturmaktadır.

Tüm paydaşlarımızla birlikte hazırladığımız bu stratejik plan şüphesiz yoğun bir çalışmanın, gayretin ve tabii büyük yorgunlukların neticesinde vücut bulmuştur. Katkı veren kamu kurumlarımıza, üniversitelerimize, meslek odalarımıza, sivil toplum kuruluşlarımıza, ilçe belediyelerimize müteşekkirim. Yine çok çaba sarf ederek kısa sayılabilecek bir sürede bu planı hazırlayan Genel Müdürlüğümüzün değerli yöneticilerine ve diğer personelimize de içten teşekkür ediyorum.

  
MUSTAFA KEMAL

Trabzon Büyükşehir Belediye Başkanı



# Genel Müdürün Sunuşu

Kıymetli Hemşehrilerim,

2020-2024 dönemini kapsayan Stratejik Plan çalışmamız ile amaçlarımızı, hedeflerimizi, program ve projelerimizi belirlemiş bulunuyoruz. "Trabzon'un geleceğini birlikte planlıyoruz" sloganıyla başta vatandaşlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımızın katılımcı bir çerçevede görüş ve önerileri alınmak suretiyle planımız hazırlanmıştır.

5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanununun 9 uncu maddesi ile kamu mali yönetim sistemimize giren Stratejik Plan ile kamu kuruluşlarının orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını ortaya koymaları beklenmektedir.

Bu çerçeve içinde Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından 2019 yılında açıklanan Stratejik Planlama Rehberine göre hazırlanan 2020-24 Stratejik Planımız 5 stratejik yönetim alanında 5 amaç ve 21 hedeften oluşmaktadır. Bu 5 alan ve amaç, plan çalışmaları sonucunda sırasıyla aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Su Yönetimi; Suyu kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli, kaliteli içme suyu sağlamak
- 
- Atık Su ve Çevre Yönetimi; Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak
- 
- Abone Yönetimi; Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak
- 
- Finansal Yönetim; Etkin gelir ve gider yönetimi ile finansal riskleri en aza indirmek
- 
- Kurumsal Yönetim; Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak

Kaynaklarımızın ekonomik, etkin ve verimli kullanılması sürecine yön vermek için hazırlanan ve beş temel amaç üzerine kurulan bu plan bizim için program ve projelerimizin çerçevesini belirleyecek önemli bir yol haritası niteliğindedir. İzleyen dönemde vatandaşlarımızın ve diğer tüm paydaşlarımızın talepleri, kentimizin ihtiyaçları ve öncelikleri çerçevesinde plan hedeflerimizle uyumlu bir şekilde hizmetlerimizi yerine getireceğiz.

2020-2024 Stratejik Planın hazırlanması sürecinde çalıştay ve anketlerimize katılan, görüş, öneri ve değerlendirmeleriyle bizlere önemli katkılar da bulunan tüm paydaşlarımıza ve kısa sürede yoğun bir çalışma performansı gösteren çalışanlarımıza teşekkür eder, bu vesile ile saygıdeğer Trabzon halkına içten sevgi ve saygılarımı sunarım.

  
Ali TEKTAŞ  
TİSKİ Genel Müdürü

# 2020 STRATEJİK PLAN



## İçindekiler

Başkanın Mesajı .....	5
Genel Müdürün Sunuşu .....	7
1. Bir Bakışta Stratejik Plan .....	10
2. Temel Performans Göstergeleri .....	12
3. Stratejik Plan Hazırlık Süreci .....	13
4. Durum Analizi .....	17
4.1. Kurumsal Tarihçe .....	17
4.2. Trabzon'da Abonelik, İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri .....	19
4.3. Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi .....	30
4.4. Mevzuat Analizi .....	33
4.5. Üst Politika Belgeleri Analizi .....	39
4.6. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi .....	40
4.7. Paydaş Analizi .....	42
4.8. Kuruluş İçi Analiz .....	48
4.9. PESTLE Analizi (Çevre Analizi) .....	56
4.10. GZFT Analizi .....	57
4.11. Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi .....	58
5. Geleceğe Bakış .....	61
6. Strateji Geliştirme .....	62
6.1. Amaç ve Hedefler (Hedef Kartları) .....	62
6.2. Maliyetlendirme .....	85
7. İzleme ve Değerlendirme .....	88
Ek 1: 2015-2019 TİSKİ Stratejik Planı Değerlendirmesi .....	89



# Tablolar

Tablo 1- Temel Performans Göstergeleri .....	12
Tablo 2- TİSKİ 2020-2024 Stratejik Planı Hazırlık Süreci .....	14
Tablo 3- Strateji Geliştirme Kurulu .....	15
Tablo 4- Stratejik Planlama Ekibi .....	15
Tablo 5- Stratejik Planlama Destek Ekibi .....	16
Tablo 6- İçme Suyu Tesisleri Envanteri .....	25
Tablo 7- Kanalizasyon Tesisleri Envanteri .....	29
Tablo 8- TİSKİ 2015-2019 Stratejik Plan Kapsam ve Amaçları .....	30
Tablo 9- TİSKİ 2015-2019 Mevzuat Analizi .....	33
Tablo 10- Üst Politika Belgeleri Analizi .....	39
Tablo 11- Ana Faaliyet Alanı-Ürün/Hizmet Çıktısı Tablosu .....	40
Tablo 12- TİSKİ'nin Paydaşları .....	42
Tablo 13- Paydaş Görüşü Almaya Yönelik Çalışmalar .....	43
Tablo 14- Personelin Eğitim Durumu .....	49
Tablo 15- Personelin Cinsiyet Durumu .....	50
Tablo 16- Personelin Yaş Durumu .....	50
Tablo 17- Kullanıcı Donanım Yapısı .....	50
Tablo 18- Sistem Bileşenleri .....	51
Tablo 19- Mevcut Makine Parkı .....	54
Tablo 20- 2020-2024 Bütçe Gelirler ve İlave Finansman Kaynakları .....	55
Tablo 21- PESTLE Analizi Sonuçları .....	56
Tablo 22- Tespitler ve İhtiyaçlar .....	58
Tablo 23- Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler .....	84
Tablo 24- Amaç-Hedef Maliyet Tablosu (2020-2024) .....	86

# Grafikler ve Şekiller

Grafik 1- TİSKİ 2015-2019 Stratejik Plan Performans Göstergesi Başarı Düzeyi .....	31
Grafik 2- TİSKİ 2015-2019 Stratejik Plan Hedef Başarı Düzeyi .....	31
Grafik 3- TİSKİ Hizmetlerinden Genel Memnuniyet Oranı .....	43
Grafik 4- Hizmet Alanlarına Göre TİSKİ Hizmetlerinden Memnuniyet Oranı .....	44
Grafik 5- TİSKİ Geliştirilmesi Gereken Alanlar .....	44
Grafik 6- Trabzon Genelinde Talep ve Şikâyet Sayısı .....	45
Grafik 7- İlçe Bazında 1000 Kişi Başına Talep ve Şikâyet Sayıları (2019) .....	45
Grafik 8- TİSKİ'de Çalışmaktan Duyulan Genel Memnuniyet (%) .....	47
Grafik 9- Konulara Göre Memnuniyet (%) .....	47
Grafik 10- Personel Durumu .....	49
Grafik 11- 2016-2019 İnternet Sitesi Ziyaretçi Sayıları (2019 yılı değeri tahminidir) .....	53
Grafik 12- 2016-2019 İnternet Üzerinden Yapılan Tahsilatlar (2019 yılı değeri tahminidir) .....	53
Grafik 13- Toplam Kaynakların Amaçlara Dağılımı (2020-24 toplam, %) .....	85
Şekil 1- Faaliyet Sahamız .....	20
Şekil 2- TİSKİ Genel Müdürlüğü 2019 Yatırım Haritası .....	26
Şekil 3- Teşkilat Şeması .....	48

# 1. Bir Bakışta Stratejik Plan

## MİSYON

Su kaynaklarını koruyup geliştirerek sağlıklı ve kaliteli içme suyunu erişilebilir kılmak, çevreye duyarlılığı ve yeniden kullanımı esas alarak atık suları yerleşim yerlerinden uzaklaştırmak

## VİZYON

Suyu; çevreye ve insana en fazla katkı sağlayacak şekilde yönetmek

## TEMEL DEĞERLER

- Adil
- Yenilikçi
- Güvenilir
- Katılımcı
- Sürdürülebilir
- Çevreye Duyarlı
- Teknoloji Odaklı
- Geleceği Planlayan
- Şeffaf ve Hesap Verilebilir
- Yararlanıcı Memnuniyeti Odaklı

# Amaç Ve Hedefler

## SU YÖNETİMİ

**Amaç 1.** Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak

Hedef 1.1 Mevcut su kaynaklarını koruyarak ve alternatif kaynakları geliştirerek planlı bir şekilde su arzının sürekliliğini uzun vadeli olarak sağlamak

Hedef 1.2 Yeni içme suyu tesisleri inşa ederek ve mevcut tesisleri etkili şekilde işleterek sağlıklı ve kaliteli su arzı sağlamak

Hedef 1.3 Mevcut laboratuvarımızı geliştirerek, sağlık risklerinin oluşmasını engellemek

Hedef 1.4 Yeni dağıtım hatları ve mevcut hatların yenilenmesi ile şebeke suyunun daha çok kullanıcıya ulaştırılmasını sağlamak

Hedef 1.5 Mevcut içme suyu hatlarının bakım ve onarımını zamanında yaparak, su kesintilerini önlemek ve su kayıplarını en aza indirmek

Hedef 1.6 Teknolojik imkanlardan da yararlanarak içme suyu dağıtımını kontrol etmek

Hedef 1.7 Hidroelektrik santralleri kurarak su kaynaklarımızdan enerji üretmek

Hedef 1.8 Su ile ilgili tarihi yapıların topluma kazandırılması, farkındalık ve bilinçlendirme faaliyetleri ile toplumda su bilinci ve su kültürü oluşturmak

## ATIK SU VE ÇEVRE YÖNETİMİ

**Amaç 2.** Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak

Hedef 2.1 Atık suların, yağmur sularından ayrıştırılarak uzaklaştırılmasını sağlamak

Hedef 2.2 Mevcut arıtma tesislerini verimli bir şekilde işleterek ve yeni arıtma tesisleri kurarak atık suların geri dönüşümünü sağlamak

Hedef 2.3 Denetim ve ruhsatlandırma faaliyetleri ile su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıklarıyla kirletilmesini önlemek

## ABONE YÖNETİMİ

**Amaç 3.** Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak

Hedef 3.1 Vatandaşların hizmet taleplerini zamanında karşılamak

Hedef 3.2 Alternatif fatura ödeme ve bilgilendirme yöntemlerini geliştirerek vatandaşların memnuniyetini arttırmak

Hedef 3.3 Abone sistemini etkin yöneterek abone hizmetlerini geliştirmek, abone sayısını artırmak ve kaçak kullanımı önlemek

## FINANSAL YÖNETİM

**Amaç 4.** Etkin gelir ve gider yönetimi ile finansal riskleri en aza indirmek

Hedef 4.1 Güçlü bir kaynak ve finans yönetim altyapısını geliştirmek

Hedef 4.2 İç kontrol sistemini güçlendirmek suretiyle riskleri etkin bir şekilde yönetmek

Hedef 4.3 Uluslararası proje hazırlama ile proje izleme ve değerlendirme kapasitesini geliştirmek

## KURUMSAL YÖNETİM

**Amaç 5:** Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak

Hedef 5.1 Altyapı faaliyetlerini diğer altyapı hizmeti veren kurum - kuruluşlarla güçlü bir işbirliği ve koordinasyon ile planlamak ve yürütmek

Hedef 5.2 Hizmetin daha hızlı sunulması ve bilgi altyapısının geliştirilmesinde bilgi teknolojilerini etkin kullanmak

Hedef 5.3 Hizmet verimliliğinin artırılması için insan kaynaklarını planlamak, yönetmek ve çalışma ortamlarının iyileştirilmesini sağlamak

Hedef 5.4 Olağanüstü haller ve doğal afetlere hazırlıklı olmak, acil durum planları yapmak ve uygulamak

## 2. Temel Performans Göstergeleri

Tablo 1- Temel Performans Göstergeleri

Temel Performans Göstergesi	Başlangıç Değeri	Plan Dönemi Sonu Hedeflenen Değeri
Yeni yapılan içme suyu şebeke uzunluğu (km)	165	1010
İşletilen içme suyu arıtma tesisi sayısı	12	22
Su temini amaçlı yapılan gölet sayısı	0	14
Yeni yapılan içme suyu depolarının sayısı	15	60
Sağlık Bakanlığının su denetim raporlarında İTASHY* göre mikrobiyolojik parametrelerin uygunluk oranı (%)	90	94
Şebekelerde su kaybı oranı (Arıtma tesisinden su verilen bölgelerde) (%)	60	20
Otomasyona bağlanan depo sayısı	0	300
Üretilen enerji miktarı (GWh/yıl)	0	16
Abone sayısı	430.000	495.500
Öz gelirlerin toplam gelirler içindeki oranı (%)	94,2	95,5
CBS aktif kullanım oranı (%)	5	80
İçme suyu hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	60,8	68
Kanalizasyon hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	47,1	55
Abone hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	73	85
Kurum çalışanlarının memnuniyet oranı (%)	69	75

\*İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik



### 3. Stratejik Plan Hazırlık Süreci

Stratejik planlama yaklaşımı "Belediyeler için Stratejik Planlama Rehberi (2019)" esas alınarak belirlenmiştir. Önceki rehberden farklı olarak bu rehber, yerel idareler için özelleşen bir yaklaşım getirmektedir. Rehberde stratejik planların yapısında önemli değişiklikler olmuştur. Paydaş analizi, mevzuat analizi, GZFT analizi, tespitler ve ihtiyaçlar gibi durum analizi yöntemleri ve bunların plana yansıtılma biçimi yeni bir yapıya kavuşmuştur. Plan hedeflerine ilişkin "hedef kartı" hazırlanması zorunluluğu getirilmiştir. Hedef kartlarında göstergeler, birim sorumlulukları, riskler, faaliyetler, maliyet ile hedefe ilişkin tespit ve ihtiyaçlar yer almaktadır.

Stratejik Planın hazırlanmasında bazı temel ilkelere uyulmuştur. Bunlar;

- Planın gerçekçi hedefler ve öncelikler çerçevesinde hazırlanması
- Çeşitli paydaş gruplarının beklentilerinin dikkate alınması
- Yönetim öncelikleri ve kaynaklarla uyumlu bir yapı oluşturulması
- Planın, izleyen beş yılı performans programları, yatırım programları ve bütçelerle birlikte yönlendirecek temel belge olması
- Uygulayıcı birimlerin planlama sürecine etkin katılımı

TISKİ 2020-2024 Stratejik Planı çalışmaları Haziran ayında başlatılmıştır. Stratejik Plan hazırlık süreci, tabloda yer alan çalışma takvimi hazırlanarak kurum çalışanlarına duyurulmuştur.

**Tablo 2- TİSKİ 2020-2024 Stratejik Planı Hazırlık Süreci**

STRATEJİK PLANLAMA ADIMLARI	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim
<b>STRATEJİK PLAN HAZIRLIK SÜRECİ</b>					
Mevcut Stratejik Planın Gözden Geçirilmesi ve Hazırlık Programının Oluşturulması	■				
Mevcut SP ve Diğer Dokümanların Gözden Geçirilmesi	■				
Çalışma yönergelerinin ve eğitim materyallerinin hazırlanması	■				
Hazırlık programının oluşturulması	■				
Hazırlık programını içeren Genelge'nin yayınlanması		■			
Stratejik Planlama Ekibinin belirlenmesi ve görevlendirmelerin yapılması		■			
Stratejik Plan Önceliklerinin Belirlenmesi ve Ekibin Eğitimi		■			
Stratejik planlama yaklaşımının ve yönetim önceliklerinin değerlendirilmesi		■			
SP Ekibine (SPE) Eğitim Verilmesi		■			
<b>Stratejik Plan Durum Analizi</b>					
Yararlanıcı ve çalışan anketlerinin hazırlanması ve uygulanması		■	■	■	
Kurumsal tarihçe hazırlanması		■			
Uygulanmakta olan Stratejik Planın Değerlendirmesi		■	■		
Mevzuat Analizi		■	■		
Üst Politika Belgeleri Analizi		■	■		
Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi		■	■		
Paydaş Analizi		■	■	■	
Paydaş Çalıştayları		■	■	■	
GZFT Analizi		■	■	■	
Amaç-hedef çerçevesi ön çalışması		■	■		
<b>Geleceğe Bakış</b>					
Misyon, Vizyon, Temel Değerler ve İlkelerin belirlenmesi ve gözden geçirilmesi				■	
<b>Strateji Geliştirme</b>					
Amaç ve Hedeflerin belirlenmesi				■	
Hedeflere yönelik stratejilerin oluşturulması				■	■
Performans göstergelerinin oluşturulması				■	■
Risklerin Belirlenmesi				■	■
Amaç ve hedef bazında maliyetlerin ve kurumsal kaynak yapısının hesaplanması				■	■
Plan metinlerinin hazırlanması				■	■
<b>İzleme ve Değerlendirme</b>					
Plan metninin nihai hale getirilmesi					■

Stratejik planlama sürecinde rol ve sorumlulukları ve izlenecek yöntemi İdare çalışanlarıyla paylaşmak için Stratejik Plan Yönergesi hazırlanmıştır. Stratejik plan çalışmalarını yürütmek üzere Strateji Geliştirme Kurulu, Stratejik Planlama Ekibi ve Stratejik Planlama Destek Ekibi oluşturulmuştur. Ekiplere, Belediyeler için Stratejik Planlama Rehberi kapsamında eğitimler verilmiştir.

**Tablo 3- Strateji Geliştirme Kurulu**

Adı ve soyadı	Birimi	Görevi
Ali TEKATAŞ	Genel Müdür	Başkan
Yılmaz GÖRMÜŞ	Genel Müdür Yardımcısı	Üye
Muhammet MAZLUM	Genel Müdür Yardımcısı	Üye
Emrah ÇAYIRLI	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Üye
Harun AKSU	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	Üye
İsmail Eşref KÜLTÜR	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı	Üye

**Tablo 4- Stratejik Planlama Ekibi**

Ad Soyadı	Birimi	Görevi
Ahmet Ali KOZ	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	Abone İşleri Dairesi Başkanı
Abdurrahman OKUMUŞ	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	Abone İşleri Koordinasyon Şube Müdürü
Hasan AKÇAY	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	Sayaç İşleri Şube Müdürü
Kutluhan GÜLTEKİN	Tesisler Dairesi Başkanlığı	Tesisler Dairesi Başkanı
Hakan KILINÇ	Tesisler Dairesi Başkanlığı	İçme Suyu Arıtma Tesisleri Şube Müdürü
Vahdet MAZLUM	Tesisler Dairesi Başkanlığı	Laboratuvar Şube Müdürü
Harun AKSU	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanı
Onur ÇELENK	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	V.H.K.İ
Oğuzhan ÇİÇEK	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	Ziraat Mühendisi
Mustafa YAZICI	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Bilgi İşlem Dairesi Başkanı
Turgay COŞKUN	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Sistemler Şube Müdürü
Sait Semih ALTAŞ	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Coğrafi Bilgi Sistemleri Şube Müdürü
Orhan ÖZTÜRK	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı
Volkan UZUN	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	İnsan Kaynakları Şube Müdürü
Zeki YAMIÇ	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Şef

**Diğer Sayfada Tablonun Devamı Var**

## Tablo 4 Devamı

Alper Tunga BOZKURT	İşletmeler Dairesi Başkanlığı	İşletmeler Dairesi Başkanı
İrfan ERDEM	İşletmeler Dairesi Başkanlığı	İşletme Koordinasyon Şube Müdürü
Figen ALBAYRAK	İşletmeler Dairesi Başkanlığı	Makine Mühendisi
Mustafa ÖZTÜRK	1. Hukuk Müşavirliği	1. Hukuk Müşaviri
Mehmet ÇORBACI	1. Hukuk Müşavirliği	V.H.K.İ.
Nergis AYDOĞAN	1. Hukuk Müşavirliği	Büro Görevlisi
Bülent SALI	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	Mak. İkm. Bak. Ve Onarım Şube Müdürü
Metin BERBER	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	Elektr. Ve Mek. Şube Müdürü
Atif AKBULUT	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	V.H.K.İ
Emrah ÇAYIRLI	Özel Kalem Müdürlüğü	Özel Kalem Müdürü
Serdar BOSTAN	Özel Kalem Müdürlüğü	Büro Görevlisi
Abdul Samet YILMAZ	Özel Kalem Müdürlüğü	Büro Görevlisi
İsmail Eşref KÜLTÜR	Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı	Etüt ve Plan Dairesi Başkanı
Ekrem UZUNALI	Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı	Etüt Proje Şube Müdürü
Hatice GÖKTÜRK	Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı	Mimar
İsmail Eşref KÜLTÜR	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanı
Ufuk KURT	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı	Tahsildar
Hanife YETİM	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı	İhale ve Satınalma Şube Müdürü
Emrah ÇAYIRLI	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı
Birgül ÖKSÜZ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme ve Bütçe Şube Müdürü
Ergin KANTEKİN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Büro Görevlisi
İsmail Kaan SAYGI	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	V.H.K.İ.

## Tablo 5- Stratejik Planlama Destek Ekibi

Adı Soyadı	Birimi
Birgül ÖKSÜZ	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
İsmail Kaan SAYGI	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Ergin KANTEKİN	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Figen ALBAYRAK	İşletmeler Dairesi Başkanlığı
Hatice GÖKTÜRK	Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı
Onur ÇELENK	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı
Abdul Samet YILMAZ	Özel Kalem Müdürlüğü
Atif AKBULUT	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı

Stratejik planlama sürecinde kurum içi katılımı birlikte dış paydaş katılımı sağlamaya büyük önem verilmiştir. Çalıştaylar ve anket çalışmaları ile paydaş görüşleri alınmış ve analiz edilmiştir.

Stratejik Planlama Ekibi tarafından birim bazlı durum analizi çalışmaları yapılmış, bu çalışmalar daha sonra İdare bazında bütünleştirilmiştir. Durum analizi sonuçları dikkate alınarak TİSKİ'nin misyon, vizyon ve temel değerleri ile amaç ve hedefleri belirlenmiştir. Belirlenen hedefler doğrultusunda hedef kartları oluşturulmuş ve kaynak-maliyet yapısı analiz edilmiştir. Plan metinlerine son hali verilerek Stratejik Plan onaya sunulmuştur.



## 4. Durum Analizi

### 4.1. Kurumsal Tarihçe

Bilinen tarihi geçmişi en az 4000 yıl öncesine dayanan Trabzon, konumu itibarıyla tarihin bütün evrelerinde tüm dünyanın ilgisini çekmiş ender kentlerden biridir. Coğrafi önemi, tarihi ipek yolu üzerinde Avrupa ve Asya'yı birbirine bağlayan geçiş noktasında bulunması, değişik medeniyetlere ev sahipliği yapması; Trabzon'u önemli kılan etkenlerin başında gelmektedir.

Osmanlı Devleti'nde 1850'li yıllara kadar Belediye Hizmetleri vakıflar eliyle yürütülmekteydi. 1864 tarihinde yayımlanan Vilayet Nizamnamesi ile kentin bayındırlığı, altyapı inşaatı, temizlik, aydınlatma, narh, çarşı ve pazar işleri, itfaiye gibi konularda yetkili olmak üzere belediye meclislerinin kurulmasına karar verilmiştir.

Trabzon'da belediyenin tam olarak ne zaman kurulduğuna ilişkin bir karar veya belge bulunmamaktadır. Ancak; 1869 yılında çıkarılan Trabzon İl Yıllığı'nda (Salname-i Vilayet-i Trabzon) belediye yönetimine de yer verildiği görülmektedir. Osmanlı Yönetimi tarafından 1868 yılında bir talimat ile taşrada da belediye teşkilatı kurulmasının kararlaştırılması ve Trabzon'un aynı yıl vilayet olması Trabzon Belediyesinin 1868 yılında kurulduğuna dair güçlü işaretlerdir.

2014 yılına kadar il belediyesi statüsünde hizmetlerini Trabzon Merkezinde yürüten Trabzon Belediyesi, 30 Mart 2014 tarihinden itibaren Büyükşehir Belediyesi statüsü kazanarak sorumluluk alanı tüm il sınırlarını kapsayacak şekilde genişletilmiştir.

Trabzon Büyükşehir Belediyesinin içme suyu ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek ve bu maksatla gereken her türlü tesisi kurmak, kurulu olanları devralmak ve tek elden işleterek 2560 Sayılı Kanunda sayılan görevleri yerine getirmek üzere Trabzon İçmesuyu ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü kurulmuştur. İdareimiz, 31 Mart 2014 Tarih ve 28958 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 2014/6072 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Trabzon Büyükşehir Belediyesine bağlı, müstakil bütçeli, kamu tüzel kişiliğine haiz bir kuruluştur. İdareimiz, "TİSKİ" kısaltması ile adlandırılır. Hizmet alanı Trabzon Büyükşehir Belediyesinin görev alanı ile sınırlı olan TİSKİ, kentin yararlandığı; ancak sınırlar dışında kalan su kaynaklarının korunmasına ilişkin çalışmaları da yürütmekle görevlidir.

## TİSKİ Genel Müdürlüğünün Görevleri;

**1.** İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yerüstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek.

**2.** 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; gerektiğinde bu projelere göre tesisleri kurmak ya da kurdurmak; kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek.

**3.** Bölge ve içindeki su kaynaklarını, deniz, göl, akarsu kıyıların ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıkları ile kirlenmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunulmasını önlemek; bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak.

**4.** Su ve kanalizasyon hizmetleri konusunda hizmet alanı içindeki belediyelere verilen görevleri yürütmek ve bu konulardaki yetkileri kullanmak.

**5.** Her türlü taşınır ve taşınmaz malı satın almak, kiralamak, ekonomik değeri kalmamış araç ve gereçleri satmak, TİSKİ'nin hizmetleriyle ilgili tesisleri doğrudan doğruya yahut diğer kamu veya özel kuruluşlarla ortak olarak kurmak ve işletmek, bu maksatla kurulmuş veya kurulmakta olan tesislere iştirak etmek.

**6.** Kuruluş amacına dönük çalışmaların gerekli kılması halinde her türlü taşınmaz malı kamulaştırmak veya üzerinde kullanma hakları tesis etmektir.

TİSKİ Genel Müdürlüğü hizmet binası Arsin İlçesi Yeşilyalı Mahallesi'nde yer almaktadır. Bazı birimleri Ortahisar İlçesi Gülbaharhatun Mahallesi'ndeki Trabzon Büyükşehir Belediyesi binasında hizmet vermektedir.

Arsin Yeşilyalı Mahallesi Genel Müdürlük Binasında Bulunan Birimler:

- Genel Müdürlük
- Yönetim Kurulu Üyeleri
- Genel Müdür Yardımcıları
- Teftiş Kurulu Başkanlığı
- Özel Kalem Müdürlüğü
- İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı
- Tesisler Dairesi Başkanlığı
- İşletmeler Dairesi Başkanlığı
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
- Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
- Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı
- Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı

Ortahisar - Gülbaharhatun Mahallesi Hizmet Binasında Bulunan Birimler:

- İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
- Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
- 1. Hukuk Müşavirliği

## 4.2. Trabzon'da Abonelik, İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri

Su dünyadaki yaşamın kaynağıdır. Dünyada kişi başına düşen su tüketiminde 10.000 m<sup>3</sup> ve üstü suya sahip ülkeler su zengini ülke, 3.000-10.000 m<sup>3</sup> arası suya sahip olanlar yeterli suyu olan ülke, 1.000-3.000 m<sup>3</sup> arası ülkeler su sıkıntısı olan ülkeler, 1.000 m<sup>3</sup>'ün altında suya sahip ülkeler ise su fakiri ülkeler olarak değerlendirilmektedir. Sağlıklı bir yaşam sürdürebilmemiz için yılda kişi başına 36-72 m<sup>3</sup> suya ihtiyaç olduğu düşünüldüğünde, ülkemiz 1.430 m<sup>3</sup> yıllık kişi başına düşen ortalama su miktarı ile su sıkıntısı olan ülkeler arasında yer almaktadır. Ülkemizin üç tarafı su ile çevrili olmasına rağmen tatlı su varlığı açısından zengin bir ülke değildir. 2030 yılında Türkiye nüfusunun 100 milyon (TÜİK) olacağı tahmin edilmektedir. Artan nüfus ve ihtiyaçlara paralel olarak içme ve kullanma suyu tüketiminde 4 katlık bir artış olacağı düşünülürse, önümüzdeki on yıl içinde tedbir alınmazsa ülkemizin su fakiri olan ülkeler kategorisine düşme riski ile karşı karşıya olduğunu söyleyebiliriz.

Bu yüzden her insana büyük sorumluluklar ve görevler düşmektedir. Su kaynaklarımızı temiz tutmak en önemli hedefimiz olmalıdır. İçmesuyu ve Kanalizasyon İdaresi olarak ilimizdeki su kaynaklarını koruyarak deniz, göl, akarsu kıyıların ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıkları ile kirletilmesini önlemek, böylece şehrimizde yaşayanlara sağlıklı ve kaliteli içme suyuna erişimi sağlamak en temel görevimizdir. Bu görevimizi yerine getirirken çevreye duyarlılık ve yeniden kullanımı esas almak suretiyle atık suları yerleşim yerlerinden uzaklaştırarak ve su havzalarını koruyarak sürdürülebilir su yönetimi politikaları geliştirmekteyiz. Tüm yerleşim yerlerine kesintisiz ve sağlıklı içme suyu sağlamayı ilk etapta ulaşılması gereken hedef olarak görmekteyiz.

Su kaynaklarımızdan verimli bir şekilde faydalanarak, bu kaynaklarımızın bilinçsiz kullanılmasının önüne geçerek ve iklim değişikliğine karşı önlemler alarak iş programlarımızı ve yatırımlarımızı planlamaktayız.

Trabzon'un su geçmişine baktığımızda; 1935 yılına kadar içme kullanma suyu memba sularından karşılanmakta idi. Bu konuda ilk mühendislik çalışmaları, Atatürk'ün Trabzon'a gelişinden sonra ve onun isteği ile başlamıştır. 1936 yılında şehrin suyunun sağlandığı Değirmendere'nin mansap bölümünde 3 adet keson kuyu açılmış ve 5 adet depo 1939 yılında hizmete girmiştir. Yapıldığı yıllarda memba suyuna alışılmış olmasından ötürü pek benimsenmeyen ve adına Atasuyu da denilen bu yeraltı suyu halk tarafından zamanla

kullanılmaya başlandı. Şehrin nüfusunun artmasıyla bu ilk proje ile sağlanan üretim zamanla yetersiz hale geldi. Belediye, 5 adet keson kuyu ile (80l/sn toplam kapasite) su gereksinimini karşıladı. 1969 yılında açılan kuyuların verimsiz hale gelmesi üzerine, İller Bankası 4 adet sondaj kuyusu açtı. 1980 yılında kişi başına su üretiminin 300 l/gün-kişi olmasına ve bu rakamın büyük şehirlerde gösterilen standartların üst limitlerini zorlamasına rağmen su sıkıntısı çok büyük boyutlarda seyretti. Bunun nedeni şebekede %54 oranında su kaybı olmasıydı. Şebekenin bu durumu su sıkıntısına ilaveten su kirliliğine neden oldu.

Günümüzde, ilimizin su ihtiyacının büyük bir kısmı Atasu Barajı'ndan karşılanmaktadır. Atasu Barajı; ilimizin içme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyacının temini ile aynı zamanda enerji üretilmesi için tasarlanmış bir projedir.

Proje; Maçka ilçesi sınırları içinde Trabzon şehrine 17 km mesafede Galyan Deresi üzerindedir. Temelden 118 m yüksekliğinde, ön yüzü beton kaplamalı olarak inşa edilen 4,65 milyon m<sup>3</sup> gövde hacimli barajın depolama kapasitesi 35,75 milyon m<sup>3</sup> dür. Trabzon iline yılda 91,25 milyon m<sup>3</sup> içme, kullanma ve endüstri suyu; ayrıca 5 Mw kurulu gücü ile yılda 27,14 Gwh enerji üretimini sağlayacak olan Atasu Barajı, 27.03.2012 tarihinde tamamlanmıştır.

Barajda 28.12.2010 tarihi itibarı ile su tutulmuş olup; depolanan su, kontrollü bir şekilde 15.04.2011 tarihinden itibaren Trabzon İline ve mevcut arıtma tesisine iletmeye başlanmıştır. Böylece genel halk sağlığını yakından ilgilendiren bir sorun daha DSİ'nin özverili çalışmaları sonucu ortadan kaldırılmıştır. Projenin devamı niteliğindeki 2 nci kademe arıtma tesisleri ve isale hattı proje çalışmaları ise büyük bir hızla sürdürülmektedir. Bu tesisler de tamamlandığında Trabzon ilinde içme ve kullanma suyu sorunu tamamen ortadan kalkmış olacaktır.

Bunun yanı sıra; binlerce yıllık tarihiyle birçok medeniyete ev sahipliği yapmış Trabzon'da su kültürüne işaret eden su yapıları da mevcuttur. Şehirde, Osmanlı döneminde kaynak sulardan beslenen 100'e yakın çeşme yapılmıştır. İskenderpaşa Çeşmesi, Kabak Meydanı Şadırvanı, Seyyit Mehmet Çeşmesi, Abdülhamit Çeşmesi ve Abdullah Paşa Çeşmesi önemli çeşmelerdendir. Ayrıca; İmaret Deresi Su Kemer, Kuzgundere Su Kemer ve Kavaklı Su Kemer bilinen belli başlı su yapılarıdır.

# A. Abonelik Hizmetleri

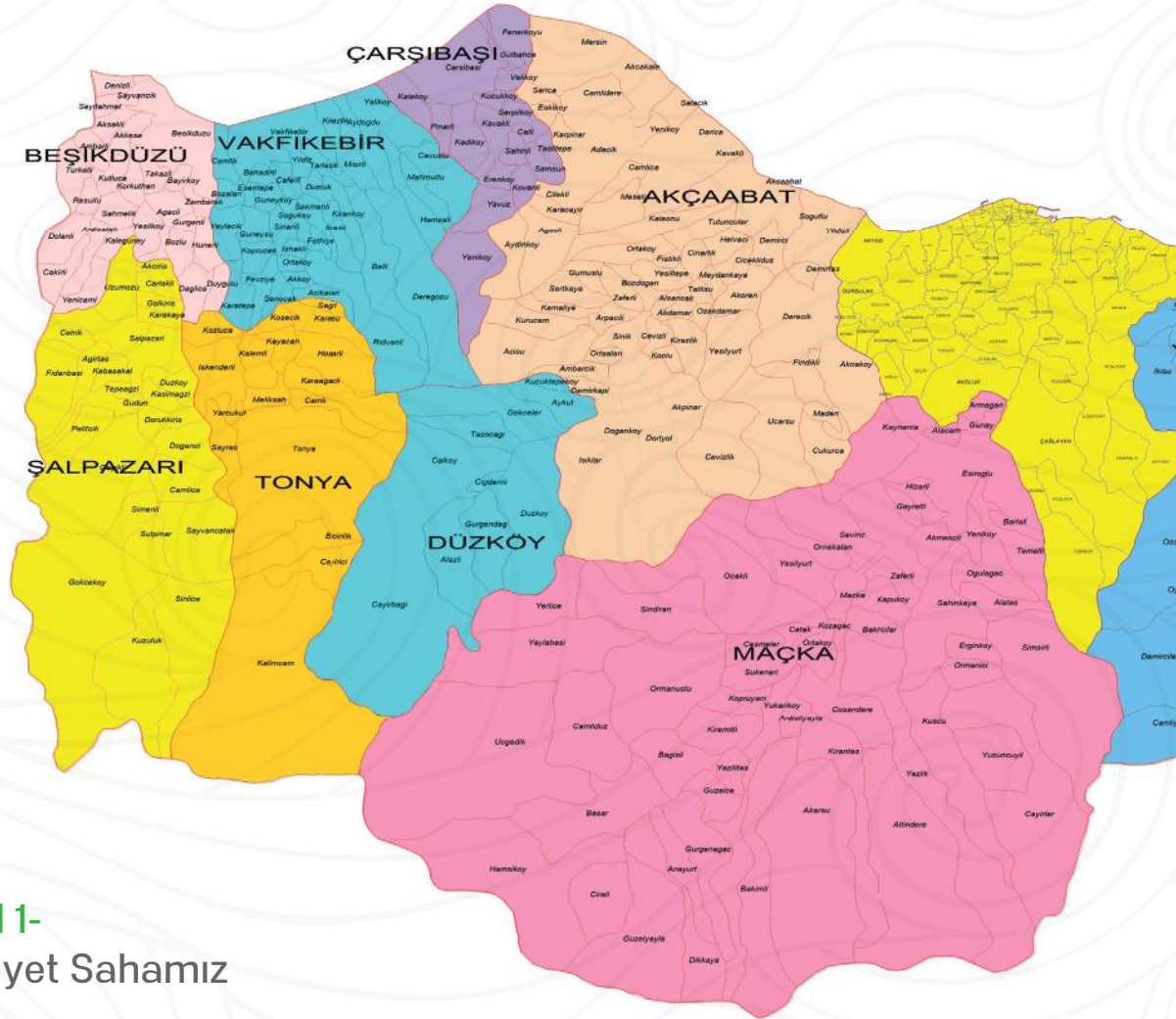
İlimize daha iyi hizmet vermek amacıyla İl genelinde 6 Bölge Şube Müdürlüğü oluşturulmuştur. Bu bölge müdürlükleri; her ilçede kurulan şeflikler aracılığıyla su abonelik işlemlerini, su faturası tahsilatlarını, içme suyu ve kanalizasyon arızalarının giderilmesi işlemlerini yürütmektedir.

6360 Sayılı Kanun ile TİSKİ Genel Müdürlüğü hizmet alanı; beldeden mahalleye dönüşen 57, köyden mahalleye dönüşen 481 ve eski İlçe merkezleri içerisinde yer alan 155 mahalle ve sonradan eklenen mahalleler ile toplam 704 mahalle olmuştur.

Gelişen teknolojiyi yakından takip eden Genel Müdürlüğümüz, İl sınırları içerisinde abonelere yönelik tüm hizmetleri yerine getirmekle birlikte vatandaş memnuniyetini artırıcı uygulamaları da yakından takip

etmektedir. Kurumumuz abonelik işlemlerini zamanında ve hızlı bir şekilde tamamlayarak abonelere sunulan hizmetleri geliştirmektedir. Abone sayısı Genel Müdürlüğümüzün kuruluş yılı olan 2014 yılından itibaren artış göstererek devam etmektedir. 2014 yılında 244.092 olan abone sayısı, 2019 yılı için 430.000 olarak öngörülmektedir. Kaçak takip çalışması ile abonesiz veya usulsüz su kullanımı tespiti çalışmaları titizlikle sürdürülmektedir. Bu çalışmalar sonucunda 33.863 adet sayaç kayıt altına alınmıştır.

3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanununa istinaden 24/07/1994 tarihli ve 22000 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinin (b) bendinde; "Elektrik, su ve gaz sayaçlarının periyodik muayenelerinin on yılda bir yapılması zorunludur." hükmü gereği su abonelerimize ait ekonomik ömrünü dolduran 49.661 adet su sayacı ve arızalı 72.673 adet su sayacı kontrol edilerek yenilenmiştir.



Şekil 1- Faaliyet Sahamız

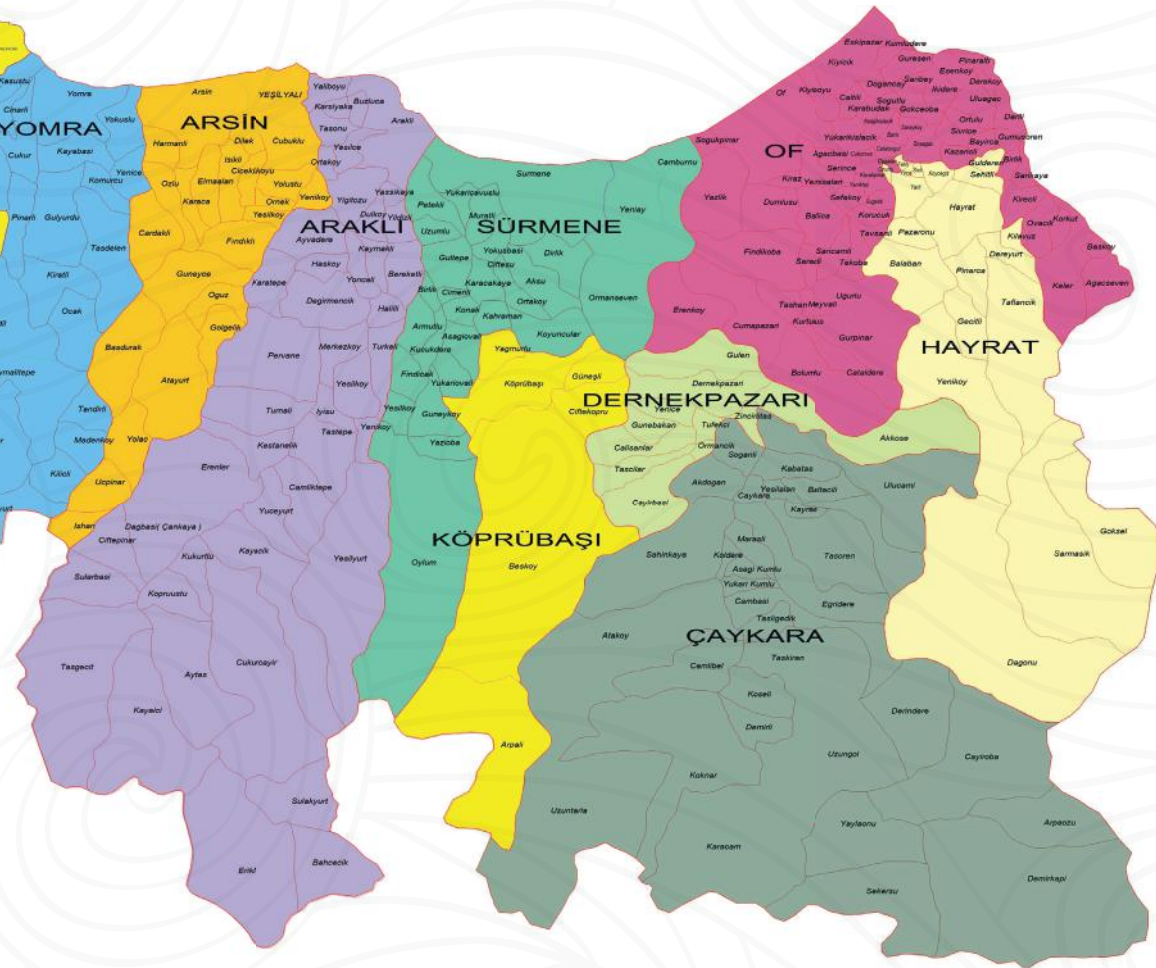
6360 Sayılı Kanun ile köyden mahalleye dönüşen yerlerden su alma yapıları, ana isale hattı ve depoların idarenin denetiminde olduğu yerlerde abonelik sistemine geçilerek;

2014 yılında 4.287 adet abone 73.282 m<sup>3</sup> sarfiyat  
2015 yılında 8.423 adet abone 328.562 m<sup>3</sup> sarfiyat  
2016 yılında 35.204 adet abone 4.996.882 m<sup>3</sup> sarfiyat  
2017 yılında 37.097 adet abone 2.458.968 m<sup>3</sup> sarfiyat  
2018 yılında 5.510 adet abone 2.535.405 m<sup>3</sup> sarfiyat  
2019 yılında 2.450 adet abone 3.521.678 m<sup>3</sup> sarfiyat kayıt altına alınmış ve tahakkuka bağlanmıştır.

Su kayıplarının azaltılması noktasında; kaçak ve abonesiz su kullanımının önlenmesine yönelik, Kaçak Su Takip ve Önleme Şube Müdürlüğüne 8 personel ve 4 araç ile keşif ve kaçak su takip ekibi oluşturulmuştur. Ekiplerimiz, İl genelinde abonesiz veya kaçak su kullanımlarını tutanak ile tespit etmektedirler.

Su sayacına müdahale edilmemesi, İdareye haber vermeksizin sayacın yerinden sökülmemesi, devre dışı bırakılan ve İdarede kayıtlı sayacının yerine başka sayaç takılmaması için aboneye ait su sayaçlarına 361.848 adet rakor kelepeşi takılmıştır.

24/05/1985 tarih ve 18763 sayılı Camilerin Bakım, Onarım, Temizlik Ve Çevre Temizliği Yönetmeliğinin 10 uncu maddesinde belirtilen "Cami, mescit ve çevresinin su ihtiyacını Sular Hakkında Kanun uyarınca ücretsiz olarak karşılamak..." hükmüne istinaden ücretsiz su hizmeti verilen cami ve mescitlere su sayacı takılarak tüketilen su miktarları kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca; yangın hidrantlarına da uygulanması için çalışma başlatılmıştır.

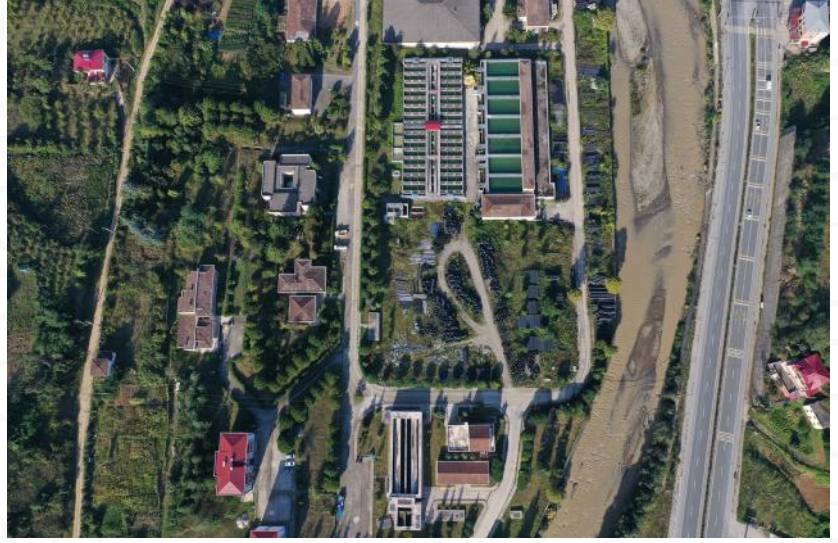


## B. İçme Suyu Hizmetleri

İçme suyu arıtma tesislerimiz, vatandaşlarımızın temiz ve kaliteli içme suyu teminini sağlamak için tam kapasite çalışmaya devam etmektedir.

### Esiroğlu İçme Suyu Arıtma Tesisi

Esiroğlu İçme Suyu Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Ortahisar, Akçaabat, Maçka ve Yomra İlçelerine hizmet veren hızlı kum filtreli konvansiyonel arıtma yapmak üzere inşa edilmiş bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 165.000 m<sup>3</sup>tür ve tesiste yılda toplam 52.925.000 m<sup>3</sup> içme suyu üretilmekte olup Esiroğlu Arıtma Tesisi 1992 yılında işletmeye alınmıştır. Tesis besleyen su kaynakları Atasu Barajı ve Değirmendere'dir.



### Akçaabat İçme Suyu Arıtma Tesisi

Akçaabat İçme Suyu Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Akçaabat İlçesinde yaklaşık 14 mahalleye hizmet veren hızlı kum filtreli konvansiyonel arıtma yapmak üzere kurulmuş bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 18.000 m<sup>3</sup>tür ve tesiste yıllık 4.752.000 m<sup>3</sup> içme suyu üretilmesi hedeflenmektedir. Tesis besleyen su kaynağı Işıklar Deresidir. Akçaabat Arıtma Tesisi 2018 yılında yapımı tamamlanarak devreye alınmıştır.

## Karakaya İçme Suyu Arıtma Tesisi

Ortahisar Karakaya İçme Suyu Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Ortahisar ve Maçka İlçelerinde yaklaşık 36 mahalleye hizmet veren hızlı kum filtreli yarı konvansiyonel yarı paket bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 18.000 m<sup>3</sup>'tür ve tesiste yılda toplam 4.257.360 m<sup>3</sup> içme suyu üretilmektedir. Tesis besleyen su kaynakları Solday Deresi ve Boğaç Deresi'dir. Karakaya İçme Suyu Arıtma Tesisi 2018 yılında yapımı tamamlanarak devreye alınmıştır.



## Vakfıkebir Büyük Liman İçme Suyu Arıtma Tesisi

Vakfıkebir Büyük Liman İçme Suyu Arıtma Tesisi 2013 yılından beri işletilmektedir. Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Vakfıkebir, Beşikdüzü, Çarşıbaşı ve Giresun İli Eynesil İlçesine hizmet veren, hızlı kum filtreli konvansiyonel arıtma yapmak üzere inşa edilmiş bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 43.200 m<sup>3</sup>'tür ve tesis yıllık 8.000.000 m<sup>3</sup> içme suyu üretmektedir. Tesis besleyen su kaynağı Çanakçı Deresi ve Kirazlık Deresi'dir.



## Derecik Akçaköy İçme Suyu Arıtma Tesisi

Akçaabat Derecik İçme Suyu Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Akçaabat İlçesinde yaklaşık 11 mahalleye hizmet veren hızlı kum filtreli konvansiyonel arıtma yapmak üzere kurulmuş bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 8.208 m<sup>3</sup> 'tür ve tesiste yıllık 1.356.224 m<sup>3</sup> içme suyu üretilmektedir. Tesis besleyen su kaynağı Uçarsu Deresi'dir. Akçaabat Derecik İçme Suyu Arıtma Tesisi 2013 yılında yapımı tamamlanarak devreye alınmıştır.



## Tonya Merkez İçme Suyu Arıtma Tesisi

Tonya Merkez İçme Suyu Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Tonya İlçesinde yaklaşık 5 mahalleye hizmet veren basınçlı tip paket bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 2160m<sup>3</sup>tür ve tesiste yılda toplam 315.360m<sup>3</sup> içme suyu üretilmektedir. Tesis besleyen su kaynağı Kale Irmağı'dır. Tonya Merkez İçme Suyu Arıtma Tesisi 2009 yılında yapımı tamamlanarak devreye alınmıştır.



## Yomra İçme Suyu Arıtma Tesisi

Yomra İçme Suyu Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Yomra İlçesinde yaklaşık 7 mahalleye hizmet veren basınçlı tip paket bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 4800m<sup>3</sup>tür ve tesiste yılda toplam 1.700.000m<sup>3</sup> içme suyu üretilmektedir. Tesis besleyen su kaynakları Ayor Deresi ve Yeşilpınar Deresi'dir. Yomra içme suyu arıtma tesisi 2007 yılında yapımı tamamlanarak devreye alınmıştır.

## Çamburnu İçme Suyu Arıtma Tesisi

Yomra İçme Suyu Arıtma Tesisi, Doğu Karadeniz Havzası'nda, Trabzon İli Yomra İlçesinde yaklaşık 7 mahalleye hizmet veren basınçlı tip paket bir içme suyu arıtma tesisidir. Tesisin maksimum tasarım debisi günlük 4800 m<sup>3</sup>tür ve tesiste yılda toplam 1.700.000m<sup>3</sup> içme suyu üretilmektedir. Tesis besleyen su kaynakları Ayor Deresi ve Yeşilpınar Deresi'dir. Yomra içme suyu arıtma tesisi 2007 yılında yapımı tamamlanarak devreye alınmıştır.



## Bunlar dışında mevcut içme suyu arıtma tesislerimiz;

- Aykut İçme Suyu Arıtma Tesisi
- Yeşilyurt İçme Suyu Arıtma Tesisi
- Akpınar İçme Suyu Arıtma Tesisi
- Yavuzköy İçme Suyu Arıtma Tesisi (Onarımda)
- Cumapazarı İçme Suyu Arıtma Tesisi (Onarımda)
- Şalpazarı İçme Suyu Arıtma Tesisi (Onarımda)
- Tonya Melikşah İçme Suyu Arıtma Tesisi
- Çal İçme Suyu Arıtma Tesisi





Hâlihazırda ilimiz sınırları içerisinde yer alan 704 mahallede toplam 1055 adet muhtelif hacimde içme suyu deposu, 51 adet içme suyu kuyusu, 97 adet içme suyu terfi istasyonumuz hizmet vermektedir.

**Tablo 6- İçme Suyu Tesisleri Envanteri**

İlçesi	Kaynak göze	Kuyu	Terfi merkezi	0-100 m <sup>3</sup>	100-500 m <sup>3</sup>	500-1000 m <sup>3</sup>	1000-2000 m <sup>3</sup>	2000 m <sup>3</sup> üzeri	Toplam Depo Sayısı
Akçaabat	46	22	5	61	63	16	4	4	148
Araklı	55	8	3	57	9	-	1	-	67
Arsin	24	5	5	21	11	-	-	-	32
Beşikdüzü	39	7	-	44	12	-	1	-	57
Çarşıbaşı	17	-	5	34	11	2	-	-	47
Çaykara	48	-	-	50	9	1	-	-	60
Dernekpazarı	24	-	-	23	3	-	-	-	26
Düzköy	15	-	-	20	12	1	-	-	33
Hayrat	17	-	-	10	12	1	-	-	23
Köprübaşı	9	-	-	5	4	-	-	-	9
Maçka	76	1	6	85	13	2	1	-	101
Of	67	9	8	67	27	5	1	-	100
Ortahisar	15	-	42	43	39	17	7	7	113
Sürmene	52	5	3	54	12	2	-	-	68
Şalpazarı	39	1	6	41	9	-	-	-	50
Tonya	22	1	-	26	8	-	-	-	34
Vakfıkebir	20	5	4	32	10	1	2	-	45
Yomra	35	-	2	31	9	-	-	2	42
<b>Toplam</b>	<b>620</b>	<b>51</b>	<b>97</b>	<b>704</b>	<b>273</b>	<b>48</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>1055</b>

Kırsalda yer alan ve arıtma tesislerinden beslenemeyen içme suyu tesislerine ait depolarda ise 177 adet güneş enerjili, 107 adet elektrikli olmak üzere toplam 284 adet klorlama cihazının bakım-onarım-işletme ve klor dolum işlemleri de Arıtma Tesisleri Şube Müdürlüğü personeline yapılmaktadır. Ayrıca, bu cihazların 113 adeti kurulmuş olan otomasyon sistemi ile uzaktan kumanda edilmektedir.

İlimiz genelinde 10 ilçede toplam 222 noktaya otomasyon sistemi kurulmuş olup bu noktalar, kurulu olan otomasyon merkezince 24 saat usulüyle izlenmektedir.

### ÇARŞIBAŞI İlçesi Yatırımları

Erenköy, Gülbahçe ve Veliköy Mahalleleri İçme Suyu Şebeke İnşaatı (%100 KREDİ)  
Şahinli Kavaklı Grup İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatı (%100 KREDİ)  
Fener-Gülbahçe Mah. Kanalizasyon İnşaatı  
Zeytinlik Mah. Terfil Kanalizasyon İnşaatı  
Yavuz Mah. Atıksu Şebeke Tadilatı İnşaatı

### VAKFIKEBİR İlçesi Yatırımları

Kavalık-Ilyaslı Grup İçme Suyu Ana İsale ve Arıtma Tesisi İnşaatı (%100 KREDİ)  
Vakfikebir Merkez İçme Suyu Şebeke İnşaatı (%100 KREDİ)  
Tarlacık-Ballı Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Büyükliman Grup İçme Suyu HES İnşaatı  
Hacıköy Mah. Ek Kanalizasyon İnşaatı Yapım İşi  
Hacıköy Mah. Katı Atık Ayrıştırıcı Atıksu Terfi Merkezi İnşaatı

### BEŞİKDÜZÜ İlçesi Yatırımları

Beşikdüzü İçme Suyu ve Şebeke İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Yenicami Mah. İçme Suyu İnşaatı (%100 KREDİ)  
Şahmelik Mah. Su Alma Yapısı Tadilat İnşaatı  
Bayırköy Mah. İçme Suyu Şebeke İnşaatı  
Zemberek Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Ağaçlı-Gürgenli-Bozlu Grup İçme Suyu İkmal İnşaatı  
Beşikdüzü Kanalizasyon ve Derin Deniz Deşarj İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Oğuz Mah. Atıksu Kolektör Hattı İnşaatı

### ŞALPAZARI İlçesi Yatırımları

Simenli, Sütçinar, Sayvançatak, Çamlıca, Doğancı, Dorukkiriş, Kasımağzı, Düzköy, Karakaya, Gökiriş, Çarlık Mahalleleri Grup İçme Suyu ve Arıtma İnşaatı (%100 KREDİ)  
Ağırtaş Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Güdünlü Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Geyikli Mah. İçme Suyu Şebeke İnşaatı  
Turalıuşağı Mezrası İçme Suyu İnşaatı  
Ağırtaş, Güdünlü ve Üzümlü Mahalleleri ve Kireçli İçme Suyu İnşaatı  
Kadırga Yaylası-Eskale-Çelice-Güdünlü Obaları Simenli Terfil İçme Suyu İnşaatı  
Şalpaزاری İlçesi İçme Suyu Arıtma İnşaatı  
Şalpaزاری Merkez Atıksu Şebeke ve Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

### TONYA İlçesi Yatırımları

Tonya Melikşah-Karaağaçlı İçme Suyu Ana İsale ve Arıtma Tesisi İnşaatı (%100 KREDİ)  
Büyükmahalle İçme Suyu İnşaatı  
Merkez İçme Suyu Temini ve Şebeke İnşaatı  
Melikşah Grup İlave Şebeke ve Genel Bakım Onarım Yapılması İnşaatı  
Tonya Kanalizasyon İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

### DÜZKÖY İlçesi Yatırımları

Çayırbağı Mah. İçme Suyu İnşaatı (%100 KREDİ)  
Çal Mah. Kuzugöl İçme Suyu Gölet Yapılması  
Gürgendağ Mah. İçme Suyu Şebeke Hattı ve Çiğdemli Mah. İçme Suyu İsale Hattı Tadilat Yapım İşi  
Gökçeler Aykut ve Küçüktepe Mahalleleri İçme Suyu İnşaatı Yapım İşi  
Düzköy-Çayırbağı Mah. Kanalizasyon İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

### AKÇAABAT İlçesi Yatırımları

Ağaçlı, Meşeli, Darıca, Ortaköy Mah. Grup İçme Suyu İnşaatı  
Akçaabat İçme Suyu Temin Sistemi Tamamlama İnşaatı  
Cevizli Mah. İçme Suyu İsale Hattı İnşaatı  
Demirkapı Mah. İçme Suyu İnşaatı Yapım İşi  
Akçaabat İçme Suyu Temini Tesisleri İnşaatı (AB Hibe Fonundan) %85 Hibe, %6 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, %9 TISKİ)  
Akçaabat-Yıldızlı-Derecik Akçaköy Grup Kanalizasyon İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Akçakale Mah. Atıksu Derin Deniz Deşarj İnşaatı (%100 KREDİ)  
Darıca Mah. Gökçebel Mevkii Kanalizasyon İnşaatı (%100 KREDİ)  
Kayalar Mevkii Atıksu Şebeke Hattı İnşaatı  
Akçakale Mah. Atıksu Arıtma Tesisi İnşaatı

### MAÇKA İlçesi Yatırımları

Mataracı Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Atasu Sındıran Üçgedik-Kapıköy- Yeşiltepe Su Depoları ve Şebeke Hattı İçme Suyu İnşaatı  
Dikkaya Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Güzlerce Mah. İçme Suyu Tadilat İnşaatı  
Gürgenağaç Mah. İçme Suyu Şebeke İnşaatı  
Ormançı Mah. İçme Suyu Ana İsale Hattı İnşaatı  
Esiroğlu İçme Suyu Arıtma Tesisinde 2270 KVA HES Yapım İnşaatı (%15 TISKİ %85 AB)  
Maçka Merkez Atıksu Şebeke ve Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Hamsiköy Mah. Kanalizasyon Şebeke İnşaatı (%100 KREDİ)

## Şekil 2-

## TISKİ Genel Müdürlüğü 2019 Yatırım Haritası

## ORTAHISAR İlçesi Yatırımları

Akoluk Mah. İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatı (%100 KREDİ)  
Ortahisar İlçesi İçme Suyu Ana İsale Hattı İnşaatı (%100 KREDİ)  
Karakaya Grup İçme Suyu Barajı İnşaatı (%100 KREDİ)  
İncesu İçme Suyu İsale ve Terfi Hattı İnşaatı  
Çağlayan, Yeşilbük ve Yeşilyurt Mahalleleri İçme Suyu İnşaatı  
Pınaraltı Mah. İçme Suyu Ana İsale Hattı  
Ortahisar İlçesi İçme Suyu Şebeke İnşaatı  
Atıksu Ana Kolektör Hattı, Şebeke ve Arıtma Tesisleri İnşaatı (%100 KREDİ)  
Değirmendere Mah. Derin Deniz Deşarj Tadilatı (%100 KREDİ)  
Çamoba-Bestaş Mahallesi Atıksu Ana Kolektör İnşaatı  
Ayvalı-Yeşilhisar-Yeşilova Mahallelerinin Ek Kanalizasyon İnşaatı  
Değirmendere Mah. Derin Deniz Deşarj Hattı Tadilatı

## YOMRA İlçesi Yatırımları

Kaşüstü Mah. İçme Suyu ve Kanalizasyon Şebeke İnşaatı  
Yokuşlu Mah. İçme Suyu Şebeke İnşaatı  
Özdil Mah. Atıksu Şebeke İnşaatı (%100 KREDİ)  
Özdil Mah. A.A.T. ve Kanalizasyon Şebeke İnşaatı

## ARSIN İlçesi Yatırımları

Arsin İçme Suyu ve İçme Suyu Paket Arıtma İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Harmanlı Mah. İçme Suyu Şebeke İnşaatı (%100 KREDİ)  
Arsin Yeşilyalı Mah. Atıksu Şebeke İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

## SÜRMENE İlçesi Yatırımları

Yeniay Mah. Çamlık Mevkii İçme Suyu Şebeke İnşaatı  
Orta Mahalle- Çamburnu ve Yeniay Mahalleleri Kanalizasyon İnşaatı (%100 KREDİ)

## OF İlçesi Yatırımları

Of İçme Suyu Ana İsale Hattı ve Paket Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Cumapazarı Mah. İçme Suyu Arıtma Tesisi İnşaatı (%100 KREDİ)  
Cumapazarı Mah. Taşhan Mevkii İçme Suyu İnşaatı  
Aşağıışlacık Mah. İçme Suyu İsale Hattı Yenileme İnşaatı  
Of Grup İçme Suyu Değişiklik İnşaatı İkmal İş  
Sulaklı Mah., Of-Balaban Yolu Kanalizasyon ve İçme Suyu Hatları Deplase İnşaatı  
Bölümlü Mah. Atıksu Şebeke İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Darılı Mah. Atıksu Şebeke İnşaatı  
Pınaraltı Mah. Atıksu Şebeke İnşaatı

## HAYRAT İlçesi Yatırımları

Dağönü Mah. Grup İçme Suyu İnşaatı (%100 KREDİ)  
Köyceğiz Mah. İçme Suyu İnşaatı (%100 KREDİ)  
Hayrat Grup İçme Suyu Değişiklik İnşaatı İkmal İş  
Hayrat Merkez Atıksu Şebeke ve Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

## DERNEKPAZARI İlçesi Yatırımları

Dernekpazarı Merkez Atıksu Şebeke ve Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

## ÇAYKARA İlçesi Yatırımları

Sultan Murat Yaylası Grup İçme Suyu İnşaatı (%100 KREDİ)  
Çambaşı ve Çamlıbel Mahalleleri İçme Suyu ve Kanalizasyon İnşaatı  
Uzungöl İçme Suyu Kanalizasyon-Yağmursuyu İnşaatı  
Köknar İçme Suyu İnşaatı  
Kabataş Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Yeşilalan Yayla Sokak Mevkii İçme Suyu İnşaatı  
Derindere Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Koldere Mah. İçme Suyu İnşaatı  
Çaykara Merkez Atıksu Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

## KÖPRÜBAŞI İlçesi Yatırımları

Köprübaşı Merkez Atıksu Şebeke ve Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

## ARAKLI İlçesi Yatırımları

Araklı Merkez Atıksu Arıtma Tesisi İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)  
Araklı Kanalizasyon ve Derin Deniz Deşarj İnşaatı (%50 HİBE + %50 KREDİ)

## İLİN GENELİNİ İLGİLENDİREN YATIRIMLAR

İlçeler Doğu Bölgesi Su Alma Yapıları Onarım ve Yenileme İnşaatı 2. Etap  
İlçeler Batı Bölgesi Su Alma Yapıları Onarım ve Yenileme İnşaatı 2. Etap  
İlçeler İlave ve Yeni Depo Yapılması İnşaatı  
İlçeler İçme Suyu Terfi Hattı Yenileme İnşaatı  
Trabzon Su Alma Yapıları Revizyon İnşaatı  
Trabzon İlçeler Soada Otomasyon Yapılması İnşaatı  
İlçeler 2. Etap İlave Kanalizasyon Şebeke İnşaatı İş  
İlçeler Atıksu Katı Atık Ayrıştırıcılı Terfi Merkezi Alımı

**SUKAP=%50 HİBE + %50 İLBANK KREDİ**



Fotoğraf- Esiroğlu Merkez Laboratuvarı

Laboratuvarımız içme ve kullanma suyu alanında deney faaliyetlerini yürütmekte olup teknik açıdan kendini sürekli yenileyen ve geliştiren bir anlayışla; bağımsızlık, tarafsızlık, gizlilik prensipleri doğrultusunda hareket etmektedir. Uygun metot, cihaz ve uzman personelimizin yer aldığı iyi bir mesleki çalışma ve teknik uygulama ile zamanında ölçüm ve analiz hizmetleri sunmakta ve vizyon, misyon, stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda hizmetlerini; ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak, gerekli güvenilirlik ve süratte yerine getirmeyi ilke olarak benimsemiştir. Bu faaliyetler, laboratuvar desteğinde; sistematik, detaylı, analitik, disiplinli, süreklilik arz eden ve profesyonelce bir yaklaşımla gerçekleştirilmektedir. TISKİ Genel Müdürlüğü görev, yetki ve sorumlulukları kapsamında olan içme-kullanma suyu kalite kontrol analizleri, arıtma tesisleri proseslerinin kontrol edilmesi amacıyla alınan numunelerin analizleri, arıtma tesisleri giriş-çıkış suyunun kontrolleri, su kaynaklarının takibi, abone şikâyetleri nedeniyle alınan numuneler, özel talep analizleri, gerçek ve tüzel kişiler ile Kamu Kuruluşları tarafından getirilen içme ve kullanma suyu numunelerinin ilgili mevzuatlar kapsamında analizlerinin yapılması, yaptırılması, raporlanması ve analiz sonuçlarının talep sahiplerine bildirilmesi iş ve işlemleri titizlikle yapılmaktadır.

Genel Müdürlüğümüz Esiroğlu Merkez Laboratuvarı ve İl Sağlık Müdürlüğü tarafından içme suyunu kontrol etmek amacıyla alınan numunelerde ilgili yönetmeliklere aykırılığın tespit edilmesi durumunda, derhal düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve tekrar numuneler alınarak Uygunsuzluk takibinin yapılması sağlanmaktadır.

Merkez laboratuvarı olarak sahip olduğumuz ileri teknolojik cihaz donanımı, eğitimli, yetkin ve dinamik personel kadrosuyla laboratuvarımız kalitesini ve analiz çeşitliliğini sürekli arttırarak öncü olmayı, ölçüm, analiz ve test kalitesinde mükemmeye ulaşmayı sağlayacak donanım ve malzemeleri seçerek almayı, ulusal ve uluslararası kabul

görmüş yöntemlere göre ölçüm ve analizleri yapmayı, bu analizler için teknolojik gelişmeleri yakından izlemeyi ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirmeyi kendine hedef belirlemiştir.

## C. Kanalizasyon Hizmetleri

TISKİ Genel Müdürlüğünün görev sahası içerisinde bulunan kanalizasyon tesisi sayısı 57 adettir. İlçeler bazında devralınan ve yapılan tesislerin sayısı tabloda verilmiştir. Bu tesisler 2 Adet Biyolojik Arıtma Tesisi, 13 Adet Derin Deniz Deşarj Tesisi, 42 Adet Terfi Merkezidir. 6360 Sayılı Yasa ile hizmet alanına dahil olan bölgelerde kanalizasyon şebekesinde eksiklikler ve yetersizlikler bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, var olan şebekeye ilişkin verilerde eksiklikler mevcuttur. Bu durum, şebekeye müdahale edilmesi gereken durumlarda çeşitli zorluklara sebep olmaktadır. TISKİ Genel Müdürlüğü, tüm bu ihtiyaçlara yönelik gerekli proje hazırlık çalışmalarını yürüterek şebeke yapım ve yenileme çalışmalarına başlamıştır.

Bu kapsamda;

- Yol çalışmaları kapsamında kaybolan bacalarla ilgili tespit ve yol üstü seviyesine getirilmesi işi ihale edilmiş ve 1.600 adet baca tespit edilerek yol üstü seviyesine getirilmiştir.
- Beşirli Mahallesi'nde oluşan kötü kokunun önüne geçmek için yağmur suyu ve kanalizasyon şebekesi ayrıştırma çalışmaları da devam etmektedir.
- Derin deniz deşarj tesisleri için gerekli bakım onarım çalışmaları düzenli olarak yapılmakta ve tesislerin verimli çalışması sağlanmaktadır.

Kanalizasyon tesislerimizi gösteren tablo aşağıdadır.

## Tablo 7- Kanalizasyon Tesisleri Envanteri

ORTAHISAR	Pazarkapı Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Değirmendere Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Havaalanı Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Yalıncağ Terfi Merkezi Gölçayır Terfi Merkezi Yeşilova Terfi Merkezi
AKÇAABAT	Akçaabat Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Söğütlü Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Yıldızlı Terfi Merkezi Yaylacık Terfi Merkezi Darıca Terfi Merkezi
ÇARŞIBAŞI	Çarşıbaşı Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Kerem Terfi Merkezi Burunbaşı Terfi Merkezi
VAKFIKEBİR	Vakfıkebir Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Çamlık Terfi Merkezi Kirazlık Terfi Merkezi Yalıköy (Paket) Terfi Merkezi
BEŞİKDÜZÜ	Beşikdüzü Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Terfi Merkezi (6 adet)
YOMRA	Yomra Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Terfi Merkezi(2 adet)
ARSİN	Arsin Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Serendere Deresi Terfi Merkezi Yeşilyalı (Paket) Terfi Merkezi
ARAKLI	Araklı Derin Deniz Deşarj Tesisi Terfi Merkezi(5 adet)
SÜRMENE	Sürmene Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Balıklı Terfi Merkezi Çavuşlu Terfi Merkezi
OF	Of Ön Arıtmalı Derin Deniz Deşarj Tesisi Merkez Çarşı İçi Terfi Merkezi Kıyıcık Paket Terfi ( 2 adet )
ÇAYKARA	Gölbaşı Terfi Merkezi İnceli Terfi Merkezi Filak Terfi Merkezi
ÇAYKARA	Çaykara Uzungöl Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi
TONYA	Tonya Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi
ORTAHISAR	Atasu Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisi

## 4.3. Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi

Trabzon İçmesuyu ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü, 31/03/2014 tarihinde 6360 Sayılı Kanun ile İl Belediyesinden Trabzon Büyükşehir Belediyesine dönüşüm sonucu bağlı kuruluş olarak 20/11/1981 Tarihli 2560 Sayılı Kanun kapsamında Kanunun ek 5 inci ve Geçici 10 uncu maddelerine istinaden, Bakanlar Kurulunca kurulmuş ve bu kısa süre içerisinde 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 9 uncu Maddesi çerçevesinde 2015-2019 yıllarını kapsayacak Stratejik Plan hazırlıklarını tamamlamıştır.

Bu çerçevede TİSKİ; misyon, vizyon, görevleri doğrultusunda 3 kapsam altında 11 amaç, bu amaçlara bağlı 25 hedef ve bu hedeflere bağlı 227 performans göstergesi belirlemiştir. Kapsam ve amaçlar tablosu aşağıda verilmiştir.

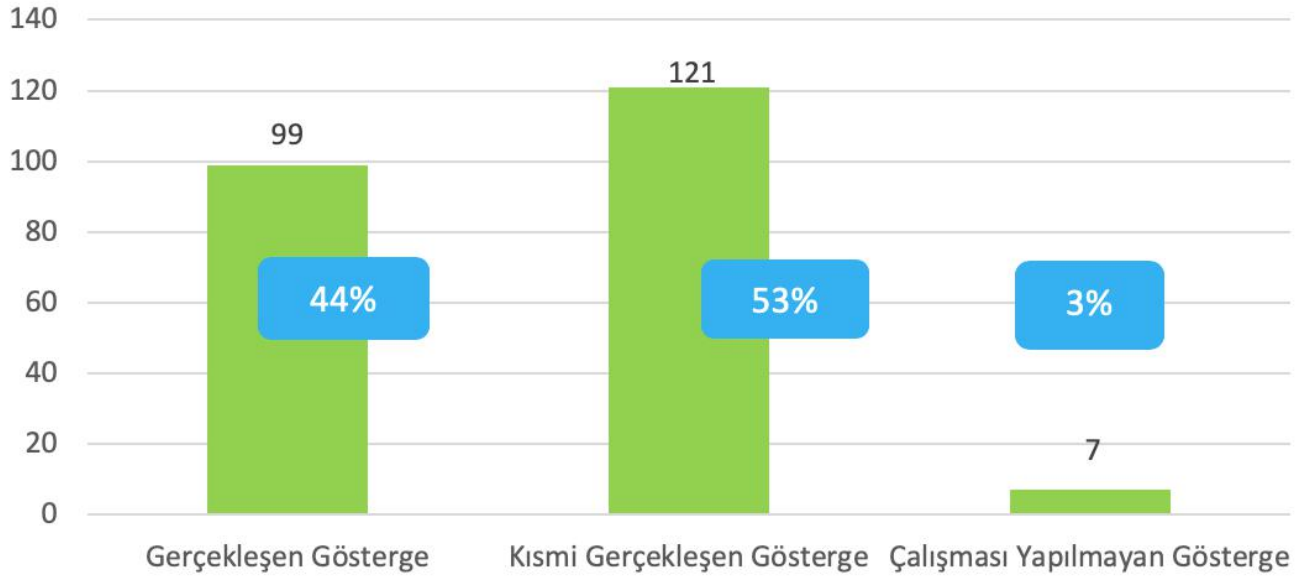
Tablo 8- TİSKİ 2015-2019 Stratejik Plan Kapsam ve Amaçları

<b>KAPSAM-1</b>	KURUMSAL KAPASİTENİN GÜÇLENDİRİLMESİ (15 hedef – 84 gösterge)
AMAÇ-1	İnsan Kaynaklarının Yapılandırılması ve Geliştirilmesi (2 hedef – 9 gösterge)
AMAÇ-2	Kurumsal Yönetim Sisteminin Geliştirilmesi (1 hedef 5 gösterge)
AMAÇ-3	Kurum İçi İletişimin Geliştirilmesi (2 hedef – 9 gösterge)
AMAÇ-4	Kurumsal İletişimin Geliştirilmesi (2 hedef – 7 gösterge)
AMAÇ-5	Fiziki Yapının İyileştirilmesi (2 hedef – 7 gösterge)
AMAÇ-6	Mali Yapının Geliştirilmesi (3 hedef – 37 gösterge)
AMAÇ-7	Bilişim ve Teknolojik Altyapı ile Kullanımının Geliştirilmesi (2 hedef – 8 gösterge)
AMAÇ-8	Olağanüstü Hallere ve Tabi Afetlere Hazırlıklı Olmak (1 hedef – 2 gösterge)
<b>KAPSAM-2</b>	YETERLİ VE SAĞLIKLI İÇME SUYU TEMİNİ (6 hedef – 82 gösterge)
AMAÇ-9	Su Kaynaklarının Korunarak Etkin ve Verimli Kullanılması (2 hedef – 6 gösterge)
AMAÇ-10	Vatandaşa Sağlıklı ve Kesintisiz İçmesuyu Ulaştırılması (4 hedef – 76 gösterge)
<b>KAPSAM-3</b>	ATIKSULARIN TOPLANMASI VE BERTARAFI (4 hedef – 61 gösterge)
AMAÇ-11	Evsel ve/veya Endüstriyel Atıksuların Toplanması ve Arıtılarak Alıcı Ortama Verilmesinin Sağlanması (4 hedef – 61 gösterge)

TİSKİ; belirlediği 227 hedef göstergesi içerisinde, 99 göstergede(%44) hedeflediği oran ve sayılara ulaşmış, 121 göstergede (%53) ise hedefin altında kalmış ve bu gösterge hedefleri kısmen gerçekleştirilmiştir. Bu 121 gösterge, çalışmaları devam eden faaliyetlerdir. 7

adet (%3) göstergelerle ilgili ise herhangi bir çalışma yapılmamış olup bir değere ulaşılmamıştır. Hedefe ulaşan 99 göstergeden 14 gösterge (%14) hedeflenen değerleri aşmıştır. Tüm göstergeler içerisinde hedef değeri aşan gösterge oranı ise %6 (14) olarak belirlenmiştir.

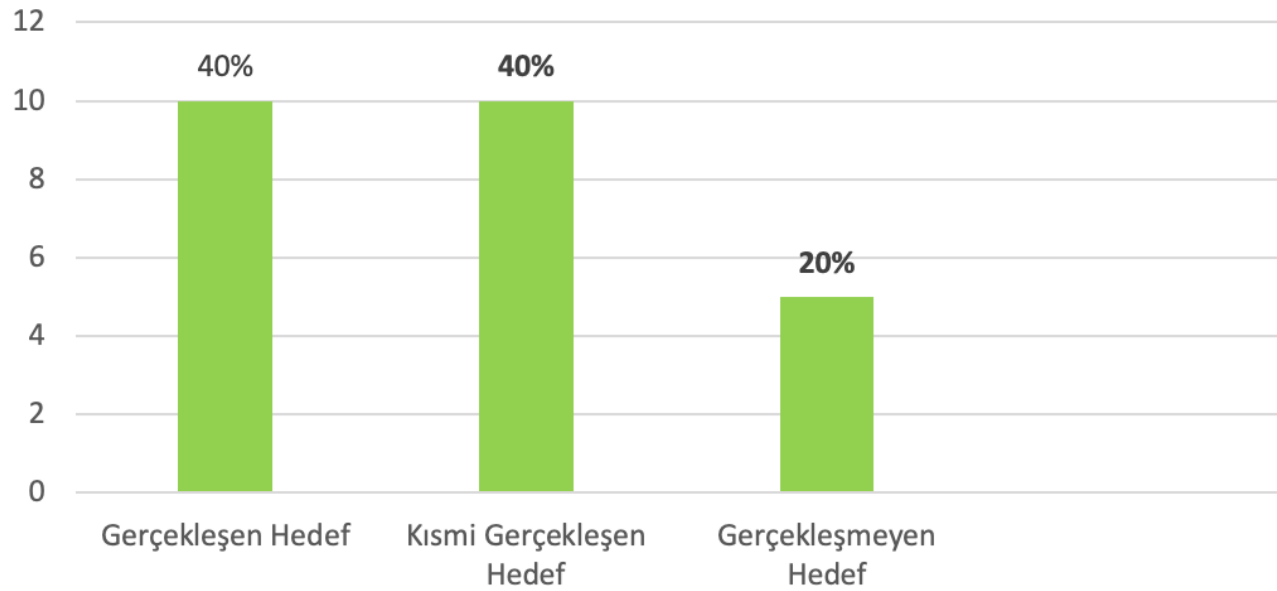
## Grafik 1 - TİSKİ 2015-2019 Stratejik Plan Performans Göstergesi Başarı Düzeyi



Kapsam 1 dahilindeki 15 hedefin 8'i(%53) gerçekleşmiş, 7'si(47) ise kısmen gerçekleştirilmiş devam eden çalışmalar. Kapsam 2 dahilindeki 6 hedefin 1'i(%17) gerçekleştirilmiş, 1'i(%17) kısmen gerçekleştirilmiş, 4 (%66) hedef ile ilgili olarak herhangi bir çalışma yapılmamıştır. Kapsam 3 dahilindeki 4 hedeften 1'i (%25)

gerçekleştirilmiş, 2'si (%50) kısmen gerçekleştirilmiş, 1'iyle ilgili ise herhangi bir çalışma yapılmamıştır. Toplam 25 hedef içerisinde 10 hedef (%40) gerçekleştirilmiş, 10 hedef (%40) kısmi oranlarla gerçekleşmiş, 5 hedef (%20) ile ilgili herhangi bir çalışma tespit edilememiştir.

## Grafik 2 - TİSKİ 2015-2019 Stratejik Plan Hedef Başarı Düzeyi



TISKİ; 2015-2019 Stratejik Planının hazırlanma sürecinde henüz yeni kurulmuş, organizasyon yapısını tamamlamamış bir kurum olması sebebiyle koordine bir plan çalışması sağlayamamış, bu durum hedef başarısını etkileyen bir faktör olmuştur.

TISKİ 2015-2019 Dönemi Stratejik Plan hazırlanması sürecinde oluşturulan performans göstergelerinin, verileri elde bulunmayan setlerden ve ölçülmesi mümkün olmayan kıstaslarla belirlenmesinden ötürü bazı hedef göstergeleri için ölçüm-değerlendirmelerin sağlıklı ve verimli olarak yapılamadığı tespit edilmiştir. 2015-2019 Dönemi Stratejik Plan izleme ve değerlendirmeleri etkin bir şekilde yapılmadığı için bir kısım göstergelerin tespit ve ölçümünde sorunlar yaşanmıştır. Bazı hedeflere ait çok sayıdaki gösterge hedefin başarı oranını düşürmüştür.

Hedefler altında belirlenen bazı performans göstergelerinin proje olarak belirlenmiş olması (Başlangıç/Devam/Bitiş) ve bu projelerin uygulama, prosedür ve dış etkenler sebebiyle planlanan dönemler içerisinde gerçekleştirilememesi, kurumun kapasitesinin üzerinde tahminlerde bulunması; gösterge ve hedeflerin başarı oranını düşürmüştür.

TISKİ; mevcut plandaki amaç ve hedeflerini misyon, vizyon ve görevleri çerçevesinde temel amaç ve hedefleri altında sadeleştirmesinin daha uygun olacağı, hedef ve performans göstergelerinin doğru, gösterge değerlerinin gerçekçi öngörülerle yapılması gereği tespit edilmiştir. Bu hususta TISKİ 2020-2024 Stratejik Plan çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Aynı zamanda; mevcut planda dış paydaş analizlerine yeteri kadar yer verilmediği görülmüştür. TISKİ 2020-2024 Yılları Stratejik Planı, bu değerlendirme ve tespitler neticesinde oluşturulmuştur.

2015-2019 Yılları Stratejik Planı dahilinde; 2019 yılının 2 nci Dönemi için elimizde olmayan veriler, mevcut 2019 yılı verilerinin 4 aylık dönem için öngörülmesiyle elde edilmiştir. Plana ait ayrıntılı değerlendirme Ek 1'de sunulmaktadır.





## 4.4. Mevzuat Analizi

Mevzuat analizi çerçevesinde TİSKİ'nin yetki, görev ve sorumluluklarını belirleyen mevzuat incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Mevzuat analizi sonucunda elde edilen bulgular hedef kartlarına yansıtılmıştır. İzleyen tabloda mevzuat analizi sonuçları verilmektedir.

Tablo 9- TİSKİ 2015-2019 Mevzuat Analizi

Yasal yükümlülükler	Dayanak	Tespitler	İhtiyaçlar
<p>İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yerüstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek</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 veya yaptırmak; gerektiğinde bu projelere göre tesisleri kurmak ya da kurdurmak; kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenileme çalışmalarına girişmek</p>	<p>1593 Sayılı Umumi Hıfzısıhha Kanunu</p> <p>2560 Sayılı İSKİ Kanunu</p> <p>167 Sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanun</p> <p>2872 Sayılı Çevre Kanunu</p> <p>831 Sayılı Sular Hakkında Kanun</p> <p>1053 Sayılı Belediye Teşkilatı Olan Yerleşim Yerlerine İçme, Kullanma ve Endüstri Suyu Temin Edilmesi Hakkında Kanun</p> <p>TİSKİ Kuruluş ve Yönetimine Dair Teşkilat Yönetmeliği</p>	<p>Görev ve çalışma yönergelerinin bulunmaması ve birimlerin görev alanlarının belirlenememesi</p>	<p>Mevcutta devam eden işlerle ilgili yönetmelikte hangi birimce yürütüleceği konusuna kesinlik kazandırılması, görev ve çalışma yönergelerinin oluşturulması ve personele gerekli bilgilendirme ve eğitimlerin verilmesi</p>
<p>Bölge ve içindeki su kaynaklarını, deniz, göl, akarsu kıyılarının ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıkları ile kirlenmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunulmasını önlemek, bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak</p>			



Yasal yükümlülükler	Dayanak	Tespitler	İhtiyaçlar
İçme suyu arıtma ve atık su arıtma tesislerimizin sağlıklı işletilmesini sağlayarak içme suyu arıtma tesislerimizden vatandaşa içilebilir su üretmek, atık su arıtma tesislerimizden alıcı ortama yönetmeliğe uygun nitelikte su bırakarak alıcı ortama ve şebekeye verilen suların laboratuvar tarafından kontrollerinin yapılmasını sağlamak	2560 Sayılı İSKİ Kanunu 1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu 2872 Sayılı Çevre Kanunu 831 Sayılı Sular Hakkında Kanun 6200 Sayılı Devlet Su İşleri Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Kanun 3516 Sayılı Ölçüler ve Ayarlar Kanunu Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği (14 Mart 2005 Tarih ve 25755 Sayılı R.G.) Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği (31 Aralık 2004 Tarih ve 25687 Sayılı R.G.) 25730 Sayılı İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik 30823 Sayılı İçme Suyu Temin Edilen Suların Kalitesi ve Arıtılması Hakkında Yönetmelik	Sağlık Bakanlığının 17.02.2005 Tarih ve 25730 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik kapsamında Halk Sağlığı tarafından alınan numune sonuçlarının kurumumuza geç ulaşması ve tedbirlerin alınmasının gecikmesi	İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik kapsamında alınan numunelerin TISKİ Genel Müdürlüğü Laboratuvarında yapılması ve herhangi bir olumsuzluk durumunda erken müdahale edilmesi, analizlerin laboratuvarımızda yapılması için gerekli yasal düzenlemenin yapılması
Trabzon Büyükşehir Belediyesinin içme suyu ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek ve bu maksatla gereken her türlü tesisi kurmak, kurulu olanları devralmak ve tek elden işletmek, İSKİ Kanunundaki görevleri yerine getirmek	5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu 2560 Sayılı İSKİ Kanunu	Merkezi İlçelerde kesintisiz içme suyu hizmeti sunulamaması Mevcut şebekelerin bakımının yapılmaması	Şebeke bakımlarının yapılabilmesi için gerekli bütçenin ayrılması, teknik personel yetiştirilmesi Çevreyi korumak, atık suyu bertaraf etmek ve hizmet kalitesini yükseltmek
Şehrin faydalandığı su kaynaklarının korunması ve atık su tesislerinin işletilmesi	5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu 2560 Sayılı İSKİ Kanunu	Su kaynaklarının ve içme suyu hatlarının sayısallaştırılarak CBS'ye işlenmemesi Kullanılmakta olan keson kuyular	Etüt planlarının yapılması ve Coğrafi Bilgi Sistemine veri girişlerinin en yakın zamanda tamamlanması Teknolojik altyapının oluşturulması Kanalizasyon atık su tesislerinin yenilenmesi





Yasal yükümlülükler	Dayanak	Tespitler	İhtiyaçlar
Suyun temini ve işletmesini sağlamak	3194 Sayılı İmar Kanunu 2560 Sayılı ISKI Kanunu 6360 Sayılı Kanun		Kanal bağlantısının İmar Kanununun dışına çıkarılması Köyden mahalleye dönüştürülen yerlerin sınıflandırılmasının kentleşme ve gelişmişlik durumuna göre değerlendirilmesi ve su tarifelerindeki ücretlendirmenin buna göre belirlenmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması
Atık suları uzaklaştırmak	2872 Sayılı Çevre Kanunu		
Atık suların, atık su altyapı tesislerine bağlantı ilkelerinin belirlenmesi ve atık su altyapı tesislerinin korunması ve muhafazasına dair gerekli hukuki ve teknik esasları belirlemek	Atıksuların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği (TISKİ Genel Kurulunun 18.05.2018 Tarih ve 8 Sayılı Kararı)	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından 2019 yılında kurulan MELBES Sistemine dahil olmanın Trabzon için uygun olmadığı anlaşılarak Bakanlık ile yapılan görüşmeler neticesinde, atık su denetimlerinde numune alımının İdaremizce yapılması uygun görülmüştür.	Atıksuların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliğinin revizyonu
Su temin edilen ve edilecek yüzeysel ve yeraltı kaynaklarını korumak	İçmesuyu Havzaları Yönetmeliği (TISKİ Genel Kurulunun 19.01.2015 Tarih ve 5 Sayılı Kararı)	Yönetmeliğin ihtiyaçları karşılamakta eksik kalması	Yönetmelik üzerinden revizyon
Kurumun gelirlerinin tahakkuku ile gelir ve alacaklarının takip işlemlerini yürütmek ve finansal yönetimi etki bir borç yönetimi ile sürdürmek	2464 Sayılı Belediye Gelirleri Kanunu 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu 818 Sayılı Borçlar Kanunu 2004 Sayılı İcra ve İflas Yasası 4734 Kamu İhale Kanunu 5393 Sayılı Belediye Kanunu 4749 Sayılı Kamu Finansmanı ve Borç Yönetimi Kanunu 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği	Su ve Kanalizasyon İdarelerine yönelik olmak üzere bütçe ve mali yönetime ilişkin özel düzenlemelerin bulunmaması	Bütçe ve mali yönetimi uygunluk ve etkinlik temelinde güçlendirmek için Su ve Kanalizasyon İdarelerine yönelik birincil ve ikincil mevzuat düzenlemeleri yapılması





Yasal yükümlülükler	Dayanak	Tespitler	İhtiyaçlar
Muhasebe yetkilisinin sorumluluk ve yetkisi kapsamında ödeme evraklarının kontrolünü yaparak eksiklerini gidermek, vergi kanunlarında belirtilen resmi ödemelerin zamanını takip ederek beyannameleri vermek ve ödemeleri yapmak, Stratejik Plan ve performans programının hazırlanması, yatırım programının hazırlanıp değerlendirilmesi, mali konularla ilgili mevzuatın uygulanmasını sağlamak	5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu 488 Sayılı Damga Vergisi Kanunu 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanunu 3065 Sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu 4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu 5510 Sayılı Sosyal Güvenlik Kanunu Taşınır Mal Yönetmeliği 4734 Kamu İhale Kanunu Kamu Zararlarının Tahsiline İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 4759 Sayılı İller Bankası Kanunu 5779 Sayılı İl Özel İdarelerine ve Belediyelere Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay verilmesi Hakkında Kanun 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (26 Mayıs 2006 Tarih ve 26179 Sayılı R.G.) Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik 6085 Sayılı Sayıştay Kanunu 5393 Sayılı Belediye Kanunu Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik 6183 Sayılı Amme Alacakları Tahsili Usulü Hakkında Kanun 2560 Sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkındaki Kanun	TİSKİ Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı Görev ve Çalışma Yönergesi ile İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Yönergelerinin olmaması	İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol biriminin oluşturulması Kanunlarla ilgili personele gerekli bilgilendirme eğitimlerinin verilmesinin sağlanması Harcama birimlerinin alt muhasebe birimlerinin oluşturulması





Yasal yükümlülükler	Dayanak	Tespitler	İhtiyaçlar
Memur ve işçilere ait yıllık kadroları, dairelerin tekliflerini göz önünde tutarak tanzim etmek ve ilgili mercilere onaylatmak ve arşivlemek, personele ait Sosyal Güvenlik Kurumu ile ilgili bütün iş ve işlemleri eksiksiz bir şekilde yerine getirmek, disiplin ve etik komisyonlarının işlerinin organizesini sağlamak, İşçilere ait toplu iş sözleşmesi çalışmalarını kanunlar çerçevesinde yürütme, ortaöğretim ve üniversite öğrencilerinin staj işlerini yürütme	657 Sayılı Kanun TİSKİ Teşkilat Yönetmeliği 4857 Sayılı İş Kanunu Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik		
TİSKİ'de görev yapan tüm personelin mesleki ve teknik yönden yetiştirilmesi ve verimliliğinin artırılması amacıyla yıllık eğitim programlarını yapmak, personele gerekli eğitimleri vermek veya verdirme, İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası ve ilgili mevzuatlara uygun olarak; idaremin tüm personeli için işyeri sağlık ve güvenlik iş ve işlerini yürütme, iş sağlığı ve güvenliği kurullarının oluşumu ve çalışmasını sağlamak	6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği İlk Yardım Yönetmeliği TİSKİ Teşkilat Yönetmeliği	İdaremizin yürütmekte olduğu hizmetlerde diğer idarelerle mevzuattan kaynaklanan görev ve yetki çatışması yoktur. Mevzuatta yer verilen yasal yükümlülükler tümüyle yerine getirilmektedir. İdaremizin yerine getirdiği ancak mevzuatta yer almayan hizmetler yoktur.	
İdaremize kamu kurum ve kuruluşlarından gelen yazı ve dilekçelerin, İdarenin genel evrak kaydına alınmasını; diğer evrak ve dilekçelerin ise doğrudan Daire Başkanlığına ait evrak kaydına alınmasını ve takibini sağlamak			
Yönetim Kurulunun gündem, toplanma, görüşme, zabıt, karar verme, bu kararları dağıtma ve Yönetim Kurulu faaliyetine ait evrakı arşivleme işleriyle ilgili işlemleri yürütme, 2560 Sayılı Kanun gereği yılda iki defa olağan olarak toplanan Genel Kurulda görüşülmesi gereken konuların Genel Kurula sunulmasını sağlamak üzere gerekli yazışmaları yapmak ve Genel Kurulda alınan kararları ilgili birimlere tebliğ edilmesini sağlamak, Bilgi Edinme Hakkı ve diğer yasal mevzuat uyarınca, görev ve sorumluluk alanına giren konularda kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden gelen yazılara, yasal süresi içinde cevap verilmesini ve bu yazıların düzenli bir şekilde dosyalanmasını sağlamak	657 Sayılı Kanun TİSKİ Teşkilat Yönetmeliği 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu		





Yasal yükümlülükler	Dayanak	Tespitler	İhtiyaçlar
Satın almalar, kiralamalar, sigorta işlemleri, fatura ödemeleri, posta ödemeleri, abonelik işlemleri, araç tescil, plaka ve ruhsat işlemleri, trafikten çekme, hurdaya ayırma, ihale ile satılması vb. işleri mevzuata uygun şekilde tamamlamak	2886 Sayılı Kanun 26852 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Tarife Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelik” 4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu Taşınır Mal Yönetmeliği (18 Ocak 2007 Tarih ve 26407 Sayılı R.G.) 4734 Kamu İhale Kanunu Kamu Zararlarının Tahsiline İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (19 Ekim 2006 Tarih ve 26324 Sayılı R.G.) Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (26 Mayıs 2006 Tarih ve 26179 Sayılı R.G.) 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik 5393 Sayılı Belediye Kanunu Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik 2560 Sayılı İSKİ Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkındaki Kanun		
Kuruma açılan veya kurumun açtığı davaların takibini sağlamak	2560 Sayılı İSKİ Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun		
Hukuki mütalaa vermek	5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu 5393 Sayılı Belediye Kanunu		Kalifiye personel
Kurum alacaklarının icra yoluyla tahsil etmek(özellikle su alacaklarının)	TİSKİ 1.Hukuk Müşavirliği Görev ve Çalışma Yönetmeliği TİSKİ Kuruluş ve Yönetimine Dair Teşkilat Yönetmeliği		

## 4.5. Üst Politika Belgeleri Analizi

Kalkınma planları başta olmak üzere üst politika belgeleri bütün kamu kuruluşlarının faaliyetlerini ülke genelinde ortak hedeflere yönlendiren belgelerdir. Stratejik plan hazırlıkları safhasında 2019-2023 yıllarını kapsayan 11. Kalkınma Planı ve 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı yayınlanmıştır. Üst politika belgeleri analizinde ulusal düzeydeki bu plan ve programların yanı sıra bölgesel ve sektörel planlar da incelenmiştir. Aşağıdaki tabloda üst planlarda yer alan ve kurumumuza görev veren ya da hizmetlerini etkileyen politikalar verilmektedir.

Tablo 10- Üst Politika Belgeleri Analizi

Üst Politika Belgesi	İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaç
2019-2023 On Birinci Kalkınma Planı	2.2 Rekabetçi Üretim ve Verimlilik 698 Sıra Numaralı Madde	-İçme suyu ve atık su hizmetlerinin verimli, yeterli ve standartlara uygun şekilde sunulması sağlanıp sorumlu kurumların işletme performansı ve yatırım verimliliğini iyileştirmek
2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı	2.2.3.4. Kentsel Altyapı	-Su ve Kanalizasyon Programından (SUKAP) faydalanılması
Ordu-Giresun-Trabzon-Rize-Artvin-Gümüşhane Planlama Bölgesi 1/100.000 Ölçekli Çevre Düzeni Planı	2.11. Çevre	-Kentsel yerleşim alanlarındaki kanalizasyon atıklarının derin deşarj yöntemine tabi tutulması
	2.12. Kentleşme ve Mekânsal Planlama	-İçme suyu ve kanalizasyon yapılarının kırsal alanlarda önemli bir sorun olarak karşımıza çıkması
	4.3. Altyapı ve Kentsel Gelişme	-Kentsel yerleşmelerin tamamında arıtma tesisi ile birlikte kanalizasyon tesislerinin inşa edilmesini teşvik etmek
2007-2023 Türkiye AB Entegre Çevre Uyum Stratejisi	5.1.5 Su Sektörü Yatırım İhtiyacı	-Kentsel atık su arıtma direktifine uyumda en az maliyet gerektiren senaryo seçimi
Ulusal Çevre Eylem Planı	S11. Kaynakları Yönetimi	-Su kaynakları yönetimi, doğal çevrim içerisinde suyun insanlar tarafından gerek nicelik gerekse nitelik olarak en verimli şekilde ekonomik, sosyal ve çevresel faydalar içinde sistematik olarak kullanımı
OECD Su Yönetimi İlkeleri	İlke 2.b Madde	-İçme suyunun toplanması ve dağıtımından atık su ve drenaj sularının tahliyesine kadar somut bir hidroloji döngüsü yönetimini desteklemek
Trabzon Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planı	Stratejik Hedef 3.2: Yaşanabilir ve sağlıklı bir çevre oluşturmak	-Atık suların çevre üzerinde olumsuz etki yapmasını engellemek, bu konuda denetim faaliyetleri yürütmek
	Stratejik Hedef 4.3: Tarihi Dokuyu Korumak ve Geliştirmek	-Tarihi su yapılarını korumak
	Stratejik Hedef 7.2: Kentsel Dönüşüm Yapmak	-Kentsel dönüşüm alanlarına yönelik olarak içme suyu ve kanalizasyon hizmetlerini planlamak
	Stratejik Hedef 8.3: Koruyucu sağlık hizmetlerini iyileştirmek	-Vatandaşlarda su kullanım bilincini geliştirmek ve su kaynaklı sağlık problemlerinin oluşmasını engellemek
	Stratejik Hedef 9.2: Sosyal yardım hizmetlerini artırmak	-İhtiyacı olan ailelere indirimli su hizmeti sunmak

## 4.6. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi

Faaliyet alanları ile ürün ve hizmetlerin belirlenmesi amaç, hedef, faaliyet ve projelerin oluşturulmasında önem taşır. Hali hazırda faaliyet gösterilen alanlar ile bu faaliyetler sonucu ortaya çıkan ürün/ hizmetlerin bilinmesi ve bunların kuruma yasal olarak verilen görevlerle karşılaştırılması sonucunda hedefler ile faaliyetlere ilişkin yapının oluşturulmasını kolaylaştırır. TISKİ'nin faaliyet alanları ile ürün ve hizmetleri aşağıda yer alan tabloda sıralanmaktadır.

Tablo 11- Ana Faaliyet Alanı-Ürün/Hizmet Çıktısı Tablosu

Ana Faaliyet Alanı	Ürün/Hizmet Listesi
Su Yönetimi	Sağlıklı içme suyu ve kullanma suyu hizmeti vermek
	Su eylem planı hazırlamak
	Alternatif su kaynaklarını belirlemek
	Su Havzalarının Korunmasına yönelik planlama yapmak
	Akifer haritalarını oluşturmak
	Mevcut içme suyu projelerinin membalarına gölet projeleri yapmak
	Tarımsal ve endüstriyel suların göletlerde biriktirilmesini sağlamak
	Şebekelerde iyileştirme çalışmaları yapmak
	Abonelerin içme suyu ve atık su branşman bağlantılarını yapmak
Atık Su Yönetimi	Atık su yönetimini sağlamak ve atık su arıtma kabiliyetini artırmak
	Kanal, şebeke hatlarında işletme kolaylığı sağlamak ve arıza müdahalesini kısaltmak
	Kanalizasyon şebekesi olmayan yerlerde sızdırmaz foseptikler yapılması için projelendirme çalışması yapmak
	İl sınırları içinde kanalizasyon şebeke hattı yapmak
	Atık suların arıtma tesislerinde işlenerek zararsız hale getirilmesi ve uygun deşarj koşullarının sağlanmasından sonra doğal ortama bırakılması
	Yağmur sularını meskûn mahallerden uzaklaştırmak
	Hizmet alanı içerisinde kanalizasyon şebekelerinde; kanal açma ve vidanjör araçları ile abonelerin rabit tıkanıklığını açmak, foseptik çekim hizmetini yürütmek
Tesisler Otomasyon ve Scada Yönetimi	Suyun dağıtımı ve kumandasını sağlamak üzere, SCADA (Merkezi Su Kumanda Sistemi) sistemini işletmek ve genişletmek
	Yeni yapılan tesislerin merkezi su kumanda sistemine dâhil edilmesi için, otomasyon işlerini yapmak veya yaptırmak
	Akıllı şebekeler-SCADA, isale hatları, terfi merkezleri, su arıtma tesisleri, atık su arıtma tesisleri, yeraltı suları, dere-taşkın ve benzeri sistemlerde veri toplamaya yarayan cihazların bakım onarımını yapmak, akıllı şebekeler sisteminde gösterilmesini ve replikasyonunu sağlamak





Atık su Ruhsat ve Denetim	Atık su üreten endüstriyel kuruluşların arıtma tesislerinin kurulması ve Atıksuların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği çerçevesinde denetlenmesini sağlamak
	Kirlilik önleme payı tahakkuk ettirilecek işletmeler için gerekli esasları belirleyerek cezai işlemlerin yürütülmesini sağlamak
	TISKİ Atıksuların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliği, Su Kirliliği Kontrol Yönetmeliği, Çevre Koruma Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde iş ve işlemleri yürütmek
	Atık yağların toplanması ve bertarafının sağlanmasının mevzuat çerçevesinde yürütülmesini takip etmek
	Evsel ve endüstriyel nitelikli atık suların kanalizasyona deşarj edilmeden önce yönetmelikte belirtilen parametrelerin sağlanması için gerekli çalışmaların yürütülmesini sağlamak
Etüt ve Planlama Yönetimi	İçme suyunun elde edileceği kaynakları etüt etmek ve bu değerlendirmeler sonucu tesisleşme ve dağıtım konularını planlamak
	Yapımı düşünülen tesisler için gerekli harita çalışmalarını yapmak, arazi etütleri yapmak
	İçme suyu şebeke ağı içinde bulunan ancak dijital ortamda görünmeyen hatların sayısal verilerini toplamak
	Baraj planlaması yapmak
	Atık suların arıtılması için uygun arıtma tesisi yapılarını ve yerlerini planlamak
Denetim ve Kontrol	İlgili yönetmelikler kapsamında şebekeye verilen suların analizlerini yaparak denetimini sağlamak
	İlgili yönetmelikler kapsamına atık su arıtma tesislerinden alıcı ortama verilen suların analizlerini yaparak denetimini sağlamak
	Arıtma tesislerinin performanslarının kontrolleri için numuneler alarak gerekli analizleri yapmak
	Arıtma tesisi olmayan yerlerde suyun dezenfeksiyonu amacıyla depolara otomatik klorlama cihazları takılması ve takibinin yapılması
Mali ve Stratejik Yönetim	Su ve atık su abonelik hizmetlerinin internet üzerinden verilmesini sağlamak
	Abonelik kayıt bilgilerinin güncellenmesini sağlamak
	Fatura borç bilgilerinin SMS ve/veya E-posta yoluyla bildirmek
	10 yılını dolduran veya arızalı sayaçların kontrol edilerek yenilenmesi
	Kurumun gelirlerinin tahakkuku ile gelir ve alacaklarının takip işlemlerini yürütmek, kurum alacaklarının yasal yollarla takibini yapmak
	Bütçeyi oluşturmak
	Yatırım programı hazırlıklarının koordinasyonunu sağlamak ve uygulama sonuçlarını izlemek, raporlamak, stratejik plan ve performans programının hazırlanması ve raporlanması sürecini yürütmek
	Hak ve alacakların zamanında ödenebilmesini sağlamak
Yazılım ve Donanım Yönetimi	Abone Yönetim Yazılımı, Bilgi Yönetim Yazılımı, PDKS, Özel Güvenlik ve Kamera Sistemleri
	Bilgisayar Yönetim Yazılımı, Kullanıcı Yönetim Yazılımı, Sistem ve Network Takip ve Analiz Programı
	Kurumsal Web Sitesi, Laboratuvar Yazılımı, Online Ödeme Sistemi
	Kurumsal Portal, KPS V2 Servisleri, UAVT Servisleri, EBYS, Online Açma Kapama, Tapu Kadastro servisleri
	CBS Yazılımı, Sanallaştırma Yazılımı, Yedekleme Yazılımı, Antivirüs Yazılımı, NETCAD, AUTOCAD, OSKA

## 4.7. Paydaş Analizi

Paydaş analizi, strateji geliştirme konusunda en önemli analiz yöntemlerinden biridir. TİSKİ paydaş analizi çalışmaları kapsamında gerek birimler bazında gerek İdare bazında paydaş analizi yapılmıştır. Birim bazında yürütülen çalışmalarda paydaş listeleri oluşturulmuştur. Paydaşlar, etki ve önem derecelerine göre değerlendirilerek önceliklendirme çalışması yapılmıştır. TİSKİ'nin öncelikli paydaşları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Tablo 12- TİSKİ'nin Paydaşları

PAYDAŞLAR	
Vatandaşlar	Trabzon Valiliği
İlçe Belediyeleri	İlçe Kaymakamlıkları
Muhtarlıklar	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
Sivil Toplum Kuruluşları	Karayolları Bölge Müdürlüğü
Üniversiteler	Milli Eğitim Müdürlüğü
Bankalar	Trabzon İl Sağlık Müdürlüğü
PTT	İl Emniyet Müdürlüğü
Müteahhitler	İl Jandarma Komutanlığı
Tedarikçi Firmalar/Kuruluşlar	Sanayi ve Kalkınma Bakanlığı
Diğer Kamu Kurumlarının İl ve Bölge Müdürlükleri	DSİ
İlbank A.Ş.	TUIK
Su Yönetimi Genel Müdürlüğü	DMO
Mahkemeler	Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı
TUBİTAK	
İÇ PAYDAŞLAR	
Trabzon Büyükşehir Belediyesi	Yönetim Kurulu
Yöneticiler	Hizmet Birimleri
Çalışanlar	

2020-2024 Stratejik Planına yönelik olarak paydaş beklenti ve önceliklerini tespit edebilmek için farklı çalışma yöntemleri kullanılmıştır. Aşağıdaki tabloda paydaş analizi kapsamında yapılan çalışmalar yer almaktadır.

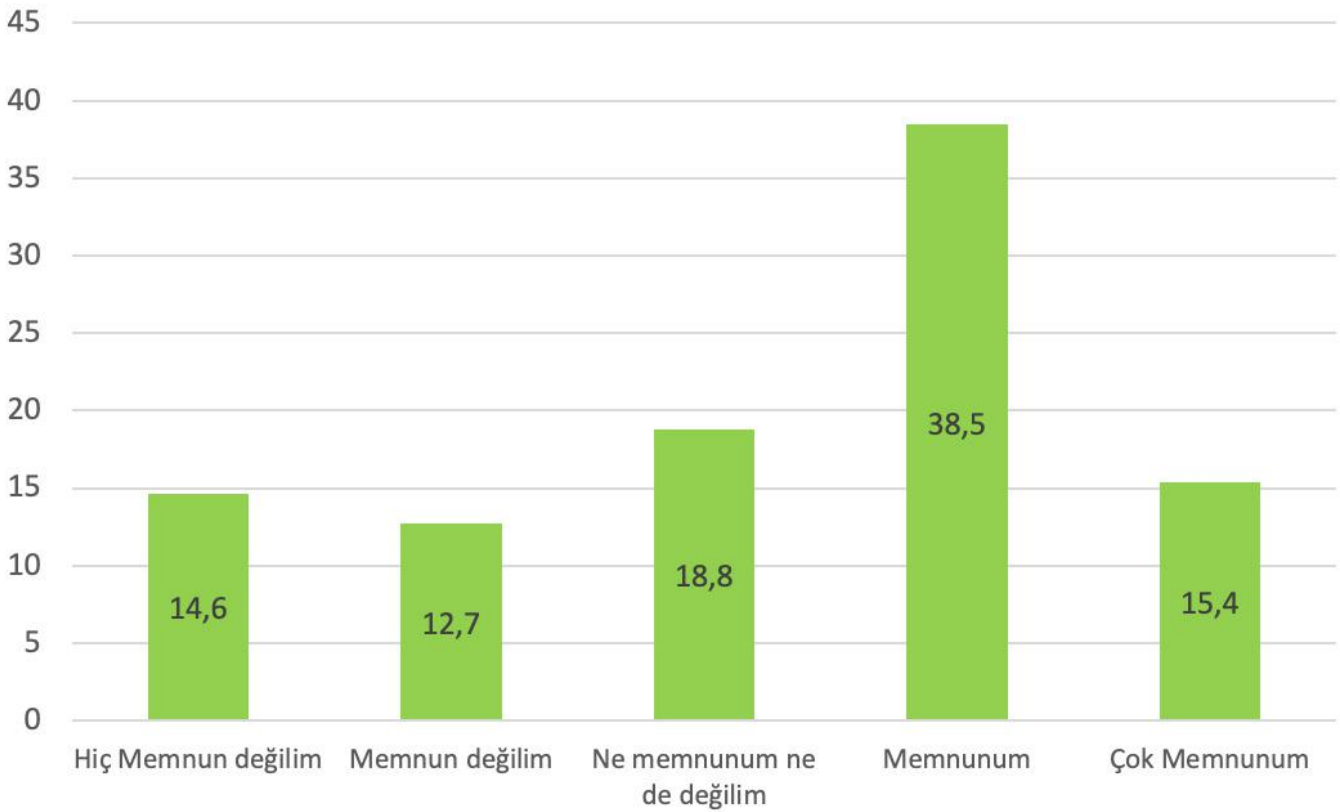
Tablo 13- Paydaş Görüşü Almaya Yönelik Çalışmalar

PAYDAŞ	YÖNTEM	KATILIMCI SAYISI
Vatandaşlar	Anket	379
Vatandaşlar	Alo 185 Mavi Hat verilerinin analizi	160.414
Kamu kuruluşları	Açık uçlu anket	73
Muhtarlar	Çalıştay	55
İlçe belediyeleri ve kamu kuruluşları	Çalıştay	19
Çalışanlar	Anket	345

### Vatandaş Anketi Sonuçları

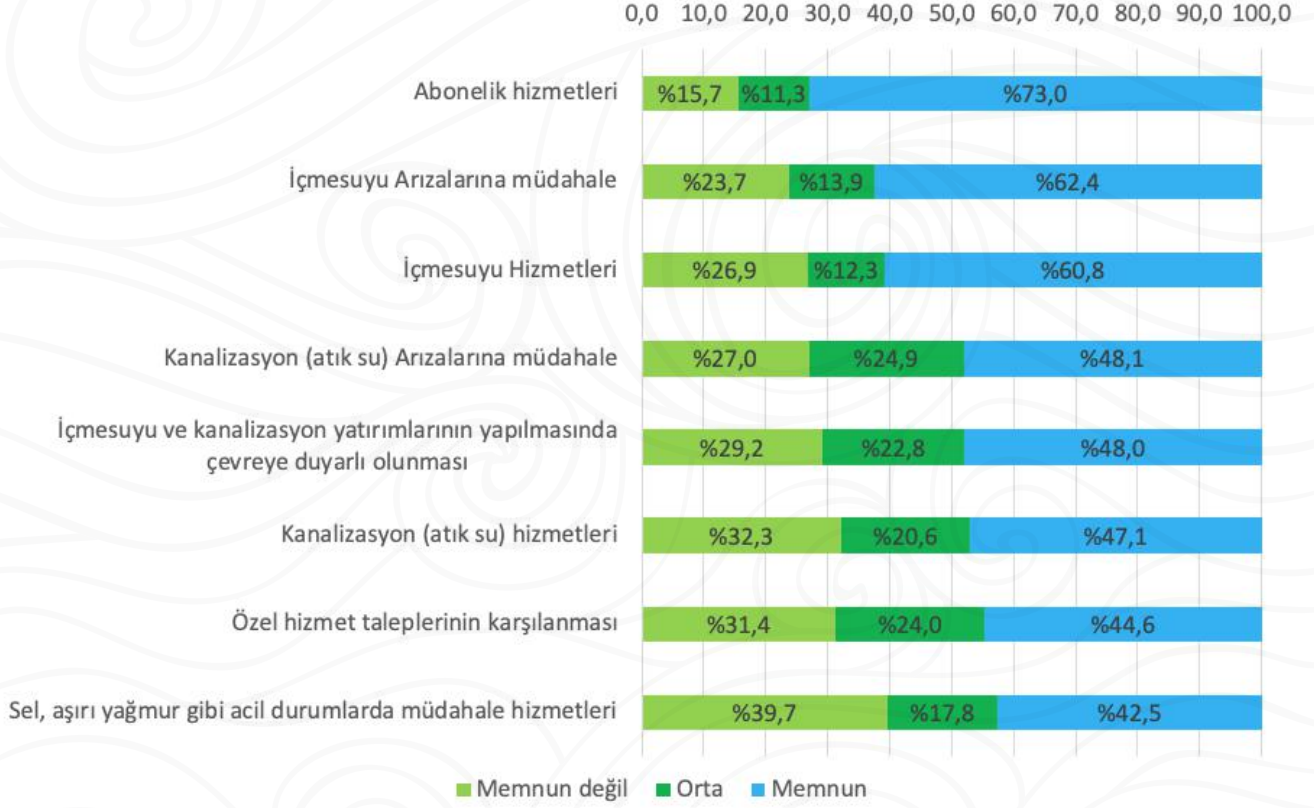
Vatandaş anketi çevrimiçi ve basılı olarak uygulanmış, ankete 379 kişi katılmıştır. TİSKİ hizmetlerinden genel olarak memnuniyet oranı % 53,9 oranında çıkmıştır. Memnun olmayanların oranı ise % 27,3'dir. %18,8 oranında bulunan orta seviyede memnun olanlar da dahil edildiğinde genel memnuniyet oranı % 72,7 seviyesine çıkmaktadır.

Grafik 3 -  
TİSKİ Hizmetlerinden Genel Memnuniyet Oranı



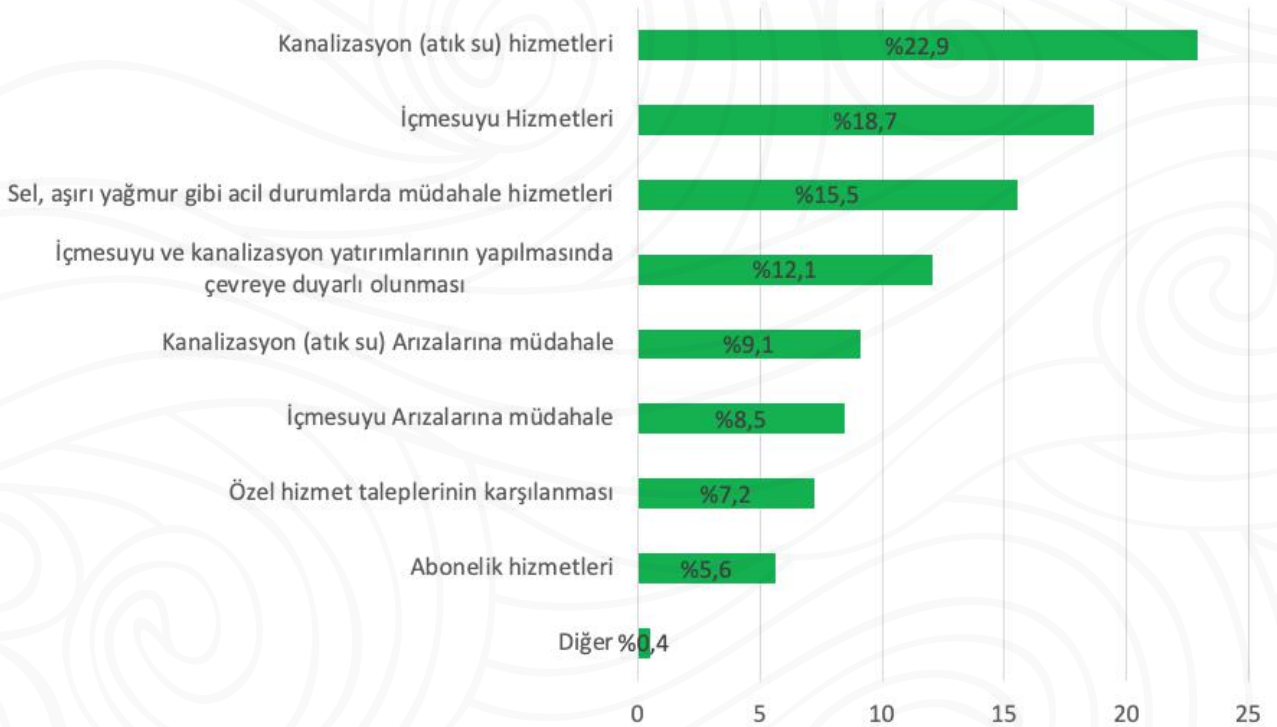
#### Grafik 4 - Hizmet Alanlarına Göre TISKİ Hizmetlerinden Memnuniyet Oranı

Hizmet alanı bazlı olarak memnuniyet durumu incelendiğinde ise, en yüksek memnuniyet oranının %73 ile abone hizmetlerinden olduğu görülmektedir. İçme suyu arızalarına müdahale ve diğer içme suyu hizmetleri de vatandaşların daha memnun olduğu alanlardır. Sel, aşırı yağmur gibi acil durumlarda müdahale hizmetleri ise memnuniyetin en düşük olduğu alan olarak ortaya çıkmıştır.



#### Grafik 5 - TISKİ Geliştirilmesi Gereken Alanlar

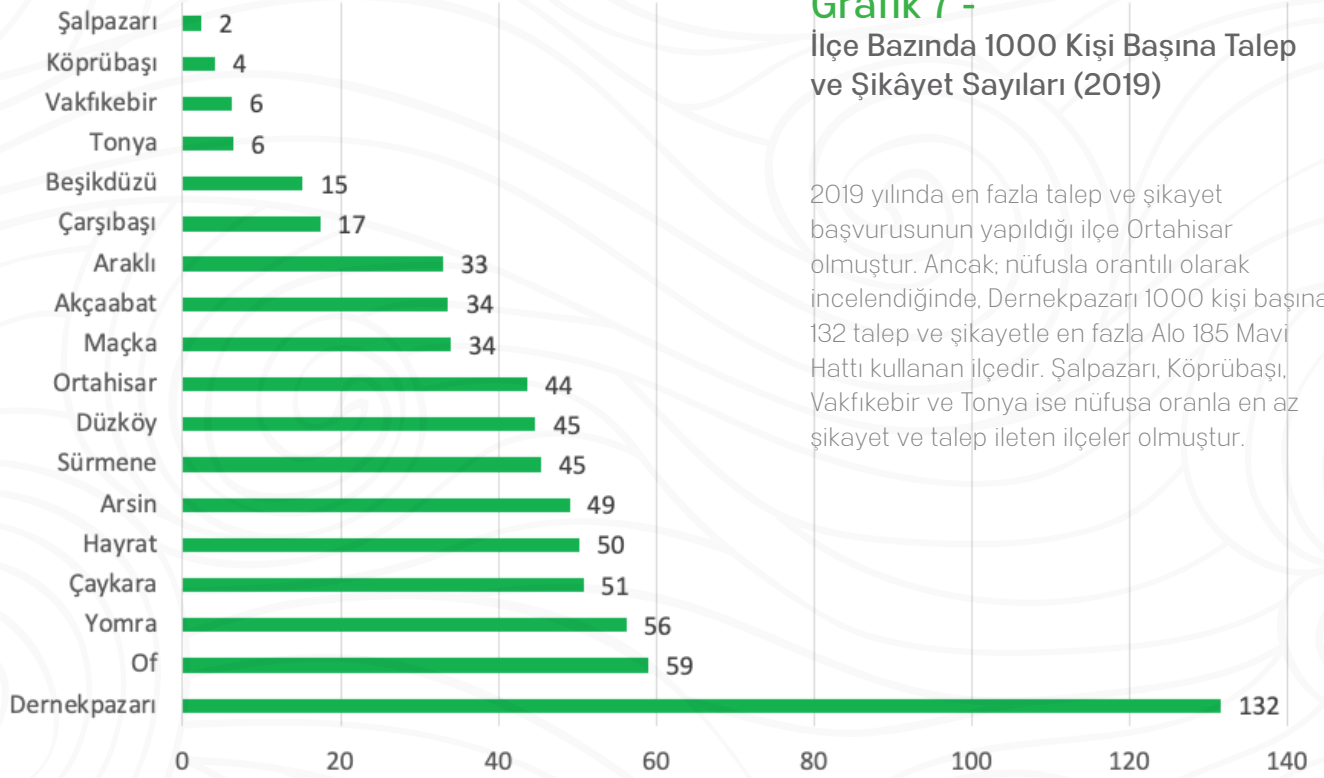
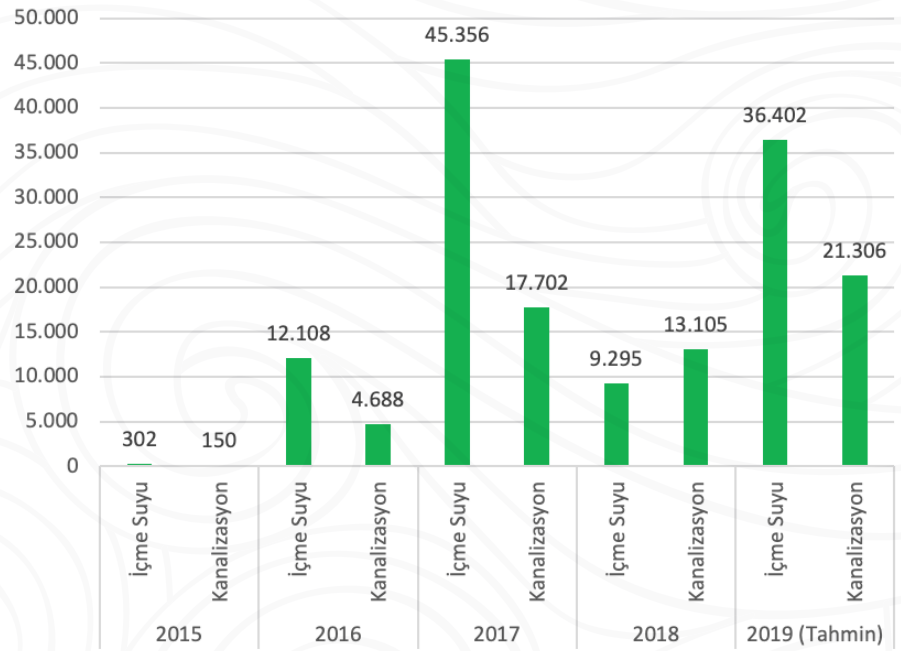
Vatandaşlara göre TISKİ'nin hizmetlerini geliştirmesi gereken alanların başında kanalizasyon hizmetleri gelmektedir. Bunu içme suyu hizmetleri ve sel, aşırı yağmur gibi acil durumlarda müdahale hizmetleri izlemektedir.



## Alo 185 Mavi Hat verilerinin analizi

İdaremizin vatandaşların talep ve şikayetlerini almak üzere oluşturduğu Alo 185 Mavi Hattına son beş yıl içinde bilgi edinme talepleri hariç 160.000 başvuru olmuştur. Hattın ilk oluşturulduğu yıllarda düşük seyreden talep ve şikayet sayısı 2017 yılında 63.000'i geçmiştir. 2018 yılında bu değer 22.000'ler seviyesine gerilediği görülmektedir. Talep ve şikayetlerin yaklaşık %65'i içme suyu ve %35'i ise kanalizasyon hizmetleri konusundadır.

**Grafik 6 -**  
Trabzon Genelinde Talep ve Şikayet Sayısı



**Grafik 7 -**  
İlçe Bazında 1000 Kişi Başına Talep ve Şikâyet Sayıları (2019)

2019 yılında en fazla talep ve şikâyet başvurusunun yapıldığı ilçe Ortahisar olmuştur. Ancak; nüfusa oranlı olarak incelendiğinde, Dernekpazarı 1000 kişi başına 132 talep ve şikâyetle en fazla Alo 185 Mavi Hattı kullanan ilçedir. Şalpazarı, Köprübaşı, Vakfikebir ve Tonya ise nüfusa oranla en az şikâyet ve talep ileten ilçeler olmuştur.

## Kamu Kurum ve Kuruluşları Anketi

Kamu kurum ve kuruluşlarının TİSKİ hizmetleri ile ilgili görüşlerini almak için açık uçlu sorulardan oluşan bir anket kuruluşlara gönderilmiştir. 18 kamu kurum ve kuruluşu ankete cevap vermiştir. Çalıştay sürecinde ise 55 Mahalle Muhtarı ankete cevap vermiştir. Yanıtlanan anket sayısı toplam 73'tür. Ankette aşağıdaki sorular sorulmuştur:

- TİSKİ'nin hangi faaliyetleri ve hizmetleri kurumunuz için öncelik taşımaktadır?
- TİSKİ'nin geliştirmesi gerektiğini düşündüğünüz faaliyet ve hizmetleri konusunda önerileriniz nelerdir?
- TİSKİ'den beklentileriniz nelerdir ve bu beklentilerle ilişkili olmak üzere hangi alanlarda işbirliği geliştirilebilir?
- Gelecek dönemde idaremiz için sizin gözünüzden dikkate alınması gereken fırsatlar ve tehditler neler olabilir?
- TİSKİ'nin Planına yönelik bahsetmek istediğiniz diğer sorunlar ve önerileriniz nelerdir?

Anket cevaplarında öne çıkan konular şunlardır:

- Arıza gidermelerinde yapılan çalışmaların diğer ilgili kurumlara bildirilmesi
- Su şebeke hatlarının en kesit ve boy kesit olarak paftalara işlenmesi
- Trabzon şehir geçişinin yağmur(yüzey) suyu projesinin yapılarak uygulamaya alınması
- Denize atık suyun karışmaması
- Yağmur ve sel tehditlerinin sürekli olduğu bölgede doğaya ve çevreye uygun bir içme suyu ve kanalizasyon sistemi geliştirilmesi
- İçme suyu hatlarının ve depoların iyileştirilmesi
- İçme suyu havzalarının korunması
- Mikrobiyoloji laboratuvarı kurulması
- Kanalizasyon ve yağmur sularının birbirinden ayrıştırılması

## Muhtarlar, İlçe Belediyeleri ve Kamu Kurum ve Kuruluşları Çalıştayları

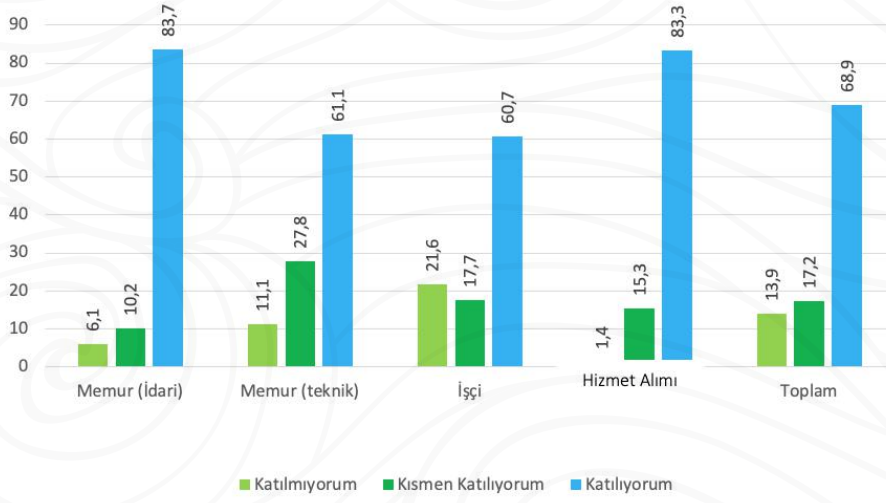
Paydaş Analizleri çerçevesinde; 55 Mahalle Muhtarı, 8 Kamu Kurum ve Kuruluş temsilcisi ve 11 İlçe Belediye Başkanlığı temsilcisinin katılımı ile iki çalıştay gerçekleştirilmiştir. Çalıştaylarda idaremizin vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak paydaşlarımızın görüşleri alınmaya çalışılmış, vermiş oldukları katkılarla stratejik planımızın daha sağlıklı bir şekilde oluşturulması sağlanmıştır.

Paydaşlarımızın Genel Müdürlüğümüz hakkındaki tespitleri ve Genel Müdürlüğümüzden temel beklentileri şunlardır:

- İçme suyu şebekesi olmayan mahallere şebeke hattı yapılması mevcut şebeke hatlarının yenilenmesi
- Yağmur suyu ve kanalizasyon hatlarının ayrılması
- İçme suyu hatlarını sel ve heyelanlardan korumak amacıyla taşkın koruma projeleri geliştirilmesi
- Köyden mahalleye dönüşen yerlerde abone olma şartlarının kolaylaştırılması
- Endüstriyel, evsel, tarımsal sebeplerden kaynaklanan su kirliliğini önleyecek tedbirlerin alınarak su kaynaklarının korunması
- Yeni su kaynaklarının geliştirilmesi ve su şebekelerindeki kayıp kaçakların engellenmesi
- İçme suyu hatlarında meydana gelen arızaların hızlı ve güvenli bir şekilde yapılması
- Şebeke hatlarının bakım, onarım ve tamirat işlerinin zamanında ve AYKOME ile işbirliği içinde yapılması
- Projeler hazırlanırken diğer ilgili kamu kurumları ile koordinasyonun sağlanması
- Arıtma sistemi bulunmayan bölgelere bu sistemin bir an önce kurulması ve çalışır hale getirilmesi
- Suyun 24 saat kesintisiz verilmesinin sağlanması
- Su tasarrufu konusunda halkımızı bilinçlendirmeye yönelik çalışmalar yapılması
- Kamu Kurum ve Kuruluşlarının ihtiyaç duyduğu acil hizmetler için Alo 185 Mavi Hat dışında yeni ulaşım seçenekleri oluşturulması
- Coğrafi Bilgi Sistemi'nin altyapısının oluşturulması
- Devir alınan içme suyu hattı projelerinin bir an önce tamamlanması

## Çalışan Anketi

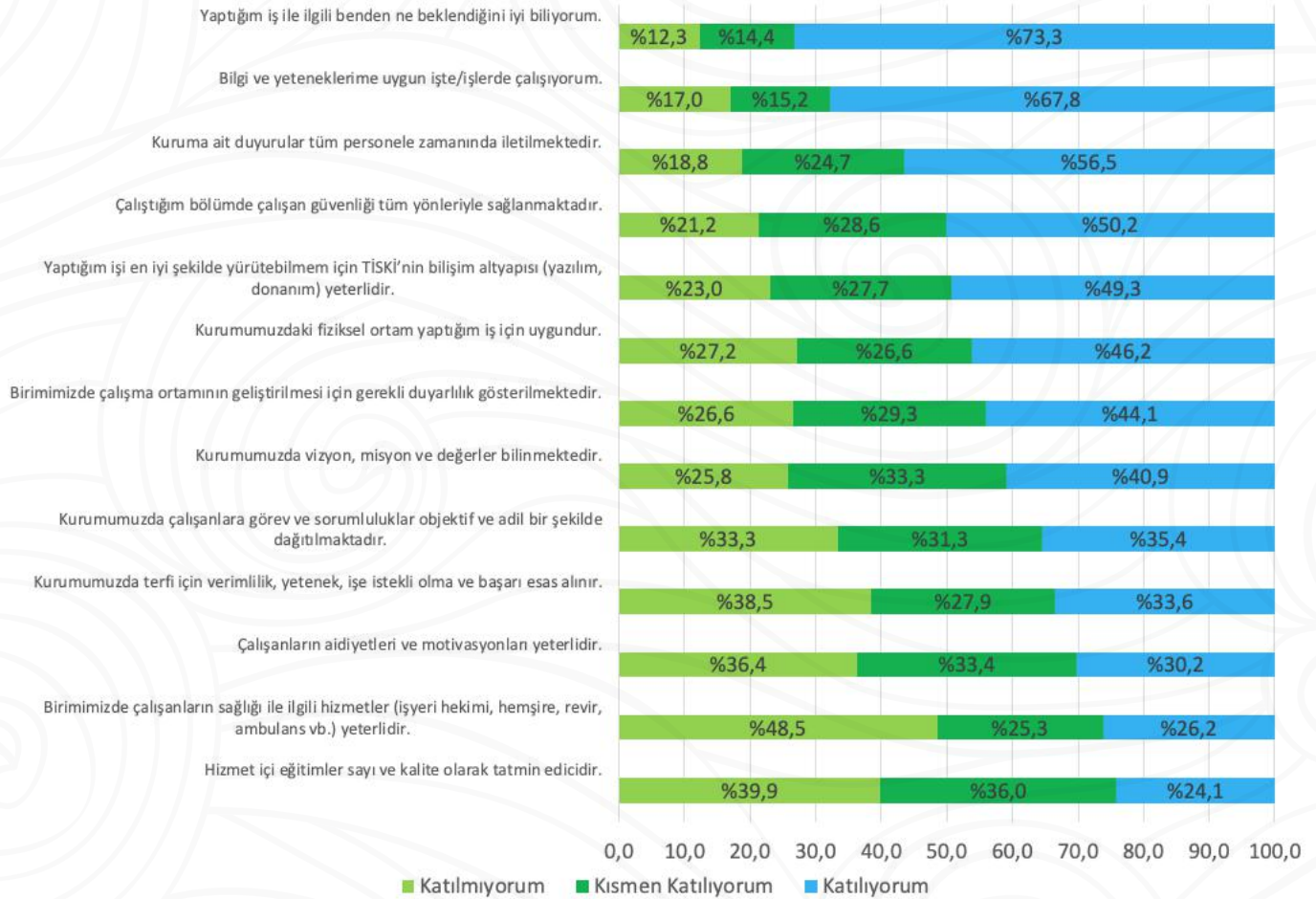
İdare çalışanlarının kurum memnuniyetlerini ölçmek ve Stratejik Plan konusunda görüşlerini almak için bir anket çalışması yürütülmüştür. Çalışmaya 345 kişi katılmıştır. Çalışanların %69'u TİSKİ'de çalışmaktan memnun olduğunu ifade etmiştir. Kısmen memnun olanlar da eklendiğinde bu oran %86'ya çıkmaktadır. İdari memurlar ve hizmet alımı (Trabsu Personel A.Ş.) personelinin memnuniyetinin, teknik memur ve işçilere göre daha yüksek olduğu gözlenmektedir.



**Grafik 8 -**  
TİSKİ'de Çalışmaktan Duyulan Genel Memnuniyet (%)

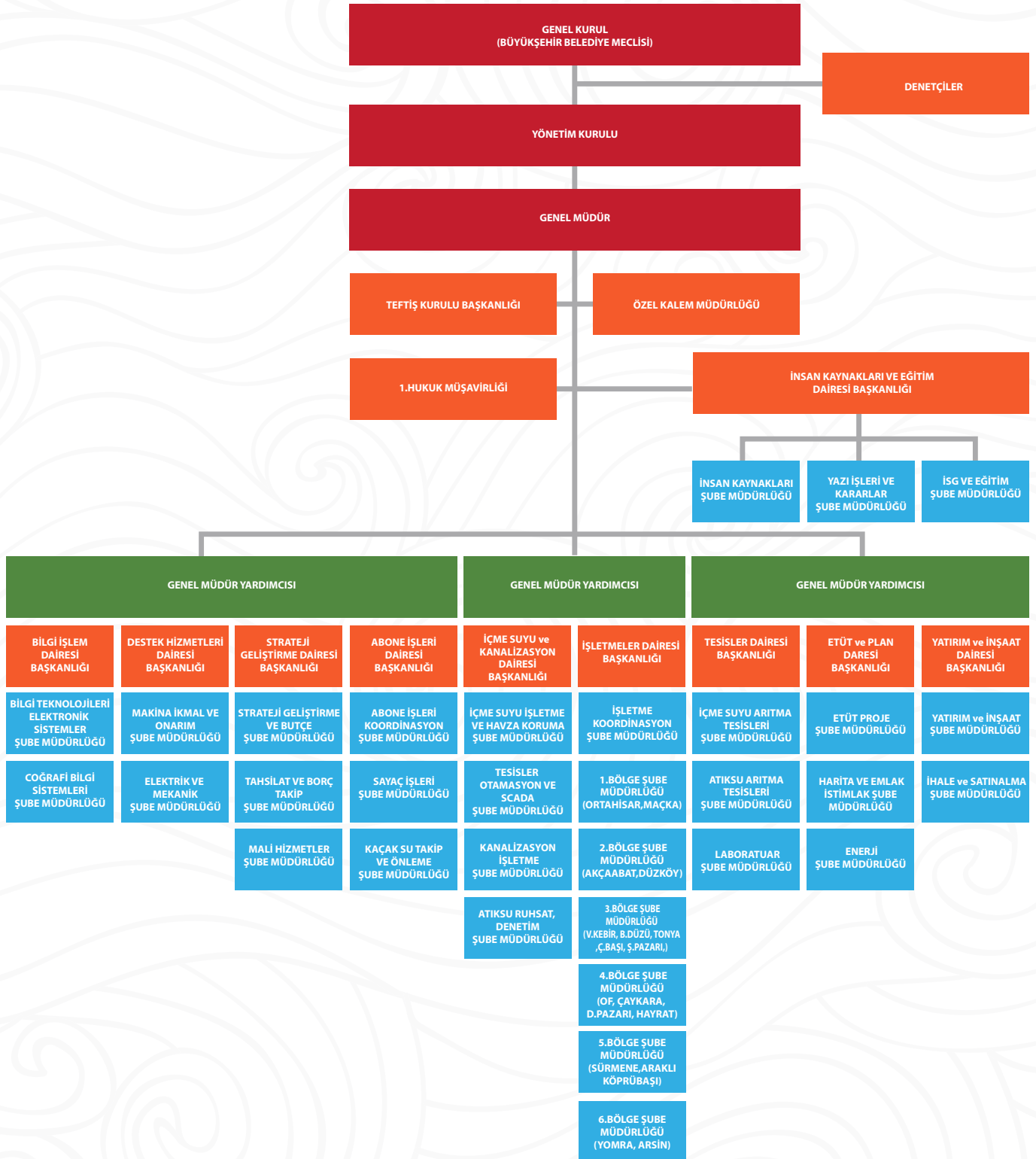
**Grafik 9 -**  
Konulara Göre Memnuniyet (%)

Çalışanların en fazla memnun oldukları konular arasında çalıştıkları iş ile ilgili beklentilerin bilinmesi ile bilgi ve yeteneğe uygun alanda çalışma gelmektedir. En düşük memnuniyet ise hizmet içi eğitim ve çalışan sağlığı konularındadır.



## 4.8. Kuruluş İçi Analiz

Şekil 3 -  
Teşkilat Şeması





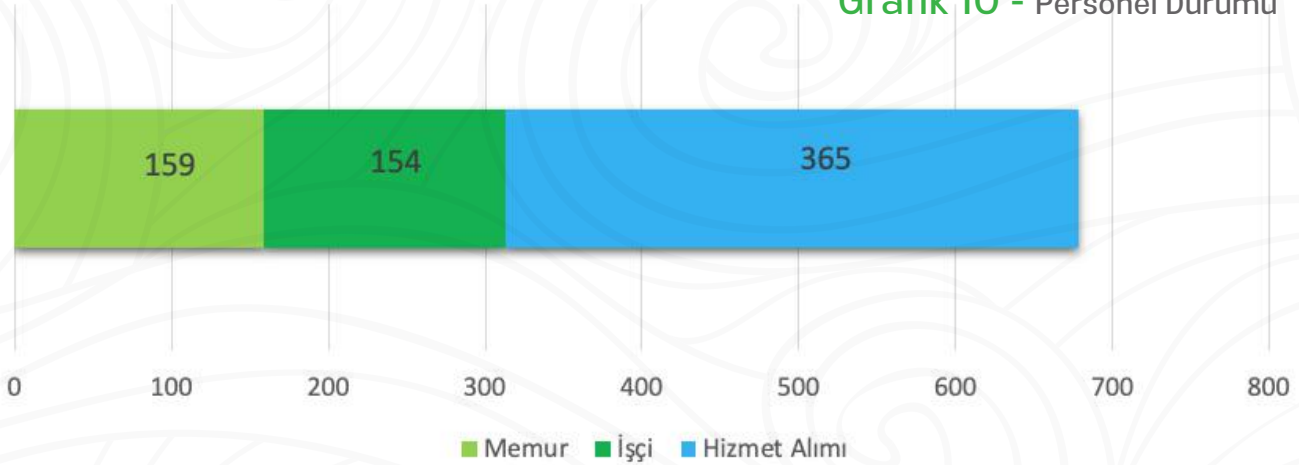
## İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi

Her kurumun; stratejik amaçlarına ulaşabilmesi için insan kaynaklarını en doğru, etkin ve verimli bir şekilde yönetebilmesi gerekir. Bunun için de gerekli bilgi, beceri ve yetenekleri haiz uygun çalışanlara sahip olması, onları niteliklerine uygun alanlarda istihdam etmesi ve yükselmelerine olanak sağlaması son derece önemlidir.

İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığımızın yapısı; misyonumuza ve vizyonumuza uygun olarak dinamik, genç ve yeni yönetim anlayışlarıyla uyumlu olacak şekilde tesis edilmiştir. Böylece; hizmetlerin etkin, verimli, doğru ve zamanında yerine getirilmesi sağlanmaktadır. Daire Başkanlığı içindeki yatay-dikey iletişim ve takım ruhu, başkanlık yapısının temelini oluşturmaktadır. Aynı zamanda personelimizin genç ve dinamik olması da avantaj sağlamaktadır. Hızla değişen ve gelişen dünyada sosyal, kültürel, bilimsel yaşamın farklılıklarına ayak uydurabilmek ve yeni düzenlemeleri uygulayabilmek

için kurumların da her zamankinden daha fazla bilgili, yeniliklere açık ve nitelikli insan kaynağına olan ihtiyacı artmıştır. Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla İdaremiz, yeni yönetim anlayışlarından yararlanarak "İnsan Kaynakları Yönetimi" konusunda donanımlı hale gelmeyi ve doğru insan kaynağı planlaması yapmayı amaçlamaktadır. Kurumumuz Trabzon halkına karşı olan görev ve sorumluluklarını yerine getirirken sahip olduğu insan kaynağı ile bu görevleri yerine getirmektedir. İdaremizde insan kaynağının en verimli şekilde kullanılması, iş doyumunun sağlanması, personel hareketinin planlaması, personel özlük işlerinin aksatılmadan devam ettirilmesi, işe giriş ve emeklilik süreçlerinin düzenlenmesi, görevde yükselme işlemleri, alıştırma eğitimleri ile hizmet içi eğitimler insan kaynağı politikamız için belirlenen temel öncelikler arasında bulunmaktadır. 2019 Eylül ayı itibarıyla 159 Memur, 154 Kadrolu İşçi, 365 Hizmet Alım Personeli olmak üzere toplam 678 personelimiz bulunmaktadır. Toplam personelin %24'ünü memur, %22'sini işçi, %54'ünü hizmet alımı (Trabzon Su ve Kanalizasyon İdaresi Personel A.Ş.-Trabzu) personeli oluşturmaktadır. Kurumumuzda personel sayısı geçen yıllara göre artış göstermektedir.

Grafik 10 - Personel Durumu



Tablo 14 - Personelin Eğitim Durumu

Trabzon Su ve Kanalizasyon İdaresinde 2019 Eylül ayı itibarıyla 198 ilkökul, 73 Ortaokul, 190 Lise, 64 Ön Lisans, 140 Lisans ve 13 Yüksek Lisans mezunu personel bulunmaktadır. Toplam personelin %29'unu ilkökul, %11'ini ortaokul, %28'ini lise, %9'unu ön lisans, % 21'ini lisans ve %2'sini yüksek lisans mezunları oluşturmaktadır. Kurumumuzda eğitim düzeyi alınan yeni personeller ile birlikte geçen yıllara göre artış göstermektedir.

Sınıfı	Memur	İşçi	Hizmet Alımı	Toplam
İlkokul	-	74	124	198
Ortaokul	1	25	47	73
Lise	34	40	116	190
Önlisans	21	10	33	64
Lisans	91	4	45	140
Yüksek Lisans	12	1	-	13
Toplam	159	154	365	678

## Tablo 15 - Personelin Cinsiyet Durumu

Trabzon Su ve Kanalizasyon İdaresinde 2019 Eylül ayı itibarıyla 79 Kadın, 599 Erkek personel bulunmaktadır. Toplam personelin %12'sini kadınlar, %88'ini erkekler oluşturmaktadır.

Sınıfı	Memur	İşçi	Hizmet Alımı	Toplam
Kadın	30	6	43	79
Erkek	129	148	322	599
Toplam	159	154	365	678

## Tablo 16 - Personelin Yaş Durumu

Sınıfı	Memur	İşçi	Hizmet Alımı	Toplam
18-30	40	-	50	90
30-40	33	9	158	200
40-50	35	107	135	277
50-60	49	38	22	109
60-Üstü	2	-	-	2
Toplam	159	154	365	678

Trabzon Su ve Kanalizasyon İdaresinde 2019 Eylül ayı itibarıyla 18-30 yaş aralığında 90, 30-40 yaş aralığında 200, 40-50 yaş aralığında 277, 50-60 yaş aralığında 109, 60 ve üstü yaş aralığında 2 personel bulunmaktadır. Kurumumuzda yaş ortalaması alınan yeni personeller ile birlikte geçen yıllara göre düşüş göstermektedir.

## Teknolojik Altyapı ve Bilişim Sistemleri

TİSKİ'nin ihtiyaç duyduğu bilgi-işlem donanımının oluşturulması, yazılım ve işletim sistemlerinin kurulması, tamir ve bakım işlerinin yapılması ve yenilenmesi konusunda gerekli iş ve işlemleri yürütmek, kullanıcılara programlarla ilgili eğitim vermek, kullanıcılardan gelen donanım ve yazılım sorunlarına destek vermek, bilgi kaybını önlemek üzere gerekli yedeklemelerin yapılmasını

sağlamak, Müşteri İlişkiler Yönetimi ve Çağrı Merkezi Sistemlerinin tasarlanması, kurulması, Doküman Yönetim Sisteminin kurulması, işlerin analiz edilmesi, süreç ve iş adımlarının tespiti, sistemin donanım ve yazılım altyapısının oluşturulmasını sağlamak, İdarenin her türlü haberleşme hizmet sistemlerinin tahsisi, kullanımı, bedellerinin ödenmesi, her türlü elektronik cihaz ve sistemlerinin ihtiyaçlara cevap verecek şekilde kurulumu, genişletilmesi, işletilmesi, bakım ve onarımlarının yapılması, işler halde tutulması için her türlü tedbirlerin alınması iş ve işlemleri Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığımız aracılığıyla yapılmaktadır.

## Tablo 17 - Kullanıcı Donanım Yapısı

Kullanıcı Donanım Yapısı	Miktar(Adet)
Masaüstü Bilgisayar (PC)	312
Dizüstü Bilgisayar	8
Yazıcı	108
Tarayıcı (Scanner)	5
Projeksiyon	1
IP Telefon	286
Toplam	720

## Tablo 18 - Sistem Bileşenleri

Sistem Bileşenleri	Miktar (Adet)
Sanal Sunucu	92
Storage	2
SAN Switch	2
Fiziki Sunucu	30
Nas Cihazı	2
Hotspot Controller	1
Route (Yönlendirici)	10
Yönetilebilir Switch	40
DSL, GHDSL, Modern	15
Güvenlik Duvarı	1
Log Verisi Kaydedici	1
Wireless Erişim Cihazı	10
Voice Gateway	1
WiFi Controller	1
Point-to -Multi Point Wireless Erişim Cihazı	8
Omurga Switch	3
Toplam	219

TİSKİ Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan birimler farklı yazılım uygulamaları kullanmaktadır. Yazılım birimi ise yazılım teknolojileri konusunda günün koşullarına uygun, birbiriyle haberleşen entegre sistemler kurarak tüm yazılımların tek bir çatı altında toplanılması ile ilgili çalışmalar yapmaktadır. TİSKİ’de kullanılan yazılımlar ve bu yazılımlara yönelik entegrasyon çalışmalarına ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

### Kurum Personeline Yönelik Yazılımlar

- Abone Yönetim Sistemi
- TİSKİ Web Portalı
- Coğrafi Bilgi Sistemi
- Laboratuvar Yazılımı
- Bilgi Yönetim Sistemi
  - Taşınır Mal Yönetimi
  - Analitik Muhasebe Yönetimi
  - Performans ve Bütçe
  - Satınalma Yönetimi
  - İnsan Kaynakları Yönetimi
- Kurumsal Portal
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- YBS Yönetim Bilgi Sistemi
- PDKS Personel Takip Yönetim
- Bilgisayar ve Kullanıcı Kontrol Yazılımı
- Ağ trafiği izleme ve değerlendirme
- CRM ve Mobil Saha iş emri





## Vatandaşa Yönelik Yazılımlar

- TISKI Web Sitesi
  - Fatura Sorgulama-Ödeme
  - Arıza Kaydı Bırakma
  - Kurum Haberler, Duyurular Takibi
  - Analiz Raporları Görüntüleme
  - E-Devlet borç ve abone bilgileri sorgulama
  - E-Devlet kullanıcısı ile online işlem yapabilme
- IOS, Android Kurumsal Mobil Yazılımları
  - Fatura Sorgulama - Ödeme
  - Arıza Kaydı Bırakma - Sorgulama
  - Kurum Haberler, Duyurular Takibi
  - Analiz Raporları Görüntüleme
  - Su Kullanım Sorgulama

## Üzerinde Çalışılan Yazılımlar

- KIOSK Uygulamaları
- E-Arşiv

## Kurum Tarafından Sağlanan Servisler

- Bankalar ve ödeme noktaları ile online ödeme entegrasyonunun sağlanması

## Diğer Kurumlar Tarafından Sağlanan Servisler

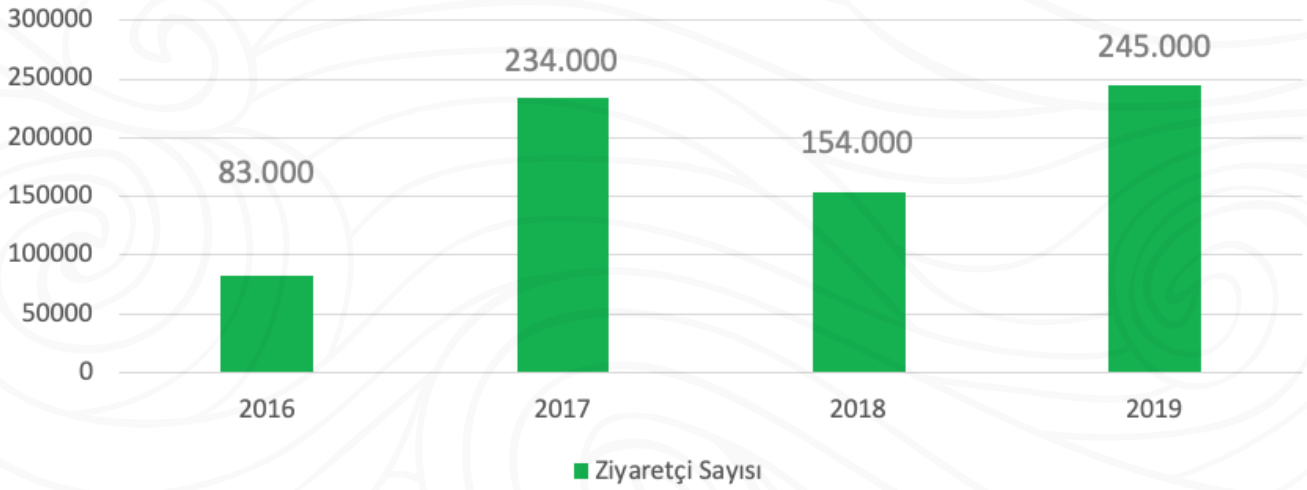
- Mernis Kimlik Paylaşım Sistemi
- Ulusal Adres Veritabanı(UAVT) Adres Paylaşım Sistemi
- Dask Entegrasyonu

## Kurumsal İnternet Sitesi

TISKI kurumsal internet sitesi sürekli güncel tutularak vatandaşların fatura ödeme, sorgulama vb. işlemlerini yapabildiği fonksiyonel bir yapıya dönüştürülmüştür.

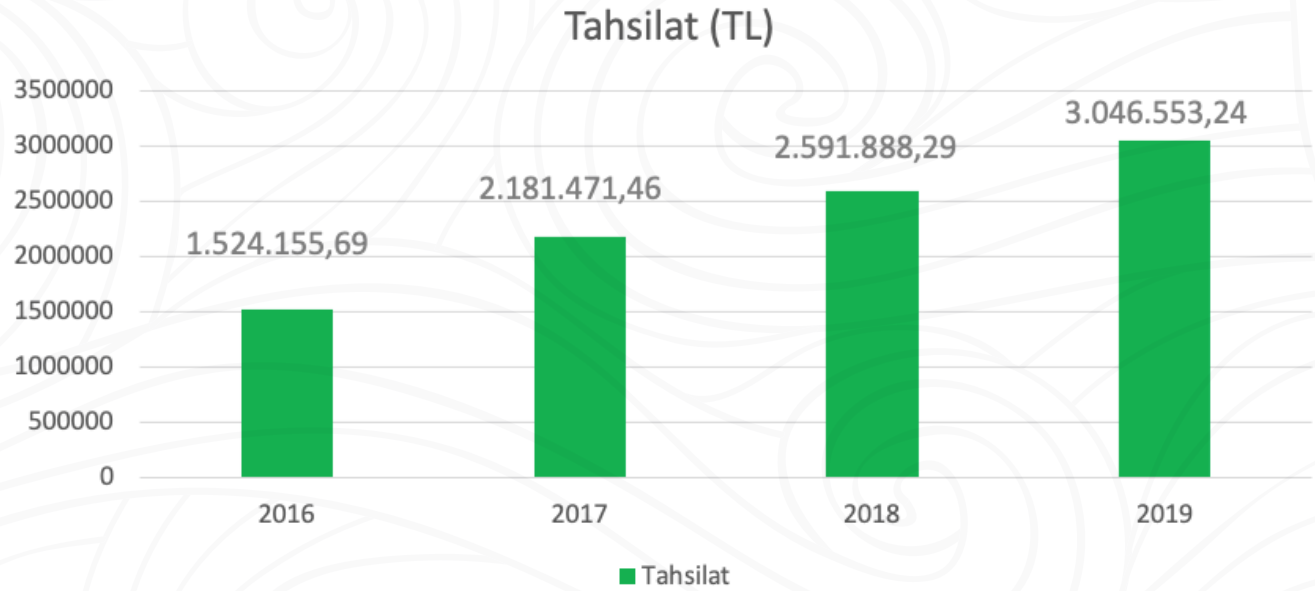
## Grafik 11 -

2016-2019 İnternet Sitesi Ziyaretçi Sayıları  
(2019 yılı değeri tahminidir)



## Grafik 12 -

2016-2019 İnternet Üzerinden Yapılan  
Tahsilatlar (2019 yılı değeri tahminidir)



## TISKİ Mobil Uygulaması

IOS ve Android platformlu cihazlar ile TISKİ Mobil uygulamasını kullanarak TISKİ'ye ve hizmetlerine kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilmekte, uygulama üzerinden su borcunu ödeyebilmekte, arıza ve kaçak bildiriminde bulunabilmekte, su kesinti bilgisi sorgulayabilmekte, su analiz raporlarını inceleyebilmekte, TISKİ'ye dair duyuru ve haberlere ulaşabilmektedir.

## Coğrafi Bilgi Sistemi

2019 yılı Mayıs ayında Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) Şube Müdürlüğü olarak hizmete başlamıştır. Kurum bünyesindeki tüm altyapı, üstyapı ve abone bilgilerinin konumsal ve öznel olarak sisteme aktarılması, saklanması ve yönetilmesi planlanmaktadır.

Kurumun ihtiyaçlarına cevap verebilecek bir veri tabanı tasarımı hazırlanıp veriler için de bir standart model çalışması yapılmıştır. CBS hizmetinde kullanılacak yazılım için çalışmalar yapılmıştır. Kuruma ait mevcut sayısal ve sözel veriler; bundan sonra kurumun diğer birimlerinden ve sahadan gelecek tüm veriler sisteme aktarılacaktır. İçme suyu ve kanalizasyon hatları, depo bilgileri, tesisler ve diğer donatılar akıllandırılıp sayısal ve sözel bilgileriyle sisteme aktarıldıktan sonra sorgulama, raporlama ve istatistiksel analiz gibi işlemler sürekli yapılabilecektir. CBS güncel ve dinamik olarak veri alışverişi sağlayacaktır. Ulusal ve uluslararası çalışma ve uygulamalar takip edilerek sistem sürekli iyileştirme içinde olacaktır. İlerleyen aşamalarda web ve mobil CBS uygulamaları hazırlanması ve CBS'nin diğer sistemlerle entegrasyonu planlanmaktadır.

## Fiziki Kaynaklar Analizi

2014 yılında İdaremizin kurulmasıyla birlikte belde belediyelerinden 111 araç İdaremize devredilmiştir. Bunların 59 tanesi zaman içerisinde trafikten çekilmiştir. Geçen 5 yıllık süre içerisinde, İdaremizin ihtiyaçları doğrultusunda 153 yeni araç makine parkımıza eklenerek araç sayımız 205'e ulaşmıştır.

Araç envanteri izleyen tabloda yer almaktadır.

**Tablo 19 - Mevcut Makine Parkı**

### İLÇELER VE BÖLGE ŞUBE MÜDÜRLÜKLERİNİN MEVCUT MAKİNA PARKI

S.No	Cinsi	TOPLAM
1	Kanal Kazıcı Yükleyici	27
2	Vidanjör	15
3	Kamyon	22
4	Su Borusu Onarım Kamyonu	1
5	Kanal Temizleme Aracı	22
6	Su Tankeri	19
7	Forklift	2
8	Ekskavatör	5
9	Traktör	2
10	Yüksek Basıncılı Yıkama Makinesi	1
11	Kompresör	5
12	Kamyonet (Çift Kabin)	61
13	Kaçak Tespit Aracı	1
14	Otomobil	10
15	İş Makinesi Nakil Aracı	2
16	Kombine Kanal Açma Makinesi	4
17	Mini Paletli Ekskavatör	4
18	Trencher Ataşmanlı Mini Yükleyici	1
19	Akaryakıt Tankeri	1
TOPLAM		205

## Mali Kaynak Analizi (Gelirler ve Finansman Analizi)

Stratejik plan dönemi boyunca beş yıllık dönemde toplamda 2,95 milyar TL seviyesinde bir kaynak elde edilmesi öngörülmüştür. Bu kaynakların 2,1 milyar TL'si bütçe gelirlerinden (%72,2), kalan 0,82 milyar TL'nin (% 27,8) ise net borçlanma olarak iç finansman kaynakları kullanılmak suretiyle karşılanması programlanmıştır. Trabzon İçmesuyu ve Kanalizasyon İdaresi olarak plan döneminde uygulanacak olan etkin bir mali yönetim

ile gelirlerin artırılması yanında kurumsal işbirlikleri ile projelere yönelik finansman imkanları da azami seviyeye çıkarılmaya çalışılacaktır. Yine plan döneminde, plan-program öncelikleri çerçevesinde etkili bir kaynak kullanımı ile birlikte mali disipline ve finansal yönetime önem vermek suretiyle sürdürülebilir bir finansman yapısını korumak özellikle mali riskleri yönetmek açısından öncelikli hedefimiz olacaktır.

**Tablo 20 - 2020-2024 Bütçe Gelirler ve İlave Finansman Kaynakları**

	2020	2021	2022	2023	2024	Toplam
Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	192.692.000	224.825.000	271.530.000	349.100.000	413.800.000	1.451.947.000
Alınan Bağış ve Yardımlar İle Özel Gelirler	24.770.000	31.780.000	35.875.000	40.119.000	44.865.000	177.409.000
Diğer Gelirler	69.058.000	82.675.000	97.940.000	115.120.000	134.825.000	499.618.000
Alacaklardan Tahsilatlar	500.000	570.000	651.000	735.000	822.000	3.278.000
Red ve İadeler (-)	-20.000	-25.000	-30.000	-35.000	-40.000	-150.000
<b>Toplam Bütçe Gelirleri</b>	<b>287.000.000</b>	<b>339.825.000</b>	<b>405.966.000</b>	<b>505.039.000</b>	<b>594.272.000</b>	<b>2.132.102.000</b>
Diğer Finansman Kaynakları (İller Bankası Kredisi ve Banka Kredileri)	174.000.000	185.658.000	179.515.000	149.241.000	131.134.000	819.549.000
<b>Toplam Kaynak</b>	<b>461.000.000</b>	<b>525.483.000</b>	<b>585.481.000</b>	<b>654.280.000</b>	<b>725.406.000</b>	<b>2.951.651.000</b>

## 4.9. PESTLE Analizi (Çevre Analizi)

Kuruluşun kontrolü dışındaki unsurların analizinde kullanılan temel yöntemlerden biri PESTLE analizidir. Çevresel faktörlerin İdare faaliyetlerine etkisinin tahmin edilmesi ve bu doğrultuda stratejik kararların alınması, gelecekte ortaya çıkabilecek olumlu ya da olumsuz gelişmelere karşı hazırlıklı olmayı sağlar. TİSKİ durum analizi kapsamında politik, ekonomik, sosyokültürel, teknolojik, yasal ve çevresel etkiler değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmenin özet bulguları izleyen Tabloda yer almaktadır.

**Tablo 21 - PESTLE Analizi Sonuçları**

Etkenler	Tespitler	İdareye Etkisi		Ne yapmalı
		Fırsatlar	Tehditler	
Politik	TİSKİ hizmetlerine ilişkin temel sorunların çözülmesine paydaşların desteği	X		Diğer kamu kurumları ile ortak çalışmalar yapılarak altyapı sorunlarına çözüm getirilmesi
	Ulusal ve yerel düzeyde siyasi stabilite beklentisi	X		Uzun vadeli planlama çalışmalarına ağırlık verilmesi
Ekonomik	Kentsel altyapı için uluslararası fonların gelişmesi	X		Uluslararası proje geliştirme ve uygulama kapasitesinin artırılması
	Ulusal düzeyde ekonomide yaşanabilecek olumsuz gelişmeler		X	Finansal yapının güçlendirilmesi, iç kontrolün geliştirilmesi
Sosyokültürel	Kırsal alanlarda içme suyu ve kanalizasyon talebinin artması	X		Önceliklendirme yapılarak hizmetlerin sunulması
	Sağlık ve çevre konularına toplumsal duyarlılığın artması	X		İçme suyu kalitesinin artırılması, su testlerinin kapsamının geliştirilmesi
Teknolojik	CBS kullanım alanlarının artması	X		İdare CBS'nin geliştirilmesi, altyapı bilgilerinin CBS'de tutulması
	Kamu kuruluşlarına siber saldırıların artması		X	Bilgilerin daha etkin korunması
Yasal	Su ve çevre ile ilgili mevzuatın kapsamının genişlemesi ve karmaşıklaşması		X	İlgili güncel mevzuatın yakın takibi
	Büyükşehir Belediyesi Kanununda değişiklik olasılığı	X	X	Değişikliklerin izlenmesi ve gerekli tedbirlerin alınması
Çevresel	İklim değişikliğine bağlı sel ve taşkın riski		X	İçme suyu ve kanalizasyon altyapısının korunması
	Su havzalarının bilinçsiz tarım ve diğer faaliyetlerle kirlenmesi		X	Su havzalarını korumaya yönelik planların ve önlemlerin geliştirilmesi



## 4.10. GZFT Analizi

GZFT analizi, stratejik planlama çalışmalarında durum analizi için kullanılan temel yöntemlerden biridir. Birimlerin ve diğer paydaşların görüşleri doğrultusunda, TİSKİ'nin güçlü ve zayıf yanları belirlenmiştir. PESTLE analizi sonuçları temel alınarak İdaremizin önümüzdeki dönemde karşılaşılabileceği fırsat ve tehditler strateji oluşumuna katkı verecek şekilde incelenmiştir. Aşağıda TİSKİ'nin güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditleri özet olarak verilmektedir.

### Güçlü Yanlar

- Özel Kanunla kurulmuş, idari ve mali özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğe sahip, yasa yönetmeliklere titizlikle uyan bir kurum olması
- Sürekli ve düzenli gelir kaynağına sahip, finansal yapısı güçlü, Trabzon Büyükşehir Belediyesine bağlı bir kuruluş olması
- İçme suyu kaynaklarımızın fazla olması
- Teknolojiye açık kurum yapısı ve teknolojinin etkin kullanımı
- Entegre program ve bilgi işlem altyapısının olması
- Alo 185 Mavi Hattın kurulmuş ve aktif olarak hizmette olması

### Zayıf Yanlar

- Mevcut içme suyu ve kanalizasyon isale hattı ve şebeke planlarının sayısal ortamda olmaması
- Altyapı envanter çalışmalarının, harita çalışmalarının, arşiv ve evrak yönetim sisteminin yetersiz olması
- TİSKİ hizmet binasının şehir merkezinden uzak olması
- Arazinin kıt ve değerli olması sebebiyle kamulaştırma giderlerinin fazla olması
- İçme suyu ve kanalizasyon hatlarının ve içme suyu depolarının eski ve bakım gerektiriyor olması
- Coğrafi Bilgi Sisteminin olmayışı
- Kırsal alanda kanalizasyon tesislerinin bulunmaması nedeniyle, var olan içme suyu kaynaklarımızın tehdit altında olması
- İleri biyolojik arıtma tesislerinin yokluğu ve içme suyu, atık su, mikrobiyoloji laboratuvarımızın akredite olmaması

### Fırsatlar

- Çok yağış alan bir coğrafyada olmamız, yenilenebilir enerji kaynaklarına uygun iklim koşullarının olması
- Altyapı projelerimize ulusal ve uluslararası fonlardan hibe desteği (SUKAP-AB)
- İçme suyu tesislerimizin elektrik enerjisi üretimine uygun olması
- Kentsel dönüşümle birlikte altyapının yenilenebilir olması
- Halkta su tasarruf bilincinin artması
- İçilebilir su zenginliği bakımından doğal kaynaklara sahip olması

### Tehditler

- Yerleşim bölgelerinin çok dağınık olması nedeniyle su kanal altyapı yatırım maliyetlerinin yüksek olması
- Artan enerji ihtiyacı ve yükselen enerji maliyetleri
- Küresel ısınma, iklim değişiklikleri ve kuraklık ve buna bağlı şiddetli yağışlar sonucu ilimizde heyelan ve sellerin olması
- Sahil yolunun yüksek olmasının derelerin önünü kapatması sonucunda sahildeki yerleşim yerlerini su basması
- Yayla ve meralarda bilinçsiz kimyasal gübre kullanımı sebebiyle su kaynaklarımızın kirlenmesi, havza sınırlarında bilinçsizce yapılan tarımsal faaliyetler
- Yağmur suyu ve kanalizasyon sisteminin birleşik olması
- Diğer altyapı çalışmalarından dolayı şebekelerin zarar görmesi

## 4.11. Tespitler ve İhtiyaçların Belirlenmesi

Durum analizi çerçevesinde yapılan analizler sonucunda pek çok alanda sorun tespitleri yapılmış ve ihtiyaçlar belirlenmiştir. Tespit ve ihtiyaçlar hedef kartlarına yansıtılmıştır. Aşağıdaki tabloda bu tespit ve ihtiyaçların öne çıkanları sunulmaktadır.

**Tablo 22 - Tespitler ve İhtiyaçlar**

Durum Analizi Aşamaları	Tespitler/ Sorun Alanları	İhtiyaçlar/ Gelişim Alanları
Uygulanmakta Olan Stratejik Planın Değerlendirilmesi	Donanım ihtiyaçlarının karşılanması	Ekonomik ömrünü tamamlayan ekipmanın yenilenmesi
	Köyden Mahalleye Dönüşen yerlerden su alma yapıları, ana isale hattı ve depoların İdarenin denetiminde olduğu yerlerde abonelik sistemine geçilmesi	Köyden Mahalleye Dönüşen yerlerde abone sayısının artırılması
Mevzuat Analizi	Ölçülemeyen parametrelerin olması ve Akredite olmayan laboratuvar varlığı (İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik)	İçme suyu numunelerin TİSKİ Genel Müdürlüğü laboratuvarında yapılması
	Şehrin faydalandığı su kaynaklarının korunması ve atık su tesislerinin işletilmesi (5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2560 Sayılı İSKİ Kanunu)	Su eylem planının hazırlanması ve havza koruma yönetmeliğinin yenilenmesi ve uygulanması
Üst Politika Belgeleri Analizi	İçme suyu ve atık su hizmetlerinin verimli, yeterli ve standartlara uygun şekilde sunulması sağlanıp, sorumlu kurumların işletme performansı ve yatırım verimliliğini iyileştirmek (11. Kalkınma Planı)	İçme suyu ve atık su yatırımlarının öncelikler çerçevesinde yapılması ve işletme performansının iyileştirilmesi
	Kentsel yerleşmelerin tamamında arıtma tesisi ile birlikte kanalizasyon tesislerinin inşa edilmesini teşvik etmek (Ordu-Giresun-Trabzon-Rize-Artvin-Gümüşhane Planlama Bölgesi 1/100.000 Ölçekli Çevre Düzeni Planı)	Arıtma tesislerinin etkin işletilmesi ve sayılarının artırılması





Paydaş Analizi	İçme suyu şebekesi olmayan mahallere şebeke hattı yapılması mevcut şebeke hatlarının yenilenmesi	İçme suyu hizmet alanının genişletilmesi
	Altyapı hizmeti veren diğer kuruluşlarla koordinasyon eksikliği	Altyapı planlarının diğer kurumlarla paylaşılması, koordinasyon faaliyetlerinin artırılması
İnsan Kaynakları Yetkinlik Analizi	Saha personeli sayısının yetersizliği	Personel ihtiyacının karşılanması
	Uzmanlaşmanın yetersizliği	Faaliyet alanlarında uzmanlaşmanın geliştirilmesi
Kurum Kültürü Analizi	Birimler arası koordinasyon eksikliği	Ortak çalışmaların artırılması
Fiziki Kaynak Analizi	Sahada kullanılan makine ve ekipmanın yetersizliği	Makine parkının idamesi ve geliştirilmesi
Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi	Otomasyon sistemlerinin ortak çalışmaması	Otomasyon sistemlerinin birleştirilmesi
	CBS'nin geliştirilmesi ihtiyacı	CBS kapsamının geliştirilmesi, mobil uygulamalarla bağlantılı hale getirilmesi
Mali Kaynak Analizi	Enerji maliyetlerinin artması	Su kaynaklarından enerji üretimi
	Kaçak kullanımın su maliyetini artırması	Kayıp ve kaçakların önlenmesi
PESTLE Analizi	Kentsel altyapı için uluslararası fonların gelişmesi	Uluslararası proje geliştirme ve uygulama kapasitesinin artırılması
	Su havzalarının bilinçsiz tarım ve diğer faaliyetlerle kirlenmesi	Su havzalarını korumaya yönelik planların ve önlemlerin geliştirilmesi



## 5. Geleceğe Bakış

### MİSYON

Su kaynaklarını koruyup geliştirerek, sağlıklı ve kaliteli içme suyunu erişilebilir kılmak, çevreye duyarlılığı ve yeniden kullanımı esas alarak atık suları yerleşim yerlerinden uzaklaştırmak

### VİZYON

Suyu; çevreye ve insana en fazla katkı sağlayacak şekilde yönetmek

### TEMEL DEĞERLER

Adil  
Yenilikçi  
Güvenilir  
Katılımcı  
Sürdürülebilir  
Çevreye Duyarlı  
Teknoloji Odaklı  
Geleceği Planlayan  
Şeffaf ve Hesap Verilebilir  
Yararlanıcı Memnuniyeti Odaklı

### AMAÇLAR

#### SU YÖNETİMİ

Amaç 1. Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak

#### ATIK SU VE ÇEVRE YÖNETİMİ

Amaç 2. Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak

#### ABONE YÖNETİMİ

Amaç 3. Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak

#### FİNANSAL YÖNETİM

Amaç 4. Etkin gelir ve gider yönetimi ile finansal riskleri en aza indirmek

#### KURUMSAL YÖNETİM

Amaç 5. Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak



---

## 6. Strateji Geliştirme

---

### **6.1.** Amaç ve Hedefler (Hedef Kartları)

**Hedef .1.1** - Mevcut su kaynaklarını koruyarak ve alternatif kaynakları geliştirerek planlı bir şekilde su arzının sürekliliğini uzun vadeli olarak sağlamak

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.1	Mevcut su kaynaklarını koruyarak ve alternatif kaynakları geliştirerek planlı bir şekilde su arzının sürekliliğini uzun vadeli olarak sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Su temini amaçlı yapılan Karakaya Barajının tamamlanma oranı (%)	20	-	-	-	-	20	50	6 ayda 1	Yılda 1
Su temini amaçlı yapılan gölet sayısı	20	0	2	5	8	11	14	6 ayda 1	Yılda 1
Su eylem planının tamamlanması (%)	20	20	40	60	80	100	-	6 ayda 1	Yılda 1
Tamamlanan su alma yapısı sayısı	20	30	55	80	105	130	130	6 ayda 1	Yılda 1
Yeni yapılan içme suyu depolarının sayısı	20	15	40	45	50	55	60	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı, Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Aşırı yağışların su kalitesini değiştirmesi								
	· Yeni açılan yolların su kaynaklarını tehdit etmesi								
	· Su havzalarındaki kaçak yapılaşma, hayvan yetiştiriciliği ve bilinçsiz gübre kullanımı								
	· Kurak mevsimlerde debilerde önemli ölçüde azalma olması								
Faaliyet ve Projeler	· Su alma yapılarının yenilenmesi								
	· Baraj ve su kaynakları çevresinde havzanın korunmasının sağlanması								
	· Yeni içme suyu kaynaklarının tespit edilmesi, sayısallaştırılması								
	· Yeni içme suyu depoları yapılması								
	· Mevcut içme suyu depolarının onarımı								
	· Eski grup içme suyu tesislerinin yenilenmesi								
	· Su eylem planının hazırlanması								
	· Havza koruma yönetmeliğinin yenilenmesi ve uygulanması								
Maliyet Tahmini	201.590.094 TL								
	· Şebeke suyunun gelecek dönemlerde yetersiz kalma ihtimali								
Tespitler	· Yeraltı su kaynaklarında azalma								
	· Köyden mahalleye dönüşen yerlerde oluşan yeni talep								
	· Şehre giren su miktarının artırılması								
İhtiyaçlar	· Su rezervinin artırılması								
	· Su kaynaklarının etkili şekilde korunması								

\* Hedef kartlarında Plan Dönemi Başlangıç Değeri 2019 yıl sonu tahminidir.

**Hedef .1.2 -** Yeni içme suyu tesisleri inşa ederek ve mevcut tesisleri etkili şekilde işleterek sağlıklı ve kaliteli su arzı sağlamak

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.2	Yeni içme suyu tesisleri inşa ederek ve mevcut tesisleri etkili şekilde işleterek sağlıklı ve kaliteli su arzı sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
İçme suyu hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	20	60,8		64		68		2 yılda 1	2 yılda 1
İçme suyu arıtma tesislerinde arıtma işlemi için kullanılan kimyasal malzeme miktarı (ton)	30	1800	1700	1600	1500	1400	1300	6 ayda 1	Yılda 1
İşletilen içme suyu arıtma tesisi sayısı	30	12	16	17	19	21	22	6 ayda 1	Yılda 1
Tesislerin 1 yılda toplam devre dışı olma gün sayıları	20	60	50	40	30	25	20	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Tesisler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, İşletmeler Dairesi Başkanlığı, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Su arıtma kimyasallarının orantsız kullanılması · İçme suyu arıtma tesislerinde elektrik kesintileri ve elektromekanik arıza ihtimali								
Faaliyet ve Projeler	· Su kalitesinin artırılması için ozonlama jeneratörünün aktif hale getirilmesi ve işletilmesi · Yeni su arıtma tesislerinin yapılması · İçme suyu arıtma tesislerinin uzaktan izlenebilir hale getirilmesi · Su paketleme ünitesi kurulması · Mevcut tesislerin işletilmesi · Tesislerin ve binaların elektrik ve mekanik arızalarına müdahale edilmesi								
Maliyet Tahmini	414.146.830 TL								
Tespitler	· Vatandaşın klor kokusu konusundaki şikayetleri · Artan su talebi · İlçe mahallelerinde yüzeysel su kaynaklı bulanıklık şikayetleri								
İhtiyaçlar	· Kullanılan klor miktarının azaltılması · Su kalitesinin artırılması · Elektromekanik bakım onarım								



## Hedef .1.3 - Mevcut laboratuvarımızı geliştirerek sağlık risklerinin oluşmasını engellemek

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.3	Mevcut laboratuvarımızı geliştirerek sağlık risklerinin oluşmasını engellemek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Sağlık Bakanlığının su denetim raporlarında İTASHY* göre kimyasal parametrelerin uygunluk oranı (%)	40	90	90	92	93	94	95	6 ayda 1	Yılda 1
Sağlık Bakanlığının su denetim raporlarında İTASHY* göre mikrobiyolojik parametrelerin uygunluk oranı (%)	40	90	90	91	92	93	94	6 ayda 1	Yılda 1
Laboratuvarda incelenebilen parametre sayısı	10	68	70	72	75	85	99	6 ayda 1	Yılda 1
Yapılan analiz sayısı (yıllık)	10	1600	1800	2000	2300	2700	3000	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Tesisler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	-								
Riskler	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Kalibrasyonu olmayan cihazlarla ölçüm yapılması</li> <li>· Ölçülemeyen parametrelerin varlığı</li> <li>· Kullanılan kimyasalların 6337 sayılı İSG kanunu açısından oluşturacağı riskler</li> <li>· İçme suyu depolarında depoya gelen debilerdeki orantısızlık nedeniyle standart klorlama yapılamayışı</li> </ul>								
Faaliyet ve Projeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Su kontrol ve izlemesinin yapılması amacıyla alınan numune sayısının artırılması</li> <li>· Temiz su, mikrobiyolojik ve atık su laboratuvarlarının yapılması ve akredite edilmesi</li> <li>· İzlenen su parametrelerinin sayısının artırılması</li> <li>· Su analizlerinin artırılarak sürdürülmesi</li> <li>· Atık su parametrelerinin laboratuvarımızda ölçülebilir hale gelmesi</li> <li>· Suyla ilişkili risklere karşı acil eylem planı ve risk planı hazırlanması</li> </ul>								
Maliyet Tahmini	20.955.384 TL								
Tespitler	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ölçülemeyen parametrelerin olması</li> <li>· Akredite olmayan laboratuvar varlığı</li> <li>· Teknik ekip ve ekipman eksikliği</li> </ul>								
İhtiyaçlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Risk unsurlarının belirlenmesi</li> <li>· ICP-OES (atık su için ağır metal parametrelerini ölçen cihaz) alınması</li> <li>· GC-MSMS, LC-MSMS cihazlarının alınması( Pestisit analizleri )</li> <li>· İçme suyu ve atık suya ilişkin bütün analizlerin Kurum laboratuvarlarında yapılması</li> <li>· Yağ Gres cihazı alınması</li> </ul>								

\*İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik

## Hedef . 1.4 - Yeni dağıtım hatları ve mevcut hatların yenilenmesi ile şebeke suyunun daha çok kullanıcıya ulaştırılmasını sağlamak

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.4	Yeni dağıtım hatları ve mevcut hatların yenilenmesi ile şebeke suyunun daha çok kullanıcıya ulaştırılmasını sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Yeni yapılan şebeke uzunluğu (km)	50	165	390	580	770	960	1010	6 ayda 1	Yılda 1
Projelendirilen şebeke ve isale hattı uzunluğu (km)	50	50	75	100	125	150	175	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· İmalat esnasında mevcut altyapı tesislerinin zarar görmesi · Sel ve taşkınların dağıtım hatlarına zarar vermesi								
Faaliyet ve Projeler	· İçme suyu isale ve şebeke hatlarının projelendirilmesi · İçme suyu isale ve şebeke hatlarının imalatlarının yapılması · IPA kapsamında Ortahisar İlçesi mevcut içme suyu hatlarının yenilenmesi · Mülkiyet tespiti ve kamulaştırma yapılması								
Maliyet Tahmini	637.482.603 TL								
Tespitler	· Şebekenin geniş alana yayılması · Mevcut alt yapı tesislerinin yer tespitindeki zorluklar · Köyden mahalleye dönüşen yerlerde şebeke suyuna talep								
İhtiyaçlar	· Dayanıklı ve ekonomik malzemeler kullanılması · Materyalin insan sağlığı dikkate alarak seçilmesi · İşletmeyi kolaylaştıracak şekilde imalatların yapılması								

**Hedef .1.5** - Mevcut içme suyu hatlarının bakım ve onarımını zamanında yaparak su kesintilerini önlemek ve su kayıplarını en aza indirmek

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.5	Mevcut içme suyu hatlarının bakım ve onarımını zamanında yaparak su kesintilerini önlemek ve su kayıplarını en aza indirmek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
İçme suyu arızalarına müdahale hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	30	62,4		65		75		2 yılda 1	2 yılda 1
Debimetre yerleştirilen depo sayısı	30	0	20	55	70	90	100	6 ayda 1	Yılda 1
Şebekelerde su kaybı oranı (%) (Aritma tesisinden su verilen bölgelerde)	20	60	50	45	40	25	20	6 ayda 1	Yılda 1
Bakım onarımı yapılan depo sayısı	20	0	25	80	100	150	250	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı, Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· İklim değişikliği nedeniyle sulara azalma								
	· Abone olmadan su kullanımı								
	· Heyelan bölgelerinde yer alan depolar ve isale hatları								
	· Depo ve şebekelerin güvenliği riski								
Faaliyet ve Projeler	· Debimetreler ile suyu kaynaklarından kayıp ve kullanımın takibi								
	· Mevcut depoların bakım onarımının yapılması								
	· İsale ve şebeke hatlarının bakım onarımı								
	· Depo ve şebekelerin zararlılardan ve dış müdahalelerden korunması								
	· İş makinalarının alımı, kiralanması ve bakım onarımlarının yapılması								
Maliyet Tahmini	214.871.541 TL								
	· Tesislerin ve binaların elektrik ve mekanik arızalarına müdahale edilmesi								
Tespitler	· Depolara su giriş ve çıkış miktarının bilinmemesi								
	· Depo envanterinin (kapasite, kullanım durumu vb. bilgiler) olmaması								
	· Şebekenin geniş alana yayılması								
	· Depo alanlarının bazılarının Kuruma ait olmaması								
İhtiyaçlar	· Depo giriş ve çıkışlarına debimetre yerleştirilmesi								
	· İçme suyu şebeke bilgilerinin sayısallaştırılması								
	· Depo alanlarının mülkiyet tespiti ve kamulaştırılması								

## Hedef . 1.6 - Teknolojik imkanlardan da yararlanarak içme suyu dağıtımını kontrol etmek

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.6	Teknolojik imkanlardan da yararlanarak içme suyu dağıtımını kontrol etmek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Yeni otomasyon sisteminin kullanıma alınması	30	0	İhale	X	-	-	-	6 ayda 1	Yılda 1
Otomasyona bağlanan depo sayısı	70	0	100	150	200	250	300	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Bütün depo alanlarından internete erişilememesi								
	· Elektrik kesintileri								
	· İnternet (bilgi ve veri) kesintileri								
	· Veri güvenliği								
Faaliyet ve Projeler	· Depoların otomasyona bağlanması								
	· Mevcut otomasyon sistemlerinin rehabilite edilmesi (Otomasyon sistemlerinin birleştirilmesi ve izleme sistemlerinin etkinliğinin artırılması)								
	· Genişleyebilir bir Scada yazılımının temin edilmesi ve geliştirilmesi								
	· Tesislerde bulunan otomasyon sisteminin envanterinin çıkarılması								
Maliyet Tahmini	176.781.765 TL								
Tespitler	· Birden fazla otomasyon sisteminin olması								
	· Otomasyon sisteminin istenilen verileri (debi, tüketim, vb) sağlamaması								
	· Şebeke üzerinde kontrol sisteminin olmaması								
	· Otomasyon sisteminin envanterinin hazırlanmamış olması								
İhtiyaçlar	· Otomasyon sistemlerinin birleştirilmesi								
	· Sistemlerin veri üretmesinin sağlanması								
	· Yeni yazılımların etkin kullanımı ve geliştirilmesi için personelin eğitimi								
	· Mevcut PLC ve RTU'ların senaryolarının dikkate alınarak yeniden programlanması ve kaynak kodlarının temin edilmesi								

## Hedef 1.7 - Hidroelektrik santralleri kurarak su kaynaklarımızdan enerji üretmek

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.7	Hidroelektrik santralleri kurarak su kaynaklarımızdan enerji üretmek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Üretilen enerji miktarı (GWh/yıl)	70	-	2	16	17	18	20	6 ayda 1	Yılda 1
Yapılan HES sayısı	10	1	2	3	4	5	6	6 ayda 1	Yılda 1
Kurulu Güç KW	20	90	2300	2350	2450	2500	2600	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Küresel ısınma nedeniyle su debisinin azalması								
	· İzin süreçlerinde yaşanabilecek gecikmeler ve olumsuzluklar								
	· İdarenin mali kaynak sorunları								
	· İçme suyu üretimi ile elektrik üretimlerinin çelişik olması								
	· Mevcut tesislerimizin modernizasyona ihtiyaç duyması								
Faaliyet ve Projeler	· Yıllık debi izlenmesi								
	· Mevcut boruların basınç testlerinin yapılması								
	· HES projelendirmelerinin yapılması								
	· Zemin etüdü, ÇED hazırlanması								
	· DSİ-YİKOB-TEDAŞ-EDAŞ ve ve Belediye izinlerinin alınması								
	· Yapım ihalesi ve kabul süreçlerinin tamamlanması								
	· Santrallerin işletilmesi								
Maliyet Tahmini	4.972.915 TL								
Tespitler	· Artan enerji maliyetleri								
	· Alternatif enerji kaynaklarının kullanılması								
	· HES tesisinin %40 imalatlarının içme suyu olarak yapılmış olması								
İhtiyaçlar	· Gerekli izinlerin alınması								
	· Yüksek debi ve düşümlü sulara ihtiyaç								
	· Kurumun enerji giderlerinin enerji üretim yoluyla karşılanması								
	· Debi ve basınçların en az 1 yıllık değişimlerinin takibi								
	· Yeterli debimetre, manometre, ölçüm ekipleri, idari-mali takipler								

**Hedef .1.8 -** Su ile ilgili tarihi yapıların topluma kazandırılması, farkındalık ve bilinçlendirme faaliyetleri ile toplumda su bilinci ve su kültürü oluşturmak

Amaç 1	Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak								
Hedef 1.8	Su ile ilgili tarihi yapıların topluma kazandırılması, farkındalık ve bilinçlendirme faaliyetleri ile toplumda su bilinci ve su kültürü oluşturmak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Diğer kurum ve kuruluşlar ile düzenlenen farkındalık ve bilinçlendirme çalışmaları sayısı (yıllık)	25	18	18	18	18	18	18	6 ayda 1	Yılda 1
Halkta farkındalık ve bilinç düzeyini artırmaya yönelik etkinlik, toplantı, seminer, konferans ve organizasyon sayısı (yıllık)	25	0	18	18	18	18	18	6 ayda 1	Yılda 1
Su Bilim Merkezi tamamlanma oranı (%)	25	-	20	100				6 ayda 1	Yılda 1
Afiş, billboard, bülten ve basılı yayın tasarımı sayısı (yıllık)	25	4	15	20	25	25	25	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Özel Kalem Müdürlüğü								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı, Abone İşleri Dairesi Başkanlığı, Tesisler Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Su bilincinin gelişimi konusunda isteksizlik								
Faaliyet ve Projeler	· Abonelere gönderilen faturalarda su tasarrufu ve su kültürüne ilişkin bilgilerin paylaşılması								
	· Su bilim merkezi kurulması								
	· Basılı ve sosyal medya aracılığıyla İdarenin halk ve kurumlara daha kolay ulaşmasının sağlanması								
	· Vatandaş anketlerinin yapılması								
	· Basılı ve sosyal medya aracılığıyla İdare hizmetlerinin tanıtımının yapılması								
Maliyet Tahmini	6.991.953 TL								
Tespitler	· Suyun israf edilmesi								
	· Kullanma suyu elde etme sürecinin halk ve kurumlar tarafından yeterince bilinmemesi								
İhtiyaçlar	· Halk ve kurumlar tarafından İdarenin ve hizmetlerinin tam olarak bilinmemesi								
	· Su ile ilgili tarihi eserlere ait bilgi, belge ve kitaplara ulaşım								
	· Halk ve kurumlarda su bilincinin uyandırılması								
	· İdarenin halk ve kurumlar tarafından tanınmasının sağlanması								

## Hedef .2.1 - Atık suların, yağmur sularından ayrıştırılarak uzaklaştırılmasını sağlamak

Amaç 2	Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak								
Hedef 2.1	Atık suların, yağmur sularından ayrıştırılarak uzaklaştırılmasını sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Kanalizasyon (atık su) hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	50	47,1		50		55		2 yılda 1	2 yılda 1
"Kanal Durum Belgesi" başvuru sayısı	50	700	1.000	1.500	2.000	3.000	5.000	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Sel ve su baskınları								
Faaliyet ve Projeler	· Binaların yağmur suyu hatlarının kanalizasyon sisteminden ayrılması								
	· Binalara ait parsel bacalarına ızgara sisteminin yapılması								
	· Kanalizasyon hatlarında oluşabilecek tıkanma vb. problemlere için her binaya ait parsel bacası yapımı								
	· Kanalizasyon şebekelerinin sayısallaştırılarak CBS'ye aktarılması								
	· Kanalizasyon arızalarına müdahale edilmesi								
	· Ön arıtmalı derin deşarj tesislerinin işletilmesi								
Maliyet Tahmini	197.866.562 TL								
Tespitler	· Belediyelerin "Yapı Kullanma İzin Belgesi" aşamasında ilgili belediyelerin TISKİ'den görüş almadan kanal bağlantılarını yaptırması								
	· Bina yağmur sularının kanalizasyon sistemine bağlı bulunması								
	· Bina önü parsel bacalarının betonlanmasından dolayı ulaşılabilir olmaması								
İhtiyaçlar	· Bağlantısı tamamlanmış kanalizasyon hatlarını görüntüleyebilmek için parmak kamera alımı								
	· Kanalizasyon şebekelerinin sayısallaştırılarak (mevcut hat, yeni döşenen, arıza noktalarının) CBS'ye aktarılması								
	· Kanalizasyon kapak ve ızgara tespiti için detektör alımı								
	· Atık suların kanalizasyon deşarj yönetmeliğinin düzenlenmesi								
	· TISKİ yönetmeliğinde yağmur sularının atık sulardan uzaklaştırılması için gerekli düzenlemelerin yapılması								
	· Yağmur sularının yeniden değerlendirilebilmesi için projeler geliştirilmesi								

## Hedef 2.2 - Mevcut arıtma tesislerini verimli bir şekilde işleterek ve yeni arıtma tesisleri kurarak atık suların geri dönüşümünü sağlamak

Amaç 2	Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak								
Hedef 2.2	Mevcut arıtma tesislerini verimli bir şekilde işleterek ve yeni arıtma tesisleri kurarak atık suların geri dönüşümünü sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Aktif haldeki atık su arıtma tesisi sayısı	50	-	2	4	5	7	8	6 ayda 1	Yılda 1
Otomasyona bağlanan tesis sayısı	25	-	2	4	5	7	8	6 ayda 1	Yılda 1
Atık su arıtma tesislerine giren suyun alıcı ortama deşarj oranı (%)	25	-	70	80	90	95	100	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Tesisler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı, Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Atık su karakterine uygun olmayan suyun tesise gelmesi · Yağmur sularının atık su toplama şebekesine karışması								
Faaliyet ve Projeler	· Mevcut atık su arıtma tesislerinin işletilebilir hale getirilmesi · Atık su tesislerinin Scada sistemine dahil edilmesi · Yeni atık su arıtma tesisleri yapılması								
Maliyet Tahmini	415.295.503 TL								
Tespitler	· Atık su arıtma tesisleri için personel eksikliği · Atık su arıtma tesisinde alıcı ortama verilen suların analizi için kurumda laboratuvar olmayışı · Atık su arıtma tesislerinin işletilebilir durumda olmayışı								
İhtiyaçlar	· Atık su arıtma tesisleri bakım onarım ve eksikliklerinin giderilmesi · Atık su konusunda eğitimler verilmesi · Atık suların kazanımının sağlanması · Atık suların halk sağlığı ve çevre için tehdit oluşturulmasının önlenmesi								



**Hedef .2.3** - Denetim ve ruhsatlandırma faaliyetleri ile su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıklarıyla kirletilmesini önlemek

Amaç 2	Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak								
Hedef 2.3	Denetim ve ruhsatlandırma faaliyetleri ile su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıklarıyla kirletilmesini önlemek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Alınan atık su numune sayısı (Yıllık)	30	420	420	450	450	470	470	6 ayda 1	Yılda 1
Denetlenen işyeri sayısı (Yıllık)	40	210	210	225	225	235	235	6 ayda 1	Yılda 1
İçme suyu havzalarında yapılan tespit çalışmaları sayısı (Yıllık)	30	20	30	30	30	40	40	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Aşırı yağışlar ve iklim değişikliği								
	· Su kaynakları etrafındaki kaçak yapılaşmanın artması								
	· Bilinçsiz gübre kullanımı								
	· Mera hayvancılığı								
Faaliyet ve Projeler	· Kanalizasyon bağlantılı endüstriyel tesislerden düzenli numune alarak takibinin yapılması								
	· Atık yağların toplatılması								
	· Atıksuların Kanalizasyona Deşarj Yönetmeliğinin düzenlenmesi								
	· Havza koruma yönetmeliğinin düzenlenmesi								
Maliyet Tahmini	21.978.033 TL								
	· Kaynakların endüstri atıkları ile kirletilmesi								
Tespitler	· Havzalar ve su kaynaklarının yeterince koruma altına alınmamış olması								
	· Atık su arıtma tesisimiz olmamasından dolayı suların kirlenmesi								
İhtiyaçlar	· Atık suların kanalizasyona deşarj yönetmeliğinin düzenlenmesi								
	· Atık yağların toplatılması projesinin kapsamının genişletilmesi								
	· Su kaynaklarının koruma altına alınması								
	· Havza koruma yönetmeliğinin revize edilmesi								
	· Havza bazında eylem planı oluşturulması								

## Hedef .3.1 - Vatandaşların hizmet taleplerini zamanında karşılamak

Amaç 3	Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak								
Hedef 3.1	Vatandaşların hizmet taleplerini zamanında karşılamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
İdareye yapılan arıza bildirimleri sayısı	50	130.000	125.000	120.000	115.000	110.000	100.000	6 ayda 1	Yılda 1
İdareye yapılan başvuru(dilekçe) sayısı	50	11.000	10.000	9.000	8.500	8.000	7.500	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· İşletmeler Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Özel Kalem Müdürlüğü, İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Alo 185 Mavi Hat telefon ağı, WhatsApp ihbar hattının veya web sitesinin çökmesi								
	· İnternet ağının yeterli olmaması								
	· Yoğun arıza talebinin sistemi kilitlemesi								
Faaliyet ve Projeler	· Talep ve şikayetlerin takibi								
	· Yeni web sitesi tasarımı								
	· Yazı ve dilekçelerin takibinin sağlanması								
	· Alo 185 Mavi Hat saha bilgilendirmelerinin geri dönüşlerinin sağlanması								
	· Alo 185 Mavi Hat ekiplerinin saha üzerinde denetimi								
	· Mesai saatleri dışında gerçekleşen iş akışının gerçekleştirilmesi								
	· TİSKİ Web adresi üzerinden ulaşan şikâyetlerin anında Alo 185 Mavi Hatta iletilmesi								
Maliyet Tahmini	4.699.609 TL								
	· Alo 185 Mavi Hat telefon ağına yapılan ihbarların Bölgelere iletilmesi sürecinde zaman kaybı yaşanması								
Tespitler	· Kamu kurum ve kuruluşlarının özel iletişim yöntemleri talebi								
	· Vatandaşların arıza bildirimine müteakip yapılan işlemler hakkında geri dönüşün yapılabilmesi								
İhtiyaçlar	· Sürekli arıza yapan hatlarda bakım onarım çalışması yapılması								
	· İdarenin yapım, bakım, onarım gibi temel faaliyetlerin takibine yönelik envanter çalışmalar yapılması								

### Hedef .3.2 - Alternatif fatura ödeme ve bilgilendirme yöntemlerini geliştirerek vatandaşların memnuniyetini arttırmak

Amaç 3	Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak								
Hedef 3.2	Alternatif fatura ödeme ve bilgilendirme yöntemlerini geliştirerek vatandaşların memnuniyetini arttırmak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Abone hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	50	73		79		85		2 yılda 1	2 Yılda 1
Alternatif yollarla (internet, PTT, banka vb) fatura ödeyenlerin oranı (%)	25	75	77	79	81	83	85	6 ayda 1	Yılda 1
SMS yoluyla ödeme bilgilendirilmesi yapılan abonelerin oranı (%)	25	21	25	27	29	31	33	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Abone İşleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Özel tahsilat bürolarının izinsiz tahsilat yapması · İnternet ödemelerinde güvenlik riski								
Faaliyet ve Projeler	· Yeni ödeme yöntemlerinin oluşturulması · SMS ve e-posta yoluyla abone bilgilendirmelerinin yapılması · Mobil abone uygulamasının yazılımının yapılması ve kullanıma açılması · PTT ve bankalarla ödeme anlaşmalarının sürdürülmesi, protokollerin güncellenmesi · E-devlet üzerinden yapılabilecek işlem sayısının artırılması								
Maliyet Tahmini	47.698.276 TL								
Tespitler	· Abonelerin ödeme işlemleri için kurum veznelerine gelmesinin zaman kaybına yol açması · 6360 Sayılı Kanununun belde ve köyden mahalleye dönen yerlerde kırsal-kentsel ayrımı yaparak su fiyatlandırmasına izin vermemesi								
İhtiyaçlar	· Ödeme yöntemlerinin çeşitlendirilmesi · Alternatif ödeme yöntemlerinin Kuruma mali yük oluşturmasının engellenmesi								

### Hedef . 3.3 - Abone sistemini etkin yöneterek abone hizmetlerini geliştirmek, abone sayısını artırmak ve kaçak kullanımı önlemek

Amaç 3	Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak								
Hedef 3.3	Abone sistemini etkin yöneterek abone hizmetlerini geliştirmek, abone sayısını artırmak ve kaçak kullanımı önlemek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Abone sayısı	40	430.000	441.500	455.000	468.500	482.000	495.500	6 ayda 1	Yılda 1
Kaçak kullanım tespit sayısı (Yıllık)	40	8.653	8.500	8.000	7.500	7.000	6.500	6 ayda 1	Yılda 1
Yenilenen ekonomik ömrünü doldurmuş ya da arızalı sayaç sayısı	20	25.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Abone İşleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliğı Yapılacak Birim(ler)	· Tesisler Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Su sayaçlarının ulaşılabilir yerlerde olmaması								
	· Köyden mahalleye dönen yerlerde abone olma konusunda isteksizlik								
Faaliyet ve Projeler	· Kaçak kullanımın takibi ve engellenmesi								
	· Yeni aboneliklerin oluşturulması								
	· Abone bilgi sisteminin günün ihtiyaçlarına göre geliştirilmesi								
	· Arızalı veya damga yılı süresi dolan su sayaçlarının değıştirilmesi								
	· Açma-kapama hizmetlerinin yürütülmesi								
	· Suyun maliyet analizi ve yeniden değerleme oranı dikkate alınarak su fiyatının tespiti konusunda çalışma yapılması								
	· Su sayaçlarının periyodik olarak okunması								
Maliyet Tahmini	140.576.052 TL								
Tespitler	· Su fiyatlarının ödeme gücüne göre belirlenmesi								
	· Kaçak kullanımın su maliyetini artırması								
	· İçme suyu şebekesinin ulaşmadığı mahalleler olması								
İhtiyaçlar	· Abone sayısının artırılması								
	· Su maliyetinin düşürülmesi için kaçak su kullanımının engellenmesi								
	· Doğru endeks değerlerinin tespiti için su sayaçlarının yenilenmesi								

## Hedef . 4.1 - Güçlü bir kaynak ve finans yönetim altyapısını geliştirmek

Amaç 4		Etkin gelir ve gider yönetimi ile finansal riskleri en aza indirmek							
Hedef 4.1		Güçlü bir kaynak ve finans yönetim altyapısını geliştirmek							
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Gelirlerin giderleri karşılama oranı (%)	30	88,5	88,8	89,2	89,7	90,3	91	6 ayda 1	Yılda 1
Tahsilat tahakkuk oranı (%)	45	83,6	84,3	85,2	86,2	87,3	88,5	6 ayda 1	Yılda 1
Öz gelirlerin toplam gelirler içindeki oranı (%)	15	94,2	94,4	94,6	94,7	95	95,5	6 ayda 1	Yılda 1
Stratejik plan, performans programı izleme sisteminin kurulması	10	-	X					6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Abone İşleri Dairesi Başkanlığı								
Riskler	· Birimler arası koordinasyon eksikliği								
	· Tahsilatların zamanında yapılamaması ve istenilen tahsilat miktarlarına ulaşamaması								
	· Öngörülemeyen giderler								
	· Artan gider ve maliyetler karşısında su ücretinin sabit kalması								
Faaliyet ve Projeler	· Yatırım programının Bütçe ve Stratejik Plan ile uyumluluğunun takip edilmesi, sonuçlarının izlenmesi								
	· Kurumun gelirlerinin tahakkuku ile gelir ve alacaklarının takip işlemlerinin yürütülmesi, kurum alacaklarının yasal yollarla takibinin yapılması								
	· Mali performansın izlenmesi ve raporlanması								
	· Kurum stratejik planı, performans programı ve faaliyet raporlarının kurum önceliklerini yansıtabilecek şekilde hazırlanması								
	· Gelir-gider dengesini gözetilen bir bütçe hazırlanması								
Maliyet Tahmini	23.411.308 TL								
Tespitler	· Gelirlerin giderleri karşılama oranının düşük olması								
	· Plansız borçlanma								
	· Kurum imajı ve kültürü oluşturmada finansal gücün önemi								
İhtiyaçlar	· Vatandaşa daha fazla noktada daha fazla hizmet verilmesi								
	· Gelir kaynak ve yollarının artırılması								
	· Kurum ödeme ve alacaklarının zamanında yapılmasının sağlanması								
	· Kaynakların etkin yönetimi								
	· Analiz yeteneğinin artırılması ve bilişimle desteklenmesi								
	· Borç yönetimi sisteminin geliştirilmesi								

## Hedef 4.2 - İç kontrol sistemini güçlendirmek suretiyle riskleri etkin bir şekilde yönetmek

Amaç 4	Etkin gelir ve gider yönetimi ile finansal riskleri en aza indirmek								
Hedef 4.2	İç kontrol sistemini güçlendirmek suretiyle riskleri etkin bir şekilde yönetmek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
İç kontrol uyum eylem planının hazırlanması	50	-	x		x		x	6 ayda 1	Yılda 1
İç kontrol ve risk biriminin kurulması	50	-	x					6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Tüm Birimler								
Riskler	· İç kontrol sisteminin kurulmaması								
	· Kurumun amaç ve hedeflerine ulaşamaması								
Faaliyet ve Projeler	· İç kontrol yönergelerinin hazırlanması ve görevlendirmelerin yapılması								
	· İç kontrol ve ön mali kontrol sisteminin oluşturulması								
	· İç kontrol uyum eylem planının hazırlanması								
	· İç kontrol eylem planı çerçevesinde kurumsal risklerin belirlenmesi ve buna ilişkin bir yönetim yapısının oluşturulması								
Maliyet Tahmini	7.120.485 TL								
Tespitler	· TİSKİ Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı görev ve çalışma yönergesi ile iç kontrol ve ön mali kontrol yönergelerinin olmaması								
	· Gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerinin etkili ve verimli bir şekilde yönetilebilmesi								
	· Kurum içi olası her türlü mali karar ve işlemlerde usulsüzlüklerin önlenmesi								
İhtiyaçlar	· Kurum içi denetim ve kontrol mekanizmasına işlerlik kazandırmak								
	· Varlıkların kötüye kullanılmasını, israfını önlemek ve kayıplara karşı korunmasını sağlamak								

### Hedef 4.3 - Uluslararası proje hazırlama ile proje izleme ve değerlendirme kapasitesini geliştirmek

Amaç 4	Etkin gelir ve gider yönetimi ile finansal riskleri en aza indirmek								
Hedef 4.3	Uluslararası proje hazırlama ile proje izleme ve değerlendirme kapasitesini geliştirmek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Uluslararası proje eğitimini alan kişi sayısı	80	-	10	25	25	25	25	6 ayda 1	Yılda 1
Hazırlanan projelerin izlenmesi ve değerlendirmesi	20	-	-	İzleme		Değerlendirme		6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Tüm Birimler								
Riskler	· Kurumun proje hazırlama konusunda yetişmiş personel ve tecrübe eksikliği								
Faaliyet ve Projeler	· Kurumda uluslararası proje hazırlama kapasitesinin geliştirilmesine yönelik eğitimler düzenlenmesi								
	· İzleme ve değerlendirme kapasitesinin geliştirilmesine yönelik eğitimler düzenlenmesi ve uygulamalar yapılması								
Maliyet Tahmini	2.362.011 TL								
Tespitler	· Proje hazırlama, geliştirme ve gerçekleştirme kapasitesinin artırılma gereği								
İhtiyaçlar	· Kurumun uluslararası düzeyde bir çalışma yapma isteği								
	· Proje hazırlama ve geliştirme konusunda kurumu geliştirmek								
	· Ulusal ve uluslararası projeler için bilgilendirme, başvuru süreçleri ve proje yazma gibi desteklerin etkin olarak uzmanlar tarafından verilmesi								

**Hedef .5.1** - Altyapı faaliyetlerini diğer altyapı hizmeti veren kurum – kuruluşlarla güçlü bir işbirliği ve koordinasyon ile planlamak ve yürütmek

Amaç 5	Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak								
Hedef 5.1	Altyapı faaliyetlerini diğer altyapı hizmeti veren kurum – kuruluşlarla güçlü bir işbirliği ve koordinasyon ile planlamak ve yürütmek								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Muhtarlarla yapılan koordinasyon toplantısı sayısı (yıllık)	35	3	18	18	18	18	18	6 ayda 1	Yılda 1
Kurumlarla yapılan koordinasyon toplantısı sayısı (yıllık)	35	5	12	12	12	12	12	6 ayda 1	Yılda 1
İlbank A.Ş. ile yapımı planlanan işlerin sayısı	30	-	2	7	12	20	28	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı, Diğer Tüm Birimler								
Riskler	· Diğer kurumların planları dikkate almaması								
Faaliyet ve Projeler	· Projeler ihale edilmeden önce altyapı yapan diğer kuruluşlarla izin, lisans ve ruhsatların kontrol edilmesi								
	· Su tahsislerinin kurumlarla işbirliği içinde alınması								
	· Altyapı çalışmalarının yıllık olarak planlanması ve planların AYKOME ve İl Planlama ve Koordinasyon Kurulu ile paylaşılması								
Maliyet Tahmini	1.972.567 TL								
Tespitler	· Ortaklaşa iş yapmanın getirdiği genel zorluklar								
	· Koordine ve işbirliği olmadan yapılan işlerde yaşanan sıkıntılar								
	· Kurumların birbirinden habersiz iş yapmaları								
İhtiyaçlar	· Yatırımlarla ilgili ödenek ihtiyacı								
	· Altyapı faaliyetinden sonra diğer altyapı hizmeti veren kurum-kuruluşlara bilgi verme/bilgi alma								



**Hedef .5.2** - Hizmetin daha hızlı sunulması ve bilgi altyapısının geliştirilmesinde bilgi teknolojilerini etkin kullanmak

Amaç 5	Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak								
Hedef 5.2	Hizmetin daha hızlı sunulması ve bilgi altyapısının geliştirilmesinde bilgi teknolojilerini etkin kullanmak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
CBS aktif kullanım oranı (%)	35	5	20	40	50	60	80	6 ayda 1	Yılda 1
Çalışanların bilgi işlem hizmetlerinden memnuniyet oranı (%)	30	49.2		55		60		2 yılda 1	2 yılda 1
TISKİ Mobil uygulamasının kullanıma açılması	35	-	x					6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	-								
Riskler	· Mevcut dokümanlardan sağlanan sayısal verilerin saha ile uyumlu olmaması · Siber saldırılar								
Faaliyet ve Projeler	· CBS'nin kurulması, veri aktarımının yapılması ve diğer sistemlerle entegrasyonunun sağlanması · Kurum, yapım, bakım, onarım gibi temel faaliyetlerin ve çıktılarının takibe yönelik bilgi sistemi oluşturulması · TISKİ hizmet sunumuna ilişkin mobil uygulama geliştirilmesi · İhalelerin web sayfası üzerinden canlı yayınlanması · Serverlerin 24 saat canlı ve yedekli tutulması · Kurumun yazılım ve donanım ihtiyaçlarının karşılanması · Veri güvenliğinin sağlanması								
Maliyet Tahmini	8.232.248 TL								
Tespitler	· İçme suyu ve kanalizasyon hat ve donatı bilgilerinin sayısal ortamda olmaması · Vatandaşların TISKİ hizmetlerine kolay erişim talebi · Veri güvenliğinin sağlanması ihtiyacı								
İhtiyaçlar	· CBS'nin kurumun bütün altyapı faaliyetlerini kapsayacak şekilde oluşturulması · Yazılım ve donanımın güncelliğinin sürekli olarak sağlanması · Kurum faaliyetleri ve çıktılarına ilişkin bir takip sistemi oluşturulması								

## Hedef . 5.3 - Hizmet verimliliğinin artırılması için insan kaynaklarını planlamak, yönetmek ve çalışma ortamlarının iyileştirilmesini sağlamak

Amaç 5	Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak								
Hedef 5.3	Hizmet verimliliğinin artırılması için insan kaynaklarını planlamak, yönetmek ve çalışma ortamlarının iyileştirilmesini sağlamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
Kurum çalışanlarının memnuniyet oranı (%)	35	69		72		75		2 yılda 1	2 yılda 1
Hizmet içi eğitim alan kişi sayısı (Yıllık)	35	570	520	520	680	680	680	6 ayda 1	Yılda 1
Çalışanların iş güvenliklerinin sağlandığı algısı oranı (%)	30	50,1		55		60		2 yılda 1	2 yılda 1
Sorumlu Birim	· İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	-								
Riskler	· Kurumun saha çalışmaları en tehlikeli sınıfta bulunduğu için yüksek kaza ihtimali · Doğal afetlerin personeli etkilemesi · İlin jeolojik ve topografik açıdan hizmetleri zorlaştırıcı yapısı, iş kazası riskinin artması · Personel özlük, iş sağlığı ve güvenliği ve yazışmalar ile ilgili mevzuatların değişmesi								
Faaliyet ve Projeler	· Personelin özlük işlemlerinin yürütülmesi · Hizmet içi eğitim planlanması ve uygulanması · İş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerinin yürütülmesi · Personel sayısı ve görevlerinin planlanması · Personel motivasyonunun artırılmasına ve birimler arasında işbirliğinin artırılmasına yönelik faaliyetler yapılması · Yazı ve dilekçelerin, İdarenin genel evrak kaydına alınması; diğer evrak ve dilekçelerin ise doğrudan Daire Başkanlığına ait evrak kaydına alınmasını ve takibinin sağlanması								
Maliyet Tahmini	26.506.630 TL								
Tespitler	· Personelin iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin önemini kavramaması · Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini almaması ve önemsememesi · Personelin kendi özlük haklarını bilmemesi								
İhtiyaçlar	· İş sahasının kontrolünün daha iyi yapılabilmesi ve personelin güvenlik ve sağlık kontrollerinin denetlenebilmesi için Daire Başkanlığımıza ait araç-gereçlerin artırılması ve personel sayısında yapılacak iyileştirmeler. · Kurumun eğitim ve sosyal tesislerinin olmayışı, eğitim salonlarının olmayışı								

**Hedef .5.4** - Olağanüstü haller ve doğal afetlere hazırlıklı olmak, acil durum planları yapmak ve uygulamak

Amaç 5	Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak								
Hedef 5.4	Olağanüstü haller ve doğal afetlere hazırlıklı olmak, acil durum planları yapmak ve uygulamak								
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	20	21	22	23	24	İzleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
TİSKİ Afet ve Acil Durum Planının hazırlanması	50	-	Plan Hazırlık Çalışmaları	X	X	X	X	6 ayda 1	Yılda 1
Afet ve Acil durum eğitim sayısı	50	3	5	7	10	12	14	6 ayda 1	Yılda 1
Sorumlu Birim	· Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı								
İşbirliği Yapılacak Birim(ler)	· Tüm Birimler								
Riskler	· Bölgemizde sık sık yaşanan doğal afetler · Dış paydaşlarla iletişim ve koordinasyon eksikliği								
Faaliyet ve Projeler	· Düzenli olarak oluşturulan ekiplerin bilgilendirilmesi ve ilgili kurumlarla irtibat halinde olmak · Tespit edilecek her olumsuz olasılığa karşı bir eylem planı hazırlamak · Acil Durum Yönetim Planının oluşturulması, belirli periyotlarda güncellenmesi ve tüm kuruma yayılımının sağlanması · Olağanüstü haller ve doğal afetlere hazırlıklı olunması için personele eğitim vermek · Kamu sağlığını bozacak, şehre su verilmesini önleyecek hizmetlerin aksamasına neden olacak her türlü risk tespit edilerek önlenmesine yönelik tedbirlerin alınması · Trabzon Afet Müdahale Planı kapsamında İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü ve Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü ile koordinasyon · Trabzon Afet Müdahale Planı kapsamında TİSKİ personelinden oluşacak ekiplerin belirlenmesi								
Maliyet Tahmini	7.086.422 TL								
Tespitler	· Doğal afetlerin sık yaşanması ve Trabzon'un 1. derece afet bölgesi olması · Personelin olağanüstü haller ve afetler konusunda yeterince bilgi sahibi olmaması · Acil durumlara hazırlıklı olunmaması								
İhtiyaçlar	· Personelin bilgilendirilmesi · Olağanüstü hallerde hazır olmak ve acil durum planlarını doğru yürütmek · AFAD desteği ve işbirliği · Afet risklerinin azaltılması, afetlere hazırlık ve afet sonrası müdahalede özel önem arz eden hastane, okul, yurt gibi ortak kullanım mekânları ile enerji, ulaştırma, su ve haberleşme gibi kritik altyapıların güçlendirilmesine öncelik verilmesi · Şehre su verilmesini önleyecek, hizmetlerin aksamasına neden olacak her türlü riskin tespit edilmesi								

**Tablo 23 - Hedeflerden Sorumlu ve İşbirliği Yapılacak Birimler**

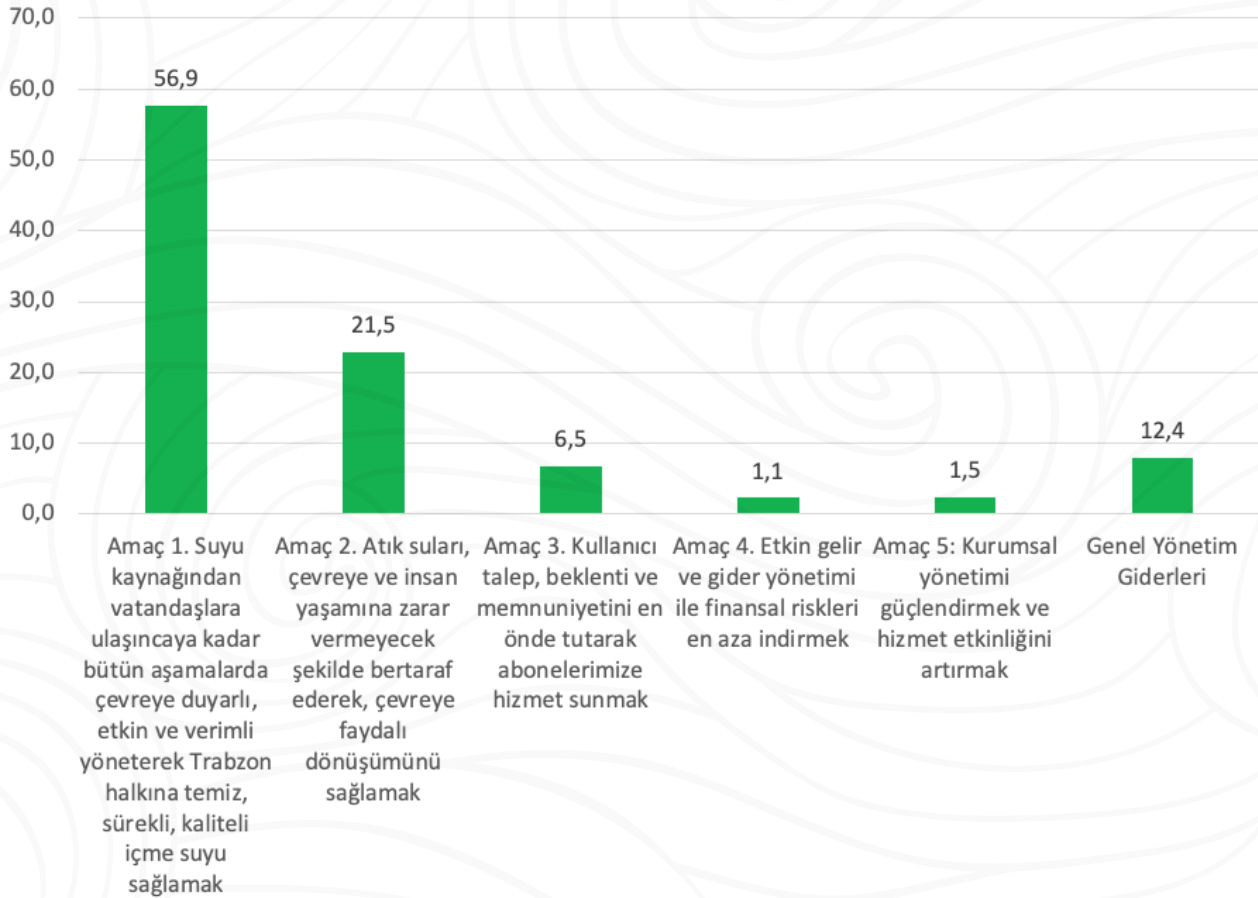
	Etüt ve Plan Dairesi Başkanlığı	Yatırım ve İnşaat Dairesi Başkanlığı	Tesisler Dairesi Başkanlığı	İşletmeler Dairesi Başkanlığı	İçme Suyu ve Kanalizasyon Dairesi Başkanlığı	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Özel Kalem Müdürlüğü	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
<b>AMAÇ 1</b>											
Hedef 1.1	S	İ		İ	İ						
Hedef 1.2		İ	S	İ	İ						İ
Hedef 1.3			S								
Hedef 1.4	İ	S									
Hedef 1.5		İ		S	İ						İ
Hedef 1.6					S	İ					İ
Hedef 1.7	S	İ									
Hedef 1.8	İ		İ				S	İ			
<b>AMAÇ 2</b>											
Hedef 2.1		İ		S	İ						
Hedef 2.2	İ	İ	S								
Hedef 2.3				İ	S						
<b>AMAÇ 3</b>											
Hedef 3.1				S			İ			İ	
Hedef 3.2								S	İ		
Hedef 3.3			İ					S			
<b>AMAÇ 4</b>											
Hedef 4.1								İ	S		
Hedef 4.2	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	S	İ	İ
Hedef 4.3	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	S	İ	İ
<b>AMAÇ 5</b>											
Hedef 5.1	S	İ									
Hedef 5.2						S					
Hedef 5.3										S	
Hedef 5.4	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	İ	S

## 6.2. Maliyetlendirme

Trabzon İçmesuyu ve Kanalizasyon İdaremizin 2020-24 Stratejik Planında yer alan 5 amaç ve 21 hedef için toplam kaynak tutarı 2,95 milyar TL seviyesinde programlanmıştır. Öngörülen toplam bütçenin yaklaşık % 50'si yatırım projelerine ayrılmıştır. Plan döneminde mali yapıyla uyumlu bir şekilde bütçe imkanlarının iyileşmesi ve dış finansman başta olmak üzere finansman kaynaklarının çeşitlenmesiyle birlikte kentin altyapısını güçlendirmeye yönelik içme suyu ve atık su projelerine ağırlık verilecektir.

Bütçe kapsamında öngörülen kaynakların Stratejik Plan kapsamında amaçlara göre dağılımına baktığımızda;

- Plan döneminde kaynakların % 56,9'u "Suyu kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli, kaliteli içme suyu sağlamak" başlıklı amaç 1'e ayrılmıştır.
- Bu amacı % 21,5 ile amaç 2 "Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak" izlemiştir.
- Üçüncü ve dördüncü sırada ise % 6,5 ve % 1,5 ile sırasıyla amaç 3 "Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak" ile amaç 5 "Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak" gelmektedir.
- Genel yönetim giderlerinin payı ise % 12,4 seviyesinde programlanmıştır.



**Grafik 13 -**  
Toplam Kaynakların Amaçlara Dağılımı  
(2020-24 toplam, %)

**Tablo 24 - Amaç-Hedef Maliyet Tablosu (2020-2024)**

Amaç 1. Suyu, kaynağından vatandaşlara ulaşıncaya kadar bütün aşamalarda çevreye duyarlı, etkin ve verimli yöneterek Trabzon halkına temiz, sürekli ve kaliteli içme suyu sağlamak	
Hedef 1.1 Mevcut su kaynaklarını koruyarak ve alternatif kaynakları geliştirerek planlı bir şekilde su arzının sürekliliğini uzun vadeli olarak sağlamak	
Hedef 1.2 Yeni içme suyu tesisleri inşa ederek ve mevcut tesisleri etkili şekilde işleterek sağlıklı ve kaliteli su arzı sağlamak	
Hedef 1.3 Mevcut laboratuvarımızı geliştirerek, sağlık risklerinin oluşmasını engellemek	
Hedef 1.4 Yeni dağıtım hatları ve mevcut hatların yenilenmesi ile şebeke suyunun daha çok kullanıcıya ulaştırılmasını sağlamak	
Hedef 1.5 Mevcut içme suyu hatlarının bakım ve onarımını zamanında yaparak, su kesintilerini önlemek ve su kayıplarını en aza indirmek	
Hedef 1.6 Teknolojik imkanlardan da yararlanarak içme suyu dağıtımını kontrol etmek	
Hedef 1.7 Hidroelektrik santralleri kurarak su kaynaklarımızdan enerji üretmek	
Hedef 1.8 Su ile ilgili tarihi yapıların topluma kazandırılması, farkındalık ve bilinçlendirme faaliyetleri ile toplumda su bilinci ve su kültürü oluşturmak	
Amaç 2. Atık suları, çevreye ve insan yaşamına zarar vermeyecek şekilde bertaraf ederek, çevreye faydalı dönüşümünü sağlamak	
Hedef 2.1 Atık suların, yağmur sularından ayrıştırılarak uzaklaştırılmasını sağlamak	
Hedef 2.2 Mevcut arıtma tesislerini verimli bir şekilde işleterek ve yeni arıtma tesisleri kurarak atık suların geri dönüşümünü sağlamak	
Hedef 2.3 Denetim ve ruhsatlandırma faaliyetleri ile su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri atıklarıyla kirletilmesini önlemek	
Amaç 3. Kullanıcı talep, beklenti ve memnuniyetini en önde tutarak abonelerimize hizmet sunmak	
Hedef 3.1 Vatandaşların hizmet taleplerini zamanında karşılamak	
Hedef 3.2 Alternatif fatura ödeme ve bilgilendirme yöntemlerini geliştirerek vatandaşların memnuniyetini arttırmak	
Hedef 3.3 Abone sistemini etkin yöneterek abone hizmetlerini geliştirmek, abone sayısını artırmak ve kaçak kullanımı önlemek	
Amaç 4. Etkin gelir ve gider yönetimi ile finansal riskleri en aza indirmek	
Hedef 4.1 Güçlü bir kaynak ve finans yönetim altyapısını geliştirmek	
Hedef 4.2 İç kontrol sisteminin güçlendirmek suretiyle riskleri etkin bir şekilde yönetmek	
Hedef 4.3 Uluslararası proje hazırlama ile proje izleme ve değerlendirme kapasitesini geliştirmek	
Amaç 5: Kurumsal yönetimi güçlendirmek ve hizmet etkinliğini artırmak	
Hedef 5.1 Altyapı faaliyetlerini diğer altyapı hizmeti veren kurum – kuruluşlarla güçlü bir işbirliği ve koordinasyon ile planlamak ve yürütmek	
Hedef 5.2 Hizmetin daha hızlı sunulması ve bilgi altyapısının geliştirilmesinde bilgi teknolojilerini etkin kullanmak	
Hedef 5.3 Hizmet verimliliğinin artırılması için insan kaynaklarını planlamak, yönetmek ve çalışma ortamlarının iyileştirilmesini sağlamak	
Hedef 5.4 Olağanüstü haller ve doğal afetlere hazırlıklı olmak, acil durum planları yapmak ve uygulamak	
Hedefler Toplam Maliyeti	
Genel Yönetim Giderleri	
Toplam Maliyet (Bütçe Giderleri)	

2020	2021	2022	2023	2024	Toplam
273.064.402	302.616.100	333.071.956	366.994.398	402.046.229	1.677.793.085
32.454.460	36.263.295	40.004.008	44.285.543	48.582.788	201.590.094
67.418.302	73.370.300	81.256.517	91.434.383	100.667.329	414.146.830
3.996.543	4.415.351	4.738.909	3.724.756	4.079.824	20.955.384
102.051.167	114.452.853	126.445.922	140.299.366	154.233.296	637.482.603
35.080.435	38.893.114	42.765.455	46.828.985	51.303.551	214.871.541
30.364.705	33.043.727	35.443.364	37.729.926	40.200.043	176.781.765
564.613	915.070	1.025.716	1.165.568	1.301.948	4.972.915
1.134.177	1.262.391	1.392.066	1.525.871	1.677.449	6.991.953
100.192.379	112.472.379	125.347.662	140.916.927	156.210.752	635.140.099
31.515.838	35.286.971	39.141.156	43.673.462	48.249.135	197.866.562
64.901.511	73.077.315	81.800.082	92.552.768	102.963.828	415.295.503
3.775.030	4.108.094	4.406.424	4.690.696	4.997.788	21.978.033
30.587.557	34.265.294	38.130.432	42.656.303	47.334.352	192.973.938
768.292	852.214	936.347	1.022.706	1.120.050	4.699.609
7.763.535	8.626.686	9.498.431	10.397.136	11.412.489	47.698.276
22.055.731	24.786.394	27.695.654	31.236.461	34.801.813	140.576.052
5.064.371	5.713.831	6.444.803	7.371.679	8.299.120	32.893.804
3.545.060	4.019.646	4.566.695	5.286.783	5.993.124	23.411.308
1.164.805	1.291.100	1.418.373	1.549.397	1.696.810	7.120.485
354.506	403.086	459.735	535.500	609.185	2.362.011
7.093.607	7.888.284	8.696.428	9.585.906	10.533.642	43.797.867
324.613	358.756	393.070	428.332	467.795	1.972.567
1.272.726	1.434.486	1.613.669	1.842.984	2.068.383	8.232.248
4.312.124	4.792.896	5.274.054	5.785.412	6.342.144	26.506.630
1.184.143	1.302.147	1.415.634	1.529.177	1.655.320	7.086.422
416.002.316	462.955.889	511.691.280	567.525.213	624.424.094	2.582.598.793
44.997.684	62.007.111	73.198.720	86.089.787	100.240.906	366.534.208
461.000.000	524.963.000	584.890.000	653.615.000	724.665.000	2.949.133.000



## 7. İzleme ve Değerlendirme

İzleme ve değerlendirme stratejik yönetim sürecinin en önemli unsurlarından biridir. Stratejik Planda yer yerilen hedeflere ulaşma düzeyinin sistemli bir şekilde takibi ile düzeltici önlemlerin alınması mümkün hale gelir. Aynı zamanda izleme ve değerlendirme çalışmaları kurumsal hesap verilebilirliğin sağlanmasına temel oluşturur.

TİSKİ 2020-2024 Stratejik Planının etkin bir biçimde izlenebilmesi için "Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Yönergesi" hazırlanacaktır. Bu yönerge ile, sorumluluklar tanımlanacak ve izleme ve değerlendirme faaliyetlerinin takvimi oluşturulacaktır. Hedef ve göstergeleri izlemeye ilişkin veri altyapısı oluşturularak sistemin sürekliliği sağlanacaktır.

Kurumumuzda izleme sıklığının 6 ayda bir olmasına karar verilmiştir. Performans göstergeleri bazında raporlama ise yılda 1 kez yapılacaktır. Hedeflerden sorumlu birimler göstergelere ilişkin gerçekleştirmeleri, Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına raporlayacaklardır. Bu veriler birleştirilerek rapor haline getirilecek ve Strateji Geliştirme Kurulu üyelerinin katılımlarıyla izleme toplantıları yapılacaktır. 1 yıllık dönemlerde ise izlemenin yanı sıra Stratejik Plan bir bütün olarak değerlendirilecektir. İzleme ve değerlendirme toplantılarında yapılan tespitler doğrultusunda hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik gerekli önlemler alınacaktır.



## Ek 1: 2015-2019 TİSKİ Stratejik Planı Değerlendirmesi

Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef.1.1 Eğitim ve Değerlendirme	1.1.1 Eğitim Planlaması	5	40 eğitim planlaması	Daire Başkanlığının 2014-2019 yılları arasında Stratejik plan olarak belirlediği "İnsan Kaynaklarının Yapılandırılması ve Geliştirilmesi" amacı doğrultusunda 1.1 performans göstergesi 2018 yılı sonu itibarıyla başarı ile tamamlanmış, hedeflenen miktarın da üzerinde gerçekleşmiştir. Bu doğrultuda söz konusu hedef ve göstergenin yeni planda yer alması gerekmektedir.	İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimlerinin yeni stratejik plan çerçevesinde yer bulması gerekir. Ayrıca kurumumuz tarafından MEB ile ortaklaşa ilk ve orta dereceli okullarda su eğitimleri verilebilir.
	1.1.2 Hizmet İçi Eğitim (Hedef: Toplam kişi başı 12 saat hizmet içi eğitim)	12	Ortalama 53,4 saat hizmet içi eğitim		
	1.1.3 Oryantasyon Eğitimi (Hedef: Bütün personel)	100%	%100 oryantasyon eğitimi		
	1.1.4 İş Başında Eğitim	100%	%100 iş başında eğitim		
	1.1.5 Mesleki Panel, Fuar, Seminer, vb. Etkinliklere Katılım	75	Toplam 128 katılım		
	1.1.6 Personel Performans Takip Çalışması	60	38 adet performans takip çalışması		
Hedef.1.2 Motivasyon Artırıcı Etkinlikler	1.2.1 Personel Yemeği Düzenlemek	5	Toplam 7 adet personel yemeği	Daire Başkanlığının 2014-2019 yılları arasında Stratejik plan olarak belirlediği "Motivasyon Artırıcı Etkinlikler" hedefi doğrultusunda 1.2 performans göstergesi başarı ile tamamlanmıştır. 1.2.2 performans göstergesi 2016 yılı itibarıyla kaldırılmıştır. Bu doğrultuda söz konusu 1.2.1 ve 1.2.3 göstergelerinin yeni planda yer alması, 1.2.2 göstergesinin yer almaması gerekmektedir.	Personel yemekleri ve kaynaşma etkinlikleri yılın belirli tarihlerinde her yıl düzenli olarak düzenlenebilir.
	1.2.2 Başarılı Personele Ödül Vermek	100	18 adet (2016 yılından itibaren kaldırıldı)		
	1.2.3 Personel Kaynaşma Etkinliği Yapmak	5	Toplam 4 adet		





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef.2.1 Yönetim Sistem Araçlarının Kullanılması	2.1.1 Kıyaslama Çalışmaları	10	12	Daire Başkanlığının 2014-2019 yılları arasında Stratejik plan olarak belirlediği "Yönetim Sistem Araçlarının Kullanılması" hedefi doğrultusunda 2.1 performans göstergesi 2015 yılında gerçekleştirilmiş, diğer yıllarda gerçekleşmemiştir. Bu doğrultuda söz konusu hedef ve göstergenin yeni planda yer alması uygun değildir.	Hedef ve performans göstergeleri diğer daire başkanlıkları altında gösterilmelidir.
	2.1.2 Beyin Fırtınası Çalışmaları	60	12		
	2.1.3 Kalite Çemberleri Çalışmaları	150	15		
	2.1.4 Süreç İyileştirme Çalışmaları	50	3		
	2.1.5 Ödül öneri Modelinin Uygulanması	10	1		
Hedef.3.1 Periyodik Toplantıların Yapılması	3.1.1. Yönetim Kurulu Toplantıları	250	258		
	3.1.2. Belediye Başkanı ile Genel Müdür Toplantıları	250	182		
	3.1.3. Genel Müdür ve Yardımcı(lar) Toplantısı	250	252		
	3.1.4. Genel Müdür- Genel Müdür Yrd. ile Daire Başkanları Toplantıları	60	143		
	3.1.5. Genel Müdür Yrd. ile Bağlı Daire Başkanları Toplantıları	250	254		
	3.1.6. Daire Başkanları ile Bağlı Şube Müdürleri ile Toplantısı	250	254		
	3.1.7. Yıllık Genel Değerlendirme Toplantısı	5	5		





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 3.2 Personel Talep ve Şikayetlerinin Tespiti ve Değerlendirilmesi	3.2.1 Personel Anketi	10	2	Daire Başkanlığının 2014-2019 yılları arasında Stratejik plan olarak belirlediği "Personel Talep ve Şikayetlerinin Tespiti ve Değerlendirilmesi" hedefi hedeflenen sayının altında kalmıştır. 2015 yılında yapılan anket Büyükşehir Belediyesi tarafından düzenlenip uygulanmıştır. Faaliyet raporlarında Dilek-Şikayet kutuları ile ilgili bir bilgi bulunamamıştır. Bu bilgiler ışığında, 3.2.1 göstergesi üzerinde durulmalı, 3.2.2 göstergesi güncellenmelidir.	Dilek-Şikayet kutularının yanısıra kurumun sosyal medya hesapları da takip edilmelidir. Ayrıca dönemin şartları gereği halkın dilek ve şikayetleri elektronik ortamda alınabilir.
	3.2.2 Dilek ve Şikayet Kutuları	5	0		
Hedef 4.1 Halkla İlişkilerin Geliştirilmesi	4.1.1 Çağrı Merkezi Hizmeti Uygulanması (Hedef: %100 kapasite)	100%	%100 (2015 yılı %25)	Daire Başkanlığının 2014-2019 yılları arasında Stratejik plan olarak belirlediği "Halkla İlişkilerin Geliştirilmesi" hedefi genel olarak yerine getirilmiştir. Kamuoyu araştırmaları hakkında bir bilgi bulunamamıştır. Öte yandan bu hedef göstergeler daire başkanlığımız dışında uygulandığı için yeni planda daire başkanlığımız bünyesinde bulunmamalıdır.	Hedef ve performans göstergeleri diğer daire başkanlıkları altında gösterilmelidir.
	4.1.2 Billboardların Kullanımı	2500	1400 adet billboard kullanımı		
	4.1.3 Afiş Basımı	25000	10200 adet afiş basımı		
	4.1.4 Bülten Basımı	10000	257900 adet bülten basımı		
	4.1.5 Kurumsal Web Sayfası Güncellenmesi (Hedef: %100 kullanılabilirlik, güncelleme)	100%	100%		
	4.1.6 Kamuoyu Araştırmaları	5	0		





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 4.2 Diğer Kurum ve Kuruluşlar ile İlişkilerin Geliştirilmesi	4.2.1 Diğer Kurum ve Kuruluşlar ile Toplantılar Düzenlemek	60	57	Çeşitli kurumlar ile toplam 57 adet toplantı gerçekleştirilmiş, bu doğrultuda hedef tutturulmuştur. Öte yandan bu hedef göstergeler daire başkanlığımız dışında uygulandığı için yeni planda daire başkanlığımız bünyesinde bulunmamaktadır.	İhtiyaç doğrultusunda diğer kurum ve kuruluşlar ile toplantılar düzenlenmeye devam etmelidir.
Hedef 5.1 Çalışma Ortamlarının İyileştirilmesi	5.1.1.Yeni Hizmet Binasının Yapımı	1	-	Yer tespit çalışması devam ediyor. Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
	5.1.2. Hizmet Alımı İşi	20	10 adet hizmet alımı işi	Hizmet alımları işleri genel olarak hedefe yakın bir şekilde tamamlanmıştır. Bu doğrultuda söz konusu hedef ve göstergenin yeni planda yer alması gerekmektedir.	Gerekli hizmet alım işleri
	5.1.3.Hizmet Binalarının Bakım ve Onarımı	54	33%	Hedeflenen değere ulaşamadı	Devam





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 5.2 Araç Parkının Geliştirilmesi	5.2.1. Yeni İş Makineleri ve Araçların Alınması	125 adet araç	%83.2 oranında gerçekleşti. 104 adet araç alındı.	Yeni iş makineleri ve araç alımları yapıldı. Satınama yapılmayan yerlerde de kiralama yöntemiyle sorunlar giderildi.	
	5.2.2. Ekonomik Ömrünü Doldurmuş Araçların Hizmet Dışı Bırakılması	62 adet araç	%95.1 oranında gerçekleşti. 59 araç hizmet dışı bırakıldı.	Hedeflenen değere yaklaşmıştır. Hizmet dışı bırakma işlemleri devam etmektedir.	Araç parkımız genel olarak yenilediği için ekonomik ömrünü doldurmuş veya doldurmaya yakın araçlar azalmıştır.
	5.2.3. Araçlarının Bakım ve Onarımlarının Düzenli Yapılması	100%	100%	Hedeflenen değerlere ulaşılmıştır.	
	5.2.4. Araç Takip Sistemlerinin yaygınlaştırılması	100%	100%	TİSKİ'ye ait araçlardan takılması gerekenlere araç takip sistemi takılmıştır.	





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 6.1 Tahsilât Kanallarının Artırılması	6.1.1. PTT ile Tahsilât İmkânı Sağlanması	Bütün PTT Noktaları	100% Bütün PTT noktaları	Bütün PTT noktalarında nakit tahsilat yapılmaktadır. Kredi kartı ile tahsilat yapılabilmesi konusunda görüşmeler devam etmektedir.	
	6.1.2. Banka İle Tahsilât İmkânı Sağlanması	5 Banka	280% oranında gerçekleşme sağlandı. 14 banka ile çalışılmaktadır.	Hedeflenen değer üzerinde gerçekleşmiştir.	-
	6.1.3. İnternet İle Tahsilât İmkânı Sağlanması	100%	100%	Hedeflenen değerlere ulaşılmıştır.	İnternet üzerinden yapılan tahsilatlarda yaşanan teknik aksaklıkların giderilmesi, sistemin iyileştirilmesi, ilgili Web sayfasının güncellenmesi
	6.1.4. Ödeme Noktası İle Tahsilât İmkânı	30 adet	74 adet	Tiski'ye ait 31 vezne + 14 banka, 29 PTT noktasında tahsilat yapılmaktadır. 246% oranında başarı sağlanmıştır.	





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 6.2. Her Yıl Kayıp Oranını %5 Azaltmak ve Kaçak Kullanımının Düşürülerek tahakkukun Artırılmasını Sağlamak	6.2.1. Ekonomik Ömrünü Dolduran ve/veya Arızalı Sayaçların Düzenli Olarak Kontrol Edilerek Yenilenmesi	100,00%	98.500 adet		
	6.2.2. Yeni Aboneliklerin Oluşturulması	100.000 adet	172.679 adet		
	6.2.3. Köyden Mahalleye Dönüşen Yerlerden Su Alma Yapıları, Ana İsale Hattı ve Depoların İdarenin Denetiminde Olduğu Yerlerde Abonelik Sistemine Geçilmesi	20%	87.561 adet		
	6.2.4. Kaçak Su Kullanımlarının Tespit Edilerek İşlem Yapılması	100,00%	95.950 adet		
	6.2.5 - 6.2.30 Her Yıl Kayıp Oranını %5 Azaltmak ve Kaçak Kullanımının Düşürülerek Tahakkukun Artırılmasını Sağlamak	26	%77(20) tamamlanmış, %23'lük (6) proje devam etmektedir.	Hedeflenen değere ulaşamadı. %77 başarı sağlanmıştır.	Devam





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 6.3 Tahsilat Oranının Artırılması	6.3.1 Takipteki Alacaklar ile İlgili İcra İşlem Yapmak	1.000 TL üzeri	517 adet (2017-2018-2019)	Şu anda 1532 adet abone için icra evrakları hazırlık aşamasındadır.	Vadesi geçmiş tüm alacaklar (limit olmaksızın) için takip ve icra işlemlerinin yapılabilmesi, Göstergenin değiştirilmesi herhangi bir alt üst limit konulmaması , vatandaşa ödeme kolaylığı sağlama yöntemlerinin bulunması
	6.3.2. Fatura Borç Bilgilerinin SMS ve/veya E-posta Yoluyla Bildirilmesi	100%	77.000	Telefon numarası kayıtlı abonelerin tamamına mesaj ile bildirim yapılmaktadır.	Abone işleriyle koordineli olarak; abonelere bilgilendirme işlemi yapılabilmesi için, abonelerin telefon numaralarının/e-postalarının güncellenmesi ve sistemde numarası mevcut olmayan abonelerin sisteme kayıt edilmesi sağlanmalıdır.
	6.3.3. Zamanında Borcunu Ödemeyen Abonelere Verilen Su Hizmetinin Durdurulması	100%	133.207	Eski abonelerin sayaçlarına ulaşamaması ve sayaçların kapalı kilit altında bulunması ölçümü zorlaştıran bir etkidir.	







Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
7.1.Yazılım ve Donanım İhtiyaçlarının Karşlanması	7.1.1. Yazılım İhtiyaçlarının Karşlanması	100%	80%	Kurumda ihtiyaç olan yazılımların temin edilmesi	Dijital arşiv sistemi ve Coğrafi Bilgi Sisteminin (CBS) kurulması gerekmektedir.
	7.1.2. Mevcut Yazılımların Güncelleme ve Bakımının Yapılması	100%	100%	Mevcut yazılımların güncelleme ve bakımları yapılmaktadır.	
	7.1.3. Donanım İhtiyaçlarının Karşlanması	100%	80%	İhtiyaç olan donanımların temin edilmesi gerekmektedir.	Ekonomik ömrünü dolduran donanımların değişmesi gerekmektedir.
	7.1.4. Mevcut Donanımların Bakım ve Onarımlarının Yapılması	100%	100%	Mevcut donanımların bakım ve güncellemeleri yapılmaktadır.	
	7.1.5. SCADA Sisteminin Yaygınlaştırılması	100%	0%	Scada sistemi ile ilgili bir çalışma yapılmamıştır. İçme Suyu ve Kanalizasyon Daire Başkanlığına devredilmiştir.	





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
7.2.Elektronik Bilgi Yönetim Sisteminin (EBYS) Hayata Geçirilmesi	7.2.1. Dijital Arşiv Sisteminin Kurulması	100%	0%	Dijital arşiv sistemi kurulamamıştır.	2020 yılı için yeniden planlanmıştır.
	7.2.2. Elektronik İmza Sisteminin Kurulması	100% ve 2017-2018 - 2019 Yıllarında Bakım Yapılması	100%	EBYS sistemi kurulmuş ve hayata geçirilmiştir. 2019 yılı için bakımı yapılmış ve güncellemerinin yapılması sağlanmıştır.	E-İçişlerine geçildiğinden bu proje sonlandırılmıştır.
	7.2.3. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Coğrafi Bilgi Sistemine (CBS) Entegre Olmak	100%	10%	Kurumumuz Coğrafi Bilgi Sistemleri çalışmalarına Haziran 2019 tarihinde başlamış olup Çevre ve Şehircilik Bakanlığının kurumların kullanımına sunulan CBS beklenmektedir.	
Hedef 8.1 Acil Durum Planları Yapmak ve Uygulamak	8.1.1. Büyükşehir Belediyesinin Afet Yönetim Planına Bağlı Olarak Gerekli Çalışmaları Yapmak (Hedef: Planın Hazırlanması)	Planın Hazırlanması	Çalışmalar devam ediyor.	Bu konuda yeterli bilgi bulunmamaktadır. Gereli bilgilerin güncellenerek yeni planda yer bulması uygun olacaktır.	Trabzon ilinin afet bölgesi olması nedeniyle (özellikle yağmur kaynaklı oluşan sel, su taşkını vb.) konu büyük önem arz etmektedir. Bu konuda bütün daire başkanlıklarının fikirleri alınarak acilen planlar oluşturulmalıdır.
	8.1.2. Özgün Afet ve Acil Durum Planının oluşturulması (Hedef: Planın Hazırlanması)	Planın Hazırlanması	2 İlçede tamamlandı. Diğer tesislerde çalışmalar devam ediyor.		





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 9.1.Yeraltı ve Yerüstü Su Kaynaklarının Korunması	9.1.1.Su Eylem Planının Hazırlanması	1	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
	9.1.2.Alternatif Su Kaynaklarının Belirlenmesi	1	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
	9.1.3.Su Kaynaklarını Korumaya Yönelik Kamulaştırma Çalışmalarının Yapılması	1	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
	9.1.4.Su Havzalarının Korunmasına Yönelik Planlama Yapmak	4	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
	9.1.5. Akifer Haritalarının Oluşturulması	4	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
Hedef:9.2 Bilgilendirme ve Bilinçlendirme Faaliyetleri	9.2.1 Suyu Bilinçli Kullanma ve Su Tasarrufu Konusunda Eğitim Seminerleri Verilmesi	42	0	Böyle bir çalışma yapılmamıştır.	
Hedef 10.1. Yeni Su Deponi Alanlarının Oluşturulması	10.1.1. Karakaya Grup İçme Suyu Havzasına Baraj Yapılması	1	-	Proje çalışmaları devam ediyor.	Devam
	10.1.2. Mevcut Grup İçme Suyu Projelerinin Menbaında Gölet Yapılması	5	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 10.2. Yeni İçmesuyu Ana İsale Hatlarının ve Şebekelerinin Yapılması	10.2.1. - 10.2.69. Yeni İçme Suyu Ana İsale Hatlarının ve Şebekelerinin Yapılması ( 69 Ad.)	69	58% (40 tamam, 29 devam)	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
Hedef 10.3 Mevcut İçme Suyu Tesislerinin Bakım ve Onarımlarının Yapılması	10.3.1. Mevcut Su Depolarının ve Terfi İstasyonlarının Bakım Ve Onarımlarının Yapılması	İhtiyacın Giderilmesi	100%	Gerekli tedbirlerin alınarak sorunların giderilmesi	
	10.3.2 Mevcut Arıtma Tesislerinin Bakım ve Onarımlarının Yapılması	İhtiyacın Giderilmesi	100%	İçme suyu ve Atık su arıtma tesislerimizde işletmelerin sorunsuz çalışabilmesi için gerekli tedbirleri alarak sorunların giderilmesi	İçme suyu ve atık su arıtma tesislerimizde işletmeler scada sistemi ile uzaktan kontrol edilerek herhangi bir sorunda daha hızlı müdahale edilmesi ve arıtma tesislerinin uzaktan denetlenebilir olması. Mevcut atık su arıtma tesislerinin işletmeye alınması
	10.3.3 İçme Sularına Yönelik Düzenli Kimyasal Ve Mikrobiyolojik Kontrollerin Yapılması	100%	80%	Personel ve ekip eksikliğinden dolayı hedef gerçekleştirilemedi.	Ekip sayısı artırılarak daha fazla numune ve kontrol alınması





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 10.4 Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Kullanılması	10.4.1 İçme Suyu Paket Arıtma Tesislerinin Aydınlatılması İçin Gün Işığı Enerjisi Kullanmak	100%	0%	Böyle bir çalışmamız yok.	Güneş enerjisinden faydalanılabilir.
	10.4.2 İçme Suyu Depolarının Klorlanması İçin Gün Işığı Enerjisi ile Çalışan Otomatik Klorlama Cihazlarını Kullanmak	100%	0%	Gün ışığı ile ilgili bir çalışmamız yok.	İl genelinde abonelere sağlıklı su ulaştırmak adına içme suyu depolarına güneş enerjisi ile çalışan otomatik klorlama cihazları takılarak suyun dezenfeksiyonunun sağlanması.
Hedef 11.1 Yeni Derin Deniz Deşarjı Tesislerinin Yapılması ve Mevcut Tesislerin Bakım Onarımı	11.1.1.Sögütlü Atık Su Derin Deniz Deşarjı Onarım Projesi	1	100%	Hedeflenen değere ulaşıldı.	-
	11.1.2.Ortahisar Atık Su Derin Deniz Deşarjı Onarım Projesi	1	100%	Hedeflenen değere ulaşıldı.	-
	11.1.3. Atık Su Terfi Merkezlerinin ve Derin Deniz Deşarjı Sistemlerinin Bakım Onarımlarının İşletmelerinin Yapılması	100%	100%	13 Adet Derin Deniz Deşarjı Tesisi ve 42 Adet Terfi Merkezinin mekanik ve elektriksel arızaları teknik ekiplerce kontrol edilerek müdahale edildi.Teknik ekiplerin yetersiz kaldığı noktalarda doğrudan temin, açık ihale v.b. yöntemlerle iş ve işlemler yükleniciye yaptırıldı.	Tüm bakım onarımlar tek bir ihalede toplanıp yıl boyunca düzenli aralıklarla kestirimci bakım, onarım işlemleri yapılabilir.





Hedef	Performans göstergeleri	Gösterge hedefi	Gösterge bazında gerçekleşen durum (2019 sonu)	Performansa ilişkin açıklama	Hedef ve göstergeler için değişiklik önerileri
Hedef 11.2. Yeni Atık Su Şebeke ve Ana Kolektör Hattı Yapılması ve Mevcut Hatlarının Yenilenmesi, Onarılması	11.2.1. - 11.2.48 Yeni Atık Su Şebeke ve Ana Kolektör Hattı Yapılması ve Mevcut Hatların Yenilenmesi ( 48 Ad.)	48	13% (6 tamam, 42 devam)	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
Hedef 11.3. Yeni Atık Su Arıtma Tesisleri Kurulması ve Mevcut Şebeke Hatlarının Yenilenmesi, Onarılması	11.3.1 - 11.3.8 Yeni Atık Su arıtma Tesisleri Kurulması ve Mevcut Şebeke Hatlarının Yenilenmesi ( 8 Ad.)	8	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
Hedef 11.4. Atık Su Toplanması ve Bertarafında Alternatif Çözümler Üretilmesi	11.4.1 Kanalizasyon Şebekesi Olmadığı Yerlerde Sızdırmaz Fosseptik Yapım Projesi	5	2 (%40)	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam
	11.4.2 Ortahisar İlçesi Kanalizasyon ve Yağmur Suyunun Birbirinden Ayrıştırılması Projesi	1	-	Hedeflenen değere ulaşamadı.	Devam



**DAHA  
YEŞİL BİR  
DÜNYA İÇİN  
SUYUNA  
SAHİP ÇIK**

SUYA  
DEGER...

# 2020 STRATEJİK PLAN

