T.C.
SİVAS VALİLİĞİ
112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ
GÜVENLİK HİZMETLERİ
YÖNERGESİ

2023

DEĞİŞİKLİK ÇİZELGESİ

SIRA NO	DEĞİŞİKLİK ONAYININ TARİH SAYISI	DEĞİŞİKLİĞİN KONUSU	DEĞİŞİKLİĞİN İŞLENDİĞİ TARİH	DEĞİŞİKLİĞİ YAPANIN	
				ADI VE SOYADI	İMZASI

İÇİNDEKİLER

KAPAK

ONAY

DEĞİŞİKLİK ÇİZELGESİ

İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM
(Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar)

Madde 1 - Amaç	4
Madde 2 – Kapsam	4
Madde 3 – Dayanak	4
Madde 4 – Tanımlar	4-5

İKİNCİ BÖLÜM
(Güvenlik Tedbirleri)

Madde 5 - Güvenlik Tedbirleri	5-6

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
(Çalışma Esasları, Görev Alanı, Sorumluluk)

Madde 6 - Çalışma Esasları	6
Madde 7 - Görev Alanı	6
Madde 8 – Sorumluluk	6-7

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
(Görev Esnasında Uyulacak Kurallar, Yetkiler, Görevler)

Madde 9 - Görev Esnasında Uyulacak Kurallar	7-8
Madde 10 - Güvenlik Görevlilerinin Yetkileri	8
Madde 11 - Güvenlik Görevlilerinin Görevleri	9-10

BEŞİNCİ BÖLÜM

(Çeşitli ve Son Hükümler)

Madde 12 – Tutulacak Defterler 11

Madde 13 – Genel Kolluk Personeline İlişkin Hükümler 11

Madde 14 – Yürürlük 11

Madde 15 – Yürütme 11

Ekler 11

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ GÜVENLİK HİZMETLERİ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
(Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar)

Amaç
Madde 1- (1) Bu Yönerge; 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binası ve yerleşkesinin güvenliğinin sağlanması ve korunması için alınacak tedbirlerle güvenlik görevlilerinin görev yetki ve sorumlulukları ile çalışma esaslarının belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam
Madde 2- (1) Bu Yönerge; 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binası ve yerleşkesi için belirlenen güvenlik tedbirleri, bu tedbirleri uygulamakla görevli güvenlik personelini ve Acil Çağrı Merkezi'nde görevli tüm kurumların personelini kapsar.

Dayanak
Madde 3- (1) Bu Yönerge;
a) 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu,
b) 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
c) 4857 Sayılı İş Kanunu
ç) 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun,
d) 2559 Sayılı Polis Vazife ve Salâhiyet Kanunu,
e) 07.10.2004 tarih ve 25606 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik,
f) 88/13543 Sayılı Sabotajlara Karşı Koruma Yönetmeliği,
g) 2021/10 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetleri Genelgesi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- (1) Bu Yönergede geçen;

a) Valilik: 112 Acil Çağrı Merkezinin bulunduğu ilin Valiliğini,
b) Vali: 112 Acil Çağrı Merkezinin bulunduğu ilin Valisini,
c) Başkanlık: Valilik Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığını,
ç) Başkan: Valilik Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanını,
d) Vali Yardımcısı: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünden sorumlu vali yardımcısını,
e) Acil çağrı merkezi: 112 Acil Çağrı Merkezini,
f) Müdürlük: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
g) Çağrı merkezi müdürü: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
ğ) Yerleşke: 112 Acil Çağrı Merkezi binasının bulunduğu yeri,
h) Müdürlük personeli: Müdürlük emrinde görev yapan personeli,
ı) Güvenlik görevlisi: Müdürlük emrinde görev yapan güvenlik personelini,
i) İlgili birim: 112 acil çağrı merkezinde acil yardım hizmeti vermekle görevli birimleri,

j) İlgili birim personeli: İlgili birimlerin acil çağrı merkezinde görev yapan personelini,
k) Diğer birim: Acil Çağrı Merkezinde müdürlük ve ilgili birimler dışında binada hizmet veren birimleri,
l) Diğer birim personeli: Diğer birimlerin acil çağrı merkezi binasında görev yapan personelini,
m) Kurum Amiri: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü veya yerine vekâlet eden ya da Müdürlük tarafından yetkilendirilen personeli,
n) Koordinatör: Çalışma saatleri dışında ve her türlü tatil günlerinde Kurum tarafından görevlendirilen personeli ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM
(Güvenlik Tedbirleri)

Madde 5- (1) Acil Çağrı Merkezi binası ve yerleşkesi için belirlenen güvenlik tedbirleri şunlardır;

a) 112 Acil Çağrı Merkezi yerleşkesi ile çağrı salonuna ve Müdürlük tarafından tespit edilen birimlere, giriş ve çıkışlar, kartlı geçiş sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla kişiye özel tahsis edilen kartlar, başka personel ve kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacaktır.

b) Acil Çağrı Merkezinde görevli olup silah taşıma yetkisi bulunan personel ve genel kolluk dışında ziyaretçilerin ateşli silah vb. aletlerle Acil Çağrı Merkezi yerleşkesine girmeleri yasaktır.

c) Çağrıların alındığı çağrı merkezi salonuna görevli personel dâhil olmak üzere hiçbir şekilde ateşli silahlar, kesici, delici aletler vb. ile girilmeyecektir.

ç) Acil Çağrı Merkezinde görevli personel dışında çağrı salonuna girişler kurum amirinin iznine bağlıdır.

d) Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından belirlenen günler ve saatler dışında kuruma ziyaretçi alınmayacaktır. Belirlenen saatler dışında ziyaretçilerin içeri alınması kurum amiri veya koordinatörün iznine tabiidir. Ziyaretçi veya misafir ile yapılacak görüşmeler kurum amiri tarafından belirlenen alanda yapılacaktır.

e) Acil Çağrı Merkezi yerleşkesinde başka kamu kurumu bulunması durumunda bu kurumlara gelen ziyaretçiler ilgili kurumdan teyidi yapıldıktan sonra ziyaretçi kartı verilerek kuruma yönlendirilecektir.

f) Personele gelen yemek, kargo vb. ilgilisine güvenlik noktasında teslim edilecektir.

g) Seyyar satıcılar, kapıdan satış veya üye kaydı yapan pazarlamacı vb. kişiler yerleşke içine alınmayacaktır.

ğ) Acil Çağrı Merkezinde bulunan yemekhane, spor salonu, kafeterya vb. alanların yerleşkede görev yapan personel dışında kullanımına izin verilmeyecektir.

h) Personel ve misafir araçları kurum amiri tarafından belirlenen alanlara, güvenlik görevlisinin gözetiminde park edilebilecektir.

ı) Dışarıdan gelebilecek tehlikelere karşı ve yabancı giriş-çıkış kontrolü açısından Acil Çağrı Merkezi yerleşkesi ve binadaki kapılar kapalı tutulacaktır.

i) Acil Çağrı Merkezine, özel kanunlarına göre silah taşıması gerekenler hariç ateşli silah, bıçak vb. salt saldırı ve savunmada kullanılmak üzere özel olarak yapılmış aletlerle girilmesi yasaktır.

j) Acil Çağrı Merkezi binası ve çağrı salonu içerisinde Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün izni olmadan fotoğraf ve kamera çekimi yapılması ve herhangi bir mecrada paylaşımda bulunulması yasaktır.

k) İzinli yapılan çekimlerde bilgisayar ekranları ve video Wall sistemindeki bilgilerin görünmemesi sağlanacak, hizmet binası, çağrı salonu ve bürolardaki paylaşımlar, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün kontrolünden sonra gerçekleşecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
(Çalışma Esasları, Görev Alanı, Sorumluluk)

Çalışma Esasları

Madde 6- (1) Acil çağrı merkezinde güvenlik hizmetleri; hafta sonu tatilleri, resmi tatiller, dini ve milli bayram günleri dâhil 7/24 esasına göre yürütülür.

(2) Güvenlik görevlilerin vardiya düzeni, 7/24 güvenlik sağlanacak şekilde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından belirlenir.

Görev Alanı

Madde 7- (1) Güvenlik görevlilerinin görev alanı ekli krokide (EK-1) gösterilmiştir.

(2) Güvenlik görevlileri kendilerine tanınan yetkilerini sadece görevli oldukları süre içinde ve görev alanlarında kullanabilirler.

Sorumluluk

Madde 8- (1) Bu talimatın uygulanmasından, kontrolünden, sürekliliğin sağlanmasından, gerektiğinde revize edilmesinden müdürlük sorumludur.

(2) Güvenlik görevlileri bu talimat hükümlerine uymak ve bu talimat hükümleri ile sıralı amirlerce verilen emirleri uygulamakla yükümlüdür.

(3) Acil Çağrı Merkezi ve aynı yerleşkede bulunan diğer kurumların personeli ve kuruma gelen misafirler güvenlik tedbirlerine ve güvenlik görevlilerinin yönlendirmelerine uymakla yükümlüdür.

(4) Güvenlik görevlileri kurum amiri ve kurum amiri tarafından görevlendirilen personele karşı sorumludur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
(Görev Esnasında Uyulacak Kurallar, Yetkiler, Görevler)

Görev Esnasında Uyulacak Genel Kurallar

Madde 9- (1) Güvenlik görevlilerinin görev esnasında uyması gereken kurallar şunlardır:

a) Vardiya devir teslim saatinden 10 dakika önce üniforma giyilmiş, kimlik kartı, özel güvenlik tanıtım kartı ve silah taşıma belgesi yakaya takılmış vaziyette görev yerinde hazır bulunulacaktır.

b) Görev süresince resmi üniformalı, kimlik kartı, özel güvenlik tanıtım kartı ve silah taşıma belgesi yakaya takılı olunacaktır.

c) Yerleşke içerisindeki devriye haricinde görev yeri terk edilmeyecektir.

ç) Vardiya değişiminde, görevi devir edeceği personel gelene kadar görev yeri terk edilmeyecektir.

d) Nöbet yerine yetkililer haricinde hiç kimse alınmayacaktır.

e) Nöbet esnasında uyunmayacak, nöbet yerinde dikkati dağıtacak faaliyetlerde (telefon, tablet, bilgisayar, müzik, TV vb.) bulunulmayacaktır.

f) Görev süresince görev ciddiyeti muhafaza edilecek, kılık kıyafete dikkat edilecek; sakız çiğnemek, tespih, anahtarlık, zincir vb. sallamak, eller cebinde veya arkada gezmek, koltukta uygunsuz oturmak gibi devlet memuru vakarına yakışmayacak davranışlardan uzak durulacaktır.

g) Görevi gereği kendisine teslim edilen malzemeler korunup kollanacak, zarar görmeleri engellenecek, gerektiğinde çağrı merkezi müdürlüğüne iade edilecek, vardiya eş görevlisine devredilmesi gerekenler devredilecektir.

ğ) Silahlı görev yapılması durumunda;
1) Silahla görev mahalli dışına çıkılmayacak, silah görev mahalli dışına çıkarılmayacaktır.
2) Görev alanı dışına çıkılması gerektiğinde silah, kilitli çelik dolapta muhafaza altına alınacaktır.
3) Her zaman silahın mermi yuvası boş, emniyeti kilitli bulundurulacaktır.
4) Silahla oyun oynanmayacak ve şaka yapılmayacaktır.

5) Yetkisiz kişilerin silaha dokunmasına izin verilmeyecektir.
6) Vardiya eş görevlisinin zorunlu sebeplerden dolayı görevine gelemeyeceğinin anlaşılması ve tespit edilmesi halinde, görevi devralacak güvenlik personelinin bulunmaması durumunda, kurum amirinin talimatı üzerine düzenlenecek tutanakla silah, kasasına konularak anahtar, kurum amirine teslim edildikten sonra görev yerinden ayrılacaktır.
7) Devir teslimler kontrollü yapılarak (mermi sayısı, şarjör gibi) devir teslim tutanağına geçirilecek ve mutlaka her iki görevli tarafından da imzalanacaktır.

h) Amirlere, çalışma arkadaşlarına, iş sahiplerine, ziyaretçilere ve vatandaşlara karşı kibar bir üslupla hitap edilecek, kurum itibarını sarsacak hal ve hareketlerde bulunulmayacak, gereksiz tartışmaya girilmeyecektir.

ı) Kurum yerleşkesindeki bayrak, flama ve direkler sürekli kontrol edilerek yıpranan, solan bayrak ve flamaların derhal değiştirilmesi sağlanacaktır.

i) Başta ilin Valisi ve Vali Yardımcıları olmak üzere tüm sıralı amirlere gereken saygı gösterilecektir.

Güvenlik Görevlilerinin Yetkileri

Madde 10- (1) Güvenlik görevlilerinin yetkileri şunlardır:

a) Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyen ziyaretçileri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini detektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirmek,

b) Ceza Muhakemesi Kanunu'nun 90 ıncı maddesine göre yakalamak,

c) Görev alanında, haklarında yakalama emri veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalamak ve aramak,

ç) Yangın, deprem gibi tabiî afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki bina ve alanlara girmek,

d) Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete almak,

e) Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete almak,

f) Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalamak,

g) Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemesi Kanunu'nun 168 inci maddesine göre yakalamak,

ğ) Türk Medeni Kanunu'nun 981 inci maddesine, Borçlar Kanunu'nun 52 nci maddesine, Türk Ceza Kanunu'nun 24 ve 25 inci maddelerine göre zor kullanmak.

Güvenlik Görevlilerinin Görevleri

Madde 11- (1) Güvenlik görevlilerinin görevleri şunlardır:

a) Koruma ve güvenliği sağlanan alanlara giriş yapan kişi ve araçların kontrolünü sağlamak,

b) Bina veya yerleşkeye giren kişilerin kontrolsüz hareket etmesini önlemek amacıyla yönlendirme yapmak, gerektiğinde bu kişilere refakat etmek,

c) Yerleşke içerisindeki kameralara yansıyan görüntüleri dikkatlice izlemek, olumsuz durumlara müdahale etmek, öncelikle genel kolluğa ardından kurum amirine bilgi vermek,

ç) İzinsiz ve kayıtsız hiç kimseyi yerleşkeye almamak,

d) Personel dâhil giriş ve çıkışların kartlı geçiş sistemi kullanılarak yapılmasını sağlamak, personel dahi olsa bir başkasının kartıyla geçiş yapmasına engel olmak,

e) Giriş kartı bulunmayan personele geçici kart vererek Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna yönlendirmek,

f) Ziyaret ve iş görüşmesi yapmak maksadıyla gelen kişilere önce randevusu olup olmadığı ve görüşme maksadını sormak, ilgili kişiden teyit alınarak ziyareti kabul edildiyse ziyaretçi defterine kaydetmek,

g) Ziyaretçilere geçerli kimlik belgesi karşılığında ziyaretçi kartı vermek, refakat edilmesi gerekenlere refakat etmek, diğerlerine gerekli yönlendirmeyi yapmak,

ğ) Ziyaret sona erdiğinde ziyaretçi kartını geri alarak kimlik belgelerini teslim etmek,

h) Sigara içilmesi yasak alanlarda sigara içmemek, içilmesine engel olmak,

ı) Müsaade edilmeyen yerlere araç park ettirmemek, giriş ve çıkışları engelleyecek şekilde park yapılmasına izin vermemek,

i) Acil Çağrı Merkezi binası, bahçesi ve eklentilerinde görülen ve tanınmayan kişilere orada bulunuş nedenini sormak, kişinin yasa dışı bir amaç taşımadığından emin olduktan sonra izinsiz giren biri olarak nitelendirerek yerleşkeyi terk etmesini sağlamak,

j) Kameralardan görüntü alamama durumunda teknik personele bilgi vermek,

k) Kameralara zarar verme ve kameralardan görüntü almayı engelleyici hareketler tespit edilmesi durumunda gerekli müdahaleyi yapmak,

l) Kameralara takılan görüntüler ve kamera kayıtlarını kurum amirinin resmi onayı olmadan kesinlikle hiçbir kişi veya birimle paylaşmamak, görüntü alınmasına izin vermemek,

m) Teknik personelin müdahalesini gerektiren hususları nöbetçi teknik personele bildirmek,

n) Nöbet ve devriye sırasında yaşanan önemli olayları nöbet defterine not etmek, kurum amirine ve bir sonraki vardiya görevlisine gerekli bilgileri vermek,

o) Yerleşke ve bina içinde kurum amirince belirlenen devriye görevi icra etmek,

ö) Ziyaretçilerin çağrı salonu, güvenlik, yemekhane, dinlenme ve soyunma odaları, sistem, UPS vb. kritik alanlardan uzak durmasını sağlamak,

p) Kuruma ait demirbaş ve araçların çağrı merkezi müdürlüğünün haberi ve izni olmadan kurum dışına çıkarılmasına engel olmak,

r) Kurum adına gelen paket veya kargolardan şüpheli gördüklerini kontrol etmek,

s) Olası acil durumlarda ilgili acil durum ekiplerini haberdar etmek, acil durum eylem planı kapsamında verilen görevleri yapmak,

ş) Kendisine teslim edilen silah, kelepçe, cop vb. tertibatı bir sonraki vardiya görevlisine imza karşılığında teslim etmek,

t) Zor kullanma ve yakalama yetkilerinin kullanılmasını gerektiren olayları en seri vasıtayla genel kolluğa bildirmek, yakalanan kişi ve zapt edilen eşyayı genel kolluğa teslim etmek,

u) Durumundan şüphelendiği kişileri takip ederek, gerektiğinde müdahale edip durumu derhal genel kolluk birimine ve akabinde idareye bildirmek,

ü) Mesai sonrası ve resmi tatillerde müdürlüğe gelen evrakları idarenin bilgisi dâhilinde teslim almak ve ilk iş günü idareye teslim etmek.

v) Güvenlik görevlileri odasında bulunan kapalı devre kameralar ve kamera sisteminin bulunduğu bilgisayarları idarece yetki verilen görevlilerin haricinde yetkisi ve ilgisi olmayan hiç kimseye göstermemek, konu ile ilgili gizliliğe gerekli özeni göstermek,

y) Mesai saatleri dışında vardiyası veya mesaisi olmayan personeli (çağrı alma, yönlendirme, teknik ve idari destek vb.) idarenin yazılı ya da sözlü izni olmadan binaya almamak.

z) 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü tarafından verilecek benzeri diğer görevleri yapmak.

BEŞİNCİ BÖLÜM
(Çeşitli ve Son Hükümler)

Tutulacak Defterler

Madde 12-(1) Çağrı Merkezi Müdürlüğünce tutulacak defterler şunlardır:

a) Silah Demirbaş Defteri,

b) Hizmet içi Eğitim ve Atış Takip Defteri.

(2) Koruma ve Güvenlik Personelince tutulacak ve çağrı merkezi müdürlüğünce kontrolü sağlanacak defterler şunlardır:

a) Devir Teslim ve Rapor Defteri,

b) Ziyaretçi Defteri,

c) Nöbet Devir Teslim Defteri.

Genel Kolluk Personeline İlişkin Hükümler

Madde 13- (1) Genel kolluk personeline ilişkin hükümler şunlardır;

112 Acil Çağrı Merkezinde koruma ve güvenlik hizmeti veren genel kolluk personeli de bu talimatta belirtilen güvenlik tedbirlerine uymak ve bu tedbirleri uygulamak, bu talimatta nöbet esnasında uyulması gereken kurallara uymakla görevli ve sorumludurlar.

Yürürlük

Madde 14-

Bu talimat imzalandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 15-

Bu talimat hükümlerini, Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.

EKLER

Ek-1 Sorumluluk Alan Krokisi	**13**
Ek-2 112 Acil Çağrı Merkezi Kamera Yerleşim Planı (4 Sayfa)	**14, 15, 16, 17**
Ek-3 Kılık Kıyafet ve Teçhizat Talimatı	**18**
Ek-4 Tavır ve Davranışlar Talimatı	**19**
Ek-5 Ziyaretçi Talimatı	**20**
Ek-6 Hırsızlık Olaylarında Uygulanması Gereken Kurallar Talimatı	**21**
Ek-7 Yangın Halinde Yapılması Gerekenler Talimatı	**22**
Ek-8 Deprem Durumunda Yapılması Gerekenler Talimatı	**23**
Ek-9 Patlayıcı Maddeler, Bombalar, Terör Saldırıları ve Sabotajlara Karşı Hareket Talimatı	**24, 25**
Ek-10- Yaya Devriye Talimatı	**26**

Tensiplerinize arz ederim.

Hakkı POLAT
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü

Uygun görüşle arz ederim

14 / 03 / 2023

Kadir ALGIN

Vali Yardımcısı V.

OLUR

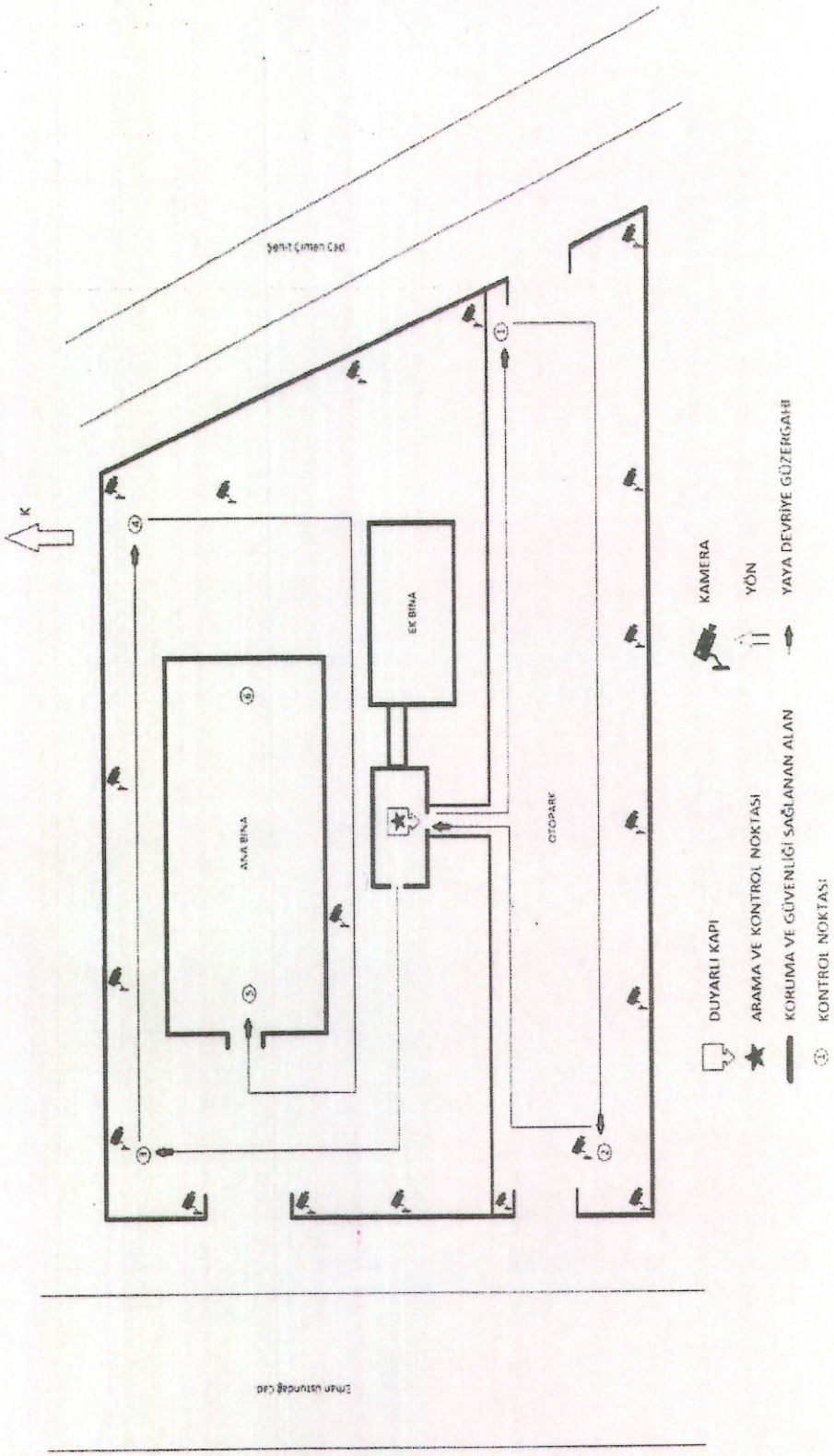
15 / 03 / 2023

Şakir Öner ÖZTÜRK

VALİ V.

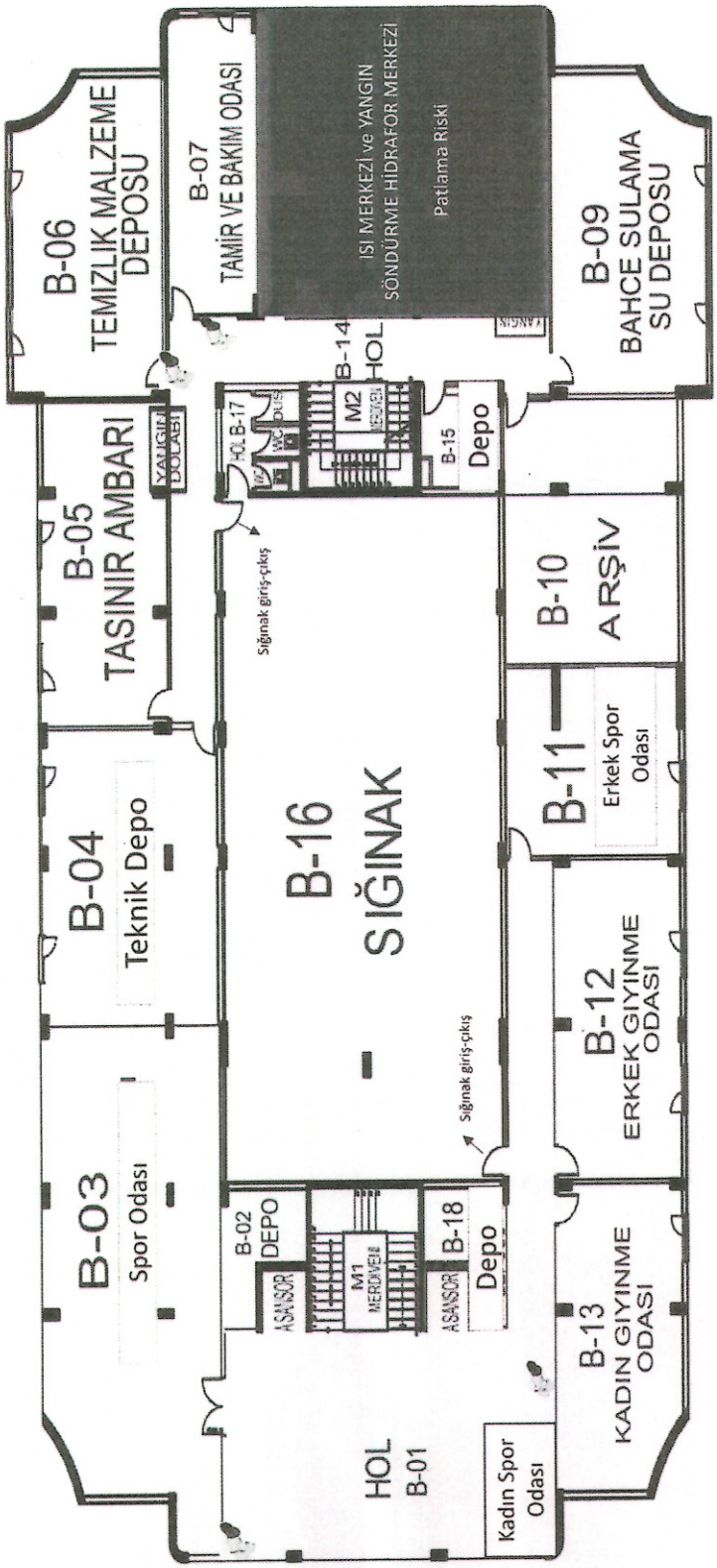
EK-1

SORUMLULUK ALANI KROKİSİ



EK-2/1

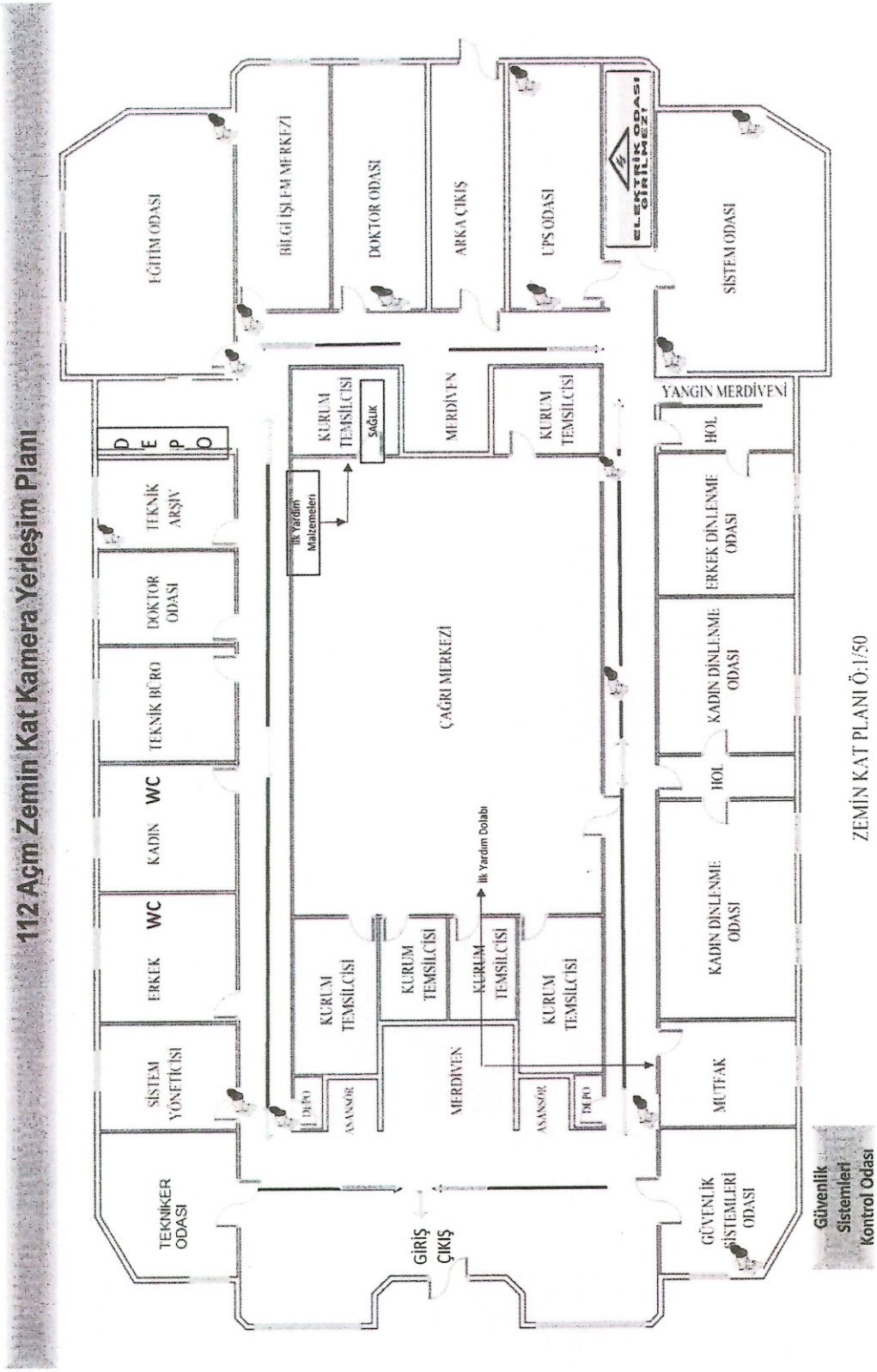
BODRUM KAT KAMERA YERLEŞİM PLANI



112 Açm Bodrum Kat Kamera Yerleşim Planı

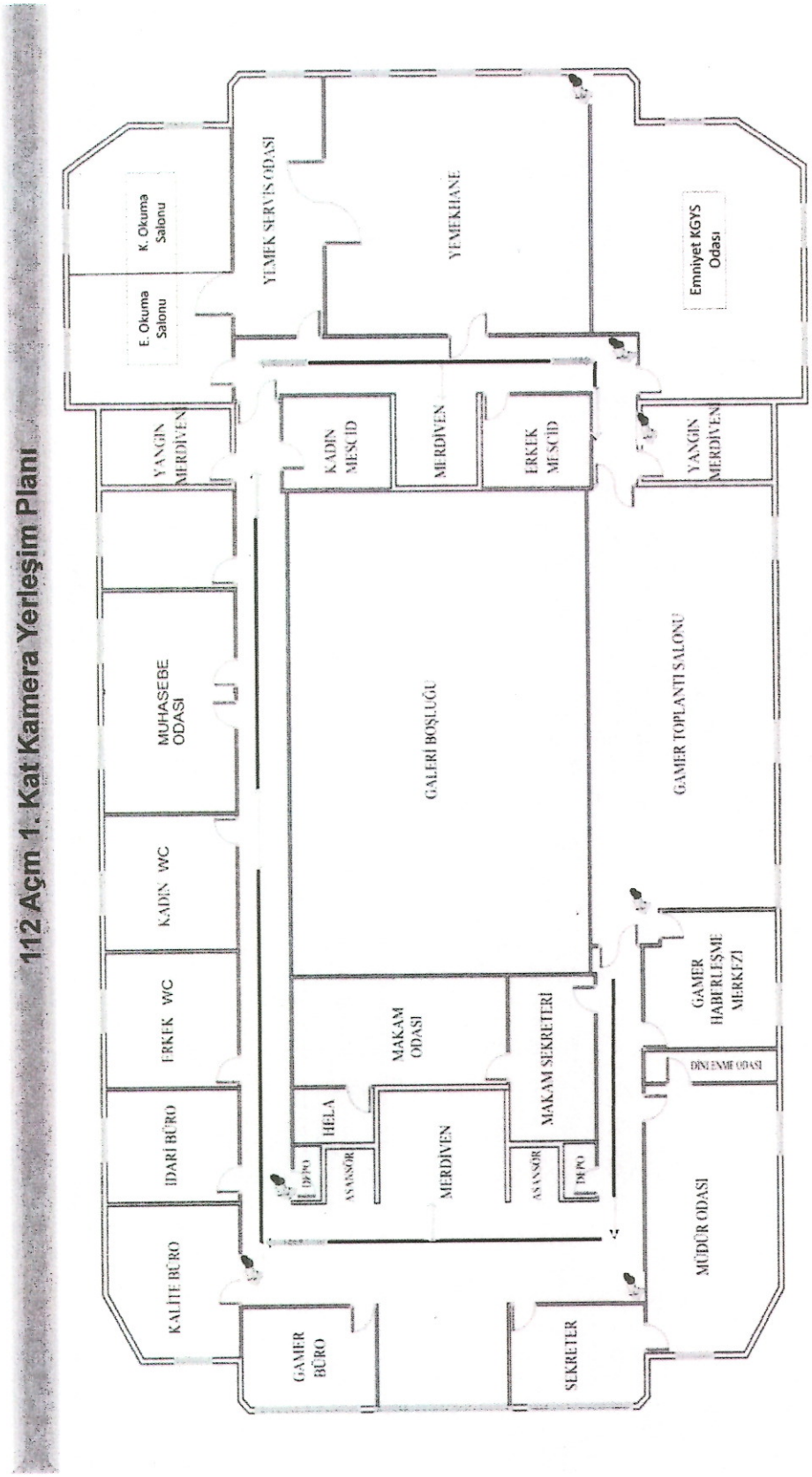
EK-
2/2

ZEMİN KAT KAMERA YERLEŞİM PLANI



EK-2/3

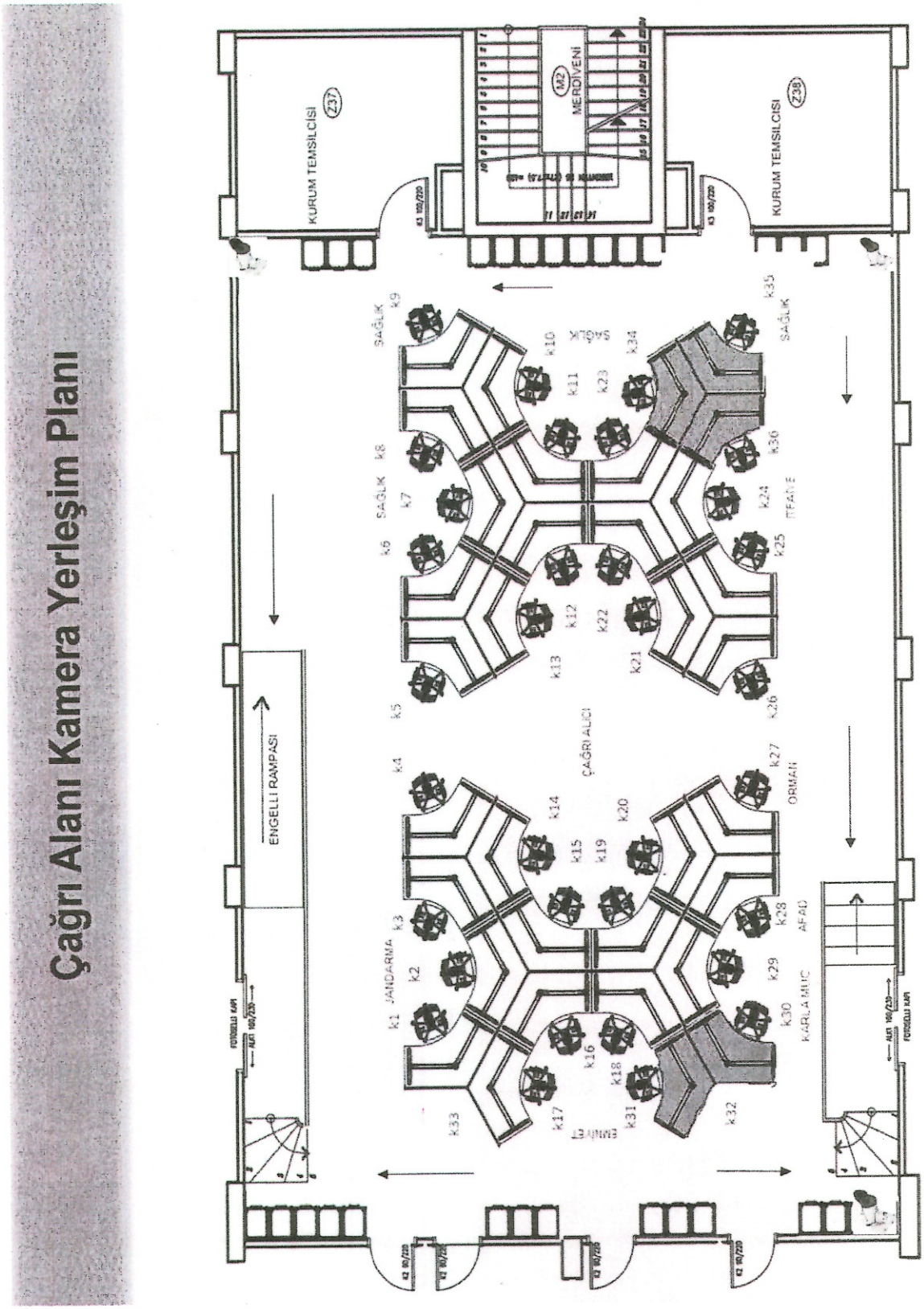
1. KAT KAMERA YERLEŞİM PLANI



1. KAT PLANI Ö:1/50

EK-2/4

ÇAĞRI ALANI KAMERA YERLEŞİM PLANI



EK-3

KILIK KIYAFET VE TEÇHİZAT TALİMATI

1) Görev saatleri içinde; görünüşüne, kılık ve kıyafetine, üniformana ve teçhizatına gerekli özeni göster, kurumun itibarını zedeleyecek davranışlardan kaçın.

2) Kılık kıyafet ile ilgili mevzuat hükümlerine noksansız uy.

3) Üniformalar mutlaka ütülü, gömlek yakaları ilikli ve temiz, şık görünümlü, yazın kısa kollu kışın uzun kollu ve kollar sıvanmadan giy.

4) Şapka, genişliği başa göre ayarlanmış, saçlar önde görülmeyecek, siperi alnı ortalamış şekilde açık alanda devamlı olarak giy.

5) Kravat kullanılıyor ise yakası iliklenmiş gömleğe düğümü aşağıya sarkmayacak şekilde ve ucu bel kemeri hizasında bağla.

6) Ayakkabıları bağları bağlı, boyalı ve temiz olarak giy.

7) Parka veya yağmurluk-eldiven ve çizmeyi kötü hava şartlarında gerektiğinde giy.

8) Düdük ipini, gömleğin üçüncü düğmesine, düdüğü ise sağdaki cebe koyacak şekilde tak.

9) Silahla görev mahalli dışına çıkma.

10) Görev alanı dışına çıkılması gerektiğinde silahı kilitli çelik dolapta/çelik kasada muhafaza altına al.

11) Her zaman silahın mermi yuvası boş, emniyeti kilitli bulundur.

12) Silahla oyun oynama ve şaka yapma.

13) Yetkisiz kişilerin silaha dokunmasına izin verme.

EK-4

TAVIR VE DAVRANIŞLAR TALİMATI

1) Her zaman kurumun itibarına ve üniformaya uygun, yakışır hareket et.

2) Görev yerini terk etme.

3) Bulunduğun yeri temiz ve düzenli bulundur.

4) Görev esnasında göze nahoş gelecek, örf ve âdete aykırı tüm davranışlardan kaçın (Ellerini cebine sokma, sakız çiğneme, sigara içme, tespih anahtarlık ve zincir sallama, şapkayı arkaya yatırma…), uyumak, yalan söylemek gibi güvenlik hizmetlerine aykırı davranışlardan bulunma.

5) Görev yerindeki demirbaşları koru.

6) Görev yerindeki yetkililere ve personele karşı her zaman saygılı, güler yüzlü ve nazik ol. İnsanlara sevecen ama ciddi davran.

7) Girilmesi yasak olan yerlere girme, girmek isteyenleri uyar.

8) Göreve alkollü gelme, görev yerinde kesinlikle alkol kullanma.

9) Güvenlik nedeniyle yetkililerin özel telefon (ev-cep) numaralarını veya adreslerini kendilerinden izin almaksızın kimseye verme.

10) Özel işlerini iş dışında yap veya takip et.

EK-5

ZİYARETÇİ TALİMATI

1) Ziyaretçileri, ziyaretçiler için ayrılan bölüme al, görüşmelerin burada yapılmasını sağla.

2) Bina veya yerleşkeye giren kişilerin kontrolsüz hareket etmesini önlemek amacıyla yönlendirme yap, gerektiğinde bu kişilere refakat et.

3) İzinsiz ve kayıtsız hiç kimseyi bina ve yerleşke içerisine alma.

4) Personel dâhil giriş ve çıkışların kartlı geçiş sistemi kullanılarak yapılmasını sağla, personel dahi olsa bir başkasının kartıyla geçiş yapmasına izin verme.

5) Giriş kartı bulunmayan personeli Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna yönlendir.

6) Ziyaret ve iş görüşmesi yapmak maksadıyla gelen kişilere önce randevusu olup olmadığını ve görüşme maksadın sor, ilgili kişiden teyit alınarak ziyareti kabul edildiyse ziyaretçi defterine kayıt et.

7) Gelen bütün ziyaretçiler ve mesai saatleri dışında, resmi tatillerde gelen o gün için görevli olmayan personeli ziyaretçi defterine kaydet.

8) Binaya staj ve eğitim için gelen ve idarece bildirilen kamu görevlilerini ziyaretçi defterine kaydet, bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosuna götürerek "Geçici Görevli Kartı" verilmesini sağla.

9) Binada bulunan diğer kurumlara (Emniyet KGYS, AFAD, GAMER vb.) gelen resmi görevlilerin ve personelin kimlik kontrollerini yap, en kısa yoldan ilgili kurum katına ulaşması için yönlendir.

10) İdareye resmi görevli, müdürlüğü ziyaret, iş ve evrak için gelenleri idareye bildir ve nezaret et.

11) Ana binaya çağrı merkezinde görev yapanlar ve Müdürlükçe yetkilendirilenler hariç (ziyaretçiler, vatandaşlar, posta, kargo, yemek dağıtıcısı, kurye veya resmi görevliler dâhil) kimsenin girişine izin verme.

12) Acil çağrı merkezi binası, bahçesi ve eklentilerinde görülen ve tanınmayan kişilere orada bulunuş nedenini sor, kişinin yasa dışı bir amaç taşımadığından emin olduktan sonra izinsiz giren biri olarak nitelendiriyorsan iş yerini terk etmesini sağla.

13) Ziyaretçi ve vatandaşların çağrı salonu, güvenlik, yemekhane, dinlenme ve soyunma odaları, sistem, UPS vb. kritik alanlardan uzak durmasını sağla.

EK-6

HIRSIZLIK OLAYLARINDA UYGULANMASI GEREKEN KURALLAR TALİMATI

1) Hırsızlık olayı tespit ettiğinde hemen olay raporu doldur ve vardiya defterine kaydet.

2) Hiç kimseye potansiyel hırsız muamelesi yapma.

3) Hırsızlık yapılan yerin ve bölgenin çevre emniyetini al.

4) Bu bölgede hiçbir yere dokunma ve dokundurma, parmak izlerinin kaybolmasına izin verme,

5) Derhal çıkış kapılarını kontrol altına al.

6) Emniyete haber ver.

7) Kurum müdürüne haber ver.

8) Hırsız ile karşılaştığında;
   a) Öncelikle can güvenliği emniyetini sağla, emniyete bildir ve yardım iste.
   Mümkün ise;
   b) Yakala ve enterne (pasifize) et.
   c) Polise teslim et.

9) Hırsızı yakalamak mümkün olmaz ise;
   a) Polise olayı bildir ve hırsızın eşkâlini ver.
   b) Hasar ve kayıp raporu tanzim ederek ilgililere ver.

EK-7

YANGIN HALİNDE YAPILMASI GEREKENLER TALİMATI

Güvenlik görevlileri bir yangın başlangıcında birden fazla kişi iseler muhakkak öncelikle YANGIN İHBAR FORMUNDAKİ bilgileri içerecek şekilde itfaiyeye haber verirken diğerleri yangının söndürülmesi faaliyetinde bulunacaklardır.

1) Telaşlanma, ancak hızlı hareket et. Birden çok kişi iseniz aranızda görev bölümü yapın ve uygulamaya geçin.
2) Yangın ihbar düğmesine bas.
3) İtfaiyeye bildir. Bölgedeki insanların acil durum tahliye planına göre dışarı çıkarılmalarını ve toplanma bölgesinde toplanmalarını sağla.
4) Yangın merdiveni çıkış kapılarını kontrol et kapalı ise aç.
5) Kurtarma ve tahliye faaliyetlerine destek ver.
6) Yangın ihbar formunu doldur.
7) Yangın mahalline en yakın yangın istasyonundan yangının cinsine uygun yangın söndürücü ile müdahale et.
8) Mümkünse etrafındaki yanıcı maddeleri uzaklaştır.
9) Yangının yayılmasını önlemek için kapı ve pencereleri kapat.
10) Görevliler ve itfaiyeden başkasını yangın bölgesine sokma.
11) Trafiği düzenle ve itfaiyenin geçiş yolunu açık tut. Varsa, araçların çekilmesini sağla.
12) Kendini ve başkalarını tehlikeye atma.
13) Yangın dolaplarını şu şekilde kullan;
    a. Dolabı aç hortumu ser, lansı hortumun ucunda olsun diğer ucu vanaya bağlı olsun.
    b. Vananın açılmasını sağla ve lans ile suyu alevin üzerine gönder.
14) Portatif Yangın Söndürme Cihazını aşağıda açıklanan yönergelere göre kullan;
    a. Kendini ve başkalarını tehlikeye atma.
    b. Söndürmeye rüzgârı veya hava akımını arkana alarak başla.
    c. Söndürmeye olabildiğince yakın ve kendine en yakın yerden alevin dibinden damlayan yerlerde en üstten başla. (Kullanma mesafeleri 1 ile 6 m arasındadır.),
    d. Yangın söndürücülerini dikey durumda tut. Tüpü çarpma, düşürme.
    e. Söndürücünün çalışıp çalışmadığını güvenli bir bölgede kontrol edip, daha sonra müdahale bölgesine gir.
    f. Yangın büyüklüğüne göre Yangın Söndürme Cihazlarını teker teker değil, aynı anda kullanın.
    g. Yangın söndürme tüpü tetiğinin üzerindeki pimi çek. Tetiğe sonuna kadar bas.
    h. Yangın ve patlama riski olan yerlere çakmak, kibrit, sigara ile yaklaşma ve üzerinde taşıma ve bu alanlarda sigara içme.
15) Yangın söndürüldükten sonra yangın mahalline bir görevli bırak. Sönmüş yangının tekrar başlayabileceğini unutma, soğut.
16) Elbiselerin tutuşur, saç veya cildin yanmaya başlarsa: DUR! YAT! YUVARLAN! Kuralını uygula.

EK-8

DEPREM DURUMUNDA YAPILMASI GEREKENLER

A) DEPREM ESNASINDA YAPILACAKLAR;

1) Bina içindeyseniz:

a) Kesinlikle bina içinde ve bulunduğunuz yerde kalın,
ÇÖK-KAPAN-TUTUN kuralını uygulayın.

b) Pencere, raf, veya benzeri ağır eşyalardan uzak durun.

2) Koridor, merdiven vs. gibi saklanacak yer bulunmayan yerde iseniz:

a) Pencereden uzakta, arkanız pencereye dönük ÇÖK-KAPAN-TUTUN kuralını uygulayın

3) Kütüphane veya raf dolapları çok olan bir yerde iseniz:

a) Hemen pencere ve dolaplardan uzaklaşıp ÇÖK-KAPAN-TUTUN kuralını uygulayın.

4) Mutfakta iseniz:

a) Taşıp dökülebilecek sıvılardan ve kimyasal maddelerden uzak durun,

b) İmkân varsa tüm yanan ocakları söndürün,

c) Pencere ve dolaplardan uzaklaşıp ÇÖK-KAPAN-TUTUN kuralını uygulayın

5) Araba içinde iseniz:

a) Hemen sağa çekip durun ve araçtan çıkmayın,

b) Üzerinize yıkılabilecek bina, minare, direk gibi yapılardan uzak durun,

c) Ağaçlardan, binalardan, devrilmiş veya elektrik direk veya tellerinden, reklam panolarından ve minarelerden uzak durun.

6) Kalabalık bir yerde iseniz:

a) Kapılara yönelmeyin, herkes öyle düşüneceğinden ezilebilirsiniz,

b) Raflardan uzak durun.

B) DEPREM BİTTİKTEN SONRA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR;

1) Depremden sonra hızla binayı terk edin. Kaçış yollarını kullanarak binayı boşaltın. Toplanma yerlerinde personeli toplayın.

2) Şoktaki insan yaralandığının farkında olmayabilir. Kendinizi ve çevrenizdekileri yaralanmış olabilecekleri düşüncesiyle kontrol edin.

3) Binayı kontrol edin. Asla asansör kullanmayın.

4) İmkân var ise küçük yangınları söndürün, söndüremezseniz orayı terk edip etrafınızdakileri uyarın,

5) Dökülen, etrafa saçılan malzemeyi toplayın.

EK-9

PATLAYICI MADDELER, BOMBALAR, TERÖR SALDIRILARI VE SABOTAJLARA KARŞI HAREKET TARZLARI İLE İLGİLİ KURALLAR

Bomba, Terör Saldırıları ve Sabotaj Tehditlerine Karşı Alınacak Önlemler:

Amaç:

Adli ve anarşik olaylar nedeni ile herhangi bir bomba tehdidi veya bir terör saldırısı tehdidi halinde kurum içerisinde paniğe meydan vermeden gerekli tedbirlerin aldırılmasını sağlamaktır.

Kapsam:
Alınması öngörülen tedbirler sayesinde, kurum içerisinde bulunan bütün görevliler ile mevcut servislerde çalışan personelin ve binaya giren ile binada bulunan diğer kimselerin güvenliğini, her türlü kıymetli evrak ve malzemenin, gizlilik dereceli evrakın muhtemel bir olay halinde zarar görmemesini içerir.

Sevk ve idare:
1) Herhangi bir bomba ve tehdit olayında yapılması gereken işler için Çağrı Merkezi Müdürü yetkilidir.

2) Herhangi bir bomba, terör saldırısı, sabotaj durumunda güvenlik kuvvetlerinin kontrolünde görevler yürütülür.

3) Bomba ve tehditlerin açıklık kazanmış olması can ve mal güvenliği yönünden tehdidin önem ifade etmesi halinde paniğe meydan vermeden, binanın tahliyesi ve önemli malzeme ile evrakın güvenliğine önem verilecektir.

Tehdit haberinin alınması:
Uluslararası veya milli siyasi tansiyonunun artması veya harp halinde ve buna benzer ortamlarda olası tehdit olaylarında alınacak önlemler ile ilgili olarak şu hususlara dikkat edilmelidir:

1- Bomba Tehdidi
a) Tehdidi yapan şahıs eğer binaya bir bombanın yerleştirilmiş olduğunu bildirmişse yapılacak değerlendirme ve tahliyede çabuk davranılmalıdır.
b) Eğer tehdit bombanın yerleştirileceği yönünde ise müdürlüğe ve kolluk kuvvetlerine derhal bilgi verilmelidir.
c) Tahliye: Bomba ihbarının ciddiyeti, yapılan durum değerlendirilmesinde kabul edilmiş ise bina acele bir şekilde boşaltılmalıdır.

Tahliyede (Güvenlik Personeli Kontrolünde) Arama:

a) Bina içerisinde boşaltma işlemi sağlandıktan sonra görevlendirilmiş personel, güvenlik güçleri ve itfaiye ekiplerinin de katılımları ile oluşturulacak arama ekipleri, binayı arayacaklardır.

b) Bütün arama çalışmalarına kolluk kuvvetleri kontrolünde iştirak edilmelidir.

c) Aramada normal görünümü olmayan her şeye dikkat edilmelidir.

Bu konuda,

1) Paket, boru parçası, fünye, fitil, taşlaşmış plastik kitlesi vb. cisimlere dikkat edilmelidir.
2) Ayrıca bombalar için (Tik – Tak) seslerine kulak verilmelidir.
3) Yanan fitil sesi gibi sedalara kulak verilmelidir.
4) Aramalarda personelin şahsi eşyalarına dokunulmamaya dikkat edilmelidir.
5) Binada herkesin kolayca girip çıkabileceği giriş, merdiven boşluğu, tuvaletler, kazan dairesi gibi ortak yerlerin aranmasında özen gösterilmelidir.
6) Bombalı pankart intibahını veren cisimlere el sürülmemelidir.
7) Bulunan şüpheli cisimlere dokunulmayarak tedbir alınmalıdır.

Bu konuda;

a) Görülen bomba veya şüpheli maddenin etrafında, mümkün olabildiği kadar geniş bir saha boş bırakılmalı ve personelin buraya yaklaşması önlenmelidir.

b) Bomba uzmanı gönderilmesi için mahalli kolluk kuvvetlerine derhal haber verilmelidir.

c) Yangın söndürme sistemi ile sivil savunma servisleri hazır duruma getirilmelidir.

d) Bomba ve şüpheli cisim çevresinde çabuk yanmaya müsait araç, gereç, malzeme oradan uzaklaştırılmalıdır.

e) Olay yerinde ve yakınında, durumu şüpheli şahıslar görülürse kimliklerinin tespitine çalışılmalı ve durum üzerinde ciddiyetle durulmalıdır.

2- Sabotaj, Saldırı

a) Sabotaj saldırı duyumu alınmışsa derhal idare haberdar edilir ve güvenlik tedbirleri artırılır.
b) Sabotaj veya saldırı yapılıyor ise;
   1) Güvenlik görevlileri kendi can güvenliğini tehlikeye atmadan derhal kendi güvenliği sağlayacaktır.
   2) Durum güvenlik güçlerine bildirilecektir.

EK-10

YAYA DEVRİYE TALİMATI

1) Devriye görevleri en az bir kişiden oluşur ve görevin gerektirdiği teçhizatlara sahip olarak göreve çıkılır.

2) Devriye hizmeti belirli bir güzergâhta, yürüyüşler ağır adımlarla yapılır, köşe başında durarak etraf gözetlenir.

3) Devriye görevli bulunduğu yerde dolaşarak yerleşkeye koruma maksadıyla, giren-çıkan kişileri gözlemler, şüpheli durumlara müdahale eder.

4) Yürüyüşlerde ani dönüşler yapılarak, kendilerinin gözetlenip gözetlenmediği, takip edilip edilmediğini kontrol eder.

5) Tehlike anında her an müdahale edebilecek şekilde dikkatli olur.

6) Daima kendinden emin, nazik aynı zamanda dikkatli, her an müdahaleye hazır olur.

7) Meydana gelmiş bir olayda telaş veya tereddüt göstermeden her an müdahaleye hazır olur.

8) Yardım isteme zorunluluğunda genel kolluk kuvvetlerine, itfaiye ve sağlığa haber verir.

9) Devriye görevli oldukları güzergâhı acil durumlar hariç asla terk etmez.

10) Görevli bulundukları yerde suç sayılan fiiller meydana gelmişse, olay yerini muhafaza ederek sanıklar varsa yakalar, yetkili kolluk kuvvetleri gelinceye kadar olay yerinden ayrılmaz.

11) Hırsızlık, yankesicilik, laf atma, sarkıntılık, kadına, çocuğa, engellilere ve hayvana yönelik şiddet gibi fiillerin yapılmamasına dikkat eder.

12) Görevli oldukları yerlerde, kişilere, tesislere zarar verebilecek bir durum varsa gerekli önlemleri alır, tehlike ortadan kalkıncaya kadar orada bulunur.

13) Devriye görevlerini diğer personele devredeceklerse görevli oldukları zaman içinde meydana gelmiş olayları ve takibi gereken olayları bildirir.

14) Kendilerini kontrole gelen amirlerinin yanlarına süratle giderek varsa olaylar hakkında bilgi verir.