



T.C.
KIRKLARELİ VALİLİĞİ
112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü



**KIRKLARELİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ
KORUMA VE GÜVENLİK HİZMETLERİ
TALİMATI**

KIRKLARELİ – 2022

KIRKLARELİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ KORUMA VE GÜVENLİK HİZMETLERİ TALİMATI

BİRİNCİ BÖLÜM

(Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar)

Amaç

Madde 1- Bu talimat; Kırklareli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binası ve yerleşkesinin güvenliğinin sağlanması ve korunması için alınacak tedbirlerin, koruma ve güvenlik görevlilerinin görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma esaslarının belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

Madde 2- Bu talimat; Kırklareli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü hizmet binası ve yerleşkesi için belirlenen güvenlik tedbirleri ve bu tedbirleri uygulamakla görevli koruma ve güvenlik görevlileri ile güvenlik noktasında koruma hizmetini sağlayan genel kolluk personelini kapsar.

Dayanak

Madde 3- (1) Bu talimat;

- 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu,
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun,
- Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik,
- 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği,
- Sabotajlara Karşı Koruma Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu talimatta geçen;

- Valilik: Kırklareli Valiliğini,
- Vali: Kırklareli Valisini,
- Vali Yardımcısı: 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünden sorumlu vali yardımcısını,
- Acil Çağrı Merkezi: Kırklareli 112 Acil Çağrı Merkezini,
- Müdürlük: Kırklareli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünü,
- Çağrı Merkezi Müdürü: Kırklareli 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürünü,
- Yerleşke: Kırklareli 112 Acil Çağrı Merkezi binasının bulunduğu ve ekli (EK-1) krokide bulunan araziye,
- Genel Kolluk Personeli: 112 Acil Çağrı Merkezinde güvenliği sağlamak üzere güvenlik noktasında görev yapan genel kolluk personelini,
- Koruma ve Güvenlik Görevlisi: Çağrı Merkezi Müdürlüğü emrinde kadrolu, sözleşmeli, işçi, geçici görevli statüde görev yapan özel güvenlik personelini,
- Müdürlük Personeli: Müdürlük emrinde kadrolu, sözleşmeli, işçi, geçici görevli vb. her statüde görev yapan personelini,
- İlgili Birim: 112 Acil Çağrı Merkezinde acil yardım hizmeti vermekle görevli birimleri,
- İlgili Birim Personeli: İlgili birimlerin acil çağrı merkezinde görev yapan personelini,
- Diğer Birim: Acil Çağrı Merkezinde Müdürlük ve ilgili birimler dışında binada hizmet veren birimleri,
- Diğer Birim Personeli: Diğer birimlerin acil çağrı merkezi binasında görev yapan personelini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM (Güvenlik Tedbirleri)

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

- a) Dışarıdan gelebilecek tehlikelere karşı giriş ve çıkışların kontrolü açısından, Acil Çağrı Merkezi bahçe kapısı, bina içindeki ve dışındaki kapılar sürekli kapalı tutulacak olup giriş ve çıkışların kontrolü güvenlik personellerince düzenli olarak sağlanacaktır.
- b) Acil Çağrı Merkezine ateşli silah, bıçak vb. salt saldırı ve savunmada kullanılmak üzere özel olarak yapılmış bulunan aletlerle girmek yasaktır. Özel kanunlarına göre silah taşınması gerekenler her halükârda çağrı salonuna ateşli silahla giremezler.
- c) Acil çağrı merkezi binası ve çağrı salonu içerisinde Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün izni olmadan fotoğraf ve kamera çekimi yapılması ve herhangi bir mecrada paylaşımında bulunulması yasaktır.
- d) İzinli yapılan çekimlerde; barkovizyondaki ve konsollardaki bilgisayar ekranlarındaki bilgilerin görünmemesine dikkat edilecektir.
- e) 112 Acil Çağrı Merkezi hizmet binası ile çağrı salonuna giriş ve çıkışlar, kartlı geçiş sistemi ve gerektiğinde diğer güvenlik sistemleri kullanılarak gerçekleştirilecektir. Bu amaçla her görevliye ayrı olarak tahsis edilen akıllı kartlar, başka kişilerin geçişi için kullanılmayacak, başkasına kullandırılmayacaktır.
- f) Ziyaret saatleri hafta içi 08:30-17:30 saatleri olarak belirlenmiş olup bu saatler dışında ve hafta sonları ile resmî tatil günlerinde Müdürlüğün bilgisi dışında binaya ziyaretçi alınmayacaktır.
- g) Ziyaretçilerle görüşmeler ise 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü giriş katında bulunan ziyaretçi salonunda yapılacaktır.
- h) Çağrı salonuna Müdürlükçe onay verilmeyen hiç kimse alınmayacaktır.
- i) Personele gelen yemek vb. paketler ilgisince bahçe giriş kapısından teslim alınacaktır.
- j) Personel özel işleri için 112 Acil Çağrı Merkezi kargo veya posta teslim adresi olarak vermeyecektir.
- k) Seyyar satıcılar, kapıdan satış yapan pazarlamacılar bina ve eklentilerine alınmayacaktır.
- l) 112 Acil Çağrı Merkezinde faaliyet gösteren tüm kurumlar aylık vardiya listelerini 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bildirecektir.
- m) Spor salonu sadece 112 Acil Çağrı Merkezi binasında görev yapan personelce kullanılabilir.
- n) Bina bahçesinde yer alan resmi otoparka makam araçları, resmi taşıtlar ile Müdürlükçe izin verilenler haricinde araç park etmesine izin verilmeyecektir.
- o) Personel ve misafir araçları (otopark kullanım talimatında belirlenen kurallara uyulmak suretiyle) 112 Acil Çağrı Merkezi bahçesinde yer alan misafir otoparkına alınacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM (Çalışma Esası, Görev Alanı, Sorumluluk)

Çalışma Esası

Madde 6- (1) Acil Çağrı Merkezinde güvenlik hizmetleri resmî tatiller, dini ve milli bayram günleri dahil 7/24 esasına göre yürütülür.

(2) Koruma ve güvenlik görevlilerin vardiya düzeni 7/24 güvenlik sağlanacak şekilde Çağrı Merkezi Müdürünce belirlenir.

Görev Alanı

Madde 7- (1) Koruma ve güvenlik görevlilerinin görev alanı ekli krokide (EK-1) gösterilmiştir.

(2) Koruma ve güvenlik görevlileri 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) Koruma ve güvenlik görevlileri bu talimat hükümlerine uymak ve bu talimat hükümleri ile sıralı amirlerce verilen emirleri uygulamakla sorumludurlar.

(3) Müdürlük personeli, ilgili birim personeli, diğer birim personeli, misafirler, tamirat-tadilat-bakım ve onarım için gelenler ile Acil Çağrı Merkezine herhangi bir nedenle gelenler güvenlik tedbirlerine, genel kolluk personeli ile koruma ve güvenlik görevlilerinin yönlendirmelerine uymakla sorumludurlar.

(4) Koruma ve güvenlik görevlileri Acil Çağrı Merkezi Müdürüne karşı sorumludurlar.

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

Görev Esnasında Uyulacak Kurallar

Madde 9- Koruma ve güvenlik görevlilerinin görev esnasında uyması gereken kurallar şunlardır:

- a) Vardiya devir teslim saatinden en az 15 dakika önce üniforma giyilmiş, tanıtım kartı yakaya takılmış vaziyette hazır bulunulacak,
- b) Görev süresince resmi üniformalı olunacak ve tanıtım kartı herkesin görebileceği şekilde yakaya takılı olacak,
- c) Devriye haricinde görev yeri terk edilmeyecek,
- d) Bir sonraki vardiya eş görevlisi gelene kadar görev yeri terk edilmeyecek,
- e) Nöbet yerine yetkililer haricinde hiç kimse alınmayacak,
- f) Nöbet esnasında uyunmayacak, nöbet yerinde dikkati eksiltecek faaliyetlerde bulunulmayacak,
- g) Görev süresince görev ciddiyeti muhafaza edilecek, kılık kıyafete dikkat edilecek, sakız çiğnemek, tesbih, anahtarlık, zincir vb. sallamak, eller cebinde veya arkada gezmek, koltukta uygunsuz oturmak gibi devlet memuru vakarına yakışmayacak davranışlardan uzak durulacak,
- h) Çağrı Merkezi Müdürlüğünce kendisine teslim edilen malzemeler korunup kollanacak, zarar görmeleri engellenecek, gerektiğinde çağrı merkezi müdürlüğüne iade edilecek, vardiya eş görevlisine devredilmesi gerekenler imza karşılığı devredilecek,
- i) Silahlı görev yapılması durumunda;

- 1) Silahla görev mahalli dışına çıkılmayacak, silah görev mahalli dışına çıkarılmayacak,
- 2) Görev alanı dışına çıkılması gerektiğinde silah kilitli çelik dolapta muhafaza altına alınacak,
- 3) Her zaman silahın mermi yuvası boş, emniyeti kilitli bulundurulacak,
- 4) Silahla oyun ve şaka yapılmayacak,
- 5) Yetkisiz kişilerin silaha dokunmasına izin verilmeyecek,
 - j) Amirlere, çalışma arkadaşlarına, iş sahiplerine, ziyaretçilere ve vatandaşlara karşı nazik ve kibar bir üslup ile sesini yükseltmeden hitap edilecek, kurum itibarını sarsacak hal ve hareketlerde bulunulmayacak, gereksiz tartışmaya girilmeyecek,
 - k) Başta Kırklareli Valisi ve Vali Yardımcıları olmak üzere tüm sıralı amirler tanınacaktır.

Koruma ve Güvenlik Görevlilerinin Yetkileri:

Madde 10- (1) Koruma ve güvenlik görevlilerinin yetkileri şunlardır:

- a) Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları x-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirmek,
- b) Ceza Muhakemesi Kanununun 90 ıncı maddesine göre yakalama.
- c) Görev alanında, haklarında yakalama emri veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama,
- d) Yangın, deprem gibi tabii afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki bina ve alanlara girme
- e) Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete alma,
- f) Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete alma,
- g) Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama,
- h) Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemesi Kanununun 168 inci maddesine göre yakalama,
- i) Türk Medeni Kanunu'nun 981 inci maddesine, Borçlar Kanunu'nun 52'nci maddesine, Türk Ceza Kanunu'nun 24 ve 25 inci maddelerine göre zor kullanma.

Koruma ve Güvenlik Görevlilerinin Görevleri

Madde 11- (1) Koruma ve 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 Çağrı Merkezi Müdürlüğüne bilgi vermek,
- d) İzinsiz ve kayıtsız hiç kimseyi yerleşke içerisine almamak,
- e) Personel dahil giriş ve çıkışların kartlı geçiş sistemi kullanılarak yapılmasını sağlamak, personel dahi olsa bir başkasının kartıyla geçiş yapmasına engel olmak,
- f) Giriş kartı bulunmayan personele geçici kart vererek Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosuna yönlendirmek,
- g) 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 kayıt etmek,

- h) Ziyaretçilere geçerli kimlik belgesi karşılığında ziyaretçi kartı vermek, refakat edilmesi gerekenlere refakat etmek, diğerlerine gideceği yeri tarif ederek gerekli yönlendirmeyi yapmak,
- i) Ziyaret sona erdiğinde ziyaretçi kartını geri alarak kimlik belgelerini teslim etmek,
- j) Sigara içilmesi yasak alanlarda sigara içmemek, içilmesine engel olmak,
- k) Müsaade edilmeyen yerlere araç park ettirmemek, kapı önlerine yığılmalara engel olmak,
- l) 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 nitelendirilerek iş yerini terk etmesini ağılamak,
- m) Kameralardan görüntü alamama durumunda teknik personele bilgi vermek,
- n) Kameralara zarar verme ve kameralardan görüntü almayı engelleyici hareketler tespit edildiğinde gerekli müdahaleyi yapmak,
- o) Kameralara takılan görüntüler ve kamera kayıtlarını 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünün bilgisi ve onayı olmadan kesinlikle hiçbir kişi veya birimle paylaşmamak, görüntü alınmasına izin vermemek,
- p) Teknik personelin müdahalesini gerektiren hususları nöbetçi teknik personele bildirmek,
- q) Nöbet ve devriye sırasında varsa yaşanan önemli olayları nöbet defterine not etmek, bir sonraki vardiya görevlisine gerekli bilgileri vermek,
- r) Ziyaretçi ve vatandaşların çağrı salonu, güvenlik, yemekhane, dinlenme ve soyunma odaları, sistem, UPS vb. kritik alanlardan uzak durmasını sağlamak,
- s) Kuruma ait demirbaş ve araçların çağrı merkezi müdürlüğünün haberi ve izni olmadan kurum dışına çıkarılmasına engel olmak,
- t) Kuruma gelen paket veya kargolardan şüpheli gördüklerini kontrol etmek,
- u) Vardiya süresi boyunca bina çevresi ve bina içerisini en az 3 defa kontrol ederek, aydınlatma ve tabela ışıklarının yanıp yanmadığını kontrol edecek, gereksiz aydınlatmaları söndürecek, varsa açık musluk ve pencereleri kapatacaktır.
- v) Olası acil durumlarda ilgili acil durum ekiplerini haberdar etmek, acil durum eylem planı kapsamında verilen görevleri yapmak,
- w) Acil durumlarda toplanma noktasında sayım işlemini yapmak,
- x) Kendisine teslim edilen silah, kelepçe, jop vb. tertibatı bir sonraki vardiya görevlisine imza karşılığında teslim etmek,
- y) Zor kullanma ve yakalama yetkilerinin kullanılmasını gerektiren olayları en seri vasıta ile genel kolluğa bildirmek, yakalanan kişi ve zapt edilen eşyayı genel kolluğa teslim etmek,
- z) Çağrı Merkezi Müdürü tarafından verilecek benzeri diğer görevleri yapmak.

BEŞİNCİ BÖLÜM (Çeşitli ve Son Hükümler)

Tutulacak Defterler

Madde 12- (1) Koruma ve güvenlik hizmetleri kapsamında tutulacak defterler şunlardır:

- a) Silah Demirbaş Defteri
- b) Hizmetiçi Eğitim ve Atış Takip Defteri
- c) Devir Teslim ve Rapor Defteri
- d) Ziyaretçi Defteri
- e) Nöbet Devir Teslim Defteri

Genel Kolluk Personeline İlişkin Hükümler

Madde 13- (1) 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 15- Bu talimat imzalandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde-16- Bu talimat hükümlerini Acil Çağrı Merkezi Müdürü yürütür.