

ÖZEL GÜVENLİK EL KİTABI



ÖZEL GÜVENLİK EL KİTABI

OCAK 2021







BAŐKANDAN

Değerli alıŐma Arkadaşlarım,

Metro İstanbul olarak günde 3 milyona yakın misafirimize ev sahipliği yapıyorsunuz. Metro İstanbul'un sahadaki yüzü olarak hemŐehrilerimize güler yüzle yardımcı olmanız, onları evlerinde ve huzurlu hissettirmeniz büyük önem taşıyor. İstanbulluların hızlı ve güvenli ulaşım hizmetiyle, huzur içinde yolculuk etmesinde oynadığınız kilit rol için Őükranlarımı sunuyorum.

İSTGÜVEN AŐ tarafından hazırlanan bu el kitabının yurttaŐlarımıza daha iyi hizmet verme ve herhangi bir olumsuzluk durumunda hem misafirlerimizin hem de sizlerin güvenliğini sağlama konularında yardımcı olacağını umuyorum.

Yerine getirdiğiniz görevin zorluk ve öneminin bilinciyle, bugüne kadar göstermiŐ olduğunuz titiz çalışma için her birinize tekrar, ayrı ayrı teşekkür ediyorum. Hiç kimsenin kılına zarar gelmediği, güvenli, sağlıklı, huzurlu günler diliyorum.

Saygılarımla,

Ekrem İmamođlu
İstanbul Büyükşehir Belediye BaŐkanı



ÖNSÖZ

Değerli Çalışma Arkadaşlarım,



Kadim şehrimiz İstanbul'un 1300 farklı noktasında 10 bin kişilik ekibimizle 7/24 görev yapmaktayız. Görev alanlarımızda üzerimize düşen sorumluluk, güvenliği en üst seviyede tutarak güler yüzlü bir şekilde hizmet vermektir.

Çalışma alanlarımızda İstanbullu vatandaşlarımız ve İstanbul'a gelen yerli ve yabancı misafirlerimizle kurduğumuz iletişimde güvenlik kolaylıklar dengesini ön planda tutmalıyız.

Yardımcı kolluk olarak görev yapan siz değerli çalışma arkadaşlarım için, çalışma alanlarınızda ki görev ve sorumluluklarınız ile yetkilerinizin hatırlatıldığı, uygulamalarınız sırasında rehber olarak kullanabileceğiniz bu el kitabının sizlere faydalı olacağına inanıyorum.

Yaptığımız işin önemini ve hassasiyetini unutmayacağınızı biliyorum.

Bugüne kadar ki üstün gayretiniz ve özverili çalışmalarınız için hepimize teşekkür eder;

Güleryüzlü ve güvenli günler dilerim.

Ahmet Can BUĞDAY
İSTGÜVEN AŞ Genel Müdürü



ÖNSÖZ



Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi Metro İstanbul olarak, İstanbullulara hak ettiği hizmeti sunmak için çalışan, 15 hattımız ve 185 istasyonumuzu kendi evi gibi koruyan siz değerli güvenlik çalışanlarımızın varlığı bizi daha güçlü yapıyor. Ekibimizin çok önemli bir parçası olan sizlerin sahada gülen yüzünüzle, ev sahibi zarafeti ve duyarlılığında günde 3 milyona yakın misafirimizi ağırlamanız, "Günaydın" ve "İyi günler" gibi sıcak selamlama sözcükleri ile karşılamanız, Metro İstanbul'un sadece yolcu taşıyan trenlerden ibaret olmadığını göstermemiz açısından son derece önemli.

İstanbul'u daha iyiye taşıma hedefiyle; Metro İstanbul'un görünen yüzü olan siz değerli çalışma arkadaşlarımız için hazırladığımız bu kitapçığın yararlı olmasını diliyorum.

Özgür SOY
Metro İstanbul Genel Müdürü



İÇİNDEKİLER

Özel Güvenlik Görevlisinin Yetkileri	10
Özel Güvenlik Görevlisinin Görevleri	13
Silah, Cop ve Kelepçeyi Kullanırken Dikkat Edilecek Hususlar	14
Güvenlik Hizmetlerinde Dürüstlük ve Tarafsızlık	20
Kurum İçi İlişkilerde Disiplin	21
Güvenlik Hizmetlerinde Temel Suç Önleme İlkeleri	21
Tutulacak Form ve Kayıtlar	25
Tutanak Yazma Formatı	33
Acil Durumlarda Yapılması Gerekenler	39
Silahlı Saldırı	40
Bombalı Saldırı	41
Toplumsal Olay	43
Deprem	44
Yangın	45
Sel Felaketi	46
Fırtına	47
Mahsur Kalma Durumu	49
KBRN	50
İntihar	52
Kaza	52
Yolcu Rahatsızlanması	53
Araç Arızası	54
Enerji Kesintisi	54
Asansörden Yolcu Kurtarma	54
Deray	55
Acil Telefon Numaraları	56

ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİSİNİN YETKİLERİ

Özel Güvenlik Hizmetleri Kanunu 7. Madde

a. Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-Ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

b. Toplantı, konser, spor müsabakası, sahne gösterileri ve benzeri etkinlikler ile cenaze ve düğün törenlerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-Ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

c. (Değişik: 23/1/2008-5728/544 md.)

Ceza Muhakemesi Kanununun 90. maddesine göre yakalama. Bu kanunun 90. maddesi aşağıda belirtilmiştir.

Ceza Muhakemesi Kanunu 90. Madde

Yakalama ve yakalanan kişi hakkında yapılacak işlemler;

1. Aşağıda belirtilen hâllerde, herkes tarafından geçici olarak yakalama yapılabilir:

a. Kişiyi suçu işlerken rastlanması.

b. Suçüstü bir fiilden dolayı izlenen kişinin kaçması olasılığının bulunması veya hemen kimliğini belirleme olanağının bulunmaması.

2. Kolluk görevlileri, tutuklama kararı veya yakalama emri düzenlenmesini gerektiren ve gecikmesinde sakınca bulunan hâllerde; Cumhuriyet savcısına veya amirlerine derhâl başvurma olanağı bulunmadığı takdirde, yakalama yetkisine sahiptirler.

3. Soruşturma ve kovuşturması şikâyete bağlı olmakla birlikte, çocuklara, beden veya akıl hastalığı, malullük veya güçsüzlükleri nedeniyle kendilerini idareden aciz bulunanlara karşı işlenen suçüstü hallerinde kişinin yakalanması şikâyete bağlı değildir.

4. (Değişik: 25/5/2005-5353/7 md.) Kolluk, yaka landığı sırada kaçmasını, kendisine veya başkalarına zarar vermesini önleyecek tedbirleri aldıktan sonra, yakalanan kişiye kanuni haklarını derhal bildirir.

5. (Değişik: 25/5/2005-5353/7 md.) Birinci fıkraya göre yakalanıp kolluğa teslim edilen veya ikinci fıkra uyarınca görevlilerce yakalanan kişi ve olay hakkında Cumhuriyet savcısına hemen bilgi verilerek, emri doğrultusunda işlem yapılır.

6. Yakalama emrine konu işlemin yerine getirilmesi nedeniyle yakalama emrinin çıkarılma amacının ortadan kalkması durumunda mahkeme, hâkim veya Cumhuriyet savcısı tarafından yakalama emrinin derhâl iadesi istenir.

d. (Değişik: 23/1/2008-5728/544 md.) Görev alanında, haklarında yakalama emri veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama.

e. Yangın, deprem gibi tabii afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki işyeri ve konutlara girme.

f. Havalimanı, liman, gar, istasyon ve terminal gibi toplu ulaşım tesislerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-Ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

g. 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.

h. Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete alma.

ı. Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama.

j. (Değişik: 23/1/2008-5728/544 md.) Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemesi Kanununun aşağıda yer alan 168. maddesine göre:

Adli kolluğun olay yerinde aldığı tedbirlere uyulmaması halinde yetkisi

Madde 168-(1) Olay yerinde görevine ait işlemlere başlayan adli kolluk görevlisi, bunların yapılmasına engel olan veya yetkisi içinde aldığı tedbirlere aykırı davranan kişileri, işlemler sonuçlanıncaya kadar ve gerektiğinde zor kullanarak bundan men eder.

k. (Değişik: 23/1/2008-5728/544 md.) Türk Medeni Kanunu'nun 981'inci maddesine, Borçlar Kanunu'nun 52., Türk Ceza Kanunu'nun 24. ve 25. maddelerine göre zor kullanma.

ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİSİNİN GÖREVLERİ

Genel kolluğun sorumluluğunda bulunan ve özel güvenlik komisyonunun kendisine tanıdığı alanda, daha çok suç önleme faaliyeti yapmakla görevlidir. Sadece özel güvenlik alanı sınırları içerisinde görevli ve yetkilidir. Görev alanının tamamını kontrol altında tutmalıdır. Yapmış olduğu tüm arama ve kontrolleri, elektronik sistem ve cihazlarla yapmak zorundadır, elle arama yapamaz. Toplu ulaşım yerlerinde ve kültürel ve sosyal etkinliklerde kimlik sorar. Görev alanında meydana gelen adli olaylara müdahale eder; gerektiğinde zor kullanır (**Medeni Kanun Md. 981, Borçlar Kanunu Md. 52, TCK Md. 24 ve 25, CMK Md. 90**). Olay yerini, sanık, tanık ve mağdurları muhafaza eder, genel kolluğun olay yerine intikali ile genel kolluğun emrine girer.

Özel güvenliğin, zor kullanma ve yakalamayı gerektiren olayları en yakın zamanda genel kolluğa bildirmek ve yakalanan kişi ve yerine, zapt edilen eşyayı da genel kolluğa teslim etmek yükümlülüğü olduğu gibi, suç teşkil eden veya tehlike doğurabilecek eşyalar ile delil niteliğindeki eşyaları da genel kolluğa derhal bildirmek zorunluluğu vardır.

Öte yandan, kolluk makamı konumundaki mülki idare amirleri belirli yer ve konularla bağlantılı olarak özel güvenlik önlemlerini denetler. Ek önlemler aldırma ve genel olarak kamu güvenliğinin sağlanması hususundaki genel sorumlulukları doğrultusunda mülki idare amirlerinin ve genel kolluk amirlerinin özel güvenliğe emir verme yetkileri vardır.

SİLAH, COP VE KELEPÇEYİ KULLANIRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

Silah, cop ve kelepçeyi gereksiz yere kullanmayalım, gerektiğinde ise çok dikkat edilmesi gerektiğini unutmayalım.

SİLAH

Görevlinin, kendisinin veya başkasının hayatına yönelik ağır ve ani bir tehlike söz konusu olduğunda, bu saldırıyı durdurmak, etkisini zayıflatmak ve kontrolü ele geçirmek amacıyla kullandığı bir alettir.

Bu, güç kullanımının en son sınırı, nihai boyutudur. Kullanılabilir bütün barışçıl yöntemlere başvurulmasına rağmen sonuca ulaşamaması veya bu yöntemlerin kullanımının uygun olmaması halinde, gerekli yasal koşullar da oluşmak kaydıyla, son çare olarak silah kullanılır.

Silah, bütün ülkelerde suçta kullanıldığı takdirde ceza tayininde şiddet sebebi olarak kabul edilmiş ve kişilerin tehlikeli olabilecek bu tür araç ve gereçleri kullanmaları sınırlandırılmıştır.

Silahlı Personelin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

1. Silah boş olsa bile daima ölü noktaya doğru tutun.
2. Silahı her elinize aldığınızda önce şarjörü çıkartıp sürgüyü çekerek fişek yatağının boş olduğundan emin olunuz. Sürgüyü iki kez çekerek kontrol etmek faydalıdır. Zira şarjör takılı unutulduysa sürgüyü ikinci çekişte fişek yatağından atılmış olur. Böylece hatamızın farkına varır ve meydana gelebilecek olası bir kazayı önlemiş oluruz.
3. Elimizde tabanca varken birileriyle asla konuşmaya dalmayınız. Tüm dikkatiniz silaha yöneltilmiş olmalıdır.
4. Tabancaya her zaman doluymuş ve tetiği çekildiğinde ateş etmeye hazırmış gibi davranın. Silahı elinize aldığınızda, her zaman çok büyük özen gösterin. Silahın boş olduğu yolundaki beyanlara aldırmayın, her zaman kendiniz kontrol edin.
5. Ateş etmeye hazır olana kadar tetik parmağı tetikten uzak tutulmalıdır. Ancak, heran tetiği çekme hareketi gerçekleştirilebileceğinden işaret parmağı tetik korkuluğunun üzerinde olmalıdır. Silah, tetik çekilmedikçe ateş etmez.
6. Namlu ağzından içeriye doğru asla bakmayınız ve namluyu vücudunuza doğru yöneltmeyiniz.
7. Silah elinizde iken her türlü şakadan kaçınınız.

8. Ateş etmeye karar vermedikçe, silahı asla hiçbir şeye yöneltmeyin.

9. Hedefinizin ne veya kim olduğunu tespit veya teşhis etmeden kesinlikle ateş etmeyiniz.

10. Hedefi ve arkasında ne olduğunu biliniz. Merminin nereyi vuracağından her zaman emin olunuz ve çeşitli engellerin sekme meydana getireceğini unutmayınız.

11. Silahı asla dolu durumda saklamayınız. Silah kullanılmıyorsa ve bir yere saklanacaksa mutlaka boş tutunuz.

12. Silahınızı yetkili olmayan kişilerden her zaman uzak tutunuz. Boşaltılmış silahınızı ve mühimmatınızı emniyetli yerlerde ayrı ayrı muhafaza ediniz.

13. Silahınız için doğru mühimmat kullanınız. Özellikle, silahınız için tasarlanmamış bir mühimmatı asla kullanmayınız. Doğru kalibre namlunun üstünde belirtilmiştir.

14. Namlunun içinde tıkanma olmadığından emin olunuz. Şarjör boşaltılmış ve kızak açık iken, fişek yatağının boş olup olmadığını görsel olarak kontrol ediniz. Sonra namlunun tıkanıklıklarından arındırılmış olduğuna emin olunuz.

15. Gerektiğinde göz ve kulakları korumak için koruyucu olarak koruyucu gözlük ve kulaklık kullanın.

16. Ateş etmeden önce veya atış sırasında asla ilaç kullanmayınız.

17. Sadece uygun aksesuar kullanınız. Tabanca kılıfı ve kabza gibi tüm aksesuarların silah ile uyumlu olduğundan ve silahın emniyetine engel olmadığından emin olunuz.

18. Silahla ilgilenilecek zamanlar için özel bir silah alanı belirleyiniz. Her uygun olduğu sanılan yer ve ortamda silahın kurcalanmasına izin vermeyiniz. Silahı kontrol etmek isteyen kişinin, bu iş için belirlenmiş uygun bir yerde bu işlemi yapması gerekmektedir. Bu önlem hem kişinin dikkatinin dağılmasını engelleyecek hem de o yerde belli ölçüde emniyet tertibatı mevcut bulunacağından kazayla ateşleme halinde zarar en az seviyede olacaktır.

19. Silahınızı daima boş olarak taşıyınız. Gerekli koşul oluşmadıkça namluya mermi sürmeyiniz.

20. Silahı namlusundan çekerek almayınız.

21. Silahı mutlaka kilitli bir kasada muhafaza ediniz.

22. Namluya su, kar vb. maddelerin kaçmadığından emin olunuz. Namlu sıcak ise fişek yatağında fişek bulundurmuyunuz.

23. Silah devir teslim defterini mutlaka kullanınız.

24. Silah devir teslimini doldur-boşalt işleminden sonra yapınız, bu işlem yalnızca doldur-boşalt istasyonunda yapılmalıdır.

COP

Cop, görevli ile eylemci veya saldırgan arasında caydırıcılık vasıtası olarak, şahısları uzaklaştırmak ve etkisiz hale getirmek amacıyla kullanılır. Değdiğinde acı vermesi nedeniyle karşıdaki hedef şahıs veya şahıslar üzerinde hem fiziki hem de psikolojik bir etki meydana getirir. Cop temel ilke olarak ölümcül güç vasıtası değildir. Ancak, yanlış kullanılması halinde (başa vurulması gibi) ölüme neden olabilir. Copun kullanılması zorunluluğunun ortaya çıkması halinde, karşıdaki hedef şahsın baş, bel kemiği, boğaz, kaburga boşluğu, boyun ve apış arası gibi ölüme yol açabilecek hassas bölgelere vurulmaması konusunda çok hassas olunmalıdır.

KELEPÇE

Suçlu olarak yakalanan kişinin zorluk çıkarması, görevlinin görevini yapmasını engellemesi veya fiili mukavemette bulunması halinde, bu kişileri etkisiz hale getirmek ve kontrol altında tutmak amacıyla güvenlik görevlileri tarafından kullanılan bir zor kullanma aletidir.

Kelepçe Takılırken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar
Özel güvenlik görevlileri şüpheli veya sanığa kelepçe takarken aşağıdaki hususlara dikkat etmelidir.

1. Kelepçe takılmadan önce mutlaka gerekli güvenlik tedbirleri alınır. Kelepçe takanın emniyeti, içinde bulunulan durumun özelliğine göre bir veya birkaç görevli tarafından sağlanır.

2. Kelepçe takan şahıs kelepçe takılacak şahsın arkasında bulunur ve ensesine bakar.

3. Kelepçeyi takacak personel kelepçe takacağını, bu nedenle de gereksiz hareketlerde bulunmaması (konuşmak, sağa sola bakmak, el ve kol hareketleri yapmak gibi) konusunda karşısındaki şahsı uyarır.

4. Kelepçe, şahıs ayaktayken ve çöktürülmüş olarak takılır. Hedef kişinin yalnız olması halinde, şahıs çöktürülür veya yatırılır. İki kişiye kelepçe takılması halinde; bu kişilerin arkası döndürülür ve yan yana getirilir.

5. Daha sonra, bunlara arka taraftan yanaşmak suretiyle birinin sağ, diğersinin sol bileğine kelepçe takılır.

6. İki kişiden fazla şahsa kelepçe takılacaksa; bu kişiler 3-5 metre mesafeli ikiye kol haline getirilir ve kelepçeler gerekli güvenlik önlemleri altında takılır.

7. Kelepçeyi taktıktan sonra, iyi oturup oturmadığı kontrol edilir. Mümkünse kelepçe iki defa kilitlenir.

8. Bir firar teşebbüsünde bulunulacağı ihtimalinin olması halinde; eğer kelepçe takılacak iki kişi varsa, kelepçenin bir halkası güçlü olanın sağ bileğine, diğeri ise zayıf olanın sol bileğine geçirilmek suretiyle takılır.

Bütün bunlar yapıldıktan sonra, kelepçe takılan kişilerin tamamen emniyete alındığı ve her şeyin kontrol altında olduğu şeklinde bir yanışığa düşülmemelidir.

Görevli, her ne kadar bu güvenlik tedbirlerini almak suretiyle olası saldırı ve benzeri tehlikeleri minimum seviyeye çekmiş olsa da, kelepçeli şahısların neden olduğu saldırı ve buna bağlı zarar verme olaylarının meydana geldiğini ve gelebileceğini asla aklından çıkarmaması gerekir.

Her türlü koşul altında emniyet tedbirlerini almak konusunda hassas ve duyarlı olunmalıdır.

GÜVENLİK HİZMETLERİNDE DÜRÜSTLÜK VE TARAFSIZLIK

Kamu hizmeti üreten tüm görevlilerin hizmet alan vatandaşlar ile ilişkilerinde göz önünde bulundurmaları gereken bazı genel değerler vardır.

Dürüstlük

Güvenlik, insanlar arasında ayırım yapılmaksızın sağlanması gereken temel bir hizmettir. Güvenlik hizmetleri verilirken dil, din, ırk ve etnik köken ayırımı yapılamaz.

Tarafsızlık

Güvenlik, insanlar arasında ayırım yapılmaksızın tarafsız şekilde yerine getirilmesi gereken temel bir kamu hizmetidir.

KURUM İÇİ İLİŞKİLERDE DİSİPLİN

Güvenlik hizmetlerinde kurum içi personelin birbirleriyle ilişkileri söz konusu olunca akla ilk gelen kavramlardan biri mesleki disiplindir. Sağlıklı bir disiplin anlayışı kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi için gerekli olan kurallara uyulmasıdır. İş ortamlarındaki ast-üst ilişkilerinde gerekli olan şekli disiplin bunlardan sadece birisidir. Şekli disiplin; astlar tarafından üstlerin egosunu okşayan abartılı seremonilere dönüştürülmemelidir. En disiplinli güvenlik görevlisi, en sert topuk selamı veren ve üstlerinin karşısında titreyen değil, işini en iyi yapandır.

GÜVENLİK HİZMETLERİNDE TEMEL SUÇ ÖNLEME İLKELERİ

İstenilen hedefe ulaşılabilmesi, başarılı sonuçlar elde edilebilmesi için özel güvenlik personeli ve uygulamaları;

1. Yüksek seviyede görünür olmalıdır.
2. Tanımlanabilir olmalıdır.
3. Suç sonrası müdahaleye hazır olmalıdır.
4. Sistemli ve devamlı olmalıdır.
5. Her yerde var olma algısı oluşturmalıdır.
6. Suç önlemede elde edilen başarıları kamuoyuna duyurmalıdır.

7. Kurumlar arası işbirliği içinde hareket etmelidir.
8. Tutum ve davranışlarına dikkat etmelidir.
9. Görev bölgesini çok iyi tanımalıdır.
10. Görev bölgesinin tamamını kontrol altında tutmalıdır.
11. Suçla ilgili endişe ve korkuya yol açmamalıdır.
12. Potansiyel suçlular tarafından önceden tahmin edilemez olmalıdır.
13. Vatandaşların desteğini ve katılımını sağlamalıdır.

Güvenlik Önlemlerinde Tutum ve Davranışlara Dikkat Etmek

Özel güvenlik personeli, görevi esnasında vatandaşlar üzerinde çok olumlu bir etki oluşturmali, saygın bir konuma sahip olmalıdır.

Özel güvenlik personelinin kişisel tutum ve davranışları yerine getirilen hizmetlerin etkinliği ve vatandaşların desteğinin sağlanması açısından büyük önem taşır.

Bu anlamda özel güvenlik personeli;

- 1.** Her zaman güler yüzlü ve iletişime açık olmalıdır.
- 2.** Görevini severek yapmalı ve bunu dışarıya yansıtmalıdır.
- 3.** Görev esnasında daima dinamik ve enerji dolu olmalıdır.
- 4.** Güzel bir duruş ve yürüyüş pozisyonu içinde olmalı, daima dik olarak yürümeli ve duraklamalarda gevşememelidir.
- 5.** Ellerini cebine sokmuş bir şekilde durmamalı, yürümemelidir.
- 6.** Ceplerini şişkin bulundurmamalı, ceplerinde taşıdığı şeyleri azaltmalıdır.
- 7.** Vatandaşlarla yüz yüze iken sigara içmemelidir.
- 8.** Şapkasını düzgün bir şekilde takmalı, kıyafetinin temizliğine ve ütüsüne özen göstermelidir.
- 9.** Vatandaşlar ile özel güvenlik personeli arasındaki olumlu ilişkinin geliştirilmesinin öncelikle özel güvenlik personelinin katkıları ile başarılabilceğini unutmamalıdır.

Görev Yapılan Birim

Özel güvenlik personeli, görev alanı ve bölgesiyle ilgili olarak ilk önce mensubu bulunduğu teşkilatını çok iyi tanımalıdır. Teşkilatın başında bulunan müdür ile diğer yetkili amirler ve onların görev ve yetki alanları bilinmelidir. Kurumla ilgili önceden öğrenilmesi gereken her türlü bilgiler aşağıda sıralanmıştır:

1. Kurumda görevli yetkililer ve personel,
2. Girilmesi yasak veya izine bağlı olan yerler,
3. Gizli bilgi veya nesnelerin olduğu yerler,
4. Kilitli kalması gereken yerler, odalar,
5. Arıza ve acil durumlarda irtibat kurulması gereken kişiler,
6. Giriş çıkış saatleri,
7. Gece mesaisinin yapıldığı yerler ve bu mesaiye kalan kişiler,
8. Kural ve düzenlemeler hakkında kapsamlı bilgi sahibi olunmalıdır.

Görev Esnasında Dikkatli ve Duyarlı Olmak

1. Vatandaşlar hiçbir zaman potansiyel suçlu olarak görülmemelidir.
2. Sadece suç ve suçlu odaklı bir hizmet anlayışı ile hareket edilmemelidir.
3. Zorunlu haller dışında, belirli ve dar bir alanda fazla sayıda üniformalı özel güvenlik personeli bir arada bulunmamalıdır.
4. Telsiz görüşmeleri ve anonslar çevredeki kişiler tarafından duyulmayacak şekilde yapılmalıdır.
5. Görev esnasında vatandaşlara ve iş yeri sahiplerine karşı direkt, belirgin, sert ve benzeri şekilde rahatsız edici bakılmamalıdır.

6. Bir sorunun varlığı halinde, hiçbir zaman ve hiçbir şekilde vatandaşlarla sözlü tartışmaya girilmemelidir.

7. Görev bölgesinde, acil ve zorunlu haller dışında, vatandaşlar arasında koşarak veya hızlı adımlarla hareket edilmemelidir.

TUTULACAK FORM VE KAYITLAR

Not Alma

Not alma; görülen, duyulan, anlatılan ve hafızada kalan bilgilerin kayıtlara geçirilmesi işlemidir. Özel güvenlik personelinin görevi esnasında duyduğu ve gördüğü, bilgi ve deneyimi gereği önemli olarak değerlendirdiği olay, durum, kişi, eşya ve araçlarla ilgili olarak kaleme aldığı hatırlatıcı nitelikli yazıdır.

Olay sonrası olay yerine ilk önce gelen özel güvenlik personeli çok fazla konu ve detayla ilgilenmek zorundadır. Olayla ilgili yapılacak adli soruşturmanın başarıya ulaşmasında söz konusu personelin olay hakkında ilk başta sıcağı sıcağına aldığı notların büyük katkısı vardır. Görevlinin gözlemlerini, duyduklarını ve konuşmak suretiyle öğrendiklerini eksiksiz olarak yazıya geçirmesi; ileride ihtiyaç duyulması halinde geriye dönülüp konu hakkında inceleme yapıldığında hiçbir önemli hususun gözden kaçmamasına yardımcı olur. Görevli, suçun açığa çıkarılmasına, olayın neden ve sonuçlarının anlaşılmasına, suçlunun tespit edilmesine yarayacak bilgileri yerinde ve zamanında, hiçbir detayı kaçırmayarak, her şeyi oluş sırasına göre belirtmek suretiyle kaydetmelidir.

Not Almada Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Not alma işlemi yapılırken kullanılacak yöntemler ve dikkat edilmesi gereken kurallar:

- 1.** Notlar genelde el yazısıyla alınır.
- 2.** Bazı durumlarda, ses kaydedici kullanmak suretiyle de not alınmaktadır.
- 3.** Not alma işlemi inceleme yapıldığında veya incelemeden sonraki en kısa zamanda yapılır.
- 4.** Not alma işlemi, hafızaya fazla güven veya konuyu önemsememe gibi nedenlerle hiçbir zaman ikinci plana atılmamalıdır.
- 5.** Alınan notlar her görev ve inceleme için aşağıdaki özellikleri içerir:
 - a.** Tarih,
 - b.** Göreve başlama zamanı,
 - c.** Görevin türü (rutin devriye, suçlu refakati...),
 - d.** Telsiz kodu ve devriye bölgesi,
 - e.** Önemli telsiz mesajları veya tebliğler,
 - f.** Hava durumu,
 - g.** Aydınlik ve ışıklandırma durumu,
 - h.** Görevin bitiş saati

6. Genel bir kural olarak, not almak için sadece bir tür kalem kullanılır. Not alırken kalemin mürekkebinin bitmesi ve bu nedenle kalem değiştirmek zorunda kalınması ileride sorun oluşturabilir. Mürekkep veya kalem değişikliği, bu olayla ilgili bilgilerin sonradan doldurulduğu yönünde şüpheler ortaya çıkarabileceği için bu tür kalem değişiklikleri belirtilmelidir.

7. Bilgisine başvuru ve bilgi vermemekle birlikte konuşulan kişilerin kimlik bilgileri not alınmalıdır.

8. Alınan notlarda hiçbir silinti ve kazıntı olmamasına dikkat edilir. Düzeltilmesi gereken yerin üstü çizilir ve doğrusu yazılır. Çizilen kelimeler okunabilir olmalıdır.

9. Notun yazıldığı kâğıda konuyla ilgili olmayan yazı veya şahsi notlar yazılmamalı, şekiller çizilmemelidir.

10. Adli soruşturma sürecinde ortaya çıkabilecek sorunlarla karşılaşmamak için olay yeri ile ilgili düşünceler açık ve net olarak belirtilir.

11. Tanık veya diğer yollarla elde edilen bilgiler açık ve tarafsız olarak kaydedilir.

12. Notta kişisel düşünce ve yorum yer almaz.

13. Alınan notlar mümkün olduğu kadar detaylı olmalıdır.

14. Gerek duyulması halinde kroki çizilir.

15. Hiçbir bilgi ilk başta önemsiz olarak değerlendirilip not dışı bırakılmamalıdır. Başta önemsiz gibi görünen bir ayrıntının sonradan çok önemli olarak gündeme gelebileceği unutulmamalıdır.

16. Notlar, işlemlerin ve olayın meydana geliş zamanı ve sırası esas alınmak suretiyle kaydedilmelidir.

17. Alışılmadık, olağan olmayan her şey not alınmalıdır.

18. Konum ve yer belirten ifadeler kullanılırken sabit bir nesne baz alınmalı, yön ve mesafe belirtilmelidir.

Türkiye'de görülen, bilinen ve duyulan olaylarla ilgili tanıklık yapmak maalesef pek yaygın değildir. İnsanların büyük bir çoğunluğu tanıklığı bir zaman kaybı, gereksiz bir faaliyet, baş ağrıtabilecek veya başı belaya sokabilecek bir durum olarak görmektedir. Bazen, olay sonrasında bir şeyler bildiğini söyleyen kişilerin bir kısmı daha sonraki soruşturma ve yargılama aşamalarında hiçbir şey bilmediklerini söyleyerek tanıklık yapmak istememektedir. Olay sonrası verdikleri bilgiler not edilen tanıkların kararsızlık, endişe, şüphe arz eden söz ve davranışları da not edilmelidir.

Eşkâl Tarifi

Eşkâl tanımlaması başta genel güvenlik hizmetleri olmak üzere özel güvenlik alanında da çok önem arz eden konulardan biridir. Olaylara müdahale eden özel güvenlik personeli sicağı sicağına çevredeki vatandaşlardan, tanık ve mağdurlardan olayın failine ilişkin eşkâl tarifi alma ihtiyacı hissedebilir.

Eşkâl tarifinde yer alması gereken bilgiler:

- | | |
|-------------------------|---------------|
| 1. İsim | 6. Boy |
| 2. Takma isim (lakap) | 7. Kilo |
| 3. Cinsiyet | 8. Göz rengi |
| 4. Meslek | 9. Saç rengi |
| 5. Biliniyorsa milliyet | 10. Ten rengi |

Ayirt edici özellikler:

1. Kekemelik
2. Sakatlık, topallık
3. Vücudun herhangi bir yerinde yara veya benzeri iz
4. Alışılmışın dışında saç kesimi
5. Yüzde veya vücutta leke, ben veya çil gibi izler
6. Alışılmışın dışında giyim tarzı

Eşya Tarifi

Eşya tarifi, kaybedilen veya çalınan bir eşyanın bulunması, buluntu veya kişi üzerinde tespit edilen eşyalar içerisinde ayirt edilmesi noktalarında yararlı sonuçlar verir. Her türlü eşya için geçerli olacak detaylı bir liste sunmak zor olmakla birlikte eşya tarifleri genel olarak eşyanın cinsi, şekli, markası, seri numarası, üzerinde bulunan herhangi bir özel işaret, rengi, ölçüleri, yaklaşık ağırlığı, yapım yeri ve yılı, yapımında kullanılan maddeler ve diğer özel unsurlara ilişkin bilgileri içerir.

Mesleki rapor yazma, özel güvenlik personeli tarafından yerine getirilen en önemli resmi yazı hazırlama işlemlerinden biridir. Rapor; görevli olunan yer ve zaman içinde yapılan görevle ilgili öğrenilen bilgi, gözlemlenen davranış, müdahale edilen veya meydana gelen olayla ilgili olarak elde edilen bilgilere, tutulan yazılı notlara dayalı bir şekilde sorumlu olunan amir veya üstleri bilgilendirmek amacıyla, raporun niteliğine bağlı olarak değişkenlik göstermek üzere, hazırlayan görevlinin kişisel görüş ve önerilerinin de yer aldığı ve hazırlayan kişinin imza altına aldığı yazılı belgedir. Rapor aksi ispat edilene kadar geçerlidir.

Rapor Türleri

1. Sözlü Rapor
2. Görsel Rapor
3. Elektronik Rapor
4. Yazılı Rapor

Rapor Yazarken Dikkat Edilecek Hususlar

1. Rapor yazmadaki amaç üstleri bilgilendirmektir.
2. Raporlar kolayca okunabilmeli, anlaşılır, kısa ve net olmalıdır.
3. Yorumlar kendinize ait olmalı, üçüncü, dördüncü bir şahsın yorumu olmamalıdır.
4. Raporlar içeriğine göre ihbar kabul edilir. Rapor tanzim eden kişi tanık durumuna düşer.
5. Raporlar iki kişi tarafından imzalandığında tutanak yerine geçmektedir.

- 6.** Genel olarak yazıda bir tür kalem kullanılmalıdır. Mürekkep veya kalem değişikliği, bu olayla ilgili bilgilerin sonradan doldurulduğu izlenimi uyandırabilir.
- 7.** Yazıda hiçbir silinti ve kazıntı yapılmamalı, daksil vb. şeyler kullanılmamalıdır.
- 8.** Mahkemede tanık durumuna düşüleceği unutulmayarak olayı ve bilgileri net şekilde ifade edip, doğruluğu ispat edilemeyecek hayal ürünü bilgiler yazılmamalıdır.
- 9.** Olayla ilgili bilgiler açık ve tarafsız olarak kaydedilmelidir.
- 10.** Elde edilen bilgilerin kimden, nasıl ve ne zaman alındığı belirtilmelidir.
- 11.** Olaya müdahale edildi ise eşyaların konumu ve zamanı belirlenmelidir.
- 12.** Rapordaki satır ve kelime boşlukları, aralara başka yazı girmeyecek şekilde dizayn edilmelidir.
- 13.** Raporun tanzim edildiği tarih ve zaman rapor sonunda belirtilmelidir. Özel güvenlik personelinin görev sırasında herhangi bir olayı tespit ederken, gördükleri, duydukları, konuştukları ve bizzat yaptıkları araştırmaları açıklamak için hazırladıkları ve imzaladıkları yazılı bilgiye tutanak denir. Özel güvenlik görevlileri tarafından düzenlenen, ilgili kişilere okutturularak doğruluğu anlaşıldıktan sonra birlikte imza altına alınan, aksi ispat edilinceye kadar geçerli hukuki belge niteliğinde olan tutanakların düzenlenmesinde çok hassas davranılmalıdır.

Tutanak düzenlenirken yasalarda belirtilen kurallara ve uygulamadaki deneyimlere dayalı esas ve usullere uyulmalıdır. Bu kurallara uyulması hizmette birlik ve verimliliğin sağlanmasına yardımcı olacaktır. Aksi takdirde düzenlenen tutanakların, şekil ve içerik bakımından gerekli şartları taşımamaları halinde geçerliliği olmayacak, hem düzenleyenin hem de ilgili kişilerin mağduriyetine neden olacaktır. Tutanaklar suçu aydınlatmada birinci derecede geçerli olan belgelerdir.

Tutanakların Ortak Özellikleri

- 1.** Tutanaklar aksi ispat edilene kadar hukuken geçerli belgelerdir.
- 2.** Tutanakta olayın aydınlatılmasına yarayacak iz ve delillere, sanık, mağdur ve tanıklara ait bilgilerin açık olarak belirtilmesi şarttır.
- 3.** Tutanakların başlık ve sonuç bölümünde tutanak oldukları belirtilmelidir.
- 4.** Tutanaklar düzgün, kısa, anlaşılabilir bir ifade ile yazılmalıdır.
- 5.** Tutanakta suçun unsurları cezayı arttıran veya azaltan ya da tamamen ortadan kaldıran sebepler olduğundan bu durumların çok iyi belirtilmesi gerekir.
- 6.** Özellikle ifade tutanaklarında ifade verenin kimliği, işlemin yapıldığı yer, tarih ve hazır bulunanlar ile sıfatları mutlaka yazılmalıdır.

7. Birden fazla kullanılan kâğıdın her sayfa altı mutlaka imzalanmalı ve sayfalar numaralandırılmalıdır.

8. Tutanaklarda silinti ve kazıntı yapılmamalı, yanlış ifadenin üzeri çizilerek yanına doğrusu yazılmalıdır.

9. Tutanağın yazımı sırasında kalem veya daktilo değiştirilmez. Ancak, mecbur kalındığında bu durum tutanak içinde belirtilmelidir.

10. Tutanaklar en az üç imzalı olmalıdır.

TUTANAK YAZMA FORMATI

BAŞLIK

Uygun tutanak başlığı olmalıdır. Yakalama ile ilgili tutanağın düzenlenmesi durumunda "YAKALAMA TUTANAĞI" yazılır. Eğer içeriğe uygun başlık konulamıyorsa, büyük harflerle "TUTANAKTIR" yazılması yeterlidir.

GİRİŞ

Tutanakların düzenlenmesini gerektiren konu, olay veya kişilerle ilgili bilgilerin verildiği bölümdür. Meydana gelen olayın tarihi, günü ve saati, olayın öğrenilme şekli (kimden, nasıl ve ne zaman öğrenildiği) ile olay yerine geliş şekli (ne zaman, nasıl ve kiminle) ve olay yerine ilk gelindiğinde karşılaşılan duruma ilişkin bilgiler bu bölümde yer alır.

METİN

Olayın başlangıç, gelişme ve sonucunun yazıldığı bölümdür. Suçun işlendiği yer ve zaman, tarafların açık kimlikleri ve beyanları, yakalanmamış ise eşkâlleri bu bölümde açık bir şekilde ortaya konur. Burada; suç unsuru olan şeyler, suçun işleniş şekli ve diğer deliller ile birlikte değerlendirilip olayla irtibatı kurulur. Olay yeri ve çevresinde yapılan inceleme ve araştırma sonucunda elde edilen verilere dayalı olarak aşağıda sıralanan hususlar tutanakta tam, doğru ve gerekli şekilde birbirleriyle irtibatlı olarak yazılır: Olayın çeşidi, zamanı, nedeni ve meydana gelme şekli, olayın taraflarının (mağdur, müşteki, tanık ve şüpheli) kimler olduğu, bunların açık kimlikleri, suçun taraflarının yakalanıp yakalanmadığı, olaya neden olan şüpheli yakalanmamış ise bu kişiye ait eşkâl bilgileri, olayın delillerine ait bilgiler, olayda kullanılan suç aletine ait bilgiler (ne olduğu, elde edilip edilmediği, elde edilmiş ise nerede ve nasıl elde edildiği).

SONUÇ

Yazının bir tutanak olduğu, taraflara okutulduğu, taraflardan herhangi birisinin imzadan çekinmesi hâlinde bu durumun ve çekinme nedenlerinin yazıldığı, tutanağın düzenlenme yerinin ve tutanakta yazılanların doğruluğunun anlaşılması üzerine, birlikte imza altına alındığı hususlarının yer aldığı bölüm, sonuç bölümüdür. Tutanağın tarihle başlayıp tarihle bitirilmesi gerekir. Bu çerçevede, tutanağın sonuç bölümünden sonra tarih ve saat yazılır.

İMZA

Tutanağı düzenleyen görevli personel ile hazır bulunan ilgili kişilerin imzalaması için ayrılan bölümdür. Tutanağın hukuken geçerli olması, resmiyet kazanması için tutanak, düzenlendikten sonra mutlaka görevli ve ilgili kişiler tarafından okunmalı ve imzalanmalıdır. İmzası bulunmayan ve eksik olan tutanaklar hukuken geçerli belge olarak kabul edilemez. Tutanaklar en az iki görevli personel tarafından imzalanmalıdır. İmzalar tutanaklarda sol taraftan sağ tarafa doğru rütbe ve kıdem sırasına göre atılmalıdır. İmza bölümünde ilk önce adı ve soyadı, altına rütbe ve en alta görev unvanı yazılır. İlgili kişiler için ise ilk önce adı ve soyadı, altına da tutanakla ilgili sıfatı (tanık, mağdur, müşteki gibi) yazılır. İsmi ilk harfi büyük, diğer harfleri küçük, soy isminin ise tamamı büyük harflerle yazılmalıdır. İmza atmasını bilmeyen kişiler için, sağ el işaret parmağı ile isminin üstüne parmak bastırılır. Bu kişiler noter tasdikli mühür kullanıyorlarsa, parmak basmak yerine bu mührü kullanabilirler. Tutanaklar birden fazla sayfadan oluşuyor ise, imza bloku son sayfada açılır, diğer sayfaların alt kısımları ise, imzalanması gereken kişiler tarafından paraf edilir veya imzalanır.



TUTANAK
İSTGÜVEN İSTANBUL GÜVENLİK AŞ

Olayın İşlendiği Yer	:
Olayın Öğrenilme Şekli	:
Olayın Tarih ve Saati	:
Olayın Türü	:
Tutanak Düzenleme Tarih ve Saati	:

Ö R N E K

İşbu tutanak tarafımızdan mahallinde düzenlenerek, taraflarca okunup anlaşıldıktan sonra altı birlikte imza altına alınmıştır. Tarih: Saat:

(Tanzim Edenler)



RAPOR İSTGÜVEN İSTANBUL GÜVENLİK AŞ

Raporun Tanzim Yeri	:
Raporun Konusu	:
Tanzim Tarih ve Saati	:

Açıklama:

Ö R N E K

.../.../20... Saat:...

Adı Soyadı / İmzası



SAVUNMA FORMU
İSTGÜVEN İSTANBUL GÜVENLİK AŞ

SAVUNMAYI İSTEYEN		SAVUNMAYI VEREN	
Adı Soyadı :	:	Adı Soyadı :	:
T.C. Kimlik Numarası :	:	T.C. Kimlik Numarası :	:
Görevi :	:	Görevi :	:
Görevli Olduğu Birim :	:	Birimi :	:
Tarih :	:	Lokasyon / Birim :	:
İsnat Olunan Fiiil			
SAVUNMAMDIR			
Ö R N E K			
_____ Ad Soyad İmza (El Yazısı İle)			

Gerekirse 2. (iki) sayfa kullanınız.

ACİL DURUMLARDA YAPILMASI GEREKENLER



SİLAHLI SALDIRI

- Sakin olun,
- Silah sesi duyduğunuz anda derhal yere yatın,
- Silahlı şahsın görüşü dışında kalan güvenli bir yere (duvar arkası vb. gibi sütre gerisine) saklanın,
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Kaçamıyorsanız bir odaya sığının, kapıyı kapatın ve arkasını destekleyin,
- Sığındığınız yerde ışık, perde ve jaluzileri kapatın, telefon, telsiz vb. ekipmanları tamamen sessiz moda (titreşim modu dâhil) alın,
- Silahlı eylemciyi engellemeye çalışmayın,
- Saldırganı kendinize yöneltebilecek agresif davranışlardan kaçının,
- Hayati risk oluştuğunu değerlendirdiğiniz ana kadar eylemciye direkt müdahale etmeyin,
- Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
- Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
- Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
- Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

BOMBALI SALDIRI

ŞÜPHELİ CİSİM GÖRÜLDÜĞÜNDE VEYA BOMBA İHBARI ALINDIĞINDA

- Sakin olun,
- Şüpheli durumları en yakın emniyet/güvenlik birimine bildirin,
- Bulunduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Şüpheli cisimlere **ASLA!** dokunmayın, onu kurcalamayın, kıpırdatmayın ve oradan olabildiğince uzaklaşın (asgari 300 m),
- Canlı bomba var ise asla müdahale etmeyin, konuşmayın, vazgeçirme vb. girişimlerde bulunmayın, sakın bir şekilde onu ürkütmeden olabildiğince uzaklaşın,
- Daha fazla uzaklaşamıyor iseniz bahse konu şüpheli cisimden mümkün olduğunca uzağa güvenli bir yere (duvar arkası vb. gibi sütre gerisine) saklanın,
- Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
- Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
- Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
- Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

BOMBALI SALDIRI OLDUĞUNDA

- Sakin olun,
- Patlama sesi duyduğunuz anda derhal yere yatın, elinizde / yakınınızdaki çanta vb. nesnelere siper yaparak başınızı koruyun (patlamanın hemen sonrası havada hareket halinde bulunan parçacık/şarapnelin zarar verme ihtimaline karşı bulunduğunuz şartlara göre kısa bir süre bu şekilde kalın),
- Mümkün ise güvenli bir yere (duvar arkası vb. gibi sütre gerisine) saklanın,
- Yüzünü bez vb. ile kapatın ve çıkan dumana solumayın,
- Müteakip patlamalara karşı temkinli olun,
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Civardaki hasar almış yapılara dikkat edin, enkaz ve yıkıntılar arasında gelişi güzel dolaşmayın,
- Yangın ihtimaline karşı hazırlıklı bulunun,
- Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
- Asansör yerine merdiven kullanın,
- Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
- Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

Bomba ile aranızdaki mesafeyi 2 katına çıkardığınızda size 4 kat yaşama şansı tanıyacaktır.

TOPLUMSAL OLAY

Yağma, ayaklanma, isyan, linç, toplu gösteri vb. olaylar karşısında;

- Sakin olun,
- Kalabalık ile tartışmayın, engellemeye çalışmayın,
- Karşıt görüş ve söylemlerde, agresif hareketlerde bulunmayın,
- Çatışmadan kaçının, şiddete dâhil olmayın,
- Karşınızdakilerin gözlerine dik ve sert şekilde bakmayın,
- Size yapılmış bir itme/vurma karşısında tepki vermeyin,
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Güvenli bir çıkış ararken/hareket ederken başınızı aşağıda tutun,
- Güvenli bir yere gidebilecek uygun zamana kadar kalabalık ile aynı yönde hareket etmeye devam edin,
- İlk fırsatta sakın bir şekilde kalabalıktan ayrılarak güvenli alana geçin,
- İzdihamda yere düşerseniz cenin pozisyonunu alın, başınızı ve hayati organlarınızı koruyun,
- Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
- Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
- Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
- Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

DEPREM

- Sakin olun,
- Pencere ve camlardan uzak durun,
- Merdiven ve asansörü kullanmayın,
- Kapı kenarında ve kapı kasası altında durmayın,
- Güvenli bir yer bulup diz üstü çökün,
- Başınızı ve ensenizi koruyacak şekilde kapanın,
- Düşmemek için sabit bir yere tutunun,
- Sarsıntı geçene kadar olduğunuz yerde durun,
- Acil durumlar dışında cep telefonu kullanmayın,
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Koşmadan hızlı adımlarla tahliye olun,
- Artçı depremlere karşı hazırlıklı olun,
- Elektrik kaynaklarından uzak durun,
- Civardaki hasar almış yapılara dikkat edin,
 - Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
- Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
- Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
- Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

YANGIN

- Sakin olun,
- Yangın ihbar butonuna basın,
- Çevrenizdekileri haberdar edin ve ilgili birimlere telefonla haber verin, yangın mahallinin adresini bilinen noktalardan hareketle açık olarak tarif edin,
- Can güvenliğinizi tehlikeye atmadan mevcut olan yangın söndürme imkânları ile yangına müdahale edin,
- Yangını kontrol altına alabiliyorsanız müdahaleye devam edin,
- Yangını kontrol altına alamıyorsanız riskli alandan uzaklaşın,
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Yangın yerini terk ederken imkân varsa kapı ve pencereleri kapatın,
- Yangın her tarafı sarmış ve kaçış yolları dumanla kaplı ise;
 - Muhafazalı bir yere sığınıp kapıyı kilitlemeden kapatın,
 - Battaniye veya ıslak bezle kapı kenarlarından içeriye duman girişini önleyin,
 - Tahliye sırasında, yoğun duman altında yere yakın (emekleyerek/yerden 30-60 cm yükseklikte) hareket ederek tahliye olun,
 - Alev üzerinize sıçramış ve kıyafetleriniz yanmış ise **DUR-YAT-YUVARLAN** prensibini uygulayın,
 - Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
 - Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
 - Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
 - Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

SEL FELAKETİ

- Sakin olun,
- Su yatağı ve çukur bölgeleri hemen terk edin,
- Yüksek yerlere çıkın,
- Mevcut ise yanınıza kalın ip/halat alın,
- Elektrik kaynaklarından uzak durun (su iletkenidir),
- Civardaki hasar almış yapılara dikkat edin,
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Asansör yerine merdiveni (yukarı yönde) kullanın,
- Suya kapılma durumlarında su akış yönüne paralel hareket edin,

TSUNAMİ riskine karşı;

- Bulduğunuz bölgenin tehlike altında olup olmadığını ve tam olarak deniz seviyesinden ne kadar yüksek olduğunu öğrenin,
- Tsunami durumunda hangi rotayı izleyerek nereye gideceğinizi kararlaştırdığınız bir tahliye planı yapın,
- Yüksek bir tepe gibi olabildiğince yüksek bir yere çıkmaya çalışın,
- Sahilden uzak durun. Sahildeyken deprem hissederseniz uyarının yapılmasını beklemeden acilen sahilden uzaklaşın,
- Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
- Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
- Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
- Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

FIRTINA

- Sakin olun,
- Elektrik hatlarından uzak durun,
- Uçuşan cisimlere karşı dikkatli olun,
- Ağız ve burnunuzu ıslatılmış bir bez arasına konulmuş ıslak pamukla kapatın,
- Civardaki hasar almış yapılara dikkat edin,
- Açık alanda cep telefonu ve telsiz ile konuşmayın,

Fırtına esnasında YILDIRIM riskine karşı;

- Tepe üstleri/yamaçlar, açık alanlar, kapı ve pencere önleri, kıyı/plajlar, yapıların üstleri, tarla/bahçe, sivri nesnelere yanı, metal çit, enerji hattı, demiryolu yakını, tekil ağaçların altları ve yakını, bisiklet / motosiklet gibi açık araçlar, saçak altları, küçük piknik ve yağmur barınaklarında bulunmayın,
- Bilgisayar, TV seti, anten, kablolu telefon ve elektrikli aygıtları kullanmayın, elektrik ve su tesisatlarına yakın durmayın, şemsiyenizi açmayın / havaya tutmayın,
- Çevrenize göre en uzun nesne olmayın,
- Birbirine yakın ve grup halinde durmayın,
- Yıkanmak ve duş almak da tehlikeli olabilir.
- Yıldırım düşmesi anında sığınabilecek güvenli bir yer yoksa, ayaklarınızı birbirine yaklaştırıp yere çömelin ve ellerinizle kulaklarınızı kapatın, yere uzanmayın.

- Yıldırım riskine karşı bazı güvenli yerlere örnekler: Özellikle metal taşıyıcılı bina, büyük yapı veya üzeri metal kaplı araçlar, metro, tünel ve mağara gibi yer altı barınakları.
- Yağışlı havaya maruz kaldığınızda yukarıda örnek verilen üstü kapalı bir alan bulup yağış kesilene kadar beklemek riski indirgeyecektir.

Fırtına esnasında HORTUM riskine karşı;

- Hortum sırasında derhal sığınacak bir yer arayın (sığınmak için düz ve alçak alanları tercih edin), uçuşabilecek parçalara karşı kendinizi koruyun,
- Elektrik şalterini, su ve doğalgaz vanalarını kapatın,
- Penceresiz odalara sığının, kapı ve pencereleri kapalı tutun,
- Bina içerisinde iseniz; sağlam bir nesnenin yanında/altında **ÇÖK-KAPAN-TUTUN** yaparak, hortum bitinceye kadar bekleyin (vücudunuzu battaniye vb. kalın örtülerle koruyabilirsiniz),
- Dışarıda iseniz; acil sığınacak bir yer arayın, uçuşabilecek parçalara karşı kendinizi koruyun. Köprü-üst geçit ve enerji nakil hatlarından uzak durun, bir aracın içinde sığınmanız gerekirse emniyet kemerini takarak başınızı bir örtü vb. ile koruyun.
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
- Tahliyenize engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
- Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
- Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya/alana tekrar girmeyin.

MAHSUR KALMA DURUMU

- Sakin olun ve nefes alışverişinizi kontrol edin,
- Rastgele hareket etmeyin, güvenli bir çıkış görüyorsanız ve yaralı değilseniz sakın bir şekilde ufak hareketlerle dışarıya çıkmaya çalışın,
- Bina çökmesi gibi durumlarda toz, toprak, kireç vb. toksik maddeleri solumamak için mümkünse ağız ve burnunuzu bez, tişört, atlet vb. bulabildiğiniz malzeme ile kapatın,
- Dışarı çıkamıyorsanız olduğunuz yerde kalın. Sakin ve sabırlı olun, paniğe kapılmayın. Size ulaşılmasının günler sürebileceğini göz önünde bulundurarak enerjinizi idareli kullanın (panik durumu kişinin hızla enerjisini tüketir ve kurtulma ümidini yok eder),
- İmkân var ise telefon ve sosyal medya aracılığıyla kurtarılmaya yardımcı olabilecek kişilere/birimlere ulaşın,
 - Rastgele bağırmanın. Enkaz altında rastgele bağırmanızda toz/duman yutup nefes alışverişinizi zora sokabilirsiniz.
 - Dışarıyı dinleyin, gelen tepkilere cevap verin. Dışarıda gürültü varsa bağırarak bir işe yaramayacak ve gücünüzü kaybetmenize sebep olacaktır.
 - Dışarıda gürültü azaldığında bağırarak veya elinize aldığınız taş vb. bir cisimle ritmik bir şekilde betona, musluk borularına vurarak kendinizi fark ettirmeye çalışın. (Hakem düdüğü, fener vb. kullanabilirsiniz.)

- Elektrik yoksa olası bir yangına neden olmamak için varsa mum yerine pilli fenerler kullanın,
- Paniği kontrol etmek için kendinizi ve varsa etrafınızdaki diğer kişileri telkin edin. Motivasyonunuzu yüksek tutmak maksadı ile yaşam umudunuzu koruyacak hayaller kurun, zihninizde olumsuz düşünceler yaratmayın,
- Olası bir enkaz altında kalma durumunda hayatta kalabilmeyi kolaylaştırmak için ev ve iş yerlerinizde deprem çantanızı mutlaka hazırda tutun.

KBRN

(Kimyasal, Biyolojik, Radyoaktif, Nükleer)

Ortama yayılan duman/sis, yağ/su damlacıkları, çok keskin şekilde; sarımsak, hardal, badem, elma, çimen kokularının yayılması, ölü hayvanların görülmesi, özellikle toplu olarak yoğun şekilde öksürük krizi, boğulma hissi, gözde ve ciltte kızarıklık/yanma, kusma, halsizlik, çarpınma ve katılma (nefessiz kalma), morluklar vb. gibi emareler KBRN saldırısını gösterir.

- Sakin olun,
- Bulduğunuz ortamdaki güvenli çıkışları belirleyin,
- Ortama yayılan duman içine girmeyin,
- Kirli alandan geçerken nefesinizi tutun ve vücudunuzun açıkta kalan bölgelerini örtün,

- Gaz ve partiküllerin yoğun şekilde üzerinize gelebileceği rüzgârın geldiği tarafa (rüzgâr üstü) değil, rüzgârın aksi istikameti (rüzgâr altı) kaçış rotanız olmalıdır,
- Eğer mevcut ise gaz maskesi kullanın, yoksa ağız ve burnunuzu ıslatılmış bir bez arasına konulmuş ıslak pamukla kapatın,
- Zararlı bileşenler kıyafetinize bulaşmış ise bulaşan yeri kesip atın veya kıyafetinizi çıkarın,
- Daha önce korumaya alınmayan su ve diğer besin maddelerini tüketmeyin,
- Mümkün olduğunca hareketten kaçının, lüzumsuz enerji sarf etmeyin,
- Özel dekontaminasyon (arınma) malzemesi mevcut değil ise sabun kullanın (göz, cilt, yüz, kulak, boyun vb. bölgeleri bol sabunlu su ile temizleyin),
 - Araç içerisinde iseniz pencere, kalorifer ve havalandırma sistemlerini kapatın,
 - Tehlike geçinceye kadar bekleyin ve ilk fırsatta en yakın sağlık kuruluşuna başvurun,
 - Yetkililerden gelen talimatlara uyun,
 - Tahliyeye engel olacak eşyalarınızı almaya çalışmayın,
 - Kendinizi emniyete aldığınızda yöneticinizi arayın,
 - Talimat verilmeden kesinlikle riskli binaya / alana tekrar girmeyin.

İNTİHAR

- Sakin olun,
- Vaka bilgilerinizi, iletişim kontrolörü ve üst amirlerinize bilgi verin,
- Yöneticilerinizin talimatları doğrultusunda hareket edin,
- İletişim kontrolöründen, bölgeye polis ve ambulans ekibi göndermesini talep edin,
- Vaka bölgesini "**Güvenlik Şeridi**" ile çevirin,
- Polis ve ambulans ekibinin bölgeye gelmesini bekleyin,
- İstasyondaki ve araçtaki yolcuları tahliye edin,
- Yolculara seferlerin aksadığı / durduğu bilgisini verin.

KAZA

- Sakin olun,
- Olay bilgilerinizi, iletişim kontrolörü ve üst amirlerinize bilgi verin,
- Yöneticilerinizin talimatları doğrultusunda hareket edin,
- Kaza bölgesine gidin. Kaza durumunu değerlendirin,
- Yaralanmalı kazada; iletişim kontrolöründen, bölgeye polis ve ambulans ekibi göndermesini talep edin,
- Kaza ile ilgili evrakları düzenleyin,
- Yaralanma olmayan kazalarda;
- **Hasar var ise İstasyon amiri** ile Kaza tutanağı tutun, **tespitleri burada belirtin.**
- Yolculara seferlerin durumu ile ilgili bilgilendirme yapın.

YOLCU RAHATSIZLANMASI

- Sakin olun,
- Olay bilgilerini, iletişim kontrolörü ve üst amirlerinize bilgi verin,
- Yöneticilerinizin talimatları doğrultusunda hareket edin,
- Rahatsızlanan yolcuyu, diğer yolcuları tedirgin etmemek için, dikkat çekmeyen bir bölgeye alın,
- Bölgenin fiziki yapısı uygunsa bölgeyi paravan ile çevirin,
 - Yolcunun bilinci açık ise; kendisini nasıl hissettiğini ve bir yerinde ağır olup olmadığını sorun,
 - Yolcunun bilinci kapalı ise iletişim kontrolöründen, bölgeye ambulans ekibi göndermesini talep edin,
 - Bölgeye gelen ambulans ekibinin bilgilerini alın,
 - Hastanın götürüleceği hastaneyi öğrenin,
 - Üst amirler ile bilgileri paylaşın,
 - Yolcunun isteği doğrultusunda, yakınlarına bilgi verin,
 - Yolcunun ambulans talebi yoksa dinlendirin,
 - Yolcunun Peron bölgesinden ayrılması ve kendi imkânlarıyla hastaneye gitmesi hâlinde iletişim kontrolörüne ve üst amirlerinize bilgi verin.

ARAÇ ARIZASI

- Sakin olun,
- Olay bilgilerini, iletişim kontrolörü ve üst amirlerinize bilgi verin,
- Yöneticilerinizin talimatları doğrultusunda hareket edin,
- Yolcuları güvenli bir şekilde tahliye edin,
- Yolculara, seferlerin aksadığı bilgisini verin.

ENERJİ KESİNTİSİ

- Sakin olun,
- Olay bilgilerini, iletişim kontrolörü ve üst amirlerinize bilgi verin,
- Yöneticilerinizin talimatları doğrultusunda hareket edin,
- İletişim kontrolörü ve üst amirlerin bilgisi dahilinde araçtaki yolcuları tahliye edin,
- Asansörde kalan yolcu olduysa tahliye edin,
- Yolculara, seferlerin aksadığı/durduğu bilgisini verin.

ASANSÖRDEN YOLCU KURTARMA

- Sakin olun,
- Mahsur kalan yolcu asansör kabini içerisinde bulunan intercom butonuna basarak istasyon amirliği veya iletişim kontrolörü ile irtibata geçer.
- İstasyon amiri veya iletişim kontrolörü size asansörde mahsur kalan yolcu olduğu bilgisini bildirecektir.
- İstasyon amiri ile (istasyonda görevli istasyon amiri var ise) asansöre hemen giderek yolcuları sakinleştirin,

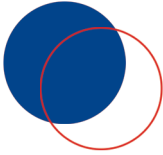
- İstasyon amiri ile birlikte (istasyonda görevli istasyon amiri var ise) içeride kaç kişi olduğunu ve durumlarının nasıl olduğunu öğrenin,
- Yaralanan, bayılan, panik atak, şok, kriz geçiren yolcu varsa; iletişim kontrolöründen, bölgeye ambulans ekibi göndermesini talep edin,
- İstasyon amiri ile (istasyonda görevli istasyon amiri var ise) mahsur kalan yolcuyla en kısa süre içerisinde kurtarın,
- Yolcuyla kurtardığınız zaman istasyon amiri veya iletişim kontrolörüne bilgi verin,
- Asansör servis dışı olmuş ise istasyon amirine bildirerek **paravan çekilmesini sağlayın,**
- **İstasyon amiri ile birlikte ilgili tutanakları düzenleyin,**
- **İstasyon amiri ile birlikte** Asansörde yolcu kurtarma formunu doldurun.

DERAY (TRENİN RAYDAN ÇIKMASI)

- Sakin olun,
- Olay bilgilerini, iletişim kontrolörü ve üst amirlerinize bilgi verin,
- Yöneticilerinizin talimatları doğrultusunda hareket edin,
- Olay karayolu trafiği bölgesinde olmuş ise aracın güvenliğini sağlayın,
- Araçtaki yolcuları tahliye edin,
- Yaralanan yolcu varsa; iletişim kontrolöründen, bölgeye ambulans ekibi göndermesini talep edin,
- İletişim kontrolörü ve üst amirlerinize gelişmeleri bilgi verin.

ACİL TELEFON NUMARALARI

POLİS İMDAT	155
HIZIR ACİL SERVİS	112
YANGIN İMDAT	110
GAZ ARIZA	187
ZEHİR DANIŞMA	114
BEYAZ MASA	153
ALO TRAFİK	154
JANDARMA İMDAT	156
ALO SAHİL GÜVENLİK	158
ORMAN YANGINI İHBAR	177
ALO VALİLİK	179
ELEKTRİK ARIZA	186
CENAZE HİZMETLERİ	188



İstgüven İstanbul Güvenlik A.Ş.

İstanbul Dünya Ticaret Merkezi A3 Blok No.10/2 K.17
Yeşilköy 34149 Bakırköy / İstanbul
T : 0 (212) 380 01 62-63
www.istguven.istanbul

Metro İstanbul AŞ

Yavuz Selim Mh. Metro Sk. No.3 34220 Esenler / İstanbul
T: 0 (212) 568 99 70 • F: 0 (212) 568 89 00

