



TÜRK EĞİTİM VAKFI
1967

TÜRK EĞİTİM VAKFI

FELAKET KURTARMA VE İŞ SÜREKLİLİĞİ

YÖNERGESİ

Versiyon:	1
Son Güncelleme Tarihi:	17.05.2023
Onay Makamı:	TEV Yönetim Kurulu
Onay Tarihi:	17.05.2023

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu yönerge, Türk Eğitim Vakfı birim, şube ve iştiraklerinin doğal afetler, bilişim saldırıları, fiziksel saldırılar, toplumsal olaylar, terör, bulaşıcı ve salgın hastalıklar gibi önceden tahmin edilebilen veya tahmin edilemeyen iç veya dış faktörler sonucu hasara uğrama ve potansiyel bir zarar ile karşılaşma ihtimaline karşılık olarak,

- İş süreçlerinin devamlılığını sağlamak,
- Olağan operasyonları kesintiye uğratabilecek olaylara yönetim çerçevesi çizmek,
- Yasal mercilere ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukların yerine getirilmesinin devamlılığını sağlamak,
- Felaketlere hızlı ve doğru karşılık vermek,
- Herhangi bir kesinti anında faaliyetlerinin sürdürülmesi veya zamanında kurtarılmasını sağlamak üzere operasyonel, yasal ve itibar risklerini en aza indirmek,
- İş süreçlerinin herhangi bir kesinti sonrasında yeniden en hızlı şekilde devreye girmesini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. TANIMLAR

Bu yönetmelikte yer alan;

Vakıf : Türk Eğitim Vakfını (TEV)

Yönetim Kurulu : Türk Eğitim Vakfı Yönetim Kurulunu

Genel Müdürlük : Türk Eğitim Vakfı Genel Müdürlüğünü,

Şubeler : Türk Eğitim Vakfı Şubelerini

İş Sürekliliği : Felaket, kriz veya kesinti durumunda etkin önlem alınabilmesi; itibarın, marka değerinin, değer katan faaliyetlerin ve paydaşların çıkarlarının korunabilmesi amaçlarıyla belirlenen operasyonların sürekliliğinin temin edilmesi veya hizmetin önceden tanımlanmış şekilde kabul edilebilir seviyede sürdürebilmesi,

Kriz Yönetim Masası: Olası bir afet ya da kriz durumunda acil ve gerekli işlerin devamının sağlanması üzere toplanan ve hızlı aksiyon alarak düzenin korunmasını sağlayan kurul,

Kesinti: Vakfın faaliyetlerinde veya bir sistemin fonksiyonlarında sürekliliğin, planlı geçişler haricinde mücbir sebeplerle sekteye uğraması,

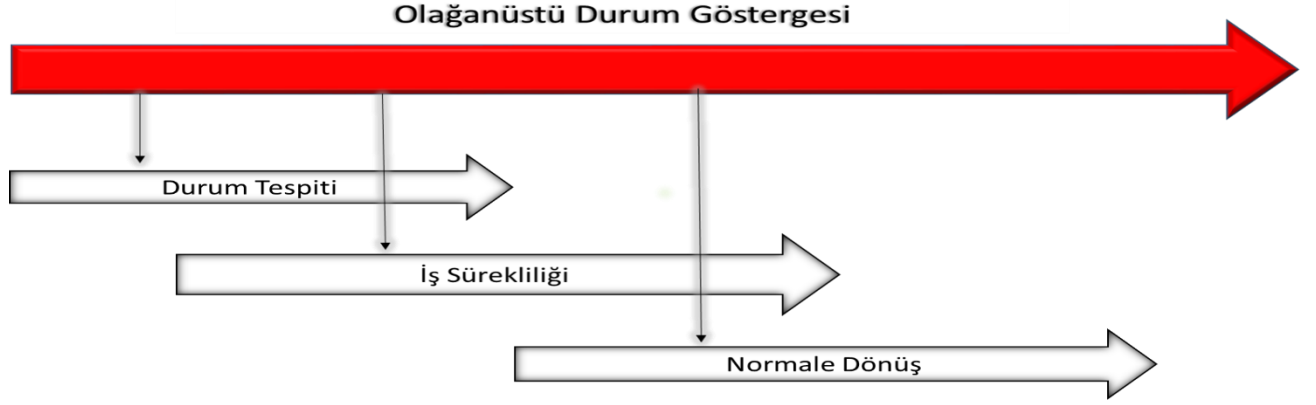
Felaket: Faaliyet veya sistemlerde uzun süreli kesintiye sebep olabilecek düzeyde insan, doğa veya diğer faktörlerden kaynaklanan olayı,

Acil Durum: Önceden öngörülse bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde kayıplara ve iş kesintisine yol açarak plan ve prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren halleri,

Olağanüstü Durum Merkezi (ODM): İstanbul ilinde meydana gelebilecek bir afet sonucu Vakıf sistemlerinin kesintiye uğraması ya da tamamen durması durumunda sistemi tekrar çalışır hale getirecek ve iletişimi kesintisiz sürdürecektir Ankara ilindeki yedek veri merkezini ifade eder.

3. TEMEL EYLEM PLANI

Plan, üç zaman fazı ve yönetim planı üzerine kurulmuştur. Bu yapı aşağıdaki şekildedir:



Planının zaman aralıklarına göre oluşturulmuş fazları ve alınması gereken ilk aksiyonları aşağıdaki şemada gösterilmiştir.

FAZLAR	AKSİYONLAR
Durum Tespiti (0 – 1 saat)	<ul style="list-style-type: none">- Lokal iletişim ağı üzerinden personelin sağlık durumunun ve yerinin tespiti- Hasar durum tespiti- Kriz Yönetim Masasının toplanması ve anlık bilgilendirilmesi- Ankara ilindeki ODM ile sistemin tekrar çalışır hale getirilmesi
İş Sürekliliği (1 saat – 24 saat)	<ul style="list-style-type: none">- Personel, bursiyer, bağışçılar ve sair paydaşlarla iletişime geçilmesi- Afet bölgesindeki bursiyerlerin durumunun tespiti- AFAD ve yerel idarelerle bilgi paylaşımı- Medya iletişimi- Web sitesi ve sosyal medya kanallarıyla duyuru yayımlanması- Kritik iş süreçlerinin devamlılığının sağlanması- Toplanan bilgilerin Kriz Yönetim Masasına iletilmesi
Normale Dönüş (24 saat – 96 saat)	<ul style="list-style-type: none">- Ana süreçlerin kontrolü ve faaliyetlerin devamı- Hasarın onarımı- Acil ihtiyaçların belirlenerek iş listesinin Vakıf içi delege edilmesi- Çalışan ve bursiyerlerden gönüllü taleplerinin alınması- Sigorta poliçelerinin devreye sokulması

Her bir kademenin yönetilmesi ve planının uygulanması, önceden oluşturulan ekipler aracılığıyla sağlanır. Bu plan ile çizilen çerçeveye referans teşkil eden prosedürler, bu planın bir parçası ve tamamlayıcısıdır.

4. İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

Türk Eğitim Vakfı iç ve dış paydaşlarının sağlığı ve güvenliğinin korunması, operasyonların ve hizmetlerin devamı, çevrenin ve mülkiyetin korunması amacıyla tüm olanakların değerlendirildiği bir süreç benimsenir. Bu doğrultuda;

- İç ve dış iletişimi, medya ilişkilerini yönetmek,
- Personeli korumak ve bedensel kayıplarla ilgilenmek,
- Olayın boyutunu değerlendirmek,
- Tehdidi kontrol etmek,
- Ortaya çıkan sorunları ve sonuçlarını değerlendirmek,
- Acil operasyonları olabildiğince hızlı başlatmayı ve sürdürmeyi hedefler.

İstanbul ilinde meydana gelebilecek olası bir afet durumunda, iş sürekliliğinin devamı için tüm sistem yedekleri Ankara ilinde kurulacak Olağanüstü Durum Merkezinde (ODM) saklanacak ve sistemin kesintiye uğraması ya da tamamen çökmesi durumunda ODM aracılığıyla sistemin tekrar çalışması sağlanacaktır. Bu sürecin yönetimi için Bilgi İşlem Müdürlüğü koordinasyonunda Kamu İlişkileri ve Yurtlar Koordinatörlüğü ile Ankara Şubesi personeli, mevcut görevlerine ek olarak görevlendirilecektir.

Vakfımızın olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek durumlar karşısında risk faktörlerini belirleyerek koruyucu/önleyici tedbirleri almak ve Vakfımız genelinde ya da bölgesel olarak izlenecek yolu ve hareket tarzını belirlemek amacıyla **Kriz Yönetim Masası** oluşturulacaktır. TEV Genel Müdürü başkanlığında toplanacak masanın üyeleri Hukuk Müşavirliği, İnsan Kaynakları Müdürlüğü, Eğitim ve Burslar Grup Müdürlüğü, Mali İşler Grup Müdürlüğü, Bağışçılarla İlişkiler Müdürlüğü ile Emlak & İnşaat Müdürlükleri temsilcileri arasından seçilir ve sorumlu oldukları alanlara göre faaliyetlerini yürütür.

Acil durum planı iki ana konuda ele alınır:

- ✓ Personel, bursiyer ve bağışçılarla iletişimin sağlanması, varlıklara gelen hasarın tespiti, ihtiyaç varsa bilgi işlem süreçlerinin yeniden yapılandırılması, fiziksel güvenlik, personelin yeniden yerleştirilmesi ve sair hususlar gözetilir.
- ✓ Acil durum planlamasında risk yönetimi, binalarda ve altyapıda oluşabilecek hasar olasılığını en aza indirmeyi amaçlayan bir süreç olarak var olmalıdır. Risk yönetiminin birinci amacı risk analizi ile tespit edilen felaketin oluşma olasılığını, fiziksel güvenlik önlemleri ile en aza indirmek olmalıdır. Felaketin işe olan etkisinin en aza indirilmesi için telekomünikasyon, iletişim ve bilgi işlem altyapısının tekrar ayağa kaldırılmasını da içeren önlemler planlanmalıdır.

5. BİRİM SORUMLULUKLARI

Beklenmedik bir olayın gerçekleşmesi durumunda birimlerin sorumluluklarına aşağıda yer verilmiştir.

Bilgi İşlem Müdürlüğü

- Öncelikle “Bilgi İşlem Veri Yedekleme ve Felaket Kurtarma” prosedürü devreye alınır.
- Önemli verilerin yedeklenmesi, kritik ve acil olarak yerine getirilmesi gereken faaliyetler için yedek sistemlerin devreye girmesi ve mevcut sistemlerin onarımından sorumludur.
- Vakıf sistemlerinin kesintiye uğraması ya da tamamen durması durumunda Ankara ilindeki Olağanüstü Durum Merkezinden (ODM) sistemin tekrar ayağa kaldırılması için ilgili yetkililere periyodik eğitim verilir. *(Sistem yedek kayıtları ayrıca TEVİTÖL’de saklandığından alternatif olarak TEVİTÖL değerlendirilecektir).*
- İstanbul ilinde meydana gelecek bir afet durumunda Ankara Şubesi ile Kamu İlişkileri ve Yurtlar Koordinatörlüğü personeli tam yetkiyle ODM’de görev yapmaya hazır durumda olacaklardır. Bu süreçteki koordinasyon ve gözetim sorumluluğu Bilgi İşlem Müdürlüğü’ne verilmiştir.

İnsan Kaynakları Müdürlüğü

- Acil ve beklenmedik durumlarda Vakıf genelindeki personel iletişiminden İnsan Kaynakları Müdürlüğü sorumludur.
- Personelin sağlık durumu, aile/çevrede can kaybı ve yaralı durumuna ilişkin bilgiler alınır. Personel ilk durum analizi raporu hazırlanır ve Kriz Yönetim Masasına sunulur.
- Vakıf personelinin kimlik ve iletişim bilgileri Kriz Yönetim Masasına dağıtılmış durumdadır. *(Veri kaybı ihtimaline karşı iletişim bilgileri basılı olarak da muhafaza edilir.)*
- Vakıf personeli arasında yakın arkadaş (buddy) sistemi kurularak olası bir acil durumda personelin kendisine atanan diğer personelin durumunu takip ederek bilgi vermesi istenir.
- Birimler arası eşgüdümü ve bilgi akışını sağlar.

- Personeler periyodik olarak ilk yardım, acil durum ve kurtarma eğitimleri verilmesi sağlanır. Acil ve beklenmedik olayın mesai saatleri içinde olması durumunda, ilgili eğitimleri alan personelin gereken müdahaleyi yapması beklenir. Olayın mesai saatleri dışında olması durumunda ise İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından tüm birimlerle hızlı iletişim kurularak koordinasyon sağlanır.

Kurumsal İletişim Müdürlüğü

- Vakıf dışı kurumlarla gerekli iletişimi ve koordinasyonu sağlar. Yerel kaynaklardan gelen bilgileri toplar ve Kriz Yönetim Masasına iletir.
- Kriz İletişim Planı doğrultusunda sosyal medya iletişimini yönetir.
- Proaktif önlemler olarak Vakfın kurumsal imajını olumsuz etkileyecek faktörleri önlemeye/ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapar.
- Acil durum konusundaki uygulamaları takip eder, yönlendirir, senaryo dâhilinde olayın çözüme kavuşturulmasını sağlar, yetkisini aşan konuları Kriz Yönetim Masasına sunar.

Kaynak Geliştirme Grup Müdürlüğü

- Bağışçı bilgileri sistemden ya da basılı ortamdan çekilip iletişim kurulması gereken ve program oluşturulan bağışçılarla/bağışçı adaylarıyla iletişim kurulur. Her iki gruba farklı mesaj hazırlanır ve duruma göre ODM aracılığıyla gönderilmesi sağlanır. Vasiyet ve hibe bağışçılarıyla kurulacak iletişim süreci Bağışçılarla İlişkiler Müdürlüğü tarafından yönetilir.
- Vakfımızın resmi internet sitesi ya da Çağrı Merkezi aracılığıyla bağış yapma hizmetinin verilemediği durumda ODM ile Vakfın internet sitesi üzerinden bilgilendirme yapılır, ilgili hizmet tekrar verildiğinde ikinci bir bilgilendirme yapılır.

Eğitim ve Burslar Grup Müdürlüğü

- ODM devreye girdiğinde SMS ve/veya e-posta yoluyla bursiyerlere bilgilendirme yapılır. Anlık bilgilendirme ve iletişim ihtiyacı için daha önce oluşturulan (erişim söz konusu ise) whatsapp hattı kullanılır. Kritik bir iş süreci olan burs ödemelerinde kesinti olmaması adına sistem performansı ODM üzerinden takip edilir.

Mali ve İdari İşler Grup Müdürlüğü

- Vakfımız için kritik önemdeki burs ödeme sürecinin aksamaması için Eğitim ve Burslar Grup Müdürlüğü ile koordineli bir şekilde süreç takip edilir. Vakfımıza ait

finansal varlıkların yönetiminin sürekliliğinin devamı için finansal kurumlarla sürdürülen iletişim etkin bir şekilde sürdürülür.

Emlak Müdürlüğü & İnşaat Müdürlüğü

- Acil durumlarda personelin, önemli evrak ve malzemelere sistemli bir şekilde ulaşılması ve zaman kaybının önüne geçilerek olası can kaybının da önlenmesi amacıyla; Emlak ve İnşaat Müdürlüğü tarafından, Vakıf mülkiyeti ve kiralık hizmet binalarının ölçekli kat krokileri çizilerek bu krokiler üzerinde çalışanların yerleşiminin, önemli evrakların, bilgisayarların bulunduğu odaların, su ve doğalgaz vanalarının, elektrik panolarının, çalışanların olağanüstü hallerde kullanacakları çıkış yolları veya korunma mekânlarının ve buralara ulaşılacak yollar ile merdiven ve asansörlerin işaretlenmesi ve bu krokilerin uygun bir yerde saklanması sağlanır.
- Vakfa ait gayrimenkullerin deprem karşısındaki durumunun tespiti ve deprem dayanıklılığının periyodik kontrolü yapılır.
- Vakfa ait taşınmazların kiracılarının durumu hakkında bilgi toplanarak Kriz Yönetim Masasına bildirilir. Önceden hazırlanmış metinler ODM üzerinden SMS ya da e-posta yoluyla kiracılara gönderilir.
- Vakıf yerleşkelerinde uygun toplanma alanları önceden belirlenir.
- Binaların hasar tespiti yaptırılır, durum analizi raporu hazırlanır ve Kriz Yönetim Masasına sunulur.
- Genel Müdürlük katlarında ilk yardım çantası, deprem çantası ve enkaz kurtarma malzemeleri bulundurulur. (*Deprem çantasında, kuruyemiş, bisküvi, su, termal battaniye vb. ürünler bulundurulur*)
- Sadullah Hamit Bırsel İş Merkezi, Kocabaş İş Merkezi, Orhan Birman İş Merkezi otoparklarında konteyner kurulumu sağlanır.

Türk Eğitim Vakfı Kız Öğrenci Yurtları (Ankara-İzmir-Trabzon)

- Vakıfımız kız öğrenci yurtlarında Acil Durum Eylem Planı, Sivil Savunma Eylem Planı, Yangın Önleme ve Söndürme İç Düzenlemesi, Sabotajlara Karşı Koruma Planları devreye sokulur.
- Acil bir durumda personel, öğrenci ve öğrenci velileri arasındaki iletişimin sağlanması, müdahale ya da bilgilendirmenin doğru ve hızlı şekilde gerçekleşmesi için Yurt Müdürleri tarafından Kriz İletişim Masası anlık olarak bilgilendirilir. (*Öğrenci ve veli iletişim bilgileri ayrıca basılı oratmda muhafaza edilecektir*)

- Acil durumda iletişim Genel Müdür, Yurtlardan Sorumlu Koordinatör ve Yurt Müdürlerinin üye olduğu Yurt Yönetim Grubu ile Yurt Müdürü, yurt kadrolu personeli ve yurttaki barınanların üye olduğu Yurt Grubu isimli iletişim grupları aracılığıyla yürütülür.
- Acil eylem için kurulan ekiplerin görev yapmaya hazır durumda olmaları sağlanır.
- AFAD denetiminde deprem ve İtfaiye Müdürlüğü denetiminde yangın tatbikatı yapılır.
- Her yıl su, doğalgaz, yangın ve duman algılama detektörleri ve elektrik tesisatının sağlamlığı konusunda gerekli kontroller yaptırılır. Ayrıca, paratonerlerin çalışır durumda olup olmadığı kontrol ettirilir.
- Yurtların bahçelerinin uygun yerlerine deprem konteyneri yerleştirilir. *(Konteynerlerde jeneratör, toz maskesi, enkaz eldiveni, çadır, ikaz yeleği vb. ürünler bulundurulur)*
- Öğrenci odalarında bulunan mobilyaların duvarlara sabitlenmesi sağlanır.
- Öğrenci odalarına deprem çantaları yerleştirilir. Deprem çantaları AFAD prosedürlerine göre hazırlanır. Deprem çantalarının içeriği ve fiziksel durumu periyodik olarak kontrol edilir.
- İş Güvenliği uzmanı tarafından düzenli olarak risk analizi yaptırılır ve çalışanlara ISG Eğitimi verilmesi sağlanır.

TEVİTÖL

- Acil durumda “TEVİTÖL Acil Durum Planı” devreye alınır.
- Acil bir durumda personel, öğrenci ve öğrenci velileri arasındaki iletişimin sağlanması, müdahale ya da bilgilendirmenin doğru ve hızlı şekilde gerçekleşmesi için Okul Müdürü tarafından Kriz İletişim Masası anlık olarak bilgilendirilir. *(Öğrenci ve veli iletişim bilgileri ayrıca basılı ortamda muhafaza edilecektir)*
- Okul bahçesinin uygun bir yerine deprem konteyneri yerleştirilir. *(Konteynerlerde jeneratör, toz maskesi, enkaz eldiveni, çadır, ikaz yeleği vb. ürünler bulundurulur)*
- Öğrenci odalarında bulunan mobilyaların duvarlara sabitlenmesi sağlanır.
- Öğrenci odalarına deprem çantaları yerleştirilir. Deprem çantaları AFAD prosedürlerine göre hazırlanır. Deprem çantalarının içeriği ve fiziksel durumu periyodik olarak kontrol edilir.

ŞUBELER

- Dokümanda belirtilen tüm hususlar Vakfımız şubelerini de kapsamaktadır. Acil bir durumda, iş sürekliliğinin devamı için tüm önlemlerin alınmasını teminen şubelerimiz Saha Koordinasyon Birimi koordinasyonunda görevlerini yürütür.

TEV TARAFINDAN YAPTIRILAN EĞİTİM KURUMLARI

- Vakfımız tarafından yaptırılan ve T.C.Milli Eğitim Bakanlığına devredilen eğitim kurumlarında meydana gelebilecek acil olaylarda izlenecek yol ve uygulanacak prosedürler T.C.Milli Eğitim Bakanlığına bağlı teşkilatlar aracılığıyla takip edilir.

6. DİĞER HUSUSLAR

Felaket kurtarma ve iş sürekliliği ile ilgili tamamlanan çalışmaların yeterliliğini ve etkinliğini ölçmek amacıyla yılda bir kez tatbikat yapılır, aksayan yönler tespit edilir, hazırlıklar test edilir ve test sonuçları Yönetim Kuruluna raporlanır.

İşbu Yönerge, personelin bilgi sahibi olmasını ve kolayca ulaşmasını sağlamak amacıyla Vakıf kurumsal portalında (intranet) yayımlanır, ayrıca basılı olarak personele dağıtılır.

7. YÜRÜRLÜK

İşbu Yönerge, 17.05.2023 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir. Değişen koşullar gözetilerek yılda en az bir kez gözden geçirilen Yönergedeki değişiklikler Yönetim Kurulunun onayına sunulur.