

Инструкция

по противодействию терроризму и действиям в экстремальных ситуациях в учреждении

Действия при поступлении угрозы по телефону.

1.1. При поступлении угрозы по телефону немедленно доложить об этом директору учреждения или лицу, его заменяющему, для принятия соответствующих мер и сообщения о поступившей угрозе в правоохранительные органы, в Управление по делам культуры и искусства Администрации города Димитровграда.

1.2. Постарайтесь дословно запомнить разговор и зафиксировать его на бумаге.

1.3. Не распространяйтесь о факте разговора и его содержании, максимально ограничьте число людей, владеющих информацией.

1.4. По ходу разговора отметьте пол, возраст звонившего и особенности его речи:

- голос (громкий или тихий, низкий или высокий);
- темп речи (быстрый или медленный);
- произношение (отчетливое, искаженное, с заиканием, «шепелявое», наличие акцента или диалекта);
- манера речи (развязная, с издевкой, нецензурными выражениями).

1.5. Обязательно отметьте звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, звук теле- или радиоаппаратуры, голос и т.п.)

1.6. Отметьте характер звонка (городской или междугородный).

1.7. Обязательно зафиксируйте точное время начала разговора и его продолжительность.

1.8. В любом случае постарайтесь в ходе разговора получить ответы на следующие вопросы:

- **Куда, кому, по какому вопросу звонит этот человек?**
- **Какие конкретно требования выдвигает?**
- **Выдвигает требования лично он, выступает в роли посредника или представляет какую-то группу лиц?**
- **На каких условиях он или они согласны отказаться от задуманного?**
- **Как и когда с ним (с ними) можно связаться?**
- **Кому вы можете или должны сообщить об этом звонке?**

1.9. Если звонивший не намерен долго разговаривать, можно прикинуться, что произошла ошибка и он попал не туда, что заставит его усомниться дошла ли его угроза до жертвы, а следовательно вынудит делать последующие шаги, которые могут помочь в установлении его личности.

1.10. Если звонящий уверен, что разговаривает с нужным человеком, в середине разговора можно имитировать перебой в связи (замолчать и соблюдать режим молчания). Звонящий будет продолжать говорить, но в результате не поймет, слышали Вы его или нет.

1.11. Постарайтесь добиться от звонящего максимально возможного промежутка времени для принятия вами и вашим руководством решений или совершения каких-либо действий.

1.12. Если возможно, ещё в процессе разговора сообщить о нем руководству учреждения, если нет, то немедленно после его окончания.