

Памятка руководителю, секретарю, ответственному по структурному подразделению (диспетчеру) при получении угрозы по телефону

1. Установить прочный контакт с анонимом:

- представиться (назвать свое имя, отчество, должность);
- попытаться успокоить говорившего;
- заверить, что его требования будут немедленно переданы администрации;

2. Выяснить требования анонима и получить информацию о характере угрозы:

- внимательно выслушать и под диктовку записать все требования;
- под любым предлогом предложить повторить свои требования;
- задать уточняющие вопросы о характере угрозы и времени ее реализации, стимулируя анонима рассказать как можно больше.

3. Выяснить мотивы действий анонима:

- задать вопрос о целях, которые преследует аноним, при этом ответы анонима выслушивать внимательно, проявляя участие;
- предложить анониму другие пути реализации его интересов.

4. В процессе выхода из контакта с анонимом **следует повторить** основные моменты беседы с ним, сказать, что его требования будут переданы администрации. Попытаться под любым благовидным предлогом **убедить** его повторить звонок.

5. По окончании разговора **немедленно заполнить «Лист наблюдений при угрозе по телефону».**

6. Сообщить о происшествии:

- в правоохранительные органы по телефону **«102»**, единую службу спасения **«112»**;
- администрации организации.

7. Если у вас нет определителя номера или он не сработал, **не вешайте телефонную трубку**, а положите ее рядом. С другого телефона позвоните на телефонный узел с просьбой установить номер телефона, откуда был сделан звонок.

8. Не сообщайте об угрозе никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать в соответствии с инструкцией, чтобы не вызвать панику и исключить непрофессиональные действия.

КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ

НАБЛЮДЕНИЙ ПРИ УГРОЗЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

1. **Пол:** мужчина, женщина.
2. **Возраст:** подросток, молодой, средний, пожилой.
3. **Речь:** темп _____
наличие акцента _____
наличие дефектов _____
присутствие попыток изменения тембра _____

4. **Голос:** громкость _____
высота _____
5. **Предполагаемое психологическое состояние:**
 - возбужденное;
 - вялое;
 - неадекватное;
 - спокойное,
 - иное _____
6. **Наличие звукового (шумового) фона**

Получив сведения о готовящемся теракте, **сообщите** об этом только в правоохранительные органы по телефону **«101» , 102», «112»** и руководителю организации.

Оставайтесь на рабочем месте. Будьте хладнокровны. Действуйте по команде.