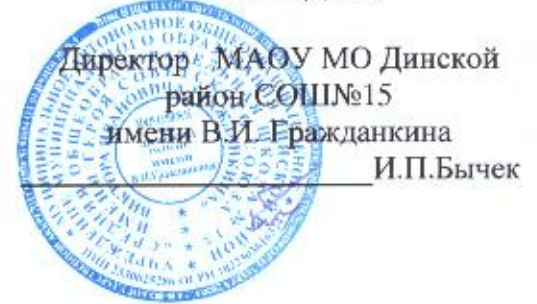


УТВЕРЖДАЮ



Инструкция по ведению телефонного разговора при угрозе взрыва

Будьте спокойны, вежливы, не прерывайте говорящего, запишите разговор (при наличии возможности записи на устройстве). Не вешайте (не кладите) телефонную трубку по окончании разговора, но прикройте микрофон, что бы говорящий не слышал ваших разговоров с другими. Если Ваш телефон оборудован автоматическим определителем номера, зафиксируйте номер на бумаге и сохраните его.

В процессе разговора постарайтесь дать знать руководству по другому телефону, или через окружающих о том, что принимаете информацию о заложении взрывного устройства.

Не сообщайте об угрозе никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать в соответствии с инструкцией.

Постарайтесь дословно запомнить разговор и зафиксировать его на бумаге с указанием даты и времени.

От заявителя попытаться выяснить:

- Когда взрывное устройство должно взорваться?
- Где заложено взрывное устройство?
- Что за взрывное устройство, как оно выглядит?
- Есть ли еще взрывные устройства?
- С какой целью заложено взрывное устройство?
- Какие требования он (они) выдвигает?
- Является ли его требование личным, или он представляет какую-то организацию?

Весь разговор задокументировать с указанием даты и времени.

Из разговора постараться определить:

- личность говорящего (мужчина, женщина, ребенок, возраст);
- речь (быстрая, медленная, внятная, неразборчивая, искаженная);
- акцент (местный, не местный, какой национальности);
- дефекты речи (заикается, шепелявит, картавит, говорит в «нос»);
- язык (изъяснения: культурное, непристойное);
- голос (высокий, низкий, хриловатый), другие особенности;
- манера (спокойный, сердитый, последовательный, сбивчивый, эмоциональный, насмешливый, назидательный);
- фон, шум (заводское оборудование, поезд, музыка, животные, смешение звуков, уличное движение, вечеринка).

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

По завершении приема информации немедленно доложить руководству.