

**ПАМЯТКА СЕКРЕТАРЮ (ДИСПЕЛЧЕРУ)
ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УГРОЗЫ ПО ТЕЛЕФОНУ**

1. Установить прочный контакт с анонимом:
 - представиться (назвать своё 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 её 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 «02»;
 - администрации объекта.
7. Если у вас нет определителя номера или он не сработал, не вешайте телефонную трубку, а положите её 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: возбуждённое, вялое, неадекватное, спокойное, иное _____
6. Наличие звукового (шумового) фона _____

В соответствии с законодательством руководитель несёт персональную ответственность за жизнь и здоровье своих сотрудников!

РЕКОМЕНДАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЮ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УГРОЗЫ О ВЗРЫВЕ

- Не допустить паники. Не допустить расползания слухов.
- Немедленно сообщить об угрозе по телефону «02».
- О полученной информации сообщить только начальнику своей службы безопасности или специально подготовленной группе сотрудников.
- Своими силами, не дожидаясь прибытия специалистов, по заранее разработанному плану организовать осмотр всех помещений с обязательным участием и опросом их персонала, ответственных и заведующих.
- Не прикасаться к предметам, похожим на взрывоопасные.
- Составить схему объекта с указанием предметов, похожих на взрывоопасные.
- Прекратить погрузочно-разгрузочные работы, в том числе опорожнение мусорных баков.
- Отвести после досмотра на безопасное расстояние автотранспорт, припаркованный у здания.
- Проанализировать обстановку и принять решение на эвакуацию.

РЕКОМЕНДАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЮ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ПРЕДМЕТА, ПОХОЖЕГО НА ВЗРЫВООПАСНЫЙ

- Не допустить паники, Немедленно сообщить по телефону «02».
- Оцепить зону нахождения взрывоопасного предмета.
- Оценить обстановку и принять решение на эвакуацию.
- В случае принятия решения на эвакуацию провести её организованно. Для этого рекомендуется использовать заранее отработанные команды, например, «Учебная пожарная тревога! Всем выйти на улицу!».
- Эвакуация должна проводиться без прохождения людей через зону нахождения предметов, похожих на взрывоопасные.

ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ УГРОЗЫ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

1. Обращайтесь с документом осторожно. Уберите его в чистый. Плотно закрываемый полиэтиленовый пакет и поместите в отдельную жёсткую папку.
2. Постарайтесь не оставлять на нём отпечатков своих пальцев.
3. Если документ поступил в конверте – его вскрытие производите только с левой или с правой стороны, отрезая кромки ножницами.
Сохраняйте как сам документ, так и конверт и любые вложения.
5. Анонимные материалы направляются в правоохранительные органы вместе с сопроводительным письмом, в котором указываются все обстоятельства, связанные с их получением.
6. Анонимные материалы нельзя сшивать, склеивать, делать на них записи, отметки или резолюции. Запрещается их мять и сгибать. При исполнении резолюции, других надписей на сопроводительном письме или при постановке регистрационного штампа, нельзя оставлять давленных следов на анонимных материалах.