



Инструкция по ведению телефонного разговора при угрозе взрыва

При ведении телефонного разговора с "заявителем" будьте спокойны, вежливы, не прерывайте говорящего, если имеется возможность записать разговор при помощи аппаратуры (диктофон, магнитофон, автоответчик и т.д.) включите аппаратуру, попросите повторить последние фразы, сославшись на некачественную работу телефонного аппарата, попробуйте полностью записать разговор.

Не вешайте трубку (не кладите трубку) на телефонный аппарат по окончании разговора. В процессе разговора изыщите возможность (с помощью коллег) позвонить с другого телефона в ГТС города, в милицию (по телефону 02), в ФСБ с целью определения номера телефона звонившего.

Внимание! Для определения номера-телефона необходимо сообщить номер АТС, на телефон которого поступила угроза; пароль.

Согласно действующего на данный момент пароля сделать заявку на АТС об определении номера звонившего "заявителя", его адрес. Данные действия могут проводиться только ответственными лицами.

От "заявителя" попытайтесь выяснить:

Когда взрывное устройство должно взорваться?

Где заложено взрывное устройство?

Что за взрывное устройство, как оно выглядит?

Есть ли еще взрывные устройства на данном объекте?

С какой целью заложено взрывное устройство?

Какие требования выдвигает "заявитель"?

К какой организации принадлежит "заявитель"?

Кто еще состоит в этой организации?

Из разговора попытайтесь определить:

Личность говорящего (мужчина, женщина, подросток), примерный возраст;

Речь (быстрая, медленная, вятная, неразборчивая, искаженная и т.д.);

Акцент (местный, неместный, национальный, говор);

Язык (изъяснение: культурное, непристойное);

Дефекты речи (заикание, шепелявит, картавит, говорит в "нос");

Голос (низкий, высокий, хриплый, другие особенности);

Манера разговаривать (спокойно, сердито, последовательно, сбивчиво, эмоционально, насмешливо);

Дополнительный шум (уличное движение, посторонние голоса, смешанное).

По окончании весь разговор должен быть задокументирован. После получения информации позвонить своему непосредственному руководителю, затем:

Дежурному ГОВД по тел 02,... Дежурному ФСБ по тел ... Оперативному дежурному управления ГО и ЧС по тел....

С инструкцией ознакомлен: _____ Казиханов К.Р.