ПАМЯТКА СЕКРЕТАРЮ (ДИСПЕТЧЕРУ)

ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УГРОЗЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

1. Установить 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 аноним 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”. (Приложение 3).

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 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

Пол: мужчина, женщина

Возраст: подросток, молодой, средний, пожилой

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 _____