

ИНСТРУКЦИЯ

по ведению телефонного разговора при угрозе взрыва

Будьте спокойны, вежливы, не прерывайте говорящего, включите магнитофон (если он подключен к телефону), сошлитесь на некачественную работу аппарата, чтобы полностью записать разговор.

Постарайтесь в ходе разговора получить ответы на следующие вопросы:

1. Куда, кому, по какому телефону звонит человек?
2. Когда взрывное устройство должно взорваться?
3. Где заложено взрывное устройство?
4. Что за взрывное устройство, как оно выглядит?
5. Если еще взрывное устройство?
6. С какой целью заложено взрывное устройство?
7. Какие требования он (они) выдвигает?
8. Выдвигает требования он (они) лично, выступает в роли посредника или представляет какую-либо группу лиц?
9. На каких условиях он (она) или они согласны отказаться от задуманного?
10. Как и когда с ним (с ними) можно связаться?
11. Кому вы можете или должны сообщить об этом звонке?

Весь разговор задокументировать с указанием даты и времени.

Из разговора попытаться определить:

1. Личность говорящего (мужчина, женщина, ребенок, возраст);
2. Речь (быстрая, медленная, внятная, неразборчивая, искаженная);
3. Акцент (местный, не местный, какой национальности);
4. Дефекты речи (заикается, шепелявит, картавит, говорит в «нос»);
5. Язык (изъяснения: культурное, непристойное);
6. Голос (высокий, низкий, хрипловатый), другие особенности;
7. Манера (спокойный, сердитый, последовательный, сбивчивый, эмоциональный, насмешливый, назидательный);
8. Фон, шум (заводское оборудование, поезд, музыка, животные, смешение звуков, уличное движение, вечеринка).

Отметьте характер звонка (городской или междугородный).

Обязательно зафиксируйте точное время начала разговора и его продолжительность.

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

После поступления информации сообщить: руководителю организации, полиции.

Не сообщайте об угрозе никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать.