

Согласовано:
Председатель профкома
МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР
Андреева Л.Ю.

Утверждаю:
Директор МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР
Гаврюшина С.В.



Инструкция №25

по охране труда «Действия в случаях угрозы террористического акта по телефону»
(далее по тексту вместо МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР — в «Учреждении»).

Основная цель звонков об угрозах террористического и экстремистского характера - создать состояние тревоги и дестабилизации.

Когда раздаются такие звонки, то Вы должны действовать спокойно и квалифицированно.

При получении звонка с угрозой взрыва либо отравления продукции:

- представьтесь звонящему;
- попытайтесь оказать на него успокаивающее воздействие;
- как можно дольше разговаривайте с абонентом и постарайтесь получить от него максимум информации;
- выслушайте сообщение до конца, не прерывая говорящего;
- дайте понять, что все требования будут переданы администрации, руководству «Учреждения» и др. по ситуации;
- постарайтесь слово в слово записать сообщение;
- если это, возможно, постарайтесь подключить к разговору еще кого-нибудь;
- спросите, в какое время взрывное устройство должно сработать;
- спросите, почему взрывное устройство положили именно в этом месте;
- спросите, когда и каким образом взрывное устройство было заложено или отравлена продукция;
- спросите фамилию звонящего или его пароль, или как его называть при разговоре;
- под любым предлогом предложите звонящему повторить свои требования;
- предложите звонящему иные пути реализации его интересов;
- в процессе выхода из контакта со звонящим, следует еще раз повторить основные моменты беседы с ним, сказать, что его требования будут переданы руководству или другому должностному лицу;
- попытайтесь под любым благовидным предлогом убедить звонящего повторить звонок;
- если звонящий прервет разговор по собственной инициативе, не кладите телефонную трубку на аппарат;
- с другого телефона позвоните на телефонный узел с просьбой установить номер телефона, откуда был сделан звонок и немедленно свяжитесь с полицией по телефону «102» и сообщите о произошедшем, передайте точное содержание полученного сообщения;
- не сообщайте об угрозах больше никому, чтобы не вызвать панику и исключить непрофессиональные действия.

Чем дольше Вы старались говорить со звонившим, тем лучше.

Старайтесь показать, что Вы внимательно слушаете говорящего.

Если звонящий проявил какое-то недружелюбие по отношению к Вашему месту работы или её отдельным лицам, постарайтесь разговорить человека, позднее его слова могут подсказать, кто именно звонил.

Сделайте так, чтобы звонящий выдал максимум информации, сделайте вид, что Вы ему не верите или просто относитесь к этому как шутке. Спросите, каких действий он от Вас ожидает. Чем дольше он говорит, тем больше шансов, что он выдаст информацию, о которой потом пожалеет. Ваше впечатление от всего разговора имеет большое значение, так как именно на его основе руководство, возможно, должно будет принять решение о дальнейших действиях.

Инструкцию разработал:
Главный инженер

Бриурош С.А.

Согласовано:
Ведущий специалист по охране труда

Бриурош С.А.

Копию инструкции получил:

	Бриурош С.А.		Герасимов О.В.
	Герасимов О.В.		Дробол А.А.
	Кабанов А.А.		Герасимов С.А.
	Богданов А.А.		Лебедева М.К.
	Герасимов С.А.		Савченко Н.С.
	Герасимов С.А.		Герасимов С.А.