

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ «Гимназия № 115»
Соловьева И.Е.
« 06 » сентября 2020 г

Инструкция сотрудникам ОУ о порядке приема сообщений, содержащих угрозу по телефону

1. Установить прочный контакт с анонимом:
 - 1.1. Представиться (назвать своё имя, отчество и должность);
 - 1.2. Записать определившийся номер с АОН (если он имеется) на бумаге, что позволит избежать его случайной утраты;
Выполнить следующие действия:
В ходе разговора позвать рядом находящихся взрослых и передать сообщение о звонке с угрозой директору или заместителям директора, с просьбой срочно сообщить о происшествии:
 - дежурному управления ФСБ 272-99-44, 272-13-64;
 - дежурному Управления по делам ГОЧС тел 227-09-11, 112;
 - дежурному УВД тел 252-52-00, 228-02-00, 02;
 - Директору гимназии №115 тел. 223-36-53, 225-15-35
- постараться дословно запомнить разговор и зафиксировать на бумаге;
 - по ходу разговора отметьте пол и возраст звонившего, особенности его (ее) речи;
 - голос (громкий или тихий, низкий или высокий);
 - темп речи (быстрый или медленный);
 - произношение (отчетливое, искаженное, с заиканием, шепелявое, с акцентом или диалектом);
 - манера речи (развязная, с издевкой, с нецензурными выражениями, вежливая);
 - обязательно отметьте звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, звук теле- или радиоаппаратуры, голоса, другое);
 - отметить, звонивший спросил с кем разговаривает или сразу начал угрожать;
 - обязательно зафиксировать точное время начала разговора и его продолжительность.
- 1.3. Попытаться успокоить говорящего.
 - 1.4. Заверить, что его требования будут немедленно переданы руководству гимназии;
 2. Выяснить требования анонима и получить информацию о характере угрозы:
 - 2.1. Внимательно выслушать и под диктовку записать все требования.
 - 2.2. Под любым предлогом предложить повторить свои требования.
 - 2.3. Задать уточняющие вопросы о характере угрозы и времени ее реализации, стимулируя анонима рассказать как можно больше.
 - 2.4. Если это возможно, в ходе разговора получить ответы на следующие вопросы:
 - куда, кому, по какому телефону звонит этот человек?
 - какие конкретные требования он (она) выдвигает?
 - выдвигает он (она) лично, выступает в роли посредника или представляет какую-то группу лиц?
 - на каких условиях он (она) или они согласны отказаться от задуманного?
 - как и когда с ним (с ней) можно связаться?
 - кому вы можете или должны сообщить об этом звонке?
 - 2.5. Если в ходе разговора поступила угроза умышленного взрыва необходимо задать следующие вопросы (если это возможно):
 - когда будет взрыв?
 - где взрывное устройство находится сейчас?

- как оно выглядит?
 - кто заложил взрывное устройство?
 - откуда звоните?
 - как вас зовут и где вы находитесь?
3. Выяснить мотивы действий анонима:
- 3.1 Задать вопрос о целях, которые преследует аноним, при этом ответ выслушивать внимательно, проявляя участие.
- 3.2 Предложить анониму другие пути реализации его интересов.
4. Постараться добиться от звонящего максимально возможного промежутка времени для принятия решения по «удовлетворению его требований» или совершения каких-либо действий.
5. В процессе выхода из контакта с анонимом следует повторить основные моменты беседы с ним, сказать, что его требования будут переданы руководству университета. Попытаться под любым благовидным предлогом убедить его (ее) повторить звонок.
6. Не вешайте трубку, а положите ее рядом. С другого телефона сообщите о происшествии по телефонам:
- дежурному управления ФСБ 272-99-44, 272-13-64;
 - дежурному Управления по делам ГОЧС тел 227-09-11, 112;
 - дежурному УВД тел 252-52-00, 228-02-00, 02;
 - Директору гимназии №115 тел. 223-36-53, 225-15-35
9. Не сообщать об угрозе никому, кроме тех, кому необходимо об этом знать в соответствии с настоящей инструкцией (п.7.), чтобы не вызвать панику и исключить непрофессиональные действия.

Преподаватель-организатор ОБЖ _____ С.Н.Лелюйко