



«Утверждаю»

Директор МУ «ДКЦСОН»

Е.Н.Максимова

31 декабря 2016 года

ИНСТРУКЦИЯ № 5 ПО ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА ПРИ УГРОЗЕ ВЗРЫВА

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

От заявителя попытаться выяснить:

1. Когда взрывное устройство должно взорваться?
2. Где заложено взрывное устройство?
3. Что за взрывное устройство, как оно выглядит?
4. Если еще взрывное устройство?
5. С какой целью заложено взрывное устройство?
6. Какие требования он (они) выдвигает?
7. Вы один или состоите в какой-либо организации? Весь разговор за документировать с указанием даты и времени.

Из разговора попытаться определить:

- личность говорящего (мужчина, женщина, ребенок, возраст);
- речь (быстрая, медленная, внятная, неразборчивая, искаженная);
- акцент (местный, не местный, какой национальности);
- дефекты речи (заикается, шепелявит, картавит, говорит в «нос»);
- язык (изъяснения: культурное, непристойное);
- голос (высокий, низкий, хриловатый), другие особенности;
- манера (спокойный, сердитый, последовательный, сбивчивый, эмоциональный, насмешливый, назидательный); - фон, шум (заводское оборудование, поезд, музыка, животные, смешение звуков, уличное движение, вечеринка).

После поступления информации сообщить:

Руководителю организации, полиции.

Не сообщайте об угрозе никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать в соответствии с инструкцией.

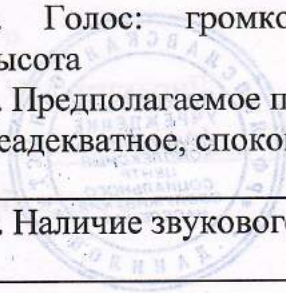
Контрольный лист наблюдений при угрозе по телефону

1. Пол: мужчина, женщина.
2. Возраст: подросток, молодой, средний, пожилой.
3. 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 _____



ИНСТРУКЦИЯ № 2
ПО ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО УДОБОВА ПРИ УГРОЗЕ
ПАРЫША

Будьте спокойны, вежливы, не прерывайте собеседника, включите магнитофон (если он подключен к телефону), сообщите на неэкстренную работу аппарата, чтобы не было перебоев в работе.

Озвучивайте информацию внятно.

1. Когда требуется устройство, сообщите о необходимости.
2. Там, где требуется устройство, сообщите о необходимости.
3. Что за устройство требуется, как оно выглядит?
4. Если есть варианты устройств?
5. С какой целью требуется устройство?
6. Какие требования к нему (он) выдвигаются?
7. На один или несколько вариантов? Если вариант не документировать с указанием даты и времени.

На варианты ответов определяются:

- видимость собеседника (мужчина, женщина, возраст);
- пол (мужской, женский, неопределенный, неясный);
- акцент (местный, не местный, какой национальности);
- дефекты речи (звукосвязь, произношение, ритм в слове);
- язык (русский, украинский, белорусский, непонятный);
- тон (высокий, низкий, криповатый), дружелюбность;
- манера (спокойная, сердитая, агрессивная, эмоциональная, нервная);
- манера (спокойная, сердитая, агрессивная, эмоциональная, нервная);
- манера (спокойная, сердитая, агрессивная, эмоциональная, нервная);

После поступления информации сообщите:

Расскажите о вариантах, которые появились.

Не сообщайте об угрозе никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать в соответствии с инструкцией.

Контрольный лист ведения при угрозе по телефону:

1. Пол: мужчина, женщина
2. Возраст: подросток, молодой, средний, пожилой
3. Речь: темп

наличие акцента _____
наличие дефектов _____
присутствие пауз: замедленная темп _____