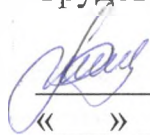


«СОГЛАСОВАНО»  
Председатель  
Трудового коллектива



Прокошева Н.В.

«    »    2017 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ГАУ «РЦ Дзержинского  
района города Нижний Тагил»



Лунова Т.В.

«    »    2017 г.

**ИНСТРУКЦИЯ  
ПО ДЕЙСТВИЯМ СОТРУДНИКОВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УГРОЗЫ ПО  
ТЕЛЕФОНУ**

**01-58-17**

г. Нижний Тагил  
2017 г.

## Инструкция по действию сотрудника при получении угрозы по телефону

### 1. Установить прочный контакт с анонимом;

- представиться (назвать свое имя, отчество, должность);
- попытаться успокоить говорящего;
- 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;
- задать уточняющие вопросы о характере угрозы и времени ее реализации, стимулируя анонима рассказать как можно больше;

### 3. Выяснить мотивы действия анонима:

- задать вопрос о целях, которые преследует аноним, при этом ответы анонима выслушивать внимательно, проявляя участие;
- предложить анониму 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».

### 6. Сообщить о происшествии:

- в правоохранительные органы по телефону «02»;
- администрации учреждения;
- УЗН Дзержинского района г. Н.Тагил

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

1. Пол: мужчина, женщина (подчеркнуть).

2. Возраст: подросток, молодой, средний, пожилой (подчеркнуть).

3. Речь: темп \_\_\_\_\_

наличие акцента \_\_\_\_\_

наличие дефектов \_\_\_\_\_

4. Присутствие попыток изменения тембра \_\_\_\_\_

5. Голос: громкость \_\_\_\_\_

6. Наличие звукового (шумового) фона \_\_\_\_\_

7. Порядок обращения \_\_\_\_\_

Если Вы стали свидетелем чрезвычайной ситуации или Вам понадобилась какая-либо дополнительная информация, Вы можете обратиться в следующие учреждения:

41-21-14-оперативный дежурный, 41-21-23 - Управление по делам ГО и ЧС г.Н.Тагил;

33-01-93 отдел по делам ГО и ЧС Дзержинского района;

33-74-84- круглосуточно Дежурный диспетчер района;

25-78-83- городской диспетчер;

33-18-28- УСЗН Дзержинского района г. Нижний Тагил.

**Служба спасения-41-76-77, Милиция 33-00-02, Пожарная служба 33-00-01, Медицинская служба 33-00-03, Диспетчер водоканала 25-68-00; Диспетчер энергосбыт 33-26-01, 33-24-01, РОВД р-на 33-55-80.**