

ПАМЯТКА

по действиям персонала при поступлении угрозы по телефону

Телефон является средством связи, которое часто используют как преступники (для передачи сообщений о заложенных бомбах, захвате людей и предъявлении политических или корыстных требований выкупа, о шантаже и других криминальных проявлениях), так и «телефонные хулиганы», высказывающие мнимые угрозы разного толка.

Принимая анонимное телефонное сообщение, о возможном совершении актов терроризма, необходимо помнить, что такого рода звонки несут важную криминалистическую информацию, и поэтому необходимо в разговоре с анонимом запомнить и зафиксировать как можно больше сведений:

- зафиксировать дату, время и продолжительность анонимного звонка;
- место установки телефона, на который проследовал звонок, его номер, принадлежность конкретному подразделению и сотруднику.

При получении анонимного звонка:

- необходимо предпринять попытку «завязать разговор» с анонимом и попытаться выяснить конкретные сведения о его личности, профессии, месте нахождения;
- по возможности попытаться склонить его к добровольному отказу от задуманной акции.

По окончании разговора с анонимом:

- не кладя трубку на телефонный аппарат, немедленно сообщить о случившемся руководителю, в службу безопасности (службу охраны) для принятия ими неотложных мер по предупреждению и локализации возможных тяжких последствий, а также розыску анонима;

- по памяти составить подробное описание высказанных угроз или сообщенных сведений о предполагаемых актах терроризма, а также выдвинутых ультиматумах и других требованиях;

- все данные об обстоятельствах проявления, содержании угроз или сведений, изложенных анонимным абонентом, характеристике его голоса, речи, манере изложения угроз и требований сообщить руководителю службы безопасности (службы охраны) учреждения.

Во время разговора важно обратить внимание на следующие детали:

- на характер звонка (междугородний, по радиотелефону, из автомобиля и т.п.);
- манера речи (спокойная, уверенная, невнятная, бессвязная, вежливая, непристойная, озлобленная, равнодушная, эмоциональная, использование каких-либо особенных фраз или выражений и т. д.);

- характеристика голоса (тембр, громкость, заикание, акцент, хриплость, дефекты речи и т. д.);

- наличие посторонних шумов сопровождающих разговор (уличный шум, шум транспортных средств, телефонный разговор, другие голоса и т. д.);

- с чего ваш собеседник начал разговор, представился ли он, спросил ли с кем говорит или начал сразу угрожать;

Во избежание распространения слухов и паники обсуждать полученную от анонима информацию с другими сотрудниками не рекомендуется.