**ИНСТРУКЦИЯ  
по ведению телефонного разговора при угрозе террористического акта.**

В начале разговора будьте спокойны, вежливы, не прерывайте говорящего, включите магнитофон (если он подключен к телефону), сошлитесь на некачественную работу аппарата, чтобы полностью записать разговор.

**1.Постарайтесь дословно запомнить разговор и зафиксировать его на бумаге;**

**2.По ходу разговора отметьте пол, возраст звонившего и особенности его (ее) речи:**- голос: громкий/тихий, низкий/высокий;  
- темп речи: быстрая/медленная;  
- произношение: отчетливое, искаженное, с заиканием, шепелявое, с акцентом или диалектом;  
-манера речи: развязная, с издевкой, с нецензурными выражениями;  
-личность говорящего (мужчина, женщина, ребенок, возраст);  
-акцент (местный, не местный, какой национальности);

- дефекты речи (заикается, шепелявит, картавит, говорит в «нос»);

-язык (изъяснения: культурное, непристойное);  
- голос (высокий, низкий, хрипловатый), другие особенности;

-манера (спокойный, сердитый, последовательный, сбивчивый, эмоциональный, насмешливый, назидательный);

- фон, шум (заводское оборудование, поезд, музыка, животные, смешение звуков, уличное движение, вечеринка).

**4.Отметьте характер телефонного звонка — городской или междугородный.**  
  
**5.Обязательно зафиксируйте точное время начала разговора и его продолжительность.**

**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?  
**В любом случае постарайтесь в ходе разговора получить ответы на следующие вопросы:**  
- Куда, кому, по какому телефону звонит этот человек? Какие требования он (она) выдвигает?  
- Выдвигает требования 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?

**6.Постарайтесь добиться от звонящего максимально возможного промежутка времени для принятия Вами или Вашим руководством решений или совершения каких-либо действий.**  
**7.Если возможно, еще в процессе разговора сообщите о нем руководству учреждения, если нет — немедленно по его окончанию.**  
 **8.Не распространяйтесь о факте разговора и его содержании. Максимально ограничьте число людей владеющих информацией.**  
  
**9.При наличии автоматического определителя номера (АОНа) запишите определившейся номер телефона, что позволит избежать его случайной утраты.**  
  
**10.При использовании звукозаписывающей аппаратуры сразу же извлеките кассету (дискету) с записью разговора и примите меры к ее сохранности.**   
  
**11.Обязательно установите на ее место другую кассету (дискету).**

**12. Вызовите сотрудников полиции.**

**13. Без паники и спешки эвакуировать персонал учреждения из здания.**