

«Утверждаю»
Директор XXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Х.Х. ХХХХХ
« » марта 2015 года

ИНСТРУКЦИЯ

по определению номера звонившего абонента

После разговора с абонентом Вам необходимо **не класть трубку на телефонный аппарат в течение 1 минуты**, то есть **задержать отбой**.

Только после этого номер звонившего абонента **автоматически запишется** в память компьютера АТС.

Позвонив **дежурному оператору АТС-4 / 5** по телефону **2-00-00, 4 - 00 – 00, 4 - 32- 50**, узнать номер звонившего абонента.

Например: «Говорит диспетчер ООО «Орбита» Иванова.

Минуту назад на телефон 3-19-00 позвонил мужчина с угрозой совершения террористического акта.

Прошу определить номер телефона абонента».

Внимание! Не определяются звонки:

1. Входящие междугородние;
2. С сотовых телефонов;
3. С сельских АТС.

Заместитель директора

Х.Х. ХХХХХ

«Утверждаю»
Директор XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Х.Х. ХХХХХ
« » марта 2015 года

ИНСТРУКЦИЯ по ведению телефонного разговора при угрозе взрыва, террористических актов.

При ведении разговора по телефону с «заявителем»:

- будьте **предельно спокойны, вежливы, не прерывайте** говорящего;
- если **имеется возможность записать** разговор при помощи аппаратуры включите аппаратуру, **попросите повторить последние фразы**, сославшись на некачественную работу телефонного аппарата, **попробуйте полностью записать** разговор.

Не кладите трубку на телефонный аппарат **по окончании разговора** в течение **1 минуты**. Только после этого **номер звонившего абонента автоматически запишется** в память компьютера АТС.

Позвонив дежурному **оператору АТС-4/5** по телефону **2-00-00, 4 - 32- 50** , или **4- 00- 00**, узнайте номер звонившего абонента

В процессе разговора **изыщите возможность** (с помощью коллег):

- **позвонить с другого** телефона дежурному **оператору АТС 2-00-00**, или **4-00-00, 4-32-50) с целью определения номера** телефона звонившего;
- **в милицию** (тел. **02; 2-11-84**)

От «заявителя» **попытайтесь выяснить:**

1. **Когда** взрывное устройство **должно взорваться?**
2. **Где заложено** взрывное устройство?
3. **Что за взрывное** устройство, **как оно выглядит?**
4. **Есть ли еще взрывное** устройство, **на данном объекте?**
5. **С какой целью** заложено взрывное устройство?
6. **Какие требования** выдвигает «заявитель»?
7. **К какой террористической организации** принадлежит «заявитель»?
8. **Кто еще** состоит в этой организации?

Из разговора попытайтесь определить:

- **личность говорящего** (мужчина, женщина, подросток), **примерный возраст**;
- **речь** (быстрая, медленная, **внятная**, неразборчивая, **искаженная** и т.д.);
- **акцент** (местный, **не местный**, национальный говор);
- **язык** (изъяснение: **культурное**, **непристойное**);
- **дефекты речи** (заикание, шепелявит, картавит, **говорит в нос**);
- **голос** (низкий, высокий, **хриплый**, другие особенности);
- **манера разговаривать** (**спокойно**, **сердито**, последовательно, **сбивчиво**,
эмоционально, **насмешливо**);
- **дополнительный шум** (**уличное движение**, шум воды, **шум работающего станка**, оборудования, посторонние голоса и т. д.).

После окончания разговора **позвонить**:

1. Дежурному по Отделу МВД - тел. **02**, (**2-11-84**, **сотовый – 102**));
2. Директору предприятия.

По окончании переговоров весь разговор должен быть **оформлен документально** (докладная записка с подробным изложением всех своих действий).

Заместитель директора

X.X. XXXXX

НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ

Милиция.....02, (сотовый – 102)

Дежурный по Отделу МВД..... 02, 2 – 11 - 84

Дежурная часть.....4 – 49 - 00

АТС 3 (для микрорайона «Восточный» 3 – 41 - 50

АТС- 4 / 5.....2 – 00 - 00, 4 – 32 - 50, 4 - 00- 00

Пожарная служба 01, или (сотовый – 101)

Диспетчер..... 4 – 47 - 43

Дежурный по ФСБ.....4 - 35- 75 (в рабочее время)

Скорая медицинская помощь.....03, (сотовый – 103)

Диспетчер.....4 - 42- 69

АВАРИЙНЫЕ СЛУЖБЫ:

Аварийная служба газа.....04

Аварийно –диспетчерская служба.....4 – 13 - 42

Теплосеть.....05

диспетчер.....4 - 32- 40

Водоканал4 – 36 - 28

Электросеть..... 3 – 44 - 54

Диспетчер администрации.....3 - 19 - 00, 4 – 36 - 88

ЕДИНАЯ ДЕЖУРНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА112

