

ИНСТРУКЦИЯ

по действиям Пользователей при чрезвычайных ситуациях

на объекте Торговый Центр «Московский»

г. Кемерово, пр. Московский, 11

1. Общие положения

Настоящая инструкция определяет порядок действий персонала объекта при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций (ЧС) и является обязательной для исполнения всеми лицами, постоянно или временно работающими на объекте.

Весь персонал независимо от занимаемой должности обязан четко знать и строго выполнять установленный порядок действий при угрозе и возникновении ЧС и не допускать действий, которые могут вызвать угрозу жизни и здоровью персонала в том числе посетителей.

2. Понятие чрезвычайной ситуации

Чрезвычайная ситуация - обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, террористического акта, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

3. Общий порядок действия при возникновении ЧС

3.1. При получении оповещения по средствам связи или от дежурных о возникновении ЧС, Пользователи (их сотрудники) и посетители должны следовать указаниям сообщения, передаваемого по громкой связи.

3.2. Если Пользователь получил информацию об угрозе/возникновении ЧС, независимо от её вида, ему необходимо:

- 1) незамедлительно сообщить об этом дежурным по этажу, диспетчеру по телефонам «Администрация», расположенным в коридорах объекта.
- 2) оповестить об этом своего руководителя;
- 3) прекратить все работы в Помещении;
- 4) принять возможные меры по локализации ЧС и уменьшению размеров ущерба;
- 5) если объявлена эвакуация - покинуть здание, не создавая паники, следуя указаниям, передаваемым по громкой связи и дежурными.

3.3. Каждый работник при обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) должен:

- 1) незамедлительно сообщить об этом дежурным по этажу или диспетчеру по телефонам «Администрация», расположенным в коридорах объекта. Действовать строго в соответствии с Инструкцией о мерах пожарной безопасности объекта.

4. В качестве предупредительных мер (мер профилактики) ЧС необходимо:

4.1. ежедневно осуществлять обход и тщательный осмотр Помещений с целью обнаружения подозрительных предметов;

4.2. внимательно проверять поступающее имущество, товары, оборудование по количеству предметов, состоянию упаковки и т. д.;

4.3. проводить тщательный просмотр всей поступающей письменной продукции, просмотр флэш-карт и результатов видеонаблюдения;

4.4. особое внимание необходимо обращать на бандероли, посылки, крупные упаковки, футляры-упаковки и т.п., в том числе и рекламные проспекты.

Цель проверки - не пропустить возможное сообщение об угрозе террористического акта.

4.5. проводить тщательный подбор сотрудников, обслуживающего персонала (продавцов, дежурных, ремонтников, уборщиков и др.);

4.6. довести до всего персонала номера телефонов, по которым необходимо поставить в известность экстренные службы при обнаружении ЧС, подозрительных предметов или признаков угрозы проведения террористического акта.

4.7. обеспечить знание содержания настоящей инструкции и инструкции по пожарной безопасности сотрудниками и/или обслуживающим персоналом.

5. Меры по предотвращению террористических актов:

5.1. Признаки, которые могут указывать на наличие взрывного устройства (ВУ):

В качестве маскировки для взрывных устройств используются обычные бытовые предметы: сумки, пакеты, свертки, коробки, игрушки, кошельки, банки из-под напитков и т.п.

Признаки, которые могут указать на наличие взрывного устройства:

- наличие на обнаруженном предмете проводов, веревок, изолянт;
- подозрительные звуки, щелчки, тиканье часов, издаваемые предметом;
- от предмета исходит характерный запах миндаля или другой необычный запах.

ВНИМАНИЕ!!!

Запрещено подходить к обнаруженному предмету, трогать, поднимать его руками и подпускать к нему других, пытаться самостоятельно обезвредить или перенести предмет в другое место, пользоваться вблизи него средствами радиосвязи, мобильными телефонами, другими радиосредствами, способными вызвать срабатывание радиовзрывателя.

5.2. Причины, служащие поводом для опасения:

- нахождение подозрительных лиц до обнаружения этого предмета;
- угрозы лично, по телефону или в почтовых отправлениях.

5.3. Действия при обнаружении предмета, похожего на взрывное устройство:

Сотрудник компании, ведущий телефонный разговор при угрозе террористического акта должен быть спокойным, вежливым, не прерывать говорящего, включить магнитофон. Определить номер телефона звонящего. Если нет определителя номера, не вешая телефонную трубку, с другого телефона позвонить на «02» и попросить установить номер телефона, откуда был сделан звонок.

От заявителя попытаться 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?
5. С какой целью заложено взрывное устройство?
6. Какие требования он (они) выдвигают?
7. Вы один или состоите в какой-либо организации?

Весь разговор задокументировать с указанием даты и времени. Из разговора попытаться определить:

- * **Личность говорящего** (*мужчина, женщина, подросток, возраст*);
- * **Речь** (*быстрая, медленная, внятная, неразборчивая, искаженная*);
- * **Акцент** (*местный, не местный, какой национальности*);
- * **Дефекты речи** (*заикается, шепелявит, картавит, говорит "в нос"*);
- * **Язык** (*изъяснение: культурное, непристойное*);
- * **Голос** (*высокий, низкий, хриловатый*), *другие особенности*;
- * **Манера разговора** (*спокойный, сердитый, последовательный, сбивчивый, эмоциональный, насмешливый, назидательный*);
- * **Фон, шум** (*машины, заводское оборудование, поезда, самолеты музыка, животные, тихие голоса, смешение звуков, уличное движение, вечеринка*).

После телефонного разговора сообщить о звонке диспетчеру объекта.

Пользователь, обнаруживший предмет, похожий на взрывное устройство, должен:

- зафиксировать время и место обнаружения подозрительного предмета,
- немедленно проинформировать диспетчера объекта или сотрудников службы контроля по телефону (сотовому, внутреннему) или в устной форме,
- проинформировать непосредственного руководителя.
- не трогать, не подходить, не передвигать обнаруженный подозрительный предмет! Не курить, воздержаться от использования средств радиосвязи, в том числе мобильной, вблизи данного предмета.
- необходимо обеспечить (помочь обеспечить) организованную эвакуацию людей с территории, прилегающей к опасной зоне.
- дождаться прибытия представителей правоохранительных органов, указать место расположения подозрительного предмета, время и обстоятельства его обнаружения
- далее действовать по указанию представителей правоохранительных органов

5.4. При поступлении угрозы террористического акта по телефону:

Пользователь, ведущий телефонный разговор при угрозе террористического акта должен быть спокойным, вежливым, не прерывать говорящего, по возможности включить диктофон. Определить номер телефона звонящего. Если нет определителя номера, не вешая телефонную трубку, с другого телефона позвонить на «02» и попросить установить номер телефона, откуда был сделан звонок.

От заявителя попытаться 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?
5. С какой целью заложено взрывное устройство?
6. Какие требования он (они) выдвигают?
7. Вы один или состоите в какой-либо организации?

Весь разговор задокументировать с указанием даты и времени. Из разговора попытаться определить:

- * **Личность говорящего** (*мужчина, женщина, подросток, возраст*);
- * **Речь** (*быстрая, медленная, внятная, неразборчивая, искаженная*);
- * **Акцент** (*местный, не местный, какой национальности*);
- * **Дефекты речи** (*заикается, шепелявит, картавит, говорит “в нос”*);
- * **Язык** (*изъяснение: культурное, непристойное*);
- * **Голос** (*высокий, низкий, хриловатый*), *другие особенности*;
- * **Манера разговора** (*спокойный, сердитый, последовательный, сбивчивый, эмоциональный, насмешливый, назидательный*);
- * **Фон, шум** (*машины, заводское оборудование, поезда, самолеты музыка, животные, тихие голоса, смешение звуков, уличное движение, вечеринка*).

После телефонного разговора сообщить о звонке диспетчеру объекта.

5.5. При получении анонимного письма с угрозой террористического акта

Угрозы в письменной форме могут поступить, как по почтовому каналу, так и в результате обнаружения различного рода анонимных материалов (записки, надписи, информация, записанная на электронном носителе и др.).

Пользователь, получивший угрозу в письменной форме должен:

1. незамедлительно зафиксировать время и место обнаружения анонимного письма, немедленно проинформировать диспетчера объекта или сотрудников службы контроля по телефону (сотовому, внутреннему) или в устной форме, проинформировать непосредственного руководителя.
2. принять меры для сохранности полученной письменной угрозы: письмо (записку, дискету и т.д.) положить в чистый полиэтиленовый пакет; постараться не оставлять на документе отпечатки своих пальцев; принять меры к сохранности;
3. подготовить сопроводительное письмо для передачи в правоохранительные органы, в котором указать конкретные признаки анонимных материалов (вид, количество, каким способом и на чем исполнены, с каких слов начинается и какими заканчивается текст, наличие подписи и т.д.), а также обстоятельства, связанные с их обнаружением или получением, согласовать с начальником диспетчерского отдела;
4. организовать быструю передачу письма (записки, диск, flash-накопитель и т.д.) в правоохранительные органы.

ВНИМАНИЕ!!!

Не сообщайте об угрозе никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать в соответствии с инструкцией, чтобы не вызвать панику и исключить непрофессиональные действия.

5.6. При захвате террористами заложников

Персонал организации должен быть проинструктирован и обучен действиям при захвате террористами заложников.

В этом случае необходимо:

- о случившемся немедленно сообщить в ФСБ и МВД по телефону, если есть такая возможность, сообщить руководителю организации;
- по своей инициативе в переговоры с террористами не вступать;
- при необходимости выполнять требования захватчиков, если это не связано с причинением ущерба жизни и здоровья людей, не противоречить террористам, не рисковать жизнью окружающих и своей собственной;
- не провоцировать действия, могущие повлечь за собой применение террористами оружия;

- обеспечить беспрепятственный проезд (проход) к месту происшествия сотрудникам соответствующих органов силовых структур;
- с прибытием спецподразделений ФСБ и МВД подробно ответить на вопросы их командиров и обеспечить их работу.

5.7. Что делать, если вы оказались в заложниках у террористов?

Надо постараться понять, чего хотят террористы, определить для себя, кто из них наиболее опасен (нервный, решительный, агрессивный). Выполнять все указания главаря. Не апеллировать к совести террористов. Если кто-то ранен и ему требуется помощь, а вы можете её оказать, попросите подойти старшего и предложите помощь.

Надо говорить спокойно и прямо смотреть в глаза террористу. Ничего не предпринимайте, пока не получите разрешения. Не настаивайте на своём. Не повышайте голоса и не жестикулируйте, даже если у вас возникает желание предупредить о чём-то своих знакомых или родственников, находящихся с вами.

Старайтесь запомнить всё, что видите и слышите: имена и клички, кто из террористов что-то предпринимал и как себя вёл, их внешний вид, степень их реальной агрессивности. Ваши показания будут очень важны для следствия.