



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ АНТИТЕРРОРИСТИЧЕСКИЙ КОМИТЕТ
ОПЕРАТИВНЫЙ ШТАБ В ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
«О порядке действий персонала отеля (гостиницы)
при возникновении угрозы или совершении
террористического акта»**

г. Ярославль - 2016

Содержание:

1. Общие положениястр. 3.

2. Порядок действий сотрудников отеля (гостиницы) при
возникновении угрозы или совершении террористического
акта.....стр. 4.

I. Общие положения

Термины и определения:

1. Эвакуация - вынужденный процесс движения людей из зоны, где имеется возможность воздействия на них опасных факторов.

2. Террористический акт - совершение взрыва, поджога или иных действий, устрашающих население и создающих опасность гибели человека, причинения значительного имущественного ущерба, либо наступления иных тяжких последствий, в целях дестабилизации деятельности органов власти или международных организаций, либо воздействия на принятие ими решений, а также угроза совершения указанных действий в тех же целях (ст. 205 УК РФ).

3. Заведомо ложное сообщение об акте терроризма - заведомо ложное сообщение о готовящихся взрывах, поджогах или иных действиях, создающих опасность гибели людей, причинения значительного имущественного ущерба, либо наступления иных общественно опасных последствий (ст. 207 УК РФ).

4. Самодельное взрывное устройство (далее - СВУ) - это кустарно (самостоятельно) изготовленное и готовое к применению устройство, состоящее из взрывчатого вещества, в том числе изготовленное с использованием имитационных и пиротехнических средств, горючих составов, не имеющих ограничений со стороны разрешительной системы МВД (например, использование спичечной массы или паров бензина в качестве заряда взрывчатого вещества) и средств инициирования. К разряду СВУ также относится любое взрывное устройство промышленного или военного назначения, содержащее в себе элементы кустарного (самостоятельного) изготовления.

5. Паника - результат, как индивидуального, так и массового приступа страха, приводящего к многочисленным проблемам, многие из которых, вполне могут закончиться совершенно нелепой смертью.

На любых объектах массового пребывания людей должен быть разработан план оповещения руководящего состава при чрезвычайных ситуациях. При этом персонал рабочей смены объекта должен иметь необходимую свободу принятия решений и действий. С этой целью **приказом руководителя объекта** должен быть определен список работников, которым предоставлено право объявления сигнала об эвакуации с территории объекта в случае угрозы террористического акта или иной экстренной ситуации. Указанные сотрудники не могут быть привлечены к ответственности за принятое решение об эвакуации в случае не подтверждения информации об обнаружении взрывных устройств.

Террористические акты, к сожалению, происходят часто в современном мире. Очень важно выработать правильное отношение к ним, понять их суть и правильно определить цели и средства для противодействия:

1. Террористический акт или угроза его совершения это жестокое преступление, которому нет и не может быть никаких оправданий.

2. Террористы, совершая террористические акты, всегда нацелены на максимальное количество жертв, в том числе среди мирного населения, и им нужен максимальный общественный резонанс в форме страха и волнений.

3. Террористы постоянно совершенствуют свою тактику. К примеру, участились случаи, когда на месте преступления закладывается не одно, а несколько взрывных устройств, одно из которых устанавливается в местах сбора людей при эвакуации. Это делается для увеличения числа жертв.

4. Основная цель (в рамках компетенции) всех служб отеля, спасательных и правоохранительных органов при возникновении террористической угрозы - ЗАЩИТА И СПАСЕНИЕ ЛЮДЕЙ.

II. Порядок действий сотрудников отеля (гостиницы) при возникновении угрозы совершения или совершении террористического акта

Информация о террористической угрозе может быть получена из разных источников, к примеру:

1. Телефонный звонок с сообщением о заложенном взрывном устройстве.
2. Записка с угрозой совершения террористического акта.
3. Сообщение по электронной почте или через социальные сети о заложенном взрывном устройстве.
4. От сотрудников или посетителей организации, которые обнаружили подозрительный предмет.

На все эти сообщения необходимо правильно и максимально серьезно реагировать.

При телефонном звонке с угрозой о взрыве необходимо правильно записать полученную информацию. Обычно такие звонки происходят на общеизвестные (публичные) телефоны организации. Для того, чтобы правильно принять звонок оператор должен всегда иметь под рукой «Лист сообщения об угрозе террористического акта по телефону» и заполнить его при получении такого сообщения. Например:

Лист сообщения об угрозе террористического акта по телефону Заполняется лицом, получившим сообщение					
~~~~СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ~~~~					
1. Если возможно, получите от звонящего лица ответы на следующие вопросы:					
Где находится взрывное устройство?					
Когда она взорвется?					
Как выглядит взрывное устройство?					
Какой тип взрывного устройства?					
Какую организацию вы представляете?					
Почему оно заложено?					
Почему именно наша организация стала целью атаки?					
2. Если возможно, запишите дословный текст сообщения:					
Дата звонка		Время звонка		Номер звонящего	
Сообщение зачитывалось?		Сообщение было спонтанным?			
3. Продолжайте беседу, установите особенности голоса:					
Мужской		Старый		Тон серьезный	
Женский		Средних лет		Тон нервный	
Детский		Молодой		Тон высокий	
Акцент		Национальность по акценту			
4. ШУМЫ НА ЗАДНЕМ ФОНЕ					
Транспорт		Поезда		Самолеты	
Механические звуки		Музыка		Дети	
Другое					
5. РУКОВОДИТЕЛЬ ОТЕЛЯ УВЕДОМЛЕН: ФИО -					
6. ПОЛИЦИЯ ВЫЗВАНА: ФСБ _____ или Полиция _____					
ФИО должностного лица принявшего заявление о террористическом акте _____					

### Перечень вопросов звонящему:

- куда, кому, по какому телефону звонит этот человек?
- какие конкретные требования он (она) выдвигает?
- выдвигает требования он (она) лично, выступает в роли посредника или представляет какую-либо 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?

- когда может быть проведен взрыв?
- где заложено взрывное устройство?
- что оно из себя представляет?
- как оно выглядит внешне?
- есть ли еще где-нибудь взрывное устройство?
- для чего заложено взрывное устройство?
- каковы ваши требования?
- вы один или с вами есть еще кто-либо?

Следует понимать, что оператор, скорее всего, не сможет получить ответы на все вопросы, которые указаны в данном листе, но если ему удастся записать разговор преступника или услышать дополнительную информацию, которая представлена в нижней части опросного листа, то это сильно упростит дальнейшее расследование. В пункте № 6 Листа сообщения об акте терроризма необходимо указать телефонные номера полиции и ФСБ. Их можно получить на сайтах указанных ведомств.

### **Порядок действий оператора при принятии звонка с угрозой террористического акта: СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ**

1. Незамедлительно сообщить на пост охраны по телефону, используя коды кризисных ситуаций (см. ниже по тексту).
2. Активировать (включить) запись телефонного разговора (если возможно).
3. Записать текст сообщения в «Лист сообщения об угрозе террористического акта» (возможность автоматической записи телефонного звонка не означает, что данное сообщение можно не записывать, так как чтобы прослушать данное сообщение требуется время, однако электронная запись сообщения поможет при дальнейшем расследовании).
4. Указать дату, время сообщения.
5. Задать вопросы, указанные в вышеуказанном Листе и записать полученные ответы.
6. Заполненный лист отсканировать (если есть возможность). Оригинал передать охране (старшему смены), копию хранить при себе.
7. В случае эвакуации отвечать на звонки гостей отеля (гостиницы) и подтверждать необходимость выхода из здания отеля (гостиницы) к точке сбора.
8. Покинуть рабочее место в случае угрозы жизни и здоровья или по команде старшего смены отеля (гостиницы).

### **Правила общения оператора:**

1. Будьте спокойны, вежливы, внимательно выслушайте звонящего.
2. Не перебивайте и не угрожайте звонящему.

3. Говорите ровным, спокойным голосом.
4. Сдерживайте эмоции, даже если Вам будут угрожать и оскорблять. Позвольте звонящему закончить свое заявление.
5. Объясните, что в результате теракта могут погибнуть люди.

**ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ЗАПИСКИ С УГРОЗОЙ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА необходимо:**

1. Немедленно доложить старшему смены охраны и передать ему записку.
2. Внимательно изучить особенности почерка и содержания: детский/недетский; наличие орфографических ошибок; манера изложения материала.
3. Сообщить руководству организации.
4. Сообщить в полицию и ФСБ.

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА С УГРОЗОЙ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА**

Сотрудник, который получил электронное письмо с угрозой, обязан:

1. Не удалять письмо!
2. Незамедлительно сообщить по телефону: менеджеру по безопасности дежурному менеджеру.
3. Распечатать письмо.
4. По возможности распечатать служебные заголовки к письму.
5. Передать их на пост охраны в диспетчерской комнате.
6. Руководитель службы безопасности обязан сообщить о происшествии в полицию и/или ФСБ.

Часто террористические акты выполняются в форме закладки взрывного устройства. Обнаружить эти закладки чрезвычайно сложно, еще опаснее их исследовать на месте, что категорически запрещено делать всем, кроме специально обученных сотрудников правоохранительных органов. При обнаружении подозрительных предметов возможен только их визуальный осмотр безопасном расстоянии.

### **Признаки подозрительного предмета:**

Подозрительный предмет находится в непосредственной близости или прямо в зоне массового пребывания или движения людей.

У подозрительного предмета визуально различимы провода, антенны, изоляционная лента, поражающие элементы (металлические шарики, гайки, гвозди, контейнеры с легко воспламеняющимися - горючими жидкостями).

К корпусу подозрительного предмета прикреплены такие предметы, как рация, мобильный телефон.

К корпусу прикреплены растяжки из проволоки, веревки, нитки.

Присутствуют посторонние шумы.



### **Первичные действия персонала отеля при обнаружении подозрительного предмета:**

1. Не подходите к предмету, не трогайте его и не сдвигайте его с места (вы можете спровоцировать взрыв).

2. Отведите находящихся в непосредственной близости людей на безопасное расстояние под благовидным предлогом (к примеру, неисправность электропроводки или сплинклерных оросителей системы водяного пожаротушения). Важно не вызвать паники.

3. Незамедлительно позвоните на пост охраны по проводному телефону и сообщите о подозрительном предмете, используя соответствующий код



(см. ниже). На объектах массового пребывания людей должна быть разработана система кодов для экстренных сообщений с целью не вызвать паники.

4. Сотрудники охраны обязаны сообщить в полицию по факту обнаружения подозрительного предмета и оповестить руководство компании.

5. Запомните и запишите время обнаружения подозрительного предмета.

6. НЕ ПОЛЬЗУЙТЕСЬ РАДИОСВЯЗЬЮ И МОБИЛЬНЫМИ ТЕЛЕФОНАМИ НА РАССТОЯНИИ МЕНЕЕ 10 МЕТРОВ ОТ ПОДОЗРИТЕЛЬНОГО ПРЕДМЕТА.

7. При подготовке к эвакуации необходимо перекрыть доступ в зону, где был обнаружен подозрительный предмет, быстро спланировать и проверить маршруты эвакуации и проверить точку сбора на предмет дополнительных подозрительных предметов и машин.

Здесь нужно понимать, что у персонала отеля (гостиницы) или иной организации с массовым пребыванием людей, где был обнаружен подозрительный предмет:

1. Очень мало времени для эвакуации.

2. Нет специалистов - взрывотехников.

3. Никто не вправе дать указание на изучение подозрительного предмета! (Это работа специалистов органов внутренних дел).

Поэтому сотрудники отеля (гостиницы) не занимаются поиском и идентификацией бомбы, они проверяют маршруты эвакуации на отсутствие подозрительных предметов и выводят людей к точке сбора. **Их основная задача - спастись вместе с остальными гостями и посетителями.**

Также, взрывные устройства или сильно действующие ядовитые вещества могут быть обнаружены в посылках.

#### **Общие признаки подозрительной посылки:**

1. Самодельные упаковки (разрезанные или комбинированные коробки и пакеты) для посылок и бандеролей, а также, конверты для писем, позволяющие злоумышленнику компактно разместить и надежно спрятать элементы взрывного устройства.

2. Наличие выступающих проводов или проколов от них на упаковке (конверте), алюминиевой фольги, необычного запаха и видимых масляных пятен, которые чаще всего ассоциируются с пластиковой взрывчаткой.

3. Письма могут быть жесткими на ощупь и казаться неровными, иметь неравномерные утолщения по плоскости конверта, значительный для его размера вес (свыше 15 г) и толщину (более 2-3 мм), тщательную заделку конвертов (заклейка липкой лентой, дополнительным клеем).

4. Посылки и бандероли упакованы непрофессионально, с использованием легко доступных клеящих лент (скотч, электроизоляционная лента) или прочного шпагата для укрепления упаковки. Они могут иметь необычную форму, мягкие на ощупь места или выпуклости, быть необычно тяжелыми для их размеров.

5. Вес и форма взрывчатого (воспламеняющего) вещества могут сделать конверт или упаковку неравномерно заполненными, сместив его основной вес (центр тяжести) на одну сторону.

### **Особенности в оформлении почтовых отправлений, содержащих взрывные устройства:**

1. Наличие надписи-указания типа «Лично», «Вскрывать здесь», «Конфиденциально» и т.п.

2. Отсутствие обратного адреса отправителя, а при его наличии - несовпадение с местом отправки (календарным штемпелем) или же наличие несуществующего календарного штемпеля.

3. Надписи на почтовых отправлениях написаны печатными буквами от руки или могут быть сделаны на изготовленных кустарным способом наклейках или из вырезанных и наклеенных букв.

4. Наличие избыточного количества наклеенных почтовых марок, чтобы компенсировать возможный избыточный вес почтового отправления и тем самым не привлекать внимания почтовых работников.

### **Особенности содержания (вложения) почтовых отправлений, подозрительных на наличие в них взрывных устройств:**

1. В письмах: наличие свободно перемещающихся предметов, порошкообразных или сыпучих веществ, которые выявляются при осторожном переворачивании почтового отправления. Присутствие металлических предметов, проводов, а также вложений по форме и размерам напоминающих спичку, не большой цилиндр или диск, которые могут являться элементами взрывного устройства.

2. В посылках и бандеролях: наличие свободно перемещающихся предметов, сыпучих веществ или переливающейся жидкости, которые выявляются при осторожном переворачивании почтового отправления. Наличие тикающего или иного звука внутри почтового отправления. Присутствие металлических предметов, проводов и иных изделий и электрических схем, напоминающих элементы взрывных устройств, которые видны при просмотре почтового отправления на свет.

### **Если подозрительный конверт был вскрыт:**

1. Не вдыхать находящееся в нем вещество (порошок).

2. Не прикасаться к нему и не пробовать его на вкус.
3. Оставить подозрительный конверт (посылку) и ВСЕМ покинуть помещение, плотно закрыв дверь.
4. Сообщить на пост охраны.
5. До приезда соответствующих специалистов и осмотра ими помещений не прикасаться к остальным письмам и посылкам, поступившим в вашу организацию.

**В случае обнаружения пострадавшего, рядом с которым находится конверт необходимо:**

- соблюдать меры личной безопасности;
- эвакуировать его из помещения;
- плотно закрыть дверь в помещение, где находится подозрительный конверт (посылка);
- сообщить на пост охраны;
- вызвать экстренные службы (скорую помощь, полицию, ФСБ).

**Меры личной безопасности:**

- не прикасаться к пострадавшему без защитного халата с капюшоном, перчаток и респиратора;
- не прикасаться к конверту (посылке);
- не прикасаться к предметам, за которые мог держаться потерпевший (категорически запрещается прикасаться к телефонным аппаратам в помещении, где был обнаружен потерпевший);
- при первых признаках ухудшения самочувствия незамедлительно покинуть опасную зону;
- отключить вентиляцию в помещении, где был обнаружен потерпевший.

**К наиболее вероятным зонам установки взрывных устройств в отелях (гостиницах) следует отнести следующие зоны:**

1. Зона центрального входа в отель (гостиницу).
2. Парковка.
3. Зона лобби: бар, стойка приема и размещения гостей.
4. Центральные гостевые лестницы.
5. Комната хранения багажа.
6. Лифтовые холлы.
7. Конференц - залы.
8. Ресторан.
9. Зоны пляжного отдыха и бассейн, если они есть и являются открытыми для свободного доступа.

**Примерные зоны поражения при использовании взрывных устройств:**



В последние годы одним из наиболее распространенных способов совершения террористических актов стал самоподрыв террористов-смертников, которые под видом обычных посетителей (гостей) проникают в наиболее людные места и приводят в действие находящиеся при них взрывные устройства. Как правило, взрывные устройства могут находиться под одеждой, в ручной клади или багаже. С учетом изложенного, в отелях (гостиницах) должен быть организован контроль за прибывающими (входящими) лицами, с целью выявления террористов-смертников, при этом персонал объекта должен знать типичные особенности поведения и психологического состояния указанной категории лиц.

**Признаки, характеризующие внешний вид террориста- смертника:**

1. В целях маскировки взрывного устройства (ВУ), закрепленного на теле, обычно используется неестественно свободная одежда, в результате чего возникают визуальные диспропорции между размерами головы и тела.
2. Одежда, явно не соответствующая погоде (например, пальто в жаркий день).
3. Пуговицы (молнии) курток, плащей или пальто, наглухо застегнуты.

4. У одежды нет ярких, заметных деталей.

5. Зачастую, среди элементов одежды (брюки, платок, пиджак и т.п.) присутствует белый цвет, который в соответствии с мусульманскими традициями свидетельствует о том, что человек идет на «Самопожертвование».

6. Попытки изменения внешности, в том числе с помощью грима, накладных усов, париков, повязок, частая, немотивированная смена верхней одежды, приобретение необходимых аксессуаров для изменения внешности.

### **Признаки, характеризующие психологическое состояние террориста-смертника:**

К видимым признакам относятся:

- отрешенный, неподвижный взгляд;
- поверхностное дыхание;
- напряжение лицевых мышц;
- отсутствие реакции на окружающих.

Если смертник находится в состоянии гипнотического транса, то внешние признаки, по мнению специалистов, будут другими:

- неадекватное поведение;
- расширенные зрачки;
- неподвижный взгляд;
- замедление рефлексов мигания и сглатывания;
- расплывчатые черты лица из-за снижения мышечного тонуса.

Со стороны террорист будет напоминать человека, который спит наяву.

Как было обозначено выше для передачи экстренных сообщений лучше всего использовать коды. К примеру:

Наименование чрезвычайной ситуации	КОД
Пожар	01
Захват заложников	20
Обнаружен подозрительный предмет	30
Подозрительный предмет не обнаружен	35
Эвакуация	40

Если на объекте предусмотрена система оповещения персонала, то для подготовки эвакуации можно использовать кодированное сообщение: **«Администрация просит сверить время»**.

Лучше всего разработать и использовать свои собственные кодированные сообщения. **Основная их цель** - предотвратить панику и мобилизовать

сотрудников для эвакуации гостей и посетителей объекта. После введения кода «сверка времени» и завершения подготовки к эвакуации (проверки эвакуационных маршрутов, точки сбора и территории, прилегающей к объекту, определения порядка и последовательности эвакуации) для начала массовой эвакуации необходимо использовать громкую связь и/или сигнал пожарной тревоги. При этом необходимо озвучить порядок, последовательность и пути вывода граждан. Все сотрудники должны сохранять спокойствие и уверенность, вежливо помогая посетителям и гостям эвакуироваться из здания в безопасное место (точку сбора).

Алгоритм действий каждого сотрудника при организации эвакуации разрабатывается исходя из специфики работы отеля (гостиницы) или иного объекта массового пребывания людей индивидуально и количества дежурного персонала. На каждом этаже должны быть назначены лица, ответственные за осуществление оповещения граждан и проведение эвакуационных мероприятий. Следует отметить, что наибольшая нагрузка ложится на плечи дежурных служб, в том числе и сотрудников охраны. Их количество должно быть достаточным для организации эвакуации, в том числе с учетом такого риска как угроза террористического акта.

При возникновении чрезвычайных ситуаций незамедлительно создается **группа по взаимодействию с гостями**. Данная группа (не менее 3-х человек) назначается дежурным менеджером из числа наиболее подготовленных сотрудников отеля (гостиницы).

**Основные задачи группы:**

1. Пересчитать эвакуированных гостей отеля (гостиницы) согласно полученным спискам.
2. Оказать первую помощь пострадавшим.
3. До прибытия специалистов оказать психологическую помощь нуждающимся.
4. Не допускать никого обратно в отель до получения разрешения от сотрудников полиции.
5. Регистрировать заявления гостей о фактах оставления документов и ценных предметов в отеле (гостинице).
6. Незамедлительно сообщать дежурному менеджеру о гостях, которые по различным причинам отказались покинуть отель (гостиницу) в момент эвакуации.
7. Обеспечить посадку и регистрацию эвакуированных гостей в автобусы в случае необходимости их транспортировки в другой отель (гостиницу). Передать списки дежурному менеджеру.
8. Докладывать всю полученную информацию дежурному менеджеру (иному назначенному лицу).

## **ПРИ ЗАХВАТЕ ЗАЛОЖНИКОВ ТЕРРОРИСТАМИ.**

### **Предупредительные меры (меры профилактики)**

Захват всегда происходит неожиданно. Вместе с тем, выполнение мер предупредительного характера (ужесточение пропускного режима при входе и въезде на территорию, установка систем сигнализации, аудио- и видеозаписи, проведение более тщательного подбора и проверки кадров, организация и проведение совместно с сотрудниками правоохранительных органов инструктажей и практических занятий по действиям при чрезвычайных происшествиях) поможет снизить вероятность захвата людей на объекте.

### **Действия персонала при захвате заложников:**

- немедленно сообщить о происшествии в правоохранительные органы:
  1. УМВД России по Ярославской области - 72-88-11, 02, 102 (мобильная связь).
  2. УФСБ России по Ярославской области - 20-00-30, 20-00-40.
- используя систему оповещения передать кодированное сообщение персоналу с указанием № сектора (места происшествия), перевести систему видеонаблюдения объекта в режим записи;
  - с целью исключения захвата, надежно заблокировать вход в комнату, из которой осуществляется мониторинг системы видеонаблюдения (комната охраны, серверная);
  - обеспечить скрытную эвакуацию персонала и гостей, оказавшихся вне места захвата заложников (опасной зоны);
  - по телефону предупредить работников (гостей), находящихся в кабинетах (номерах) в опасной зоне (непосредственной близости от места захвата заложников), и не имеющих возможности скрытно, без риска для жизни и здоровья их покинуть, о необходимости с использованием подручных средств (мебели) надежно заблокировать изнутри входные двери в кабинет (номер) и укрыться в безопасном месте (подальше от дверей и окон), соблюдать спокойствие, тишину и не демонстрировать признаков своего присутствия;
    - прекратить доступ на объект людей и проезд автотранспорта;
    - по своей инициативе в переговоры с террористами не вступать;
    - при необходимости выполнять требования захватчиков, если это не связано с причинением ущерба жизни и здоровью 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 сотрудников соответствующих органов силовых структур;

- по прибытии спецподразделений ФСБ России и МВД России предоставить им всю необходимую информацию: схемы объекта, поэтажные планы, расположение систем видеонаблюдения, вентиляции, электроснабжения и др.;

Для отработки действий в чрезвычайных ситуациях террористического характера необходимо периодически проводить практические тренировки с персоналом объекта.

При обучении персонала следует обращать их внимание на следующие рекомендации специалистов:

- любой человек по стечению обстоятельств может оказаться заложником у террористов и бандитов, при этом жизнь заложников становится предметом торга: политического или корыстного;

- постараться избежать попадания в их число, немедленно покинуть опасную зону или спрятаться;

- спрятавшись, дождаться ухода террористов, при первой возможности покинуть убежище и удалиться;

- исключением являются ситуации, когда кто-либо из потенциальных заложников оказался в поле зрения террористов или при высокой вероятности встречи с ними.

**Оказавшись в заложниках, следует придерживаться следующих правил:**

- необходимо стойко и сдержанно переносить лишения и оскорбления террористов, не смотреть в глаза преступникам, не вести себя вызывающе;

- не допускать действий, которые могут спровоцировать преступников к применению физической силы или оружия;

- выполнять требования преступников, не противоречить им, не допускать истерик и паники;

- спрашивать разрешение у захватчиков на совершение любых действий: сесть, встать, попить, сходить в туалет и др.;

- при ранении, постараться самостоятельно оказать себе первую помощь;

- при наличии возможности, пользуясь любым доступным способом связи, без риска для жизни, проявляя осторожность, попытаться сообщить о произошедшем в правоохранительные органы, подразделение безопасности или службу охраны объекта, родственникам или знакомым.

**При проведении сотрудниками спецподразделений операции по освобождению заложников необходимо соблюдать следующие требования:**

- лечь на пол лицом вниз, по возможности прижавшись к стене, голову закрыть руками и не двигаться;



- ни в коем случае не бежать навстречу сотрудникам спецслужб или от них, так как они могут принять бегущего за преступника;
- если есть возможность, необходимо держаться подальше от проёмов дверей и окон;
- не возмущаться, если при штурме и захвате с пострадавшим могут поначалу (до установления личности) поступить несколько некорректно, как с вероятным преступником, освобожденного заложника могут обыскать, заковать в наручники, связать, нанести эмоциональную или физическую травму, подвергнуть допросу, необходимо к этому отнестись с пониманием, т.к. в подобных ситуациях такие действия штурмующих (до окончательной идентификации всех лиц и выявления истинных преступников) оправданы;
- необходимо постараться фиксировать в памяти все события, которые сопровождают захват, эта информация будет очень важна для правоохранительных органов;
- главное - не паниковать, даже если бандиты перестали себя контролировать.

### **Телефоны оперативных служб:**

- УМВД России по Ярославской области - 72-88-11, 02, 102 (мобильная связь);
- УФСБ России по Ярославской области - 20-00-30, 20-00-40;
- ГУ МЧС России по Ярославской области (единая служба спасения) - 01, 112 (мобильная связь);
- скорая медицинская помощь - 03, 112 (мобильная связь).