

Doporučení pro zaměstnance veřejných institucí při výhružném telefonátu



Desatero – Přijetí výhružného telefonátu (PVT):

V případě přijetí výhružného telefonátu, doporučujeme následující postup:

- 1 Prodlužte telefonát tak, aby volající mohl sdělit co nejvíce informací krátkými dotazy požádejte o vysvětlení nejasností, a poté se pokuste hovor přepojit za účelem zopakování informací.
- 2 Vnímejte a zaznamenejte si zvuky v pozadí hovoru, vč. všech dalších doprovodných znaků mluveného projevu (pohlaví, přízvuk, vada řeči, čtení textu, více osob u telefonu... apod.).
- 3 Informaci o výhružném telefonátu, předejte, formou SMS či psaným vzkazem nejlépe již v průběhu hovoru, kolegyni/kolegovi (tito by měli ihned informovat Policii ČR a vedení veřejné instituce).
- 4 Sami hovor neukončujte. Při pokládání telefonu mohou být slyšet další důležité zvuky, které si vždy zaznamenejte.
- 5 Při hovoru s volajícím buďte vždy slušní, neskákejte mu do řeči, nekřičte, projeďte pochopení, prodlužte hovor (snažte se téma reálně rozvinout).
- 6 V pokračujícím hovoru se snažte získat další informace k času, místu a podrobnostech. Poté informace ihned předejte, i zprostředkovaně, na tísňovou linku Policie ČR 158.
- 7 Při výhružce sebevraždou zajistěte předání této podstatné informace na tísňovou linku Policie ČR. Naslouchejte, případně nabídněte zprostředkování odborné pomoci.
- 8 Při přijetí telefonátu s hrozbou výbuchu prodlužte hovor a požádejte o zopakování informací a jejich vysvětlení, případně mluvíte o počtu osob v objektu, problémech s evakuací apod.
- 9 Další osoby přítomné u telefonátu do něj nezasahují, rozdělí si odpovědnost za předání informací o výhružném telefonátu Policii ČR a vedení veřejné instituce. V případě potřeby poskytnou osobní a věcnou pomoc zasahujícím složkám integrovaného záchranného systému (IZS) a dle potřeby účinně pomáhají při evakuaci objektu.

- 10 Při vzniku mimořádné události postupují zaměstnanci veřejné instituce v souladu se zpracovaným evakuačním plánem, případnými postupy při vzniku mimořádných událostí nebo další dostupnou dokumentací a dodržují pokyny zasahujících složek IZS.

Pokyny k situacím, kde volající vyhrožuje použitím násilí, zbraně, výbušniny nebo nebezpečného předmětu či látky pro jednotlivce a zodpovědné osoby ve veřejné instituci. Zaměstnanec otevřené veřejné instituce musí být schopen organizovat činnost na místě, zvládnout usměrnění paniky. Veškeré činnosti, které směřují k opuštění budovy, provádí jen po dohodě se složkami Integrovaného záchranného systému. Zaměstnanec má představu o typové činnosti, evakuačních plánech, první pomoci, postupech při mimořádné události i preventivních opatřeních. Bezpečnost a minimalizace rizik je zejména na řídicích pracovnících dané organizace. Zabránit daným situacím zcela nelze.

© 2015 ZRIVI – Autor Misirele ve spolupráci s_KÚ MSK



Moravskoslezský kraj