

## ИНСТРУКЦИЯ

о взаимодействии работников охраны, персонала и арендаторов ТРК в случае возникновения угрозы Чрезвычайной ситуации (ЧС), или при наступлении и развитии Чрезвычайной ситуации, в том числе вызванной угрозой совершения (совершением) террористического акта.

### Каналы экстренной связи

Ответственный за антитеррористические мероприятия ТРК  
«Парк ХАУС» г. Казани — оператор охраны, тел.: 5130720  
Старший смены наряда охраны ТРК- 89896305976  
Начальник охраны ТРК 89509492311 (с 8.00 до 17.00)

## 1. Общие положения

Настоящая инструкция разработана с целью отработки практических действий руководителя и сотрудников Управляющей компании (УК) торгово-развлекательного комплекса ТРК Парк-Хаус (далее – ТРК), сотрудников охраны, технической службы, клининга, арендаторов ТРК и его сотрудников, при угрозе возникновения (наступления) чрезвычайных ситуаций и эвакуации, а также в целях обеспечения антитеррористической безопасности ТРК.

**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 воздействия на принятие решения органами власти или международными организациями, а также угроза совершения указанных действий в тех же целях.

**Контртеррористическая операция** – комплекс специальных, оперативно-боевых, войсковых и иных мероприятий с применением боевой техники, оружия и специальных средств по пресечению террористического акта, обезвреживанию террористов, обеспечению безопасности физических лиц, организаций и учреждений, а также по минимизации последствий террористического акта.

При возникновении угрозы совершения террористического акта или его совершения общее руководство мероприятиями осуществляет управляющий ТРК или лицо его замещающее, который обеспечивает максимальную безопасность работников, посетителей ТРК и самого объекта от террористического акта, создает условия, способствующие расследованию преступления правоохранными органами.

## 2. Обстоятельства, требующие экстренных совместных действий:

- срабатывание автоматической пожарной сигнализации;
- поступление телефонных звонков или иных сообщений об угрозе людям или нормальной работе комплекса, а также других признаков дающих основание полагать о возможном возникновении нештатной ситуации или начавшемся негативном действии, угрожающем здоровью и жизни людей, либо частичному или полному разрушению комплекса, т.е. возникновение обстоятельств для подготовки или проведения эвакуации;
- обнаружение посторонних запахов, в том числе дыма, либо распространение пыли или возгорания, шума воды или водяных потоков, панических криков людей, либо их неестественного поведения, а также внезапно травмированных, либо находящихся в плохом самочувствии людей;
- обнаружение посторонних бесхозных предметов (сумок, чемоданов, коробок, пакетов и т.д.);
- установление лиц, блуждающих по ТК, интересующихся местами служебного пользования;
- действия при захвате заложников;

- порядок действий при эвакуации;- действия при обнаружении беспилотных летательных аппаратов (БПЛА);
- обнаружение неопознанных подозрительных предметов, а также предметов, похожих на взрывное устройство;
- совершение на объекте взрыва.

### **3. Действия работников охраны, персонала и арендаторов ТК при возникновении обстоятельств, требующих экстренных совместных действий.**

При установлении кем–либо из работников охраны, персонала и арендаторов ТК обстоятельств, требующих экстренных совместных действий, данный работник сообщает об этом своему руководству и ближайшему охраннику.

Охранник принимает меры к уточнению места происшествия и в свою очередь доводит данную информацию через старшего смены охраны до должностных лиц ТК.

При обнаружении бесхозных предметов, кроме вышеизложенных действий, охранник принимает меры по охране этого места.

Создается оперативная группа, выясняются причины и возможные последствия, информация докладывается руководству.

Управляющий Комплексом либо лицо его замещающее принимает решение о возможности устранения негативных действий собственными силами или вызове специальных служб.

Параллельно с этим, для недопущения возникновения панической ситуации в ТК, информация передается диспетчеру ЦПУ ТК, откуда может быть озвучена для посетителей и сотрудников ТРК, в соответствии с разработанной таблицей оповещения.

### **4. Порядок действий при захвате в заложники**

#### **4.1. Что делать, если оказались в непосредственной близости от места захвата заложников:**

- стараться сохранять спокойствие, не допускать истерики и паники;
- пытаться покинуть опасную зону. Если это невозможно или небезопасно — блокировать входы в помещение, где находитесь, всеми доступными средствами. Размещаться как можно дальше от входа, ближе к капитальным стенам, ниже уровня оконных проемов, под прикрытием мебели.
- при наличии возможности информировать о случившемся правоохранительные органы, руководителя и ответственного за антитеррористические мероприятия компании;
- не шуметь, перевести средства связи в беззвучный режим.

#### **4.2. Что делать, если оказались заложником:**

- стараться сохранять спокойствие, не допускать истерики и паники;
- не вести себя вызывающе, не допускать действия, которые могут спровоцировать преступников, не привлекать их внимание и не смотреть им в глаза;
- не оказывать сопротивление, при необходимости выполнять требования преступников, не противоречить им;
- спрашивать разрешение на совершение любых действий (сесть, встать, попить, сходить в туалет и т. д.);
- стараться запоминать как можно больше информации о преступниках (их количество, имена, клички, особенности внешности и речи, акцент, темы разговоров, манера поведения).

#### **4.3. Во время проведения спецслужбами операции по освобождению заложников соблюдать следующие требования:**

- не бежать навстречу сотрудникам спецслужб или от них, так как они могут принять бегущего человека за преступника;
- по возможности расположиться подальше от окон, дверей и преступников. Это необходимо в случае штурма помещения и стрельбы снайперов на поражение;
- лежать на полу лицом вниз, закрыв голову руками;
- при первых признаках задымления или газовой атаки приложить к носу и рту носовой платок, другую ткань или часть одежды, по возможности смоченные водой.

#### **4.4. Действия ответственных лиц при захвате людей в заложники:**

- незамедлительно сообщить о сложившейся ситуации в правоохранительные органы;
- обеспечить организованную эвакуацию людей, которые не находятся под контролем преступников, в безопасное место. При невозможности эвакуации проинформировать людей, находящихся в опасных зонах, о происшествии и необходимости блокирования входов в целях недопущения захвата большего числа заложников;
- не вступать в переговоры с преступниками по собственной инициативе;
- до прибытия оперативных служб вести наблюдение за преступниками и их перемещениями, находясь на безопасном расстоянии;
- принять меры к беспрепятственному проходу и проезду на объект сотрудников правоохранительных органов, МЧС, скорой медицинской помощи, служб эксплуатации;
- при необходимости выполнять требования преступников, если это не связано с причинением ущерба жизни и здоровью людей;
- не противоречить преступникам, не рисковать жизнью окружающих и своей собственной;
- не провоцировать преступников и не совершать действия, которые могут повлечь применение ими оружия;
- выполнять указания правоохранительных органов и штаба руководства проведением контртеррористической операции по освобождению -заложников.

### **5. Порядок действий при эвакуации**

#### **5.1. При получении сообщения о необходимости эвакуации нужно:**

- немедленно прекратить работу, отключить от сети электрооборудование;
- без паники в соответствии с планом эвакуации покинуть здание, прибыть к закрепленному месту сбора;
- оказавшись в толпе, не идти против нее, держать руки перед грудью, чтобы толпа не задавила. При падении быстро подтянуть ноги, сгруппироваться и попытаться рывком встать;
- если угроза не подтвердилась, возобновлять работу можно только после получения разрешения руководства.

#### **5.2. Ответственным лицам после сообщения об эвакуации:**

- контролировать ход эвакуации, убедиться, что люди покинули опасную зону и прибыли к закрепленному месту сбора;
- руководителям проверить наличие подчиненных сотрудников в месте сбора и доложить о ситуации вышестоящему руководителю и ответственному за антитеррористические мероприятия компании.

При получении информации о совершении террористического акта на территории ТРК (в помещении) с применением химически опасных и радиоактивных веществ ОБЯЗАНЫ:

- немедленно выйти из зоны заражения, при этом для защиты органов дыхания использовать подручные средства (ватно-марлевые повязки, платки, шарфы, изделия из тканей, предварительно смоченные содовым раствором или водой);
- предупредить посетителей, быстро, но без паники выйти с территории ТРК в указанном в информации направлении или в сторону, перпендикулярную направлению ветра, на хорошо проветриваемый участок местности, где необходимо находиться до получения дальнейших распоряжений;
- при невозможности выхода из зоны заражения нужно немедленно укрыться в помещении и загерметизировать его. (Следует помнить, что опасные химические вещества тяжелее воздуха (хлор, фосген и др.) будут проникать в нижние этажи зданий и подвальные помещения, в низины и овраги, а опасные химические вещества легче воздуха (аммиак) будут заполнять более высокие места);
- после выхода из зоны заражения, необходимо снять верхнюю одежду и оставить её на улице, принять душ с мылом (пройти санитарную обработку), тщательно промыть глаза и прополоскать рот;
- лица, получившие незначительные поражения должны исключить любые физические нагрузки, принять обильное теплое питье и обратиться к прибывшим работникам медицинского учреждения для определения степени поражения и проведения профилактических и лечебных мероприятий.

#### **6. Алгоритм действий при обнаружении беспилотных летательных аппаратов (БПЛА)**

- При обнаружении (поступлении информации об обнаружении) неизвестного БПЛА незамедлительно сообщить сотруднику ближайшего поста охраны или оператору мониторинговой охраны, старшему смены наряда охраны, начальнику охраны, администрации ТРК, 112, 02.
- не находиться в прямой видимости по отношению к БПЛА, пользоваться мобильными телефонами и устройствами GPS/ГЛОНАСС.
- При направлении информации с помощью средств связи при передаче информации, сообщать:
  - свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность
  - наименование торгового комплекса и его точный адрес, источник и время поступления информации о БПЛА, информация иных лиц.
  - характер поведения БПЛА (зависание, барражирование, направление полета, внешний вид и т.д.)
  - источник и время поступления информации о БПЛА (визуальное обнаружение, информация иных лиц).
  - Исключить нахождение на открытых площадках массового скопления людей.

#### **7. . Действия управляющего и иных ответственных лиц после получения информации об обнаружении предмета, похожего на взрывное устройство:**

- сообщить о случившемся в правоохранительные органы;
- оценить реальность и степень угрозы;
- освободить от людей опасную зону в радиусе не менее 100 метров, при необходимости произвести полную эвакуацию;
- принять меры к беспрепятственному проходу и проезду на объект и к месту обнаружения подозрительного предмета сотрудников правоохранительных органов, МЧС, скорой медицинской помощи, пожарной охраны, служб эксплуатации;
- обеспечить по возможности охрану подозрительного предмета и опасной зоны. При охране находиться за предметами, обеспечивающими защиту (угол здания, колонна, толстое дерево, машина и т. д.);

- обеспечить присутствие лиц, обнаруживших находку, до прибытия оперативно-следственной группы, а также фиксацию переданной информации;
- в зависимости от ситуации совершать иные действия, направленные на обеспечение безопасности людей и на оказание помощи сотрудникам экстренных служб.

### **7.1. Если об угрозе совершения взрыва или иного террористического акта сообщили по телефону:**

- не паниковать, быть сдержанными и вежливыми с говорящим, не прерывать его;
- если возможно, еще в процессе разговора сообщить об угрозе руководителю и ответственному за антитеррористические мероприятия компании, а при их недоступности — напрямую в правоохранительные органы. Если указанное невозможно, сделать это немедленно по окончании разговора. Не сообщать об угрозе иным лицам, чтобы не вызвать панику;
- постараться затянуть телефонный разговор, ссылаясь на некачественную работу телефона или на плохую связь, попросить повторить сообщение;
- записать все, что сказал преступник, в том числе о месте размещения взрывного устройства, его типе и времени взрыва, о том, на каких условиях его можно избежать;
- отметить по ходу разговора пол и возраст звонившего, особенности его речи, звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, звук теле- или радиоаппаратуры, голоса);
- при наличии автоматического определителя номера записать определившийся номер, чтобы избежать его случайной утраты. В ином случае не вешать трубку по окончании разговора, чтобы была возможность определить телефонный номер, с которого поступила угроза.

### **7.2. Если сообщение об угрозе совершения взрыва или иного террористического акта поступило на бумажном носителе:**

- обращаться с документом максимально бережно, не мять его;
- по возможности убрать документ в чистый, плотно закрывающийся поли-этиленовый пакет и поместить в отдельную жесткую папку;
- постараться не оставлять на документе отпечатки пальцев;
- сохранить все: сам документ с текстом, любые вложения, конверт и упаковку;
- сообщить об угрозе руководителю и ответственному за антитеррористические мероприятия компании.

### **7.3. Если сообщение об угрозе совершения взрыва или иного террористического акта поступило в электронном виде:**

- не удалять письмо или сообщение, сделать скриншот;
- сообщить об угрозе руководителю и ответственному за антитеррористические мероприятия компании, а при их недоступности и обстоятельствах, которые требуют немедленного реагирования, напрямую в правоохранительные органы.

### **7.4. Если произошел взрыв, нужно:**

- лечь на пол, стараясь держаться подальше от стеклянных шкафов, витрин и окон, не касаться включенных электроприборов;
- при первых признаках задымления приложить к носу и рту носовой платок или любую другую ткань либо часть одежды, по возможности смоченные водой;

- если здание стало рушиться, укрыться под несущими стенами;
- если здание трянуло, не выходить на лестничные клетки;
- попытаться покинуть здание, прижимаясь спиной к стене, пригнувшись и прикрыв голову руками;
- оказавшись на улице, отойти от здания. Важно быстро сориентироваться на местности, так как при обрушении дома поднимается густая туча пыли, которая может вызвать панику.

#### **8. Действия работников охраны, персонала и арендаторов ТРК «Парк-Хаус» при получении сигналов оповещения**

«Диспетчеру ЦПУ ТК всегда быть готовым к включению системы оповещения для трансляции сообщений.

При возникновении предпосылок к эвакуации:

- Диспетчер ЦПУ по системе оповещения включает трансляцию сообщения: **«Внимание! Для всех работающих просьба подготовиться к эвакуации!» (информация повторяется в течение 5 минут).**

- Персонал управляющей компании должен подготовиться покинуть здание, разблокировать все двери, занять позиции, способствующие наиболее быстрой эвакуации посетителей.

- Охранники производят открывание всех эвакуационных выходов ТК.

- Работники аварийных служб ТК занимают свои рабочие места для проведения при необходимости отключения электропитания и других действий при чрезвычайных ситуациях.

- Работники арендаторов, принимают меры к временному удалению посетителей со своих площадей.

- Если необходимость в эвакуации отпала, транслируется сообщение: **«Учебная эвакуация отменяется!» (информация повторяется в течение 2 минут)**

При принятии решения об эвакуации:

- Диспетчер ЦПУ по системе оповещения включает трансляцию сообщения: **«Внимание! Эвакуация! Всем покинуть торговый комплекс!» (информация повторяется в течение 5 минут).** Этот сигнал означает начало эвакуации.

- Эвакуация происходит под контролем членов оперативной группы Управляющей компании.

- Эвакуацию осуществляют работники, руководствуясь схемой эвакуации при ликвидации пожара.

**Арендодатель:**

**Арендатор:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.