

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

22 июня 2011 г.  
22 июня 2011 г.

№ 102-П  
№ 379

О работе «телефона доверия» под единым общероссийским номером для оказания экстренной консультативно-психологической помощи детям, подросткам и их родителям

В соответствии с постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 20 мая 2011 года №140-пп «О Положении о порядке работы «телефона доверия» под единым общероссийским номером для оказания экстренной консультативно-психологической помощи детям, подросткам и их родителям»

п р и к а з ы в а е м:

1.1. Утвердить следующие формы статистического учета обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером:

1. Форма «Журнал статистического учета обращений» (приложение 1).
2. Форма «Журнал учета супервизорских сессий» (приложение 2).
3. Форма «Отчет о супервизорской сессии» (приложение 3).
4. Форма Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за смену» (приложение 4).
5. Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за месяц» (приложение 5).
6. Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за квартал» (приложение 6).
7. Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за полугодие» (приложение 7).
8. Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за год» (приложение 8).

9. Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений» (форма для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой службы) (приложение 9).

10. Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений» (форма для сотрудников учреждений, в составе которого работает Служба ДТД) (приложение 10).

11. Форма «Информация о деятельности Телефона доверия на территории Кабардино-Балкарской Республики *(по организациям, подключенным к единому общероссийскому телефонному номеру в КБР)*» (приложение 11).

12. Кодификатор обращений в Службу ДТД, работающую под единым общероссийским номером (Приложение 13)

При заполнении форм руководствоваться пояснениями о заполнении форм (приложение 12).

2. Руководителям учреждений, телефоны которых включены в единый общероссийский детский «телефон доверия» представлять в Министерство труда и социального развития КБР ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, информацию о деятельности детского «телефона доверия» по форме «Информация о деятельности Телефона доверия на территории Кабардино-Балкарской Республики *(по организациям, подключенным к единому общероссийскому телефонному номеру в КБР)*» (приложение 11).

3. Контроль за исполнением приказа возложить на руководителя информационно-аналитического департамента Министерства труда и социального развития КБР Бекиеву Л.А.

Министр труда и социального  
развития Кабардино-Балкарской  
Республики

\_\_\_\_\_ А.Тюбеев

И.о. министра образования и науки  
Кабардино-Балкарской Республики

\_\_\_\_\_ С.Шхагапсоев

**ФОРМЫ**  
**статистического учета обращений в Службу ДТД, работающую**  
**под единым общероссийским номером**

**Приложение 1.**

**Форма «Журнал статистического учета обращений»**

Горизонтальными линиями отчеркивается начало и конец смены, проставляется ФИО, дата и личная подпись консультанта, принимающего дежурство по линии

№ п/п "	Время начала разговора	Длительность разговора (ч/мин)	Возраст собеседника	Пол	Код(ы) обращения	Запись об обращении

**Приложение 2.**

**Форма «Журнал учета супервизорских сессий»**

№ п/п	Дата проведения	Участники	Тема сессии	Краткие выводы по результатам
1	2.	3.	4.	5.

1. Порядковый номер звонка на смене.
2. Широкая графа, в свободной форме делается запись содержания разговора. В эту графу записываются данные собеседника в той форме, в которой он их предоставляет, или отказ их предоставить при обращениях, требующих защиты прав ребенка, или организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.
3. Журнал заполняется супервизором одновременно с отчетом о супервизорской сессии. В случае, когда отчет составляется по индивидуальной сессии, его подписывают супервизор и консультант, чей случай разбирался на сессии.
4. Порядковый номер супервизорской сессии.

**Форма «Отчет о супервизорской сессии»**

Сессия

Индивидуальная с консультантом

---

Групповая, присутствуют

---

---

---

Сессию проводит супервизор \_\_\_\_\_

На сессии обсуждалось следующее:

---

---

Результаты обсуждения:

---

---

---

Рабочий план был принят:

---

---

Подпись консультанта (консультантов)

---

Подпись супервизора

**Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за смену».**

Дата \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20 \_\_\_\_ г

Дежурный \_\_\_\_\_  
Ф.И.О., подпись

**За смену**

Звонков \_\_\_\_\_

Обращений\* \_\_\_\_\_

\*«Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков – молчаний.

**Обращения**

<b>Всего</b>	<b>Жен.</b>	<b>Муж.</b>
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13-18 лет		
19-34 лет		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

**Случай обращений**

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

**Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за месяц».**

Период обчета \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.20\_\_ г      Статистик \_\_\_\_\_  
 Ф.И.О., подпись

**За месяц**

Звонков \_\_\_\_\_      Обращений\* \_\_\_\_\_

\*«Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков – молчаний.

**Обращения**

<b>Всего</b>	<b>Жен.</b>	<b>Муж.</b>
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13-18 лет		
19-34 лет		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

## Случай обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

## Приложение 6

### Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за квартал».

Период обсчета \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.20\_\_ г      Статистик \_\_\_\_\_  
Ф.И.О., подпись

### За квартал

Звонков \_\_\_\_\_      Обращений\* \_\_\_\_\_

\*«Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков – молчаний.

### Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13-18 лет		
19-34 лет		
35 лет и старше		
Родители		

Прародители		
-------------	--	--

### Случай обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

### Приложение 7.

### Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за полугодие».

Период обсчета \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ .20\_\_ г

Статистик \_\_\_\_\_  
Ф.И.О., подпись

### За полугодие

Звонков \_\_\_\_\_

Обращений\* \_\_\_\_\_

\*«Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков – молчаний.

### Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13-18 лет		
19-34 лет		



35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

### Случай обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

### Приложение 8.

### Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за год».

Период обсчета \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 20\_\_ г

Статистик \_\_\_\_\_  
Ф.И.О., подпись

За год

Звонков \_\_\_\_\_

Обращений\* \_\_\_\_\_

\*«Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков – молчаний.

### Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13-18 лет		
19-34 лет		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

## Случай обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

### Приложение 9.

#### **\*Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений».**

Наименование органа управления  
Наименование учреждения (организации)  
Служба ДТД

#### *Обязательство о соблюдении конфиденциальности Службы ДТД.*

Благодарим Вас за содействие и внимание к Службе ДТД. Просим Вас в знак согласия с нашими правилами анонимности подписать следующее обязательство.

Я, \_\_\_\_\_  
обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в Службе ДТД, и принимаю правила соблюдения конфиденциальности Службы ДТД

\_\_\_\_\_  
(имя собственное службы ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД, внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках в целях безопасности

Дата \_\_\_\_\_

Ваше имя \_\_\_\_\_

Ваша подпись \_\_\_\_\_

\*Форма для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой службы

## Приложение 10

### **\*Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений».**

Наименование органа управления  
Наименование учреждения (организации)  
Наименование Служба ДТД

Обязательство о соблюдении конфиденциальности Службы ДТД  
сотрудника \_\_\_\_\_

Я \_\_\_\_\_  
обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в Службе ДТД, и  
принимаю правила соблюдения конфиденциальности Службы ДТД

\_\_\_\_\_ (имя собственное службы ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД,  
внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках в целях  
безопасности

Подпись \_\_\_\_\_ ( )  
Дата \_\_\_\_\_

\* Форма для сотрудников учреждения (организации), в составе которого работает Служба ДТД

## Приложение 11

### **ИНФОРМАЦИЯ о деятельности Телефона доверия на территории Кабардино- Балкарской Республики (по организациям, подключенным к единому общероссийскому телефонному номеру в КБР)**

№ п/п		Поступило обращений на Телефон доверия ВСЕГО:	Поступило обращений на Телефон доверия от детей и подростков	Поступило обращений на Телефон доверия от родителей детей и подростков (лиц из заменяющих)	Поступило обращений на Телефон доверия от иных граждан
1.	Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период				
2.	Сведения о количестве				

	обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье				
3.	Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи				
4.	Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников				
5.	Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка				
6.	Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу детско-родительских отношений				
7.	Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу отношения ребенка со сверстниками				
8.	Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по иным вопросам				

Должность, фамилия и подпись ответственного за составление формы лица

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись

(номер телефона)

**Пояснения**  
**по заполнению форм статистического учета обращений в Службу**  
**ДТД, работающей под единым общероссийским номером**

Пять форм статистического учета обращений (за смену, за месяц, за квартал, за полугодие и за год) позволяют зафиксировать количественные показатели работы Службы ДТД.

Форма учета обращений за смену заполняется дежурным консультантом после окончания смены. В ней проставляются дата и фамилия консультанта. Далее указывается общее число звонков. Звонками считаются все случаи, когда дежурный консультант отвечал по телефону доверия, за исключением ошибочных соединений. В звонки входят звонки-отбой и звонки-молчания.

Далее указывается число обращений за смену. Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний. Таким образом, если из числа звонков вычесть число обращений, получится число звонков-отбоев и звонков-молчаний за смену. Поэтому отдельной строки учета этих звонков в форме нет.

Далее фиксируется число обращений. Прежде всего, учитывается пол звонящих, потом возраст. Возрастные диапазоны выделены в соответствии с международной формой статистического учета обращений (до 18 лет и после), а также в соответствии с целевыми группами в информационно-рекламной деятельности (до 12 лет, с 13 до 18 лет, с 19 до 34 лет, с 35 лет и старше, родители, прародители). Такой учет обращений дает возможность подсчитать число позвонивших в той или иной возрастной категории и, соответственно, получить данные об эффективности ведущейся информационной и рекламной деятельности. Дополнительно можно выделить категорию детей до 7 лет и с 7 до 12, если это требуется.

Отдельно проставляется число обращений от родителей и прародителей, звонивших по поводу ребенка. Важно понимать, насколько активно Служба ДТД работает с этими категориями звонящих. Соответственно, значение в графе «Возраст обратившихся» по численности будет совпадать с общим числом обращений, зафиксированных по возрастным группам. Занесенные в графы «Родители» и «Прародители» считаются дважды: по возрастным категориям и по отношению к ребенку.

Далее следует таблица для подсчета острых обращений в Службу ДТД. Сюда отнесены кризисные, суицидальные, требующие защиты прав ребенка обращения. В таблице фиксируются обращение по поводу ухода ребенка из дома и по поводу преступления. Эту таблицу в первую очередь просматривает супервизор (методист) Службы ДТД, осуществляя контроль качества помощи. Такой механизм подсчета удобен для быстрого получения числа острых обращений за смену.

В последней таблице фиксируются обращения с кодами от 2 до 14. Кодификация проведена в соответствии с классификаторами, приведенными в приложении 13.

Часто общее количество обращений за смену оказывается меньшим, чем сумма всех обращений, зафиксированных с тем или иным кодом. Это связано с тем, что собеседник может обсудить в течение разговора не одну, а несколько проблем, которые дежурный занесет в таблицу подсчетов обращений по кодам.

Остальные формы статистического учета построены по тому же принципу. Вместо графы «Дежурный» введена графа «Статистик» и вместо указания «За смену» поставлен временной период, за который осуществлен подсчет.

Удобно организовать заполнение форм за месяц, квартал, полугодие и год в электронном виде, потому что это позволяет строить графики изменения параметров статистического учета. Благодаря им можно проводить мониторинг и оценку эффективности информационно-рекламной деятельности и корректировать ее с целью достижения постоянного фона звонков и присутствия всех типов обращений.

## Приложение 13

### **Кодификатор обращений в Службу ДТД, работающую под единым общероссийским номером**

- 1.Суицид
- 2.Семейная проблематика
- 3.Обращения, требующие защиты прав ребенка
- 4.Отношения со сверстниками
- 5.Проблемы взаимоотношения полов
- 6.Беременность/аборт
- 7.Проблемы сексуальной сферы
- 8.Здоровье детей и подростков
- 9.Переживание травмы
- 10.Учебные проблемы и проблемы профессионализации
- 11.Проблемы социальной адаптации
- 12.Проблемы принятия себя
- 13.Юридические вопросы защиты прав детей
- 14.Взаимоотношения со Службой ДТД

#### **1.Суицид**

- 1.1.Суицидальные мысли
- 1.2.Суицидальные намерения
- 1.3.Принятое решение
- 1.4.Текущий суицид
- 1.5.Состояние после суицидальной попытки
- 1.6.Самоповреждения
  
- 1.10. *Другие проблемы*

#### **2.Семейная проблематика**

- 2.1.Обращения детей по поводу конфликта с родителями
- 2.2.Обращения родителей по поводу конфликтов с детьми
- 2.3.Проблемы родителей, связанные с осуществлением ухода за ребенком
- 2.4.Обращения по поводу конфликтов между детьми в семье
- 2.5.Переживания детей по поводу развода родителей
- 2.6.Обращения по поводу того, с кем будет жить ребенок после развода, и встреч с другим родителем
- 2.7.Конфликты в новой семье ребенка
- 2.8.Обращения по поводу усыновления
- 2.9.Обращения по поводу опеки, попечительства, приемной семьи
- 2.10.Обращения детей по поводу употребления ПАВ родителями
- 2.11.Проблемы семьи, связанные с проживанием в гражданском браке
- 2.15. *Другие проблемы*

### **3. Обращения, требующие защиты прав ребенка**

- 3.1.Переживание по поводу физического насилия в семье
- 3.2.Переживание по поводу психического насилия в семье
- 3.3.Переживание по поводу инцестных отношений
- 3.4.Переживание по поводу пренебрежения нуждами ребенка
- 3.5.Переживание по поводу наказаний
- 3.6.Переживания по поводу физического и/или психического насилия в школе со стороны учащихся/травли (буллинга)
- 3.7.Переживания по поводу физического насилия в школе со стороны учителя (учителей)
- 3.8.Переживание по поводу соблюдения прав ребенка с ограниченными возможностями здоровья
- 3.9.Сообщение третьих лиц о нарушении прав ребенка
- 3.10.Обращение по поводу права ребенка на образование, медицинское обслуживание
- 3.11.Обращение по поводу нарушения других прав ребенка
- 3.15. *Другие проблемы*

### **4. Отношения со сверстниками**

- 4.1.Трудности в общении со сверстниками
- 4.2.Отсутствие, поиск друзей
- 4.3.Конфликт с другом
- 4.4.Принятие групповых норм, ценностей
- 4.5.Переживание по поводу отношений с учебной группой
- 4.10. *Другие проблемы*

### **5. Проблемы взаимоотношения полов**

- 5.1.Влюбленность в кумира
- 5.2.Трудности в установлении знакомства
- 5.3.Проблемы построения взаимоотношений в диаде
- 5.4.Переживания по поводу вступления/решения о вступлении в брак
- 5.5.Разрыв с партнером
- 5.10. *Другие проблемы*

### **6. Беременность/аборт**

- 6.1.Информационный запрос
- 6.2.Проблема принятия решения о рождении ребенка/аборте
- 6.3.Проблемы, связанные с будущей ролью матери/отца
- 6.4.Проблемы отношения к беременности семьи/партнера
- 6.5.Обращения по вопросам контрацепции
- 6.10. *Другие проблемы*

## **7. Проблемы сексуальной сферы**

- 7.1. Сексуальная неосведомленность
- 7.2. Переживания по поводу мастурбации
- 7.3. Обращения по поводу сексуальной ориентации
- 7.4. Обращения по поводу сексуальной дисгармонии в диаде
  
- 7.10. *Другие проблемы*

## **8. Здоровье детей и подростков**

- 8.1. Переживания по поводу соматического заболевания
- 8.2. Переживания по поводу психического заболевания
- 8.3. Обращения по поводу страхов у детей
- 8.4. Обращения по поводу расстройства пищевого поведения
- 8.5. Переживания в связи с табакокурением
- 8.6. Переживания в связи с употреблением алкоголя
- 8.7. Переживания в связи с употреблением наркотиков
- 8.8. Обращения по поводу инвалидности
- 8.9. Обращения душевнобольных
- 8.10. Проблема доступа к медицинской помощи
  
- 8.15. *Другие проблемы*

## **9. Переживание травмы**

- 9.1. Переживание ребенка по поводу физической травмы
- 9.2. Переживание ребенка по поводу психической травмы
- 9.3. Переживание ребенка по поводу сексуального насилия/изнасилования
- 9.4. Переживание ребенка по поводу травмы, полученной в результате террористической атаки или нахождения в зоне военных действий
- 9.5. Переживания взрослых по поводу полученной травмы
  
- 9.10. *Другие проблемы*

## **10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации**

- 10.1. Переживания по поводу плохих оценок
- 10.2. Переживания по поводу затруднений в учебной деятельности
- 10.3. Отказ учиться, посещать школу
- 10.4. Конфликт с учителем
- 10.5. Затруднения в выборе профессии/учебной деятельности
- 10.6. Поиск и смена работы
- 10.7. Трудности/неудовлетворенность профессиональной деятельностью
  
- 10.75. *Другие проблемы*

## **11. Проблемы социальной адаптации**

- 11.1. Обращение по поводу правонарушений ребенка
- 11.2. Уход ребенка из дома
- 11.3. Обращение по поводу воровства ребенка
- 11.4. Переживания в связи со службой в армии
- 11.5. Переживание в связи с дискриминацией (по расовой, национальной, религиозной, половой принадлежности, состоянию здоровья, др.)
- 11.6. Переживания, связанные с переездом/миграцией
  
- 11.15. *Другие проблемы*

## **12. Проблемы принятия себя**



- 12.1. Проблемы принятия себя как личности
- 12.2. Переживание по поводу одиночества
- 12.3. Переживание по поводу выбора жизненного пути, проблемы самореализации
- 12.4. Обращение по другим экзистенциальным проблемам
- 12.5. Обращения по религиозным проблемам
- 12.6. Проблема времяпрепровождения

12.15. *Другие проблемы*

### **13. Юридические вопросы защиты прав детей**

- 13.1. Обращение за юридическим советом или информацией
- 13.2. Обращение детей, нуждающихся в представлении их юридических интересов
- 13.3. Обращения по поводу привлечения ребенка в качестве свидетеля
- 13.4. Обращения по поводу юридических нарушений прав ребенка
- 13.5. Обращение по поводу ребенка, находящегося в конфликте с законом
- 13.6. Обращения по поводу реабилитации ребенка после наказания
- 13.7. Обращение по поводу интернет-угроз для ребенка

13.15. *Другие проблемы*

### **14. Взаимоотношения со Службой ДТД**

- 14.1. Отбой
- 14.2. Молчание
- 14.3. Розыгрыш/звонок-развлечение
- 14.4. Информационный запрос
- 14.5. Интерес к Службе ДТД
- 14.6. Информационное сообщение для Службы, предложение помощи, совет, претензия
- 14.7. Выражение благодарности
- 14.8. Брань, угрозы в адрес консультанта
- 14.9. Обращение по поводу третьего лица
- 14.10. Использование консультанта в качестве сексуального партнера
- 14.11. Обращение постоянно звонящего собеседника
- 14.12. Неклассифицируемые обращения

14.15. *Другие проблемы*