

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Директора ООО МКК «Дружеский займ»

№ 4 от «02» июля 2022 г.



ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГИ¹
В СООТВЕТСТВИИ С ИСПОЛНЕНИЕМ БАЗОВОГО СТАНДАРТА ЗАЩИТЫ
ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В
СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ МИКРОФИНАНСОВЫЕ
ОРГАНИЗАЦИИ (УТВ. БАНКОМ РОССИИ 22.06.2017 Г.) (ДАЛЕЕ - «СТАНДАРТ»)

1	Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Дружеский займ» Сокращенное наименование: ООО МКК «Дружеский займ»
2	Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения	Адрес юридического лица: 630005, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Некрасова, 48, офис 207 Почтовый адрес: 630005, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Некрасова, 48, офис 207
3	Адрес офиса	ООО МКК «Дружеский займ» Режим работы: С 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., за исключением нерабочих праздничных дней в соответствии с законодательством РФ. Обед: с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.
4	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией	Call-Центр (с 06 час. 00 мин. до 24 час. 00 мин. по новосибирскому времени). Номер телефона: 8 (800) 250-52-50 Адрес электронной почты: druzheskiizaim@yandex.ru
5	Официальный сайт микрофинансовой организации	https://drugonline.ru
6	Информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)	ООО МКК «Дружеский займ» не использует товарные знаки.
7	Информация о факте привлечения	Третьи лица к оказанию финансовых услуг на

1.Получатель финансовой услуги- физическое лицо, обратившееся в ООО МКК «Дружеский займ» с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

	микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	основании гражданско-правовых договоров или доверенностей ООО МКК «Дружеский займ» не привлекаются.
8	Информация о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 2120754001959. Дата внесения сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций: 14 августа 2012 года.
9	Информация о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	1. С «20» января 2016 г. ООО МКК «Дружеский займ» являлось членом Саморегулируемой организации в сфере финансовых рынков (СРО) — Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство» 2. С «14» декабря 2021 г. ООО МКК «Дружеский займ» является членом Саморегулируемой организации в сфере финансовых рынков (СРО) — Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» Регистрационный номер в реестре членов СРО: 1221041541818.
10	Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	С «13» декабря 2021г. ООО МКК «Дружеский займ» прекратило членство в Саморегулируемой организации в сфере финансовых рынков (СРО) — Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство» в связи с планируемым прекращением статуса саморегулируемой организации. Начиная с «14» декабря 2021 г. по настоящее время ООО МКК «Дружеский займ» является членом Саморегулируемой организации в сфере финансовых рынков (СРО) — Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса».
11	Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату	ООО МКК «Дружеский займ» является микрокредитной компанией, оказывающей услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010г. №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». Реструктуризация задолженности ООО МКК «Дружеский займ» осуществляется без взимания дополнительной платы с получателей финансовых услуг.

12	<p>Информация об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений</p>	<p>Получатель финансовой услуги может получить разъяснения, касающиеся условий договора микрозайма (займа) и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить, направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу ООО МКК «Дружеский займ»: 630005, Новосибирская область, городской округ город Новосибирск, город Новосибирск, улица Некрасова, дом 48, офис 207. В этом случае лица, ответственные за рассмотрение обращения обязаны составить ответ на поступившее обращение в течение 12 (Двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистраций обращений». Лицами, ответственными за предоставление соответствующих разъяснений являются сотрудники Отдела поддержки Клиентов. Аналогичный порядок предоставления ответа и разъяснений применяется при возникновении у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги (договору потребительского займа).</p>
13	<p>Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией)</p>	<p>ООО МКК «Дружеский займ» информирует получателей финансовых услуг о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателей финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (договору потребительского займа), и о возможных неблагоприятных и негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательства по договору об оказании финансовой услуги (договору потребительского займа) и о применении к получателю финансовой услуги неустойки (штрафа, пени), за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги в соответствии с Общими условиями договора потребительского займа и Индивидуальными условиями договоров потребительского займа; - о том, что информация о ненадлежащем исполнении получателем финансовой услуги своих

		<p>обязательств по договору об оказании финансовой услуги передается микрофинансовыми организациями в бюро кредитных историй, что в дальнейшем может отрицательно казаться на возможности получения займа/кредита;</p> <p>- о том, что, в случае несвоевременного исполнения обязательств по договору об оказании финансовой услуги (договору потребительского займа) возможен риск участия в судебных разбирательствах и риск несения судебных расходов/издержек.</p>
14	<p>Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>	<p>Права получателя финансовых услуг при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности предусмотрены Федеральным законом от 03.07.2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее «Закон № 230-ФЗ»). На основании Закона № 230-ФЗ получатель финансовой услуги вправе:</p> <p>1) в любой момент отказаться от исполнения соглашения, заключенного с ООО МКК «Дружеский займ» (кредитором), об использовании иных способов взаимодействия, не предусмотренных ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса, или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с получателем финансовой услуги способами, предусмотренными соглашением;</p> <p>2) в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса, или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения</p>

заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом;

3) в любое время вправе отозвать согласие о передаче (сообщении) третьим лицам или делать доступными для них сведения о получателе финансовой услуги, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные получателя финансовой услуги, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие (кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления уведомления через нотариуса, или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку;

4) про проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 статьи 7 Закона № 230-ФЗ, с получателем финансовой услуги;

5) направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление по форме, утвержденной Приказом ФССП России от 18.01.2018 г. № 20 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, только через представителя либо об отказе от взаимодействия, касающегося взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие); телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на 1) осуществление взаимодействия только через указанного получателя финансовой услуги представителя; 2) отказ от взаимодействия. Заявление получателя финансовой услуги об отказе от взаимодействия может быть направлено

		<p>кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения обязательства. Заявление получателя финансовой услуги об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным;</p> <p>б) в любое время отменить свое заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку;</p> <p>7) требовать от кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах соблюдения ограничений и исполнения обязанностей, установленных Законом № 230-ФЗ.</p>
15	<p>Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России</p>	<p>Обращения² получателями финансовых услуг могут быть направлены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в ООО МКК «Дружеский займ», любым способом, предусмотренным договором потребительского займа по реквизитам, указанным в договоре потребительского займа: по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу ООО МКК «Дружеский займ»: 630005, Новосибирская область, городской округ город Новосибирск, город Новосибирск, улица Некрасова, дом 48, офис 207; по электронной почте по адресу druzheskiiizaim@yandex.ru; - в Саморегулируемую организацию в сфере финансовых рынков (СРО) — Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» путем обращения на сайте: https://alliance-mfo.ru/, почтой по адресу: г.Москва, Полесский проезд, 16 стр. 1, офис 308, устные обращения принимаются по телефону: 8(800)333- 68-67, 8 (499)322-46-77. - в Управление ФССП по Новосибирской области путем обращения в «Интернет- приемную» на сайте: https://r54.fssp.gov.ru/iss/ip либо почтой по

2. Обращение- направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

адресу: 630005, г. Новосибирск, Красный проспект, д. 86/1;

- в Прокуратуру Новосибирской области путем обращения в «Интернет — приемную» на сайте: https://epp.genproc.gov.ru/web/proc_54 либо почтой по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 20А;

- в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области, путем обращения на сайте: <http://54.rospotrebnadzor.ru/> либо почтой по адресу: 630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д. 7А;

- в Сибирское главное управление Центрального банка Российской Федерации, путем обращения на сайте: <https://www.cbr.ru/>; путем направления через «Интернет-приемную» <https://www.cbr.ru/reception/> либо почтой по адресу: 630099, г. Новосибирск, Красный проспект, д. 27; номера телефонов: 300 (бесплатных звонков с мобильных телефонов), 8-800-300-3000 (бесплатно для звонков из регионов России), +7-499-300-3000 (в соответствии с тарифами оператора).

16 Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг).

Защита прав получателя финансовой услуги может осуществляться следующими способами:

- восстановления положения, существующего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;

- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;

- самозащиты права;

- присуждения к исполнению обязанности в натуре;

- возмещения убытков;

- взыскания неустойки;

- компенсации морального вреда;

- прекращения или изменения правоотношения;

- иными способами, предусмотренными законом.

Получатель финансовой услуги вправе урегулировать спор с ООО МКК «Дружеский займ» в досудебном порядке, путем направления претензии.

В рамках досудебного порядка защиты прав пользователь финансовой услуги вправе направить ООО МКК «Дружеский займ» претензию, в которой будет содержаться информация о

	<p>возможном нарушении прав получателя финансовой услуги. Претензии в ООО МКК «Дружеский займ» направляются в порядке, предусмотренном в п. 15 настоящей Информации.</p> <p><i>Сроки рассмотрения претензий получателей финансовых услуг:</i></p>						
	<table border="1"> <tr> <td>Справка об отсутствии задолженности</td> <td>1 рабочий день</td> </tr> <tr> <td>Запрос о предоставлении копий документов: -Индивидуальные условия договора; -Анкета клиента (заявление на выдачу потребительского займа); -Документы об оплате (ордер, ПКО и т.д.); -Согласие на взаимодействие.</td> <td>10 рабочих дней</td> </tr> <tr> <td>Остальные обращения, в том числе, заявления на реструктуризацию задолженности</td> <td>12 рабочих дней</td> </tr> </table>	Справка об отсутствии задолженности	1 рабочий день	Запрос о предоставлении копий документов: -Индивидуальные условия договора; -Анкета клиента (заявление на выдачу потребительского займа); -Документы об оплате (ордер, ПКО и т.д.); -Согласие на взаимодействие.	10 рабочих дней	Остальные обращения, в том числе, заявления на реструктуризацию задолженности	12 рабочих дней
Справка об отсутствии задолженности	1 рабочий день						
Запрос о предоставлении копий документов: -Индивидуальные условия договора; -Анкета клиента (заявление на выдачу потребительского займа); -Документы об оплате (ордер, ПКО и т.д.); -Согласие на взаимодействие.	10 рабочих дней						
Остальные обращения, в том числе, заявления на реструктуризацию задолженности	12 рабочих дней						
17	<p>ООО МКК «Дружеский займ» обращает внимание всех получателей финансовых услуг, что до заключения договора об оказании финансовой услуги (договора потребительского займа) необходимо детально изучить Правила предоставления потребительского займа физическим лицам ООО МКК «Дружеский займ», Общие условия договоров потребительского займа ООО МКК «Дружеский займ», а в случае необходимости обратиться в ООО МКК «Дружеский займ», направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу: 630005, Новосибирская область, городской округ город Новосибирск, город Новосибирск, улица Некрасова, дом 48, офис 207, либо на адрес электронной почты: druzheskiizaim@yandex.ru, и задать уточняющие вопросы.</p> <p>Кроме того, получателю финансовых услуг необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:</p> <p>1.1. соразмерность своей долговой нагрузки с текущим финансовым положением (например, соотнести размер заработной платы и размер ежемесячных платежей по всем долговым обязательствам);</p> <p>1.2. предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (договору потребительского займа (например, соотнести даты выплаты заработной платы и даты внесения очередных платежей по договору потребительского займа);</p> <p>1.3. вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы, и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (договору потребительского займа) (в т.ч. потеря работы/состояние здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода/несвоевременная выплата заработной платы получателю финансовых услуг и т. п.).</p>						

ООО МКК «Дружеский займ» уведомляет получателей услуг о том, что во исполнение п. 1 статьи 9 Базового Стандарта до заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, микрофинансовая организация обязана (не реже 1 (Одного) раза в год) запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

- 1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей). При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе устанавливать особый порядок предоставления информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;
- 2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;
- 3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- 4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

ООО МКК «Дружеский займ» информирует получателей услуг о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации в соответствии с п. 1 статьи 9 Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору микрозайма (займа) получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности³.

Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору микрозайма (займа) в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы микрозайма (займа):

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги (договора микрозайма (займа));
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору микрозайма (займа);
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение

3. Реструктуризация задолженности - решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

срока действия договора микрозайма (займа) с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги (договору микрозайма (займа)).

Вышеуказанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Подтверждающие документы предоставляются вместе с заявлением о реструктуризации задолженности. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма (займа) либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

20 ООО МКК «Дружеский займ» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1. В обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (для физического лица: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме и т.д.);

2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО МКК «Дружеский займ», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «Дружеский займ», а также членов их семей;

3. Текст письменного обращения не поддается прочтению;

4. В обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

ООО МКК «Дружеский займ» обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения вышеуказанных причин для отказа в рассмотрении обращения.