

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
предоставления государственной услуги «Заключение договора о приемной  
семье с приемными родителями (приемным родителем)»

**Раздел I. Общие положения**

**Подраздел 1. Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Заключение договора о приемной семье с приемными родителями (приемным родителем)» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления государственной услуги «Заключение договора о приемной семье с приемными родителями (приемным родителем)» (далее – государственная услуга).

**Подраздел 2. Круг заявителей**

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются приемные родители (приемный родитель) (далее – заявители).

**Подраздел 3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

3. Государственную услугу предоставляют структурные подразделения органов местного самоуправления муниципального образования городской округ город Омск Омской области и муниципальных районов Омской области, обеспечивающие осуществление переданных государственных полномочий по опеке и попечительству над несовершеннолетними, закрепленных федеральным законодательством за органами опеки и попечительства (далее – органы опеки).

Информация о месте нахождения и графике работы органов опеки, их справочные телефоны и адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), содержащих информацию о предоставлении государственной услуги, содержится в приложении № 1 к административному регламенту.

Информация о порядке предоставления государственной услуги может быть получена непосредственно в органах опеки, на официальных сайтах органов опеки в сети Интернет.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается также на стендах в местах предоставления государственной услуги.

С момента приема заявления на предоставление государственной услуги информацию о ходе предоставления государственной услуги заявитель может получить при помощи телефона, средств сети Интернет, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), государственной информационной системы Омской области «Портал государственных и муниципальных услуг Омской области» (далее – ПГМУ).

## Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Подраздел 1. Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги – «Заключение договора о приемной семье с приемными родителями (приемным родителем)».

### Подраздел 2. Органы, предоставляющие государственную услугу

5. Предоставление государственной услуги осуществляется органом опеки.

Заявление о предоставлении государственной услуги представляется в орган опеки по месту жительства (нахождения) ребенка.

6. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, утвержденный Указом Губернатора Омской области от 9 августа 2011 года № 81 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами исполнительной власти Омской области государственных услуг».

### Подраздел 3. Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является заключение договора о приемной семье с приемными родителями (приемным родителем) (далее – договор).

Процедура предоставления государственной услуги завершается получением заявителем экземпляра договора.

#### Подраздел 4. Срок предоставления государственной услуги

8. Срок предоставления государственной услуги – в течение 10 дней со дня принятия органом опеки по месту жительства ребенка решения о назначении опекуна (попечителя).

В случае если при заключении договора между сторонами возникли разногласия, орган опеки, получивший от опекуна (попечителя) письменное предложение о согласовании спорных условий, в течение 6 дней со дня получения предложения принимает меры по согласованию условий договора либо в письменной форме уведомляет опекуна (попечителя) об отказе в его заключении.

#### Подраздел 5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Семейный кодекс Российской Федерации;
- 4) Федеральный закон «Об опеке и попечительстве»;
- 5) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Федеральный закон «О персональных данных»;
- 7) постановление Правительства Российской Федерации от 18 мая 2009 года № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»;
- 8) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2009 года № 334 «О реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 18 мая 2009 г. № 423»;
- 9) Закон Омской области «Об отдельных вопросах организации и осуществления деятельности в сфере опеки и попечительства над несовершеннолетними, а также учета и устройства детей, оставшихся без попечения родителей, в Омской области»;
- 10) постановление Правительства Омской области от 24 ноября 2010 года № 229-п «О разработке, утверждении (принятии) административных регламентов».

Подраздел 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

1) заявление о передаче заявителю на воспитание конкретного ребенка, составленное по образцу в соответствии с приложением № 2 к административному регламенту;

2) акт органа опеки о назначении заявителя опекуном или попечителем;

3) документ, удостоверяющий личность заявителя.

Должностные лица, предоставляющие услугу:

1) проверяют паспорт или иные документы, удостоверяющие личность заявителя;

2) проверяют заявление и прилагаемые документы на соответствие изложенных в них сведений документу, удостоверяющему личность заявителя, и иным представленным документам;

3) при приеме представленных заявителем оригиналов документов осуществляют их копирование, возвращают заявителю оригиналы представленных документов.

В случае направления документов почтовым сообщением заявитель представляет нотариально заверенную копию документа, удостоверяющего личность заявителя.

Подраздел 7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

11. Акт о назначении заявителя опекуном или попечителем находится в распоряжении органа опеки.

Заявитель может по собственной инициативе предоставить акт органа опеки о назначении заявителя опекуном или попечителем.

## Подраздел 8. Указание на запрет требовать от заявителя

### 12. Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления Омской области, органов государственной власти и (или) подведомственных органам государственной власти и органам местного самоуправления Омской области организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), в соответствии с федеральным и областным законодательством.

## Подраздел 9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

13. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является их представление в орган опеки не по месту жительства подопечного.

## Подраздел 10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

14. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

15. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- 1) отсутствие права у заявителя на получение государственной услуги;
- 2) отсутствие документов, предусмотренных подпунктами 1, 3 пункта 10 административного регламента.

## Подраздел 11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

16. Услуги в соответствии с Указом Губернатора Омской области от 9 августа 2011 года № 81 «Об утверждении перечня услуг, которые являются

необходимыми и обязательными для предоставления и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами исполнительной власти Омской области государственных услуг», которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Подраздел 12. Размер платы, взимаемой с заявителя, при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

17. Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

Подраздел 13. Основание взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

18. Взимание платы при предоставлении государственной услуги не осуществляется.

Подраздел 14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Подраздел 15. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

20. Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги осуществляется в день его поступления в течение 1 дня.

В случае поступления запроса о предоставлении государственной услуги в выходной день (нерабочий или праздничный) днем даты регистрации запроса считается первый следующий за ним рабочий день.

Датой обращения за государственной услугой считается дата регистрации запроса.

Подраздел 16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к информационным стендам с образцами заполнения запросов о предоставлении государственной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

21. Помещения, в которых располагается орган опеки, должны соответствовать санитарным нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

Места ожидания, заполнения заявления и приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

Места ожидания заявителей в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями (кресельными секциями) или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места для заполнения заявления должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечиваются ручками для письма.

Информационные стенды, оборудованные при входе в помещение органа опеки, должны содержать следующую информацию:

- 1) полное наименование, место нахождения и справочные телефоны органа опеки, предоставляющего государственную услугу;
- 2) образец заявления;
- 3) текст административного регламента.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- 1) номера кабинета;
- 2) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего государственную услугу;
- 3) графика приема заявителей.

Рабочее место должностного лица, предоставляющего государственную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером, печатающим и копирующим устройствами.

На территории, прилегающей к зданию органа опеки, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств.

## Подраздел 17. Показатели доступности и качества государственной услуги

22. К показателям доступности и качества государственной услуги относятся:

1) доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления государственной услуги (показатель определяется как отношение числа заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления государственной услуги (количество оценок «хорошо» и «очень хорошо»), к общему числу заявителей, которым предоставлялась государственная услуга);

2) возможность получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги, при устном обращении, по письменному запросу, в сети Интернет (показатель определяется как отношение числа заявителей, получивших информацию о порядке предоставления государственной услуги, к общему числу заявителей, которым предоставлялась государственная услуга);

3) доля случаев предоставления государственной услуги в установленный срок (показатель определяется как отношение числа случаев предоставления государственной услуги в установленный срок к общему числу заявителей, которым предоставлялась государственная услуга);

4) доля обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) органа опеки, должностного лица органа опеки (показатель определяется как отношение числа обоснованных жалоб к общему числу заявителей, которым предоставлялась государственная услуга).

23. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги составляет:

1) при подаче заявления на предоставление государственной услуги – один раз;

2) при получении результата предоставления государственной услуги – один раз.

Продолжительность взаимодействий заявителя с должностными лицами органа опеки при предоставлении государственной услуги составляет не более 15 минут.

24. Административный регламент размещается на портале «Омская губерния» по адресу: <http://omskportal.ru>, на официальном сайте органов опеки в сети Интернет.

25. Информацию о ходе предоставления государственной услуги заявитель может получить при помощи телефона, средств сети Интернет, в том числе с использованием ЕПГУ, ПГМУ.



## Подраздел 18. Требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

26. Для получения государственной услуги заявитель может направить в орган опеки заявление и документы, предусмотренные пунктом 10 административного регламента, в электронной форме через ЕПГУ, ПГМУ путем заполнения соответствующей интерактивной формы заявления с использованием «личного кабинета», обеспечивающего возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

27. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на ЕПГУ, ПГМУ и получения сведений о ходе предоставления государственной услуги.

## Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

### Подраздел 1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении государственной услуги

28. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления и документов, указанных в пункте 10 административного регламента;
- 2) проверка отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- 3) принятие решения о заключении договора или об отказе в предоставлении государственной услуги;
- 4) выдача договора или выдача решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Предоставление государственной услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

29. Описание последовательности выполнения административных процедур приводится в блок-схеме предоставления государственной услуги согласно приложению № 3 к административному регламенту.

## Подраздел 2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

30. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в орган опеки лично, либо путем направления заявления заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, либо путем направления заявления в электронной форме с использованием ЕПГУ, ПГМУ.

31. Прием и регистрация заявления и документов, указанных в пункте 10 административного регламента, производятся должностными лицами органа опеки, ответственными за регистрацию входящей документации, в день поступления в течение 1 дня.

Результатом административной процедуры является запись о регистрации заявления и прилагаемых документов в журнале регистрации в письменном и (или) электронном виде.

## Подраздел 3. Проверка отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

32. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления и прилагаемых документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнале регистрации в письменном и (или) электронном виде.

33. После регистрации заявления и прилагаемых документов они передаются руководителю органа опеки для наложения резолюции, после чего данные документы поступают руководителю структурного подразделения органа опеки, непосредственно обеспечивающего предоставление государственной услуги (далее – структурное подразделение органа опеки).

34. Руководитель структурного подразделения органа опеки передает заявление и прилагаемые документы на исполнение должностному лицу структурного подразделения органа опеки для непосредственного исполнения.

35. Проверка отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги производится должностным лицом структурного подразделения органа опеки в течение 1 дня со дня получения им заявления и прилагаемых документов.

36. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги результатом административной процедуры является подготовленный должностным лицом структурного подразделения органа опеки в течение 2 дней со дня окончания проведения проверки, предусмотренной пунктом 35 административного регламента, проект письма заявителю за подписью руководителя органа опеки об отказе в предоставлении государственной услуги (далее – проект письма).

37. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги результатом административной процедуры является проект договора, подготовленный должностным лицом структурного подразделения органа опеки в течение 2 дней со дня окончания проведения проверки, предусмотренной пунктом 35 административного регламента (далее – проект договора).

#### Подраздел 4. Принятие решения о заключении договора или об отказе в предоставлении государственной услуги

38. Основанием для начала административной процедуры является окончание проверки отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

39. Руководитель структурного подразделения органа опеки в течение 1 дня со дня поступления к нему проекта письма или проекта договора согласовывает их и передает должностному лицу структурного подразделения органа опеки для дальнейшего согласования.

40. Должностное лицо структурного подразделения органа опеки в течение 2 дней со дня согласования проекта письма или проекта договора руководителем структурного подразделения органа опеки согласовывает проект договора или проект письма с юридической службой органа опеки.

41. Результатом административной процедуры является согласованный в установленном порядке проект письма или проект договора.

#### Подраздел 5. Выдача договора или решения об отказе в предоставлении государственной услуги

42. Основанием для начала административной процедуры является согласованный в установленном порядке проект письма или проект договора.

Согласованный в установленном порядке проект договора или проект письма передается должностным лицом структурного подразделения органа опеки на подпись руководителю органа опеки в течение 1 дня со дня окончания процедуры согласования.

43. Руководитель органа опеки подписывает договор или письмо об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 1 дня.

44. Регистрация договора или письма об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 1 дня.

45. Выдача заявителю договора или письма об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в день обращения за результатом предоставления государственной услуги в установленные часы для приема граждан, после чего заявители расписываются в получении документа.

Выдача заявителю письма об отказе в предоставлении государственной услуги также осуществляется через организации почтовой связи и на электронный адрес заявителя.

46. Результатом административной процедуры является выдача заявителю договора или решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Максимальное время предоставления результата государственной услуги не должно превышать 15 минут.

#### Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

##### Подраздел 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

47. Текущий контроль за соблюдением должностными лицами, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем структурного подразделения органа опеки, руководителем органа опеки, путем:

1) проведения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, требований нормативных правовых актов Российской Федерации;

2) рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

48. В результате осуществления текущего контроля принимаются меры, направленные на устранение выявленных нарушений и их причин, соблюдение законности при реализации административных процедур.

##### Подраздел 2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

49. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа опеки.

Проверки могут быть плановые (осуществляться на основании планов работы органа опеки) и внеплановые.

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

50. Осуществление органами государственной власти Омской области контроля за осуществлением переданных органам опеки государственных полномочий в части выдачи разрешений производится в порядке, определенном Законом Омской области «Об отдельных вопросах организации и осуществления деятельности в сфере опеки и попечительства над несовершеннолетними, а также учета и устройства детей, оставшихся без попечения родителей, в Омской области».

Подраздел 3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

51. Ответственность должностных лиц органа опеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги, устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подраздел 4. Положения, характеризующие требования к формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

52. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется в порядке и формах, которые установлены законодательством Российской Федерации.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа опеки, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Подраздел 1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

53. Заявитель имеет право на обжалование решений, действий (бездействия), осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения государственной услуги, в досудебном порядке в соответствии с федеральным и областным законодательством.

## Подраздел 2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

54. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) органа опеки, должностного лица органа опеки.

## Подраздел 3. Общие требования к порядку подачи жалобы

55. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган опеки.

## Подраздел 4. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

56. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## Подраздел 5. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

57. Заявитель имеет право подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке в орган опеки на имя руководителя органа опеки, в Министерство образования Омской области на имя Министра образования Омской области.

## Подраздел 6. Сроки рассмотрения жалобы

58. Жалоба, поступившая в орган опеки, подлежит рассмотрению должностным лицом органа опеки, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа опеки, должностного лица органа опеки в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если иное не установлено Правительством Российской Федерации.

Подраздел 7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования  
применительно к каждой процедуре либо  
инстанции обжалования

59. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом опеки опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

60. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по устранению допущенных нарушений, повлекших за собой жалобу, и привлечению к ответственности должностных лиц органов опеки, допустивших в ходе предоставления государственной услуги на основании административного регламента нарушения, которые повлекли за собой жалобу.

---