

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 6 мая 2016 г. N 394

ОБ ОПРОБОВАНИИ, АНАЛИЗЕ И КЛЕЙМЕНИИ
ЮВЕЛИРНЫХ И ДРУГИХ ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 25.04.2020 [N 584](#),
от 26.02.2021 [N 270](#), от 27.05.2022 [N 964](#), от 21.03.2023 [N 442](#),
от 23.04.2024 [N 529](#), от 17.10.2024 [N 1387](#))

В соответствии с Федеральным законом "О драгоценных металлах и драгоценных камнях" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

[Правила](#) опробования, анализа и клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов;

[перечень](#) проб драгоценных металлов.

2. Признать утратившим силу [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 18 июня 1999 г. N 643 "О порядке опробования и клеймения изделий из драгоценных металлов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 27, ст. 3359).

3. Настоящее постановление действует до 1 сентября 2028 г.
(п. 3 введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д.МЕДВЕДЕВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 6 мая 2016 г. N 394

ПРАВИЛА
ОПРОБОВАНИЯ, АНАЛИЗА И КЛЕЙМЕНИЯ ЮВЕЛИРНЫХ И ДРУГИХ ИЗДЕЛИЙ
ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 25.04.2020 [N 584](#),
от 26.02.2021 [N 270](#), от 27.05.2022 [N 964](#), от 21.03.2023 [N 442](#),
от 23.04.2024 [N 529](#), от 17.10.2024 [N 1387](#))

1. Настоящие Правила устанавливают порядок осуществления опробования, анализа

и клеймения государственным пробирным клеймом ювелирных и других изделий из драгоценных металлов отечественного производства, а также ввезенных на территорию Российской Федерации из стран, не входящих в Евразийский экономический союз, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов (далее - ввезенные ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов) и перемещенных на территорию Российской Федерации из стран, входящих в Евразийский экономический союз, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов (далее - перемещенные ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов).

На опробование, анализ и клеймение принимаются также ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов после ремонта (реставрации), не востребовавшиеся ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, на которые ломбардом обращено взыскание в соответствии с законодательством Российской Федерации, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, принятые на комиссию от граждан (физических лиц), скупленные ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, а также ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, представленные физическими лицами.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 26.02.2021 [N 270](#), от 23.04.2024 [N 529](#))

Допускается представление физическим лицом, не состоящим на специальном учете в качестве индивидуального предпринимателя, на опробование и клеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, находящихся в его собственности, в количестве не более 3 таких изделий или одного комплекта, набора ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, имеющих единое художественное решение, один раз в месяц.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 [N 964](#))

Допускается представление юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем на опробование и клеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов после ремонта (реставрации), а также ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, изготовленных по заказам физических лиц, в количестве не более 30 таких изделий одного артикула и (или) модели в течение одного календарного месяца.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 23.04.2024 [N 529](#))

2. Опробование, анализ и клеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов в Российской Федерации осуществляет Федеральная пробирная палата через свои территориальные органы.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.04.2020 [N 584](#))

3. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов отечественного производства, в том числе после ремонта (реставрации), представляются на опробование, анализ и клеймение их изготовителями в территориальный орган Федеральной пробирной палаты, в районе деятельности которого они находятся, за исключением случаев, когда из-за ограниченной транспортной доступности (если протяженность транспортного маршрута от места хранения изготовителем ювелирных и других изделий из драгоценных металлов до территориального органа Федеральной пробирной палаты, обслуживающего район деятельности изготовителя, превышает протяженность транспортного маршрута до территориального органа Федеральной пробирной палаты, обслуживающего ближайший с изготовителем район деятельности) ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов отечественного производства представляются на опробование, анализ и клеймение в территориальные органы Федеральной пробирной палаты вне районов деятельности их изготовителей. [Перечень](#) территориальных органов Федеральной пробирной палаты, которые принимают на опробование, анализ и клеймение ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов отечественного производства вне районов деятельности их изготовителей, определяется Федеральной пробирной палатой.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 17.10.2024 [N 1387](#))

Не востребовавшиеся ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, на

которые обращено взыскание в соответствии с законодательством Российской Федерации, представляются ломбардами на опробование и клеймение в территориальный орган Федеральной пробирной палаты, в районе деятельности которого они находятся.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.04.2020 N 584)

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, принятые по договору комиссии от граждан (физических лиц), представляются юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими розничную торговлю ювелирными изделиями, на опробование и клеймение в территориальный орган Федеральной пробирной палаты, в районе деятельности которого они находятся.
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 26.02.2021 N 270)

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов представляются физическими лицами на опробование и клеймение в любой территориальный орган Федеральной пробирной палаты.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.04.2020 N 584)

Скупленные ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов представляются юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность по скупке у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, лома таких изделий, на опробование и клеймение в территориальный орган Федеральной пробирной палаты, в районе деятельности которого они находятся.
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 23.04.2024 N 529)

Анализ ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, указанных в [абзацах втором - пятом](#) настоящего пункта, а также ювелирных и других изделий из драгоценных металлов после ремонта (реставрации), ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, изготовленных по заказам физических лиц, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, представленных художниками-ювелирами, производится с письменного разрешения сдатчика таких изделий.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 23.04.2024 N 529)

Опробование, клеймение государственным пробирным клеймом ювелирных и других изделий из серебра отечественного производства, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, монет из драгоценных металлов, имеющих историческое, художественное, научное или культурное значение, а также нанесение на них двухмерного штрихового кода осуществляется на добровольной основе.
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 17.10.2024 N 1387)

4. Ввезенные или перемещенные ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов представляются на опробование, анализ и клеймение юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, осуществившими соответственно ввоз или перемещение указанных изделий, в любой территориальный орган Федеральной пробирной палаты.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.04.2020 N 584)

КонсультантПлюс: примечание.

Со дня ратификации Соглашения об экономическом партнерстве между ЕАЭС и его государствами-членами, с одной стороны, и ОАЭ, с другой стороны, от 27.06.2025 п. 4 дополняется абзацами ([Постановление](#) Правительства РФ от 13.02.2026 N 132).

Клеймение государственным пробирным клеймом ювелирных и других изделий из золота, платины и металлов платиновой группы отечественного производства, предназначенных для вывоза из Российской Федерации в государства, не входящие в Евразийский экономический союз, осуществляется на добровольной основе при условии нанесения на них двухмерного штрихового кода в соответствии с [порядком](#)

функционирования государственной интегрированной информационной системы в сфере контроля за оборотом драгоценных металлов, драгоценных камней и изделий из них на всех этапах этого оборота, установленным Правительством Российской Федерации.
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 17.10.2024 N 1387)

5. Прием на опробование, анализ и клеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов осуществляется после внесения сведений (информации) об указанных изделиях (за исключением ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, предъявляемых физическими лицами) в государственную интегрированную информационную систему в сфере контроля за оборотом драгоценных металлов, драгоценных камней и изделий из них на всех этапах этого оборота и при предъявлении:
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

а) утратил силу с 1 сентября 2022 года. - [Постановление](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964;

б) ломбардами - копии залогового билета;

в) физическими лицами, индивидуальными предпринимателями и художниками-ювелирами - документа, удостоверяющего личность;
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 27.05.2022 [N 964](#), от 23.04.2024 [N 529](#))

КонсультантПлюс: примечание.

Со дня ратификации Соглашения об экономическом партнерстве между ЕАЭС и его государствами-членами, с одной стороны, и ОАЭ, с другой стороны, от 27.06.2025 в пп. "г" п. 5 вносятся изменения ([Постановление](#) Правительства РФ от 13.02.2026 N 132).

г) юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, осуществившими ввоз указанных изделий, - акта государственного контроля товаров, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, ввозимых на территорию государства - члена Евразийского экономического союза, и таможенной декларации;

КонсультантПлюс: примечание.

Со дня ратификации Соглашения об экономическом партнерстве между ЕАЭС и его государствами-членами, с одной стороны, и ОАЭ, с другой стороны, от 27.06.2025 в пп. "д" п. 5 вносятся изменения ([Постановление](#) Правительства РФ от 13.02.2026 N 132).

д) юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, осуществившими перемещение указанных изделий, - стандартных коммерческих и товарно-транспортных документов, предусмотренных правом Евразийского экономического союза;

е) юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими розничную торговлю ювелирными и другими изделиями из драгоценных металлов, принятыми по договору комиссии от граждан (физических лиц), - копии договора комиссии;
(пп. "е" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

ж) представителем юридического лица, представителем индивидуального предпринимателя, представителем художника-ювелира - доверенности и документа, удостоверяющего личность.
(пп. "ж" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964; в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 23.04.2024 N 529)

КонсультантПлюс: примечание.

С 01.09.2026 в пп. "з" п. 5 вносятся изменения ([Постановление](#) Правительства РФ от 07.02.2026 N 99).

з) юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность по скупке у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, лома таких изделий, - договора купли-продажи или квитанции.
(пп. "з" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 23.04.2024 N 529)

6. На территории Российской Федерации могут находиться в обороте и реализовываться ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, заклеянные в соответствии с ранее установленным порядком.

Переклеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, прошедших клеймение до введения метрической системы проб, производится в соответствии с настоящими Правилами.

7. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов должны соответствовать установленным в Российской Федерации пробам.

Для ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, предназначенных для реализации на территории Российской Федерации и на территориях государств, входящих в Евразийский экономический союз, устанавливается метрическая система проб. Для ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, предназначенных для вывоза из Российской Федерации в государства, не входящие в Евразийский экономический союз, устанавливается метрическая система проб или каратная система проб в отношении ювелирных и других изделий из золота.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, имеющие пробу ниже одной из установленных в Российской Федерации для соответствующего драгоценного металла проб, должны быть заклеяны по ближайшей нижней установленной пробе.

Изделия, имеющие пробу ниже установленной в Российской Федерации минимальной пробы, не подлежат клеймению.

Проба ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, покрытых слоем другого драгоценного металла, определяется по основному сплаву, из которого изготовлено указанное изделие.

8. Допускается изготовление ювелирных и других изделий из золота 583 пробы по заказам физических лиц из принадлежащих им ювелирных и других изделий из золота указанной пробы.

9. Утратил силу с 1 марта 2025 года. - [Постановление](#) Правительства РФ от 17.10.2024 N 1387.

10. Клеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов осуществляется механическим и лазерным методами.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 23.04.2024 N 529)

Выбор метода клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов определяется территориальным органом Федеральной пробирной палаты по согласованию с лицом, представляющим их на опробование и клеймение, в порядке, устанавливаемом Федеральной пробирной палатой.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.04.2020 N 584)

Клеймение ювелирных и других изделий из золота, предназначенных для вывоза из Российской Федерации в государства, не входящие в Евразийский экономический союз,

для которых выбирается каратная система проб, осуществляется только лазерным методом.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

Выбор системы проб для клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, предназначенных для вывоза из Российской Федерации в государства, не входящие в Евразийский экономический союз, определяется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, планирующими осуществить вывоз указанных изделий.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

11. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов отечественного производства, представляемые на опробование, анализ и клеймение, должны иметь четкий оттиск зарегистрированного в установленном порядке именника.

12. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов отечественного производства, а также ввезенные и перемещенные ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов для целей продажи, в том числе после ремонта (реставрации), должны иметь подготовленную площадку для наложения четких оттисков государственных пробирных клейм как на основной, так и второстепенных и дополнительных частях указанных изделий.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов одного артикула (от 2 таких изделий и более, за исключением случаев, когда ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов представляются добровольно в индивидуальной упаковке), представляемые на опробование, анализ и клеймение, должны быть упакованы во влагонепроницаемую отдельную специальную прозрачную упаковку, которая обеспечивает сохранность изделий.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

Специальная упаковка должна быть выполнена в виде:

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

мешков (пакетов) из полиэтиленовой пленки;

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

воздушно-пузырчатой пленки (для нестандартных ювелирных и других изделий из драгоценных металлов).

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

Специальные упаковки в рамках одной квитанции могут быть размещены в прозрачной пластиковой таре (ящиках, контейнерах).

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов возвращаются сдатчику после проведения опробования, анализа и клеймения в специальной упаковке.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

13. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, представляемые на опробование и клеймение, не должны содержать частей, изготовленных из недрагоценных металлов, за исключением случаев, когда сочетание частей из драгоценных металлов с частями из недрагоценных металлов предусмотрено конструктивными особенностями ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) такие части не могут быть изготовлены из драгоценных металлов по техническим причинам для их функционального использования либо такие части изготавливаются из недрагоценных металлов в целях повышения износостойкости ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов. Положения настоящего пункта применяются в отношении следующих частей ювелирных и других изделий из драгоценных металлов:

- а) механизмы авторучек, автокарандашей, зажигалок;
 - б) перья для пишущих ручек (перьевых насадок), наконечников, клип-зажимов, колец на корпусе и колпачке и других подобных частей пишущих ручек и автокарандашей;
 - в) механизмы часов, заводных головок часов;
 - г) клинки (лезвия) ножей, винтовых частей штопоров и других подобных частей столовых приборов, холодного оружия;
 - д) пружины, пружинный стержень;
 - е) магнит у замков;
 - ж) оси шарниров, штифтов, различных крепежей, винтов, резьбовых соединений, проволоочных каркасов;
 - з) заколки (булавки), используемые при изготовлении брошей, зажимов для галстуков, булавок, значков и других подобных изделий;
 - и) разъемные застежки-зажимы у значков, нагрудных знаков и других подобных изделий.
- (п. 13 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

14. Не подлежат приему на опробование, анализ и клеймение ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов:

- упакованные с нарушением требований, указанных в [пункте 12](#) настоящих Правил;
- влажные, покрытые маслами и иными субстанциями;
- при наличии на них окислов (за исключением специально наносимого оксидирования), следов окраса, отбела, загрязнений, нарушенных покрытий, краски и лака;
- спутанные ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов.

Подлежат возврату в неклеяменном виде представленные на опробование, анализ и клеймение ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов:

КонсультантПлюс: примечание.

Со дня ратификации Соглашения об экономическом партнерстве между ЕАЭС и его государствами-членами, с одной стороны, и ОАЭ, с другой стороны, от 27.06.2025 п. 14 дополняется абзацем ([Постановление](#) Правительства РФ от 13.02.2026 N 132).

отечественного производства без оттисков именников, кроме ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, подлежащих клеймению совмещенным инструментом (именник и государственное пробирное клеймо), с деформированными оттисками именников или с отсутствием какого-либо элемента (знака) в оттиске, с оттисками именника с закончившимся сроком действия или с оттисками незарегистрированных именников;

с покрытием из драгоценного металла с подслоем из не драгоценного металла;

с покрытием из не драгоценного металла;

имеющие припой, не соответствующий требованиям [пункта 17](#) настоящих Правил.
(п. 14 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

15. Клеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов

осуществляется на основании результатов опробования и (или) анализа, за исключением ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принятых от физических лиц, художников-ювелиров, ломбардов, юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по скупке у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, лома таких изделий, а также ювелирных и других изделий из драгоценных металлов после ремонта (реставрации), ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, изготовленных по заказам физических лиц, и ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принятых по договорам комиссии от граждан (физических лиц), представленных юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими розничную торговлю ювелирными изделиями, клеймение которых осуществляется на основании результатов опробования, а при наличии письменного разрешения сдатчика, предусмотренного абзацем шестым пункта 3 настоящих Правил, - на основании результатов анализа.

(п. 15 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 23.04.2024 N 529)

16. Опробование и анализ ювелирных и других изделий из драгоценных металлов проводятся в соответствии с утвержденными Федеральной пробирной палатой [нормами](#) отбора проб на опробование и анализ ювелирных и других изделий из драгоценных металлов.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.04.2020 N 584)

[Инструкции](#), методические указания, методические рекомендации по опробованию, анализу и клеймению, приему, хранению, выдаче ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, анализу материалов, содержащих драгоценные металлы, и изготовлению пробирных реактивов, в том числе формы квитанций, утверждаются Федеральной пробирной палатой.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

17. Припои, применяемые при изготовлении или ремонте (реставрации) представляемых на опробование и клеймение ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, должны быть изготовлены на основе тех же драгоценных металлов, что и сплавы, из которых изготавливаются указанные изделия, за исключением случаев, установленных настоящим пунктом.

Припои для ювелирных и других изделий из золота, платины и палладия должны иметь ту же пробу, что и основной сплав, из которого изготовлены указанные изделия.

Допускается наличие в ювелирных и других изделиях из платины и палладия припоя белого золота 585 и 750 проб.

Припой для ювелирных и других изделий из серебра должен иметь пробу не ниже 650.

Допускается использование специального припоя, не содержащего драгоценных металлов, для пайки цепей (браслетов), изготавливаемых на станках-автоматах, при условии обеспечения пробы указанных изделий в пределах установленных проб.

Утвержден
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 6 мая 2016 г. N 394

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления Правительства РФ от 27.05.2022 N 964)

Пробы драгоценных металлов согласно метрической системе проб	Пробы драгоценных металлов согласно каратной системе проб
Платиновая 950 (девятьсот пятидесятая)	-
Платиновая 900 (девятисотая)	-
Платиновая 850 (восемьсот пятидесятая)	-
Платиновая 585 (пятьсот восемьдесят пятая)	-
Золотая 999 (девятьсот девяносто девятая)	24
Золотая 958 (девятьсот пятьдесят восьмая)	23
Золотая 916 (девятьсот шестнадцатая)	22
Золотая 875 (восемьсот семьдесят пятая)	21
Золотая 750 (семьсот пятидесятая)	18
Золотая 585 (пятьсот восемьдесят пятая)	14
Золотая 583 (пятьсот восемьдесят третья) <*>	14
Золотая 500 (пятисотая)	12
Золотая 375 (триста семьдесят пятая)	9
Золотая 333 (триста тридцать третья)	8
Серебряная 999 (девятьсот девяносто девятая)	-
Серебряная 960 (девятьсот шестидесятая)	-
Серебряная 925 (девятьсот двадцать пятая)	-
Серебряная 875 (восемьсот семьдесят пятая)	-
Серебряная 830 (восемьсот тридцатая)	-
Серебряная 800 (восемьсот)	-
Палладиевая 850 (восемьсот пятидесятая)	-
Палладиевая 500 (пятисотая)	-

<*> Допускается только для изготовления ювелирных изделий из золота по обращениям физических лиц.