**Приложение 3**

к постановлению администрации   
Ильинского муниципального района

от 26.05.2017 «№ 134

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**муниципального казённого учреждения**   
**«Ильинский краеведческий музей»**

**по предоставлению муниципальной услуги**   
**«Организация музейного обслуживания населения»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – административный регламент) «Организация музейного обслуживания населения» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.  
1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, юридические лица независимо от их формы собственности, а так же лица, имеющие право в соответствии с законодательством выступать от их имени.  
1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:  
1) Муниципальную услугу предоставляет муниципальное казённое учреждение «Ильинский краеведческий музей» (далее – Музей).  
Музей расположен по адресу:  
155060, Ивановская область, Ильинский район, ул. Первомайская д.23  
Справочный телефоны: 8(49353) 2-12-75  
Электронный адрес: e-mail: [ilmuzei@mail.ru](mailto:ilmuzei@mail.ru)  
Режим работы с посетителями:

вторник - суббота – 08:30 – 17:30  
Выходные дни – воскресенье, понедельник  
Санитарный день - последний четверг каждого месяца   
  
В день, предшествующий не рабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.  
2) информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:  
- непосредственно специалистами Музея;  
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;  
- посредством размещения на официальном сайте Ильинского муниципального района в сети Интеренет <http://www.admilinskoe.ru/about/muzei.php>   
- публикации в средствах массовой информации;  
- на информационных стендах размещенных непосредственно в помещении Музея, уличных информационных стендах.  
На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:  
- режим работы Музея;  
- информация о процедуре исполнения муниципальной услуги;  
- номера телефонов, адрес электронной почты учреждения;  
- книга отзывов.  
3) для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:  
- в устной форме лично или по телефону к специалистам Музея, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;  
- в письменной форме лично или почтой в адрес Музея;  
- в письменной форме по адресу электронной почты Музея ([ilmuzei@mail.ru](mailto:ilmuzei@mail.ru)).  
1.4. Информирование заявителей проводится в устной и письменной формах.  
При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.  
При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другой телефонный номер специалиста по которому можно получить интересующую информацию.   
Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.  
В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.  
Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.  
Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Музей.  
Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.  
Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подписывается директором Музея либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.  
В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: Организация музейного обслуживания населения.  
2.2. Муниципальная услуга предоставляется Музеем.  
2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:   
- обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;  
- организация экскурсионного обслуживания;  
- организация и создание выставок и экспозиций.  
2.4. Муниципальная услуга предоставляется в течение календарного года на основании Устава учреждения и планов деятельности Музея.  
2.5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:  
1) Конституция Российской Федерации;  
2) Гражданский кодекс Российской Федерации;  
3) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";  
4) Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";  
5) Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";  
6) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 "Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации";  
7) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";  
8) [Распоряжение Правительства Ивановской области от 24.04.2012 №104-рп «О концепции развития музейного дела в Ивановской области на 2012-2020 годы»](http://dkt.ivanovoobl.ru/wp-content/uploads/sites/20/2015/03/Rasporyazhenie-Pravitelstva-Ivanovskoj-oblasti-ot-24.04.2012-104-RP.docx)  
9) Устав муниципального казённого учреждения «Ильинский краеведческий музей», утвержденный постановлением от 28 октября 2011 года № 89 с изменениями и дополнениями от 26 мая 2014 года № 57, от 23 декабря 2014 года № 140;  
10) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ивановской области, Ильинского муниципального района.  
2.6. Для получения муниципальной услуги (предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея, проведение нестационарных выставок и экскурсий) заявителю необходимо лично обратиться в Музей, либо предоставить письменное заявление (запрос).   
2.7. Заявитель вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Музея для осмотра экспозиций.  
2.8. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.  
2.9. Специалист Музея должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции учреждения).  
2.10. Заявителю муниципальной услуги предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда им был заявлен осмотр экспозиции, выставки на экскурсионное сопровождение.  
2.11. Письменное заявление (запрос) должно соответствовать следующим требованиям:  
1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;  
2) Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, его место жительства, телефон;  
3) в заявлении отсутствуют неоговоренные исправления;  
4) заявление не исполнено карандашом.  
212. Нарушение требований к оформлению заявления является основанием для отказа в приеме заявления.  
2.13. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:  
1) Нарушение требований пожарной безопасности (ст. 12, 37 Федерального закона «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г .№ 69-ФЗ);  
2) Нарушение санитарных правил при эксплуатации общественных помещений, зданий, оборудования (ст. 24 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ);  
3) При возникновении угрозы жизни или здоровью людей, наступлении чрезвычайного положения (ст. 3.12 Кодекса Российской Федерации об административных нарушениях).  
2.14. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:  
1) отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;  
2) алкогольное или наркотическое опьянение заявителя;  
3) нарушение заявителем Правил посещения Музея.  
2.15. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.  
2.16. Требования к помещению, где предоставляется муниципальная услуга:  
1) Музей, предоставляющий муниципальную услугу, размещен в специально приспособленном помещении, доступном для населения;  
2) Помещение Музея, оборудовано пожарно-охранной сигнализацией,

3) Указанные помещения оборудуются:  
- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;  
- системами отопления и вентиляции;  
- противопожарными системами.  
4) В помещениях, где предоставляется муниципальная услуга, на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Музея. Вход и выход из Музея оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.  
5) Требования к местам для информирования заявителей:  
- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;  
- информационный стенд размещается в местах, обеспечивающий свободный доступ к ним.

2.17. Показателями оценки качества муниципальной услуги являются:  
1) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;  
2) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;   
3) размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на странице Музея официального сайта Ильинского муниципального района: <http://www.admilinskoe.ru/about/muzei.php>   
4) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;   
5) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.  
В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обращаться в Музей по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:  
- проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий;  
- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам, индивидуальным посетителям;  
- предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея;  
- проведение нестационарных выставок и экскурсий.  
3.2. Проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий.  
Основанием для начала административного действия является обращение заявителя в Музей, либо поступление заявки по телефону, электронной почте. Сотрудник Музея должен уведомить заявителя о дате и времени проведения коллективной экскурсии, лекции, музейного занятия. Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек. Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в Музее, размещенными на информационном стенде. Специалист Музея должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Музея).  
Заявителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда им был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсионным сопровождением.  
Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото - и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.  
Продолжительность экскурсии:  
- для совершеннолетних посетителей - не менее 30 минут;  
- для несовершеннолетних - не более 30 минут.  
Результатом административного действия является получение заявителями достоверной и исчерпывающей информации по теме экскурсии, лекции, занятия.  
О проведенной экскурсии сотрудник Музея вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.   
3.3. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям.  
Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в Музей. Ответственный за административное действие - работник Музея.  
Заявитель вправе самостоятельно (без экскурсионного сопровождения) посещать помещения Музея с целью осмотра экспозиций.  
Персонал Музея обязан по существу отвечать на вопросы заявителей.  
Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.  
Продолжительность индивидуального посещения ограничивается графиком работы Музея.  
Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным ценностям.  
3.4. Предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея.   
Основанием для начала административного действия является поступление в Музей письменного запроса заявителя:  
- о предоставлении информации по истории и краеведению;  
- об оказании методической помощи;  
- о консультации по вопросам профиля Музея.  
Директор Музея в течение дня рассматривает запрос заявителя и передает на исполнение специалисту Музея соответствующего профиля.  
Специалист Музея соответствующего профиля рассматривает запрос заявителя и готовит пакет документов, материалов по запросу заявителя, при необходимости готовит копии документов и передает их заявителю.  
Максимальный срок исполнения действия – 30 дней.  
По результатам работы с материалами фондов, оказания методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея готовится заключение с приложением копий, найденных материалов по запросу заявителя в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.  
3.5. Проведение нестационарных выставок и экскурсий.  
Основанием для начала административного действия является поступление в Музей письменной заявки на проведение выставки, экскурсии вне Музея.  
Директор Музея в течение дня рассматривает запрос заявителя и передает на исполнение сотруднику Музея соответствующего профиля. Сотрудник согласовывает с заявителем место, дату проведения выставки, экскурсии, назначает ответственного за проведение мероприятия. Окончание административного действия не менее чем за три дня до начала выставки, экскурсии.  
Специалист, проводящий экскурсию, должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей по тематике выставки, экскурсии.  
Результатом административного действия является организация культурного досуга, осуществление просветительской или иной научно - просветительской деятельности.  
Информацию о проведении выставки, экскурсии сотрудник Музея вносит в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

**4. Формы контроля за использованием административного регламента.**

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также контроль принятия решений ответственными должностными лицами, осуществляется директором Музея.  
4.2. Общий контроль деятельности Музея осуществляется администрацией Ильинского муниципального района, выполняющей функции и полномочия Учредителя.

Администрация Ильинского муниципального района расположена по адресу: 155060, Ивановская область, Ильинский район, ул. Советская д.2, телефон для справок:8 (49353) 2-15-05, электронная почта:adm-ilinskoe@mail.ru , официальный интернет-сайт: www.  
4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.  
4.4. Проверки могут быть плановыми в соответствии с утвержденным Учредителем планом проверок, либо внеплановыми.  
4.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимает Глава Ильинского муниципального района или лицо его замещающее.  
Основаниями для проведения внеплановой проверки являются:  
- получение от органов государственной власти, органов местного самоуправления, прокуратуры Российской Федерации и правоохранительных органов, информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, содержащей нормы, регулирующие соответствующую сферу деятельности учреждения;  
- обращения граждан и юридических лиц с жалобой на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.  
В случае проведения Учредителем внеплановой проверки учреждение не уведомляется.  
Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.  
4.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги и в случае выявления нарушений, влечет применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.   
4.7. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес Музея, Администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.  
4.8. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МКУ «Ильинского краеведческого музея» (специалистов МКУ «Ильинский краеведческий музей»).**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц (работников), предоставляющих муниципальную услугу в досудебном (внесудебном) порядке.  
5.2. Жалоба подается в Музей в письменной форме, в том числе при личном обращении заявителя, или в электронном виде. В случае если обжалуются решения руководителя Музея, жалоба подается на имя Главы Ильинского муниципального района.  
Жалоба должна содержать:  
а) наименование Музея либо специалиста Музея, действия (бездействие) которых обжалуются;  
б) фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;  
в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействий) Музея либо специалиста Музея;   
г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Музея либо специалиста Музея. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.  
5.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:  
а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);  
б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);  
в) копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.  
5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Музеем в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).  
Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.  
В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем по адресу электронной почты Музея ([ilmuzei@mail.ru](mailto:ilmuzei@mail.ru)).   
5.6. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:  
а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;  
б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;  
в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;  
г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;  
д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;  
е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;  
ж) отказ Музея, специалистов Музея в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.  
5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  
5.8. Музей обеспечивает:  
а) оснащение мест приема жалоб;  
б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Музея, специалистов Музея посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах;  
в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Музея, специалистов Музея, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;   
5.9. Жалоба, поступившая в Музей, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня ее регистрации.  
В случае обжалования отказа Музея в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации..  
5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.  
5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:  
а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, рассмотревшего жалобу, принявшего решение по жалобе;  
б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;  
в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;  
г) основания для принятия решения по жалобе;  
д) принятое по жалобе решение;  
е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;  
ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.  
5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.  
По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора Музея.   
5.13. Музей отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:  
а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;  
б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  
в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.  
5.14. Музей вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:  
а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;  
б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.