

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ
"ФЕОДОСИЙСКИЙ ЛИТЕРАТУРНО-МЕМОРИАЛЬНЫЙ
МУЗЕЙ А.С. ГРИНА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ФЕОДОСИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ"**

ПРИКАЗ

30 октября 2018года

№ 41

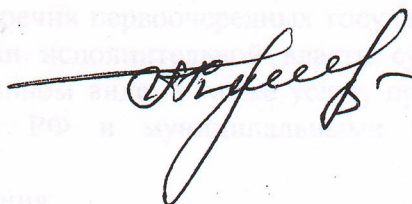
Об утверждении
Административного регламента
МБУК ФЛММ А.С.Грина

В соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996г. «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.10.1992 № «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», в соответствии с Уставом МБУК ФЛММ А.С.Грина

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления МБУК ФЛММ А.С.Грина муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 1).
2. Специалисту по связям с общественностью Ипатову А.Б. разместить Административный регламент на официальном сайте учреждения.
3. Контроль за выполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



А.В.Кривенцова

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления МБУК ФЛММ А.С.Грина муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент Муниципального бюджетного учреждения культуры «Феодосийский литературно-мемориальный музей А.С. Грина муниципального образования городской округ Феодосия Республики Крым» (ФЛММ МБУК А.С.Грина) (далее - Музей) разработан в целях улучшения качества и доступности муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Услуга).

1.2. Административный регламент ФЛММ МБУК А.С.Грина (далее-Административный регламент) определяет порядок, сроки и последовательность действий в предоставлении Услуги.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом РФ;
- Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10. 1992 № 3612-1;
- Федеральным законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (принят ГД ФС РФ 24.04.1996);
- Постановлением Правительства РФ от 12.02.1998 №179 «Об утверждении Положений о музейном фонде Российской Федерации, Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. №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»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р « Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями (с изменениями и дополнениями)»;
- Уставом Учреждения;
- Настоящим Административным регламентом.

1.4. Наименование учреждения культуры, предоставляющего Услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Феодосийский литературно-мемориальный музей А.С. Грина муниципального образования городской округ

Феодосия Республики Крым” (ФЛММ МБУК А.С.Грина), расположенное по адресу: 298100, ул. Галерейная, 10, г. Феодосия, Республика Крым.

1.5. К территории Музея относятся экспозиционные залы, сервисная зона и дворовые территории, доступные для посетителей.

1.6 В указанных подразделениях Музея размещены:

- Мемориальный зал основной экспозиции;
- Выставочный зал «Грин и современность»;
- Малый выставочный зал.

1.7. Получателями (заявителями) Услуги являются:

- юридические лица, независимо от организационно-правовой формы;
- физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения услуги.

2. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Конечным результатом предоставления Услуги является:

- 1) Обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейным предметам, коллекциям, входящим в состав музейного фонда).
- 2) Организация посещения гражданами Российской Федерации, иных государств и лиц без гражданства Музея с экскурсией, мероприятий, комплексное обслуживание.
- 3) Предоставление Услуги в постоянно действующей экспозиции, организаций выставок (стационарных и выездных), индивидуальных и экскурсионных посещений, лекций, массовых мероприятий, информационно-справочных и других видов обслуживания.
- 4) Предоставление информации о перечне экскурсий (обзорные, тематические экскурсии), лекций; консультативных и комплексных услугах.
- 5) Услуги должны предоставляться квалифицированным персоналом, на доступном для посетителей языке в соответствии с их психофизическим развитием и удовлетворять запросы посетителей на получение информации.
- 6) Предоставление услуг учреждениями музейного типа производится в течение 5 дней в неделю с 9-00 час. до 17-0 часов. Обед с 13-00 до 14-00. Касса закрывается за полчаса до обеда и окончания рабочего дня.
- 7) На проведение санитарного дня отводится один день в месяц.
- 8) Льготы по предоставлению услуг отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством регламентируются локальными актами учреждения.
- 9) Продолжительность экскурсионного обслуживания - 45 минут, количество экскурсантов в группе определяется локальным нормативным актом.
- 10) Обеспечение безопасного пребывания посетителей (противопожарная, антитеррористическая безопасность).
- 11) Сведения об оказании Услуги фиксируются в бланках музейной отчетности.

2.2. Информация об Услуге предоставляется:

- 1) непосредственно в помещениях Музея, на информационных стендах, в реализуемых информационных материалах (рекламная продукция на бумажных носителях: брошюры, буклеты, постеры, флаера и т.д.), в том числе путем личного консультирования специалистами учреждения, ответственными за предоставление Услуги;
- 2) с использованием внешней рекламы в городе Феодосии (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели и т.д.);
- 3) в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- 4) в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);
- 5) при обращении по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;
- 6) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет: на официальном сайте органов местного самоуправления;
- 7) при обращении по электронной почте - в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- 8) при письменном запросе (обращении) - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю.

2.3. На информационных стендах в помещениях Музея, предоставляющего Услугу, размещается следующая информация:

- режим консультирования и приема граждан;
- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа муниципальной власти, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной Услуги;
- Правила поведения для посетителей Музея.

2.4. Места ожидания и предоставления Услуги, оборудуются: ✓

- информационными стендами;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям; ✓
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС (противопожарная сигнализация).

2.5. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется Услуга, установлена вывеска с наименованием Музея.

2.6. Показатели качества предоставления Услуги:

- организация музейного обслуживания путем проведения экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей, различных социально-возрастных и образовательных групп;
- чтение лекций в помещении Музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;
- внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;

- организация совместной работы с научными и образовательными и иными учреждениями.

3. Порядок предоставления Услуги в соответствии со Стандартом

3.1. Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности музейного комплекса и культуры обслуживания посетителей Музея определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея.

3.2. Использование в коммерческих целях изображений любых объектов Музея, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем.

3.3. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной заявке в администрацию Музея.

3.4. Посетители, нарушающие установленный настоящим Регламентом порядок, могут быть удалены с территории Музея и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

4. Режим работы Музея

4.1. Помещения Музея, включая экспозиционные залы, открыты для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.

4.2. Режим работы Музея на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) устанавливается приказом директора Музея.

4.3. Информация о режиме работы Музея размещена:

- на официальном сайте Музея (<https://feomag.ru>);
- на информационных носителях во входной зоне здания Музея.

4.4. В режим работы Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.

4.5. Время начала работы Музея означает открытие здания Музея и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов. Время окончания работы Музея означает закрытие экспозиционных залов Музея для посетителей.

4.6. Вход посетителей в здание Музея и продажа билетов прекращаются за 30 мин. до начала обеденного перерыва и до закрытия Музея.

5. Вход в Музей и приобретение билетов

5.1. Вход в Музей для индивидуального посещения, участия в экскурсиях, проводимых на территории музея, осуществляется по билетам.

5.2. Приобретая билет в Музей, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Музея общественный порядок и установленные Правила посещения Музея.

5.3. Входные билеты для индивидуального посещения приобретаются посетителями в кассе Музея в день посещения.

5.4. Цены на билеты и услуги Музея устанавливаются приказами директора Музея по согласованию с муниципальным отделом культуры.

5.5. Вход на мероприятия, организуемые Музеем осуществляется бесплатно.

5.6. На официальном сайте Музея (<https://feomag.ru>) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень лиц, имеющих право на посещение основной экспозиции Музея:

- по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой);
- по бесплатному входному билету;
- по бесплатному или льготному входному билету только в определенные дни.

5.7. Льготы на посещение Музея предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего льготу.

5.8. Посетитель обязан предъявить билет сотруднику Музея на стойке контроля при входе в каждую зону действия билета (основная экспозиция, зона проведения выставок, зоны проведения мероприятий), при этом билет гасится контролером и не предполагает повторного использования.

5.9. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения через стойку контроля, посетитель обязан обратиться к контролеру на стойке контроля или к администратору на стойку информации для согласования порядка повторного прохода в экспозиционные залы.

6. Порядок обслуживания посетителей Музея

6.1. Индивидуальное посещение основной экспозиции и выставок

6.1.1. Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем основной экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода.

6.1.2. Входной билет с открытым временем прохода дает право однократного посещения зоны действия билета в день, указанный на билете.

6.1.3. Информация о видах входных билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея (<https://feomag.ru>).

6.2. Посещение основной экспозиции и выставок Музея с экскурсией

6.2.1. Экскурсией является осмотр основной экспозиции и/или выставок в сопровождении экскурсовода. Музей оставляет за собой право считать экскурсией групповой осмотр экспозиции Музея, сопровождающийся рассказом одного из участников группы об экспонатах Музея по всему маршруту следования группы, с регулярными остановками около экспонатов Музея, независимо от того, коммерческий или бесплатный характер носит это мероприятие для его организатора и участников.

6.2.2. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр основной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода.

6.2.3. Стоимость экскурсионного обслуживания складывается из стоимости экскурсионного билета и стоимости входных билетов в зону проведения экскурсии. Экскурсионный билет действителен только при наличии входного билета.

6.2.4. Экскурсоводы Музея проводят групповые экскурсии для организованных групп посетителей и сборные экскурсии для групп из индивидуальных посетителей.

6.2.5. Музей оставляет за собой право ограничивать численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в экспозиционных залах Музея.

6.2.6. Оформление экскурсионной путевки обязательно для экскурсионной группы любой численности в целях соблюдения статьи 53 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»: «Юридические и физические лица осуществляют туристско-экскурсионную деятельность на объектах культуры только на основе договоров с органами и организациями культуры».

6.3. Посещение проводимых Музеем лекций, концертов и других культурно-просветительских мероприятий

6.3.1. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 15 минут до времени начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.

6.3.2. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте.

6.4. Посещение Музея детьми

6.4.1. Дети до 14 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

6.4.3. Родители и сопровождающие лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения Музея и нести ответственность за их соблюдение детьми.

6.4.4. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея (<https://feomag.ru>).

6.4.5. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка, а также несут за это ответственность.

6.4.6. Музей оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных мероприятий.

7. Посетители Музея обязаны

7.1. Соблюдать Правила посещения Музея, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.

7.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка и соблюдению Правил посещения Музея.

7.3. Приобретать билеты на посещение Музея в порядке общей очереди в кассах Музея согласно правилам, утвержденным в Музее и размещенным на официальном сайте Музея (<https://feomag.ru>).

7.4. Предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билетов документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов.

7.5. При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов Музея при исполнении ими своих обязанностей.

7.6. Во время посещения экспозиционных залов, лекций, экскурсий, мероприятий отключить или перевести в бесшумный режим все средства связи.

7.7. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – в течение 15 минут после окончания мероприятия.

7.8. В случае обнаружения на территории Музея безнадзорных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

7.9. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить такой ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Музей вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.

7.10. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания руководства Музея, полиции и других дежурных служб Музея.

8. Посетители имеют право

- 8.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.
- 8.2. Осуществлять осмотр экспозиции Музея самостоятельно или в составе экскурсии.
- 8.3. Пользоваться на экспозиции аудиогидом или персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий.
- 8.4. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям.
- 8.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящим Регламентом.
- 8.6. При необходимости перемещаться по территории Музея в инвалидной коляске.
- 8.7. Приобретать музейную сувенирную продукцию на территории Музея в местах, специально предназначенных для этих целей.
- 8.8. Посещать научную библиотеку Музея с разрешения директора Музея или заместителя директора по научной работе на основании личного запроса или официального запроса от учреждения.
- 8.9. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, находящейся на столе информации в здании Музея(основная экспозиция, выставочная зона), или в электронном виде через форму обратной связи на официальном сайте Музея (<https://feomag.ru>).
- 8.10. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея. Обращение должно содержать:
 - фамилию, имя, отчество посетителя и его место жительства;
 - подразделение, должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Музея, действие (бездействие) которого нарушает права посетителя;
 - суть и обстоятельства нарушения прав с указанием даты и времени;
 - контакты посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения (телефон, e-mail).

9. Посетителям Музея на территории Музея запрещается

- 9.1. Нарушать общественный порядок и Правила посещения Музея.

9.2. Осуществлять фото- и видеосъемку со вспышкой и с использованием штатива или палки для селфи.

9.3. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок, в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.

9.4. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без согласования с администрацией Музея. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветных шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки.

9.5. Находиться в помещении Музея без обуви и одежды.

9.6. Входить в Музей в пачкающей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать посетителей и/или музейные предметы и элементы интерьера.

9.7. Проносить в Музей огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества.

9.8. Проносить в экспозиционные и лекционные залы предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты), зонты, предметы спортивного инвентаря, музыкальные инструменты, цветы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, за исключением детских прогулочных колясок, инвалидных колясок, тростей, костылей и других вспомогательных средств для маломобильных посетителей.

9.9. Носить рюкзак за спиной в экспозиционных залах.

9.10. Принимать напитки, включая бутилированную воду, на территории экспозиционных залов, пищу - на всей территории Музея.

9.11. Разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея по мобильному телефону.

9.12. Громко разговаривать в экспозиционных и выставочных залах Музея.

9.13. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности без письменного согласования с администрацией Музея независимо от того, проводится экскурсия в целях получения дохода ее организатором или бесплатно. Официальным подтверждением согласия Музея является наличие билета на право проведения экскурсии.

9.14. Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии, если осмотр не является согласованной с Музеем экскурсией.

9.15. Прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.

9.16. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах.

9.16. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданию Музея.

9.17. Прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, использовать для отдыха элементы декора (базы колонн, пьедесталы и т.п.).

9.18. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории, закрытые для посещения.

9.19. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.

9.20. Находиться в Музее после завершения его работы.

9.21. Находиться на территории Музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей; сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.

10. Музей обязан

10.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди. При покупке льготных билетов кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.

10.2. Обеспечить наличие во входной зоне Музея стола информации, где можно узнать о порядке и условиях доступа к музейным предметам:

- информацию о режиме работы Музея;
- информацию о временных выставках;
- информацию о временно закрытых залах;
- перечень оказываемых Музеем услуг;
- информацию о возможностях заказа экскурсии;
- информацию о способах доведения до администрации Музея посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.

10.3. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации по зданиям музейного комплекса с обязательным обозначением названия залов, Музея.

10.4. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке с пояснительным текстом к экспонатам.

10.5. Обеспечить доступность здания и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться на стойку информации в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея в том числе по электронной почте.

10.6. В зимнее время обеспечить подходы к зданиям музейного комплекса, очистив их от снега и льда.

10.7. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

10.8. Обеспечить наличие у работников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

10.9. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом срок – в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11. Музей в праве

11.1. Изменить график работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

11.2. Остановить на время вход посетителей в здания Музея и на экспозицию в случае:

- возникновения чрезвычайных ситуаций;
- высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон;
- отсутствия свободных мест на мероприятии.

11.3. Ограничить доступ к музейным предметам, находящимся на территории Музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных экспонатов;
- производства реставрационных или ремонтных работ;
- необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище Музея;
- выдачи музейного предмета на выставку;
- необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, не соответствующими нормам, определенным правилами хранения музейных предметов;
- проведения в залах с отдельным входом выставок и мероприятий по билетам на данную выставку или мероприятие (при отсутствии у посетителя вышеуказанного билета).

11.4. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий и/или при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом «О государственной охране».

11.5. Выделить в зале проведения мероприятий часть мест для посетителей с нарушениями слуха в случае, если предусмотрен перевод

12. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги либо приостановления (прекращения) предоставления Услуги

12.1. Основанием для отказа в предоставлении Услуги либо приостановления (прекращения) предоставления Услуги являются:

- 1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 2) запрашиваемый потребителем вид информирования, не предусмотренный настоящим административным регламентом;
- 3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 4) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 5) нарушение правил пользования Музеем;
- 6) причинение ущерба Музею;
- 7) нарушение сроков оплаты Услуги.

13. Формы контроля за исполнением Административного регламента

13.1. Внутренний контроль за предоставлением Услуги осуществляется руководителем Музея, предоставляющего Услугу.

13.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества исполнения Услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Музея.

13.3. Проверки полноты и качества исполнения Услуги могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

13.4. Для проверки полноты и качества исполнения Услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты муниципального отдела культуры.

13.5. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.