



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19/03/2015 № 933

Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»

В целях приведения административных регламентов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (Приложение).
2. Считать утратившим силу административный регламент, утвержденный постановлением администрации Сосновоборского городского округа от 04.07.2011 № 1127 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг».
3. Общему отделу администрации (Тарасова М.С.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».
4. Пресс-центру администрации (Арибжанов Р.М.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.
6. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Сосновоборского городского округа

В.Б.Садовский

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Сосновоборского городского округа
от 19/03/2015 № 933
(Приложение)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг».**

I. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Административный регламент оказания муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий при осуществлении муниципальной услуги в данной сфере деятельности (далее – муниципальная услуга). Предоставление услуги включает: экспозицию предметов, отнесенных к объектам культурно-исторического наследия, и иных объектов музейных фондов; экскурсионное сопровождение получателей услуги; публикация каталогов экспонируемых или находящихся в музейном фонде предметов; лекционное сопровождение, предоставление информационно – справочной информации и консультации.

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сосновоборский городской музей» (далее - МБУК «СГМ»).

Адрес МБУК «СГМ»: 188540, Ленинградская область, г.Сосновый Бор, ул. Афанасьева, д.50, тел.8(81369)6-17-73.

1.3. Получатели муниципальной услуги.

Получатели услуги: граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Заказчиками услуг МБУК «СГМ» могут быть субъекты гражданско-правовых отношений: юридические и физические лица.

Услуги МБУК «СГМ» предоставляются на бесплатной основе и на платной основе. Тарифы на оказание платных услуг устанавливаются постановлением администрации Сосновоборского городского округа.

1.4. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральный закон от 06.10. 2003 № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- Устав МБУК «Сосновоборский городской музей»;
- иные нормативные и локальные акты.

1.5. Описание результатов предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. Общее описание услуги

Настоящий административный регламент распространяется на МБУК «СГМ», который оказывает населению следующие услуги:

- экскурсионно-выставочная деятельность;
- лекционная деятельность;
- проведение музейных мероприятий;
- посещение музея.

1.5.2. МБУК «СГМ» осуществляет обслуживание посетителей музея и выставок (далее - обслуживание посетителей). Результат предоставления муниципальной услуги – посещение гражданами РФ и иных государств музея, экспозиций и выставок, организованных в нём. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются в бланках первичной отчетности.

1.5.3. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее – пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Адрес МБУК «СГМ»: 188540, Ленинградская область, г.Сосновый Бор, ул. Афанасьева, д.50, тел.8(81369)6-17-73.

2.1.2. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги сотрудниками МБУК «СГМ»: понедельник-пятница с 11.00 до 18.00

2.1.3. Справочный телефон МБУК «СГМ»: 8(81369)6-17-73.

2.1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно МБУК «СГМ»;
- посредством размещения в средствах массовой информации, информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте администрации Сосновоборского городского округа в сети Интернет <http://www.sbor.ru>);

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

2.1.6. Информацию о предоставлении муниципальной услуги заинтересованные лица могут получить:

- непосредственно в МБУК «СГМ»;
- посредством телефонной связи;
- на информационных стендах;
- в средствах массовой информации;
- иным, не запрещенным законом способом.

2.1.7. На информационных стендах, размещаемых в помещениях МБУК «СГМ» содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов;
- единые требования к посетителям музея;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению услуги;
- основания для отказа в предоставлении услуги;

- перечень платных услуг и информация о стоимости платных услуг.

2.1.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МБУК «СГМ» подробно и в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен сопровождаться информацией о наименовании учреждения, в которое позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

2.1.9. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.10. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2.1.11. Ожидание в очереди заявителя при подаче запроса, а также при получении результата оказания муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.2. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1 Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является:

- причинение ущерба музею;
- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги;
- возникновение чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.).

Предоставление услуги возобновляется в случае устранения указанных обстоятельств.

2.2.2. Получателю услуги может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия;
- если посетитель проносит с собой на мероприятие алкогольные напитки, оружие, огнеопасные, взрывчатые, пахучие вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные сумки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие зрителям и нормальному проведению мероприятия.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Предоставление услуги возобновляется в случае устранения указанных обстоятельств.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.3.1 В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. В МБУК «СГМ» должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов. Обеспечение условий оказания услуги: сохранение, изучение и комплектование фондов музея, содержание территории, здания и помещения музея; обеспечение безопасности посетителей музея во время оказания услуги (охрана общественного порядка, обеспечение пожарной безопасности и др.)

2.4.2. Помещения учреждений, оказывающих муниципальную услугу, должны соответствовать комфортным условиям для посетителей и оптимальным условиям работы специалистов, а также соответствовать санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам и правилам.

2.4.3. В здании музея, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотрены следующие помещения:

- выставочные залы;
- хранилище и иные специализированные помещения.

2.4.4. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил в зависимости от размеров выставок, количества экспонатов, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на сохранность музейных фондов (влажностного и температурного режима, запыленности, вибрации и т.д.).

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала

- административно-управленческий персонал (директор МБУК «СГМ», иной административно-управленческий персонал);
- технические работники, обслуживающий персонал (смотритель, уборщик служебных помещений);

Состав персонала определяется штатным расписанием.

Ответственный за предоставление муниципальной услуги - директор МБУК «СГМ».

2.5.1. Уровень профессиональной компетентности работников музея должен соответствовать возложенным на них обязанностям. Учреждение обеспечивает повышение уровня квалификации работников МБУК «СГМ».

2.5.2. У сотрудников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники МБУК «СГМ», предоставляющего муниципальную услугу, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники МБУК «СГМ» должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.6. Показатели доступности оказания муниципальной услуги:

- на предоставление муниципальной услуги могут претендовать заявители – юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
- наличие в учреждении, оказывающем муниципальную услугу системы информирования и консультирования, в соответствии с административным регламентом;

2.7. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- предоставление музейных услуг 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;
 - организация совместной работы с научными и образовательными и иными учреждениями.

III. Административные процедуры

3.1. Прием и регистрация пользователей

3.1.1. Основанием для начала административного действия является устное обращение пользователя в МБУК «СГМ».

Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо музея.

Порядок действий:

- ознакомление пользователя с прейскурантом на предоставляемые услуги, выбор услуги, определение потребителем алгоритма посещения экспозиций и выставок (индивидуальный осмотр, либо с экскурсоводом);
- приём заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя;
- согласование сроков предоставления муниципальной услуги;
- оплата муниципальной услуги в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет или бесплатно;
- получение муниципальной услуги, после окончания осмотра выставки (выставок) пользователь муниципальной услуги покидает здание музея.

3.1.2. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.2. Выдача пользователю документа, дающего право посещения МБУК «СГМ»

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное устное обращение пользователя в МБУК «СГМ».

3.2.2. Порядок действий:

- покупка в кассе музея пользователем – физическим лицом – билета, дающего право на посещение МБУК «СГМ» (выставки) в соответствии с правилами посещения музея;
- оформление пользователем – представителем юридического лица - в письменной форме заявки на получение муниципальной услуги организованной группой;
- выполнение специалистом МБУК «СГМ» запроса пользователя, организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями Пользователя;
- фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.2.3. Результатом административного действия является выдача пользователю документа, подтверждающего его право на посещение МБУК «СГМ» в соответствии с графиком работы музея: билета – для физических лиц, экскурсионной путевки – для организаций и юридических лиц.

3.3 Основными видами деятельности МБУК «СГМ» по музейному

обслуживанию населения являются:

- организация музейного дела с учетом интересов и потребностей различных социальных и возрастных групп населения Сосновоборского городского округа;
- организация лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- проведение экскурсий;
- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;
- внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;
- организации совместной работы с научными и образовательными учреждениями.

3.4. Экспонирование и выставочная работа.

МБУК «СГМ» обеспечивает доступ населения к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции, беседы, тематические занятия;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- 4) информационно-справочная деятельность.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах МБУК «СГМ». Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

3.5. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга фондов музея должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих в досудебном и судебном порядке.

5.1. В части досудебного обжалования:

5.1.1 Жалоба может быть подана как в письменной форме на бумажном носителе, так и в электронной форме в МБУК «СГМ». Жалоба на решение и(или) действия (бездействие) директора МБУК «СГМ» подаются главе администрации муниципального образования «Сосновоборский городской округ».

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МБУК «СГМ», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, 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 (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба подписывается подавшим ее физическим лицом. Указывается дата составления жалобы.

5.1.4. 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.

5.1.5. Директор МБУК «СГМ», ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги, проводит личный прием получателей муниципальных услуг.

5.1.6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.1.4. настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.1.8. МБУК «СГМ» при получении жалобы выдает Пользователю уведомление о принятии жалобы, содержащее координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, телефон), а также дату принятия решения о рассмотрении жалобы. Жалоба рассматривается на предмет правильности оформления в присутствии Заявителя, в случае наличия ошибок Заявитель может исправить их незамедлительно.

5.1.9. Директор МБУК «СГМ» по результатам рассмотрения жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «СГМ» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы с уведомлением Пользователя о причинах отказа.

5.1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе Заявителю в письменной форме по почте заказным письмом и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Решение по жалобе по желанию Заявителя также может быть передано ему лично в руки под подпись.

5.1.12. Жалоба рассматривается МБУК «СГМ» в течение 15 дней с момента её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Жалоба регистрируется в день её поступления в МБУК «СГМ».

5.1.13. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.1.14. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.2 В части судебного обжалования: Пользователь вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства и арбитражный суд в порядке арбитражного судопроизводства.

5.2.1. Пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (бездействием), а также решениями муниципальных органов или должностных лиц нарушены его права и свободы.

5.2.2. С заявлением в суд Пользователь вправе обратиться в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.