



**КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ТАРУССКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ (исполнительно-  
распорядительный орган  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
«СЕЛО БАРЯТИНО»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «17» апреля 2017 г.

№ 9

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства РФ от 30.04.2014 года №403 «Об исчерпывающем перечне процедур в сфере жилищного строительства»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников (приложение).
2. Настоящее Постановление вступает в силу с момента его опубликования в районной газете «Октябрь» и подлежит размещению на официальном сайте администрации МР «Тарусский район» в разделе «Сельские поселения» на странице сельского поселения «Село Барятино» в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
СП «Село Барятино»



И.А.Бопп

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
"Предоставление порубочного билета и (или) разрешения  
на пересадку деревьев и кустарников"

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления администрацией сельского поселения «Село Барятино» муниципальной услуги "Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников" (далее - регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги "Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников" (далее - муниципальная услуга), определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, устанавливает порядок работы администрации сельского поселения «Село Барятино» с заявлениями физических или юридических лиц, для дальнейшей санитарной обрезки, вырубки или пересадки деревьев.

1.2. Заявителями, которым предоставляется муниципальная услуга, являются граждане, юридические лица либо их уполномоченные представители (далее - заявители).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией сельского поселения «Село Барятино» (далее - Администрация).

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:  
выдача порубочного билета на вырубку и (или) пересадку зеленых насаждений на территории сельского поселения «Село Барятино»;

отказ в выдаче порубочных билетов на территории сельского поселения «Село Барятино»;

закрытие порубочных билетов на территории сельского поселения «Село Барятино»;

отказ в закрытии порубочных билетов на территории сельского поселения «Село Барятино».

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Администрация после рассмотрения заявления по установленной форме, выдает заявителю порубочный билет в течение 3 рабочих дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ "Об охране окружающей среды";

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Постановление Правительства РФ от 30.04.2014 года «Об исчерпывающем перечне процедур в сфере жилищного строительства»

Приказ Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 15.12.1999 года № 153 "Об утверждении Правил создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах Российской Федерации".

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 1), в заявлении необходимо указать основание для вырубки.

2.6.2. Для выдачи порубочного билета на работы по текущему содержанию зеленых насаждений (санитарной вырубке, санитарной, омолаживающей и формовочной обрезке) к заявлению прилагаются следующие документы:

документы, удостоверяющие право собственности (пользования) на земельный участок;  
градостроительный план земельного участка;  
информация о сроке выполнения работ;  
банковские реквизиты заявителя;

2.6.3. Для выдачи порубочного билета при новом строительстве, ремонте или реконструкции зданий, сооружений и других объектов, при проведении капитального или текущего ремонта инженерных коммуникаций инженерных сетей, дополнительно к документам, перечисленным в подпункте 2.6.2 настоящего регламента, предоставляются следующие документы:

правовой акт уполномоченного органа о предоставлении земельного участка для строительства объекта;  
разрешение на строительство;  
градостроительный план земельного участка;  
проект благоустройства.

2.6.4. Для закрытия порубочного билета заявителем представляются:  
заявление о закрытии порубочного билета;  
порубочный билет (оригинал) (Приложение № 2).

2.6.5. Копии документов должны быть заверены на каждом листе надписью "Копия верна" и подписью (для физических лиц), подписью и оттиском печати (для юридических лиц) заявителя или доверенного лица.

2.6.6 Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрены.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- а) неполный состав сведений в заявлении и представленных документах;
- б) наличие недостоверных данных в представленных документах;
- в) особый статус зеленых насаждений, предполагаемых для вырубки (уничтожение):
  - объекты растительного мира, занесенные в Красную книгу Российской Федерации и (или) Красную книгу Калужской области, произрастающие в естественных условиях;
  - памятники историко-культурного наследия;
  - деревья, кустарники, имеющие историческую и эстетическую ценность как неотъемлемая часть ландшафта;
- г) письменное обращение заявителя о прекращении рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги является основанием для приостановления или снятия с рассмотрения соответствующего заявления.

Уведомление об отказе в выдаче порубочного билета направляется заявителю в письменной форме в трехдневный срок после принятия такого решения с указанием причин отказа.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.10. Максимальный срок получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с актом обследования, составляет 3 рабочих дня.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Рабочее место специалиста администрации, исполняющего должностные обязанности по предоставлению муниципальной услуги, оборудуется компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в надлежащем порядке осуществлять предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.11.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются).

2.11.3. Требования к оборудованию мест ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы мебелью (стол, стулья).

2.11.4. Требования к местам информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования оборудуются информационным стендом, стульями и столом для возможности оформления документов.

На информационных стендах размещаются образцы запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.11.5. Требования к местам для заполнения запросов.

Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столом, стулом для заявителей, канцелярскими принадлежностями (бумагой, ручкой).

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.12.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги является открытой и предоставляется путем:

а) размещения на официальном сайте администрации МР «Тарусский район» в разделе «Сельские поселения» на странице сельского поселения «Село Барятино»;

б) размещения на информационных стендах, расположенных в помещении администрации;

в) проведения консультаций специалистами администрации.

2.12.2. Место нахождения и почтовый адрес администрации:

Место нахождения: 249106, Калужская область, Тарусский район, с. Барятино, ул. Советская д.15

Телефон/факс: 8(48435) 3-26-21.

Почтовый адрес: 249106 Калужская область, Тарусский район, с. Барятино, ул. Советская д.15.

2.12.3. Режим работы администрации: понедельник - четверг - 8.30 - 16.45, перерыв на обед - 13.00 - 14.00, пятница-8.00 - 15.00, праздничные, суббота, воскресенье - выходные дни.

2.12.4. Показателем качества муниципальной услуги является возможность ее предоставления в соответствии с действующим законодательством.

3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления заявителя;

назначение ответственного исполнителя;

работа специалиста администрации с заявлением;

подготовка специалистом администрации промежуточного ответа заявителю, если для предоставления муниципальной услуги требуется проведение дополнительных мероприятий (запрос дополнительной информации);

подготовка письма об отказе заявителю в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего регламента;

оформление и последующая выдача разрешения на вырубку, обрезку и пересадку зеленых насаждений (порубочных билетов).

3.1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

индивидуальное информирование;

публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

3.2. Информирование в устной форме осуществляется специалистами администрации при обращении заявителей за информацией лично или по телефону. Специалист

администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников администрации.

3.3. Письменное обращение по вопросу предоставления муниципальной услуги может быть:

представлено лично заявителем в администрацию;

направлено заявителем на почтовый адрес администрации.

Информирование в письменной форме при обращении заявителей в администрацию осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или в электронной форме. Глава администрации или уполномоченное им должностное лицо в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

3.4. Сотрудники администрации в течение 3 рабочих дней с даты поступления заявления на исполнение:

1) Проводят проверку предоставленных заявителем документов, определяют обоснованность выдачи разрешения на вырубку, обрезку и пересадку зеленых насаждений (порубочных билетов) на территории сельского поселения «Село Барятино».

2) Информировать заявителя о дате проведения обследования участка (при наличии полного пакета документов, предусмотренного пунктом 2.6. настоящего регламента).

Информирование осуществляется в устной форме по телефону, указанному в заявлении, в письменной форме и (или) по электронной почте (при наличии реквизитов электронной почты в заявлении).

Предельный срок проведения обследования не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3) Осуществляют подготовку письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5. Разрешение на вырубку, обрезку, пересадку зеленых насаждений оформляется в двух экземплярах. Первый экземпляр (порубочный билет) выдается заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления лично под роспись в журнале выдачи порубочных билетов с указанием даты получения. Второй экземпляр (корешок порубочного билета) хранится в администрации сельского поселения.

3.6. При наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего регламента, специалисты администрации осуществляют подготовку и передают на подпись главе администрации письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.7. Одновременно с выдачей разрешения на вырубку, обрезку и пересадку зеленых насаждений (порубочного билета) или письма об отказе в выдаче заявителю возвращаются подлинники (заверенные копии) представленных им для получения разрешения документов.

3.8. По окончании работ по вырубке, обрезке, пересадке зеленых насаждений, порубочный билет должен быть закрыт в администрации.

3.8.1. Закрытие порубочного билета производится на основании письменного заявления заявителя и при предоставлении оригинала порубочного билета.

3.8.2. Специалисты администрации в присутствии заявителя (его уполномоченного представителя) производят проверку выполненных работ по вырубке, обрезке и пересадке зеленых насаждений на их соответствие по качественному и количественному составу выданному порубочному билету.

3.8.3. После проведенного обследования порубочный билет закрывается и вместе с сопроводительным письмом и оригиналом порубочного билета возвращается заявителю.

3.9. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги по выдаче, закрытию разрешений на вырубку, обрезку и пересадку зеленых насаждений (порубочных билетов) на территории сельского поселения «Село Барятино» могут быть выполнены в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами администрации по исполнению регламента, осуществляется главой администрации.

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих.

4.3. Контроль за исполнением регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

-плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

-внеплановых проверок по соблюдению и исполнению должностными лицами положений настоящего регламента, осуществляемых по обращениям физических и юридических лиц, органов прокуратуры, органов государственной власти, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего регламента.

4.4. Плановые и внеплановые проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным главой администрации.

4.5. В ходе плановых и внеплановых проверок должностными лицами администрации проверяются:

-знание ответственными лицами администрации требований настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей муниципальной услуги;

-соблюдение ответственными лицами сроков и последовательности исполнения административных процедур;

-правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим регламентом;

-устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

4.6. Специалисты администрации, работающие с заявлениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении документов.

Сведения, содержащиеся в заявлении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с заявлением.

Запрещается разглашение содержащейся в заявлении информации о частной жизни обратившихся заявителей без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в заявлении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

4.7. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами, законами Калужской области.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц органов местного самоуправления и подведомственных им организаций в досудебном и судебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной или 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 государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители имеют право обратиться лично (устно) или направить письменное заявление или обращение (далее – письменное обращение). Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", электронного сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Должностное лицо органов местного самоуправления проводит личный прием Заявителей.

5.5. Личный прием должностным лицом органа местного самоуправления проводится в соответствии с графиком приема посетителей.

5.6. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", электронного сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.:

- по номерам телефонов: 8(48435) 3-26-21 .

- на электронную почту органа (организации), непосредственно предоставляющего услугу:

admbaryatino@mail.ru

- письменно по почте или при личном обращении в орган (организацию), непосредственно осуществляющий предоставление услуги, или в вышестоящий орган.

5.7. Сообщение Заявителя должно содержать следующую информацию:

Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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 муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

#### 5.8. Срок рассмотрения обращения Заявителя.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее 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.

Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Должностное лицо органов власти и подведомственных им организаций, на которое возложена обязанность рассмотрения заявлений и обращений граждан о действии или бездействии должностных лиц органов власти и подведомственных им организаций, рассматривает обращения и принимает решение об удовлетворении требований Заявителя либо об отказе в удовлетворении требований.

5.11. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется Заявителю.

5.12. Администрация 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 Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.13. Администрация 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.

5.14. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу поставленных вопросов

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.16. Заявитель вправе обратиться с жалобой в суд и оспорить в суде действие (бездействие) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги, если считает, что нарушены его права и свободы.