

Постановление Правления Пенсионного фонда России от 27 февраля 2019 г. N 100п "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации"

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, 3480; N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6679; N 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, N 26, ст. 3366; N 30, ст. 4264; N 49, ст. 6928; 2015, N 1, ст. 67, 72; N 10, ст. 1393; N 29, ст. 4342, 4376; 2016, N 7, ст. 916; N 27, ст. 4293, 4294; N 52, ст. 7482; 2017, N 1, ст. 12; N 31, ст. 4785; N 50, ст. 7555; 2018, N 1, ст. 63; N 9, ст. 1283; N 17, ст. 2427; N 18, ст. 2557; N 24, ст. 3413; N 27, ст. 3954; N 30, ст. 4539; N 31, ст. 4858; 2019, N 14, ст. 1461) и [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903; N 50, ст. 7070; N 52, ст. 7507; 2014, N 5, ст. 506; 2017, N 44, ст. 6523; 2018, N 6, ст. 880, N 25, ст. 3696; N 36, ст. 5623; N 46, ст. 7050) Правление Пенсионного фонда Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемый [Административный регламент](#) предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации".

Председатель

А. Дроздов

Зарегистрировано в Минюсте РФ 7 июня 2019 г.
Регистрационный N 54869

УТВЕРЖДЕН
[постановлением](#) Правления Пенсионного
фонда Российской Федерации
от 27 февраля 2019 г. N 100п

**Административный регламент
предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной
услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их
индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного
страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном**

(персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации"

ГАРАНТ:

См. [справку](#) об административных регламентах исполнения государственных функций и административных регламентах предоставления государственных услуг

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам ["Об индивидуальном \(персонифицированном\) учете в системе обязательного пенсионного страхования"](#) и ["Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации"](#) (далее соответственно - ПФР, государственная услуга, Административный регламент) определяет порядок и стандарт предоставления ПФР через свои территориальные органы государственной услуги, сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) при предоставлении территориальными органами ПФР государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется застрахованным лицам, указанным в [статье 7](#) Федерального закона от 15 декабря 2001 г. N 167-ФЗ "Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, N 51, ст. 4832; 2002, N 22, ст. 2026; 2003, N 1, ст. 2, ст. 13; N 52, ст. 5037; 2004, N 27, ст. 2711; N 30, ст. 3088; N 49, ст. 4854, 4856; 2005, N 1, ст. 9; N 29, ст. 3096; N 45, ст. 4585; 2006, N 6, ст. 636; N 31, ст. 3436; N 32, ст. 3585; 2007, N 7, ст. 933; N 30, ст. 3754; 2008, N 18, ст. 1942; N 29, ст. 3417; N 30, ст. 3602, 3616; 2009, N 1, ст. 12; N 29, ст. 3622; N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6454; 2010, N 31, ст. 4196; N 40, ст. 4969; N 42, ст. 5294; N 50, ст. 6597; 2011, N 1, ст. 40, 44; N 23, ст. 3258; N 27, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 45, ст. 6335; N 49, ст. 7037, 7043, 7057; 2012, N 26, ст. 3447; N 31, ст. 4322; N 50, ст. 6965, 6966; 2013, N 27, ст. 3477; N 30, ст. 4044, 4070; N 49, ст. 6352; N 52, ст. 6986; 2014, N 11, ст. 1098; N 14, ст. 1551; N 26, ст. 3394; N 30, ст. 4217; N 48, ст. 6659; N 49, ст. 6915, 6919; 2015, N 1, ст. 72; N 29, ст. 4339; N 48, ст. 6713; N 51, ст. 7244; 2016, N 27, ст. 4183; N 52, ст. 7486, 7487, 7496, 7505; 2017, N 24, ст. 3483; N 31, ст. 4765; N 50, ст. 7564; N 52, ст. 7936; 2018, N 1, ст. 12, 20; N 18, ст. 2574; N 27, ст. 3947; N 49, ст. 7497, 7513; N 51, ст. 7859), и лицам, признаваемым таковыми в соответствии с [абзацем третьим статьи 1](#) Федерального закона от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 2001, N 44, ст. 4149; 2003, N 1, ст. 13; 2005, N 19, ст. 1755; 2007, N 30, ст. 3754; 2008, N 18, ст. 1942; N 30, ст. 3616; 2009, N 30, ст. 3739; N 52, 6454; 2010, N 31, ст. 4196; N 49, ст. 6409; N 50, ст. 6597; 2011, N 29, ст. 4291; N 45, ст. 6335, N 49, ст. 7037, 7057, 7061; 2012, N 50, ст. 6965, 6966; 2013, N 14, ст. 1668; N 49, ст. 6352; N 52, ст. 6986; 2014, N 11,

ст. 1098; N 26, ст. 3394; N 30, ст. 4217; N 45, ст. 6155; N 49, ст. 6915; 2016, N 1, ст. 5; N 18, ст. 2512; N 27, ст. 4183; 2017, N 1, ст. 12; 2018, N 27, ст. 3947; N 31, ст. 4857, 4858; 2019, N 14, ст. 1461) (далее соответственно - Федеральный закон от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ, застрахованное лицо).

3. Застрахованное лицо может воспользоваться государственной услугой через своего законного или уполномоченного представителя.

При этом личное участие застрахованного лица в правоотношениях по получению государственной услуги не лишает его права иметь представителя, равно как и участие представителя не лишает застрахованное лицо права на личное участие в указанных правоотношениях.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информирование застрахованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется:

должностным лицом структурного подразделения территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо), при непосредственном обращении застрахованного лица в территориальный орган ПФР;

работником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр);

посредством телефонной, факсимильной и иных средств телекоммуникационной связи;

путем оформления информационных стендов в местах предоставления государственной услуги, на которых размещается информация, указанная в [абзацах шестнадцатом - двадцать четвертом пункта 33](#) Административного регламента;

путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, издания информационных брошюр, буклетов, иной печатной продукции;

путем размещения информации на официальном сайте ПФР в сети "Интернет" (далее - сайт ПФР) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал);

путем размещения брошюр, буклетов и других информационных материалов в помещениях территориальных органов ПФР, предназначенных для приема застрахованных лиц, а также иных организаций всех форм собственности по согласованию с указанными организациями, в том числе в многофункциональных центрах;

посредством ответов на письменные обращения застрахованных лиц.

5. При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное лицо, приняв вызов по телефону, должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения территориального органа ПФР.

Должностное лицо обязано сообщить график приема застрахованных лиц, точный почтовый адрес территориального органа ПФР, способ проезда к нему, а при необходимости - требования к письменному обращению.

Информирование по телефону о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы территориального органа ПФР.

Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко и не прерывать разговор по причине поступления другого звонка.

При невозможности ответить на поставленные застрахованным лицом вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо либо обратившемуся застрахованному лицу должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения о порядке предоставления государственной услуги должностное лицо обязано в соответствии с поступившим обращением предоставлять следующую информацию:

о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

о перечне категорий лиц, имеющих право на получение государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

о месте размещения на сайте ПФР информации по вопросам предоставления государственной услуги.

7. На сайте ПФР, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр), на Едином портале, а также на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в многофункциональном центре размещается следующая справочная информация:

о месте нахождения и графике работы территориальных органов ПФР и их структурных подразделений, ответственных за предоставление государственной услуги, а также многофункциональных центров;

справочные телефоны структурных подразделений территориальных органов ПФР, ответственных за предоставление государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи территориальных органов ПФР.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Государственная услуга по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам ["Об индивидуальном \(персонифицированном\) учете в системе обязательного пенсионного страхования"](#) и ["Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации"](#).

Наименование государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу

9. Государственную услугу предоставляет ПФР через свои территориальные

органы.

10. Территориальные органы ПФР при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от застрахованного лица осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является получение застрахованным лицом сведений о состоянии его индивидуального лицевого счета по **форме**, утвержденной **приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 января 2019 г. N 2н "Об утверждении формы сведений о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 5 марта 2019 г., регистрационный N 53957) (далее - сведения о состоянии ИЛС).

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

12. Государственная услуга предоставляется застрахованному лицу в срок, не превышающий 10 дней со дня получения территориальным органом ПФР запроса.

При направлении застрахованным лицом запроса в электронном виде, поданного с использованием сети "Интернет", включая Единый портал, или через сайт ПФР с использованием "Личного кабинета застрахованного лица", **сведения** о состоянии ИЛС представляются застрахованному лицу в режиме реального времени в день обращения.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

13. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на сайте ПФР, в федеральном реестре и на Едином портале.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению застрахованным лицом, способы их получения застрахованным лицом, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Для предоставления государственной услуги застрахованным лицом

представляются следующие документы:

запрос, предусмотренный [приложением](#) к настоящему Административному регламенту;

документ, удостоверяющий личность застрахованного лица.

15. К запросу, поданному от имени застрахованного лица его законным представителем, представляются следующие документы:

документ, удостоверяющий личность застрахованного лица, чьи интересы представляются;

документы, удостоверяющие полномочия законного представителя;

документы, удостоверяющие личность законного представителя.

В случае если за государственной услугой обращаются организации, на которые в соответствии со [статьей 35](#) Гражданского кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 32, ст. 3301; 2006, N 52, ст. 5497; 2008, N 17, ст. 1756) возложено исполнение обязанностей опекунов или попечителей, - документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя организации.

16. В случае представления интересов застрахованного лица лицом в силу полномочия, основанного на доверенности, дополнительно к документам, предусмотренным [пунктом 14](#) Административного регламента, необходимы доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя. В случае если доверенность удостоверена нотариально, документа, удостоверяющего личность застрахованного лица, интересы которого представляются, не требуется.

17. В случае направления застрахованным лицом [запроса](#) посредством почтовой связи к нему прилагаются копии документов, указанных в [пункте 14](#) Административного регламента, заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

18. Для получения [сведений](#) о состоянии ИЛС через "Личный кабинет застрахованного лица" на сайте ПФР застрахованное лицо направляет запрос посредством информационной системы "Личный кабинет застрахованного лица" на сайте ПФР.

Для получения сведений о состоянии ИЛС через Единый портал застрахованное лицо направляет запрос посредством Единого портала с указанием необходимых сведений из документов, указанных при регистрации на Едином портале.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые застрахованное лицо вправе представить, а также способы их получения застрахованным лицом, в том числе в электронной форме, порядок их представления

19. Застрахованное лицо вместе с запросом вправе представить страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, подтверждающее регистрацию в качестве застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования.

Непредставление застрахованным лицом страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

20. В случае непредставления застрахованным лицом страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования должностным лицом запрашиваются сведения

о страховом номере ИЛС застрахованного лица в базе данных системы индивидуального (персонифицированного) учета (далее - БД СПУ) и обеспечивается сверка сведений о застрахованном лице, содержащихся в ИЛС (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения), с его паспортными данными.

21. Территориальный орган ПФР при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от застрахованного лица:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении территориальных органов ПФР, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, определенных [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, 3480; N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6679; N 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, N 26, ст. 3366; N 30, ст. 4264; N 49, ст. 6928; 2015, N 1, ст. 67, 72; N 10, ст. 1393; N 29, ст. 4342, 4376; 2016, N 7, ст. 916; N 27, ст. 4293, 4294; N 52, ст. 7482; 2017, N 1, ст. 12; N 31, ст. 4785; N 50, ст. 7555; 2018, N 1, ст. 63; N 9, ст. 1283; N 17, ст. 2427; N 18, ст. 2557; N 24, ст. 3413; N 27, ст. 3954; N 30, ст. 4539; N 31, ст. 4858; 2019, N 14, ст. 1461) (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ);

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

22. Основания для отказа в приеме запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

неустановление личности лица, обратившегося за оказанием услуги (непредъявление данным лицом документа, удостоверяющего его личность, отказ данного лица предъявить документ, удостоверяющий его личность, предъявление документа, удостоверяющего личность, с истекшим сроком действия);

неподтверждение полномочий представителя застрахованного лица;

недействительная усиленная [квалифицированная электронная подпись](#).

Отказ в приеме запроса и документов в иных случаях не допускается.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

23. Основания для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

24. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

25. Предоставление территориальными органами ПФР государственной услуги осуществляется бесплатно.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

26. Основания для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

27. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса застрахованного лица о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

28. Прием и регистрация [запроса](#), поданного застрахованным лицом непосредственно в территориальный орган ПФР, осуществляются территориальным органом ПФР в день его подачи в территориальный орган ПФР.

29. Прием и регистрация запроса, направленного по почте, поданного через многофункциональный центр, представленного в форме электронного документа, осуществляются территориальным органом ПФР не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения территориальным органом ПФР.

Регистрация запроса осуществляется путем присвоения ему входящего номера с указанием даты получения территориальным органом ПФР.

30. В случае поступления запроса в территориальный орган ПФР в нерабочие или праздничные дни его регистрация осуществляется в первый, следующий за ним,

рабочий день.

31. Прием, регистрация запроса и оценка представленных документов не должны занимать более 20 минут.

32. Регистрация запроса, поданного застрахованным лицом через Единый портал или через "Личный кабинет застрахованного лица" на сайте ПФР, осуществляется в соответствующих электронных журналах "История обращений в ПФР" в автоматическом режиме в день подачи запроса.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

33. Местоположение помещений территориальных органов ПФР, в которых предоставляется государственная услуга (далее - помещения территориального органа ПФР), должно обеспечивать удобство для застрахованных лиц с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Путь от остановок общественного транспорта до здания (строения), в котором располагается помещение территориального органа ПФР, должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение территориального органа ПФР, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта застрахованных лиц. За пользование стоянкой (парковкой) с застрахованных лиц плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств маломобильных групп населения на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

Помещения территориального органа ПФР должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности).

Вход в помещение территориального органа ПФР должен обеспечивать свободный доступ застрахованных лиц, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок. Передвижение по помещению территориального органа ПФР не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски. Помещение территориального органа ПФР должно быть достаточно освещено.

Центральный вход в здание (строение), где располагается помещение территориального органа ПФР, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование территориального органа ПФР (наименование структурного подразделения, осуществляющего предоставление государственной услуги);

режим работы;

график приема.

Помещения территориального органа ПФР оборудуются (по возможности) электронной системой управления очередью, световым информационным табло, системой кондиционирования воздуха (по возможности), противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны и видеонаблюдения (по возможности).

Фасад здания (строения), где располагается помещение территориального органа ПФР, должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими застрахованным лицам ознакомиться с информационной табличкой.

В целях информирования застрахованных лиц о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов ПФР (их структурных подразделений) с учетом качества предоставленных им государственных услуг в помещении территориального органа ПФР (месте ожидания) размещаются информационные материалы о возможности участия застрахованных лиц в оценке качества предоставления государственных услуг.

Помещения территориального органа ПФР включают зал ожидания и места для приема застрахованных лиц.

Зал ожидания оснащается стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В зале ожидания должен быть установлен компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами. Правила работы с ним, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, номер кабинета должностного лица, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде, расположенном рядом с компьютером.

При входе в помещение территориального органа ПФР и (или) в залах ожидания оборудуются информационные стенды. На информационных стендах размещаются следующая информация и документы:

- почтовый адрес территориального органа ПФР и его вышестоящего органа;

- адрес сайта ПФР;

- справочный номер телефона территориального органа ПФР, номер телефона-автоинформатора (при наличии);

- режим работы территориального органа ПФР;

- выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- перечень категорий застрахованных лиц, имеющих право на получение государственной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- [форма](#) запроса и образец ее заполнения.

Прием застрахованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема застрахованных лиц, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера кабинки (кабинета);

- фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица.

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных ПФР и его территориальных органов, принтером и сканером.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

- условия для беспрепятственного доступа в помещение территориального органа ПФР;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение территориального органа ПФР, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

возможность сопровождения и самостоятельного передвижения, оказания помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения;

условия по надлежащему размещению оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

возможность дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

возможность допуска в помещение территориального органа ПФР собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по **форме** и в **порядке**, которые установлены **приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N 38115);

соответствующая помощь работников территориальных органов ПФР, предоставляющих государственные услуги, инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи утвержден **приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. N 527н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 сентября 2015 г., регистрационный N 38897).

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном органе ПФР, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ

34. Оценка доступности и качества предоставления государственной услуги

должна осуществляться по следующим показателям:

степень информированности застрахованных лиц о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора застрахованным лицом форм предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе сети "Интернет"), включая Единый портал;

возможность или невозможность обращения за получением государственной услуги в многофункциональный центр, в том числе посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональном центре, предусмотренного [статьей 15.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2018, N 1, ст. 63) (далее - комплексный запрос);

возможность обращения за предоставлением государственной услуги в любой территориальный орган ПФР по выбору застрахованного лица (экстерриториальный принцип);

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны застрахованных лиц по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности подачи запроса и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

35. В целях предоставления государственной услуги, консультаций и информирования о ходе предоставления государственной услуги допускается осуществление приема застрахованных лиц по предварительной записи. Запись на прием проводится при личном обращении застрахованного лица или с использованием средств телефонной связи, а также через сеть "Интернет", в том числе через сайт ПФР и Единый портал.

Для осуществления предварительной записи посредством Единого портала, сайта ПФР застрахованному лицу необходимо указать запрашиваемые системой данные, в том числе:

для физического лица: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);

страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица;

номер телефона;

адрес электронной почты (по желанию);

желаемая дата и время приема.

В случае несоответствия сведений, которые сообщило застрахованное лицо при предварительной записи, документам, представленным застрахованным лицом при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

При осуществлении предварительной записи путем личного обращения застрахованному лицу выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени представления запроса.

При осуществлении предварительной записи по телефону застрахованному лицу

сообщаются дата и время приема документов, а в случае, если застрахованное лицо сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется талон-подтверждение.

При осуществлении предварительной записи через сайт ПФР застрахованному лицу обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение, в случае, если застрахованное лицо сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется информация о подтверждении предварительной записи с указанием даты, времени и места приема.

Запись застрахованных лиц на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

При осуществлении предварительной записи застрахованное лицо в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае неявки застрахованного лица по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Застрахованное лицо в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

Прием застрахованных лиц по предварительной записи осуществляется в течение рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема застрахованных лиц.

Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны при предъявлении ими соответствующих документов обеспечивается возможность подать запрос и другие документы, необходимые для предоставления государственной услуги, без предварительной записи, вне очереди.

36. Застрахованное лицо вправе обратиться за предоставлением государственной услуги через многофункциональный центр в случае, если между территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и подача указанного заявления предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре.

При обращении застрахованного лица в многофункциональный центр посредством комплексного запроса предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется многофункциональным центром путём составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с [пунктом 70](#) Административного регламента (далее - заявление, составленное на основании комплексного запроса).

37. Предоставление государственной услуги предусматривает однократное взаимодействие застрахованного лица с должностными лицами.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

38. Застрахованное лицо вправе обратиться с [запросом](#) о предоставлении государственной услуги и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, а также за получением результатов предоставления такой услуги в любой территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации или многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору застрахованного лица независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания.

39. Застрахованное лицо может направить запрос в форме электронного документа, порядок оформления которого определен [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. N 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 29, ст. 4479) и который передается с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая Единый портал и сайт ПФР, обеспечивающих возможность направления и получения информации в электронном виде, в том числе с использованием электронной подписи, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Средства [электронной подписи](#), применяемые застрахованным лицом при направлении запроса в форме электронного документа, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При этом по желанию застрахованного лица информирование о ходе предоставления государственной услуги может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты застрахованного лица либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи застрахованного лица.

40. При направлении заявления в форме электронного документа с использованием "Личного кабинета" на Едином портале и сайте ПФР документы, удостоверяющие личность, не требуются.

41. Застрахованным лицом обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Едином портале, сайте ПФР.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур, выполняемых ПФР, территориальными органами ПФР

42. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

формирование и предоставление (направление) застрахованному лицу [сведений](#) о состоянии ИЛС;

исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Административная процедура по приему и регистрации запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

43. Основанием для начала административной процедуры является обращение застрахованного лица в территориальный орган ПФР с запросом на личном приеме, по почте или в форме электронного документооборота.

44. Днем обращения за предоставлением государственной услуги при личном

обращении в территориальный орган ПФР считается день приема запроса.

При направлении запроса по почте днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата, указанная на почтовом штемпеле организации почтовой связи по месту отправления данного запроса.

Прием **запроса** и документов, необходимых для получения государственной услуги, представленных застрахованным лицом непосредственно в территориальный орган ПФР, в том числе через представителя, осуществляется территориальным органом ПФР в день подачи указанных запроса и документов в территориальный орган ПФР.

Прием и регистрация запроса, направленного по почте, осуществляется территориальным органом ПФР не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения.

45. Прием запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется должностным лицом.

46. При обращении застрахованного лица в территориальный орган ПФР должностное лицо территориального органа ПФР осуществляет:

оценку правильности представленных документов на соответствие требованиям, предусмотренным **пунктами 14 - 18** Административного регламента, - 5 минут;

проверку правильности оформления и полноты заполнения запроса - 5 минут;

сверку данных, содержащихся в представленных документах, - 5 минут.

47. Запрос регистрируется должностным лицом в журнале регистрации обращений территориального органа ПФР.

48. Реализация административной процедуры по приему и регистрации запроса не должна занимать более 20 минут.

49. Результатом административной процедуры является прием и регистрация запроса.

Административная процедура по формированию и предоставлению (направлению) застрахованному лицу сведений о состоянии ИЛС

50. Основанием для начала административной процедуры является прием, регистрация запроса и документов.

51. По завершении ввода данных в программный комплекс формируются **сведения** о состоянии ИЛС для направления застрахованному лицу.

52. Результатом выполнения административной процедуры является формирование сведений о состоянии ИЛС на основании введенных данных застрахованного лица, содержащихся в принятом территориальным органом ПФР запросе, в программный комплекс и предоставление (направление) застрахованному лицу сведений о состоянии ИЛС - не позднее 10 дней со дня подачи запроса.

Административная процедура по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

53. **Сведения** о состоянии ИЛС формируются в автоматизированном режиме на основании данных, содержащихся в информационных системах ПФР, и не предусматривают ручной корректировки данных должностным лицом территориального органа ПФР или работником многофункционального центра

Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или "Личного кабинета застрахованного лица"

54. При выполнении административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и сайта ПФР, осуществляются:

получение информации о порядках и сроках предоставления государственной услуги;

запись на прием в территориальный орган ПФР для подачи запроса;

формирование запроса о предоставлении государственной услуги;

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для получения сведений о состоянии ИЛС;

получение застрахованным лицом результата предоставления государственной услуги;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия);

55. Информирование застрахованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется способами, указанными в пункте 4 Административного регламента.

56. Запись на прием в территориальный орган ПФР для подачи заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в соответствии с пунктом 35 Административного регламента.

57. Подача запроса застрахованным лицом осуществляется посредством электронного запроса на получение государственной услуги на Едином портале или через "Личный кабинет застрахованного лица" на сайте ПФР без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

Заполнение полей электронной формы запроса осуществляется автоматически с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, размещенных на Едином портале, сайте ПФР.

При предоставлении сведений о состоянии ИЛС в электронной форме через Единый портал или "Личный кабинет застрахованного лица" на сайте ПФР предусмотрено автоматизированное выполнение следующих процедур, срок которых не превышает одного рабочего дня:

прием запроса в форме документа в электронной форме;

автоматизированная сверка сведений, содержащихся в запросе, со сведениями, содержащимися в БД СПУ;

осуществление в режиме реального времени в день подачи запроса регистрации запроса в электронном журнале "История обращений по застрахованному лицу" в случае соответствия сведений, содержащихся в запросе, сведениям, содержащимся в БД СПУ.

В случае представления запроса в форме электронного документа датой обращения за предоставлением государственной услуги считается дата подачи запроса в форме электронного документа.

58. Взаимодействие территориальных органов ПФР с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного

самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, не осуществляется.

59. По результатам приема **запроса** в автоматическом режиме осуществляется формирование сведений ИЛС.

Сведения о состоянии ИЛС, полученные при обращении застрахованного лица за государственной услугой через Единый портал или "Личный кабинет застрахованного лица" на сайте ПФР, могут быть направлены в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по месту требования на адрес электронной почты, указанный застрахованным лицом при формировании запроса.

60. Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с **пунктом 84** Административного регламента.

61. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) территориальных органов ПФР, их должностных лиц осуществляется в соответствии с **пунктами 85-110** Административного регламента.

62. Выполнение иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотренных Административным регламентом, не осуществляется.

IV. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых многофункциональными центрами

63. Застрахованное лицо вправе обратиться с запросом в любой многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору застрахованного лица независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания или места нахождения в случае, если между территориальными органами ПФР, предоставляющими государственную услугу, и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и подача указанного запроса предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, предусмотренным соглашением.

64. Предоставление государственной услуги многофункциональным центром включает в себя следующие административные процедуры:

информирование застрахованного лица о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование застрахованных лиц о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре;

прием запроса застрахованного лица о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

формирование и направление многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг;

выдача застрахованному лицу результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственной услуги территориальными органами ПФР, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи застрахованного лица, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги в соответствии с [пунктом 15](#) Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; 2011, N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903; N 50, ст. 7070; N 52, ст. 7507; 2014, N 5, ст. 506; 2017, N 44, ст. 6523; 2018, N 6, ст. 880, N 25, ст. 3696; N 36, ст. 5623; N 46, ст. 7050).

Административная процедура по информированию застрахованного лица о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование застрахованных лиц о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре

65. Информирование застрахованного лица о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления государственной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, осуществляется:

- в ходе личного приема застрахованного лица;
- по телефону;
- по электронной почте.

66. В случае обращения застрахованного лица в многофункциональный центр запросом о результате предоставления государственной услуги посредством электронной почты многофункциональный центр направляет ответ застрахованному лицу не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

67. Результатом административной процедуры является предоставление сведений о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре.

Административная процедура по приему многофункциональным центром запроса застрахованного лица о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

68. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение застрахованного лица (представителя) в многофункциональный центр с запросом и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги.

Застрахованные лица могут обращаться за получением государственной услуги путем подачи запроса в многофункциональный центр лично либо через представителя.

В случае подачи запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, обязанность по представлению которых возложена на застрахованное лицо (представителя), через многофункциональный центр днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата приема запроса многофункциональным центром.

69. С учетом требований предоставления государственных услуг многофункциональным центром, предусмотренных [Правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7932; 2013, N 45, ст. 5807; 2014, N 20, ст. 2523; 2015, N 11, ст. 1594, N 29, ст. 4486, N 42, ст. 5789; 2017, N 5, ст. 809; N 10, ст. 1478; N 32, ст. 5086; N 44, ст. 6519; N 52, ст. 8143; 2018, N 4, ст. 636; N 21, ст. 3019; N 33, ст. 5415; 2019, N 5, ст. 392), запрос, заявление, составленное на основании комплексного запроса, а также сведения, документы и информация, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены многофункциональным центром в территориальный орган ПФР в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенные усиленной [квалифицированной электронной подписью](#). При этом оригиналы названных заявлений и документов на бумажных носителях в территориальный орган ПФР не представляются.

70. Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано работником многофункционального центра, скреплено печатью многофункционального центра.

Одновременно с комплексным запросом застрахованное лицо подает в многофункциональный центр сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование [пункта 2 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у застрахованного лица отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также сведения, документы и информация, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в территориальный орган ПФР с приложением заверенной многофункциональным центром копии комплексного запроса.

71. В случае подачи запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, застрахованным лицом через многофункциональный центр, в случае обращения застрахованного лица посредством комплексного запроса уведомление о приеме и регистрации запроса территориальным органом ПФР выдается застрахованному лицу многофункциональным центром.

Административная процедура по формированию и направлению многофункциональным центром межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг

72. Формирование и направление межведомственного запроса многофункциональным центром при предоставлении государственной услуги в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг, не осуществляются.

Административная процедура по выдаче застрахованному лицу результата предоставления государственной услуги, в том числе выдаче документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственной услуги территориальными органами ПФР, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационной системы

73. При обращении застрахованного лица (представителя) за сведениями о состоянии ИЛС работник многофункционального центра посредством системы межведомственного электронного взаимодействия формирует межведомственный запрос на получение сведений о состоянии ИЛС, в режиме реального времени получает ответ. Распечатывает сведения о состоянии ИЛС, ставит штамп многофункционального центра и печать, заверяет подписью с ее расшифровкой и вручает застрахованному лицу (представителю).

Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи застрахованного лица, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки

74. При обращении застрахованного лица за предоставлением государственной услуги в соответствии с [пунктом 40](#) Административного регламента, запрос подписывается простой [электронной подписью](#) застрахованного лица, которая проходит проверку посредством единой системы идентификации и аутентификации.

V. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами территориального органа ПФР положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

75. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностным лицом положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется руководителем структурного подразделения территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги, а также руководством территориального органа ПФР.

76. Текущий контроль осуществляется на постоянной основе (по итогам рабочего дня) по данным журнала учета заявлений и решений территориального органа ПФР.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

77. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностным лицом территориального органа ПФР положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее - контроль за предоставлением государственной услуги), ПФР и отделения ПФР могут проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги территориальным органом ПФР (далее - проверка).

Проверки осуществляются на основании актов ПФР и распорядительных документов отделений ПФР.

78. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы ПФР и отделений ПФР) и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в три года.

Внеплановые проверки проводятся по поручению Председателя Правления ПФР, заместителей Председателя Правления ПФР, правоохранительных или иных уполномоченных государственных органов и управляющих отделениями ПФР. Проверка также может проводиться по конкретному обращению застрахованного лица.

79. Плановые проверки осуществляются по следующим направлениям:
организация работы по предоставлению государственной услуги;
полнота и качество предоставления государственной услуги;
осуществление текущего контроля.

Проверки также могут носить тематический характер.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

Ответственность должностных лиц территориальных органов ПФР за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

80. Должностное лицо несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги.

81. Персональная ответственность должностного лица определяется в его

должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

82. Перечень лиц, осуществляющих контроль за предоставлением государственной услуги, устанавливается внутренними распорядительными документами (приказами) территориального органа ПФР.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны застрахованных лиц, их объединений и организаций

83. Территориальный орган ПФР осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

Территориальными органами ПФР осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

84. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны застрахованных лиц (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

При предоставлении застрахованному лицу государственной услуги должностное лицо территориального органа ПФР (работник многофункционального центра) обязательно информирует его о сборе мнений застрахованных лиц о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с сети Интернет).

В случае отказа застрахованного лица от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи должностное лицо территориального органа ПФР (работник многофункционального центра) предлагает использовать для участия в указанной оценке терминальное или иное устройство, расположенное непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети "Интернет", а также в личном кабинете Единого портала.

В случае согласия застрахованного лица на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи застрахованное лицо предоставляет абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, который совместно с контактными данными, необходимыми для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, передается в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг".

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и его территориальных органов, а также их должностных лиц

Информация для застрахованного лица о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) ПФР и его территориальных органов, а также их должностных лиц и (или) решений, принятых (осуществленных) ими при

предоставлении государственной услуги

85. Застрахованное лицо (представитель) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) ПФР и его территориальных органов, а также их должностных лиц и (или) решений, принятых (осуществленных) ими при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба), в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации [запроса](#);
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование у застрахованного лица (представителя) документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- д) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- е) затребование с застрахованного лица (представителя) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- ж) отказ территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

Предмет жалобы

86. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов застрахованного лица, противоправные решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Жалоба должна содержать:

- а) наименование территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя (представителя), а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (представителю) (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте "в" пункта 90](#) Административного регламента);
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ПФР, территориального органа ПФР, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием

(бездействием) должностных лиц при предоставлении государственной услуги. Заявителем (представителем) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

ПФР, его территориальные органы и их должностные лица, которым может быть направлена жалоба

87. В досудебном (внесудебном) порядке застрахованное лицо (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в ПФР, территориальный орган ПФР:

в ПФР - на решение и (или) действия (бездействие) руководителя территориального органа ПФР;

в вышестоящий территориальный орган ПФР - на решение и (или) действия (бездействие) руководителя и (или) должностного лица нижестоящего территориального органа ПФР;

к руководителю территориального органа ПФР - на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица территориального органа ПФР.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

88. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ПФР, территориальными органами ПФР (в месте, где застрахованное лицо (представитель) подавал заявление, либо в месте, где застрахованным лицом получен результат предоставления государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

89. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме застрахованное лицо (представитель) представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

90. В электронном виде жалоба может быть подана застрахованным лицом (представителем) посредством:

а) сайта ПФР;

б) Единого портала;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования), с использованием сети Интернет.

91. Жалоба рассматривается территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) данного органа, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган

ПФР (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном Административным регламентом.

92. В случае если жалоба подана заявителем (представителем) в ПФР и (или) территориальный орган ПФР, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует застрахованное лицо (представителя) о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

93. Жалоба может быть подана застрахованным лицом (представителем) через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в территориальный орган ПФР, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и территориальным органом ПФР, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Административным регламентом территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии с многофункциональным центром.

94. В территориальных органах ПФР, предоставляющих государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

95. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления все имеющиеся материалы направляются должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в органы прокуратуры.

96. Территориальные органы ПФР, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование застрахованных лиц (представителей) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и территориальных органов ПФР, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на сайте ПФР, на Едином портале;

в) консультирование застрахованных лиц (представителей) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и территориальных органов ПФР, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами и территориальными органами ПФР в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи застрахованным лицам (представителям) результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

Сроки рассмотрения жалобы

97. Жалоба, поступившая в ПФР или территориальный орган ПФР, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

98. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены ПФР или территориальным органом ПФР.

В случае обжалования заявителем отказа территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя (представителя) либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

99. По результатам рассмотрения жалобы ПФР или территориальный орган ПФР принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении (далее - решение). Решение принимается в форме акта ПФР или территориального органа ПФР.

При удовлетворении жалобы ПФР или территориальный орган ПФР принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче застрахованному лицу (представителю) результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

100. ПФР, территориальный орган ПФР 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, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

101. ПФР, территориальный орган ПФР 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.

102. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, уполномоченное на рассмотрение жалоб, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования застрахованного лица о результатах рассмотрения жалобы

103. Информирование застрахованного лица (представителя) о результатах рассмотрения жалобы осуществляется путем направления соответствующего ответа.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется застрахованному лицу (представителю) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или по желанию заявителя в форме электронного документа, заверенного усиленной **квалифицированной электронной подписью** должностного лица.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в **подпункте "в" пункта 90** Административного регламента, ответ застрахованному лицу (представителю) направляется посредством системы досудебного обжалования.

104. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, рассмотревшего жалобу (ПФР, территориальный орган ПФР), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, принявшего решение;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) застрахованного лица;

г) основания для принятия решения;

д) принятое решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования решения.

105. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем ПФР или территориального органа ПФР.

По желанию застрахованного лица ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной **квалифицированной электронной подписью** уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Порядок обжалования решения по жалобе

106. Застрахованное лицо (представитель) вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц органов ПФР, принятые в ходе рассмотрения жалобы, в судебном порядке.

Право застрахованного лица на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

107. Застрахованное лицо (представитель) имеет право обратиться в ПФР, в территориальный орган ПФР за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме, в том числе при личном приеме застрахованного лица (представителя), или в электронном виде.

Способы информирования застрахованного лица о порядке подачи и рассмотрения жалобы

108. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на сайте ПФР, Едином портале, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на

личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному застрахованным лицом (представителем).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

109. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

[Федеральным законом](#) от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ;

[Федеральным законом](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

[Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2012, N 31, ст. 4470; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474; 2014, N 48, ст. 6638; 2015, N 45, ст. 6206; 2017, N 49, ст. 7327);

[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829, 2014, N 50, ст. 7113; 2015, N 47, ст. 6596; 2016, N 51, ст. 7370; 2017, N 44, ст. 6523, 2018, N 25, ст. 3696);

[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 48, ст. 6706; 2013, N 52, ст. 7218; 2015, N 2, ст. 518).

110. Информация о праве застрахованных лиц на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги ПФР, территориальными органами ПФР, их должностными лицами об органах, организациях и лицах, уполномоченных на рассмотрение жалобы, направленной в досудебном (внесудебном) порядке, способах информирования застрахованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала, а также перечне нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) ПФР, его территориальных органов, их должностных лиц, подлежит обязательному размещению на Едином портале.

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение
к Административному регламенту
предоставления Пенсионным
фондом Российской Федерации
государственной услуги по информированию
застрахованных лиц о состоянии их
индивидуальных лицевых счетов в системе
обязательного пенсионного страхования
согласно федеральным законам "Об
индивидуальном (персонифицированном)
учете в системе обязательного
пенсионного страхования"
и "Об инвестировании средств для
финансирования накопительной
пенсии в Российской Федерации"

Форма

Запрос застрахованного лица¹
о предоставлении сведений о состоянии индивидуального лицевого счета
застрахованного лица

Прошу предоставить сведения о состоянии моего индивидуального лицевого счета

Сведения о застрахованном лице:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Дата рождения (ДД.ММ.ГГГГ) ____ . ____ . ____

Страховой номер (СНИЛС) _____ - _____ - _____

Сведения о представителе застрахованного лица:

Ф.И.О.: _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя
застрахованного лица)

Телефон: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____

(заполняется в соответствии с реквизитами документа, удостоверяющего
личность)

Документ, подтверждающий полномочия доверенного лица: _____

(наименование документа, серия, номер, кем и когда выдан, сведения об
организации, выдавшей документ, подтверждающий полномочия законного
представителя (доверенного лица))

Дата заполнения

Подпись застрахованного лица

" ____ " _____ года

(его представителя)

¹ [Статья 16](#) Федерального закона от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 2014, N 30, ст. 4217; 2018, N 31, ст. 4858).