



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 54829

от "07" июня 2019г.

ПРАВЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 февраля 2019 г.

МОСКВА

№ 100п

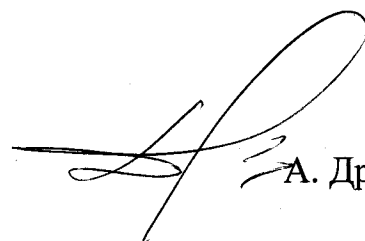
Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) 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. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; № 49, ст. 6928; 2015, № 1, ст. 67, 72; № 10, ст. 1393; № 29, ст. 4342, 4376; 2016, № 7, ст. 916; № 27, ст. 4293, 4294; № 52, ст. 7482; 2017, № 1, ст. 12; № 31, ст. 4785; № 50, ст. 7555; 2018, № 1, ст. 63; № 9, ст. 1283; № 17, ст. 2427; № 18, ст. 2557; № 24, ст. 3413; № 27, ст. 3954; № 30, ст. 4539; № 31, ст. 4858; 2019, № 14, ст. 1461) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908; № 36, ст. 4903; № 50, ст. 7070; № 52, ст. 7507; 2014, № 5, ст. 506; 2017, № 44, ст. 6523; 2018, № 6, ст. 880, № 25, ст. 3696; № 36, ст. 5623; № 46, ст. 7050)

Правление Пенсионного фонда Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т:**

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

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правления
Пенсионного фонда
Российской Федерации

от 27 февраля 2019 г.

№ 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»**

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. № 167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации»

(Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, № 51, ст. 4832; 2002, № 22, ст. 2026; 2003, № 1, ст. 2, ст. 13; № 52, ст. 5037; 2004, № 27, ст. 2711; № 30, ст. 3088; № 49, ст. 4854, 4856; 2005, № 1, ст. 9; № 29, ст. 3096; № 45, ст. 4585; 2006, № 6, ст. 636; № 31, ст. 3436; № 32, ст. 3585; 2007, № 7, ст. 933; № 30, ст. 3754; 2008, № 18, ст. 1942; № 29, ст. 3417; № 30, ст. 3602, 3616; 2009, № 1, ст. 12; № 29, ст. 3622; № 30, ст. 3739; № 52, ст. 6454; 2010, № 31, ст. 4196; № 40, ст. 4969; № 42, ст. 5294; № 50, ст. 6597; 2011, № 1, ст. 40, 44; № 23, ст. 3258; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 45, ст. 6335; № 49, ст. 7037, 7043, 7057; 2012, № 26, ст. 3447; № 31, ст. 4322; № 50, ст. 6965, 6966; 2013, № 27, ст. 3477; № 30, ст. 4044, 4070; № 49, ст. 6352; № 52, ст. 6986; 2014, № 11, ст. 1098; № 14, ст. 1551; № 26, ст. 3394; № 30, ст. 4217; № 48, ст. 6659; № 49, ст. 6915, 6919; 2015, № 1, ст. 72; № 29, ст. 4339; № 48, ст. 6713; № 51, ст. 7244; 2016, № 27, ст. 4183; № 52, ст. 7486, 7487, 7496, 7505; 2017, № 24, ст. 3483; № 31, ст. 4765; № 50, ст. 7564; № 52, ст. 7936; 2018, № 1, ст. 12, 20; № 18, ст. 2574; № 27, ст. 3947; № 49, ст. 7497, 7513; № 51, ст. 7859), и лицам, признаваемым таковыми в соответствии с абзацем третьим статьи 1 Федерального закона от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 14, ст. 1401; 2001, № 44, ст. 4149; 2003, № 1, ст. 13; 2005, № 19, ст. 1755; 2007, № 30, ст. 3754; 2008, № 18, ст. 1942; № 30, ст. 3616; 2009, № 30, ст. 3739; № 52, 6454; 2010, № 31, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 50, ст. 6597; 2011, № 29, ст. 4291; № 45, ст. 6335, № 49, ст. 7037, 7057, 7061; 2012, № 50, ст. 6965, 6966; 2013, № 14, ст. 1668; № 49, ст. 6352; № 52, ст. 6986; 2014, № 11, ст. 1098; № 26, ст. 3394; № 30, ст. 4217; № 45, ст. 6155; № 49, ст. 6915; 2016, № 1, ст. 5; № 18, ст. 2512; № 27, ст. 4183; 2017, № 1, ст. 12; 2018, № 27, ст. 3947; № 31, ст. 4857, 4858; 2019, № 14, ст. 1461) (далее соответственно – Федеральный закон от 1 апреля 1996 г. № 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. № 2н «Об утверждении формы сведений о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 5 марта 2019 г., регистрационный № 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, № 32, ст. 3301; 2006, № 52, ст. 5497; 2008, № 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. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; № 49, ст. 6928; 2015, № 1, ст. 67, 72; № 10, ст. 1393; № 29, ст. 4342, 4376; 2016, № 7, ст. 916; № 27, ст. 4293, 4294; № 52, ст. 7482; 2017,

№ 1, ст. 12; № 31, ст. 4785; № 50, ст. 7555; 2018, № 1, ст. 63; № 9, ст. 1283; № 17, ст. 2427; № 18, ст. 2557; № 24, ст. 3413; № 27, ст. 3954; № 30, ст. 4539; № 31, ст. 4858; 2019, № 14, ст. 1461) (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 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. № 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. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 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. № 527н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 сентября 2015 г., регистрационный № 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 15¹ Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 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 15¹ Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2018, № 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