



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 53292

от "01" июля 2019г.

**ПРАВЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 апреля 2019 г.

МОСКВА

№ 234п

**Об утверждении Административного регламента
предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации
государственной услуги по приему заявления застрахованного лица
о распределении средств пенсионных накоплений**

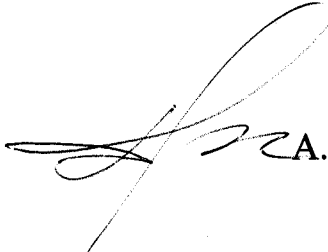
В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 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. 3254; № 30, ст. 4539, 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 приему заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений.

Председатель



А. Дроздов

Утвержден
постановлением Правления
Пенсионного фонда
Российской Федерации

от 11 апреля 2019 г.

№ 234п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЯ ЗАСТРАХОВАННОГО ЛИЦА
О РАСПРЕДЕЛЕНИИ СРЕДСТВ ПЕНСИОННЫХ НАКОПЛЕНИЙ**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по приему заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений (далее соответственно - ПФР, государственная услуга, заявление, Административный регламент) определяет порядок предоставления ПФР через свои территориальные органы государственной услуги, сроки и последовательность выполнения административных процедур при предоставлении территориальными органами ПФР государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется застрахованным лицам, формирующим пенсионные накопления в ПФР (далее – заявители).

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

должностным лицом структурного подразделения территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги

(далее - должностное лицо), при непосредственном обращении заявителя в территориальный орган ПФР;

посредством телефонной, факсимильной и иных средств телекоммуникационной связи;

путем оформления информационных стендов в местах предоставления государственной услуги, на которых размещается информация, указанная в абзацах пятнадцатом – двадцать первом пункта 31 Административного регламента;

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

посредством размещения информации на официальном сайте ПФР в сети «Интернет» (далее – сайт ПФР) и в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

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

посредством ответов на письменные обращения заявителей.

4. 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 заявителей, точный 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 заявителем вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо либо обратившемуся заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросам предоставления государственной услуги должностное лицо обязано в соответствии с поступившим обращением представлять 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.

6. 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 размещается следующая справочная информация:

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

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

7. В целях информирования заявителей сведения о ходе предоставления государственной услуги могут быть направлены в формате текстовых сообщений посредством электронной почты либо передачи коротких текстовых сообщений (при наличии сведений об абонентском номере устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя) с использованием сервисов Единого портала при наличии согласия заявителя о его информировании указанным способом.

При подаче заявления в форме электронного документа указывается способ информирования, в том числе адрес электронной почты, абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для передачи коротких текстовых сообщений.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Государственная услуга по приему заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений.

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 заявителя осуществления действий, в том числе

согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является внесение сведений о правопреемниках застрахованного лица в специальную часть индивидуального лицевого счета застрахованного лица.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

12. Срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня приема и регистрации заявления.

13. Внесение сведений о правопреемниках, содержащихся в заявлении, в специальную часть индивидуального лицевого счета заявителя осуществляется в течение 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

14. 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 заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

15. При обращении заявителя за получением государственной услуги в территориальный орган ПФР представляется:

а) заявление застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части его индивидуального лицевого счета, форма которого предусмотрена Правилами выплаты Пенсионным фондом

Российской Федерации правопреемникам умерших застрахованных лиц средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части индивидуальных лицевых счетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 711 «Об утверждении Правил выплаты Пенсионным фондом Российской Федерации правопреемникам умерших застрахованных лиц средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части индивидуальных лицевых счетов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 32, ст. 4484; 2015, № 6, ст. 975) (далее соответственно – заявление, Правила выплаты);

б) документ, удостоверяющий личность заявителя.

Заявление заполняется на государственном языке Российской Федерации (русском языке) и подписывается лично заявителем.

16. В случае направления заявителем заявления в форме электронного документа с использованием сети «Интернет» путем заполнения соответствующей интерактивной формы в «Личном кабинете» на Едином портале и подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, документ, удостоверяющий личность заявителя, не прилагается.

**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 заявитель вправе представить, а также способы
их получения заявителем, в том числе в электронной
форме, порядок их представления**

17. Документы, необходимые 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 и муниципальных услуг, законодательством Российской Федерации не установлены.

18. Должностное лицо при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от заявителя:

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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, 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, включенных в определенную частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (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. 3254; № 30, ст. 4539, 4858) (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) перечень документов;

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.

19. ПФР, территориальный орган ПФР не вправе требовать от заявителя 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.

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

20. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

заполнение заявления карандашом, а также наличие в заявлении подчисток, зачеркнутых слов или иных исправлений и повреждений;

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);

выявление несоблюдения условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи в заявлении, установленных статьей 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон № 63-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; 2016, № 1, ст. 65).

Отказ в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в иных случаях не допускается.

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

21. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

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

22. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

23. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается. 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**

24. 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
заявления и при получении результата предоставления
государственной услуги**

25. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

**Срок и порядок приема и регистрации заявления
о предоставлении государственной услуги, в том числе
в электронной форме**

26. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поданных при личном обращении в территориальный орган ПФР, осуществляется в день обращения заявителя в территориальный орган ПФР.

Прием и регистрация заявления, полученного территориальным органом ПФР в форме электронного документа, поданного заявителем через Единый портал, осуществляется в автоматическом режиме в день его поступления в территориальный орган ПФР.

27. Прием и регистрация заявления осуществляется должностным лицом.

28. Регистрация заявления осуществляется в журнале (в электронном журнале) регистрации заявлений с присвоением номера по порядку и указанием даты регистрации.

В случае поступления заявления в территориальный орган ПФР в выходной или праздничный день его регистрация осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

29. При личном обращении заявителя в территориальный орган ПФР должностное лицо выдает заявителю расписку-уведомление о регистрации заявления о распределении средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части его индивидуального лицевого счета (далее – расписка о регистрации заявления).

30. При представлении заявителем, подавшим заявление в территориальный орган ПФР через Единый портал, заявителю в автоматическом режиме направляется расписка о регистрации заявления.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется
государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения
заявления 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**

31. Местоположение помещений территориальных органов ПФР, в которых предоставляется государственная услуга (далее – помещения территориального органа ПФР), должно обеспечивать удобство для заявителей 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.

При наличии стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение территориального органа ПФР, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителями 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.

Вход в помещение территориального органа ПФР должен обеспечивать свободный доступ заявителей, 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.

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 электронной системой управления очередью, световым информационным табло, системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны и видеонаблюдения.

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

В целях информирования заявителей 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 заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

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

Зал ожидания оснащается стульями, столами (стойками) для обеспечения 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 компьютером, 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;

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 лиц, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
форма заявления и образец её заполнения.

Прием заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема заявителей, 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);

помощь работников территориальных органов ПФР, предоставляющих государственные услуги, инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, в Порядке 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, утвержденном 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 (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 услуг в многофункциональном центре, предусмотренного статьей 15¹ Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ

32. Оценка доступности и качества предоставления государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

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

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

возможность обращения за предоставлением государственной услуги в любой территориальный орган ПФР по выбору заявителя (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 заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности подачи заявления по предварительной записи;

предоставление возможности подачи заявления в форме электронного документа;

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

33. В целях предоставления государственной услуги, консультаций и информирования о ходе предоставления государственной услуги допускается осуществление приема заявителей по предварительной записи. Запись на прием

проводится при личном обращении заявителя или с использованием средств телефонной связи, а также через Единый портал.

34. Для осуществления предварительной записи посредством Единого портала, заявителю необходимо указать запрашиваемые системой данные, в том числе:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица;
- номер телефона;
- адрес электронной почты (по желанию);
- желаемую дату и время приема.

В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при предварительной записи (за исключением опечаток, грамматических ошибок), документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

При осуществлении предварительной записи путем личного обращения заявителю выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени приема документов.

При осуществлении предварительной записи по телефону заявителю сообщаются дата и время приема документов, а в случае, если заявитель сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется талон-подтверждение.

При осуществлении предварительной записи через Единый портал заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение, в случае, если заявитель сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется информация о подтверждении предварительной записи с указанием даты, времени и места приема.

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

При осуществлении предварительной записи заявитель информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

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

Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны, а также инвалидам 1 и 2 групп при предъявлении ими соответствующих документов обеспечивается возможность подать документы, необходимые для предоставления государственной услуги, без предварительной записи, вне очереди.

35. Предоставление государственной услуги предусматривает однократное взаимодействие заявителя с должностными лицами территориального органа ПФР.

36. В случае направления заявления заявителем в форме электронных документов необходимость взаимодействия с должностными лицами территориального органа ПФР не предусмотрена.

37. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

Государственная услуга посредством комплексного запроса не предоставляется.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

38. Заявитель вправе обратиться с заявлением и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, в любой территориальный орган ПФР в пределах территории Российской Федерации по выбору заявителя независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания.

39. Заявитель может направить заявление в форме электронного документа, оформленного и подписанного в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2015 г. № 455 «О порядке оформления заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений и заявления застрахованного лица о назначении, выплате и доставке накопительной пенсии в форме электронного документа» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 20, ст. 2921; 2018, № 49, ст. 7600) и который передается с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал и сайт ПФР, путем заполнения соответствующей интерактивной формы заявления с использованием «личного кабинета», обеспечивающего возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, в том числе с использованием простой электронной подписи в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988; 2013, № 14, ст. 1668; № 27, ст. 3463, 3477; 2014, № 11, ст. 1098; № 26, ст. 3390; 2016, № 1, ст. 65; № 26, ст. 3889) (далее – Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ).

Средства электронной подписи, применяемые заявителем при направлении заявления в форме электронного документа, должны быть сертифицированы в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ.

По желанию заявителя информирование о ходе предоставления государственной услуги может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты заявителя либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя.

40. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Едином портале, сайте ПФР.

Документы, предусмотренные пунктом 51 Административного регламента, по