

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

16 января 2017г.

№ 38Н

Москва

**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»**

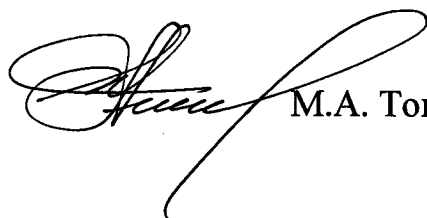
В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 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; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 20 декабря 2016 г. № 0001201612200020; 29 декабря 2016 г. № 0001201612290014) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций 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) п р и к а з ы в а ю:

1. 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».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 августа 2014 г. № 547н «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 части трудовой пенсии в Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 августа 2014 г., регистрационный № 33701).

Министр

 М.А. Топилин



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации

от 16 января 2017 г. № 38И

**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

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 административных процедур 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, 13; № 52, ст. 5037; 2004, № 27, ст. 2711; № 30, ст. 3088; № 49, ст. 4854, 4856; 2005, № 1, ст. 9; № 45, ст. 4585; 2006, № 6, ст. 636; № 31, ст. 3436; 2007, № 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. 6417, 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; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 20 декабря 2016 г. № 0001201612200032, № 0001201612200041, 0001201612200043, 0001201612200051) (далее - Федеральный закон от 15 декабря 2001 г. № 167-ФЗ), 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, ст. 6417, 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; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 29 декабря 2016 г. № 0001201612290014) (далее соответственно - Федеральный закон от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ, заявитель).

Заявитель может воспользоваться государственной услугой через своего законного или уполномоченного представителя (далее – представитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Прием заявителей по вопросу предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка ПФР, территориального органа ПФР.

Место нахождения ПФР: г. Москва, ул. Шаболовка, д. 4.

Контактные телефоны: (495) 987-89-07, факс: (495) 982-06-63.

Почтовый адрес для направления письменных обращений: ул. Шаболовка, д. 4, ГСП-1, Москва, 119991, ПФР.

Адрес официального сайта ПФР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): www.pfrf.ru (далее - сайт ПФР).

Сведения о территориальных органах ПФР, осуществляющих предоставление государственной услуги (наименования территориальных органов ПФР, почтовые адреса, номера телефонов и факсов, режим работы территориальных органов ПФР) размещаются на сайте ПФР, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал), на информационных стендах, расположенных в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга.

4. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

- а) путем размещения информации на сайте ПФР и на Едином портале;
- б) должностным лицом структурного подразделения территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо), при непосредственном обращении заявителя в территориальный орган ПФР;
- в) путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;
- г) путем размещения брошюр, буклетов и других печатных материалов в помещениях территориальных органов ПФР, предназначенных для приема заявителей, а также иных организаций всех форм собственности по согласованию с указанными организациями, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр);
- д) посредством телефонной и факсимильной связи и посредством ответов на письменные обращения заявителей.

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

Должностное лицо обязано сообщить график приема заявителей, местонахождение территориального органа ПФР, способ проезда к нему, способы предварительной записи для личного приема, 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.

Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

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

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

б) о перечне категорий заявителей, имеющих право на получение государственной услуги;

в) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

г) о сроках предоставления государственной услуги;

д) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

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

7. На сайте ПФР размещаются следующая информация и документы:

а) полные наименования и почтовые адреса территориальных органов ПФР;

б) номера телефонов-автоинформаторов (при наличии), справочные номера телефонов структурных подразделений территориальных органов ПФР;

в) режим работы территориальных органов ПФР;

г) выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность территориальных органов ПФР по предоставлению государственной услуги;

д) перечень категорий заявителей, имеющих право на получение государственной услуги;

е) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

ж) сроки предоставления государственной услуги;

з) порядок и способы предварительной записи на получение государственной услуги;

и) текст Административного регламента;

к) краткое описание порядка предоставления государственной услуги.

8. 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 письменного согласия заявителя об информировании их 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

9. Государственная услуга по информированию заявителей 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 органа, предоставляющего государственную услугу

10. Государственную услугу предоставляет ПФР через свои территориальные органы.

11. Территориальные органы ПФР при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от заявителя 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

12. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем сведений о состоянии его индивидуального лицевого счета по форме «Сведения о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица» (СЗИ-6), утвержденной постановлением правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 15 июня 2016 г. № 491п «Об утверждении формы сведений о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица» (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 9 августа 2016 г., регистрационный № 43178) (далее соответственно – постановление правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 15 июня 2016 г. № 491п, сведения о состоянии ИЛС).

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

13. Государственная услуга предоставляется заявителю при его обращении о предоставлении сведений о состоянии ИЛС (далее - запрос) в территориальный орган ПФР или многофункциональный центр (в случае, если между территориальным органом ПФР и многофункциональным центром заключено

соглашение о взаимодействии и государственная услуга предусмотрена перечнем, установленным соглашением) в срок, не превышающий 10 дней со дня получения запроса.

При направлении заявителем запроса в электронном виде, поданного с использованием сети Интернет, включая Единый портал или через сайт ПФР с использованием «Личного кабинета застрахованного лица», сведения по запросу предоставляются заявителю в режиме реального времени в день обращения.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
отношения, возникающие в связи с предоставлением
государственной услуги**

14. Государственная услуга предоставляется в соответствии с положениями:

Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 1998, № 31, ст. 3803; 1999, № 2, ст. 232; № 29, ст. 3693; 2001, № 24, ст. 2410; № 33, ст. 3426; № 53, ст. 5024; 2002, № 1, ст. 2; № 22, ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 1, ст. 25; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 43, ст. 5084; № 49, ст. 6070; 2008, № 9, ст. 817; № 29, ст. 3410; № 30, ст. 3616, № 52, ст. 6224; 2009, № 18, ст. 2152; № 30, ст. 3739; 2010, № 50, ст. 6609; 2011, № 27, ст. 3880; № 30, ст. 4596; № 45, ст. 6329; № 47, ст. 6608; № 49, ст. 7033; 2012, № 29, ст. 3990; № 30, ст. 4175; № 53, ст. 7621; 2013, № 8, ст. 717; № 19, ст. 2331; № 27, ст. 3460, 3475, 3477; № 48, ст. 6160; № 49, ст. 6928; № 52; ст. 6986; 2014, № 26, ст. 3406; № 30, ст. 4268; № 49, ст. 6928; 2015, № 14, ст. 2008; № 27, ст. 3967; № 48, ст. 6724; № 51, ст. 7242; 2016, № 1, ст. 19; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 20 декабря 2016 г. № 0001201612200038, 0001201612200054, 0001201612200058) (далее – Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ);

Федерального закона от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ;

Федерального закона от 15 декабря 2001 г. № 167-ФЗ;

Федерального закона от 24 июля 2002 г. № 111-ФЗ «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 30, ст. 3028; 2003, № 1, ст. 13; № 46, ст. 4431; 2004, № 31, ст. 3217; 2005, № 1, ст. 9; № 19, ст. 1755; 2006, № 6, ст. 636; 2008, № 18, ст. 1942; № 30, ст. 3616; 2009, № 29, ст. 3619; № 52, ст. 6454; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6728; № 49, ст. 7036, 7037, 7040; 2012, № 50, ст. 6965, 6966; 2013, № 30, ст. 4044, 4084; № 49, ст. 6352; № 52, ст. 6961, 6975; 2014, № 30, ст. 4219; № 49, ст. 6912, 6919; 2015, № 27, ст. 4001; 2016, № 1, ст. 41, 47; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 29 декабря 2016 г. № 0001201612290084) (далее – Федеральный закон от 24 июля 2002 г. № 111-ФЗ);

Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31,

ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30, ст. 4600; 2012, № 31, ст. 4328; 2013, № 14, ст. 1658; № 23, ст. 2870; № 27, ст. 3479; № 52, ст. 6961, 6963; 2014, № 19, ст. 2302; № 30, ст. 4223, 4243; № 48, ст. 6645; 2015, № 1, ст. 84; № 27, ст. 3979; № 29, ст. 4389, 4390; 2016, № 26, ст. 3877; № 28, ст. 4558; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 20 декабря 2016 г. № 0001201612200033);

Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, 4196; № 49, ст. 6409; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701; 2013, № 14, ст. 1651; № 30, ст. 4038; № 51, ст. 6683; 2014, № 23, ст. 2927; № 30, ст. 4217, 4243; 2016, № 27, ст. 4164);

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; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 20 декабря 2016 г. № 0001201612200020; 29 декабря 2016 г. № 0001201612290014) (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ);

Федерального закона 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);

Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 49, ст. 6928; 2016, № 1, ст. 14.);

Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 19, ст. 2338);

постановления Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций 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);

постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых

допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 27, ст. 3744; 2013, № 45, ст. 5807);

постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829; 2014, № 50, ст. 7113; 2015, № 47, ст. 6596; 2016, № 51, ст. 7370);

постановления Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 36, ст. 4903; 2014, № 50, ст. 7113);

постановления Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 45, ст. 6257);

постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 51, ст. 7219, 2015, № 11, ст. 1603; № 40, ст. 5555; 2016, № 48, ст. 6765);

приказа 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) (далее – приказ Минтруда России от 22 июня 2015 г. № 386н);

приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка 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» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 сентября 2015 г., регистрационный № 38897) (далее – приказ Минтруда России от 30 июля 2015 г. № 527н);

постановления правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 1 июня 2016 г. № 473п «О формах документов индивидуального (персонифицированного) учета в системе обязательного пенсионного страхования и Инструкции по их заполнению» (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 23 сентября 2016 г., регистрационный № 43797) (далее - постановление правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 1 июня 2016 г. № 473п);

постановления правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 15 июня 2016 г. № 491п.

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

15. Для предоставления государственной услуги заявителем может быть представлен запрос по форме СЗВ-26, утвержденной постановлением правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 1 июня 2016 г. № 473п, к которому прилагаются следующие документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

документ, удостоверяющий личность заявителя.

16. Лица, представляющие интересы заявителя в силу полномочия, основанного на доверенности, дополнительно к документам, предусмотренным пунктом 15 Административного регламента, представляют доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя. В случае если доверенность удостоверена нотариально, документ, удостоверяющий личность гражданина не представляется.

17. В случае направления заявителем запроса посредством почтовой связи к нему прилагаются копии документов, указанных в пункте 15 Административного регламента, заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

18. Для получения сведений о состоянии ИЛС через «Личный кабинет застрахованного лица» на сайте ПФР заявитель направляет запрос посредством информационной системы «Личный кабинет застрахованного лица» на сайте ПФР.

Для получения сведений о состоянии ИЛС через Единый портал заявитель направляет запрос посредством Единого портала, представляя необходимые сведения из документов, указанных в инструкции по 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 заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

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

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

20. В случае непредставления заявителем страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования, должностным лицом запрашиваются сведения о страховом номере ИЛС заявителя в базе данных системы индивидуального (персонифицированного) учета (далее – БД СПУ) и обеспечивается сверка сведений о заявителе, 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 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, 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.

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, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований
для приостановления или отказа
в предоставлении государственной услуги

23. Основания для приостановления 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, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

25. Предоставление государственной услуги территориальными органами ПФР осуществляется бесплатно.

Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления государственной услуги

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче
запроса и при получении результата предоставления
государственной услуги

27. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявителем запроса и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

Срок и порядок приема и регистрации запроса,
в том числе в электронной форме

28. Прием и регистрация запроса, поданного заявителем непосредственно в территориальный орган ПФР, осуществляется 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, осуществляется 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 заявителем 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 месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

33. 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.

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 заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей 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 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. 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:

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

б) режим работы;

в) график приема.

Помещения, предназначенные для приема заявителей, оборудуются:

а) электронной системой управления очередью (по возможности);

б) световым информационным табло (по возможности);

в) системой кондиционирования воздуха (по возможности);

г) противопожарной системой и средствами пожаротушения;

д) системой охраны и видеонаблюдения (по возможности).

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 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.

34. При входе в помещение территориального органа ПФР и (или) в залах ожидания оборудуются информационные стенды, на которых размещаются следующая информация и документы:

а) почтовый адрес территориального органа ПФР и его вышестоящего органа;

б) адрес сайта ПФР;

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

г) режим работы территориального органа ПФР;

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

е) перечень категорий заявителей, имеющих право на получение государственной услуги;

ж) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

з) форма запроса и образец его заполнения.

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

а) номера кабинки (кабинета);

б) 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.

36. В соответствии с законодательством Российской Федерации в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

а) условия беспрепятственного доступа к зданию, помещению территориального органа ПФР, в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

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

в) возможность сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям, помещениям территориального органа ПФР, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) 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;

е) возможность допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) возможность допуска собаки-проводника в здания, помещения территориального органа ПФР при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, установленном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н;

з) соответствующая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение территориального органа ПФР с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление 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.

Показатели доступности и качества государственной услуги,
в том числе количество взаимодействий заявителя
с должностными лицами при предоставлении государственной услуги
и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в
многофункциональном центре предоставления государственных и
муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе
предоставления государственной услуги, в том числе с использованием
информационно-коммуникационных технологий

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

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

б) 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;

в) возможность обращения за получением государственной услуги в многофункциональный центр;

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

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

е) возможность подачи запроса по предварительной записи;

ж) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

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

и) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

38. 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 сеть Интернет, в том числе через сайт ПФР и Единый портал.

39. Предоставление государственной услуги предусматривает однократное взаимодействие заявителя с должностными лицами.

Иные требования,
в том числе учитывающие особенности предоставления
государственной услуги в многофункциональном центре предоставления
государственных и муниципальных услуг, и особенности предоставления
в электронной форме

40. Заявитель может направить запрос в форме электронного документа, порядок оформления которого определен постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 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.

41. Должностное лицо не позднее рабочего дня, следующего за днем получения территориальным органом ПФР запроса, осуществляет его регистрацию, ввод данных заявителя, содержащихся в запросе, в программный комплекс ПФР.

При этом срок рассмотрения запросов, поступивших в территориальный орган ПФР в электронной форме через Единый портал, сайт ПФР, исчисляется с даты приема территориальным органом ПФР запроса.

42. Прием территориальным органом ПФР запроса, проверка правильности его оформления, регистрация, ввод данных заявителя в программный комплекс ПФР и направление сведений о состоянии ИЛС осуществляются в порядке, предусмотренном пунктами 47 - 60 Административного регламента.

43. Заявитель вправе обратиться с запросом в многофункциональный центр 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.

Должностное лицо не позднее рабочего дня, следующего за днем получения территориальным органом ПФР запроса из многофункционального центра, осуществляет его регистрацию, ввод данных заявителя в программный комплекс, формирует и направляет заявителю в срок, не превышающий 10 дней со дня

обращения заявителя за государственной услугой, через многофункциональный центр сведения о состоянии ИЛС.

По желанию заявителя сведения о состоянии ИЛС могут быть направлены на адрес его электронной почты.

С учетом предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональным центром, предусмотренных Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7932; 2013, № 45, ст. 5807; 2014, № 20, ст. 2523; 2015, № 11, ст. 1594; № 29, ст. 4486; № 42, ст. 5789), запрос может быть получен территориальным органом ПФР из многофункционального центра в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенный усиленной квалифицированной электронной подписью.

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

При обращении заявителя за государственной услугой через Единый портал либо «Личный кабинет застрахованного лица» на сайте ПФР заявителю предоставляется возможность ознакомления со сведениями о состоянии ИЛС в режиме реального времени в день направления запроса.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

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

- а) прием и регистрация запроса;
- б) формирование и предоставление (направление) заявителю сведений о состоянии ИЛС.

46. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

Административная процедура по приему и регистрации запроса

47. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в территориальный орган ПФР с запросом на личном приеме, направление заявителем запроса через многофункциональный центр либо по почте или в форме электронного документа, в том числе с использованием сети Интернет, включая Единый портал или «Личный кабинет застрахованного лица» на сайте ПФР.

Датой обращения за предоставлением государственной услуги при личном обращении в территориальный орган ПФР считается дата приема запроса.

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

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

50. В случае подачи запроса через многофункциональный центр датой обращения за предоставлением государственной услуги считается дата приема запроса многофункциональным центром.

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

Запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены многофункциональным центром в электронном виде по защищенным каналам связи, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью.

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

53. При обращении заявителя в территориальный орган ПФР должностное лицо территориального органа ПФР осуществляет:

а) оценку правильности представленных документов на соответствие требованиям, предъявляемым пунктами 15 - 18 Административного регламента – 5 минут;

б) проверку правильности оформления и полноты заполнения запроса – 5 минут;

в) сверку данных, содержащихся в представленных документах – 5 минут.

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

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

56. При представлении 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:

а) прием запроса в форме документа в электронной форме;

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

в) осуществление в режиме реального времени в день подачи запроса регистрации запроса в электронном журнале «История обращений позастрахованному лицу» в случае соответствия сведений, содержащихся в запросе, сведениям, содержащимся в БД СПУ.

57. Результатом административной процедуры является прием и регистрация запроса.

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

58. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация запроса.

59. По завершении ввода данных в программный комплекс формируются сведения о состоянии ИЛС для направления заявителю.

60. Результатом выполнения административной процедуры является формирование сведений о состоянии ИЛС на основании введенных данных заявителя, содержащихся в принятом территориальным органом ПФР запросе, в программный комплекс, и предоставление (направление) заявителю сведений о состоянии ИЛС – не позднее 10 дней со дня подачи запроса.

Сведения о состоянии ИЛС могут быть направлены заявителю способом, указанным заявителем, в том числе по почте либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, с использованием сети Интернет, включая Единый портал и «Личный кабинет застрахованного лица» на сайте ПФР.

**IV. Формы контроля за
предоставлением государственной услуги**

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

61. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами 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.

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**

62. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностным лицом положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, ПФР, управления ПФР в федеральных округах 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 управлений ПФР в федеральных округах и отделений ПФР.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы ПФР, управлений ПФР в федеральных округах и отделений ПФР по субъектам Российской Федерации) и внеплановыми.

63. Плановые проверки проводятся с периодичностью 1 раз в 3 года и осуществляются по следующим направлениям:

- а) организация работы по предоставлению государственной услуги;
- б) полнота и качество предоставления государственной услуги;
- в) осуществление текущего контроля.

Проверки также могут носить тематический характер.

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

64. Основанием для проведения внеплановой проверки являются поступившие в ПФР жалобы заявителя, информация от органов государственной власти, органов местного самоуправления или из средств массовой информации о фактах нарушений прав заявителей.

Внеплановые проверки проводятся по поручению председателя правления ПФР, заместителей председателя правления ПФР, правоохранительных или иных уполномоченных государственных органов, начальников управлений ПФР в федеральных округах и управляющих отделениями ПФР по субъектам Российской Федерации.

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

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

66. Персональная ответственность должностного лица определяется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

67. 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 заявителей, их объединений и организаций

68. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Территориальным органом ПФР осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого должны приниматься необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

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

При предоставлении заявителю государственной услуги должностное лицо (работник многофункционального центра) информирует его о сборе мнений заявителей 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 заявителя от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи должностное лицо (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 заявителя на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи заявитель 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».

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) ПФР и его территориальных
органов, предоставляющих государственную услугу,
а также их должностных лиц**

Информация для заявителя о его праве подать жалобу
на решение, действие (бездействие) территориального органа ПФР,
а также его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

70. Заявитель (представитель) вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) ПФР, территориальных органов ПФР, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

Предмет жалобы

71. Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) ПФР, территориальных органов ПФР и (или) их должностных лиц принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги.

72. Заявитель (представитель) может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование у заявителя (его представителя) документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- е) затребование с заявителя (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 опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

73. 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 77 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.

Органы ПФР и уполномоченные на рассмотрение жалобы
должностные лица, которым может быть направлена жалоба

74. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) имеет право обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде в ПФР, территориальный орган ПФР:

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

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

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

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

75. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ПФР, территориальными органами ПФР (в месте, где заявитель (представитель) подавал заявление, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель (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.

77. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем 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.

78. 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.

79. 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 заявителя (представителя) о перенаправлении жалобы.

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

80. Жалоба может быть подана заявителем (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.

81. 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.

82. 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.

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

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей (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 заявителей (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 заявителям (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

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

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.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

85. 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 заявителю (представителю) результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

86. 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.

87. 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.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

88. Информирование заявителя (представителя) о результатах рассмотрения жалобы осуществляется путем направления соответствующего ответа.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю (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 77 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

89. 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) заявителя;

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.

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

По желанию заявителя 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.

91. Решение, принятое по жалобе, может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

92. Заявитель (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 заявителя (представителя), или в электронном виде.

Способы информирования заявителей
о порядке подачи и рассмотрения жалобы

93. 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 заявителем (представителем).

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»,
утвержденному приказом Министерства труда и
социальной защиты Российской Федерации
от 16 января 2017 г. № 38Н

Блок-схема предоставления 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»

