



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 58412

от 21 мая 2020

**ПРАВЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

10 декабря 2019 г.

МОСКВА

№ 682п

Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения»

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; 2019, № 14, ст. 1461), 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; 2018, № 46, ст. 7050) и пунктом 24 Положения о Единой государственной информационной системе социального обеспечения, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2017 г. № 181 «О Единой государственной информационной системе социального обеспечения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 8, ст. 1249; 2018, № 44, ст. 6750), Правление Пенсионного фонда Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т:**

Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения».

Председатель



А. Дроздов

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правления  
Пенсионного фонда  
Российской Федерации

от 10 декабря 2019 г.  
№ 682п

**Административный регламент предоставления Пенсионным фондом  
Российской Федерации государственной услуги по информированию  
граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной  
информационной системе «Единая государственная информационная  
система социального обеспечения»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения» (далее соответственно - ПФР, государственная услуга, Административный регламент), разработанный 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; 2019, № 52, ст. 7790) (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ), определяет порядок предоставления ПФР государственной услуги, сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги.

**Круг заявителей**

2. Государственная услуга предоставляется гражданам, которым предоставляются (предоставлялись) меры социальной защиты (поддержки),

социальные услуги в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иные социальные гарантии и выплаты, предоставляемые населению в Российской Федерации за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов, и/или имеющим право на них (далее – гражданин).

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

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

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

4. Информирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

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

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

путем размещения информации на официальном сайте ПФР в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – сайт ПФР, сеть «Интернет»), на портале федеральной государственной информационной системы «Единая государственная информационная система социального обеспечения» (далее – портал ЕГИССО, ЕГИССО) и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

путем оформления информационных стендов в местах предоставления информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, на которых размещается информация, указанная в абзацах втором – восьмом пункта 34 Административного регламента;

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

путем размещения брошюр, буклетов и других печатных материалов в иных организациях всех форм собственности по согласованию с указанными организациями;

посредством телефонной, факсимильной и иных средств телекоммуникационной связи;

посредством ответов на письменные обращения граждан.

5. При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное лицо, приняв вызов по телефону, должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения, ответственного за предоставление информации по государственной услуге при непосредственном обращении гражданина в территориальный орган ПФР.

Должностное лицо обязано сообщить график приема граждан в территориальном органе ПФР, адрес местонахождения территориального органа ПФР и требования к письменному обращению гражданина.

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 гражданином вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо либо обратившемуся гражданину 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:

- 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 способах получения государственной услуги;

- о сроках предоставления государственной услуги;

- об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

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

7. На сайте ПФР, на портале ЕГИССО, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), на Едином портале, а также на стендах в местах предоставления информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в многофункциональных центрах размещается следующая справочная информация:

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

- справочные телефоны структурных подразделений территориальных органов ПФР, ответственных за предоставление информации по государственной услуге, в том числе номер телефона-автоинформатора (при

наличии);

адрес сайта ПФР, а также электронной почты и (или) формы обратной связи территориальных органов ПФР в сети «Интернет».

8. На Едином портале и портале ЕГИССО размещается следующая информация:

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые гражданин вправе представить по собственной инициативе;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

срок предоставления государственной услуги;

результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

о праве граждан на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется гражданину бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения гражданином каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства гражданина требует заключения лицензионного или

иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию гражданина или предоставление им персональных данных.

9. Не допускается отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале, сайте ПФР, а также на портале ЕГИССО.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

10. Государственная услуга по информированию граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения».

### **Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

11. Государственную услугу предоставляет ПФР через территориальные органы ПФР.

12. При предоставлении государственной услуги от гражданина (представителя) не вправе требовать осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

### **Описание результата предоставления государственной услуги**

13. Результатом предоставления государственной услуги является получение гражданином (его представителем) информации о сведениях, содержащихся о нем в ЕГИССО (далее – сведения из ЕГИССО).



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

14. Время предоставления государственной услуги при личном приеме определяется временем ответа должностного лица, осуществляющего предоставление государственной услуги, на все поставленные гражданином (его представителем) вопросы и не должно превышать 15 минут.

Государственная услуга в электронной форме предоставляется заявителю посредством «Личного кабинета гражданина» на Едином портале в режиме реального времени, срок предоставления государственной услуги определяется временем машинной обработки обращения и составляет не более 10 минут.

Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

#### **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

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

**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 гражданином, способы их получения гражданином, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

16. Для предоставления государственной услуги в электронном виде с использованием «Личного кабинета» на Едином портале представления гражданином (представителем) документов не требуется.

Для предоставления государственной услуги в электронной форме с использованием «Личного кабинета» Единого портала внесение сведений из документов, определенных порядком регистрации в «Личном кабинете» на Едином портале, осуществляется автоматически.

17. Для получения государственной услуги при личном обращении гражданина (его представителя) в территориальный орган ПФР или многофункциональный центр подаются следующие документы:

запрос о предоставлении сведений из ЕГИССО (далее – запрос);

документ (копия документа, заверенная нотариусом или иным лицом в порядке, установленном статьей 77 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате от 11 февраля 1993 г. № 4462-1 (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 10, ст. 357; Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 51, ст. 6699; 2016, № 1, ст. 11 (далее – заверенная копия документа), удостоверяющий личность гражданина.

18. К запросу, поданному от имени гражданина представителем, дополнительно представляются документы, удостоверяющие полномочия представителя, а также документ (заверенная копия документа), удостоверяющий его личность.

В случае если доверенность удостоверена нотариально, представление документа, удостоверяющего личность гражданина, интересы которого представляются, не требуется.

19. Форма запроса предусмотрена приложением № 1 к Административному регламенту.

20. Запрос, поданный через территориальный орган ПФР или многофункциональный центр, должен быть подписан гражданином либо его представителем.

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

21. 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 и муниципальных услуг, и которые гражданин вправе представить, законодательством Российской Федерации не установлен.

22. При предоставлении государственной услуги от гражданина (его представителя) не вправе требовать:

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 ПФР и его территориальных органов, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ;

представления документов и информации, отсутствие и недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,**

### **необходимых для предоставления государственной услуги**

23. Основания для отказа в приеме запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

24. Основания для приостановления в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

невозможность установления 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);

невозможность подтверждения полномочий представителя гражданина;

несоблюдение установленных условий признания действительности электронной подписи гражданина в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; 2016, № 26, ст. 3889) (далее – Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ), выявленное в результате ее проверки, при представлении заявления в электронной форме.

Отказ в предоставлении государственной услуги в иных случаях не допускается.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

25. 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**

26. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

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

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

28. Максимальное время ожидания в очереди за предоставлением государственной услуги составляет 15 минут.

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

29. Гражданин (его представитель) вправе обратиться за предоставлением государственной услуги непосредственно в территориальный орган ПФР, в том числе через многофункциональный центр, либо в электронной форме через «Личный кабинет» на Едином портале.

30. Прием запроса, поданного гражданином через «Личный кабинет» на Едином портале, осуществляется в режиме реального времени.

Регистрация запроса, поданного гражданином через «Личный кабинет» на Едином портале, осуществляется в электронных журналах в автоматическом режиме в день подачи запроса.

31. Прием запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поданных гражданином (его представителем) непосредственно в территориальный орган ПФР, в том числе через многофункциональный центр, осуществляется в день подачи заявления и документов в территориальный орган ПФР или многофункциональный центр.

Обращение регистрируется в журнале учета обращений граждан с присвоением номера по порядку и указанием даты регистрации.

В журнале учета обращений граждан делается отметка о результатах предоставления государственной услуги гражданину с указанием должности, фамилии и инициалов лица, предоставившего государственную услугу.

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

32. Помещения территориального органа ПФР должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых, этажах зданий с отдельным входом.

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

При организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение территориального органа ПФР, организовывается

стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта гражданина. За пользование стоянкой (парковкой) с гражданина 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.

33. Вход в помещение территориального органа ПФР должен обеспечивать свободный доступ гражданина, 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 информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги);

режим работы;

график приема.

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

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

почтовый адрес территориального органа ПФР и его вышестоящего органа;

адрес сайта ПФР;

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

режим работы территориального органа ПФР;  
выдержки из нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;  
перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;  
перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;  
формы заявлений и образцы их заполнения.

35. В целях информирования граждан о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов ПФР (их структурных подразделений) с учетом качества предоставленной гражданину информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги в помещении территориального органа ПФР (месте ожидания) размещаются информационные материалы о возможности участия гражданина в оценке качества предоставленной информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

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

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 ними, 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.

36. Прием граждан по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема граждан, 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.

37. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее – инвалиды) 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 инвалида звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

возможность допуска в помещение территориального органа ПФР собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115);

соответствующая помощь работников территориальных органов ПФР, предоставляющих информацию о порядке и сроках предоставления государственной услуги, инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими указанной информации наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги, когда это возможно, либо ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида 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 «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).

**Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий гражданина с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору гражданина (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ**

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

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

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

возможность или невозможность обращения за получением государственной услуги в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), в том числе посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (далее – комплексный запрос);

возможность или невозможность обращения за предоставлением государственной услуги в любой территориальный орган ПФР по выбору гражданина (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 граждан по результатам предоставления государственной услуги;

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

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием

информационно-коммуникационных технологий.

39. При предоставлении государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием «Личного кабинета» Единого портала, осуществляется:

информирование гражданина о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

формирование запроса о предоставлении государственной услуги;

прием и регистрация запроса в ЕГИССО;

получение гражданином результата предоставления государственной услуги, в том числе формирование и предоставление (направление) гражданину сведений, содержащихся о нем в ЕГИССО;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) территориальных органов ПФР, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

40. При обращении гражданина посредством Единого портала взаимодействие с должностным лицом ПФР не осуществляется.

41. Гражданин вправе обратиться с запросом в многофункциональный центр (в случае, если между территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии в соответствии с 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; 2019, № 24, ст. 3085), и подача указанного запроса предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре.

42. Предоставление государственной услуги посредством комплексного запроса законодательством Российской Федерации не предусмотрено.