

**ПРАВИЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**от 6 сентября 2019 г. N 446п**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ГРАЖДАН  
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОМОЩИ В ВИДЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов  
(в ред. [Постановления](#) Правления ПФ РФ от 23.09.2020 N 703п)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2019, N 14, ст. 1461), [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; 2018, N 46, ст. 7050) и [пунктом 23.5](#) Перечня государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), а также руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных 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, N 51, ст. 7219; 2018, N 36, ст. 5631), Правление Пенсионного фонда Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

Председатель  
А.ДРОЗДОВ

Утвержден  
постановлением Правления  
Пенсионного фонда  
Российской Федерации  
от 6 сентября 2019 г. N 446п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ГРАЖДАН  
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОМОЩИ В ВИДЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов  
(в ред. [Постановления](#) Правления ПФ РФ от 23.09.2020 N 703п)

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (далее - соответственно ПФР, государственная услуга, Административный регламент) определяет порядок предоставления ПФР через свои территориальные органы государственной услуги, сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) при предоставлении территориальными органами ПФР государственной услуги.

**Круг заявителей**

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим на территории Российской Федерации (далее - заявители).

3. Заявитель может воспользоваться государственной услугой через представителя.

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

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

4. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

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

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

в) посредством телефонной, факсимильной и иных средств телекоммуникационной связи;

г) путем оформления информационных стендов в местах предоставления государственной услуги, на которых размещается информация, указанная в [подпунктах "а" - "е" пункта 35](#) Административного регламента;

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

е) посредством размещения информации на официальном сайте ПФР в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" [www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru) (далее - соответственно сайт ПФР, сеть "Интернет") и в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

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

з) посредством ответов на письменные обращения заявителей.

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

Должностное лицо обязано сообщить график приема граждан, точный почтовый адрес территориального органа ПФР, способ проезда к нему, требования к письменному обращению.

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

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

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

Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросам предоставления государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг 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 граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

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, 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 государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в многофункциональном центре размещается следующая справочная информация:

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

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

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

7.1. График приема территориальных органов ПФР и их структурных подразделений, ответственных за предоставление государственной услуги, устанавливается приказом территориального органа ПФР с учетом интересов граждан, климатических условий региона.

Прием должен быть организован таким образом, чтобы исключить образование очередей, но не чаще 3 (трех) дней в неделю.

(п. 7.1 введен [Постановлением](#) Правления ПФ РФ от 23.09.2020 N 703п)

8. На Едином портале размещается следующая информация:

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

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

в) срок предоставления государственной услуги;

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

д) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

з) 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 заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги

осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале, не допускается.

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

### **Наименование государственной услуги**

9. Государственная услуга по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

### **Наименование государственного внебюджетного фонда, 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 информации о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, в том числе в форме выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

### **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**

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

14. При письменном обращении заявителя, в том числе с использованием сайта ПФР, электронной почты территориального органа ПФР, государственная услуга предоставляется заявителю (представителю) в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

15. Государственная услуга в электронной форме предоставляется заявителю через Единый

портал в режиме реального времени, срок предоставления государственной услуги определяется временем машинной обработки обращения заявителя, переданного через Единый портал, и составляет не более 10 минут.

16. Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

17. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на сайте ПФР, в федеральном реестре и на Едином портале.

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

18. При личном обращении в территориальный орган ПФР и (или) в многофункциональный центр за получением государственной услуги заявителем предъявляется [документ](#), удостоверяющий личность.

При обращении за получением государственной услуги представителя заявителя дополнительно к документу, предусмотренному [абзацем первым](#) настоящего пункта, представляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя.

В случае представления интересов заявителя лицом в силу полномочия, основанного на доверенности, дополнительно к документу, предусмотренному [абзацем первым](#) настоящего пункта, необходимы доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя. В случае если доверенность удостоверена нотариально, документа, удостоверяющего личность гражданина, интересы которого представляются, не требуется.

19. При предоставлении государственной услуги заявителю по телефону представление каких-либо документов не требуется.

Предоставление государственной услуги в письменной форме, включая использование электронной почты территориального органа ПФР, осуществляется по письменному обращению заявителя.

20. При предоставлении государственной услуги в электронной форме в виде выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, через Единый портал представления каких-либо документов не требуется.

Обращение заявителя посредством подачи электронного запроса на получение государственной услуги на Едином портале осуществляется в соответствии с [пунктом 55](#) Административного регламента.

#### **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 заявителями, 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, законодательством Российской Федерации не установлен.

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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении территориальных органов ПФР, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2018, N 30, ст. 4539) (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ) перечень документов;

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

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

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

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

23. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

24. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги в виде выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, являются:

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

неподтверждение полномочий представителя гражданина.

**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, не предусмотрены.

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

26. Предоставление территориальными органами ПФР государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

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 заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

29. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги непосредственно в территориальный орган ПФР, по почте, через многофункциональный центр либо в электронной форме через Единый портал.

При личном обращении заявителя или по телефону в территориальный орган ПФР должностное лицо регистрирует обращение в журнале учета обращений граждан с присвоением номера по порядку и указанием даты регистрации.

В журнале учета обращений граждан территориального органа ПФР делается отметка о результатах предоставления государственной услуги заявителю с указанием должности, фамилии и инициалов должностного лица территориального органа ПФР, предоставившего государственную услугу, способа обращения заявителя.



30. Письменные обращения заявителей, в том числе поступившие в территориальный орган ПФР с использованием сайта ПФР или электронной почты территориального органа ПФР, через многофункциональный центр, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, регистрируются в журнале учета обращений территориального органа ПФР с отметкой о результатах предоставления государственной услуги заявителю, с указанием должности, фамилии и инициалов должностного лица территориального органа ПФР, предоставившего государственную услугу, способа обращения заявителя, даты отправки письменного ответа заявителю, исходящего номера ответа, средств связи, которые использовались при предоставлении государственной услуги (почта, электронная почта).

31. При обращении заявителя через Единый портал обращение заявителя регистрируется на Едином портале в электронном журнале "История обращений" в автоматическом режиме.

**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, в которых осуществляется прием заявителей (далее - помещение), должны размещаться преимущественно на нижних (предпочтительнее на первых) этажах зданий территориальных органов ПФР (далее - здания).

Путь от остановок общественного транспорта до помещений должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

При организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение территориального органа ПФР, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта граждан. За пользование стоянкой (парковкой) с граждан плата не взимается.

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

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

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

б) адрес (местонахождение);

в) режим работы;

г) график приема.

33. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной

услуги им обеспечиваются:

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

б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

е) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга;

з) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

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

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

34. Помещения включают зал ожидания и места для приема заявителей.

Зал ожидания оснащается стульями, столами (стойками) для обеспечения возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В зале ожидания должен быть установлен компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами. Правила работы с 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.

Прием заявителей (представителей) осуществляется в специально оборудованных кабинках (кабинетах), 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.

35. При входе в помещение и (или) в залах ожидания оборудуются информационные стенды. На информационных стендах 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 документов, необходимых для получения государственной услуги.

Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются.

В помещениях размещаются информационные материалы о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

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

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

36. 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 или невозможность обращения за получением государственной услуги в многофункциональном центре (в том числе в полном объеме);

г) возможность или невозможность обращения за получением государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональном центре, предусмотренного [статьей 15.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ (далее - комплексный запрос);

д) возможность или невозможность получения государственной услуги в любом территориальном органе ПФР по выбору заявителя (экстерриториальный принцип);

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

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

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

и) предоставление возможности подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме;

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

37. При предоставлении государственной услуги в электронной форме через Единый портал заявителю обеспечивается:

а) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

б) запись на прием в территориальный орган ПФР для подачи запроса о предоставлении государственной услуги;

в) формирование запроса о предоставлении государственной услуги;

г) прием и регистрация территориальным органом ПФР запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

д) получение результата предоставления государственной услуги;

е) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

ж) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) территориального органа ПФР, должностного лица территориального органа ПФР.

38. В целях 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 Единый портал.

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

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

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

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

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

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

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

Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны при предъявлении ими соответствующих документов обеспечивается возможность получить государственную услугу без предварительной записи, вне очереди.

39. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги через многофункциональный центр (в случае, если между территориальным органом ПФР 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. N 1376 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7932; 2019, N 24, ст. 3085) (далее - Правила от 22 декабря 2012 г. N 1376), и подача указанного заявления предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, предусмотренным соглашением).

При обращении заявителя в многофункциональный центр посредством комплексного запроса предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется многофункциональным центром путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с [пунктом 76](#) Административного регламента (далее - заявление, составленное на основании комплексного запроса).

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

Продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом при предоставлении государственной услуги не должна превышать время выполнения соответствующей административной процедуры, предусмотренное [пунктами 49 и 52](#) Административного регламента.

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

### **предоставления государственной услуги в электронной форме**

41. Прием заявителей по вопросам предоставления государственной услуги также может осуществляться должностным лицом на выездном приеме граждан, организованном территориальным органом ПФР.

В отдельных случаях для приема заявителей, не имеющих возможности по состоянию здоровья обратиться в территориальный орган ПФР, осуществляется выход (выезд) должностного лица к месту фактического проживания гражданина.

42. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в любой территориальный орган ПФР в пределах территории Российской Федерации по выбору заявителя независимо от его места жительства (пребывания), фактического проживания.

43. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в электронной форме через Единый портал.

При направлении документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном [пунктом 2.1](#) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. N 634 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 27, ст. 3744; 2018, N 36, ст. 5623).

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

#### **Исчерпывающий перечень административных процедур, выполняемых территориальными органами ПФР**

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

регистрация обращения;

предоставление информации заявителю, в том числе в форме выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи;

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

#### **Административная процедура по регистрации обращения**

45. Основанием для начала осуществления административной процедуры является обращение заявителя в территориальный орган ПФР, в том числе по телефону, с использованием электронной почты территориального органа ПФР и сайта ПФР.

46. Днем обращения за предоставлением государственной услуги считается день регистрации обращения заявителя.

47. Регистрация обращения осуществляется должностным лицом территориального органа ПФР.

48. При обращении заявителя в территориальный орган ПФР должностное лицо

территориального органа ПФР регистрирует его обращение в журнале учета обращений территориального органа ПФР.

49. Реализация административной процедуры по регистрации обращения не должна занимать более 15 минут.

50. Результатом административной процедуры является регистрация обращения в журнале учета обращений граждан.

**Административная процедура по предоставлению информации  
заявителю, в том числе в форме выписки из Федерального  
регистра лиц, имеющих право на получение  
государственной социальной помощи**

51. Основанием для начала административной процедуры является поступление в территориальный орган ПФР обращения заявителя, в том числе по телефону, с использованием электронной почты территориального органа ПФР и сайта ПФР.

52. Должностное лицо территориального органа ПФР при личном обращении заявителя либо обращении по телефону:

отвечает на поставленные заявителем вопросы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

информирует заявителя об иных формах обращения за государственной услугой;

разъясняет порядок получения выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

При личном обращении по желанию заявителя должностное лицо территориального органа ПФР выдает заявителю выписку из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

При этом время предоставления информации заявителю не должно превышать 15 минут.

53. Должностное лицо при письменном обращении заявителя, в том числе с использованием электронной почты территориального органа ПФР и сайта ПФР:

готовит письменный ответ заявителю, который должен содержать конкретные ответы на поставленные заявителем вопросы со ссылкой на нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере предоставления государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, с указанием права заявителя на получение социальных услуг в текущем году, суммы средств, направляемых на оплату предоставления социальных услуг, порядка обращения с заявлением об отказе от получения набора социальных услуг, а также с заявлениями о предоставлении, возобновлении предоставления набора социальных услуг.

Ответ территориального органа ПФР должен содержать информацию о возможности получения выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, в территориальном органе ПФР или многофункциональном центре, а также в электронном виде через Единый портал.

Ответ территориального органа ПФР на письменное обращение заявителя, в том числе полученное с использованием электронной почты территориального органа ПФР или сайта ПФР, направляется заявителю в письменной форме не позднее 30 календарных дней со дня регистрации обращения в территориальном органе ПФР.

Ответ территориального органа ПФР на письменное обращение заявителя направляется в письменной форме в соответствии с реквизитами адреса, указанного в обращении заявителя, или отправляется по адресу электронной почты заявителя, если обращение было получено в электронной форме.

При отсутствии в территориальном органе ПФР информации, запрашиваемой в обращении заявителя, в письменном ответе заявителю указываются способы и место ее получения.

Письменный ответ на обращение, направленное заявителем в территориальный орган ПФР, подписывается руководителем территориального органа ПФР, в который было направлено обращение, или его заместителем, ответственным за предоставление государственной услуги.

В письменном ответе территориального органа ПФР, направляемом в том числе по электронной почте, указываются регистрационные номера, дата обращения и ответа на обращение в соответствии с записями журнала учета обращений территориального органа ПФР, фамилия и инициалы должностного лица территориального органа ПФР, подготовившего ответ, номер его телефона.

**Порядок осуществления административных процедур  
в электронной форме, в том числе с использованием  
Единого портала**

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица;

номер телефона;

адрес электронной почты (по желанию);

желаемую дату и время приема.

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

Территориальный орган ПФР не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

55. Подача обращения заявителем осуществляется посредством электронного запроса на получение государственной услуги на Едином портале.

Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале без необходимости дополнительной его подачи в какой-либо иной форме.

Заполнение полей электронной формы запроса осуществляется автоматически с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей



информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", созданной в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 49, ст. 7284; 2018, N 49, ст. 7600) (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, размещенных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации.

56. При предоставлении выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, через Единый портал предусмотрено автоматизированное выполнение следующих процедур:

прием запроса в форме документа в электронной форме;

автоматизированная сверка сведений, содержащихся в запросе, со сведениями, содержащимися в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи;

осуществление в режиме реального времени в день подачи запроса регистрации запроса в электронном журнале "История обращений".

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

57. Предоставление выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, осуществляется в режиме реального времени.

Время получения результата государственной услуги определяется временем машинной обработки обращения заявителя и составляет не более 10 минут.

Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, может быть получена заявителем посредством Единого портала.

Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, содержит следующую информацию:

дату формирования выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи;

страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

пол заявителя;

дату рождения заявителя;

сведения о категории (категориях) получателя ежемесячной денежной выплаты, в соответствии с которой (которыми) заявитель имеет право на получение государственной социальной помощи;

сведения о получаемой государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг в текущем году;

сведения о наличии права на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг с 1 января следующего года.

Заявитель, не имеющий права на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, получает уведомление об отсутствии сведений о нем в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

58. Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Едином портале в соответствии с [пунктом 66](#) Административного регламента.

#### **Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

59. Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, формируется в автоматизированном режиме на основании данных, содержащихся в информационных системах ПФР, и не предусматривает ручной корректировки данных должностным лицом территориального органа ПФР.

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

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

60. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностным лицом положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее - текущий контроль), а также за принятием данным должностным лицом решений осуществляется руководителем 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 обращений в территориальном органе 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**

61. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами территориальных органов ПФР положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее - контроль за предоставлением государственной услуги), ПФР и отделения ПФР могут проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги территориальным органом ПФР (далее - проверки).

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

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

Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в три года.

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

Плановые проверки осуществляются по следующим направлениям:

организация работы по предоставлению государственной услуги;

полнота и качество предоставления государственной услуги;

осуществление текущего контроля.

Проверки также могут носить тематический характер.

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

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

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

62. Должностные лица территориальных органов ПФР несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц определяется их должностными инструкциями.

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

64. Должностные лица при предоставлении заявителю государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных или которая составляет служебную или иную [тайну](#), охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

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

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

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

66. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны заявителей (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, предусмотренных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных 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, N 51, ст. 7219; 2018, N 49, ст. 7600).

При предоставлении заявителю государственной услуги должностное лицо территориального органа ПФР (работник многофункционального центра) обязательно информирует его о сборе мнений граждан о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги.

В случае отказа заявителя от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи должностное лицо территориального органа ПФР (работник многофункционального центра) предлагает использовать для участия в указанной оценке терминальное или иное устройство, расположенное непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте ("Ваш контроль"), 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", [положение](#) о которой утверждено приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 1 марта 2013 г. N 114 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 27 марта 2013 г., регистрационный N 27904).

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

**Информация о праве заявителей (представителей)  
на досудебное (внесудебное) обжалование действий  
(бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных)  
в ходе предоставления государственной услуги**

67. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) территориальных органов ПФР, их должностных лиц, многофункционального центра, а также работника многофункционального центра при предоставлении государственной услуги

(далее - жалоба).

**Органы государственной власти, организации и уполномоченные  
на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена  
жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

68. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в ПФР, территориальный орган ПФР, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра):

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

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

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

к руководителю многофункционального центра - на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра;

к учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, - на решения и действия (бездействие) многофункционального центра.

**Способы информирования граждан о порядке подачи  
и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием  
Единого портала**

69. 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).

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

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

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

[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и

их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829; 2018, N 25, ст. 3696);

[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 48, ст. 6706; 2018, N 49, ст. 7600).

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

#### **VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах**

##### **Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых многофункциональными центрами**

72. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре включает в себя следующие административные процедуры:

информирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре;

прием запросов заявителя о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

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

действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные



с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи гражданина, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги в соответствии с [пунктом 15](#) Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; 2018, N 46, ст. 7050).

**Административная процедура по информированию  
заявителя о порядке предоставления государственной услуги  
в многофункциональном центре, о ходе выполнения запроса  
о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам,  
связанным с предоставлением государственной услуги,  
а также консультирование заявителей о порядке  
предоставления государственной услуги  
в многофункциональном центре**

73. Информирование заявителя о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, осуществляется:

в ходе личного приема гражданина;

по телефону;

по электронной почте.

74. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр с запросом о результате предоставления государственной услуги посредством электронной почты многофункциональный центр направляет ответ заявителю не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

**Административная процедура по приему запросов заявителя  
о предоставлении государственной услуги и иных документов,  
необходимых для предоставления государственной услуги**

75. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в многофункциональный центр за предоставлением государственной услуги, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявитель может обратиться в многофункциональный центр через представителя.

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

комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

76. В соответствии с требованиями предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, установленными [Правилами](#) от 22 декабря 2012 г. N 1376, письменное обращение, заявление, составленное на основании комплексного запроса, а также сведения, документы и информация, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены многофункциональным центром в территориальный орган ПФР в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица многофункционального центра. При этом оригиналы названных обращения, заявления, составленного на основании комплексного запроса, и документов на бумажных носителях в территориальный орган ПФР не представляются.

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

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

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

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

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

78. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за выпиской из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в любой многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору гражданина независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания или места нахождения выплатного дела в случае, если между территориальными органами ПФР, предоставляющими государственную услугу, и многофункциональным центром



заключено соглашение о взаимодействии и подача жалобы предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, предусмотренным соглашением.

79. При обращении заявителя в многофункциональный центр за выпиской из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, работник многофункционального центра посредством системы межведомственного электронного взаимодействия формирует межведомственный запрос и в режиме реального времени получает ответ, распечатывает выписку из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, ставит штамп многофункционального центра и печать, заверяет подписью с ее расшифровкой и вручает ее заявителю.

Продолжительность выполнения административной процедуры не должна превышать 15 минут.

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

80. Действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности электронной подписи заявителя, не предусмотренные настоящим Административным регламентом, многофункциональным центром не выполняются.

---