

Постановление Правления Пенсионного фонда России от 21 мая 2020 г. N 292п "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

23 сентября 2020 г.

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 52, ст. 7790) и со [статьей 16](#) Федерального закона от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 2019, N 51, ст. 7488) Правление Пенсионного фонда Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Административный регламент](#) предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации".

2. Признать утратившим силу [постановление](#) Правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 27 февраля 2019 г. N 100п "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации" (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 7 июня 2019 г., регистрационный N 54869).

Председатель

М. Топилин

Зарегистрировано в Минюсте РФ 14 июля 2020 г.  
Регистрационный N 58941

**УТВЕРЖДЕН**  
**постановлением Правления**  
**Пенсионного фонда**  
**Российской Федерации**  
**от 21 мая 2020 г. N 292п**

**Административный регламент**  
**предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по**  
**информированию зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов**  
**в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об**

# индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации"

С изменениями и дополнениями от:

23 сентября 2020 г.

ГАРАНТ:

См. [справку](#) об административных регламентах исполнения государственных функций и административных регламентах предоставления государственных услуг

## I. Общие положения

### Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации" (далее соответственно - ПФР, государственная услуга, Административный регламент) определяет порядок и стандарт предоставления ПФР через свои территориальные органы государственной услуги, сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) при предоставлении территориальными органами ПФР государственной услуги.

### Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется зарегистрированным лицам, признаваемым таковыми в соответствии с [абзацем третьим статьи 1](#) Федерального закона от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 2019, N 51 (часть I), ст. 7488) (далее соответственно - Федеральный закон от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ, зарегистрированное лицо).

3. Зарегистрированное лицо может воспользоваться государственной услугой через своего законного или уполномоченного представителя.

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

### Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информирование зарегистрированных лиц по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется:

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

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

посредством телефонной, факсимильной и иных средств телекоммуникационной связи;

путем оформления информационных стендов в местах предоставления государственной услуги, на которых размещается информация, указанная в абзацах шестнадцатом - двадцать четвертом пункта 35 Административного регламента;

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

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

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

посредством ответов на письменные обращения зарегистрированных лиц.

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

Должностное лицо обязано сообщить график приема зарегистрированных лиц, точный почтовый адрес территориального органа ПФР, способ проезда к нему, а при необходимости - требования к письменному обращению.

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

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

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

Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

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

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

о перечне категорий лиц, имеющих право на получение государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

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

7. На сайте ПФР, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр), на Едином портале, а также на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и в многофункциональном центре размещается следующая справочная информация:

о месте нахождения и графике работы территориальных органов ПФР и их структурных

подразделений, ответственных за предоставление государственной услуги, а также многофункциональных центров;

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

адрес [официального сайта](#), а также электронной почты и (или) формы обратной связи территориальных органов ПФР.

Информация об изменениях:

*Административный регламент дополнен пунктом 7.1 с 20 декабря 2020 г. - [Постановление Правления ПФР от 23 сентября 2020 г. N 703П](#)*

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.

8. На [Едином портале](#) размещается следующая информация:

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые зарегистрированное лицо 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 зарегистрированного лица на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

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

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения зарегистрированным лицом 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.

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.

9. В целях информирования зарегистрированных лиц сведения о ходе предоставления государственной услуги могут быть направлены в формате текстовых сообщений посредством электронной почты либо передачи коротких текстовых сообщений (при наличии сведений об абонентском номере устройства подвижной радиотелефонной связи гражданина) с использованием сервисов [Единого портала](#) при наличии согласия зарегистрированного лица об информировании его указанным способом.

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

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

10. Государственная услуга по информированию зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "[Об индивидуальном \(персонифицированном\) учете в системе обязательного пенсионного страхования](#)" и "[Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации](#)".

### Наименование государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу

11. Государственную услугу предоставляет ПФР через свои территориальные органы.

12. Территориальные органы ПФР при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от зарегистрированного лица осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

### Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатом предоставления государственной услуги является получение зарегистрированным лицом сведений о состоянии его индивидуального лицевого счета, частей индивидуального лицевого счета, включая информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений, о сумме средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части индивидуального лицевого счета или на пенсионном счете накопительной пенсии зарегистрированного лица, включая информацию о сумме дохода от инвестирования средств пенсионных накоплений, не подлежащего передаче в случае удовлетворения заявления зарегистрированного лица о досрочном переходе, или сумме убытка, не подлежащего гарантийному восполнению в случае удовлетворения заявления зарегистрированного лица о досрочном переходе (далее - сведения о состоянии ИЛС).

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

14. Сведения о состоянии ИЛС предоставляются зарегистрированному лицу в срок, не превышающий 10 дней со дня получения территориальным органом ПФР [запроса](#).

При направлении зарегистрированным лицом запроса в электронном виде, поданного с использованием сети "Интернет", включая [Единый портал](#), или через [сайт](#) ПФР с использованием "Личного кабинета застрахованного лица", сведения о состоянии ИЛС представляются зарегистрированному лицу в режиме реального времени в день обращения.



## 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 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 зарегистрированным лицом, способы их получения зарегистрированным лицом, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

16. Для предоставления государственной услуги зарегистрированным лицом представляются следующие документы:

запрос, предусмотренный [приложением](#) к настоящему Административному регламенту;

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - документ, удостоверяющий личность).

17. К [запросу](#), поданному от имени зарегистрированного лица его законным представителем, представляются следующие документы:

документ, удостоверяющий личность зарегистрированного лица, чьи интересы представляются;

документы, удостоверяющие полномочия законного представителя;

документы, удостоверяющие личность законного представителя.

В случае если за государственной услугой обращаются организации, на которые в соответствии со [статьей 35](#) Гражданского кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 32, ст. 3301; 2008, N 17, ст. 1756) возложено исполнение обязанностей опекунов или попечителей, - документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя организации.

18. В случае представления интересов зарегистрированного лица лицом в силу полномочия, основанного на доверенности, дополнительно к документам, предусмотренным [пунктом 16](#) Административного регламента, необходимы доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя. В случае если доверенность удостоверена нотариально, документа, удостоверяющего личность зарегистрированного лица, интересы которого представляются, не требуется.

19. К [запросу](#), направленному зарегистрированным лицом посредством почтовой связи, документ, удостоверяющий личность зарегистрированного лица, не прилагается.

В этом случае установление личности зарегистрированного лица, а также свидетельствование подлинности его подписи на запросе осуществляются:

нотариусом или иным лицом в порядке, установленном [статьей 80](#) Основ законодательства Российской Федерации о нотариате, утвержденных постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 11 февраля 1993 г. N 4462-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 10, ст. 357; Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, N 1, ст. 11);

должностными лицами консульских учреждений Российской Федерации, если зарегистрированное лицо находится за пределами Российской Федерации.

20. Для получения сведений о состоянии ИЛС через "Личный кабинет застрахованного лица" на [сайте ПФР](#) зарегистрированное лицо направляет запрос посредством информационной

системы "Личный кабинет застрахованного лица" на сайте ПФР.

Для получения сведений о состоянии ИЛС через [Единый портал](#) зарегистрированное лицо направляет запрос посредством Единого портала с указанием необходимых сведений из документов, указанных при регистрации на Едином портале.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые зарегистрированное лицо вправе представить, а также способы их получения зарегистрированным лицом, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

21. Зарегистрированное лицо вместе с [запросом](#) вправе представить документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

Непредставление зарегистрированным лицом документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

22. В случае непредставления зарегистрированным лицом документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, должностным лицом запрашиваются сведения о страховом номере ИЛС зарегистрированного лица в базе данных системы индивидуального (персонифицированного) учета (далее - БД СПУ) и обеспечивается сверка сведений о застрахованном лице, содержащихся в ИЛС (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения), с его паспортными данными.

23. Территориальный орган ПФР при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от зарегистрированного лица:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении территориальных органов ПФР, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в [части 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; 2019, 29, ст. 3851) (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ);

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

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

24. Основания для отказа в приеме [запроса](#) и документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

неустановление личности лица, обратившегося за оказанием услуги (непредъявление данным лицом документа, удостоверяющего его личность, отказ данного лица предъявить

документ, удостоверяющий его личность, предъявление документа, удостоверяющего личность, с истекшим сроком действия);

неподтверждение полномочий представителя зарегистрированного лица;

несоблюдение установленных условий признания действительности [электронной подписи](#) зарегистрированного лица в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036; 2019, N 52, ст. 7794) (далее - Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ), выявленное в результате ее проверки, при представлении запроса в электронной форме.

Отказ в приеме запроса и документов в иных случаях не допускается.

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

25. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

### **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**

26. 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**

27. 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**

28. 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**

29. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче [запроса](#) и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.



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

30. Прием и регистрация запроса, поданного зарегистрированным лицом непосредственно в территориальный орган ПФР, осуществляются территориальным органом ПФР в день его подачи в территориальный орган ПФР.

Прием и регистрация запроса, направленного по почте, поданного через многофункциональный центр, представленного в форме электронного документа, осуществляются территориальным органом ПФР не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения территориальным органом ПФР.

31. Регистрация запроса осуществляется путем присвоения ему входящего номера с указанием даты получения территориальным органом ПФР.

32. В случае поступления запроса в территориальный орган ПФР в нерабочие или праздничные дни его регистрация осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

33. Прием, регистрация **запроса** и оценка представленных документов не должны занимать более 20 минут.

34. Регистрация запроса, поданного зарегистрированным лицом через **Единый портал** или через "Личный кабинет застрахованного лица" на **сайте** ПФР, осуществляется в соответствующих электронных журналах "История обращений в ПФР" в автоматическом режиме в день подачи запроса.

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

35. Местоположение помещений территориальных органов ПФР, в которых предоставляется государственная услуга (далее - помещения территориального органа ПФР), должно обеспечивать удобство для зарегистрированных лиц с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

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

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение территориального органа ПФР, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта зарегистрированных лиц. За пользование стоянкой (парковкой) с зарегистрированных лиц плата не взимается.

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

Помещения территориального органа ПФР должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности).

Вход в помещение территориального органа ПФР должен обеспечивать свободный доступ зарегистрированных лиц, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения

кресел-колясок. Передвижение по помещению территориального органа ПФР не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски. Помещение территориального органа ПФР должно быть достаточно освещено.

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

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

режим работы;

график приема.

Помещения территориального органа ПФР оборудуются (по возможности) электронной системой управления очередью, световым информационным табло, системой кондиционирования воздуха (по возможности), противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны и видеонаблюдения (по возможности).

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

В целях информирования зарегистрированных лиц о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов ПФР (их структурных подразделений) с учетом качества предоставленных им государственных услуг в помещении территориального органа ПФР (месте ожидания) размещаются информационные материалы о возможности участия зарегистрированных лиц в оценке качества предоставления государственных услуг.

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

Зал ожидания оснащается стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В зале ожидания должен быть установлен компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами. Правила работы с ним, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, номер кабинета должностного лица, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде, расположенном рядом с компьютером.

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

почтовый адрес территориального органа ПФР и его вышестоящего органа;

адрес [сайта](#) ПФР;

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

режим работы территориального органа ПФР;

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

перечень категорий зарегистрированных лиц, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

[форма](#) запроса и образец ее заполнения.

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

номера кабинки (кабинета);

фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица.

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных ПФР и его территориальных органов, принтером и сканером.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

условия для беспрепятственного доступа в помещение территориального органа ПФР;

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

возможность сопровождения и самостоятельного передвижения, оказания помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения;

условия по надлежащему размещению оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

возможность дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

возможность допуска в помещение территориального органа ПФР собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по [форме](#) и в [порядке](#), которые установлены [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N 38115);

соответствующая помощь работников территориальных органов ПФР, предоставляющих государственные услуги, инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

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

[Порядок](#) обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи утвержден [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. N 527н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 сентября 2015 г., регистрационный N 38897).

**Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий зарегистрированного лица 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 зарегистрированного лица (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных 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:

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

возможность выбора зарегистрированным лицом форм предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе сети "Интернет"), включая [Единый портал](#);

возможность обращения за получением государственной услуги в многофункциональный центр, в том числе 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 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2018, N 1, ст. 63) (далее - комплексный запрос);

возможность обращения за предоставлением государственной услуги в любой территориальный орган ПФР по выбору зарегистрированного лица (экстерриториальный принцип);

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

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

отсутствие обоснованных жалоб со стороны зарегистрированных лиц по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности подачи [запроса](#) 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.

37. В целях предоставления государственной услуги, консультаций и информирования о ходе предоставления государственной услуги допускается осуществление приема зарегистрированных лиц по предварительной записи. Запись на прием проводится при личном обращении зарегистрированного лица или с использованием средств телефонной связи, а также через сеть "Интернет", в том числе через [сайт](#) ПФР и [Единый портал](#).

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

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

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

При осуществлении предварительной записи через [сайт](#) ПФР зарегистрированному лицу обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение, в случае, если зарегистрированное лицо сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется информация о подтверждении предварительной записи с указанием даты, времени и места приема.

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

При осуществлении предварительной записи зарегистрированное лицо в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае неявки зарегистрированного лица по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

В случае несоответствия сведений, которые сообщило зарегистрированное лицо при

предварительной записи, документам, представленным зарегистрированным лицом при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

Зарегистрированное лицо в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны при предъявлении ими соответствующих документов обеспечивается возможность подать [запрос](#) и другие документы, необходимые для предоставления государственной услуги, без предварительной записи, вне очереди.

38. Зарегистрированное лицо вправе обратиться за предоставлением государственной услуги через 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, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7932; 2020, N 74, ст. 836) (далее - Правила от 22 декабря 2012 г. N 1376), и подача указанного заявления предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре.

При обращении зарегистрированного лица в многофункциональный центр посредством комплексного запроса предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется многофункциональным центром путём составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с [пунктом 87](#) Административного регламента (далее - заявление, составленное на основании комплексного запроса).

39. Предоставление государственной услуги предусматривает однократное взаимодействие зарегистрированного лица с должностными лицами и не должно превышать 15 минут.

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

40. Зарегистрированное лицо вправе обратиться с [запросом](#) о предоставлении государственной услуги и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, а также за получением результатов предоставления такой услуги в любой территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации или многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору зарегистрированного лица независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания.

41. Зарегистрированное лицо может направить запрос в форме электронного документа, порядок оформления которого определен [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. N 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 29, ст. 4479) и который передается с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая [Единый портал](#) и [сайт](#) ПФР, обеспечивающих возможность направления и получения информации в электронном виде, в том числе с использованием [электронной подписи](#), в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ.

Средства [электронной подписи](#), применяемые зарегистрированным лицом при направлении запроса в форме электронного документа, должны быть сертифицированы в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ.

При этом по желанию зарегистрированного лица информирование о ходе предоставления государственной услуги может осуществляться путем передачи текстовых сообщений, на адрес



электронной почты зарегистрированного лица либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи зарегистрированного лица.

42. При направлении заявления в форме электронного документа с использованием "Личного кабинета" на [Едином портале](#) и [сайте](#) ПФР документы, удостоверяющие личность, не требуются.

43. Зарегистрированным лицом обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на [Едином портале](#), [сайте](#) ПФР.

### **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 (действий), выполняемых ПФР, территориальными органами ПФР**

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

прием и регистрация [запроса](#) и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

формирование и предоставление (направление) зарегистрированному лицу сведений о состоянии ИЛС;

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

#### **Административная процедура по приему и регистрации запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

45. Основанием для начала административной процедуры является обращение зарегистрированного лица в территориальный орган ПФР с запросом на личном приеме, по почте или в форме электронного документооборота.

46. Днем обращения за предоставлением государственной услуги при личном обращении в территориальный орган ПФР считается день приема запроса.

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

Прием запроса и документов, необходимых для получения государственной услуги, представленных зарегистрированным лицом непосредственно в территориальный орган ПФР, в том числе через представителя, осуществляется территориальным органом ПФР в день подачи указанных запроса и документов в территориальный орган ПФР.

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

Прием [запроса](#) и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется должностным лицом.

47. При обращении зарегистрированного лица в территориальный орган ПФР должностное лицо территориального органа ПФР осуществляет:

оценку правильности представленных документов на соответствие требованиям, предусмотренным [пунктами 16-20](#) Административного регламента, в течение 5 минут;

проверку правильности оформления и полноты заполнения запроса в течение 5 минут;

сверку данных, содержащихся в представленных документах, в течение 5 минут.

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

При обнаружении во время приема запроса нарушения формы запроса, технических ошибок, а также неполноты содержащейся в нем информации должностное лицо территориального органа ПФР информирует об этом зарегистрированное лицо. При исправлении выявленных нарушений запрос не считается вновь поданным и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

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

50. Результатом административной процедуры является прием и регистрация запроса.

#### **Административная процедура по формированию и предоставлению (направлению) зарегистрированному лицу сведений о состоянии ИЛС**

51. Основанием для начала административной процедуры является прием, регистрация [запроса](#) и документов.

52. По завершении ввода данных в программный комплекс формируются сведения о состоянии ИЛС для предоставления (направления) зарегистрированному лицу.

53. Результатом выполнения административной процедуры является формирование сведений о состоянии ИЛС на основании введенных данных зарегистрированного лица, содержащихся в принятом территориальным органом ПФР запросе, в программный комплекс и предоставление (направление) зарегистрированному лицу сведений о состоянии ИЛС - не позднее 10 дней со дня подачи запроса.

#### **Административная процедура по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

54. Сведения о состоянии ИЛС формируются в автоматизированном режиме на основании данных, содержащихся в информационных системах ПФР, и не предусматривают ручной корректировки данных должностным лицом территориального органа ПФР или работником многофункционального центра.

#### **Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или "Личного кабинета застрахованного лица"**

55. При предоставлении государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием [Единого портала](#) и [сайта](#) ПФР, осуществляются следующие административные процедуры:

предоставление информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;  
запись на прием в территориальный орган ПФР для подачи [запроса](#);  
формирование запроса о предоставлении государственной услуги;  
прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для получения сведений о состоянии ИЛС;

получение зарегистрированным лицом результата предоставления государственной услуги;  
осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;  
досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия).

56. Запись на прием в территориальный орган ПФР для подачи заявления о предоставлении

государственной услуги осуществляется в соответствии с [пунктом 37](#) Административного регламента.

57. Для осуществления предварительной записи посредством [Единого портала](#), [сайта](#) ПФР зарегистрированному лицу необходимо указать запрашиваемые системой данные, в том числе:

для физического лица: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);  
страховой номер индивидуального лицевого счета зарегистрированного лица;  
номер телефона;  
адрес электронной почты (по желанию);  
желаемая дата и время приема.

58. Информирование зарегистрированных лиц по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется способами, указанными в [пункте 4](#) Административного регламента.

59. Подача [запроса](#) зарегистрированным лицом осуществляется посредством электронного запроса на получение государственной услуги на [Едином портале](#) или через "Личный кабинет застрахованного лица" на [сайте](#) ПФР без необходимости дополнительной подачи запроса 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](#), [сайте](#) ПФР.

При предоставлении сведений о состоянии ИЛС в электронной форме через [Единый портал](#) или "Личный кабинет застрахованного лица" на [сайте](#) ПФР предусмотрено автоматизированное выполнение следующих процедур, срок которых не превышает одного рабочего дня:

прием [запроса](#) в форме документа в электронной форме;

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

осуществление в режиме реального времени в день подачи запроса регистрации запроса в электронном журнале "История обращений по зарегистрированному лицу" в случае соответствия сведений, содержащихся в запросе, сведениям, содержащимся в БД СПУ.

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

60. Взаимодействие территориальных органов ПФР с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, не осуществляется.

61. По результатам приема запроса в автоматическом режиме осуществляется формирование сведений ИЛС.

Сведения о состоянии ИЛС, полученные при обращении зарегистрированного лица за государственной услугой через [Единый портал](#) или "Личный кабинет застрахованного лица" на [сайте](#) ПФР, могут быть направлены в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной [электронной подписью](#), по месту требования на адрес электронной почты, указанный зарегистрированным лицом при формировании запроса.

62. Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с [пунктом 74](#) Административного регламента.

63. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) территориальных органов ПФР, их должностных лиц осуществляется в соответствии с [пунктами 75 - 79](#) Административного регламента.

64. Выполнение иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотренных Административным регламентом, не осуществляется.

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

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

65. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностным лицом положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется руководителем структурного подразделения территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги, а также руководством территориального органа ПФР.

66. Текущий контроль осуществляется на постоянной основе (по итогам рабочего дня) по данным журнала учета заявлений и решений территориального органа ПФР.

##### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

67. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностным лицом территориального органа ПФР положений 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 - проверка).

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

68. 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 может проводиться по конкретному обращению зарегистрированного лица.

69. 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**

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

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

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

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

73. 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.

74. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны зарегистрированных лиц (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 ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" (Собрание законодательства Российской Федерации 2012, N 51, ст. 7219; 2019, N 47, ст. 6666).

При предоставлении зарегистрированному лицу государственной услуги должностное лицо территориального органа ПФР (работник многофункционального центра) обязательно информирует его о сборе мнений зарегистрированных лиц о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с сети "Интернет").

В случае отказа зарегистрированного лица 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") в сети "Интернет", а также в "личном кабинете" [Единого портала](#).



В случае согласия зарегистрированного лица на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи зарегистрированное лицо 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 "Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (зарегистрирован 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 зарегистрированных лиц на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставлении государственной услуги**

75. Зарегистрированное лицо (представитель) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) ПФР и его территориальных органов, а также 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 зарегистрированного лица в досудебном (внесудебном) порядке**

76. В досудебном (внесудебном) порядке зарегистрированное лицо (представитель) 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 решение и действия (бездействие) многофункционального центра.

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

77. 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 по адресу, указанному зарегистрированным лицом (его представителем).

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

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

[Федеральным законом](#) от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ;

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

[Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2018, N 53, ст. 8454);

[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).

79. Информация о праве зарегистрированных лиц на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги ПФР, территориальными органами ПФР, их должностными лицами об органах, организациях и лицах, уполномоченных на рассмотрение жалобы, направленной в досудебном (внесудебном) порядке, способах информирования зарегистрированных лиц 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, подлежит обязательному размещению на Едином портале.

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

## многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

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

80. Зарегистрированное лицо вправе обратиться с [запросом](#) в любой многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору зарегистрированного лица независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания или места нахождения в случае, если между территориальными органами ПФР, предоставляющими государственную услугу, и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и подача указанного запроса предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, предусмотренным соглашением.

81. Предоставление государственной услуги многофункциональным центром включает в себя следующие административные процедуры:

информирование зарегистрированного лица о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование зарегистрированных лиц о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре;

прием запроса зарегистрированного лица о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

выдача зарегистрированному лицу 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](#) зарегистрированного лица, 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 зарегистрированного лица 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 зарегистрированных лиц о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре**

82. Информирование зарегистрированного лица о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления государственной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, осуществляется:

- в ходе личного приема зарегистрированного лица;
- по телефону;
- по электронной почте.

83. В случае обращения зарегистрированного лица в многофункциональный центр с запросом о результате предоставления государственной услуги посредством электронной почты многофункциональный центр направляет ответ зарегистрированному лицу не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

84. Результатом административной процедуры является предоставление сведений о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре.

**Административная процедура по приему многофункциональным центром запроса зарегистрированного лица о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

85. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение зарегистрированного лица (представителя) в многофункциональный центр с **запросом** и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги.

Зарегистрированные лица могут обращаться за получением государственной услуги путем подачи запроса в многофункциональный центр лично либо через представителя.

В случае подачи запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, обязанность по представлению которых возложена на зарегистрированное лицо (представителя), через многофункциональный центр днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата приема запроса многофункциональным центром.

86. С учетом требований предоставления государственных услуг многофункциональным центром, предусмотренных **Правилами** от 22 декабря 2012 г. N 1376, запрос, 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**. При этом оригиналы названных заявлений и документов на бумажных носителях в территориальный орган ПФР не представляются.

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

Одновременно с комплексным запросом зарегистрированное лицо 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 зарегистрированного лица отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

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.

88. В случае подачи **запроса** и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, зарегистрированным лицом через многофункциональный центр, в случае обращения зарегистрированного лица посредством комплексного запроса уведомление о приеме и регистрации запроса территориальным органом ПФР выдается зарегистрированному лицу многофункциональным центром.

**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**

89. 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 осуществляются.

**Административная процедура по выдаче зарегистрированному лицу результата предоставления государственной услуги, в том числе 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 информационной системы**

90. При обращении зарегистрированного лица (представителя) за сведениями о состоянии ИЛС работник многофункционального центра посредством системы межведомственного электронного взаимодействия формирует межведомственный запрос на получение сведений о состоянии ИЛС, в режиме реального времени получает ответ. Распечатывает сведения о состоянии ИЛС, ставит штамп многофункционального центра и печать, заверяет подписью с ее расшифровкой и вручает зарегистрированному лицу (представителю).

**Действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи зарегистрированного лица, 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**

91. При обращении зарегистрированного лица за предоставлением государственной услуги в соответствии с **пунктом 41** Административного регламента **запрос** подписывается простой **электронной подписью** зарегистрированного лица, которая проходит проверку посредством единой системы идентификации и аутентификации.



**Приложение**  
**к Административному регламенту**  
**предоставления Пенсионным фондом**  
**Российской Федерации государственной**  
**услуги по информированию зарегистрированных**  
**лиц о состоянии их индивидуальных**  
**лицевых счетов в системе обязательного**  
**пенсионного страхования согласно**  
**федеральным законам "Об индивидуальном**  
**(персонифицированном) учете в системе**  
**обязательного пенсионного страхования" и**  
**"Об инвестировании средств для**  
**финансирования накопительной пенсии**  
**в Российской Федерации"**

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Форма

**Запрос зарегистрированного лица <sup>1</sup>**  
**о предоставлении сведений о состоянии индивидуального лицевого счета**  
**зарегистрированного лица**

Прошу предоставить сведения о состоянии моего индивидуального лицевого счета:

общей части индивидуального лицевого счета

специальной части индивидуального лицевого счета

Сведения о зарегистрированном лице:

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Дата рождения (ДД.ММ.ГГГГ) \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_

Страховой номер (СНИЛС) \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

Сведения о представителе зарегистрированного лица:

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя  
зарегистрированного лица)

Телефон: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

(заполняется в соответствии с реквизитами документа, удостоверяющего  
личность)

Документ, подтверждающий полномочия доверенного лица: \_\_\_\_\_

---

(наименование документа, серия, номер, кем и когда выдан, сведения об организации, выдавшей документ, подтверждающий полномочия законного представителя (доверенного лица))

Дата заполнения

Подпись зарегистрированного лица  
(его представителя)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ года

---

<sup>1</sup> [Статья 16](#) Федерального закона от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 2019 N 51, ст. 7488).