

**Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 января 2014 г. N 3н
"Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным
фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию
граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора
социальных услуг"**

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 17 июля 1999 г. N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 29, ст. 3699; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 48, ст. 4945; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6417; 2010, N 50, ст. 6603; 2011, N 27, ст. 3880; 2012, N 31, ст. 4322; N 53, ст. 7583; 2013, N 19, ст. 2326, 2331; N 27, ст. 3477; 2013, N 48, ст. 6165), [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903; N 50, ст. 7070; N 52, ст. 7507) приказываю:

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

2. Признать утратившим силу [приказ](#) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 6 марта 2012 г. N 200н "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 апреля 2012 г. N 23861).

Министр

М.А. Топилин

Зарегистрировано в Минюсте РФ 23 мая 2014 г.
Регистрационный N 32410

**Административный регламент
предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной
услуги по информированию граждан о предоставлении государственной
социальной помощи в виде набора социальных услуг
(утв. [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 января 2014 г.
N 3н)**

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

I. Общие положения

Предмет регулирования

1. Настоящий Административный регламент устанавливает порядок предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по

информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (далее - государственная услуга), стандарт предоставления государственной услуги, сроки и последовательность административных процедур Пенсионного фонда Российской Федерации (далее - ПФР) и его территориальных органов, порядок их взаимодействия с заявителями при предоставлении государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим на территории Российской Федерации (далее - заявители), их представителям в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется заявителям (их представителям) при личном обращении в ПФР, его территориальные органы и многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), с использованием средств телефонной связи, в электронной форме посредством размещения на официальном сайте ПФР в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт ПФР), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал), а также размещается на информационных стендах в помещениях ПФР и его территориальных органов.

4. Местонахождение ПФР: г. Москва, ул. Шаболовка, д. 4.

Почтовый адрес: ул. Шаболовка, д. 4, ГСП-1, Москва, 119991, Пенсионный фонд Российской Федерации.

Факс: 8 (495) 982-06-63.

Адрес официального сайта ПФР: www.pfrf.ru.

Прием заявителей осуществляется по адресу: г. Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1, приемная ПФР.

График работы ПФР:

понедельник - четверг - 09.00 - 18.00;

пятница - 09.00 - 16.45;

суббота, воскресенье - выходной день;

перерыв - с 13.00 до 13.45.

Сведения об адресах, номерах телефонов, адресах официальных сайтов, графиках работы территориальных органов ПФР предусмотрены [приложением N 1](#) к настоящему Административному регламенту и размещаются на [официальном сайте](#) ПФР и на [Едином портале](#).

5. На информационных стендах в помещениях территориальных органов ПФР, предназначенных для приема заявителей (их представителей), на [официальном сайте](#) ПФР, в средствах массовой информации и в печатных изданиях, а также на [Едином портале](#) размещается следующая информация и документы:

сведения о территориальных органах ПФР, осуществляющих предоставление государственной услуги (полные почтовые адреса, адреса электронной почты ПФР и территориальных органов ПФР, справочные номера телефонов территориальных органов ПФР, номера телефонов-автоинформаторов (при их наличии));

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги;

текст настоящего Административного регламента с приложениями (полная версия - на [официальном сайте](#) ПФР и на [Едином портале](#), выдержки - на информационных стендах в помещениях территориальных органов ПФР, в средствах массовой информации

и в печатных изданиях);

сведения о порядке предоставления государственной услуги;

график приема заявителей (их представителей) должностными лицами территориального органа ПФР;

сведения о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц ПФР и его территориальных органов, предоставляющих государственную услугу;

информация о заключенных соглашениях между территориальными органами ПФР и МФЦ о предоставлении государственной услуги через МФЦ.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом без исправлений, наиболее важные места выделяются.

Информация об изменениях: *Пункт 6 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*

[См. предыдущую редакцию](#)

6. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется должностным лицом ПФР и территориального органа ПФР, ответственным за информирование по вопросам предоставления государственной услуги, при личном обращении заявителя (его представителя) в ПФР, территориальный орган ПФР (далее - личный прием) в соответствии с графиком работы ПФР, территориального органа ПФР, посредством использования телефонной связи при обращении в территориальный орган ПФР, посредством ответов на письменные обращения заявителей (их представителей), при обращении заявителей через [Единый портал](#) или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица".

При предоставлении в ходе информирования посредством телефонной связи гражданину информации, относящейся к его персональным данным, должностное лицо идентифицирует личность гражданина путем проверки корректности названных гражданином фамилии, имени, отчества (при наличии), а также данных документа, удостоверяющего личность, контрольной информации, содержащейся в заявлении о назначении ежемесячной денежной выплаты, предусмотренном [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2012 г. N 353н "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по установлению ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 апреля 2013 г., регистрационный N 28271) с изменениями, внесенными приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации [от 17 февраля 2015 г. N 94н](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 16 марта 2015 г., регистрационный N 36450), [от 20 июня 2016 г. N 300н](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 8 августа 2016 г., регистрационный N 43168), [от 1 сентября 2016 г. N 489н](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2016 г., регистрационный N 44002).

7. Информирование заявителей (их представителей) о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться территориальными органами ПФР с использованием средств автоинформирования по телефону. Номера телефонов территориальных органов ПФР, по которым осуществляется автоинформирование, размещаются на [сайте](#) ПФР и информационных стендах территориальных органов ПФР.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Наименование государственной услуги - информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

Наименование государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу

9. Государственную услугу предоставляют ПФР и территориальные органы ПФР.

10. Запрещается требовать от заявителей (их представителей) осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем (его представителем) информации о порядке предоставления 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

12. Время предоставления государственной услуги при личном приеме или обращении заявителя (его представителя) о предоставлении государственной услуги по телефону определяются# временем ответа должностного лица, осуществляющего предоставление государственной услуги, на все поставленные заявителем (его представителем) вопросы и не должно превышать 15 минут.

13. При письменном обращении заявителя (его представителя), в том числе с использованием [официального сайта](#) ПФР, электронной почты ПФР и территориального органа ПФР, государственная услуга предоставляется заявителю (его представителю) в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Информация об изменениях: *Пункт 14 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

14. Государственная услуга в электронной форме предоставляется заявителю через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица" в режиме реального времени, определяется временем машинной обработки обращения заявителя, переданного через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица", и составляет не более 10 минут.

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

Информация об изменениях: *Пункт 15 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

15. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Федеральный закон](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477; N 28 ст. 3480; N 30, ст. 4084);

[Федеральный закон](#) от 17 июля 1999 г. N 178-ФЗ "О государственной социальной

помощи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 29, ст. 3699; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 48, ст. 4945; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6417; 2010, N 50, ст. 6603; 2011, N 27, ст. 3880; 2012, N 31, ст. 4322, N 53, ст. 7583; 2013, N 19, ст. 2326, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2012, N 31, ст. 4470; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, 4196; N 49, ст. 6409; N 52, ст. 6974; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701; 2013, N 14, ст. 1651; N 30, ст. 4038);

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 1998, N 31, ст. 3803; 1999, N 2, ст. 232, N 29, ст. 3693; 2000, N 22, ст. 2267; 2001, N 24, ст. 2410, N 33, ст. 3426, N 53, ст. 5024; 2002, N 1, ст. 2, N 22, ст. 2026; 2003, N 2, ст. 167, N 43, ст. 4108; 2004, N 35, ст. 3607; 2005, N 1, ст. 25; 2006, N 1, ст. 10; 2007, N 43, ст. 5084, N 49, ст. 6070; 2008, N 9, ст. 817, N 29, ст. 3410, N 30, ст. 3616, N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152, N 30, ст. 3739; 2010, N 50, ст. 6609; 2011, N 27, ст. 3880, N 30, ст. 4596, N 45, ст. 6329, N 47, ст. 6608, N 49, ст. 7033; 2012, N 29, ст. 3990, N 30, ст. 4175, N 53, ст. 7621; 2013, N 8, ст. 717, N 19, ст. 2331, N 27, ст. 3460, ст. 3475, ст. 3477, N 48, ст. 6160, N 52, ст. 6986; 2014, N 26, ст. 3406, N 30, ст. 4268, N 49, ст. 6928; 2015, N 14, ст. 2008, N 27, ст. 3967, N 48, ст. 6724; 2016, N 1, ст. 19);

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 19, ст. 2338);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903; N 50, ст. 7070, N 52, ст. 7507);

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 44, ст. 6274; N 49, ст. 7284; 2013, N 45, ст. 5807);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 27, ст. 3744; 2013, N 45, ст. 5807);

постановление 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; 2015, N 11, ст. 1603; N 40, ст. 5555);

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7932; 2013, N 45, ст. 5807; 2014, N 20, ст. 2523; 2015, N 11, ст. 1594; N 29, ст. 4486; N 42, ст. 5789; 2017, N 5, ст. 809; N 10, ст. 1478; N 32, ст. 5086);

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации 2016, N 15, ст. 2084);

постановление 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 36, ст. 4903);

приказ 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);

приказ 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).

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 предоставлению заявителем (его представителем)

Информация об изменениях: *Пункт 16 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

16. При предоставлении государственной услуги заявителю (его представителю) по телефону или в письменной форме, включая использование электронной почты ПФР и территориального органа ПФР, предоставление каких-либо документов не требуется.

Для предоставления государственной услуги в электронной форме в виде выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, через [Единый портал](#) или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица" необходимо внесение сведений из документов, определенных порядком регистрации на Едином портале или в информационной системе Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица".

17. При личном обращении заявителя (его представителя) в ПФР, территориальный орган ПФР и (или) в МФЦ за получением государственной услуги заявителем (его представителем) предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя (его представителя), а при обращении представителя заявителя - также документ, подтверждающий его полномочия.

18. Должностные лица ПФР и его территориальных органов при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от заявителя (его представителя) иных документов и сведений, кроме указанных в настоящем подразделе.

19. Документы, необходимые для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не требуются.

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 (его представитель) вправе представить

20. Представление документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, не требуется.

Запрещается требовать от заявителя (его представителя) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, а также представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

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

21. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

22. Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

Информация об изменениях: *Пункт 23 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

23. При личном обращении заявителя (его представителя) основанием для отказа в предоставлении сведений, относящихся к персональным данным получателя государственной социальной помощи, является отсутствие документов, предусмотренных [пунктом 17](#) настоящего Административного регламента.

При обращении заявителя (его представителя) по телефону, с использованием почтовой связи, электронной почты ПФР и территориального органа ПФР, через [Единый портал](#) или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица" основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

24. Заявители (их представители) имеют право на неоднократное обращение за предоставлением государственной услуги.

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, отсутствуют. Сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, не требуется.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

26. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

27. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не осуществляется в связи с отсутствием таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при обращении о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги

Информация об изменениях: Пункт 28 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

28. Предельное время ожидания в очереди заявителя (его представителя) при личном обращении о предоставлении государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя (его представителя), в том числе в электронной форме

29. Обращения заявителей (их представителей), полученные на личном приеме в ПФР, территориальном органе ПФР, фиксируются в день обращения соответственно в журнале учета обращений заявителей (их представителей) (далее - журнал учета обращений) в ПФР, журнале учета обращений в территориальный орган ПФР с присвоением номера по порядку и указанием даты регистрации. Устные обращения заявителей (их представителей) по телефону фиксируются в журнале учета обращений в территориальный орган ПФР. В журналах учета обращений в ПФР, территориальный орган ПФР делается отметка о результатах предоставления государственной услуги заявителю (его представителю) с указанием должности, фамилии и инициалов должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, предоставившего государственную услугу, способа обращения заявителя (его представителя).

Информация об изменениях: Пункт 30 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

30. Письменные обращения заявителей (их представителей), в том числе поступившие в ПФР, территориальный орган ПФР с использованием [официального сайта](#) ПФР или электронной почты ПФР, территориального органа ПФР, через МФЦ

фиксируются в журналах учета обращений в ПФР, территориальный орган ПФР, а также в МФЦ в день их поступления с присвоением номера и указанием даты. В журнале учета обращений в ПФР, территориальный орган ПФР делается отметка о результатах предоставления государственной услуги заявителю (его представителю) с указанием должности, фамилии и инициалов должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, предоставившего государственную услугу, даты отправки письменного ответа заявителю (его представителю), исходящего номера ответа, средств связи, которые использовались при предоставлении государственной услуги (почта, электронная почта).

Письменное обращение заявителя (его представителя) МФЦ направляет в территориальный орган ПФР, с которым у него заключено соглашение о взаимодействии.

При обращении заявителя через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица" обращение заявителя регистрируется на Едином портале или в информационной системе Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица" в электронном журнале "История обращений" в автоматическом режиме.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

Информация об изменениях: *Приказом Минтруда России от 20 июня 2016 г. N 300н пункт 31 изложен в новой редакции*

См. текст пункта в предыдущей редакции

31. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

2) 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;

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

4) 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;

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

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

8) 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 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.

32. Вход в приемную ПФР оборудуется информационной табличкой (вывеской), на которой указывается наименование органа, осуществляющего прием граждан и график приема граждан.

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

наименование территориального органа ПФР (наименование структурного подразделения территориального органа ПФР), предоставляющего государственную услугу;

адрес (местонахождение) территориального органа ПФР;

график работы территориального органа ПФР;

график приема граждан территориального органа ПФР.

Информация об изменениях: [Приказом Минтруда России от 1 сентября 2016 г. N 489н](#) в пункт 33 внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

33. Помещения ПФР, территориальных органов ПФР, в которых осуществляется предоставление государственной услуги заявителям (их представителям), должны предусматривать зал ожидания и места для приема заявителей (их представителей).

Помещения ПФР, территориальных органов ПФР, предназначенные для приема заявителей (их представителей), оборудуются:

электронной системой управления очередью, световым информационным табло (по возможности);

системой кондиционирования воздуха (по возможности);

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой охраны (по возможности).

Зал ожидания ПФР, территориального органа ПФР оснащается стульями, столами (стойками) для обеспечения возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из возможности их размещения в зале ожидания. В зале ожидания должен быть установлен компьютер с обеспечением доступа к справочно-правовым системам и программным продуктам. Правила работы с компьютером, фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, номер кабинета должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде, расположенном рядом с компьютером.

В целях информирования заявителей о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов ПФР с учетом качества предоставления им государственных услуг в помещении (месте ожидания), где предоставляется государственная услуга, размещаются информационные материалы, содержащие сведения о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

34. Прием заявителей (их представителей) в ПФР, территориальных органах ПФР осуществляется в специально оборудованных для приема кабинках (кабинетах), в которых размещаются информационные таблички с указанием:

номера кабинки (кабинета);

фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица, предоставляющего государственную услугу.

Каждое рабочее место должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, осуществляющего предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с обеспечением возможности доступа к необходимым информационным базам данных ПФР и его территориальных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также принтером и сканером.

35. Показателем качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным настоящим Административным регламентом, и удовлетворенность заявителей (их представителей) полученной государственной услугой.

Информация об изменениях: Пункт 36 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

36. К показателям доступности государственной услуги относятся:

доступность обращения заявителей (их представителей), в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

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

возможность различных способов обращения заявителей (их представителей) (личное обращение, устное обращение с использованием телефонной связи, письменное обращение, через [официальный сайт](#) ПФР, с использованием электронной почты ПФР и территориального органа ПФР, а также через [Единый портал](#) или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица").

Предоставление государственной услуги предусматривает однократное взаимодействие гражданина с должностными лицами.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

37. Заявитель (его представитель) вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в МФЦ в случае, если между территориальным органом ПФР и МФЦ заключено соглашение, которым предусмотрено предоставление государственной услуги через МФЦ.

Информация об изменениях: Пункт 38 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

38. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в электронной форме через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица".

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

Состав административных процедур при предоставлении государственной услуги

Информация об изменениях: Пункт 39 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

39. При предоставлении государственной услуги ПФР и территориальные органы ПФР осуществляют административные процедуры:

по предоставлению государственной услуги при личном обращении заявителя (его представителя) в ПФР, территориальный орган ПФР или МФЦ либо при его обращении в

устной форме в территориальный орган ПФР по телефону;

по предоставлению государственной услуги при письменном обращении заявителя (его представителя) в ПФР или территориальный орган ПФР, в том числе с использованием электронной почты ПФР и территориального органа ПФР и [официального сайта ПФР](#);

по предоставлению государственной услуги в электронной форме путем получения выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, при обращении заявителя через [Единый портал](#), или информационной системы Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица".

Предоставление государственной услуги при личном обращении заявителя (его представителя) в ПФР, территориальный орган ПФР или МФЦ либо при его обращении в устной форме в территориальный орган ПФР по телефону

40. Основанием для начала осуществления административной процедуры является личное обращение заявителя (его представителя) в ПФР, территориальный орган ПФР или МФЦ либо обращение заявителя (его представителя) в устной форме в территориальный орган ПФР по телефону.

Информация об изменениях: *Пункт 41 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*

[См. предыдущую редакцию](#)

41. При личном обращении заявителя (его представителя) в ПФР, территориальный орган ПФР или МФЦ либо при обращении заявителя (его представителя) в территориальный орган ПФР в устной форме по телефону должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР или МФЦ, осуществляющее предоставление государственной услуги, отвечает на поставленные заявителем (его представителем) вопросы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, информирует заявителя (его представителя) об иных формах обращения за государственной услугой.

В случае если вопросы, поставленные заявителем (его представителем), не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение дается должностным лицом ПФР, территориального органа ПФР или МФЦ устно в ходе личного приема. При этом время предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Если при личном обращении заявителя (его представителя) либо при обращении заявителя (его представителя) в устной форме по телефону имеются вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица ПФР, территориального органа ПФР или МФЦ, осуществляющего предоставление государственной услуги, заявителю (его представителю) дается разъяснение в каком порядке и по какому адресу ему следует обратиться.

При личном обращении заявителя (его представителя) по его желанию территориальный орган ПФР или МФЦ формирует и выдает выписку из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

Информация об изменениях: *Пункт 42 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*

[См. предыдущую редакцию](#)

42. В случае устного обращения заявителя (его представителя) по телефону о предоставлении данных, содержащихся в выписке из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, заявителю (его представителю) дается разъяснение о порядке получения выписки из указанного регистра, через Единый портал, информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица", а также при личном обращении в территориальный орган ПФР или МФЦ.

Предоставление государственной услуги при письменном обращении заявителя (его представителя) в ПФР или территориальный орган ПФР, в том числе с использованием электронной почты ПФР и территориального органа ПФР, и официального сайта ПФР

43. Основанием для начала осуществления административной процедуры является письменное обращение заявителя (его представителя) в ПФР или территориальный орган ПФР, направленное по почте или в форме электронного документа, с использованием электронной почты ПФР и территориального органа ПФР, [официального сайта ПФР](#).

44. Обработка письменного обращения заявителя (его представителя) осуществляется должностными лицами структурных подразделений ПФР и территориальных органов ПФР, ответственными за подготовку ответов на письменные обращения граждан, в соответствии с порядком ведения делопроизводства, установленным в ПФР и его территориальных органах.

Письменное обращение заявителя (его представителя) должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя (его представителя), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, подготовленный ПФР, территориальным органом ПФР, номер телефона.

Информация об изменениях: *Пункт 45 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*

[См. предыдущую редакцию](#)

45. Ответ ПФР, его территориального органа должен содержать конкретные ответы на поставленные заявителем (его представителем) 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 социальных услуг. При этом ответ ПФР, его территориального органа должен содержать информацию о возможности получения выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, в территориальном органе ПФР или МФЦ, а также в электронном виде через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица".

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

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

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

Письменный ответ на обращение заявителя (его представителя), направленное в ПФР, подписывается заместителем председателя правления ПФР или руководителем структурного подразделения ПФР, ответственным за предоставление государственной услуги.

Письменный ответ на обращение, направленное заявителем (его представителем) 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 ПФР, 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 в ПФР, территориальный орган ПФР, фамилия и инициалы должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, подготовившего ответ, номер его телефона.

46. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг при личном обращении, обращении в устной форме по телефону и письменном обращении заявителя (его представителя) предусмотрена [приложением N 2](#) к настоящему Административному регламенту.

Информация об изменениях: *Наименование изменено с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

Предоставление государственной услуги в электронной форме путем получения выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, при обращении заявителя через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица"

Информация об изменениях: *Пункт 47 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

47. Основанием для начала осуществления административной процедуры является обращение заявителя через [Единый портал](#) или информационной системы Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица".

Информация об изменениях: *Пункт 48 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

48. Для получения государственной услуги в электронной форме путем получения выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, заявитель должен зарегистрироваться на Едином портале или в информационной системе Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица".

49. Утратил силу с 22 сентября 2017 г. - [Приказ](#) Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н

Информация об изменениях: [См. предыдущую редакцию](#)

Информация об изменениях: *Пункт 50 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

50. Предоставление государственной услуги заявителю в электронной форме через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица" осуществляется в режиме реального времени. Время получения результата государственной услуги определяется временем машинной обработки обращения заявителя, переданного через Единый портал или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица", и составляет не более 10 минут.

51. 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.

Информация об изменениях: *Пункт 52 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*
[См. предыдущую редакцию](#)

52. Заявители, не имеющие право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, при обращении через [Единый портал](#) или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица" получают выписку об отсутствии сведений о данном заявителе в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

53. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг в электронной форме предусмотрена [приложением N 3](#) к настоящему Административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

54. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностным лицом ПФР или территориального органа ПФР положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием данным должностным лицом решений осуществляется соответственно руководителем структурного подразделения ПФР, ответственным за предоставление государственной услуги, или руководителем соответствующего 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

55. 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, ПФР, управления ПФР в федеральных округах и отделения ПФР по субъектам Российской Федерации проводят

проверки полноты и качества предоставления государственной услуги территориальным органом ПФР (далее - проверки).

Проверки осуществляются на основании актов ПФР и распорядительных документов территориальных органов ПФР.

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

Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в два года.

Внеплановые проверки проводятся по поручению председателя правления ПФР, заместителей председателя правления ПФР, правоохранительных или иных уполномоченных государственных органов, руководителей территориальных органов ПФР. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя (его представителя).

Плановые проверки осуществляются по следующим направлениям:

организация работы по предоставлению государственной услуги;

полнота и качество предоставления государственной услуги;

осуществление текущего контроля за предоставлением государственной услуги.

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

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

56. Должностные лица ПФР и территориальных органов ПФР несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим Административным регламентом.

Персональная ответственность должностных лиц ПФР и территориальных органов ПФР определяется их должностными инструкциями.

Должностные лица ПФР и территориальных органов ПФР при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации и настоящего Административного регламента.

57. Должностные лица ПФР и территориальных органов ПФР при предоставлении заявителю (его представителю) государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации о персональных данных или 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

Информация об изменениях: [Приказом Минтруда России от 1 сентября 2016 г. N 489н](#) в пункт 58 внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

58. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) заявителей (их представителей).

При предоставлении заявителю результата государственной услуги должностное лицо территориального органа ПФР (работник многофункционального центра) информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства

подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с использованием сети Интернет).

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 воспользоваться для участия в указанной оценке терминальным или иным устройством, расположенным непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети Интернет, а также в личном кабинете [Единого портала](#).

В случае согласия заявителя на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленный заявителем вместе с контактными данными, необходимыми для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, передается в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг".

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

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

59. Заявитель (его представитель) имеет право подать жалобу на решения и действия (бездействие) ПФР, территориальных органов ПФР, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба) в следующих случаях:

нарушение срока регистрации обращения заявителя (его представителя);

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование от заявителя (его представителя) документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

требование платы с заявителя (его представителя) при предоставлении государственной услуги;

отказ ПФР, территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, должностного лица ПФР или территориального органа ПФР в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных при предоставлении государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Предмет жалобы

60. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя (его представителя), противоправные решения и действия (бездействие) ПФР, территориальных органов ПФР, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Органы ПФР и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

61. Жалоба подается в ПФР и (или) в территориальный орган ПФР, должностным лицам ПФР и (или) территориальных органов ПФР, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

62. Жалоба подается в ПФР и (или) в территориальный орган ПФР, предоставляющий государственную услугу.

63. Жалоба должна содержать:

наименование органа (ПФР или территориального органа ПФР), предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица ПФР или территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (его представителя), сведения о месте жительства, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (его представителю);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ПФР или территориального органа ПФР, должностного лица ПФР или территориального органа ПФР;

доводы, на основании которых заявитель (его представитель) не согласен с решением и действием (бездействием) ПФР или территориального органа ПФР, должностного лица ПФР или территориального органа ПФР.

Заявителем (его представителем) представляются документы (при наличии), подтверждающие его доводы либо их копии.

Информация об изменениях: *Пункт 64 изменен с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)*

[См. предыдущую редакцию](#)

64. Жалоба может быть направлена в письменной форме по почте, в том числе по электронной почте, через [официальный сайт](#) ПФР и [Единый портал](#) или информационную систему Пенсионного фонда Российской Федерации "Личный кабинет застрахованного лица", а также жалоба может быть принята при личном обращении заявителя (его представителя) в ПФР, территориальный орган ПФР и МФЦ.

65. МФЦ обеспечивает передачу жалобы в территориальный орган ПФР в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

66. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ПФР, территориальными органами ПФР, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель (его представитель) обращался за получением государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем (его представителем) получен результат указанной государственной услуги либо отказ в предоставлении государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

67. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель (его представитель) предъявляют документ, удостоверяющий личность, в случае если жалоба подается через представителя заявителя также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В случае если жалоба направляется по почте, направляется копия документа, подтверждающая полномочия представителя, заверенная в установленном порядке.

68. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем (его

представителем) с использованием электронной почты ПФР и территориального органа ПФР, посредством [официального сайта ПФР](#) и [Единого портала](#).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 67](#) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), не требуется.

69. В ПФР и территориальных органах ПФР, предоставляющих государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в структурные подразделения ПФР, территориальные органы ПФР или уполномоченный на их рассмотрение орган.

70. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица территориального органа ПФР рассматриваются руководителем территориального органа ПФР или должностным лицом территориального органа ПФР, уполномоченным на рассмотрение жалоб. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) руководителя территориального органа ПФР рассматриваются должностным лицом ПФР, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

71. В случае если жалоба подана заявителем (его представителем) в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

72. ПФР и территориальные органы ПФР, предоставляющие государственную услугу, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей (их представителей) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и территориальных органов ПФР, должностных лиц ПФР и территориальных органов ПФР посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на [официальном сайте ПФР](#) и на [Едином портале](#);

консультирование заявителей (их представителей) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и территориальных органов ПФР, должностных лиц ПФР и территориальных органов ПФР при личном приеме, с использованием [официального сайта ПФР](#), электронной почты ПФР и территориального органа ПФР;

заключение соглашений о взаимодействии между МФЦ и территориальным органом ПФР в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителю (его представителю) результатов рассмотрения жалоб;

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

Сроки рассмотрения жалобы

73. Жалоба, поступившая в ПФР или территориальный орган ПФР, подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления в ПФР, территориальный орган ПФР.

74. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом ПФР, его территориального органа, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

75. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя (его представителя) для предоставления государственной услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем (его представителем) нарушения срока, установленного для таких исправлений, жалоба

рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

76. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

77. По результатам рассмотрения жалобы ПФР, территориальный орган ПФР принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

78. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении принимается в форме акта ПФР или территориального органа ПФР.

79. При удовлетворении жалобы ПФР, территориальный орган ПФР принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю (его представителю) результата государственной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

80. ПФР, территориальный орган ПФР отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями правил обжалования в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

81. ПФР, территориальный орган ПФР вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя (его представителя), указанные в жалобе.

82. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице ПФР, территориального органа ПФР, решения или действия (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (его представителя); основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

83. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо ПФР или территориального органа ПФР, уполномоченное на рассмотрение жалоб, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

84. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ПФР или территориального органа ПФР и направляется заявителю (его представителю) в письменной форме или по желанию заявителя (его представителя) в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица ПФР или территориального органа ПФР, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, не позднее одного дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

Порядок обжалования решения по жалобе

85. Заявитель (его представитель) вправе обжаловать решение, принятое по жалобе, направив его вышестоящим должностным лицам ПФР или территориального органа ПФР.

86. В случае если заявитель (его представитель) не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы или отсутствием решения по ней, то он вправе обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

87. Заявитель (его представитель) имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

88. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на [официальном сайте](#) ПФР и на [Едином портале](#), а также может быть сообщена заявителю (его представителю) в устной и (или) в письменной форме.

Приложение N 1
к [Административному регламенту](#)
предоставления Пенсионным фондом
Российской Федерации государственной
услуги по информированию граждан о
предоставлении государственной
социальной помощи в виде набора
социальных услуг,
утвержденному [приказом](#) Министерства
труда и социальной защиты РФ
от 14 января 2014 г. N 3н

Сведения

об адресах, номерах телефонов, адресах официальных сайтов и графиках работы территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации*

N п/п	Наименование территориального органа ПФР	Почтовый адрес территориального органа ПФР	Номер телефона территориального органа ПФР и адрес	График работы территориального органа ПФР

			официального сайта	
1	2	3	4	5
1.	Отделение ПФР по Белгородской области	308000, г. Белгород, ул. Преображенская , д. 87	(4722) 30-69-67 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.15; перерыв - с 13.00 до 13.45
2.	Отделение ПФР по Брянской области	241050, г. Брянск, ул. Любезного, д. 1.	(4832) 77-05-33 (4832) 74-02-58 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
3.	Отделение ПФР по Владимирской области	600007, г. Владимир, ул. Мира, д. 61д	(4922) 40-23-13 (4922) 40-23-23 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.45; перерыв - с 12.00 до 12.45
4.	Отделение ПФР по Воронежской области	394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 36б	(4732) 69-77-94 (4732) 69-77-95 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
5.	Отделение ПФР по Ивановской области	153002, г. Иваново, пер. Пограничный, д. 10А	(4932) 31-24-47 8-800-100-91-21 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.15 до 17.30; пятница - с 8.15 до 16.15; перерыв - с 12.00 до 13.00
6.	Отделение ПФР по Калужской области	248003, г. Калуга, ул. Болдина, д. 2а	(4842) 50-70-66 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
7.	Отделение ПФР по Костромской области	156000 г. Кострома, ул. Комсомольская, д. 31А	(4942) 39-06-05 (4942) 39-06-90 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.12 до 13.00

8.	Отделение ПФР по Курской области	305000, г. Курск, ул. Кати Зеленко, д. 5	(4712) 51-20-05, (4712) 70-04-63 www.pfrf.ru	понедельник, - пятница - с 9.00 до 18.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
9.	Отделение ПФР по Липецкой области	398050, г. Липецк, пл. Соборная, д. 3	(4742) 42-91-01 (4742) 42-92-22 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 12.30 до 13.18
10.	Отделение ПФР по Орловской области	302026, г. Орел, ул. Комсомольская, д. 108	(4862) 72-92-36 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
11.	Отделение ПФР по Рязанской области	390013, г. Рязань, Московское шоссе, д. 4	(4912) 34-63-88 (4912) 34-86-00 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
12.	Отделение ПФР по Смоленской области	214019, г. Смоленск, ул. Крупской, д. 37А	(4812) 62-49-28 (4812) 62-49-56 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
13.	Отделение ПФР по Тверской области	170100, г. Тверь, ул. Вагжанова, д. 9, строение 1	(4822) 77-74-45 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 12.30 до 13.18
14.	Отделение ПФР по Тамбовской области	392000, г. Тамбов, ул. Интернациональная, д. 37	(4752) 79-43-05 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 12.00 до 12.48
15.	Отделение ПФР по Тульской области	3000035, г. Тула, ул. Л.Толстого, д. 107	(4872) 32-18-14 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45;

				перерыв - с 13.00 до 13.45
16.	Отделение ПФР по Ярославской области	150049, г. Ярославль, проезд Ухтомского, д. 5	(4852) 59-02-33 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.30 до 13.18
17.	Отделение ПФР по г. Москве и Московской области	119602, г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 20, корп. А	(495) 987-09-14 (495) 987-09-16 (495) 987-09-31 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 17.45; пятница - с 9.00- 16.30; перерыв - с 12.30 до 13.00
18.	Отделение ПФР по Республике Коми	167983, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Кирова, д. 36	(8212) 29-17-13 (8212) 29-17-81 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.45; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 13.00 до 14.00
19.	Отделение ПФР по Республике Карелия	185910, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 23	(8142) 79-52-08 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.45 до 17.00; пятница - с 8.45 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 14.00
20.	Отделение ПФР по Ненецкому автономному округу	166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 21	(8185) 34-29-55 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.00; пятница - с 8.30 до 15.30; перерыв - с 12.30 до 13.30
21.	Отделение ПФР по Архангельской области	163061, г. Архангельск, ул. Набережная Северной Двины, д. 28	(8182) 21-77-88 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.45; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 12.30 до 13.30
22.	Отделение ПФР по Вологодской области	160000, г. Вологда, ул. Зосимовская, д. 18	(8172) 76-92-28 (8172) 57-19-11 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.30 до 13.18
23.	Отделение ПФР по	236000, г. Калининград,	(4012) 99-83-29 (4012) 99-83-21	понедельник - четверг

	Калининградской области	Энгельса, д. 54	www.pfrf.ru	- с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.30 до 13.15; пятница - с 8.00 до 15.30; перерыв - с 12.30 до 13.00
24.	Отделение ПФР по Мурманской области	183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 26	(8152) 40-37-00 (8152) 40-37-81 www.pfrf.ru	понедельник - среда - с 8.00 до 17.30; четверг - с 8.00 до 17.00 перерыв - с 12.30 до 13.30; пятница - с 8.00 до 14.30
25.	Отделение ПФР по Новгородской области	173016, г. Великий Новгород, ул. Зелинского, д. 9б	(8162) 98-74-24 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 9.30 до 17.30; перерыв - с 13.00 до 14.00
26.	Отделение ПФР по Псковской области	180007, Псков, ул. Петровская, д. 53	(8112) 696-408 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 18.00; пятница - с 8.30 до 15.30; перерыв - с 13.00 до 14.00
27.	Отделение ПФР по Санкт-Петербургу и Ленинградской области	194214, г. Санкт-Петербург, пр. Энгельса, д. 73	(812) 292-85-92 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; перерыв - с 13.00 до 13.45; Пятница - с 9.00 до 16.30; перерыв - с 13.00 до 13.30
28.	Отделение ПФР по Республике Адыгея	385000, г. Майкоп, ул. Победы, д. 42	(8772) 53-88-57 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 17.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
29.	Отделение ПФР по Республике Калмыкия	358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Горького, д. 9а	(8472) 24-08-75 (8472) 24-00-83 (8472) 24-00-84 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00-13.00
30.	Отделение ПФР по Краснодарскому краю	350015, г. Краснодар, ул. Красноармейская, д. 136	(861) 251-93-78 (861) 251-93-79 8-800-200-19-71 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; перерыв

				- с 12.00 до 12.50; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.00 до 12.40
31.	Отделение ПФР по Астраханской области	414040, г. Астрахань, ул. Победы / пл. К. Маркса, д. 53, корп. 1/9	(8512) 25-09-95 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 8.30 до 17.15; перерыв - с 12.30 до 13.15
32.	Отделение ПФР по Волгоградской области	400001, г. Волгоград, ул. Рабоче-Крестья- нская, д. 16	(8442) 24-93-77 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 12.30 до 13.18
33.	Отделение ПФР по Ростовской области	344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, д. 259	(863) 290-41-01 (863) 290-41-55 (863) 297-29-09 (863) 291-01-79 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
34.	Отделение ПФР по Республике Ингушетия	386001, Республика Ингушетия, г. Магас, пр. им. И. Зязикова, д. 1	(8734) 55-17-99 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 9.00 до 18.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
35.	Отделение ПФР по Кабардино-Балка- рской Республике	360051, КБР, г. Нальчик, ул. Пачева, д. 19а	(8662) 42-00-30 (8662) 42-00-29 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8-45 до 18-00; пятница - с 8-45 до 16-45; перерыв - с 13-00 до 14-00
36.	Отделение ПФР по Карачаево-Черке- сской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Горького, д. 3	(8782) 25-82-42 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00 до 13.00
37.	Отделение ПФР по Республике Северная Осетия - Алания	362031, г. Владикавказ, ул. Леонова, д. 4/1	(8672) 51-80-92 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 09.00 - до 18.00; пятница - с 09.00 - до 17.45; перерыв - с 13.00 до 14.00
38.	Отделение ПФР по Республике Дагестан	367013, г. Махачкала, пр. Гамидова, д. 16	8-800-200-17-01 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница

				- с 9.00 до 16.45; перерыв - с 12.15 до 13.00
39.	Отделение ПФР по Чеченской Республике	364051, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. им. Шейха Али Митаева, д. 4	(8712) 62-86-64, www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 17.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
40.	Отделение ПФР по Ставропольскому краю	355035, г. Ставрополь, ул. Советская, д. 11	(8652) 94-21-15 (8652) 95-56-98 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
41.	Отделение ПФР по Республике Башкортостан	450077, г. Уфа, ул. 3. Валиди, д. 55	(347) 229-71-36 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
42.	Отделение ПФР по Республике Марий Эл	424000, РМЭ, г. Йошкар-Ола, ул. Пушкина, д. 7	(8362) 56-64-50 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 15.45; перерыв - с 12.00 до 12.45
43.	Отделение ПФР по Республике Мордовия	430005, г. Саранск, ул. Коммунистичес- кая, д. 52	(8342) 29-55-30 (8342) 23-08-17 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 13.00 до 13.48
44.	Отделение ПФР по Республике Татарстан	420111, г. Казань, ул. Пушкина, д. 8	(843) 279-26-53 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 12.00 до 12.45
45.	Отделение ПФР по Чувашской Республике - Чувашия	428018, г. Чебоксары, ул. К. Иванова, д. 87	(8352) 58-59-45 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00 до 13.00
46.	Отделение ПФР по Удмуртской Республике	426008, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Карла	(3412) 630-350 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30;

		Маркса, д. 272а		пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 12.30 до 13.18
47.	Отделение ПФР по Кировской области	610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 34	(8332) 57-93-00, www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 15.45; перерыв - с 12.00 до 12.45
48.	Отделение ПФР по Нижегородской области	603950, г. Н. Новгород, пр. Ленина, д. 35	(831) 244-47-51 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.00 до 12.48
49.	Отделение ПФР по Оренбургской области	460040, г. Оренбург, ул. Мира, д. 18А	(3532) 98-00-86 www.pfrf.ru	понедельник - четверг с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
50.	Отделение ПФР по Пензенской области	440008, г. Пенза, ул. Захарова, д. 20	(8412) 36-81-43 (8412) 36-81-39 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00 - 12.45; пятница - с 8.00 до 15.45; перерыв - с 12.00 до 12.45
51.	Отделение ПФР по Пермскому краю	614990, г. Пермь, ул. Революции, д. 66	(342) 239-23-13 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 17.45; перерыв - с 13.00 до 13.48
52.	Отделение ПФР по Саратовской области	410004, г. Саратов, ул. Пугачевская, д. 11/13	(8452) 52-21-92 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 09.00 до 18.00; пятница - с 09.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
53.	Отделение ПФР по Самарской области	443041, г. Самара, ул. Садовая, д. 175	(8462) 42-37-27 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30;

				перерыв - с 12.00 до 12.48
54.	Отделение ПФР по Ульяновской области	432011, г. Ульяновск, ул. Корюкина, д. 6	(8422) 42-72-59 (8422) 42-72-61 (8422) 42-72-59 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00. до 17.00; пятница - с 8.00. до 16.00; перерыв - с 12.00. до 12.48
55.	Отделение ПФР по Ханты-Мансийс- кому автономному округу - Югре	628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 34	(3467) 393-021 www.pfrf.ru	понедельник - с 09.00 до 18.00; вторник - пятница - с 09.00 до 17.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
56.	Отделение ПФР по Ямало-Ненецкому автономному округу	629007, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Салехард, ул. Республики, д. 47	(3492) 23-69-61 (3492) 23-69-63 www.pfrf.ru	понедельник - с 8.30 до 18.00; вторник - пятница - с 8.30 до 17.00; перерыв - с 12.30 до 14.00
57.	Отделение ПФР по Курганской области	640003, г. Курган, ул. Зорге, д. 15	(3522) 44-07-69 (3522) 44-02-73 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00 до 13.00
58.	Отделение ПФР по Свердловской области	620075, г. Екатеринбург, ул. Горького, д. 8	(343) 257-74-02 (343) 251-09-70 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 12.00 до 12.48
59.	Отделение ПФР по Тюменской области	625007, г. Тюмень, ул. Республики, 83А	(3452) 27-08-40 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.00 до 12.48
60.	Отделение ПФР по Челябинской области	454091, г. Челябинск, ул. Свободы, д. 95	(351) 282-28-28 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.45; перерыв - с 12.30 до 13.15
61.	Отделение ПФР по Республике Бурятия	670000, г. Улан-Удэ, ул. Коммунистичес- кая, д. 45а, стр. 1	(3012) 29-12-49 (3012) 29-12-17 (3012) 29-12-87 (3012) 29-14-11 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.15; перерыв

				- с 13.00 до 13.45
62.	Отделение ПФР по Республике Алтай	649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 15/1	(3882) 22-62-17 (3882) 22-74-99 (3882) 22-22-66 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.15; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
63.	Отделение ПФР по Республике Хакасия	655017, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. Крылова, д. 72а	(3902) 22-95-55 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 15.45; перерыв - с 12.00 до 12.45
64.	Отделение ПФР по Республике Тыва	667000, Республика Тыва, г. Кызыл, ул. Кочетова, д. 18	(3942) 29-61-41 (3942) 29-61-42 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00 до 13.00
65.	Отделение ПФР по Иркутской области	664007, г. Иркутск, ул. Декабрьских Событий, д. 92	(3952) 47-00-00 (3952) 26-84-54 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45
66.	Отделение ПФР по Красноярскому краю	660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 44 г	(391) 258-00-66 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00 до 13.00
67.	Отделение ПФР по Забайкальскому краю	672051 г. Чита, Центральный район, ул. Чкалова, д. 160-б	(3022) 36-95-59 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.45; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 13.00 до 14.00
68.	Отделение ПФР по Алтайскому краю	656049, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 94	(3852) 39-99-34 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.00 до 12.48
69.	Отделение ПФР по Кемеровской области	650040, г. Кемерово, пр. Советский, д. 74	(3842) 58-73-20 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 13.00 до 13.48

70.	Отделение ПФР по Новосибирской области	630007, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская д. 19/1	(383) 223-83-75 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 17.00; пятница - с 9.00 до 16.00; перерыв - с 12.30 до 13.15
71.	Отделение ПФР по Омской области	644043, г. Омск, ул. Чапаева, д. 71/1	(3812) 24-74-01 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.45; пятница - с 8.30 до 16.30; перерыв - с 13.00 до 14.00
72.	Отделение ПФР по Томской области	634041, г. Томск, пр. Кирова, д. 41/1	(3822) 48-55-81 (3822) 48-55-73 (3822) 48-55-94 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00; пятница - с 8.00 до 15.45; перерыв - с 12.00 до 12.45
73.	Отделение ПФР по Республике Саха (Якутия)	677000, г. Якутск, ул. Чернышевского, д. 4.	(4112) 45-00-10 (4112) 45-00-59 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 9.00 до 18.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
74.	Отделение ПФР по Чукотскому автономному округу	689000, Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Энергетиков, д. 16	(4272) 22-01-91 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.15; пятница - с 8.30 до 17.00; перерыв - с 12.30 до 14.00
75.	Отделение ПФР по Еврейской автономной области	679016, г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, д. 45	(4262) 22-03-42 (4262) 22-03-89 (4262) 24-04-82 www.pfrf.ru	понедельник - пятница - с 9.00 до 18.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
76.	Отделение ПФР по Приморскому краю	690091, г. Владивосток, ул. Фонтанная, д. 16	(4232) 498-600 (4232) 498-710 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 8.30 до 17.30; пятница - с 8.30 до 16.15; перерыв - с 13.00 до 13.45
77.	Отделение ПФР по Хабаровскому краю	680000, г. Хабаровск, ул. Ленина, д. 27	(4212) 46-01-46 (4212) 46-98-24 (4212) 46-98-14 (4212) 46-90-24 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 17.00; перерыв - с 13.00 до 13.45

78.	Отделение ПФР по Камчатскому краю	683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, д. 124Б	(4152) 42-90-68 (4152) 42-91-08 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 13.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
79.	Отделение ПФР по Амурской области	675000, г. Благовещенск, ул. Зейская, д. 173А	(4162) 23-53-00 (4162) 23-53-17 www.pfrf.ru	понедельник, - пятница - с 8.00 до 17.00; перерыв - с 12.00 до 13.00
80.	Отделение ПФР по Магаданской области	685000, г. Магадан, ул. Якутская, д. 52	(4132) 69-80-93 (4132) 69-80-94 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.45; пятница - с 9.00 до 17.30; перерыв - с 12.30 до 14.00
81.	Отделение ПФР по Сахалинской области	693020, г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, д. 69А	(4242) 49-55-98 (4242) 49-55-44 (4242) 49-55-40 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 17.15; пятница - с 9.00 до 17.00; перерыв - с 13.00 до 14.00
82.	Отделение ПФР по г. Байконур	468320, г. Байконур, ул. Янгеля, д. 7А	(3362) 27-12-48 www.pfrf.ru	понедельник - четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45

* - далее ПФР.

Примечание:

актуальная информация об адресах, телефонах и графиках работы территориальных органов ПФР размещена на официальном сайте ПФР "www.pfrf.ru".

Информация об изменениях: Приложение 2 изменено с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

Приложение N 2
к [Административному регламенту](#)
предоставления Пенсионными фондом
Российской Федерации государственной
услуги по информированию граждан о
предоставлении государственной социальной
помощи в виде набора социальных услуг,
утвержденному [приказом](#) Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от 14 января 2014 г. N 3н

(с изменениями от 28 августа 2017 г.)

Блок-схема

последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг при личном обращении, обращении в устной форме по телефону и письменном обращении заявителя (его представителя)

Заявитель (его представитель),
обращается лично в ПФР,
территориальный орган ПФР или в
устной форме по телефону в
территориальный орган ПФР



Должностное лицо ПФР,
территориального органа ПФР в ходе
личного приема заявителя (его
представителя): дает ответы на
поставленные вопросы в
соответствии с нормативными
правовыми актами, регулирующими
вопросы предоставления
государственной социальной помощи
в виде набора социальных услуг;
формирует и предоставляет
гражданину выписку из Федерального
регистра лиц, имеющих право на
получение государственной
социальной помощи (при личном
обращении в территориальный орган
ПФР); в случае отсутствия
запрашиваемой информации
уведомляет заявителя (его
представителя) об этом, и дает ему
соответствующие разъяснения о
порядке получения информации;
регистрирует личное обращение
заявителя (его представителя) в
журнале учета обращений граждан
территориального органа ПФР.

Должностное лицо территориального
органа ПФР на обращение в устной
форме по телефону заявителя (его
представителя): дает ответы на
поставленные вопросы в
соответствии с нормативными
правовыми актами; разъясняет
порядок получения выписки из
Федерального регистра лиц, имеющих
право на получение государственной
социальной помощи; регистрирует
обращение заявителя (его

Заявитель
(его представитель)
представитель)
обращается лично в
МФЦ



Должностное лицо МФЦ:
дает ответы на
поставленные заявителем
(его представителем)
вопросы в соответствии с
нормативными правовыми
актами, регулирующими
вопросы предоставления
государственной
социальной помощи в виде
набора социальных услуг;
формирует и
предоставляет заявителю
(его представителю)
выписку из Федерального
регистра лиц, имеющих
право на получение
государственной
социальной помощи (при
наличии соглашения между
территориальным органом
ПФР и МФЦ); в случае
отсутствия запрашиваемой
информации рекомендует
заявителю (его
представителю)
обратиться в
территориальный орган
ПФР; регистрирует устное
или письменное обращение
заявителя (его
представителя).

Заявитель (его
письменное об
территориальный
официальный
использованием
террит

Должностное лицо
территориального
рассмотрение
получении обра
сайт ПФР, с испол
и территориальн
регистрацию пи
заявителя (его
письменное обра
структурные подра
органа ПФР в
руководителя (з
территориальн
заявителя (его пр
письменного обра
уполномоченны
необходимости
письменного ответ

Должностное лицо
(территориального
подготовку отв
(жалобу) заявител
предоставления го
в подготовке от
(жалобу), при нео
обеспечивает
подписание ответа
направляет под
подразделение ПФР
ответственное за
ответа в письменн
зарегистрирова
заявителю (его
электронной п
пись

Если в письмен
представителя
информация о п
набора социальны
в письменном
получения выписк
имеющих право
социальной пом
информационную

(его представитель) направляет обращение (жалобу) в ПФР или в территориальный орган ПФР, в том числе через официальный сайт ПФР (www.pfrf.ru) с использованием электронной почты ПФР и (или) территориального органа ПФР



лицо структурного подразделения ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за прием обращений (в том числе при приеме обращений (жалоб) через официальный сайт ПФР с использованием электронной почты ПФР территориального органа ПФР: обеспечивает прием письменного обращения (жалобы) заявителя (его представителя); направляет обращение (жалобу) для исполнения в структурное подразделение ПФР, территориального органа ПФР в соответствии с поручениями руководителя (заместителя руководителя) ПФР, территориального органа ПФР; информирует заявителя (его представителя) о направлении его обращения (жалобы) в другой орган, уполномоченный на его рассмотрение (при необходимости), обеспечивает регистрацию обращения и его отправку заявителю (его представителю).



лицо структурного подразделения ПФР территориального органа ПФР), ответственное за подготовку ответа на письменное обращение заявителя (его представителя) в рамках предоставления государственной услуги: участвует в подготовке ответа на письменное обращение заявителя; при необходимости уточняет информацию; обеспечивает необходимое согласование и подготовку ответа заявителю (его представителю); подписывает ответ в структурное подразделение ПФР (территориального органа ПФР), передает на учет, регистрацию и отправку в письменном виде; осуществляет отправку подготовленного и подписанного ответа заявителю (его представителю) на адрес его электронной почты, если он был указан в письменном обращении.

письменном обращении заявителя (его представителя) запрашивается персональная информация о праве гражданина на получение государственных услуг (социальной услуги), в том числе в ответе указывается порядок получения информации из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, через Единый портал или информационную систему ПФР "Личный кабинет

представителя) в устной форме по телефону в журнале учета обращений граждан территориального органа ПФР.

застрахованного .
ПФ

ого лица", в территориальном органе
ПФР, а также в МФЦ

Информация об изменениях: Приложение 3 изменено с 22 сентября 2017 г. - [Приказ Минтруда России от 28 августа 2017 г. N 635н](#)
[См. предыдущую редакцию](#)

Приложение N 3
к Административному регламенту
предоставления Пенсионными фондом
Российской Федерации государственной
услуги по информированию граждан о
предоставлении государственной социальной
помощи в виде набора социальных услуг,
утвержденному приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от 14 января 2014 г. N 3н
(с изменениями от 28 августа 2017 г.)

Блок-схема
последовательности административных процедур при предоставлении
государственной услуги по информированию граждан о предоставлении
государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг
в электронной форме

Заявитель обращается за предоставлением государственной услуги через Единый портал fwww.gosuslugi.ru) или информационную систему ПФР "Личный кабинет застрахованного лица" fwww.pfrf.ru)



Заявитель для доступа к персональной (конфиденциальной) информации из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, регистрируется на Едином портале или в информационной системе ПФР "Личный кабинет застрахованного лица"



При обращении через Единый портал или информационную систему ПФР "Личный кабинет застрахованного лица" заявитель получает доступ к государственным услугам, предоставляемым ПФР в электронном виде: из перечня государственных услуг, которые предоставляются ПФР в электронном виде, заявитель выбирает позицию - "Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи"; предоставляется выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи (по желанию заявитель распечатывает выписку); в случае отсутствия сведений о заявителе в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, предоставляется выписка об отсутствии сведений о заявителе в указанном регистре. При последующем обращении через Единый портал или информационную систему ПФР "Личный кабинет застрахованного лица" производится авторизация заявителя путем введения страхового номера индивидуального лицевого счета и пароля. Повторная регистрация не требуется.