

**Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 2 марта 2017 г. N 230н  
"Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным  
фондом Российской Федерации государственной услуги по приему от граждан анкет  
в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том  
числе по приему от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче  
дубликата страхового свидетельства"**

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 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, 3480; N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6679; N 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, N 26, ст. 3366; N 30, ст. 4264; N 49, ст. 6928; 2015, N 1, ст. 67, ст. 72; N 10, ст. 1393; N 29, ст. 4342, 4376; 2016, N 7, ст. 916, N 27, ст. 4293, 4294; N 52, ст. 7482; 2017, N 1, ст. 12) и [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; 2014, N 5, ст. 506) приказываю:

Утвердить прилагаемый [Административный регламент](#) предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по приему от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе по приему от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства.

Министр

М.А. Топилин

Зарегистрировано в Минюсте РФ 4 мая 2017 г.  
Регистрационный N 46610

Утвержден  
[приказом](#) Министерства труда  
и социальной защиты Российской  
Федерации  
от 2 марта 2017 г. N 230н

**Административный регламент  
предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной  
услуги по приему от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного  
пенсионного страхования, в том числе по приему от застрахованных лиц заявлений  
об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства**

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

## **I. Общие положения**

### **Предмет регулирования**

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по приему от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе по приему от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства (далее соответственно - ПФР, государственная услуга, Административный регламент) определяет порядок предоставления ПФР через свои территориальные органы государственной услуги, сроки и последовательность административных процедур при предоставлении территориальными органами ПФР государственной услуги.

### **Круг заявителей**

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, постоянно или временно проживающим на территории Российской Федерации иностранным гражданам и лицам без гражданства, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, временно пребывающим на территории Российской Федерации (далее - гражданин).

3. Гражданин может воспользоваться государственной услугой через своего законного или уполномоченного представителя (далее - представитель), или через своего работодателя.

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

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

4. Прием граждан по вопросу предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка территориального органа ПФР.

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

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

Телефон ПФР: 8 (495) 987-89-07.

Факс ПФР: (495) 982-06-63.

Адрес официального сайта ПФР в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": [www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru) (далее соответственно - сеть Интернет, сайт ПФР).

Сведения о территориальных органах ПФР, осуществляющих предоставление государственной услуги (наименования территориальных органов ПФР, почтовые адреса, номера телефонов и факсов) размещаются на [сайте ПФР](#), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал), на информационных стендах, расположенных в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга.

5. Информирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

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

посредством телефонной и факсимильной связи;

путем оформления информационных стендов в местах предоставления государственной услуги, на которых размещается информация, указанная в [пункте 34](#) Административного регламента;

путем публикации информационных материалов в средствах массовой

информации, издания информационных брошюр, буклетов, иной печатной продукции; размещения информации на [сайте ПФР](#) и на [Едином портале](#);

путем размещения брошюр, буклетов и других информационных материалов в помещениях территориальных органов ПФР, предназначенных для приема граждан, а также иных организаций всех форм собственности по согласованию с указанными организациями, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр);

посредством ответов на письменные обращения граждан.

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

Должностное лицо обязано сообщить график приема граждан, точный почтовый адрес территориального органа ПФР, способ проезда к нему, способы предварительной записи для личного приема, а при необходимости - требования к письменному обращению.

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

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

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

Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

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

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

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

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

г) о сроках предоставления государственной услуги;

д) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

е) о месте размещения на [сайте ПФР](#) информации по вопросам предоставления государственной услуги.

8. На [сайте ПФР](#) размещаются следующая информация и документы:

а) полные наименования и почтовые адреса территориальных органов ПФР;

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

в) режим работы территориальных органов ПФР;

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

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

е) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

ж) сроки предоставления государственной услуги;

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

и) текст Административного регламента с приложениями;

к) краткое описание порядка предоставления государственной услуги.

9. В целях информирования граждан сведения о ходе предоставления государственной услуги могут быть направлены в формате текстовых сообщений посредством электронной почты либо передачи коротких текстовых сообщений (при

наличии сведений об абонентском номере устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя) с использованием сервисов [Единого портала](#) при наличии письменного согласия гражданина об информировании.

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

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

### **Наименование государственной услуги**

10. Государственная услуга по приему от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе по приему от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства.

### **Наименование органа государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу**

11. Государственную услугу предоставляет ПФР через свои территориальные органы.

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

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

13. Результатом предоставления государственной услуги является:

а) принятие решения о регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытие индивидуального лицевого счета застрахованного лица) либо принятие решения об отказе в регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытии индивидуального лицевого счета застрахованного лица);

б) принятие решения об обмене страхового свидетельства или о выдаче его дубликата либо принятие решения об отказе в обмене страхового свидетельства или выдаче его дубликата.

### **Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги**

14. Срок предоставления государственной услуги территориальным органом ПФР составляет 5 рабочих дней со дня обращения за государственной услугой.

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

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

[Федеральным законом](#) 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; 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, 3475, 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; N 51, ст. 7242; 2016, N 1, ст. 19; N 52, ст. 7493, 7504, 7510);

**Федеральным законом** от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 2001, N 44, ст. 4149; 2003, N 1, ст. 13; 2005, N 19, ст. 1755; 2007, N 30, ст. 3754; 2008, N 18, ст. 1942; N 30, ст. 3616; 2009, N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6417, 6454; 2010, N 31, ст. 4196; N 49, ст. 6409; N 50, ст. 6597; 2011, N 29, ст. 4291; N 45, ст. 6335; N 49, ст. 7037, 7057, 7061; 2012, N 50, ст. 6965, 6966; 2013, N 14, ст. 1668; N 49, ст. 6352; N 52, ст. 6986; 2014, N 11, ст. 1098; N 26, ст. 3394; N 30, ст. 4217; N 45, ст. 6155; N 49, ст. 6915; 2016, N 1, ст. 5; N 18, ст. 2512; N 27, ст. 4183; 2017, N 1, ст. 12);

**Федеральным законом** от 15 декабря 2001 г. N 167-ФЗ "Об обязательном пенсионном страховании" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, N 51, ст. 4832; 2002, N 22, ст. 2026; 2003, N 1, ст. 2, 13; N 52, ст. 5037; 2004, N 27, ст. 2711; N 30, ст. 3088; N 49, ст. 4854, 4856; 2005, N 1, ст. 9; N 45, ст. 4585; 2006, N 6, ст. 636; N 31, ст. 3436; 2007, N 30, ст. 3754; 2008, N 18, ст. 1942; N 29, ст. 3417; N 30, ст. 3602, 3616; 2009, N 1, ст. 12; N 29, ст. 3622; N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6417, 6454; 2010, N 31, ст. 4196; N 40, ст. 4969; N 42, ст. 5294; N 50, ст. 6597; 2011, N 1, ст. 40, 44; N 23, ст. 3258; N 27, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 45, ст. 6335; N 49, ст. 7037, 7043, 7057; 2012, N 26, ст. 3447; N 31, ст. 4322; N 50, ст. 6965, 6966; 2013, N 27, ст. 3477; N 30, ст. 4044, 4070; N 49, ст. 6352; N 52, ст. 6986; 2014, N 11, ст. 1098; N 14, ст. 1551; N 26, ст. 3394; N 30, ст. 4217; N 48, ст. 6659; N 49, ст. 6915, 6919; 2015, N 1, ст. 72; N 29, ст. 4339; N 48, ст. 6713; N 51, ст. 7244; 2016, N 27, ст. 4183; N 52, ст. 7486, 7487, 7496, 7505);

**Федеральным законом** от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3448; 2010, N 31, ст. 4196; 2011, N 15, ст. 2038; N 30, ст. 4600; 2012, N 31, ст. 4328; 2013, N 14, ст. 1658; N 23, ст. 2870; N 27, ст. 3479; N 52, ст. 6961, 6963; 2014, N 19, ст. 2302; N 30, ст. 4223, 4243; N 48, ст. 6645; 2015, N 1, ст. 84; N 27, ст. 3979; N 29, ст. 4389, 4390; 2016, N 26, ст. 3877; N 28, ст. 4558; N 52, ст. 7491);

**Федеральным законом** 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; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701; 2013, N 14, ст. 1651; N 30, ст. 4038; N 51, ст. 6683; 2014, N 23, ст. 2927; N 30, ст. 4217, 4243; 2016, N 27, ст. 4164);

**Федеральным законом** от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 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, 3480; N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6679; N 52, ст. 6952, 6961, 7009; 2014, N 26, ст. 3366; N 30, ст. 4264; 2015, N 1, ст. 67, 72; N 10, ст. 1393; N 29, ст. 4342, 4376; 2016, N 7, ст. 916; 2016, N 27, ст. 4293, 4294; N 52, ст. 7482; 2017, N 1, ст. 12) (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ);

**Федеральным законом** от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036; N 27, ст. 3880; 2012, N 29, ст. 3988; 2013, N 14, ст. 1668; N 27, ст. 3463, 3477; 2014, N 11, ст. 1098; N 26, ст. 3390; 2016, N 1, ст. 65; N 26, ст. 3889) (далее - Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ);

**Федеральным законом** от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ "О внесении изменений в

отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 49, ст. 6928; 2016, N 1, ст. 14);

**Указом** 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);

**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; 2014, N 5, ст. 506);

**постановлением** Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 40, ст. 5559; 2012, N 53, ст. 7933; 2014, N 23, ст. 2986; N 44, ст. 6059; 2015, N 22, ст. 3227; 2016, N 33, ст. 5183; N 48, ст. 6777; 2017, N 2, ст. 342; официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 2 февраля 2017 г. N 0001201702020012);

**постановлением** 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);

**постановлением** Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829; 2014, N 50, ст. 7113; 2015, N 47, ст. 6596; 2016, N 51, ст. 7370);

**постановлением** Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 45, ст. 6257);

**постановлением** Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 51, ст. 7219, 2015, N 11, ст. 1603; N 40, ст. 5555; 2016, N 48, ст. 6765);

**приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 декабря 2016 г. N 766н "Об утверждении Инструкции о порядке ведения индивидуального (персонифицированного) учета сведений о застрахованных лицах" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 6 февраля 2017 г., регистрационный N 45549);

**приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. N 527н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 сентября 2015 г., регистрационный N 38897) (далее - приказ Минтруда России от 30 июля 2015 г. N 527н);

**приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22

июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N 38115) (далее - приказ Минтруда России от 22 июня 2015 г. N 386н);

**постановлением** Правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 11 января 2017 г. N 2п "Об утверждении форм документов, используемых для регистрации граждан в системе обязательного пенсионного страхования, и Инструкции по их заполнению" (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2017 г., регистрационный N 45509) (далее - постановление Правления ПФР от 11 января 2017 г. N 2п).

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

16. Для предоставления государственной услуги гражданином представляется одна из следующих форм документов (далее - заявление), утвержденных **постановлением** Правления ПФР от 11 января 2017 г. N 2п:

- а) анкета застрахованного лица (**форма АДВ-1**) (при первичной регистрации);
- б) заявление об обмене страхового свидетельства (**форма АДВ-2**);
- в) заявление о выдаче дубликата страхового свидетельства (**форма АДВ-3**).

Правильность указанных в заявлении сведений заверяется личной подписью гражданина.

К заявлению прилагается документ удостоверяющий личность гражданина.

К заявлению, поданному от имени гражданина его законным представителем, дополнительно представляются документы, удостоверяющие полномочия законного представителя, а также документы, удостоверяющие его личность.

В случае представления интересов гражданина лицом в силу полномочия, основанного на доверенности, к заявлению дополнительно прилагаются доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя. В случае если доверенность удостоверена нотариально, документа, удостоверяющего личность гражданина, интересы которого представляются, не требуется.

17. В случае направления гражданином заявления по почте к нему прилагаются копии документов, указанных в **пункте 16** Административного регламента, заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

18. Для предоставления государственной услуги от гражданина не требуются документы, которые находятся в распоряжении ПФР, территориальных органов ПФР, предоставляющих государственную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

19. От гражданина запрещается требовать представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения,

возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

20. Основания для отказа в приеме заявления со всеми документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

21. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

22. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

23. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

24. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

25. Максимальное время ожидания в очереди при подаче гражданином заявления и при получении результата государственной услуги составляет 15 минут.

**Срок и порядок приема и регистрации заявления, в том числе в электронной форме**

26. Прием заявления, поданного гражданином непосредственно в территориальный орган ПФР, осуществляется территориальным органом ПФР в день его подачи в территориальный орган ПФР.

Гражданин может направить заявление (за исключением анкеты застрахованного лица) с использованием сети Интернет через [Единый портал](#) или "Личный кабинет застрахованного лица" (далее - Личный кабинет) на [сайте ПФР](#). Заявление направляется в форме электронного документа, оформленного в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. N 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления

государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 29, ст. 4479).

Прием заявления, направленного по почте, поданного через работодателя или через многофункциональный центр, в том числе представленного в форме электронного документа, осуществляется территориальным органом ПФР не позднее рабочего дня, следующего за днем получения заявления территориальным органом ПФР.

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

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

27. Прием, регистрация заявления и оценка представленных документов не должны занимать более 20 минут.

28. Регистрация заявления, поступившего в территориальный орган ПФР через многофункциональный центр, осуществляется в сроки, указанные в [пункте 41](#) Административного регламента.

29. Регистрация заявления, поступившего в территориальный орган ПФР от работодателя в форме электронного документа, осуществляется в сроки, указанные в [пункте 42](#) Административного регламента.

### **Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема граждан, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги**

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

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

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

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

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

Вход в помещение территориального органа ПФР должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок. Передвижение по помещению территориального органа ПФР не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски. Помещение территориального органа ПФР должно быть достаточно освещено.

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

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

б) режим работы;

в) график приема.

33. Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются:

- а) электронной системой управления очередью (по возможности);
- б) световым информационным табло (по возможности);
- в) системой кондиционирования воздуха (по возможности);
- г) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- д) системой охраны и видеонаблюдения (по возможности).

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

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

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

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

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

- а) почтовый адрес территориального органа ПФР и его вышестоящего органа;
- б) адрес [сайта ПФР](#);
- в) справочный номер телефона территориального органа ПФР, номер телефона-автоинформатора (при наличии);
- г) режим работы территориального органа ПФР;
- д) выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- е) перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;
- ж) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- з) формы заявлений и образцы их заполнения.

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

- а) номера кабинки (кабинета);
- б) фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица.

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

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

- а) условия беспрепятственного доступа к зданию (строению), помещению территориального органа ПФР, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание (строение), помещения территориального органа ПФР, а также входа

и выхода из них, посадки на транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

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

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

е) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) допуск собаки-проводника в здания (строения), помещения территориального органа ПФР при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по **форме** и в **порядке**, установленном **приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н;

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

В случае невозможности полностью приспособить здание (строение), помещение территориального органа ПФР с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги, либо когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

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

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

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

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

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

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

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

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

е) время ожидания в очереди при подаче заявления, в том числе при подаче заявления по предварительной записи;

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

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

и) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления

государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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

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

### **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

40. При поступлении заявления в форме электронного документа с использованием сети Интернет через [Единый портал](#) или Личный кабинет на [сайте ПФР](#) предусмотрено автоматизированное выполнение следующих процедур:

а) регистрация заявления в электронном журнале регистрации заявлений с присвоением номера по порядку и даты получения заявления;

б) формирование и направление на [Единый портал](#) или в Личный кабинет на [сайте ПФР](#) уведомления о получении заявления.

Должностное лицо не позднее рабочего дня, следующего за днем получения территориальным органом ПФР заявления, осуществляет ввод данных гражданина, содержащихся в заявлении, в программный комплекс.

При этом срок рассмотрения заявлений, поступивших в территориальный орган ПФР в электронной форме через [Единый портал](#), [сайт ПФР](#), исчисляется с даты получения территориальным органом ПФР заявления.

41. При обращении гражданина за предоставлением государственной услуги в территориальный орган ПФР через многофункциональный центр должностное лицо не позднее рабочего дня, следующего за днем получения территориальным органом ПФР заявления из многофункционального центра, осуществляет его регистрацию, ввод данных гражданина в программный комплекс, формирует и направляет гражданину через многофункциональный центр в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня обращения за государственной услугой, информацию о результате государственной услуги, предусмотренном [пунктом 13](#) Административного регламента, которая может быть представлена в электронном виде.

В случае предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональным центром, предусмотренных [Правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 (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), заявление может быть получено территориальным органом ПФР из многофункционального центра в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенное усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица.

42. В случае заключения работодателем с территориальным органом ПФР соглашения об обмене информацией в электронном виде с подтверждением электронной подписи в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ представление заявления может осуществляться в форме электронного документа с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Выполнение административных процедур по приему и регистрации полученных по электронным каналам связи от работодателей заявлений в виде документов в электронной форме, заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью, осуществляется в течение одного рабочего дня.

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

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

#### **Исчерпывающий перечень административных процедур**

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

- а) прием и регистрация заявления;
- б) ввод и передача данных гражданина, содержащихся в заявлении, в программно-технические комплексы системы персонифицированного учета, их обработка и принятие решения о результате предоставления государственной услуги;
- в) предоставление информации о результате оказания государственной услуги.

45. Блок-схема предоставления государственной услуги предусмотрена [приложением](#) к Административному регламенту.

#### **Административная процедура по приему и регистрации заявления**

46. Основанием для начала административной процедуры является подача заявления в территориальный орган ПФР гражданином (представителем), в том числе через многофункциональный центр или через работодателя.

47. При поступлении заявления должностное лицо, осуществляет оценку правильности оформления заявления.

48. При оценке правильности оформления заявления должностное лицо проверяет:

а) полноту заполнения заявления, а также его соответствие сведениям индивидуального (персонифицированного) учета в системе обязательного пенсионного страхования;

б) отсутствие (наличие) факта регистрации в системе обязательного пенсионного страхования с использованием автоматизированной информационной системы ПФР.

При поступлении от работодателей заявлений в форме электронного документа, заверенного усиленной квалифицированной электронной подписью, в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль, осуществляется проверка правильности заполнения формы заявления (формата) и подлинности усиленной квалифицированной электронной подписи.

49. Должностное лицо принимает и регистрирует заявление в срок и в порядке, предусмотренном [пунктами 40 - 42](#) настоящего Административного регламента.

50. Должностное лицо регистрирует поступившие заявления о предоставлении государственной услуги в журнале (электронном журнале) регистрации заявлений с присвоением номера по порядку и указанием даты их получения территориальным органом ПФР.

Заявление, поданное гражданином на личном приеме в территориальном органе ПФР, регистрируется в день обращения в территориальный орган ПФР.

При направлении заявления и копий документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по почте днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата, указанная на почтовом штемпеле организации почтовой связи по месту отправления заявления.

В случае представления заявления в форме электронного документа днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата поступления заявления в форме электронного документа.

В случае подачи заявления через многофункциональный центр днем обращения за

предоставлением государственной услуги считается дата приема заявления многофункциональным центром.

51. Должностное лицо выдает расписку о приеме заявления.

52. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления.

**Административная процедура по вводу и передаче данных гражданина, содержащихся в заявлении, в программно-технические комплексы системы персонифицированного учета, их обработка и принятие решения о результате предоставления государственной услуги**

53. Основанием для начала осуществления административной процедуры являются прием и регистрация должностным лицом заявления.

54. Ввод данных в программно-технический комплекс системы персонифицированного учета, их обработка не должен превышать 10 минут.

55. По результатам обработки в системе обязательного пенсионного страхования данных из заявления должностное лицо принимает решение о регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытие индивидуального лицевого счета застрахованного лица), решения об обмене страхового свидетельства или о выдаче его дубликата, или решения об отказе в регистрации в системе обязательного пенсионного страхования (открытии индивидуального лицевого счета застрахованного лица), решение об отказе в обмене страхового свидетельства или выдаче его дубликата.

Решение об отказе в регистрации в системе обязательного пенсионного страхования гражданина принимается территориальным органом ПФР при наличии в системе обязательного пенсионного страхования лицевого счета на застрахованное лицо с идентичными анкетными данными.

Решение об отказе в обмене страхового свидетельства или о выдаче его дубликата принимается территориальным органом ПФР в случае отсутствия в системе индивидуального (персонифицированного) учета лицевого счета со страховым номером индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС), указанным в заявлении об обмене страхового свидетельства или выдаче его дубликата, или в случае несоответствия указанных в заявлении фамилии, имени, отчества (при наличии) сведениям, содержащимся в лицевом счете, СНИЛС которого указан в заявлении.

56. Результатом административной процедуры является принятие должностным лицом решения о регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытие индивидуального лицевого счета застрахованного лица), решения об обмене страхового свидетельства или о выдаче его дубликата, или решения об отказе в регистрации в системе обязательного пенсионного страхования (открытии индивидуального лицевого счета застрахованного лица), решение об отказе в обмене страхового свидетельства или выдаче его дубликата.

**Административная процедура по предоставлению информации о результате оказания государственной услуги**

57. Основанием для начала административной процедуры является решение о регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытии индивидуального лицевого счета застрахованного лица) или решение об отказе в регистрации в системе обязательного пенсионного страхования (открытии индивидуального лицевого счета застрахованного лица), решение об обмене страхового свидетельства или о выдаче его дубликата, решение об отказе в обмене страхового свидетельства или выдаче его дубликата.

58. Предоставление информации о результате оказания государственной услуги осуществляется при обращении гражданина (представителя) или работодателя в территориальный орган ПФР за результатом государственной услуги.

Максимальный срок для выполнения административного действия по предоставлению информации о результате оказания государственной услуги составляет 10 минут.

Результатом административной процедуры является предоставление информации о результате оказания государственной услуги гражданину (представителю) или работодателю.

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

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

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

60. Текущий контроль осуществляется на постоянной основе (по итогам рабочего дня) по данным журнала учета регистрации обращений 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**

61. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностным лицом положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее - контроль за предоставлением государственной услуги), ПФР, управления ПФР в федеральных округах и отделения ПФР могут проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги территориальным органом ПФР (далее - проверка).

Проверки осуществляются на основании актов ПФР и распорядительных документов управлений ПФР в федеральных округах и отделений ПФР.

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

Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в три года.

Внеплановые проверки проводятся по поручению председателя правления ПФР, заместителей председателя правления ПФР, правоохранительных или иных уполномоченных государственных органов, начальников управлений ПФР в федеральных округах и управляющих отделениями ПФР. Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

63. Плановые проверки осуществляются по следующим направлениям:

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

Проверки также могут носить тематический характер.

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

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при

предоставлении государственной услуги.

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

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

65. Персональная ответственность должностного лица территориального органа ПФР определяется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

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

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

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

При предоставлении гражданину государственной услуги должностное лицо (работник многофункционального центра) обязательно информирует его о сборе мнений граждан о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу по сети Интернет).

В случае отказа гражданина от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи должностное лицо (работник многофункционального центра) предлагает использовать для участия в указанной оценке терминальное или иное устройство, расположенное непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте ("Ваш контроль") в сети Интернет, а также в "Личном кабинете" [Единого портала](#).

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

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

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

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

**Предмет жалобы**

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

71. Гражданин (представитель) может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации заявления;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование у гражданина (представителя) документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- е) затребование с гражданина (представителя) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- ж) отказ территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

72. Жалоба должна содержать:

- а) наименование территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства гражданина (представителя), а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину (представителю) (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте "в" пункта 76](#) Административного регламента);
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) территориального органа ПФР, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги;
- г) доводы, на основании которых гражданин (представитель) не согласен с решением и действием (бездействием) территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц. Гражданином (представителем) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

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

73. 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.

В случае если в компетенцию территориального органа ПФР не входит принятие решения по жалобе, поданной гражданином (представителем), то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации территориальный орган ПФР направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует гражданина (представителя) о перенаправлении жалобы.

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

### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

74. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ПФР, территориальными органами ПФР (в месте, где гражданин (представитель) подавал заявление, либо в месте, где гражданином (представителем) получен результат предоставления государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

В случае подачи жалобы при личном приеме гражданин (представитель) представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя гражданина, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени гражданина.

76. В электронном виде жалоба может быть подана гражданином посредством:

а) [сайта ПФР](#);

б) [Единого портала](#);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети Интернет.

77. Жалоба рассматривается территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) данного органа, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган ПФР (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном Административным регламентом.

78. В случае если жалоба подана гражданином (представителем) в ПФР и (или) территориальный орган ПФР, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует гражданина (представителя) о перенаправлении жалобы.

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

79. Жалоба может быть подана гражданином (представителем) через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр

обеспечивает ее передачу в территориальный орган ПФР, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и территориальным органом ПФР, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Административным регламентом территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии с многофункциональным центром.

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

а) прием и рассмотрение жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

81. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления все имеющиеся материалы направляются должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в органы прокуратуры.

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

а) оснащение мест приема жалоб;

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

в) консультирование граждан (представителей) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и территориальных органов ПФР, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами и территориальными органами ПФР в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи гражданам (представителям) результатов рассмотрения: жалоб;

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

### **Сроки рассмотрения жалобы**

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

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены ПФР или территориальным органом ПФР.

В случае обжалования гражданином отказа территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у гражданина (представителя) либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

84. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

### **Результат рассмотрения жалобы**

85. По результатам рассмотрения жалобы ПФР или территориальный орган ПФР принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении (далее - решение). Решение принимается в форме акта ПФР или территориального органа ПФР.

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

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

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же гражданина и по тому же предмету жалобы.

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

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес гражданина, указанные в жалобе.

### **Порядок информирования гражданина о результатах рассмотрения жалобы**

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

89. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, рассмотревшего жалобу (ПФР, территориальный орган ПФР), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя или уполномоченного на рассмотрение жалоб должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина;
- г) основания для принятия решения;
- д) принятое решение;
- е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования решения по жалобе.

90. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем или уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом ПФР или территориального органа ПФР и направляется гражданину (его представителю) не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или по желанию гражданина (его представителя) в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 76](#) Административного регламента, ответ гражданину направляется посредством системы досудебного обжалования.

### **Порядок обжалования решения по жалобе**

91. Решение, принятое по жалобе, может быть обжаловано в вышестоящем территориальном органе ПФР или в ПФР.

### **Право гражданина на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

92. Гражданин (представитель) имеет право обратиться в ПФР, в территориальный орган ПФР за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме, в том числе при личном приеме гражданина (представителя), или в электронном виде.

### **Способы информирования граждан о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

93. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на [сайте ПФР](#), [Едином портале](#), а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному гражданином (представителем).

**Приложение  
к [Административному регламенту](#)  
предоставления Пенсионным фондом  
Российской Федерации государственной  
услуги по приему от граждан анкет в целях  
регистрации в системе обязательного  
пенсионного страхования, в том числе по  
приему от застрахованных лиц заявлений об  
обмене или о выдаче дубликата страхового  
свидетельства, утвержденному [приказом](#)  
Министерства труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от 2 марта 2017 г. N 230н**

### **Блок-схема предоставления государственной услуги**

Гражданин (его представитель) подает в территориальный орган ПФР анкету застрахованного лица либо заявление об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства (далее – заявление), в том числе через многофункциональный центр или через работодателя

Прием заявления, проверка на полноту и правильность заполнения, а также сверка данных, содержащихся в представленных документах, с данными, указанными в заявлении

Регистрация заявления в журнале (в электронном журнале) регистрации заявлений с присвоением номера по порядку и указанием даты его получения территориальным органом ПФР

Ввод и передача данных гражданина, содержащихся в заявлении, в программно-технические комплексы системы персонифицированного учета и их обработка

Принятие территориальным органом ПФР решения

О регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытие индивидуального лицевого счета застрахованного лица) либо принятие решения об обмене страхового свидетельства или о выдаче его дубликата

Регистрация  
гражданина в

Об отказе в регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытии индивидуального лицевого счета застрахованного лица) либо принятие решения об отказе в обмене страхового свидетельства или выдаче его дубликата

Наличие  
регистрации в

Отсутствие в  
системе

Несовпадение  
личных данных

