

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 12 августа 2014 г. N 547н "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации"

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) 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:

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

2. Признать утратившим силу [приказ](#) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 19 декабря 2011 г. N 1572н "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 мая 2012 г. N 24264).

Врио Министра

С.Ф. Вельямкин

Зарегистрировано в Минюсте РФ 20 августа 2014 г.
Регистрационный N 33701

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

страхования" и "Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации"
(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 12 августа 2014 г. N 547н)

ГАРАНТ:

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

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам ["Об индивидуальном \(персонифицированном\) учете в системе обязательного пенсионного страхования"](#) и ["Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации"](#) (далее соответственно - ПФР, государственная услуга, Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность административных процедур территориальных органов ПФР при ее предоставлении.

Круг заявителей

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются застрахованные лица в соответствии со [статьей 7](#) Федерального закона от 15 декабря 2001 г. N 167-ФЗ "Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации" (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) (далее - Федеральный закон от 15 декабря 2001 г. N 167-ФЗ) и лица, признаваемые таковыми в соответствии с [абзацем третьим статьи 1](#) Федерального закона от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 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) (далее соответственно - Федеральный закон от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ, застрахованное лицо).

3. Застрахованное лицо может участвовать в отношениях по получению

государственной услуги через законного или уполномоченного представителя (далее - представитель). При этом личное участие застрахованного лица не лишает его права иметь представителя, равно как и участие представителя не лишает застрахованное лицо права на личное участие в правоотношениях по получению государственной услуги.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в открытой и доступной форме на [официальном сайте](#) ПФР в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее соответственно - сеть Интернет, официальный сайт ПФР), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) по адресу: www.gosuslugi.ru, на информационных стендах в помещениях территориальных органов ПФР, предоставляется через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), а также с использованием средств телефонной связи, посредством письменных разъяснений, путем электронного информирования, путем публикации информации в средствах массовой информации, издания и размещения информационных материалов (в том числе брошюр, буклетов) на официальном сайте ПФР, на личном приеме.

5. Прием застрахованных лиц по вопросу предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка ПФР (территориального органа ПФР).

6. Местонахождение ПФР: 119991, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 4.

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

Телефон ПФР для справок: (495) 987-89-07, (495) 987-89-14.

Факс: 8 (495) 982-06-63.

Адрес официального сайта ПФР: www.pfrf.ru

Сведения о месте нахождения и телефонах территориальных органов ПФР, информация о графике (режиме) работы ПФР, территориальных органов ПФР размещаются на [официальном сайте](#) ПФР, информационных стендах территориальных органов ПФР, на входе в здание, в котором предоставляется государственная услуга, на видном месте, а также на [Едином портале](#).

На информационных стендах территориальных органов ПФР в доступных для ознакомления местах и на [официальном сайте](#) ПФР размещаются:

Административный регламент или извлечения из него:

требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги,

описание результата предоставления государственной услуги в ПФР, территориальных органах ПФР,

порядок обжалования решений, действий (бездействия) ПФР и его территориальных органов, а также его должностных лиц,

сведения о должностных лицах, ответственных за предоставление государственной услуги.

II. Стандарт представления государственной услуги

Наименование государственной услуги

7. Наименование государственной услуги - государственная услуга по информированию застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам "[Об индивидуальном \(персонифицированном\) учете в системе обязательного пенсионного страхования](#)" и "[Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации](#)".

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

8. Предоставление государственной услуги осуществляет ПФР через территориальные органы ПФР.

9. Территориальные органы ПФР не вправе требовать от застрахованного лица осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в [перечень](#) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 352 "Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 20, ст. 2829; 2012, N 14, ст. 1655; N 36, ст. 4922; 2013, N 33, ст. 4382; N 49, ст. 6421; N 52, ст. 7207).

Описание результата предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является получение застрахованным лицом сведений о состоянии его индивидуального лицевого счета, в том числе о состоянии специальной части индивидуального лицевого счета и о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений*, в виде [выписки](#) из индивидуального лицевого счета застрахованного лица** (далее - выписка из ИЛС) или [извещения](#) о состоянии специальной части индивидуального лицевого счета застрахованного лица*** (далее - извещение ПФР) в письменной форме на бумажном носителе, а также в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

11. Государственная услуга предоставляется при личном обращении застрахованного лица в территориальный орган ПФР, при получении территориальным органом ПФР обращения о предоставлении выписки из ИЛС или извещения ПФР по почте, при получении территориальным органом ПФР обращения застрахованного лица о предоставлении выписки из ИЛС в электронном виде, поданного с использованием сети Интернет, включая [Единый портал](#), в срок не позднее 10 дней со дня получения обращения.

При получении обращения о предоставлении извещения ПФР в электронном виде государственная услуга предоставляется в режиме реального времени. Время предоставления государственной услуги обусловлено временем машинной обработки обращения о предоставлении извещения ПФР в форме электронного документа и составляет 10 минут.

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

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

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

[Федеральным законом](#) от 24 июля 2002 г. N 111-ФЗ "Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 30, ст. 3028; 2003, N 1, ст. 13; N 46, ст. 4431; 2004, N 31, ст. 3217; 2005, N 1, ст. 9; N 19, ст. 1755; 2006, N 6, ст. 636; 2008, N 18, ст. 1942; N 30, ст. 3616; 2009, N 29, ст. 3619; N 52, ст. 6454; 2010, N 31, ст. 4196; 2011, N 29, ст. 4291; N 48, ст. 6728; N 49, ст. 7036, 7037, 7040; 2012, N 50, ст. 6965, 6966; 2013, N 30, ст. 4044, 4084; N 49, ст. 6352; N 52, ст. 6961, 6975) (далее - Федеральный закон от 24 июля 2002 г. N 111-ФЗ);

[Федеральным законом](#) от 15 декабря 2001 г. N 167-ФЗ;

[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);

[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);

[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) (далее - Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ);

[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 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);

[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 36, ст. 4903);

[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 6 мая 2011 г. N 352 "Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание";

[приказом](#) Министерства финансов Российской Федерации от 18 октября 2010 г. N 127н;

[постановлением](#) правления ПФР от 31 июля 2006 г. N 192п.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению застрахованным лицом, способы их получения застрахованным лицом, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

13. При личном обращении застрахованного лица за получением государственной услуги в территориальный орган ПФР по месту жительства или работы застрахованного лица, в многофункциональный центр в случае, если между территориальным органом ПФР и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и государственная услуга предусмотрена перечнем, установленным соглашением, представляются документ, удостоверяющий личность застрахованного лица, и его страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

При обращении за получением государственной услуги представителя его полномочия подтверждаются в установленном законодательством порядке.

14. В случае направления застрахованным лицом обращения о предоставлении выписки из ИЛС или извещения ПФР (далее - запрос) по почте к нему прилагаются копии документов, указанных в [пункте 13](#) Административного регламента, заверенные в установленном законодательством порядке.

15. Для получения извещения ПФР через Единый портал застрахованное лицо направляет обращение о предоставлении извещения ПФР посредством [Единого портала](#), представляя необходимые сведения из документов, указанных в инструкции по регистрации на Едином портале.

16. Для получения выписки из ИЛС в электронном виде с использованием сети Интернет застрахованное лицо направляет обращение о предоставлении выписки из ИЛС с приложением копий документов, указанных в [пункте 13](#) Административного регламента, заверенных в установленном законодательством порядке.

Для предоставления государственной услуги в электронном виде в территориальный орган ПФР подается запрос в форме электронного документа с

использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном [Федеральным законом](#) от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ.

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 услуг, способы их получения застрахованным лицом, в том числе в электронном виде, порядок их предоставления

17. Для предоставления государственной услуги от застрахованного лица не требуются какие-либо документы, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций.

18. От застрахованного лица 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

19. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является признание недействительности электронной подписи застрахованного лица в порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ, выявленное в результате ее проверки.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

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

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

21. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемом) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, законодательством Российской Федерации, не предусмотрены.

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

22. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

23. Оснований для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче застрахованным лицом запроса и при получении результата предоставления государственной услуги

24. Максимальное время ожидания в очереди при подаче застрахованным лицом запроса и при получении результата государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса, в том числе в электронном виде

25. При личном обращении застрахованного лица о предоставлении выписки из ИЛС или извещения ПФР должностным лицом территориального органа ПФР, ответственным за предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо), проводится:

проверка документов, указанных в [пункте 13](#) Административного регламента - составляет 10 минут;

регистрация запроса в журнале регистрации обращений и/или электронном журнале территориального органа ПФР - составляет 10 минут.

26. Регистрация запроса, направленного застрахованным лицом по почте или в форме электронного документа, осуществляется в день его поступления в территориальный орган ПФР. В случае поступления запроса в территориальный орган ПФР в выходной или праздничный день регистрация запроса осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

27. Регистрация обращения застрахованного лица о предоставлении извещения ПФР через [Единый портал](#) осуществляется на Едином портале в электронном журнале "История обращений по застрахованному лицу" в автоматическом режиме.

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

28. Помещения, в которых осуществляется прием застрахованных лиц (далее - помещения), должны размещаться преимущественно на нижних (предпочтительнее на первых) этажах зданий территориальных органов ПФР с предоставлением доступа в помещение маломобильным группам населения.

Для обслуживания маломобильных групп населения помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

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

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

адрес (местонахождение);

режим работы;

график приема.

Помещения оборудуются:

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

системой кондиционирования воздуха (по возможности);

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой охраны (по возможности).

29. Помещения включают зал ожидания и места для приема застрахованных лиц.

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

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

полный почтовый адрес ПФР (территориального органа ПФР и его вышестоящего органа);

адреса [официального сайта](#) ПФР и территориальных органов ПФР;

справочный номер телефона территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги, номер телефона-автоинформатора (при наличии);

режим работы территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги;

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

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

Прием застрахованных лиц осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема граждан, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

номера кабинки (кабинета);

фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица территориального органа ПФР.

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

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий застрахованного лица 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

30. Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

- а) удовлетворенность застрахованного лица качеством государственной услуги;
- б) полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги;
- в) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- г) отсутствие обоснованных жалоб со стороны застрахованного лица по результатам предоставления государственной услуги;
- д) предоставление возможности получения государственной услуги в электронном виде;
- е) предоставление возможности получения государственной услуги в многофункциональном центре.

31. Основными требованиями к качеству предоставления государственной услуги являются:

- а) достоверность предоставляемой застрахованным лицам информации о ходе предоставлении государственной услуги;
- б) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- в) удобство и доступность получения информации застрахованными лицами о предоставлении государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, и особенности предоставления государственной услуги в электронном виде

32. Для предоставления государственной услуги в электронном виде обеспечивается возможность получения застрахованными лицами информации о предоставляемой государственной услуге на [Едином портале](#).

При предоставлении государственной услуги в электронном виде застрахованными лицами должны использоваться средства электронной подписи в порядке, предусмотренном [Федеральным законом](#) от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ.

Застрахованные лица вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в многофункциональный центр в случае, если между территориальным органом ПФР и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и государственная услуга предусмотрена перечнем, установленным соглашением.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

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

а) прием и регистрация запроса при личном обращении застрахованного лица, запроса, направленного по почте или в форме электронного документа, в том числе с использованием [Единого портала](#);

б) формирование и предоставление (направление) застрахованному лицу выписки из ИЛС или извещения ПФР.

34. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги предусмотрена [приложением](#) к Административному регламенту.

Административная процедура по приему и регистрации запроса при личном обращении застрахованного лица, запроса, направленного по почте или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала

35. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение застрахованного лица в территориальный орган ПФР, направление запроса по почте или в форме электронного документа, в том числе с использованием сети Интернет, в том числе включая [Единый портал](#).

36. При приеме запроса на бумажном носителе должностное лицо:

а) проводит проверку представленных застрахованным лицом документов на соответствие требованиям, предъявляемым [пунктами 13 и 14](#) Административного регламента - 10 минут;

б) регистрирует запрос в журнале регистрации обращений и/или электронном журнале территориального органа ПФР - 10 минут.

При представлении запроса в форме электронного документа с использованием сети Интернет осуществляется проверка подлинности [электронной подписи](#).

37. При представлении извещения ПФР в электронной форме через [Единый портал](#) предусмотрено автоматизированное выполнение следующих процедур:

а) прием запроса в форме электронного документа - 2 минуты;

б) автоматизированная сверка сведений, содержащихся в запросе, со сведениями, содержащимися в базе данных системы индивидуального (персонифицированного) учета в системе обязательного пенсионного страхования (далее - БД СПУ) - 3 минуты;

в) осуществление в режиме реального времени регистрации запроса в электронном журнале в случае соответствия сведений, содержащихся в запросе, сведениям, содержащимся в БД СПУ - 10 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса.

Административная процедура по формированию и предоставлению (направлению) застрахованному лицу выписки из ИЛС или извещения ПФР

38. Результатом выполнения административной процедуры является формирование и предоставление (направление) застрахованному лицу выписки из ИЛС или извещения ПФР - не позднее 10 дней со дня подачи запроса.

Указанные документы могут быть направлены застрахованному лицу в форме электронного документа с использованием сети Интернет, включая [Единый портал](#), а

также иным способом, указанным застрахованным лицом, в том числе по почте.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к представлению государственной услуги, а также принятием ими решения

39. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и принятием должностными лицами обоснованных решений осуществляется их непосредственными руководителями, а также заместителями руководителей территориальных органов ПФР, курирующими работу структурных подразделений ПФР по организации персонифицированного учета.

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

40. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права страхователей, застрахованных лиц (далее - проверки), а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения и действие (бездействие) ПФР и его территориальных органов, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

Проверки осуществляются на основании приказов отделений ПФР или управлений ПФР в федеральных округах, а также распоряжений правления ПФР.

41. Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в три года.

42. Внеплановые проверки проводятся в связи с поступлением в ПФР обращений страхователей, организаций, застрахованных лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления, средств массовой информации, в также информации о фактах нарушений прав застрахованных лиц.

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

43. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательность административных процедур.

44. Персональная ответственность должностного лица определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства.

45. Должностные лица при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации, Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к предоставлению государственной услуги.

46. Должностные лица обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, содержащую сведения, составляющие государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну, доступ к которой ограничен, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан

47. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности административных процедур, предусмотренных Административным регламентом, путем проведения проверок.

48. Проверки также могут проводиться по конкретной жалобе гражданина или организации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и его территориальных органов, и их должностных лиц

49. Застрахованное лицо вправе подать жалобу.

50. Заявители имеют право обратиться в территориальный орган ПФР за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме, по почте либо в электронном виде, а также на личном приеме.

51. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме, в электронной форме в ПФР или территориальный орган ПФР.

52. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства застрахованного лица либо сведения о месте нахождения застрахованного лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ застрахованному лицу;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ПФР, территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых застрахованное лицо не согласно с решением и действием (бездействием), территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица.

Застрахованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

53. В случае если жалоба подается через представителя застрахованного лица, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени застрахованного лица. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени застрахованного лица, может быть представлена оформленная в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации доверенность.

54. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ПФР, территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где застрахованное лицо подавал запрос, нарушение порядка которого обжалуется, либо в месте, где застрахованным лицом получен результат государственной услуги).

55. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

57. В случае подачи жалобы при личном приеме застрахованное лицо представляет документ, удостоверяющий его личность.

58. В электронном виде жалоба может быть подана застрахованным лицом посредством:

а) [официального сайта](#) ПФР и его территориальных органов, предоставляющих государственную услугу;

б) [Единого портала](#).

59. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 53](#) Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен [законодательством](#) Российской Федерации, при этом документа, удостоверяющий личность застрахованного лица, не требуется.

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

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу.

61. В случае если жалоба подана застрахованным лицом 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.

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

62. Жалоба может быть подана застрахованным лицом через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в территориальный орган ПФР в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), 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.

63. Застрахованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у застрахованного лица документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов у застрахованного лица, предоставление 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) требование от застрахованного лица при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

64. Жалобы на решения, принятые руководителем территориального органа ПФР, подаются в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

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

а) прием и рассмотрение жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

66. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 1, ст. 1; 2011, N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322), признаков состава преступления должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, уполномоченное на рассмотрение жалобы, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

67. ПФР, территориальные органы ПФР, предоставляющие государственную услугу, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование застрахованных лиц о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР и территориальных органов ПФР, их должностных лиц, а также о порядке подачи и рассмотрения соответствующих жалоб посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах территориальных органов ПФР, на [Едином портале](#);

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи застрахованным лицам результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в ПФР отчетов о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

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

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

70. По результатам рассмотрения жалобы ПФР, территориальный орган ПФР принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ПФР или территориального органа ПФР.

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

72. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется застрахованному лицу не позднее одного дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию застрахованного лица ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее одного дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, вид которой установлен [законодательством](#) Российской Федерации.

73. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, а также сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) застрахованного лица;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

74. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ПФР или территориального органа ПФР, предоставляющего государственную услугу.

По желанию застрахованного лица ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, вид которой установлен [законодательством](#) Российской Федерации.

75. 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 по жалобе, принятого ранее в отношении того же застрахованного лица и по тому же предмету жалобы.

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

77. Жалобы, поданные в письменной форме или в форме электронного документа, остаются без рассмотрения в следующих случаях:

а) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ПФР или территориального органа ПФР, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом застрахованному лицу сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

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

78. Застрахованное лицо имеет право обратиться в ПФР, территориальный орган ПФР за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме по почте либо в электронном виде, через многофункциональный центр, а также на личном приеме.

79. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы застрахованное лицо может получить на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на [официальном сайте](#) ПФР.

* В соответствии с [подпунктом 13 пункта 2 статьи 10](#) Федерального закона от 24 июля 2002 г. N 111-ФЗ "Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 30, ст. 3028; 2003, N 1, ст. 13; 2012, N 50, ст. 6965; 2013, N 6975) и [абзацем 4 части 2 статьи 16](#) Федерального закона от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ.

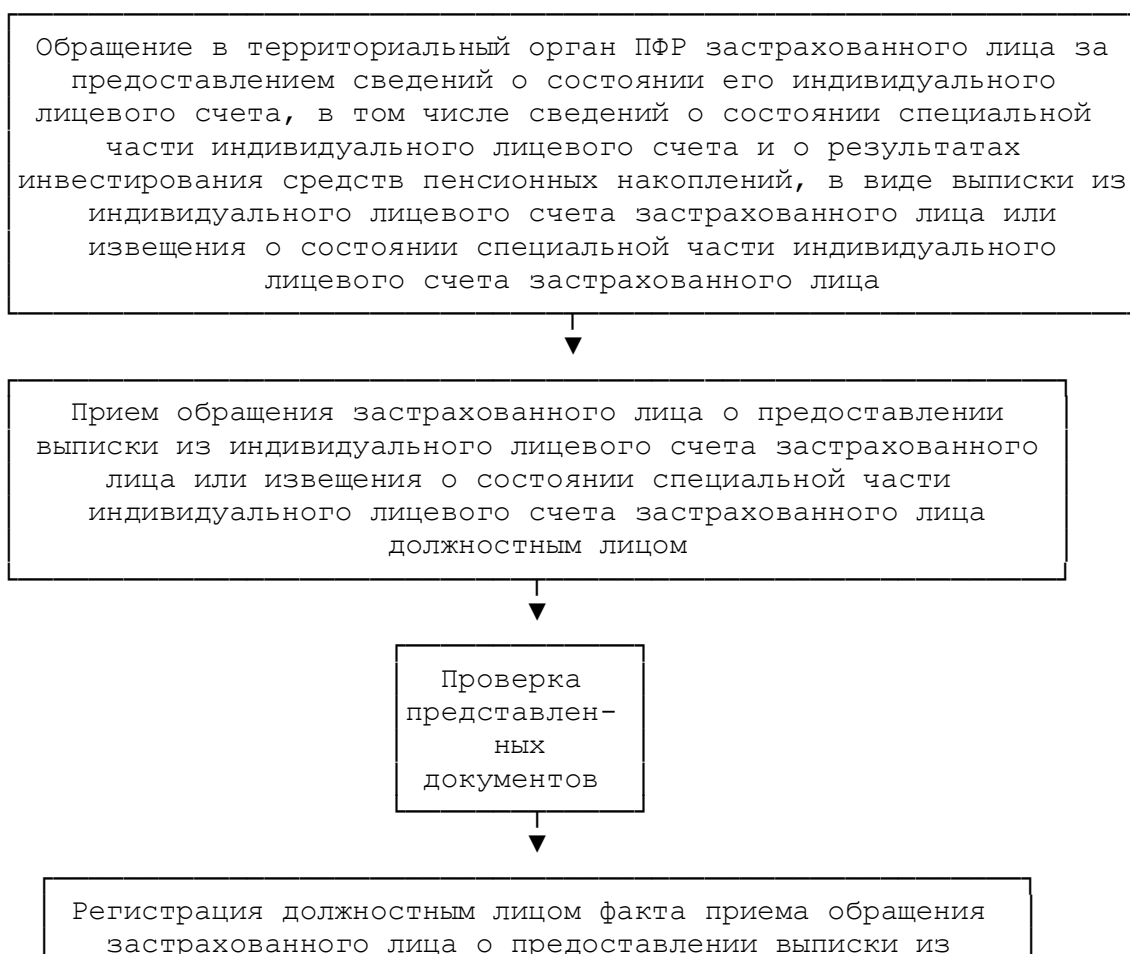
** [Форма](#) выписки утверждена [постановлением](#) правления ПФР от 31 июля 2006 г. N 192п "О формах документов индивидуального (персонифицированного) учета в системе обязательного пенсионного страхования и инструкции по их заполнению" (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 23 октября 2006 г. N 8392) с изменениями, внесенными постановлениями правления ПФР [от 28 марта 2012 г. N 66п](#) (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 6 апреля 2012 г. N 23741), [от 28 января 2013 г. N 17п](#) (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 18 марта 2013 г. N 27739) (далее - постановление правления ПФР от 31 июля 2006 г. N 192п).

*** [Форма](#) извещения утверждена [приказом](#) Министерства финансов Российской Федерации от 18 октября 2010 г. N 127н "Об утверждении формы извещения о состоянии специальной части индивидуального лицевого счета застрахованного лица и о внесении изменений и признании утратившими силу приказов Министерства финансов Российской Федерации" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 ноября 2010 г. N 18984) с изменениями, внесенными приказами Министерства финансов Российской Федерации [от 30 августа 2012 г. N 121н](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 сентября 2012 г. N 25502), [от 14 августа 2013 г. N 79н](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 16 сентября 2013 г. N 29955) (далее - приказ Минфина России

от 18 октября 2010 г. N 127н).

Приложение
к [Административному регламенту](#) предоставления
Пенсионным фондом Российской Федерации
государственной услуги по информированию
застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных
лицевых счетов в системе обязательного
пенсионного страхования согласно федеральным
законам "Об индивидуальном (персонифицированном)
учете в системе обязательного пенсионного страхования"
и "Об инвестировании средств для финансирования
накопительной части трудовой пенсии в Российской
Федерации", утвержденному [приказом](#) Министерства
труда и социальной защиты РФ
от 12 августа 2014 г. N 547н

Блок-схема
последовательности административных процедур (действий) при
предоставлении государственной услуги по информированию застрахованных
лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного
пенсионного страхования



индивидуального лицевого счета застрахованного лица или
извещения о состоянии специальной части индивидуального
лицевого счета застрахованного лица



Предоставление (направление) застрахованному лицу выписки из
индивидуального лицевого счета застрахованного лица или извещения о
состоянии специальной части индивидуального лицевого счета
застрахованного лица, в том числе в электронной форме