

ПРАВЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 12 февраля 2019 г. N 39п**

**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; N 31, ст. 4785; N 50, ст. 7555; 2018, N 1, ст. 63; N 9, ст. 1283; N 17, ст. 2427; N 18, ст. 2557; N 24, ст. 3413; N 27, ст. 3954; N 30, ст. 4539; N 31, ст. 4858) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; 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; 2017, N 44, ст. 6523; 2018, N 6, ст. 880; N 25, ст. 3696; N 36, ст. 5623; N 46, ст. 7050) Правление Пенсионного Российской Федерации постановляет:

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.

Председатель
А.ДРОЗДОВ

Утвержден
постановлением
Правления Пенсионного фонда
Российской Федерации
от 12 февраля 2019 г. N 39п

**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**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

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 выполнения административных процедур (действий) 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. Информирование гражданина 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;

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

посредством телефонной, факсимильной и иных средств телекоммуникационной связи;

путем оформления информационных стендов в местах предоставления государственной услуги, на которых размещается информация, указанная в абзацах семнадцатом - двадцать четвертом пункта 31 Административного регламента;

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

путем размещения информации на официальном сайте ПФР в информационной-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее соответственно - сайт ПФР, сеть "Интернет") и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал);

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;

посредством ответов на письменные обращения граждан.

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

Должностное лицо обязано сообщить график приема 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.

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

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

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

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

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

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

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

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

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

8. 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 гражданина) с использованием сервисов Единого портала при наличии согласия гражданина об информировании их указанным способом.

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

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. 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 государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу

10. Государственную услугу предоставляет ПФР через свои территориальные органы.

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

Описание результата предоставления государственной услуги

12. Результатом предоставления государственной услуги в зависимости от поданного заявления является:

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);

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, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

13. Государственная услуга предоставляется гражданину в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня получения территориальным органом ПФР анкеты в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования либо заявления об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

14. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на сайте ПФР, в сети "Интернет", в федеральном реестре и на Едином портале.

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

15. Для предоставления государственной услуги гражданином представляется одна из следующих форм документов (далее - заявление), утвержденных 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):

анкета застрахованного лица (форма АДВ-1) (при первичной регистрации);

заявление об обмене страхового свидетельства (форма АДВ-2);

заявление о выдаче дубликата страхового свидетельства (форма АДВ-3).

Заявление заполняется на государственном языке Российской Федерации (русском языке), подписывается лично гражданином.

16. К заявлению представляется документ, удостоверяющий личность гражданина.

17. 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.

При направлении гражданином заявления по почте к нему дополнительно прилагаются копии документов, указанных в настоящем пункте 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. Гражданин вправе представить документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, дополнительно к документам, необходимым для предоставления государственной услуги, подлежащим представлению гражданином.

Непредставление гражданином указанных документов не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

19. Территориальный орган ПФР при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от гражданина:

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении территориальных органов ПФР, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 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, 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; N 31, ст. 4785; N 50, ст. 7555; 2018, N 1, ст. 63; N 9, ст. 1283; N 17, ст. 2427; N 18, ст. 2557; N 24, ст. 3413; N 27, ст. 3954; N 30, ст. 4539; N 31, ст. 4858) (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ);

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

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

20. Основанием для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

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

неподтверждение полномочий представителя заявителя;

представление гражданином, его представителем или работодателем ненадлежащим образом заверенных копий документов;

недействительная усиленная квалифицированная электронная подпись.

Отказ в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в иных случаях не допускается.

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, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

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

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

23. Предоставление территориальным органом ПФР государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

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

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче
заявления о предоставлении государственной услуги, услуги,
предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении
государственной услуги, и при получении результата
предоставления таких услуг**

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

**Срок и порядок регистрации заявления гражданина
о предоставлении государственной услуги и услуги,
предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении
государственной услуги, в том числе в электронной форме**

26. Заявление, поданное гражданином при личном обращении в территориальный орган ПФР, в том числе поданное через его работодателя, регистрируется в день обращения в территориальный орган ПФР.

27. При получении территориальным органом ПФР заявления в форме электронного документа, поданного с использованием сети "Интернет", включая Единый портал, или через сайт ПФР с использованием "Личного кабинета застрахованного лица" (далее - Личный кабинет), регистрация заявления осуществляется в автоматическом режиме не позднее первого рабочего дня, следующего за днем поступления в территориальный орган ПФР указанного заявления.

28. Заявление, поданное гражданином через многофункциональный центр, передается в территориальный орган ПФР в сроки, предусмотренные соглашением о взаимодействии.

Заявление, поданное гражданином через многофункциональный центр, регистрируется территориальным органом ПФР в течение одного рабочего дня, следующего за днем его поступления в территориальный орган ПФР.

29. Заявление, направленное посредством почтового отправления, регистрируется

территориальным органом ПФР не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения территориальным органом ПФР.

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

В случае поступления заявления в территориальный орган ПФР в выходной или праздничный день его регистрация осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

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

31. 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 гражданина. 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.

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.

Центральный вход в здание (строение), где располагается помещение территориального

органа ПФР, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

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

режим работы;

график приема.

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

Фасад здания (строения), в котором 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.

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

почтовый адрес территориального органа ПФР и его вышестоящего органа;

адрес сайта ПФР;

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

режим работы территориального органа ПФР;

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

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

формы запросов и образцы их заполнения.

Прием граждан по вопросам предоставления государственной услуги 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.

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

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

условия для беспрепятственного доступа в помещение территориального органа ПФР;

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

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

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

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

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

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

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

жительства инвалида или в дистанционном режиме.

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

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

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

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

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;

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

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

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

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения

административных процедур при предоставлении государственной услуги;

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

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

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

33. 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.

Для осуществления предварительной записи посредством Единого портала, сайта ПФР гражданину необходимо указать запрашиваемые системой данные, в том числе:

для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

для юридического лица: наименование юридического лица;

страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица;

номер телефона;

адрес электронной почты (по желанию);

желаемую дату и время приема.

В случае несоответствия сведений, которые сообщил гражданин при предварительной записи, документам, представленным гражданином при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

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

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

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

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

При осуществлении предварительной записи гражданин в обязательном порядке

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

Гражданин в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

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

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

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

35. Гражданин вправе обратиться с заявлением в многофункциональный центр в случае, если между территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и подача указанного заявления предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре.

При обращении гражданина с заявлением и документами, необходимыми для предоставления услуги, в многофункциональный центр посредством комплексного запроса предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется многофункциональным центром путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с [пунктом 85](#) Административного регламента (далее - заявление, составленное на основании комплексного запроса).

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

36. Гражданин может направить заявление (за исключением анкеты застрахованного лица) 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), с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая Единый портал и Личный кабинет, обеспечивающего возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, в том числе с использованием электронной подписи, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Средства электронной подписи, применяемые гражданином при направлении заявления в форме электронного документа, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Прием и регистрация заявления, поступившего в ПФР, территориальный орган ПФР через

сеть "Интернет", в том числе через Личный кабинет и Единый портал, осуществляются в автоматическом режиме не позднее первого рабочего дня, следующего за днем поступления в ПФР, в территориальный орган ПФР указанного заявления.

37. 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 "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) 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.

38. Гражданам обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Едином портале, сайте ПФР.

39. Гражданин вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в любой территориальный орган ПФР или многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору заявителя независимо от его места жительства, пребывания, фактического проживания.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур, выполняемых ПФР, территориальными органами ПФР

40. При обращении гражданина в территориальный орган ПФР за государственной услугой предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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;

предоставление информации о результате оказания государственной услуги;

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

Административная процедура по приему и регистрации

заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

41. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина (представителя) в территориальный орган ПФР с заявлением и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, в том числе через работодателя, либо поступления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в территориальный орган ПФР по почте.

42. При поступлении заявления должностное лицо осуществляет оценку правильности оформления заявления.

При оценке правильности оформления заявления должностное лицо проверяет:

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

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 осуществляются форматно-логический контроль, проверка правильности заполнения формы заявления (формата) и подлинности усиленной квалифицированной электронной подписи.

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

44. 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.

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

45. 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

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

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

48. 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, решение 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.

49. 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, 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

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

51. 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.

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

52. Территориальный орган ПФР, предоставляющий государственную услугу, его должностное лицо, работник исправляет допущенные опечатки и ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе в течение трех рабочих дней со дня обращения гражданина путем оформления заявления об обмене страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленный на исправление ошибок, допущенных по вине территориального органа ПФР и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с гражданина не взимается.

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

53. При выполнении административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и Личного кабинета, осуществляется:

предоставление гражданам информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

запись на прием в территориальный орган ПФР для подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

формирование заявления о выдаче дубликата страхового свидетельства;

прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для выдачи дубликата страхового свидетельства;

получение гражданином результата предоставления государственной услуги;

получение гражданином сведений о ходе предоставления государственной услуги;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия).

54. Информирование гражданина по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о порядке и сроках предоставления государственной услуги, осуществляется способами, указанными в [пункте 4](#) Административного регламента.

55. Запись на прием в территориальный орган ПФР для подачи заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в соответствии с [пунктом 33](#) Административного регламента.

56. Гражданин может направить заявление о выдаче дубликата страхового свидетельства в форме электронного документа посредством заполнения электронной формы заявления на Едином портале, в Личном кабинете без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

При формировании заявления гражданину обеспечивается:

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений гражданином с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, размещенных на Едином портале, в Личном кабинете, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность доступа гражданина на Едином портале или в Личном кабинете к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное заявление направляется в ПФР, территориальный орган ПФР посредством Единого портала и Личного кабинета.

57. ПФР, территориальный орган ПФР обеспечивает прием заявления и его регистрацию в порядке и сроки, указанные в [пунктах 27 и 36](#) Административного регламента, без необходимости повторного представления на бумажном носителе.

58. Гражданин имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется гражданину территориальным органом ПФР в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующей административной процедуры, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала и Личного кабинета по выбору гражданина.

59. Результат предоставления государственной услуги по выбору гражданина может быть направлен в форме электронного документа.

60. Гражданину при предоставлении государственной услуги в электронной форме направляется:

уведомление о приеме и регистрации заявления;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги;

уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

уведомление о результате предоставления государственной услуги.

61. Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с [пунктом 72](#) Административного регламента.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами территориального органа ПФР положений

Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

62. 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.

63. 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

64. 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 и отделения ПФР могут проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги территориальным органом ПФР (далее - проверка).

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

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

Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в три года.

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

67. Плановые проверки осуществляются по следующим направлениям:

организация работы по предоставлению государственной услуги;

полнота и качество предоставления государственной услуги;

осуществление текущего контроля.

Проверки также могут носить тематический характер.

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

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

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

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

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

70. 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

71. 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.

72. 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, действия (бездействие) территориального органа
ПФР, а также его должностных лиц при предоставлении
государственной услуги**

73. Гражданин (представитель) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) ПФР, территориальных органов ПФР, их должностных лиц, многофункционального центра, а также работника многофункционального центра при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

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

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

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

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

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

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

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

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

75. 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 (его представителем).

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

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

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829, 2014, N 50, ст. 7113; 2015, N 47, ст. 6596; 2016, N 51, ст. 7370; 2017, N 44, ст. 6523, 2018, N 25, ст. 3696).

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

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

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) многофункциональными центрами, требования к порядку их выполнения

78. Гражданин вправе обратиться с заявлением в любой многофункциональный центр в пределах территории Российской Федерации по выбору гражданина независимо от его места жительства, места пребывания, места фактического проживания в случае, если между

территориальными органами ПФР, предоставляющими государственную услугу, и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии и подача указанного заявления предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, предусмотренным соглашением.

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

информирование гражданина о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование граждан о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре;

прием и регистрация заявления;

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

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;

предоставление информации о результате оказания государственной услуги;

иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи гражданина, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги в соответствии с пунктом 15 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; 2011, 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; 2017, N 44, ст. 6523; 2018, N 6, ст. 880, N 25, ст. 3696; N 36, ст. 5623; N 46, ст. 7050).

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

80. Информирование гражданина о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, осуществляется:

в ходе личного приема гражданина;

по телефону;

по электронной почте.

81. В случае обращения гражданина в многофункциональный центр с заявлением о результате предоставления государственной услуги посредством электронной почты многофункциональный центр направляет ответ гражданину не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

82. Результатом административной процедуры является представление сведений о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре.

**Административная процедура по приему и регистрации
многофункциональным центром заявления гражданина
о предоставлении государственной услуги и иных документов,
необходимых для предоставления государственной услуги**

83. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение гражданина в многофункциональный центр с заявлением и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги.

Гражданин может подать заявление в многофункциональный центр лично, через представителя.

В случае подачи заявления через многофункциональный центр днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата приема заявления многофункциональным центром.

84. С учетом требований 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; N 10, ст. 1478; N 32, ст. 5086; N 44, ст. 6519; N 52, ст. 8143; 2018, N 4, ст. 636; N 21, ст. 3019; N 33, ст. 5415), заявление, составленное на основании комплексного запроса, а также сведения, документы и информация, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть направлены многофункциональным центром в территориальный орган ПФР в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица. При этом оригиналы указанных документов на бумажных носителях в территориальный орган ПФР не представляются.

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 5 рабочих дней со дня обращения за государственной услугой, информацию о результате государственной услуги, предусмотренной [пунктом 12](#) Административного регламента, которая может быть представлена в электронном виде.

При оценке правильности оформления заявления работник многофункционального центра проверяет:

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

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

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

Одновременно с комплексным запросом гражданин подает в многофункциональный центр сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2007 г. N 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у гражданина отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

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

86. В случае подачи запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, гражданином (представителем) через многофункциональный центр уведомление о приеме и регистрации запроса территориальным органом ПФР выдается гражданину (представителю) многофункциональным центром.

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

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

**Административная процедура по вводу и передаче
многофункциональным центром данных гражданина, содержащихся**

**в заявлении, в программно-технические комплексы системы
персонифицированного учета, их обработка и принятие решения
о результате предоставления государственной услуги**

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

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

90. По результатам обработки данных из заявления в программно-техническом комплексе системы персонифицированного учета принимается одно из следующих решений: решение о регистрации гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытие индивидуального лицевого счета застрахованного лица), решение об обмене страхового свидетельства или о выдаче его дубликата, решение 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 выдаче гражданину результата
предоставления государственной услуги, в том числе выдаче
документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание
электронных документов, направленных в многофункциональный
центр по результатам предоставления государственной услуги
территориальными органами ПФР, а также выдача документов,
включая составление на бумажном носителе и заверение
выписок из информационной системы**

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

92. Выдача гражданину (представителю) соответствующего решения осуществляется при обращении гражданина (представителя) в многофункциональный центр за результатом предоставления государственной услуги.

Максимальный срок для выдачи соответствующего решения составляет 10 минут.

Результатом административной процедуры является выдача гражданину (представителю) соответствующего решения, которое может быть распечатано работником многофункционального центра в режиме реального времени с использованием электронного сервиса и оформлено в соответствии с требованиями к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе.

**Иные действия, необходимые для предоставления
государственной услуги, в том числе связанные с проверкой
действительности усиленной квалифицированной электронной
подписи гражданина, использованной при обращении**

**за получением государственной услуги, а также
с установлением перечня средств удостоверяющих центров,
которые допускаются для использования в целях
обеспечения указанной проверки**

93. При обращении гражданина за предоставлением государственной услуги в соответствии с [пунктом 36](#) Административного регламента, заявление подписывается простой электронной подписью, при этом идентификация и аутентификация гражданина осуществляется с использованием единой системы идентификации и аутентификации или усиленной квалифицированной электронной подписью гражданина, при этом установление личности и проверка подлинности подписи гражданина осуществляются путем проверки его квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

94. Если в результате проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписано заявление, выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, в течение 3 дней со дня завершения такой проверки гражданину (работодателю) направляется уведомление об отказе в приеме заявления с указанием причин отказа в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ, которые послужили основанием для принятия указанного решения.
