ВЫДЕРЖКИ

Утвержден

постановлением Правления

Пенсионного фонда

Российской Федерации

от 6 сентября 2019 г. N 446п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ГРАЖДАН**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ**

**ПОМОЩИ В ВИДЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (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, иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим на территории Российской Федерации (далее - заявители).

3. Заявитель может воспользоваться государственной услугой через представителя.

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

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

**Наименование государственной услуги**

9. Государственная услуга по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

**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 заявителя 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 является получение заявителем информации о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, в том числе в форме выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

**Срок предоставления государственной услуги,**

**в том числе с учетом необходимости обращения в организации,**

**участвующие в предоставлении государственной услуги, срок**

**приостановления предоставления государственной услуги**

**в случае, если возможность приостановления предусмотрена**

**законодательством Российской Федерации, срок выдачи**

**(направления) документов, являющихся результатом**

**предоставления государственной услуги**

13. Время предоставления государственной услуги при личном приеме определяется временем ответа должностного лица, осуществляющего предоставление государственной услуги, на все поставленные заявителем (его представителем) вопросы и не должно превышать 15 минут.

14. При письменном обращении заявителя, в том числе с использованием сайта ПФР, электронной почты территориального органа ПФР, государственная услуга предоставляется заявителю (представителю) в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

15. Государственная услуга в электронной форме предоставляется заявителю через Единый портал в режиме реального времени, срок предоставления государственной услуги определяется временем машинной обработки обращения заявителя, переданного через Единый портал, и составляет не более 10 минут.

16. Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление**

**государственной услуги**

17. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на сайте ПФР, в федеральном реестре и на Едином портале.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с нормативными правовыми актами**

**для предоставления государственной услуги и услуг,**

**которые являются необходимыми и обязательными**

**для предоставления государственной услуги, подлежащих**

**представлению заявителем, способы их получения заявителем,**

**в том числе в электронной форме, порядок их представления**

18. При личном обращении в территориальный орган ПФР и (или) в многофункциональный центр за получением государственной услуги заявителем предъявляется документ, удостоверяющий личность.

При обращении за получением государственной услуги представителя заявителя дополнительно к документу, предусмотренному [абзацем первым](#Par141) настоящего пункта, представляются документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя.

В случае представления интересов заявителя лицом в силу полномочия, основанного на доверенности, дополнительно к документу, предусмотренному [абзацем первым](#Par141) настоящего пункта, необходимы доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя. В случае если доверенность удостоверена нотариально, документа, удостоверяющего личность гражданина, интересы которого представляются, не требуется.

19. При предоставлении государственной услуги заявителю по телефону представление каких-либо документов не требуется.

Предоставление государственной услуги в письменной форме, включая использование электронной почты территориального органа ПФР, осуществляется по письменному обращению заявителя.

20. При предоставлении государственной услуги в электронной форме в виде выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, через Единый портал представления каких-либо документов не требуется.

Обращение заявителя посредством подачи электронного запроса на получение государственной услуги на Едином портале осуществляется в соответствии с [пунктом 55](#Par385) Административного регламента.

**Исчерпывающий перечень документов,**

**необходимых в соответствии с нормативными правовыми**

**актами для предоставления государственной услуги,**

**которые находятся в распоряжении государственных органов,**

**органов местного самоуправления и иных органов, участвующих**

**в предоставлении государственных или муниципальных услуг,**

**и которые заявитель вправе представить, а также способы**

**их получения заявителями, в том числе в электронной форме,**

**порядок их представления**

21. 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 и муниципальных услуг, законодательством Российской Федерации не установлен.

Территориальный орган ПФР при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от заявителя:

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, включенных в определенный частью 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; 2018, N 30, ст. 4539) (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ) перечень документов;

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**

22. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении государственной услуги**

23. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

24. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги в виде выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, являются:

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 гражданина.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми**

**и обязательными для предоставления государственной услуги,**

**в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом**

**(выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении**

**государственной услуги**

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

**Порядок, размер и основания взимания государственной**

**пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление**

**государственной услуги**

26. Предоставление территориальными органами ПФР государственной услуги осуществляется бесплатно.

**Порядок, размер и основания взимания платы**

**за предоставление услуг, которые являются необходимыми**

**и обязательными для предоставления государственной услуги,**

**включая информацию о методике расчета размера такой платы**

27. Основания для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**Иные требования, в том числе учитывающие**

**особенности предоставления государственной**

**услуги по экстерриториальному принципу и особенности**

**предоставления государственной услуги в электронной форме**

41. Прием заявителей по вопросам предоставления государственной услуги также может осуществляться должностным лицом на выездном приеме граждан, организованном территориальным органом ПФР.

В отдельных случаях для приема заявителей, не имеющих возможности по состоянию здоровья обратиться в территориальный орган ПФР, осуществляется выход (выезд) должностного лица к месту фактического проживания гражданина.

42. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в любой территориальный орган ПФР в пределах территории Российской Федерации по выбору заявителя независимо от его места жительства (пребывания), фактического проживания.

43. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в электронной форме через Единый портал.

При направлении документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2.1 Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. N 634 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 27, ст. 3744; 2018, N 36, ст. 5623).

**Порядок осуществления административных процедур**

**в электронной форме, в том числе с использованием**

**Единого портала**

54. Для осуществления предварительной записи посредством Единого портала заявителю необходимо указать запрашиваемые системой данные, в том числе:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица;

номер телефона;

адрес электронной почты (по желанию);

желаемую дату и время приема.

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

Территориальный орган ПФР не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

55. Подача обращения заявителем осуществляется посредством электронного запроса на получение государственной услуги на Едином портале.

Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале без необходимости дополнительной его подачи в какой-либо иной форме.

Заполнение полей электронной формы запроса осуществляется автоматически с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", созданной в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 49, ст. 7284; 2018, N 49, ст. 7600) (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, размещенных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации.

56. При предоставлении выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, через Единый портал предусмотрено автоматизированное выполнение следующих процедур:

прием запроса в форме документа в электронной форме;

автоматизированная сверка сведений, содержащихся в запросе, со сведениями, содержащимися в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи;

осуществление в режиме реального времени в день подачи запроса регистрации запроса в электронном журнале "История обращений".

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

57. Предоставление выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, осуществляется в режиме реального времени.

Время получения результата государственной услуги определяется временем машинной обработки обращения заявителя и составляет не более 10 минут.

Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, может быть получена заявителем посредством Единого портала.

Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, содержит следующую информацию:

дату формирования выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи;

страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

пол заявителя;

дату рождения заявителя;

сведения о категории (категориях) получателя ежемесячной денежной выплаты, в соответствии с которой (которыми) заявитель имеет право на получение государственной социальной помощи;

сведения о получаемой государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг в текущем году;

сведения о наличии права на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг с 1 января следующего года.

Заявитель, не имеющий права на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, получает уведомление об отсутствии сведений о нем в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

58. Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Едином портале в соответствии с [пунктом 66](#Par462) Административного регламента.

**Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных**

**в результате предоставления государственной**

**услуги документах**

59. Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, формируется в автоматизированном режиме на основании данных, содержащихся в информационных системах ПФР, и не предусматривает ручной корректировки данных должностным лицом территориального органа ПФР.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) ПФР и его территориальных органов,**

**предоставляющих государственную услугу,**

**а также их должностных лиц**

**Информация о праве заявителей (представителей)**

**на досудебное (внесудебное) обжалование действий**

**(бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных)**

**в ходе предоставления государственной услуги**

67. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) 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**

68. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель 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**

69. 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 заявителем (представителем).

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок**

**досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий**

**(бездействия) органа, предоставляющего государственную**

**услугу, а также его должностных лиц**

70. 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; 2018, N 25, ст. 3696);

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 48, ст. 6706; 2018, N 49, ст. 7600).

71. 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**

**Исчерпывающий перечень административных процедур**

**(действий), выполняемых многофункциональными центрами**

72. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре включает в себя следующие административные процедуры:

информирование заявителя 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 заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре;

прием запросов заявителя о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственной услуги территориальными органами ПФР, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи 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; 2018, N 46, ст. 7050).