

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ  
от 6 марта 2012 г. N 200н**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ГРАЖДАН  
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОМОЩИ В ВИДЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 17 июля 1999 г. N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 29, ст. 3699; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 48, ст. 4945; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6417; 2010, N 50, ст. 6603; 2011, N 27, ст. 3880), постановлениями Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. [N 373](#) "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092), от 24 октября 2011 г. [N 861](#) "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 44, ст. 6274; N 49, ст. 7284)приказываю:

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

Министр  
Т.А.ГОЛИКОВА

Приложение  
к приказу Министерства  
здравоохранения и социального  
развития Российской Федерации  
от 6 марта 2012 г. N 200н

**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 регламента

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации (далее - ПФР) государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, создания комфортных условий для их получателей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) ПФР и его территориальных органов при предоставлении государственной услуги по информированию граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (далее - государственная услуга).

2. Государственная услуга направлена на реализацию прав граждан на получение информации о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

3. ПФР и территориальные органы ПФР при предоставлении государственной услуги руководствуются следующими принципами:

обеспечение свободы поиска, получения, передачи и распространения информации законными способами;

открытость, достоверность и доступность предоставления государственной услуги;  
свободный доступ граждан к информации, не носящей конфиденциальный характер.

### Круг заявителей

4. Государственная услуга предоставляется:

неопределенному кругу лиц посредством размещения на официальном сайте ПФР и территориальных органов ПФР "Пенсионный фонд Российской Федерации" ([www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru)) (далее - сайт ПФР), в средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

гражданину при личном или письменном обращении в территориальный орган ПФР, в том числе с использованием электронной почты и по телефону, при обращении через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, а также при использовании универсальной электронной карты.

5. Лицами, которым предоставляется государственная услуга, являются:

граждане Российской Федерации;

иностранцы граждане и лица без гражданства, проживающие на территории Российской Федерации.

### Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

6. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется следующими способами:

путем размещения на информационных стендах территориальных органов ПФР;

должностными лицами территориальных органов ПФР при личном общении;

с использованием средств телефонной связи;

посредством размещения на сайте ПФР, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг"

(www.gosuslugi.ru) (далее - единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

путем публикации информации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

посредством ответов на письменные запросы заявителей, в том числе поступивших в электронной форме через сайт ПФР;

через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. На информационных стендах в помещениях территориальных органов ПФР, предназначенных для приема граждан, на сайте ПФР, в средствах массовой информации и в печатных изданиях размещается следующая информация и документы:

сведения о месте нахождения территориальных органов ПФР, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (почтовые адреса, графики работы, справочные телефоны, адреса электронной почты);

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность по предоставлению государственной услуги;

текст Административного регламента с приложениями (полная версия - на сайте ПФР, выдержки - на информационных стендах в помещениях территориальных органов ПФР, средствах массовой информации и в печатных изданиях);

информация о порядке предоставления государственной услуги;

график приема должностными лицами территориального органа ПФР;

порядок обжалования действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

8. Информация о порядке получения государственной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается в подразделе "Информирование" раздела "Социальное обеспечение" единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и должна содержать следующие сведения:

сведения о местонахождении, справочные телефоны, режим работы ПФР и территориальных органов ПФР, адрес сайта ПФР;

нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги и оказанию государственной социальной помощи;

порядок предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции ПФР и территориальных органов ПФР, и ответы на них.

9. Информирование получателей государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться территориальными органами ПФР с использованием средств автоинформирования по телефону. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

Номера телефонов территориальных органов ПФР, по которым осуществляется автоинформирование, адреса электронной почты территориальных органов ПФР размещаются на сайте ПФР и информационных стендах территориальных органов ПФР.

10. Письменные запросы могут направляться в ПФР, в территориальные органы ПФР или через сайт ПФР.

11. Адрес ПФР: ул. Шаболовка, д. 4, ГСП-1, г. Москва, 119991.

График работы Пенсионного фонда Российской Федерации:

понедельник - четверг	- 09.00 - 18.00;
пятница	- 09.00 - 16.45;
суббота, воскресенье	- выходной день;
перерыв	- с 13.00 до 13.45.

Информация о местонахождении территориальных органов ПФР указана в [Приложении N 1](#) к Административному регламенту.

Информация о территориальных органах ПФР (почтовые адреса, график приема граждан должностными лицами, справочные телефоны) размещается на сайте ПФР, информационных стендах территориальных органов ПФР.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

12. Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

### Наименование государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу

13. Государственную услугу предоставляют ПФР и территориальные органы ПФР.

ПФР исполняет организационные функции по предоставлению государственной услуги и обеспечивает предоставление информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, ориентированной на неопределенный круг лиц, используя средства массовой информации, сайт ПФР, а также организует предоставление информации в электронной форме гражданам, имеющим право на получение государственной социальной помощи, через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, а также при использовании универсальной электронной карты.

Территориальные органы ПФР осуществляют предоставление информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, ориентированной на неопределенный круг лиц, используя средства массовой информации, информационные стенды территориальных органов ПФР, сайт ПФР, а также в ходе личного приема граждан, ответах по телефону или ответах на письменные запросы граждан, в том числе полученных по электронной почте, предоставляют информацию о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

### Описание результатов предоставления государственной услуги

14. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем необходимой информации в письменной, устной форме, а также в электронной форме в виде выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, при обращении заявителя на единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, а также при использовании универсальной электронной карты.

### Сроки предоставления государственной услуги

15. Сроки предоставления государственной услуги определяются в соответствии с Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре.

16. Государственная услуга при личном обращении или обращении по телефону предоставляется заявителю в соответствии с графиком работы территориального органа ПФР, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных

услуг. При этом государственная услуга должна быть предоставлена заявителю в полном объеме. Время консультации не должно превышать 15 минут.

17. При письменном запросе, в том числе с использованием электронной почты, государственная услуга предоставляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

18. Государственная услуга в электронной форме и при использовании средств автоинформирования по телефону предоставляется заявителю в режиме реального времени. Время предоставления государственной услуги определяется временем машинной обработки запроса заявителя или оператора многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, переданного через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также при использовании универсальной электронной карты, и составляет не более 10 минут.

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

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

Федеральный [закон](#) от 17 июля 1999 г. N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 29, ст. 3699; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 48, ст. 4945; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6417; 2010, N 50, ст. 6603; 2011, N 27, ст. 3880);

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

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

Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
для предоставления государственной услуги

20. При предоставлении государственной услуги по телефону, в письменном виде, включая электронную почту, предоставление документов не требуется.

21. При личном обращении заявителя в территориальный орган ПФР, в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг за получением государственной услуги необходим документ, удостоверяющий личность заявителя, и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

Для предоставления индивидуальной информации через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в электронной форме из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, необходимы сведения из документов, указанных в инструкции по регистрации на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

22. Должностные лица в ходе предоставления государственной услуги не вправе требовать от заявителя иных документов и сведений, кроме указанных в данном подразделе.

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

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

Перечень оснований для приостановления и отказа  
в предоставлении государственной услуги

24. Основания для приостановления в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

25. При личном обращении основанием для отказа в предоставлении информации, относящейся к персональным данным, является отсутствие документов, предусмотренных [пунктом 21](#) Административного регламента.

26. Заявители имеют право на неоднократное обращение за предоставлением государственной услуги.

Порядок, размер и основания платы, взимаемой  
за предоставление государственной услуги

27. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди

28. Прием заявителей в территориальных органах ПФР ведется в порядке общей очереди.

Предельное время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.

Время консультации при личном обращении заявителя и по телефону не должно превышать 15 минут.

29. Обработка письменных обращений, связанных с информированием заявителей, осуществляется в соответствии с порядком ведения делопроизводства, установленным в ПФР. Срок подготовки ответа на письменное обращение, в том числе ответа на обращение, полученное с использованием электронной почты, и отправка его заявителю не должен превышать 30 календарных дней со дня получения обращения.

В журнале учета обращений граждан территориального органа ПФР делается отметка о результатах предоставления государственной услуги с указанием должности, фамилии и инициалов исполнителя (лица, осуществляющего предоставление государственной услуги), даты, исходящих номеров документов, средств связи, которые использовались при предоставлении государственной услуги (почта, телефон, электронная почта).

30. Государственная услуга в электронном виде и при использовании средств автоинформирования по телефону предоставляется заявителю в режиме реального времени. Время предоставления государственной услуги определяется временем машинной обработки запроса заявителя или оператора многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, переданного через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также при использовании универсальной электронной карты, и составляет не более 10 минут.

## Сроки и порядок регистрации запросов заявителей о предоставлении государственной услуги

31. Устные, в том числе полученные по телефону, и письменные запросы заявителей, в том числе поступившие с использованием электронной почты, фиксируются в журнале регистрации обращений территориального органа ПФР по мере их поступления в режиме реального времени. В журнале учета обращений граждан территориального органа ПФР делается отметка о результатах предоставления государственной услуги с указанием должности, фамилии и инициалов исполнителя (лица, осуществляющего предоставление государственной услуги), даты, исходящих номеров документов, средств связи, которые использовались при предоставлении государственной услуги (почта, телефон, электронная почта).

При обращении заявителя на единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) каждый запрос заявителя регистрируется на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном журнале "История обращений по застрахованному лицу" в автоматическом режиме.

### Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

32. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны размещаться на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

наименование территориального органа ПФР, осуществляющего предоставление государственной услуги;

адрес (местонахождение);

график приема граждан.

33. С целью информирования заявителей о фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности должностных лиц, которые их обслуживают, должностные лица обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

34. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается в доступных для заявителей местах. Тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

В местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников территориальных органов ПФР.

В помещениях территориальных органов ПФР для ожидания приема оборудуются места (помещения), имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов, а также санитарно-технические помещения (санузел) с учетом доступа инвалидов-колясочников, гардероб (по возможности). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности помещения для размещения мест ожидания.

Помещения оборудуются:  
системой кондиционирования воздуха (при необходимости);  
противопожарной системой и средствами пожаротушения;  
системой охраны и видеонаблюдения (по возможности);  
электронной системой управления очередью (по возможности).

#### Показатели качества и доступности государственной услуги

35. Основным показателем качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным Административным регламентом, и удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой.

36. Показателями доступности государственной услуги являются:  
отсутствие ограничений по количеству обращений заявителя за получением государственной услуги;

различные способы предоставления государственной услуги (при личном обращении в территориальные органы ПФР, в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, по телефону, письменно, через сайт ПФР, единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также при использовании универсальной электронной карты;

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями.

#### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги, порядок их выполнения

37. Административные процедуры при предоставлении государственной услуги в зависимости от способа предоставления государственной услуги подразделяются на:

административные процедуры при предоставлении государственной услуги в устной форме при личном общении и по телефону;

административные процедуры при предоставлении государственной услуги при поступлении письменных запросов, в том числе с использованием сайта ПФР и электронной почты территориальных органов ПФР;

административные процедуры при предоставлении государственной услуги в электронной форме.

#### Порядок и сроки предоставления государственной услуги в устной форме

38. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя лично в устной форме или по телефону.

39. При информировании заявителя, обратившегося лично или в устной форме по телефону, должностное лицо территориального органа ПФР в начале разговора должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения, наименование территориального органа ПФР, а также сообщить (по желанию обратившегося гражданина) способы получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, график приема и адрес территориального органа ПФР (при необходимости - маршрут проезда), требования к письменному запросу.

40. При ответах на телефонные звонки и устные запросы должностное лицо территориального органа ПФР обязано в соответствии с поступившим запросом предоставить информацию по следующим вопросам:

- о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

- о категориях лиц, которые имеют право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

- о порядке предоставления государственной услуги по информированию о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг конкретному гражданину;

- о порядке получения государственной социальной помощи;

- о перечне документов, подтверждающих право заявителя на предоставление государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (социальной услуги);

- о порядке подачи заявлений о предоставлении, возобновлении предоставления набора социальных услуг (социальной услуги) и об отказе от получения набора социальных услуг (социальной услуги);

- о сроках подачи заявлений о предоставлении, возобновлении предоставления набора социальных услуг (социальной услуги) и об отказе от получения набора социальных услуг (социальной услуги);

- о сроках предоставления государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (социальной услуги) конкретному заявителю;

- о сумме, направляемой на оплату набора социальных услуг (социальной услуги).

При предоставлении государственной услуги по телефону информация, относящаяся к категории персональных данных, не предоставляется.

Время консультации при личном обращении заявителя и по телефону не должно превышать 15 минут.

41. Государственную услугу в устной форме, в том числе по телефону, предоставляют должностные лица структурных подразделений ПФР и территориальных органов ПФР, ответственные за предоставление государственной услуги и осуществляющие прием граждан в соответствии с графиком приема.

В целях обеспечения прав заявителей на личное обращение должностные лица управлений ПФР в федеральных округах и должностные лица территориальных органов ПФР проводят личный прием заявителей.

В территориальных органах ПФР личный прием заявителей проводят руководители территориальных органов ПФР, а также их заместители, в соответствии с графиком, который утверждается руководителем территориального органа ПФР.

При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, иные документы, удостоверяющие личность).

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Должностные лица территориальных органов ПФР при личном общении информируют заявителя об иных возможностях получения информации о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (сайт ПФР, информационные стенды территориальных органов ПФР, печатные информационные материалы (брошюры, буклеты и т.п.)), о периодичности обновления указанной информации и о мероприятиях, осуществляемых территориальными органами ПФР в области предоставления государственной услуги.

Порядок предоставления государственной услуги  
при поступлении письменных запросов, в том числе  
с использованием электронной почты

42. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя путем направления письменного запроса, в том числе с использованием электронной почты.

В запросе должны быть указаны фамилия, имя и отчество (при наличии), телефон и (или) адрес электронной почты заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

43. Должностные лица ПФР и территориальных органов ПФР при получении запроса в письменном виде в установленном порядке готовят ответ гражданину и направляют его в соответствии с реквизитами, указанными в запросе гражданина, или отправляют ответ по адресу электронной почты гражданина, если запрос был получен в электронном виде.

Обработка письменных обращений, связанных с предоставлением государственной услуги, осуществляется в соответствии с порядком ведения делопроизводства, установленным в ПФР. Административные процедуры подготовки ответа на письменное обращение, в том числе ответов на обращения, полученные с использованием электронной почты, не должны превышать 30 календарных дней со дня получения обращения.

44. Государственную услугу на основании письменных запросов предоставляют должностные лица структурных подразделений ПФР и территориальных органов ПФР, ответственные за предоставление государственной услуги, в обязанности которых входит подготовка ответов на письменные запросы граждан.

45. В письменном ответе, а также в ответе, направляемом по электронной почте, дается конкретный ответ на поставленный заявителем вопрос со ссылкой на нормативные правовые акты, регулирующие вопросы предоставления государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

Должностное лицо территориального органа ПФР обязано в соответствии с поступившим запросом предоставить информацию по следующим вопросам:

- о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

- о категориях лиц, которые имеют право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

- о порядке предоставления государственной услуги по информированию о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг конкретному гражданину;

- о порядке получения государственной социальной помощи;

- о перечне документов, подтверждающих право заявителя на предоставление государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (социальной услуги);

- о порядке подачи заявлений о предоставлении, возобновлении предоставления набора социальных услуг (социальной услуги) и об отказе от получения набора социальных услуг (социальной услуги);

- о сроках подачи заявлений о предоставлении, возобновлении предоставления набора социальных услуг (социальной услуги) и об отказе от получения набора социальных услуг (социальной услуги);

- о сроках предоставления государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (социальной услуги) конкретному заявителю;

- о сумме, направляемой на оплату набора социальных услуг (социальной услуги).

При отсутствии в ПФР информации, запрашиваемой заявителем, в письменном ответе указываются возможные пути ее получения.

В письменном ответе, а также ответе, направляемом по электронной почте, указываются регистрационные номера запроса и ответа на запрос по журналу учета обращений граждан территориального органа ПФР, фамилия и инициалы должностного лица, подготовившего ответ, номер его телефона.

#### Порядок предоставления государственной услуги в электронной форме

46. Основанием для начала предоставления государственной услуги в электронной форме является обращение заявителя на единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты.

47. Для получения в электронной форме выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, заявитель должен зарегистрироваться на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Регистрация заявителей осуществляется в соответствии с порядком регистрации, установленном на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

На едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) после регистрации заявителя создается "Личный кабинет" заявителя. Если заявитель имеет право на получение государственной социальной помощи, то персональная информация о предоставлении ему набора социальных услуг (социальной услуги) размещается в форме выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, в "Личном кабинете" заявителя в подразделе "Выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи".

В "Личном кабинете" заявителя в подразделе "Заявления" отображается список всех действий, происходит регистрация результата предоставления государственной услуги с указанием даты и время предоставления государственной услуги.

При использовании универсальной электронной карты заявителю предоставляется выписка из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

Предоставление государственной услуги заявителем в электронной форме осуществляется в режиме реального времени. Время получения результата государственной услуги определяется временем машинной обработки запроса заявителя или оператора многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, переданного через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и при использовании универсальной электронной карты, и составляет не более 10 минут.

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

дату формирования выписки;

страховой номер индивидуального лицевого счета;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

пол заявителя;

дату рождения заявителя;

сведения о категориях, в соответствии с которыми гражданин имеет право на получение государственной социальной помощи;

сведения о получаемой государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

49. Предоставление государственной услуги в электронной форме через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также при использовании универсальной электронной карты организуют должностные лица структурных подразделений ПФР, ответственные за предоставление государственной услуги.

Государственную услугу в электронной форме при обращении заявителя в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляют должностные лица МФЦ, осуществляющие личный прием граждан в соответствии с графиком приема.

50. Заявители, не имеющие право на получение государственной социальной помощи, могут получить через единый портал государственных и муниципальных услуг и при использовании универсальной электронной карты Уведомление об отсутствии сведений о данном заявителе в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

#### Блок-схемы исполнения государственной услуги

51. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в электронной форме при обращении заявителя на единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и при использовании универсальной электронной карты представлена в [приложении N 2](#) к Административному регламенту.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями (жалобами), в том числе обращениями, полученными через сайт ПФР, при личном обращении заявителя, в том числе при обращении (жалобе) по телефону, в территориальные органы ПФР представлена в [приложении N 3](#) к Административному регламенту.

#### IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

##### Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги

52. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения, ответственного за предоставление государственной услуги.

Список должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением государственной услуги, устанавливается внутренними распорядительными документами ПФР и территориальных органов ПФР.

##### Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

53. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, ПФР проводятся проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании распорядительных документов ПФР и территориальных органов ПФР.

Плановые проверки проводятся с периодичностью не чаще одного раза в три года. При плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

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

Внеплановые проверки проводятся по поручению Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, председателя правления ПФР, заместителей председателя правления ПФР, правоохранительных или иных органов. Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

При внеплановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги.

54. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных должностных лиц принимаются административные меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### Ответственность должностных лиц ПФР и территориальных органов ПФР за предоставление государственной услуги

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

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

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

56. Должностные лица ПФР и территориальных органов ПФР при предоставлении гражданину государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством.

#### Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги

57. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно. Ежемесячно ПФР и территориальными органами ПФР проводится анализ предоставления государственной услуги, в результате которого должны приниматься необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

58. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего  
государственную услугу, а также должностного лица органа,  
предоставляющего государственную услугу

59. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц ПФР и его территориальных органов в досудебном и судебном порядке.

60. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

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

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

61. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ПФР или его территориальные органы.

62. Жалобы заявителей, поданные в письменной форме или в форме электронного документа в ПФР и его территориальные органы, остаются без рассмотрения в следующих случаях:

в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

63. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц ПФР и его территориальных органов, ответственных за предоставление государственной услуги, является подача заявителем жалобы.

64. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу.

65. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

66. Заявители имеют право обратиться в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации, ПФР и его территориальные органы за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

67. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой лично, в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, через сайт ПФР, единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

в территориальный орган ПФР с обжалованием решения территориального органа ПФР, действий (бездействия) должностного лица территориального органа ПФР;

к руководителю территориального органа ПФР с обжалованием действий (бездействия) должностного лица территориального органа ПФР;

в ПФР с обжалованием действий (бездействия) должностных лиц ПФР и его территориальных органов;

в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации с обжалованием действий (бездействия) должностных лиц ПФР.

68. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если Правительством Российской Федерации не установлен иной срок.

69. В случае если по жалобе заявителя требуется провести расследование или проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней по решению должностного лица ПФР или территориального органа ПФР, ответственного за рассмотрение жалобы, руководителя территориального органа ПФР, в который поступила жалоба. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в жалобе, с указанием причин его продления.

70. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

71. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в жалобе.

72. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

73. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц ПФР и территориальных органов ПФР в суде общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение N 1  
к Административному регламенту  
предоставления Пенсионным фондом  
Российской Федерации государственной  
услуги по информированию граждан  
о предоставлении государственной  
социальной помощи в виде набора  
социальных услуг, утвержденному  
приказом Министерства  
здравоохранения и социального  
развития Российской Федерации  
от 6 марта 2012 г. N 200н

СВЕДЕНИЯ  
О ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ ПЕНСИОННОГО ФОНДА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

N п/п	Наименование территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации	Почтовый адрес территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации	Номер телефона территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации
1	2	3	4
1	Отделение ПФР по Республике Адыгея	385000, г. Майкоп, ул. Победы, д. 42	(8772) 57-62-22
2	Отделение ПФР по Республике Алтай	649000, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 15/1	(38822) 2-70-41
3	Отделение ПФР по Республике Башкортостан	450077, г. Уфа, ул. 3. Валиди, д. 55	(347) 273-58-78
4	Отделение ПФР по Республике Бурятия	670000, г. Улан-Удэ, ул. Коммунистическая, д. 45а	(3012) 29-12-00
5	Отделение ПФР по Республике Дагестан	367013, г. Махачкала, пр-т Гамидова, д. 16	(8722) 68-15-82
6	Отделение ПФР по Республике Ингушетия	386001, г. Магас, пр-т И. Зязикова, д. 1	(8734) 55-17-00

7	Отделение ПФР по Кабардино-Балкарской Республике	360051, г. Нальчик, ул. Пачева, д. 19а	(8662) 42-00-22
8	Отделение ПФР по Республике Калмыкия	358000, г. Элиста, ул. Горького, д. 9а	(84722) 4-00-83
9	Отделение ПФР по Карачаево-Черкесской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Горького, д. 3	(87822) 5-78-51
10	Отделение ПФР по Республике Карелия	185910, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 23	(8142) 79-52-01
11	Отделение ПФР по Республике Коми	167981, г. Сыктывкар, ГСП-3, ул. Кирова, д. 36	(8212) 44-54-62
12	Отделение ПФР по Республике Марий Эл	424000, г. Йошкар-Ола, ул. Пушкина, д. 7	(8362) 45-32-99
13	Отделение ПФР по Республике Мордовия	430005, г. Саранск, ул. Коммунистическая, 52	(8342) 24-36-00
14	Отделение ПФР по Республике Саха (Якутия)	678700, г. Якутск, ул. Чернышевского, д. 4	(4112) 39-25-05
15	Отделение ПФР по Республике Северная Осетия - Алания	362031, г. Владикавказ, ул. Леонова, д. 4/1	(8672) 74-85-91
16	Отделение ПФР по Республике Татарстан	420111, г. Казань, ул. Пушкина, д. 8	(843) 279-25-00
17	Отделение ПФР по Республике Тыва	667000, г. Кызыл, ул. Кочетова, д. 18	(39422) 9-61-01
18	Отделение ПФР по Удмуртской Республике	426008, г. Ижевск, ул. Карла Маркса, д. 272а	(3412) 63-04-01
19	Отделение ПФР по Республике Хакасия	655017, г. Абакан, ул. Крылова, д. 72а	(3902) 28-81-00
20	Отделение ПФР по Чеченской Республике	364051, г. Грозный, ул. Шейха Али Мнтаева, д. 4	(8712) 22-21-21
21	Отделение ПФР в Чувашской Республике - Чувашии	428018, г. Чебоксары, ул. К. Иванова, д. 87	(8352) 58-31-50
22	Отделение ПФР по Алтайскому краю	656049, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 94	(3852) 39-98-10
23	Отделение ПФР по Забайкальскому краю	672051, г. Чита, ул. Чкалова, д. 160б	(3022) 36-94-04
24	Отделение ПФР по Камчатскому краю	683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, д. 124б	(4152) 42-90-01
25	Отделение ПФР по Краснодарскому краю	350015, г. Краснодар, ул. Красноармейская, д. 136	(861) 255-13-85
26	Отделение ПФР по Красноярскому краю	660133, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 44г	(391) 258-00-01
27	Отделение ПФР по Пермскому краю	614990, г. Пермь, ул. Революции, д. 66	(342) 233-18-13
28	Отделение ПФР по Приморскому краю	690091, г. Владивосток, ул. Фонтанная, д. 16	(4232) 49-86-01

29	Отделение ПФР по Ставропольскому краю	355035, г. Ставрополь, ул. Советская, д. 11	(8652) 95-56-96
30	Отделение ПФР по Хабаровскому краю	680000, г. Хабаровск, ул. Ленина, д. 27	(4212) 29-50-00
31	Отделение ПФР по Амурской области	675000, г. Благовещенск, ул. Зейская, д. 173а	(4162) 44-42-21
32	Отделение ПФР по Архангельской области	163000, г. Архангельск, ул. наб. Северной Двины, д. 28	(8182) 21-77-01
33	Отделение ПФР по Астраханской области	414040, г. Астрахань, ул. Победы/пл. Карла Маркса, д. 53, корп. 1/9	(8512) 61-19-33
34	Отделение ПФР по Белгородской области	308000, г. Белгород, ул. Преображенская, д. 87	(4722) 27-47-47
35	Отделение ПФР по Брянской области	241050, г. Брянск, ул. Любезного, д. 1	(4832) 74-59-94
36	Отделение ПФР по Владимирской области	600007, г. Владимир, ул. Мира, д. 61	(4922) 53-45-10
37	Отделение ПФР по Волгоградской области	400001, г. Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 16	(8442) 24-94-57
38	Отделение ПФР по Вологодской области	160000, г. Вологда, ул. Зосимовская, д. 18	(8172) 72-42-45
39	Отделение ПФР по Воронежской области	394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 36Б	(4732) 69-77-63
40	Отделение ПФР по Ивановской области	153002, г. Иваново, Пограничный пер., д. 10а	(4932) 41-42-64
41	Отделение ПФР по Иркутской области	664007, г. Иркутск, ул. Декабрьских событий, д. 92	(3952) 26-83-02
42	Отделение ПФР по Калининградской области	236010, г. Калининград, ул. Энгельса, д. 54	(4012) 99-83-55
43	Отделение ПФР по Калужской области	248003, г. Калуга, ул. Болдина, д. 2а	(4842) 50-70-00
44	Отделение ПФР по Кемеровской области	650040, г. Кемерово, ГСП, пр-т Советский, д. 74	(3842) 58-71-76
45	Отделение ПФР по Кировской области	610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 34	(8332) 57-93-00
46	Отделение ПФР по Костромской области	156000, г. Кострома, ул. Комсомольская, д. 31а	(4942) 39-06-01
47	Отделение ПФР по Курганской области	640003, г. Курган, ул. Зорге, д. 15	(3522) 44-03-50
48	Отделение ПФР по Курской области	305000, г. Курск, ул. Кати Зеленко, д. 5	(4712) 51-20-05
49	Отделение ПФР по Липецкой области	398050, г. Липецк, пл. Соборная, д. 3	(4742) 42-91-00
50	Отделение ПФР по Магаданской области	685000, г. Магадан, ул. Якутская, д. 52	(4132) 69-80-01
51	Отделение ПФР по Мурманской области	183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 26	(8152) 40-37-01

52	Отделение ПФР по Нижегородской области	603950, г. Нижний Новгород, пр-т Ленина, д. 35	(831) 245-84-48
53	Отделение ПФР по Новосибирской области	630007, г. Новосибирск, ул. Серебринниковская, д. 19/1	(383) 210-17-14
54	Отделение ПФР по Новгородской области	173016, г. Великий Новгород, ул. Зелинского, д. 96Б	(8162) 62-06-73
55	Отделение ПФР по Омской области	644043, г. Омск, ул. Чапаева, д. 71/1	(3812) 24-11-70
56	Отделение ПФР по Оренбургской области	460040, г. Оренбург, ул. Мира, д. 18а	(3532) 70-74-47
57	Отделение ПФР по Орловской области	302026, г. Орел, ул. Комсомольская, д. 108	(4862) 72-92-00
58	Отделение ПФР по Пензенской области	440008, г. Пенза, ул. Захарова, д. 20	(8412) 36-81-01
59	Отделение ПФР по Псковской области	180007, г. Псков, ул. Петровская, д. 53	(8112) 56-17-00
60	Отделение ПФР по Ростовской области	344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, д. 259	(863) 290-41-03
61	Отделение ПФР по Рязанской области	390013, г. Рязань, Московское шоссе, д. 4	(4912) 34-85-85
62	Отделение ПФР по Самарской области	443041, г. Самара, ул. Садовая, д. 175	(846) 333-03-41
63	Отделение ПФР по Саратовской области	410004, г. Саратов, ул. Пугачевская, д. 11/13	(8452) 52-22-01
64	Отделение ПФР по Сахалинской области	693020, г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, д. 69а	(4242) 46-35-00
65	Отделение ПФР по Свердловской области	620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 33	(343) 257-25-10
66	Отделение ПФР по Смоленской области	214019, г. Смоленск, ул. Крупской, д. 37а	(4812) 55-12-34
67	Отделение ПФР по Тамбовской области	392000, г. Тамбов, ул. Интернациональная, д. 37	(4752) 79-43-05
68	Отделение ПФР по Тверской области	170000, г. Тверь, ул. Вагжанова, д. 9, стр. 1	(4822) 32-96-09
69	Отделение ПФР по Томской области	634041, г. Томск, пр. Кирова, д. 41/1	(3822) 48-55-00
70	Отделение ПФР по Тульской области	300035, г. Тула, ул. Л. Толстого, д. 107	(4872) 32-18-01
71	Отделение ПФР по Тюменской области	625048, г. Тюмень, ул. Республики, д. 83-а	(3452) 20-86-50
72	Отделение ПФР по Ульяновской области	432011, г. Ульяновск, ул. Корюкина, д. 6	(8422) 44-23-92
73	Отделение ПФР по Челябинской области	454091, г. Челябинск, ул. Свободы, д. 95	(351) 282-28-01

74	Отделение ПФР по Ярославской области	150001, г. Ярославль, ул. Б. Федоровская, д. 19	(4852) 59-01-02
75	Отделение ПФР по г. Москве и Московской области	119602, г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 20, корпус А	(495) 651-37-01
76	Отделение ПФР по Санкт-Петербургу и Ленинградской области	194214, г. Санкт-Петербург, пр. Энгельса, д. 73	(812) 553-20-78
77	Отделение ПФР по Еврейской автономной области	679016, г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, д. 45	(42622) 4-03-43
78	Отделение ПФР по Ненецкому автономному округу	166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 21	(81853) 4-23-53
79	Отделение ПФР по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре	628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 34	(3467) 39-35-55
80	Отделение ПФР по Чукотскому автономному округу	689000, г. Анадырь, ул. Энергетиков, д. 16	(42722) 2-01-91
81	Отделение ПФР по Ямало-Ненецкому автономному округу	629007, Тюменская обл., г. Салехард, ул. Республики, д. 47	(34922) 3-68-01
82	Отделение ПФР по г. Байконур	468320, Республика Казахстан, г. Байконур, ул. Янгеля, д. 7а	(33622) 7-34-37

Приложение N 2  
к Административному регламенту  
предоставления Пенсионным фондом  
Российской Федерации государственной  
услуги по информированию граждан  
о предоставлении государственной  
социальной помощи в виде набора  
социальных услуг, утвержденному  
приказом Министерства  
здравоохранения и социального  
развития Российской Федерации  
от 6 марта 2012 г. N 200н

**БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ ПРИ ОБРАЩЕНИИ  
ЗАЯВИТЕЛЯ НА ЕДИНЬЙ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ (ФУНКЦИЙ) И ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УНИВЕРСАЛЬНОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ КАРТЫ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



к Административному регламенту  
предоставления Пенсионным фондом  
Российской Федерации государственной  
услуги по информированию граждан  
о предоставлении государственной  
социальной помощи в виде набора  
социальных услуг, утвержденному  
приказом Министерства  
здравоохранения и социального  
развития Российской Федерации  
от 6 марта 2012 г. N 200н

БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЧАСТИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ  
ОБРАЩЕНИЯМИ (ЖАЛОБАМИ), В ТОМ ЧИСЛЕ ОБРАЩЕНИЯМИ (ЖАЛОБАМИ),  
ПОЛУЧЕННЫМИ ЧЕРЕЗ САЙТ ПФР, ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ ЗАЯВИТЕЛЯ,  
ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПО ТЕЛЕФОНУ В ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ПФР



Должностное лицо структурного подразделения ПФР (территориального органа ПФР), ответственного за исполнение поручения, в обязанности которого входит предоставление государственной услуги:

готовит ответ на письменное обращение (жалобу), при необходимости уточняет информацию в территориальных органах ПФР;

обеспечивает необходимое согласование и подписание ответа;

направляет подписанный ответ в структурное подразделение ПФР (территориального органа ПФР), ответственное за документооборот для его регистрации и отправки ответа в письменном виде;

осуществляет отправку зарегистрированного и подписанного ответа заявителю, направившему письменное обращение (жалобу) по почте, на адрес электронной почты, если он был указан в письменном обращении

Должностное лицо территориального органа ПФР, ответственное за организацию работы с заявителями, в случае если ответ на запрос не был дан в ходе личного приема или телефонного разговора, выясняет причины и принимает решение по улучшению организации информирования заявителей