



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

23 октября 2012г.

№

3324

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ № *26590*
18 января 13

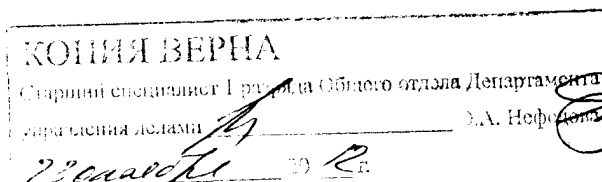
Москва

**Об утверждении Административного регламента предоставления
Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по
рассмотрению обращений граждан, поступивших в Пенсионный фонд
Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470), Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Пенсионный фонд Российской Федерации.

Министр



М.А. Топилин

М.А. Топилин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации

от «23» октября 2022 г. № 332н

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации
государственной услуги по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в Пенсионный фонд Российской Федерации**

I. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Настоящий Административный регламент определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) Пенсионного фонда Российской Федерации (далее - ПФР) по предоставлению государственной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Пенсионный фонд Российской Федерации» (далее соответственно – Регламент, государственная услуга).

2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения граждан, поступившие в ПФР, отделения ПФР и подведомственные им территориальные органы в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и ПФР в процессе реализации ПФР иных государственных услуг.

Круг заявителей

3. Заявителями на получение государственной услуги являются:
граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. ПФР обеспечивает возможность получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ПФР и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Самостоятельное направление заявителями письменных обращений в ПФР осуществляется по адресу: 119991, Москва, ГСП - 1, ул. Шаболовка, д. 4.

Личный прием граждан ведется в помещении Приемной ПФР по адресу: Москва, Славянская площадь, д. 4, строение 1.

График (режим) работы Приемной ПФР:

Понедельник - четверг	09.15 - 17.00
Пятница	09.15 - 16.00
Суббота, воскресенье	Выходной день

Обеденный перерыв - с 12.45 до 14.00

5. Предоставление информации по вопросам регистрации и прохождения письменных обращений граждан осуществляется по телефонному номеру: 8 (495) 982-05-83.

6. Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ПФР (<http://www.pfrf.ru/>) либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru).

7. Письменное обращение может направляться средствами факсимильной связи по телефонному номеру 8 (495) 987-89-15.

8. Телефонные номера ПФР для справок (информационно-справочная служба):

8 (495) 987-89-07 и 8 (495) 987-89-14.

Информационно-справочное обеспечение граждан по указанным многоканальным телефонам осуществляется специалистами структурного подразделения ПФР, ответственного за работу с обращениями граждан.

9. Сведения о месте нахождения ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений представлены на официальном сайте ПФР (www.pfrf.ru) и официальных сайтах отделений ПФР.

Информация о месте нахождения отделений ПФР представлена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

10. График приема граждан размещается на официальном сайте ПФР и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: Москва, Славянская площадь, д. 4, строение 1.

Графики работы отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов утверждаются соответствующими приказами указанных органов.

Сведения о графиках работы отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов размещаются:

на сайтах соответствующих отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов;

на информационных стендах отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг:

<http://www.gosuslugi.ru/>

11. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги, факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурных подразделений ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов, ответственных за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов, ответственное за работу с обращениями граждан.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Наименование государственной услуги - рассмотрение обращений граждан, поступивших в ПФР.

Наименование органа государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу

13. Государственную услугу предоставляет Пенсионный фонд Российской Федерации, отделения ПФР и подведомственные им территориальные органы.

Описание результата предоставления государственной услуги

14. Конечным результатом предоставления государственной услуги являются:

ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

Срок предоставления государственной услуги

15. Обращение, поступившее в ПФР, отделения ПФР или подведомственные им территориальные органы, подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления.

16. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ПФР, отделения ПФР или подведомственных ему территориальных органов, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

17. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение семи дней со дня его регистрации в ПФР, отделениях ПФР или подведомственных им территориальных органах подлежит направлению по компетенции в соответствующий государственный орган.

18. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых относится к компетенции различных органов, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

19. Срок предоставления государственной услуги – тридцать дней со дня регистрации обращения.

20. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен с разрешения должностного лица, давшего поручение, не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

21. Ответ на устное обращение гражданина может быть дан с его согласия устно в ходе личного приема, в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

22. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

23. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; № 1, ст. 1; ст. 2);

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Совета Народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716, № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407, № 31, ст. 4173, 4196, № 49, ст. 6409, № 52, ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 610 «Об утверждении Положения о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 26, ст. 3528);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908).

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

25. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение, поступившее в ПФР, отделения ПФР или подведомственные им территориальные органы:

в письменном виде по почте;

в письменном виде по каналам факсимильной связи;

на официальный сайт ПФР и сайты отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов;

лично в приемные ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов.

26. В обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, и сообщает суть обращения.

27. Запрещается требовать от граждан:

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными

правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

29. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

30. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, а также почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в ПФР, отделениях ПФР или подведомственных им территориальных органах сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем обращение в течение семи дней со дня регистрации в ПФР, отделениях ПФР или подведомственных им территориальных органах возвращается гражданину,

направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

в обращении содержится вопрос, на который автору многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения вправе по согласованию с руководством ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в ПФР, отделения ПФР и подведомственные им территориальные органы или одному и тому же должностному лицу ПФР, отделений ПФР или подведомственных им территориальных органов, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в ПФР, отделения ПФР или подведомственные им территориальные органы либо его должностному лицу;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

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

31. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

32. Срок ожидания в очереди при подаче заявителем лично запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

33. Обращение заявителя, поступившее в ПФР, отделения ПФР или подведомственные им территориальные органы, подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления.

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

34. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов с предоставлением доступа в помещение маломобильных групп населения.

Должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

Центральный вход в здания приемных ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

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

адрес (местонахождение);

режим работы;

график приема.

Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются (по возможности) электронной системой управления очередью, световым информационным табло.

Помещения оборудуются:

системой кондиционирования воздуха (по возможности);

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой охраны (по возможности).

Помещения, в которых осуществляется прием граждан, включают зал ожидания и места для приема граждан.

В помещениях приемных ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов зал ожидания оснащен стульями, столами (стойками) для 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, номер телефона, номер кабинета должностного лица ПФР, отделения ПФР или подведомственного ему территориального органа, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде, расположенном рядом с компьютером.

При входе в помещения приемных ПФР, отделений ПФР или подведомственных им территориальных органов, и (или) залах ожидания оборудуются информационные стенды. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

полный почтовый адрес ПФР, отделения ПФР или подведомственного ему территориального органа;

адрес Интернет-сайта Пенсионного фонда Российской Федерации;

справочный номер телефона структурного подразделения, ответственного за предоставление государственной услуги, номер телефона-автоинформатора (при наличии);

режим работы структурного подразделения, ответственного за предоставление государственной услуги;

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

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

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

номера кабинки (кабинета);

фамилии, имени, отчества должностного лица.

Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных ПФР, отделений ПФР или подведомственных им территориальных органов, принтером и сканером.

Показатели доступности и качества государственной услуги

35. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 30 Регламента;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

36. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение конкретного обращения гражданина:

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 30;

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в отделениях ПФР и подведомственных им территориальных органах, других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

37. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов

при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

38. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

39. Обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ПФР (www.pfrf.ru), сайтах отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru).

40. Обеспечение возможности подачи гражданами письменных обращений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

41. Обеспечение возможности получения гражданами с использованием официального сайта ПФР, сайтов отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов и Единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

42. Специалисты ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

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

Состав административных процедур при предоставлении государственной услуги

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

- прием и регистрация обращений граждан;
- направление обращений на исполнение;
- подготовка ответов на обращения;
- личный прием граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 2 к Регламенту.

Прием и регистрация обращений граждан

44. Поступающие письменные обращения принимаются централизованно структурным подразделением ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов, ответственным за организацию делопроизводства.

45. Обращения граждан, поступающие в ПФР, отделения ПФР и подведомственные им территориальные органы, передаются в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, которое централизованно регистрирует все обращения, полученные как в письменной форме, так и в форме электронного документа, в течение трех дней с момента их поступления.

Направление обращений на исполнение

46. По письменному обращению и обращению в форме электронного документа, принятому к рассмотрению структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению обращения в структурном подразделении, ответственном за работу с обращениями граждан;

- передача на исполнение в соответствующее структурное подразделение ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов;

- направление по компетенции в отделения ПФР и подведомственные им территориальные органы и другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Подготовка ответов на обращения

47. Ответы на обращения, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

48. Ответы на обращения граждан, содержащие персональные данные о заявителе, направляются в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении. Направление таких ответов по адресу электронной почты заявителя не допускается.

49. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

Личный прием граждан

50. Личный прием граждан в ПФР, отделениях ПФР и подведомственных им территориальных органах осуществляется в специально отведенном помещении.

51. Личный прием граждан руководством ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов осуществляется в соответствии с предварительной записью на личный прием граждан и с учетом графика приема населения.

52. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации), и сообщает суть обращения.

53. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

54. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ПФР, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

55. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги, а также руководителями отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов.

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

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений в ПФР, отделениях ПФР и подведомственных им территориальных органах осуществляет руководитель структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращений.

Структурные подразделения, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют контроль за сроками рассмотрения обращений граждан соответственно в структурных подразделениях ПФР, отделениях ПФР и подведомственных им территориальных органах.

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

Граждане, их объединения и организации вправе информировать ПФР, отделения ПФР и подведомственные им территориальные органы о качестве и полноте предоставляемой государственной услуги.

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

58. Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

59. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются ПФР, отделениями ПФР и подведомственными им территориальными органами на основании их распорядительных документов.

Плановые проверки проводятся с периодичностью не реже 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.

60. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся по поручению руководства ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц ПФР, отделений ПФР или подведомственных им территориальных органов, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

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

61. Должностные лица ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ПФР, а также его должностных лиц

62. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) ПФР, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ПФР (далее – жалоба).

Предмет жалобы

63. Заявитель может обратиться с жалобой на решение и (или) действие (бездействие) ПФР, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ПФР (далее – указанной государственной услуги), в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении указанной государственной услуги;

нарушение срока предоставления указанной государственной услуги;

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления указанной государственной услуги, у заявителя;

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

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

отказ ПФР, отделений ПФР или подведомственных им территориальных органов, предоставляющих указанную государственную услугу, их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления указанной государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ПФР, отделения ПФР и подведомственные им территориальные органы.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

64. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего указанную государственную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя:

в ПФР на решение и действие (бездействие) должностного лица ПФР;

в ПФР на решение и действие (бездействие) отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов, их должностных лиц;

к руководителю отделения ПФР и подведомственного ему территориального органа на решение и действие (бездействие) должностного лица отделения ПФР и (или) подведомственного ему территориального органа.

65. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) ПФР, отделений ПФР и (или) подведомственных им территориальных органов ПФР, предоставляющих указанную государственную услугу, его должностных лиц является подача заявителем жалобы.

66. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, 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 указанную государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего указанную государственную услугу;

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

67. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

68. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

69. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ПФР, отделениями ПФР и подведомственными им территориальными органами в месте предоставления указанной государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение указанной государственной услуги, нарушение

порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления указанной государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

70. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

71. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

72. Жалоба рассматривается ПФР, отделением ПФР или подведомственным ему территориальным органом, предоставляющим указанную государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) ПФР, отделения ПФР или подведомственного ему территориального органа, предоставляющего указанную государственную услугу, либо их должностных лиц.

В случае если обжалуются решения руководителя ПФР, отделения ПФР или подведомственного ему территориального органа, предоставляющего указанную государственную услугу, жалоба подается непосредственно руководителю ПФР, отделения ПФР или подведомственного ему территориального органа, предоставляющего указанную государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Регламентом.

73. В случае если жалоба подана заявителем в ПФР, отделение ПФР или подведомственный ему территориальный орган, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации ПФР, отделение ПФР или подведомственный ему территориальный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

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

74. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в ПФР, отделение ПФР или подведомственный ему территориальный орган на ее рассмотрение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и ПФР, отделениями ПФР или подведомственными им территориальными органами, предоставляющими указанную государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления указанной государственной услуги многофункциональным центром рассматривается ПФР, отделением ПФР и подведомственным ему территориальным органом, предоставляющим указанную государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в ПФР, отделениях ПФР или подведомственных им территориальных органах.

75. В ПФР, отделениях ПФР и подведомственных им территориальных органах, предоставляющих указанную государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Регламента;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 73 Регламента.

76. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

77. Органы, предоставляющие указанную государственную услугу, обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР, отделений ПФР или подведомственных им территориальных органов, предоставляющих указанную государственную услугу, либо их должностных лиц посредством размещения информации на

стендах в местах предоставления указанной государственной услуги, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов, предоставляющих указанную государственную услугу, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

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

Сроки рассмотрения жалобы

78. Жалоба на нарушение порядка предоставления указанной государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии), должностных лиц ПФР, отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов при предоставлении указанной государственной услуги подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

79. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцать рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования заявителем отказа органа, предоставляющего указанную государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего указанную 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.

Результат рассмотрения жалобы

80. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим указанную государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления указанной государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

81. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

82. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ПФР, отделения ПФР или подведомственного ему территориального органа, предоставляющего указанную государственную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица ПФР, отделения ПФР или подведомственного ему территориального органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

83. ПФР, отделения ПФР или подведомственные им территориальные органы отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

84. ПФР, отделения ПФР или подведомственные им территориальные органы вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

85. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Порядок обжалования решения по жалобе

86. Заявители имеют право обжаловать решение по жалобе в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

87. Заявители имеют право обратиться в ПФР, отделения ПФР и (или) подведомственные им территориальные органы за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего указанную государственную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также на личном приеме.

Способ информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

88. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления указанной государственной услуги, на официальном сайте ПФР, сайтах отделений ПФР и подведомственных им территориальных органов и Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Приложение № 1

к Административному регламенту предоставления
Пенсионным фондом Российской Федерации
государственной услуги по рассмотрению
обращений граждан, поступивших в Пенсионный
фонд Российской Федерации, утвержденному
приказом Министерства труда и социальной защиты
Российской Федерации

от « 23 » октября 2012 г. № 332Н

Сведения о территориальных органах ПФР

№ п/п	Наименование территориального органа ПФР	Почтовый адрес территориального органа ПФР	Номер телефона территориального органа ПФР	Официальный сайт
1.	Отделение ПФР по Белгородской области	308000, г. Белгород, ул. Преображенская, д. 87	(4722) 33-30-51	www.pfrf.ru
2.	Отделение ПФР по Брянской области	241050, г. Брянск, ул. Любезного, д.1.	(4832) 77-05-33, 74-02-58	www.pfrf.ru
3.	Отделение ПФР по Владимирской области	600007. г. Владимир, ул. Мира, д. 61д	(4922) 53-45-13	www.pfrf.ru

4.	Отделение ПФР по Воронежской области	394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 36 Б	(4732) 69-77-94 (4732) 69-77-95	www.pfrf.ru
5.	Отделение ПФР по Ивановской области	153002, г. Иваново, пер. Пограничный, д. 10А	(4932) 31-24-47 8-800-100-91-21	www.pfrf.ru
6.	Отделение ПФР по Калужской области	248003, г. Калуга, ул. Болдина, д. 2 а	(4842) 50-70-66	www.pfrf.ru
7.	Отделение ПФР по Костромской области	156000 г. Кострома, ул. Комсомольская, д.31А	(4942) 39-06-05 приемная, (4942) 39-06-90 - «Горячая линия»	www.pfrf.ru
8.	Отделение ПФР по Курской области	305000, г. Курск, ул. Катя Зеленко, д.5	(4712)51-20-05, (4712) 70-04-63 - «Горячая линия»	www.pfrf.ru
9.	Отделение ПФР по Липецкой области	398050, г. Липецк, пл. Соборная, д.3	(4742) 42-91-01 – приемная, (4742) 42-92-22 и (4742) 42-92-00 - «Горячая линия»	www.pfrf.ru
10.	Отделение ПФР по Орловской области	302026, г. Орел, ул. Комсомольская, д. 108	(4862) 72-92-36	www.pfrf.ru
11.	Отделение ПФР по Рязанской области	390013, г. Рязань, Московское шоссе, д. 4	(4912) 34-63-88, (4912) 34-86-00	www.pfrf.ru
12.	Отделение ПФР по Смоленской области	214019, г. Смоленск, ул. Крупской, д. 37А	(4812) 62-49-28 (4812) 62-49-56	www.pfrf.ru
13.	Отделение ПФР по Тверской области	170100, г. Тверь, ул. Вагжанова, д. 9, строение 1	(4822) 77-74-45	www.pfrf.ru
14.	Отделение ПФР по Тамбовской области	392000, г. Тамбов, ул. Интернациональная, д. 37	(4752)79-43-99	www.pfrf.ru
15.	Отделение ПФР по Тульской области	300035, г. Тула, ул. Л.Толстого, д.17	(4872) 32-18-24	www.pfrf.ru
16.	Отделение ПФР по Ярославской области	150049, г. Ярославль, проезд Ухтомского, д. 5	(4852) 59-02-33	www.pfrf.ru

17.	Отделение ПФР по г. Москве и Московской области	119602, г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 20, корп. А	8 (495) 987-09-14 8 (495) 987-09-16 8 (495) 987-09-31 - «Горячая линия»	www.pfrf.ru
18.	Отделение ПФР по Республике Коми	167983, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Кирова, д.36.	(8212) 29-17-13 (8212) 29-17-81	www.pfrf.ru
19.	Отделение ПФР по Республике Карелия	185910, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 23	(8142) 79-52-08	www.pfrf.ru
20.	Отделение ПФР по Ненецкому автономному округу	166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 21	(8185) 34-30-98	www.pfrf.ru
21.	Отделение ПФР по Архангельской области	163061, г. Архангельск, ул. Набережная Северной Двины, д.28.	(8182) 21-77-88	www.pfrf.ru
22.	Отделение ПФР по Вологодской области	160000, г. Вологда, ул. Зосимовская, д. 18	(8172) 76-92-28, (8172) 57-19-11	www.pfrf.ru
23.	Отделение ПФР по Калининградской области	236000, г. Калининград, Советский проспект, д. 18 (5 этаж)	(4012) 99-83-29, (4012) 99-83-22, (4012) 60-51-27	www.pfrf.ru
24.	Отделение ПФР по Мурманской области	183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 26	(8152) 40-37-00 - приёмная, (8152) 40-37-81	www.pfrf.ru
25.	Отделение ПФР по Новгородской области	173016, г. Великий Новгород, ул. Зелинского, д. 9Б	(8162) 98-74-24	www.pfrf.ru
26.	Отделение ПФР по Псковской области	180007, Псков, ул. Петровская, д. 53	(8112) 696-408	www.pfrf.ru
27.	Отделение ПФР по Санкт-Петербургу и Ленинградской области	194214, г. Санкт-Петербург, пр. Энгельса, д. 73	(812) 324-81-32	www.pfrf.ru
28.	Отделение ПФР по Республике Адыгея	385000, г. Майкоп, ул. Победы, д. 42	(8772) 53-88-57	www.pfrf.ru

29.	Отделение ПФР по Республике Калмыкия	358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Горького, д. 9а	(8472) 24-08-75	www.pfrf.ru
30.	Отделение ПФР по Краснодарскому краю	350015, г. Краснодар, ул. Красноармейская, д. 136	(861) 251-93-78, (861) 251-93-79 8-800-200-19-71 – «Горячая линия»	www.pfrf.ru
31.	Отделение ПФР по Астраханской области	414040, г. Астрахань, ул. Победы / пл. К. Маркса, д. 53, корп.1/9	(8512) 25-09-95	www.pfrf.ru
32.	Отделение ПФР по Волгоградской области	400001, г. Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 16	(8442) 24-93-77	www.pfrf.ru
33.	Отделение ПФР по Ростовской области	344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, д. 259	(863) 290-41-01 (863) 290-41-55 (863) 297-29-09	www.pfrf.ru
34.	Отделение ПФР по Республике Ингушетия	386001, Республика Ингушетия, г.Магас, пр. им. И.Зязикова, д.1	(8734) 55-17-99	www.pfrf.ru
35.	Отделение ПФР по Кабардино-Балкарской Республике	360051, КБР, г. Нальчик, ул. Пачева, д. 19а	(8662) 42-00-30	www.pfrf.ru
36.	Отделение ПФР по Карачаево-Черкесской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Горького, д. 3	(8782) 25-82-42	www.pfrf.ru
37.	Отделение ПФР по Республике Северная Осетия - Алания	362031, г. Владикавказ, ул. Леонова, д. 4/1	(8672) 74-94-89	www.pfrf.ru
38.	Отделение ПФР по Республике Дагестан	367013, г. Махачкала, пр. Гамидова, д. 16	8-800-200-17-01	www.pfrf.ru
39.	Отделение ПФР по Чеченской Республике	364051, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. им. Шейха Али Митаева, д. 4	(8712) 62-86-64,	www.pfrf.ru
40.	Отделение ПФР по Ставропольскому краю	355035, г. Ставрополь, ул. Советская, д. 11	(8652) 94-21-15	www.pfrf.ru
41.	Отделение ПФР по Республике Башкортостан	450077, г. Уфа, ул. 3. Валиди, д. 55.	(347) 229-71-36	www.pfrf.ru
42.	Отделение ПФР по Республике Марий Эл	424000, РМЭ, г. Йошкар-Ола, ул. Пушкина, д. 7	(8362) 56-64-50	www.pfrf.ru

43.	Отделение ПФР по Республике Мордовия	430005, г. Саранск, ул. Коммунистическая, д. 52	(8342) 29-55-30	www.pfrf.ru
44.	Отделение ПФР по Республике Татарстан	420111, г. Казань, ул. Пушкина, д. 8	(843) 279-27-27	www.pfrf.ru
45.	Отделение ПФР по Чувашской Республике-Чувашии	428018, г. Чебоксары, ул. К. Иванова, д. 87	(8352) 58-59-45	www.pfrf.ru
46.	Отделение ПФР по Удмуртской Республике	426008, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Карла Маркса, д. 272а	(3412) 630-350	www.pfrf.ru
47.	Отделение ПФР по Кировской области	610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 34	(8332) 57-93-00, (8332) 52-82-25	www.pfrf.ru
48.	Отделение ПФР по Нижегородской области	603950, г. Н.Новгород, пр. Ленина, д. 35	(831)244-47-51	www.pfrf.ru
49.	Отделение ПФР по Оренбургской области	460040, г. Оренбург, ул. Мира, д. 18А	(3532) 98-00-86	www.pfrf.ru
50.	Отделение ПФР по Пензенской области	440008, г. Пенза, ул. Захарова, д. 20	(8412) 36-81-43, 36-81-39	www.pfrf.ru
51.	Отделение ПФР по Пермскому краю	614990, г. Пермь, ул. Революции, д. 66	(342) 239-23-13	www.pfrf.ru
52.	Отделение ПФР по Саратовской области	410004, г. Саратов, ул. Пугачевская, д. 11/13	(8452) 52-21-92	www.pfrf.ru
53.	Отделение ПФР по Самарской области	443041, г. Самара, ул. Садовая, д.175	(8462) 42-37-27	www.pfrf.ru
54.	Отделение ПФР по Ульяновской области	432011, г. Ульяновск, ул. Корюкина, д.6	(8422) 42 - 72 - 59, (8422) 42 - 72 - 61, (8422) 42 - 72 - 59 – «Горячая линия»	www.pfrf.ru
55.	Отделение ПФР по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре	628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д.34.	(3467) 393-021 - для граждан,	www.pfrf.ru
56.	Отделение ПФР по Ямало-Ненецкому автономному округу	629007, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Салехард, ул. Республики, д. 47	(3492) 23-69-61 (3492) 23-69-63	www.pfrf.ru
57.	Отделение ПФР по Курганской области	640003, г. Курган, ул. Зорге, д. 15	(3522) 44-07-69	www.pfrf.ru

58.	Отделение ПФР по Свердловской области	620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 33	(343) 257-74-02	www.pfrf.ru
59.	Отделение ПФР по Тюменской области	625007, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 134, 1 этаж	(3452) 27-08-40	www.pfrf.ru
60.	Отделение ПФР по Челябинской области	454091, г. Челябинск, ул. Свободы, д. 95	(351) 282-28-28	www.pfrf.ru
61.	Отделение ПФР по Республике Бурятия	670000, г. Улан-Удэ, ул. Коммунистическая, д. 45а	(3012) 29-12-49, (3012) 29-12-17	www.pfrf.ru
62.	Отделение ПФР по Республике Алтай	649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 15/1	(3882) 22-62-17	www.pfrf.ru
63.	Отделение ПФР по Республике Хакасия	655017, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. Крылова, д. 72 а	(3902) 22-95-55	www.pfrf.ru
64.	Отделение ПФР по Республике Тыва	667000, Республика Тыва, г. Кызыл, ул. Кочетова, д. 18	(3942) 29-61-41	www.pfrf.ru
65.	Отделение ПФР по Иркутской области	664007, г. Иркутск, ул. Декабрьский Событий, д. 92	(3952) 47-00-00	www.pfrf.ru
66.	Отделение ПФР по Красноярскому краю	660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 44 г	(391) 258-00-66	www.pfrf.ru
67.	Отделение ПФР по Забайкальскому краю	672051 г. Чита, Центральный район, ул. Чкалова, д.160-б	(3022) 36-95-59 – «Горячая линия»	www.pfrf.ru
68.	Отделение ПФР по Алтайскому краю	656049, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 94	(3852) 39-99-34 – «Горячая линия»	www.pfrf.ru
69.	Отделение ПФР по Кемеровской области	650040, г. Кемерово, пр. Советский, д. 74	(3842) 58-73-20	www.pfrf.ru
70.	Отделение ПФР по Новосибирской области	630007, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 19/1	(383) 223-83-75 – «Горячая линия»	www.pfrf.ru
71.	Отделение ПФР по Омской области	644043, г. Омск, ул. Чапаева, д. 71/1	(3812) 24-74-01	www.pfrf.ru
72.	Отделение ПФР по Томской области	634041, г. Томск, пр. Кирова, д. 41/1	(3822) 48-55-81, (3822) 48-55-73, (3822) 48-55-94	www.pfrf.ru
73.	Отделение ПФР по Республике Саха (Якутия)	677000, г. Якутск, ул. Чернышевского, д. 4.	(4112) 45-00-10 - приемная, (4112) 45-00-59 – «Горячая линия»	www.pfrf.ru

74.	Отделение ПФР по Чукотскому автономному округу	689000. Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Энергетиков, д. 16	(4272) 22-01-91	www.pfrf.ru
75.	Отделение ПФР по Еврейской автономной области	679016. г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, д. 45	(4262) 22-03-42	www.pfrf.ru
76.	Отделение ПФР по Приморскому краю	690091, г. Владивосток, ул. Фонтанная, д. 16	(4232) 498-600	www.pfrf.ru
77.	Отделение ПФР по Хабаровскому краю	680000, г. Хабаровск, ул. Ленина, д. 27	(4212) 46-01-46	www.pfrf.ru
78.	Отделение ПФР по Камчатскому краю	683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, д. 124 Б	(4152) 42-90-68, (4152) 42-90-10	www.pfrf.ru
79.	Отделение ПФР по Амурской области	675000, г. Благовещенск, ул. Зейская, д. 173 а	(4162) 23-53-00	www.pfrf.ru
80.	Отделение ПФР по Магаданской области	685000, г. Магадан, ул. Якутская, д. 52	(4132) 69-80-93, (4132) 69-80-94	www.pfrf.ru
81.	Отделение ПФР по Сахалинской области	693020, г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, д.69 а	(4242) 49-55-98 (4242) 49-55-44	www.pfrf.ru
82.	Отделение ПФР по г. Байконур	468320, г. Байконур, ул. Янгеля, д. 7 а	(3362) 27-12-48	www.pfrf.ru

Приложение № 2
 к Административному регламенту предоставления
 Пенсионным фондом Российской Федерации
 государственной услуги по рассмотрению
 обращений граждан, поступивших в Пенсионный
 фонд Российской Федерации, утвержденному
 приказом Министерства труда и социальной
 защиты Российской Федерации
 от « 23.04.2012 » г. № 3324

БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

