

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2013 г. N 673н "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по бесплатному информированию плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а также предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснению порядка их заполнения"

В соответствии с **постановлением** Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903; N 50, ст. 7070; N 52, ст. 7507) приказываю:

1. Утвердить:

Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по бесплатному информированию плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а также предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснению порядка их заполнения согласно **приложению**.

2. Признать утратившим силу **приказ** Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 21 декабря 2011 г. N 1596н "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по бесплатному информированию плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а также предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснению порядка их заполнения" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 10 февраля 2012 г. N 23192).

Министр

М.А. Топилин

Зарегистрировано в Минюсте РФ 31 декабря 2013 г.
Регистрационный N 30978

Приложение

**Административный регламент
предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной**

услуги по бесплатному информированию плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а также предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснению порядка их заполнения

ГАРАНТ:

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

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по бесплатному информированию плательщиков страховых взносов о **законодательстве** Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а также предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснению порядка их заполнения (далее соответственно - ПФР, территориальный орган ПФР, государственная услуга, Административный регламент) определяет стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий) ПФР, территориальных органов ПФР при предоставлении государственной услуги и разработан в целях повышения качества предоставления и доступности данной государственной услуги, создания благоприятных условий для получателей государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются плательщики страховых взносов - страхователи, указанные в **статье 5** Федерального закона от 24 июля 2009 г. N 212-ФЗ "О страховых взносах в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 30, ст. 3738; N 48, ст. 5726; 2010, N 19, ст. 2293; N 31, ст. 4196; N 40, ст. 4969; N 42, ст. 5294; N 49, ст. 6409; N 50, ст. 6597; N 52, ст. 6998; 2011, N 1, ст. 40, 44; N 23, ст. 3257; N 27, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4582; N 45, ст. 6335; N 49, ст. 7017, 7043, 7057; 2012, N 10, ст. 1164; N 26, ст. 3447; N 50, ст. 6966; N 53, ст. 7594; 2013, N 23, ст. 2866; N 27, ст. 3477) (далее соответственно - Федеральный закон от 24 июля 2009 г. N 212-ФЗ, заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

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

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

Место нахождения ПФР: 119991, г. Москва, ул. Шаболовка, дом 4.

Почтовый адрес для направления документов: ул. Шаболовка, д. 4, ГСП-1, Москва, 119991, Пенсионный фонд Российской Федерации.

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

Факс: 8 (495) 982-06-63.

Адрес официального сайта ПФР: www.pfrf.ru

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

На информационных стендах территориальных органов ПФР в доступных для ознакомления местах, и на **официальном сайте** ПФР размещаются следующие документы и сведения:

настоящий Административный регламент или извлечения из него, включая:

порядок информирования заявителей о ходе предоставления государственной услуги;

порядок получения результата предоставления государственной услуги в ПФР, территориальных органах ПФР;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

сведения о должностных лицах, ответственных за предоставление государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги - государственная услуга по бесплатному информированию плательщиков страховых взносов о **законодательстве** Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях ПФР, территориальных

органов ПФР и их должностных лиц, а также предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснению порядка их заполнения.

Наименование органа государственного внебюджетного фонда, предоставляющего государственную услугу

5. Предоставление государственной услуги осуществляется ПФР и территориальными органами ПФР.

Непосредственное предоставление государственной услуги в субъектах Российской Федерации осуществляют территориальные органы ПФР по месту регистрационного учета заявителя.

6. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в **части 1 статьи 9** Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, 3480; N 30, ст. 4084).

Описание результата предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является бесплатное информирование заявителей о законодательстве Российской Федерации и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях ПФР, территориальных органов ПФР и их должностных лиц, а также предоставление форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснение порядка их заполнения.

Срок предоставления государственной услуги

8. Время информирования в устной форме при обращении заявителя лично в ПФР, территориальный орган ПФР складывается из времени ожидания заявителя в очереди, составляющего не более пятнадцати минут, и времени предоставления информации и (или) предоставления расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам - пятнадцать минут. Время предоставления заявителю информации по телефону составляет пятнадцать минут.

9. Информирование заявителей на основании письменных обращений на бумажном носителе либо в форме электронного документа, осуществляется в срок не позднее тридцати календарных дней со дня регистрации обращения в ПФР, территориальном органе ПФР (срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя) ПФР, территориального органа ПФР не более чем на тридцать календарных дней в случае, если требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, получение разъяснений Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и методических материалов).

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

10. Предоставление ПФР, территориальными органами ПФР государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 1 апреля 1996 г. N 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 14, ст. 1401; 2001, N 44, ст. 4149; 2003, N 1, ст. 13; 2005, N 19, ст. 1755; 2007, N 30, ст. 3754; 2008, N 18, ст. 1942; N 30, ст. 3616; 2009, N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6454; 2010, N 31, ст. 4196; N 49, ст. 6409; N 50, ст. 6597; 2011, N 29, ст. 4291; N 45, ст. 6335; N 49, ст. 7037, 7057, 7061; 2012, N 50, ст. 6965, 6966; 2013, N 14, ст. 1668);

Федеральным законом от 15 декабря 2001 г. N 167-ФЗ "Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, N 51, ст. 4832; 2002, N 22, ст. 2026; 2003, N 1, ст. 2, 13; N 52, ст. 5037; 2004, N 27, ст. 2711; N 30, ст. 3088; N 49, ст. 4854, 4856; 2005, N 1, ст. 9; N 45, ст. 4585; 2006, N 6, ст. 636; N 31, ст. 3436; 2007, N 30, ст. 3754; 2008, N 18, ст. 1942; N 29, ст. 3417; N 30, ст. 3602, 3616; 2009, N 1, ст. 12; N 29, ст. 3622; N 30, ст. 3739; N 52, ст. 6454; 2010, N 31, ст. 4196; N 40, ст. 4969; N 42, ст. 5294; N 50, ст. 6597; 2011, N 1, ст. 40, 44; N 23, ст. 3258; N 27, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 45, ст. 6335; N 49, ст. 7037, 7043, 7057; 2012, N 26, ст. 3447; N 31, ст. 4322; N 50, ст. 6965, 6966; 2013, N 27, ст. 3477; N 30, ст. 4044);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, 4196; N 49, ст. 6409; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701; 2013, N 14, ст. 1651; N 30, ст. 4038);

Федеральным законом от 24 июля 2009 г. N 212-ФЗ;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036; N 27, ст. 3880; 2012, N 29, ст. 3988; 2013, N 14, ст. 1668; N 27, ст. 3463, ст. 3477);

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 19, ст. 2338);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903; N 50, ст. 7070; N 52, ст. 7507);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829);

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. N 639н "Об утверждении формы расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное страхование в Пенсионный фонд

Российской Федерации и на обязательное медицинское страхование в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования плательщиками страховых взносов, производящими выплаты и иные вознаграждения физическим лицам, и Порядка ее заполнения" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 марта 2013 г. N 27441);

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. N 638н "Об утверждении формы расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное страхование в Пенсионный фонд Российской Федерации и на обязательное медицинское страхование в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования главами крестьянских (фермерских) хозяйств" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 марта 2013 г. N 27440).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронном виде, порядок их представления

11. Документом, необходимым для предоставления государственной услуги, является направленное в ПФР или территориальные органы ПФР в письменной форме обращение заявителя о предоставлении государственной услуги (далее - обращение).

Обращение может быть представлено:

на бумажном носителе (на личном приеме или по почте);

в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая **Единый портал**, при наличии гарантии его достоверности и защиты от несанкционированного доступа. При обращении за предоставлением государственной услуги в электронном виде должны использоваться средства **электронной подписи**.

Для получения государственной услуги в устной форме представления документов не требуется.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

12. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

13. Запрещается требовать от заявителя:

а) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с

предоставлением государственной услуги;

б) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в **части 6 статьи 7** Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

14. Оснований для отказа в приеме обращений, поступивших в ПФР, территориальные органы ПФР, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

15. Оснований для приостановления или отказа заявителем в предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

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

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

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

17. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата предоставления такой услуги

18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем лично обращения и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более пятнадцати минут.

Срок и порядок регистрации обращения, в том числе в электронной форме

19. Регистрация обращения, представленного в ПФР, территориальный орган ПФР в письменной форме на личном приеме, осуществляется в день обращения к должностному лицу ПФР, территориального органа ПФР.

Регистрация обращения, направленного заявителем по почте или в форме электронного документа, осуществляется в день поступления в ПФР, территориальный орган ПФР.

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

Регистрация обращений, представленных (направленных) заявителями, осуществляется должностными лицами ПФР, территориального органа ПФР, ответственными за выполнение административной процедуры по приему и регистрации документов при предоставлении государственной услуги, путем записи данных из полученного обращения.

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

20. Информация о графике (режиме) работы ПФР, территориального органа ПФР размещается на входе в здание, в котором осуществляется его деятельность, на видном месте.

21. Прием заявителей осуществляется в специально оборудованных помещениях или отведенных для этого кабинетах.

22. Помещения, предназначенные для приема заявителей, оборудуются информационными стендами, содержащими сведения, указанные в [пункте 3](#) Административного регламента.

23. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц ПФР, территориальных органов ПФР.

24. Помещения для приема заявителей должны обеспечивать возможность реализации прав инвалидов на предоставление государственной услуги. Помещения оборудуются пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

25. Рабочее место должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам ПФР, территориальных органов ПФР.

26. Должностные лица ПФР, территориального органа ПФР, ответственные за предоставление государственной услуги, обязаны иметь таблички на рабочих местах с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

27. Критериями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

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

предоставление возможности подачи обращения в форме электронного документа;

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

возможность обращения заявителя за государственной услугой через многофункциональный центр.

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

28. Для заявителей в целях предоставления государственной услуги в электронной форме обеспечивается возможность:

а) получения информации о предоставляемой государственной услуге на **официальном сайте** ПФР и на **Едином портале**;

б) осуществление с использованием **официального сайта** ПФР и **Единого портала** мониторинга хода предоставления государственной услуги;

в) получения результатов предоставления государственной услуги в электронном виде на **Едином портале**, если это не запрещено федеральным законом.

29. Для получения государственной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить обращение через **Единый портал**, заполнив форму, предусмотренную требованиями Единого портала, с обеспечением идентификации заявителя. На Едином портале применяется автоматическая идентификация (нумерация) обращений; используется "личный кабинет" для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде.

При обращении за предоставлением государственной услуги в электронном виде заявителем используется простая **электронная подпись**, допускается возможность использования заявителем усиленной квалифицированной электронной подписи в

порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

30. Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги в многофункциональный центр.

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

Состав административных процедур при предоставлении государственной услуги

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

а) информирование заявителей о **законодательстве** Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях ПФР, территориальных органов ПФР и их должностных лиц (далее - информирование заявителей) на основании обращения в устной форме (на личном приеме или по телефону);

б) информирование заявителей на основании обращений в письменной форме (на бумажном носителе либо в форме электронного документа);

в) предоставление формы расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и информирование заявителей о порядке их заполнения.

32. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги по бесплатному информированию заявителей приведена в **приложении** к Административному регламенту.

Последовательность выполнения административных процедур по информированию заявителей на основании обращения в устной форме на личном приеме или по телефону

33. Основанием для начала выполнения административной процедуры по информированию заявителей в устной форме является обращение заявителя в устной форме на личном приеме или по телефону в ПФР, территориальный орган ПФР по месту его регистрации в качестве страхователя.

34. Информирование заявителей в устной форме осуществляют должностные лица структурного подразделения ПФР, территориального органа ПФР, ответственные за предоставление государственной услуги.

35. Должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, при информировании заявителя при личном обращении в устной форме обязано:

а) представиться, назвав свои фамилию, имя, отчество (отчество называется при его наличии), должность;

б) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество (отчество называется при его наличии) и должность, а также лицо, которое он представляет;

в) выслушать обращение и поставленные в нем вопросы;

г) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции;

д) при разъяснении вопроса, связанного с запросом дополнительной информации или привлечением иных должностных лиц ПФР, территориального органа ПФР в соответствии с их компетенцией, заявителю предлагается согласовать другое удобное время для проведения консультации либо изложить заданный вопрос в письменной форме (в таком случае заявителю сообщаются соответствующие реквизиты для направления обращения).

36. Должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, при информировании заявителя по телефону справочной службы обязано:

а) сообщить наименование органа, в который поступил звонок (ПФР или территориальный орган ПФР);

б) представиться, назвав свои фамилию, имя, отчество (отчество называется при его наличии), должность;

в) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность, а также лицо, которое он представляет;

г) выслушать обращение и поставленные в нем вопросы;

д) предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции.

37. В случае если для ответа на обращение заявителя в устной форме при личном обращении или по телефону по возникшим вопросам (в том числе о порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях заявителя) требуется представление извлечений из нормативных правовых актов и методических материалов, а также исследование документов (их копий), непосредственно относящихся к содержанию обращения, заявителю предлагается направить обращение и документы (их копии), относящиеся к рассматриваемому вопросу, в письменной форме в ПФР, территориальный орган ПФР и сообщаются соответствующие реквизиты для направления обращения.

38. В случае если заявитель не удовлетворен информацией, предоставленной при личном приеме или по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в ПФР, территориальный орган ПФР и сообщаются соответствующие реквизиты для направления обращения.

39. Результатом административной процедуры по информированию заявителей в устной форме на личном приеме или по телефону является предоставление информации заявителю или предложение о направлении письменного обращения.

Последовательность выполнения административных процедур по информированию заявителей на основании обращений в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа

40. Основанием для начала выполнения административной процедуры по информированию заявителей в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа является прием ПФР, территориальным органом ПФР обращения, направленного (представленного) в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа.

41. Письменное обращение заявителя может быть представлено в ПФР, территориальный орган ПФР лично, направлено по почте или передано с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая **Единый портал**, при наличии гарантии его достоверности и защиты от несанкционированного доступа.

42. При представлении письменного обращения в ПФР, территориальный орган ПФР заявителем лично по его просьбе на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения, а также указываются фамилия, инициалы и должность должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, принявшего письменное обращение, а также дата его приема.

43. В случае если письменное обращение представлено в ПФР, территориальный орган ПФР заявителем лично, должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, обязано принять и обеспечить регистрацию поступившего обращения.

Принятое письменное обращение должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, обязано в тот же день передать должностному лицу ПФР, территориального органа ПФР, ответственному за делопроизводство.

44. Письменное обращение, направленное в ПФР, территориальный орган ПФР с использованием средств почтовой связи или в форме электронного документа в порядке, предусмотренном **пунктом 28** настоящего Административного регламента, подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в ПФР, территориальный орган ПФР.

45. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ПФР, территориального органа ПФР, в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется должностным лицом ПФР, территориального органа ПФР, ответственным за делопроизводство, по компетенции, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

46. Информирование заявителей на основании письменных обращений осуществляют должностные лица ПФР, территориального органа ПФР, ответственные за предоставление государственной услуги.

47. Ответ на письменное обращение заявителя излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица ПФР, территориального органа ПФР, ответственного за предоставление государственной услуги, и номера телефона исполнителя письма.

Подготовленный ответ на письменное обращение заявителя передается на подпись должностному лицу ПФР, территориального органа ПФР, ответственному за предоставление государственной услуги.

48. Подписанный ответ на письменное обращение должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, передает в структурное подразделение ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за делопроизводство, для отправления заявителю в течение двух рабочих дней способом, указанным в обращении (непосредственно заявителю при личном обращении с получением расписки о получении заявителем на втором экземпляре письменного ответа на обращение, по почте или в форме электронного документа, по факсу). Если не указан способ получения, то подписанный ответ на письменное обращение направляется с использованием средств почтовой связи.

49. Обращение, поступившее в ПФР, территориальный орган ПФР, в форме электронного документа по информационно-телекоммуникационным каналам связи, подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном **пунктами 40-47** настоящего Административного регламента.

50. Ответ на обращение, поступившее в ПФР, территориальный орган ПФР в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа на электронный адрес заявителя, указанный в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

51. Результатом административной процедуры по информированию заявителей в письменной форме либо в форме электронного документа является направление ответа заявителю в письменной форме (в форме электронного документа).

Результатом обращения заявителя, представленного в форме электронного документа, является формирование территориальным органом ПФР уведомления об ответе, направленном заявителю, на [Едином портале](#).

Последовательность выполнения административных процедур по предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и информированию заявителей о порядке их заполнения

52. Основанием для начала выполнения административной процедуры по предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и информированию заявителей о порядке их заполнения является обращение заявителя в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа, по телефону или личном обращении заявителя в ПФР, территориальный орган ПФР.

53. Предоставление форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснение порядка их заполнения осуществляется должностными лицами ПФР, территориальных органов ПФР, ответственным за предоставление государственной услуги.

54. При личном обращении заявителя в ПФР, территориальный орган ПФР по вопросу предоставления форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и (или) порядка их заполнения должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет действия в соответствии с [пунктами 36, 37, 38](#) Административного регламента и по просьбе заявителя предоставляет соответствующие формы расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на бумажном носителе либо в форме электронного документа при наличии у заявителя возможности получить данный электронный документ.

55. При обращении заявителя по телефону в ПФР, территориальный орган ПФР по вопросу предоставления форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и (или) о порядке их заполнения должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет действия в соответствии с [пунктами 36, 37, 38](#) Административного регламента и при необходимости сообщает место расположения соответствующих форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на [Едином портале](#) и [официальном сайте](#) ПФР.

56. При письменном обращении заявителя, в том числе в форме электронного документа, в ПФР, территориальный орган ПФР по вопросу предоставления форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и (или) о порядке их заполнения должностное лицо ПФР, территориального органа ПФР, ответственное за предоставление государственной услуги, осуществляет действия в соответствии с [пунктами 46-49](#) Административного регламента и по просьбе заявителя предоставляет соответствующие формы расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам.

В случае внесения изменений в формы расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам такие формы расчетов, с учетом внесенных изменений, подлежат размещению на [официальном сайте](#) ПФР, информационных стендах ПФР и территориальных органов ПФР. При этом указывается срок вступления в силу данных изменений.

57. Результатом административной процедуры по предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам в письменной форме либо в форме электронного документа является направление ответа заявителю в письменной форме (в форме электронного документа).

Результатом обращения, представленного в форме электронного документа, является формирование ПФР, территориальным органом ПФР уведомления об ответе, направляемого заявителю, на [Едином портале](#).

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

58. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами ПФР и территориальных органов ПФР положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения ПФР, территориального органа ПФР, а также должностными лицами ПФР и территориальных органов ПФР, ответственными за предоставление государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

59. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее - проверки) проводятся в целях контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдением и исполнением должностными лицами ПФР, территориальных органов ПФР положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Проверки проводятся на основании полугодовых и годовых планов ПФР, территориальных органов ПФР с целью предотвращения, выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

60. Периодичность проверок носит плановый и внеплановый характер.

Плановые проверки осуществляются на основании приказов ПФР и территориальных органов ПФР.

При плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

При внеплановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельный вопрос, связанный с предоставлением 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 и территориальных органов ПФР несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных Административным регламентом.

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

62. Должностные лица ПФР и территориальных органов ПФР при предоставлении 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 Российской Федерации.

63. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок виновные должностные лица ПФР, территориальных органов ПФР несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

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

Все плановые проверки должны осуществляться на основании приказов ПФР и территориальных органов ПФР. Ежемесячно ПФР и территориальными органами ПФР проводится анализ соблюдения установленных требований предоставления государственной услуги, в результате которого должны приниматься необходимые меры по устранению выявленных нарушений.

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

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ПФР, территориального органа ПФР, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц

67. Заявитель вправе подать жалобу на действие (бездействие) ПФР, территориального органа ПФР, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц (далее - жалоба) в письменной форме, в том числе при личном приеме, или в электронном виде.

68. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу (ПФР,

территориальный орган ПФР), фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица ПФР, территориального органа ПФР решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ПФР, территориального органа ПФР, их должностных лиц;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ПФР, территориального органа ПФР, их должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

69. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

70. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ПФР, территориальным органом ПФР в месте предоставления государственной услуги, многофункциональным центром.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо в электронном виде.

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

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

а) [официального сайта](#) ПФР;

б) [Единого портала](#).

72. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 69](#) Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](#), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

73. Жалобы на решение и (или) действие (бездействие) ПФР, его должностного лица, а также на решение и (или) действие (бездействие) ПФР, территориального органа ПФР, его должностного лица рассматриваются ПФР. Жалобы на решение и (или) действие (бездействие) должностного лица территориального органа ПФР могут рассматриваться руководителем территориального органа ПФР.

74. В случае если в компетенцию ПФР, территориального органа ПФР не входит принятие решения по жалобе, поданной заявителем, то в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации ПФР, территориальный орган ПФР направляет жалобу в

уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

75. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в территориальный орган ПФР в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и территориальным органом ПФР, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

- а) нарушение срока регистрации жалобы;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- ж) отказ ПФР, территориального органа ПФР, их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

77. В ПФР, территориальных органах ПФР определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в случае, если в компетенцию ПФР, территориального органа ПФР не входит принятие решения по таким жалобам.

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

79. ПФР, территориальные органы ПФР обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР, территориальных органов ПФР, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на [официальном сайте](#) ПФР, на [Едином портале](#);
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ПФР, территориальных органов ПФР, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- г) заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональными

центрами и территориальными органами ПФР в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Территориальные органы ПФР ежеквартально обеспечивают формирование и представление в ПФР отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

80. Жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в ПФР и (или) его территориальный орган.

81. При обращении заявителей 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 ПФР, территориального органа ПФР, должностных лиц ПФР и территориальных органов ПФР в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

82. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ принимается решение:

а) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ПФР, территориальным органом ПФР, 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;

б) отказать в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта ПФР, территориального органа ПФР.

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

83. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

84. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) наименование заявителя - юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя - физического лица;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

85. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ПФР, территориального органа ПФР.

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, территориального органа ПФР, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

86. ПФР, территориальный орган ПФР отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

87. ПФР, территориальный орган ПФР вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

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

89. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на **официальном сайте** ПФР.

Приложение к **Административному регламенту**

Блок-схема

**последовательности действий при предоставлении государственной услуги по
бесплатному информированию плательщиков страховых взносов о
законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в
соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты
страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов,
полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных
органов Пенсионного фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а
также предоставлению форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым
взносам и разъяснению порядка их заполнения**





