

## **В течение какого времени ПФ отвечает на обращения граждан?**

В Пенсионный фонд, как и в любое другое ведомство, жители республики обращаются с запросами и обращениями. В настоящее время, в связи с ограничительными мерами, прием в клиентских службах Пенсионного фонда ведется только по предварительной записи, поэтому возросло количество обращений по телефону, через соцсети (группа Отделения ПФР по Республике Карелия Вконтакте), в письменном виде, по электронной почте или через онлайн приемную на сайте ПФР.

Получить консультацию по телефону горячей линии или в соцсетях можно практически сразу (исключение составляют периоды, когда горячая линия перегружена), при этом ответы даются, в основном, по общим вопросам.

Что касается обращений, направленных по электронной почте или через онлайн приемную, то нужно знать, что на подготовку ответа соответствующим законом\* отведено определенное время, которое требуется, чтобы подготовить аргументированный ответ, основанный на изучении имеющейся информации. Статья 12 закона предусматривает, что срок, отведенный на рассмотрение обращения, поступившего в форме электронного документа, как и на обращение в письменной форме, составляет **30 дней** с момента регистрации данного обращения. В силу того, что работа с обращением требует сбора информации, ответ не может быть направлен гражданину в 2-3-дневный срок.

Каждое такое обращение поступает в Отделение ПФР по Республике Карелия, регистрируется и, в случае необходимости, для подготовки развернутого ответа запрашивается информация в том территориальном органе ПФР, в который гражданин обращался за получением услуги. После того, как территориальный орган ПФР направит необходимую информацию в Отделение, специалисты отдела обращений подготавливают ответ для заявителя.

Кроме того, обращение может быть направлено в территориальный орган ПФР для подготовки ответа заявителю. В этом случае, гражданин извещается о перенаправлении обращения и ответ на свое обращение заявитель получит уже от территориального органа ПФР.

После подписания руководителем Отделения ответ на обращение либо информация о направлении обращения в территориальный орган ПФР высылается гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем по почте.

*\*Федеральный закон\* от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».*