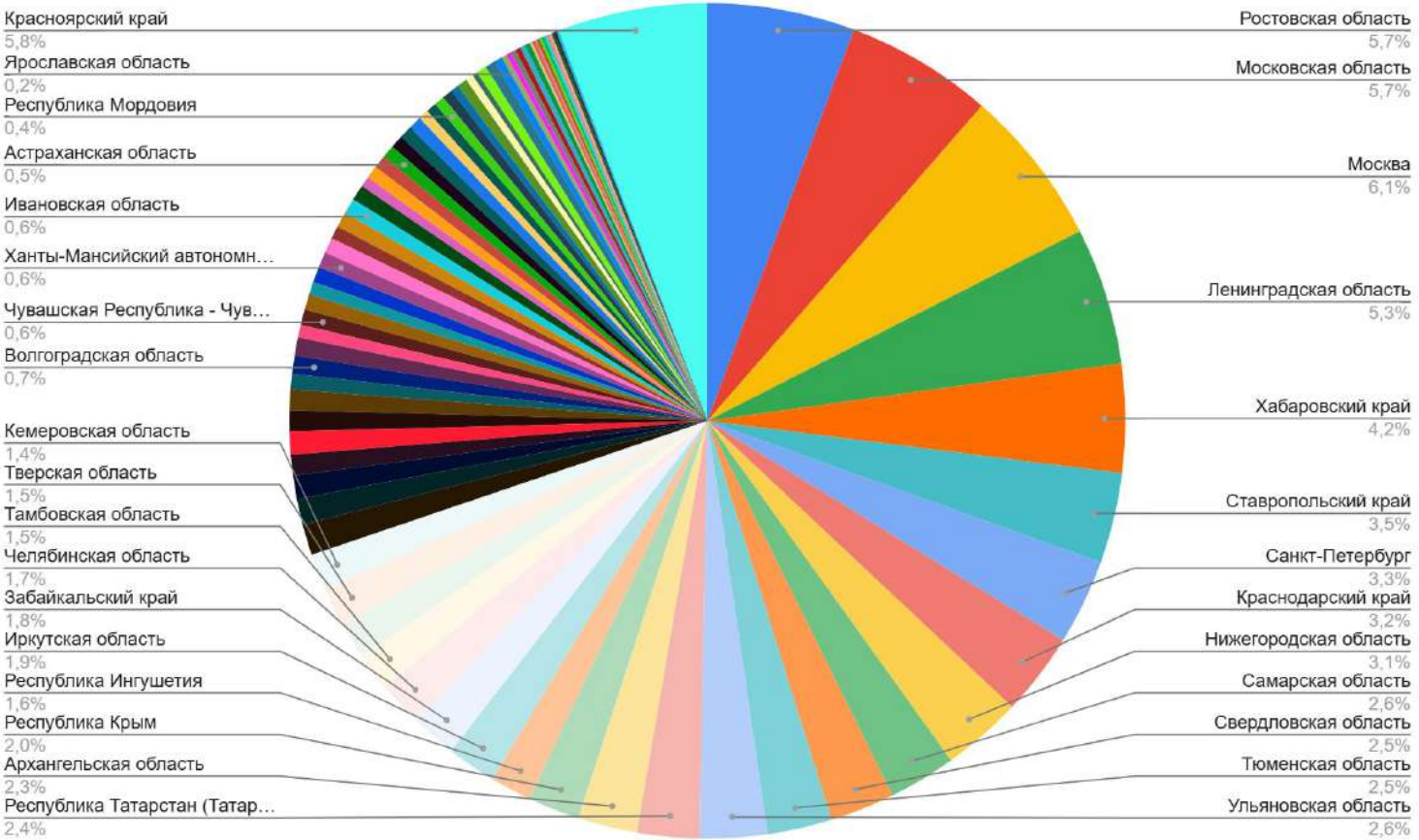


© ВОРДИ 2025

Экспертно-аналитический
Центр ВОРДИ

Мониторинг удовлетворенности приобретением технических средств реабилитации родителями детей-инвалидов и инвалидов с детства старше 18 лет с использованием электронных сертификатов


Красноярский край
5,8%
Ярославская область
0,2%
Республика Мордовия
0,4%
Астраханская область
0,5%
Ивановская область
0,6%
Ханты-Мансийский автономн…
0,6%
Чувашская Республика - Чув…
0,6%
Волгоградская область
0,7%
Кемеровская область
1,4%
Тверская область
1,5%
Тамбовская область
1,5%
Челябинская область
1,7%
Забайкальский край
1,8%
Иркутская область
1,9%
Республика Ингушетия
1,6%
Республика Крым
2,0%
Архангельская область
2,3%
Республика Татарстан (Татар…
2,4%
Ростовская область
5,7%
Московская область
5,7%
Москва
6,1%
Ленинградская область
5,3%
Хабаровский край
4,2%
Ставропольский край
3,5%
Санкт-Петербург
3,3%
Краснодарский край
3,2%
Нижегородская область
3,1%
Самарская область
2,6%
Свердловская область
2,5%
Тюменская область
2,5%
Ульяновская область
2,6%

© ВОРДИ

Обработано 1667 анкет из 82 регионов:

Алтайский край
Амурская область
Архангельская область
Астраханская область
Белгородская область
Брянская область
Владимирская область
Волгоградская область
Вологодская область
Воронежская область
Донецкая народная республика
Забайкальский край
Ивановская область
Иркутская область
Кабардино-Балкарская Республика
Калининградская область
Калужская область
Камчатский край
Кемеровская область
Кировская область
Костромская область
Краснодарский край
Красноярский край
Курганская область
Курская область
Ленинградская область
Липецкая область
Луганская народная республика
Москва
Московская область
Мурманская область
Нижегородская область
Новгородская область
Новосибирская область
Омская область
Оренбургская область
Орловская область
Пензенская область
Пермский край
Приморский край
Псковская область
Республика Адыгея
Республика Алтай
Республика Башкортостан
Республика Бурятия
Республика Дагестан
Республика Ингушетия
Республика Калмыкия
Республика Карелия
Республика Коми
Республика Крым
Республика Марий Эл
Республика Мордовия
Республика Саха (Якутия)
Республика Северная Осетия (Алания)
Республика Татарстан
Республика Тыва
Республика Хакасия
Ростовская область
Рязанская область
Самарская область
Санкт-Петербург
Саратовская область
Сахалинская область
Свердловская область
Севастополь
Смоленская область
Ставропольский край
Тамбовская область
Тверская область
Томская область
Тульская область
Тюменская область
Удмуртская Республика
Ульяновская область
Хабаровский край
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
Челябинская область
Чувашская Республика
Чукотский АО
Ямало-Ненецкий АО
Ярославская область

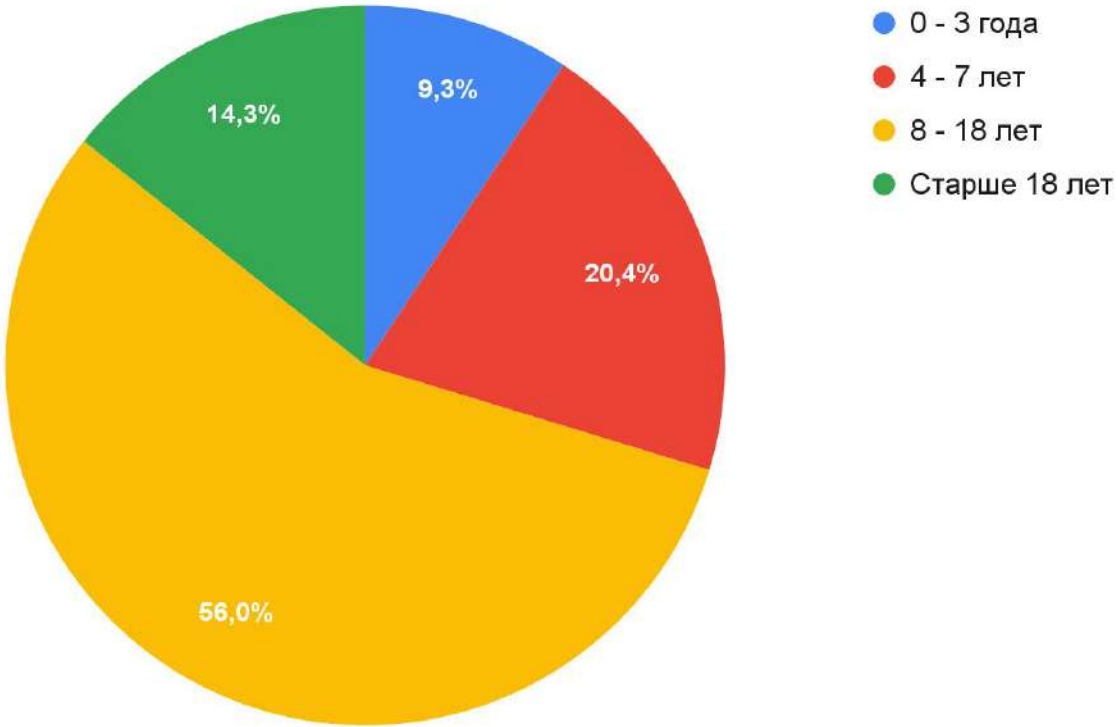
© ВОРДИ

Вид населенного пункта



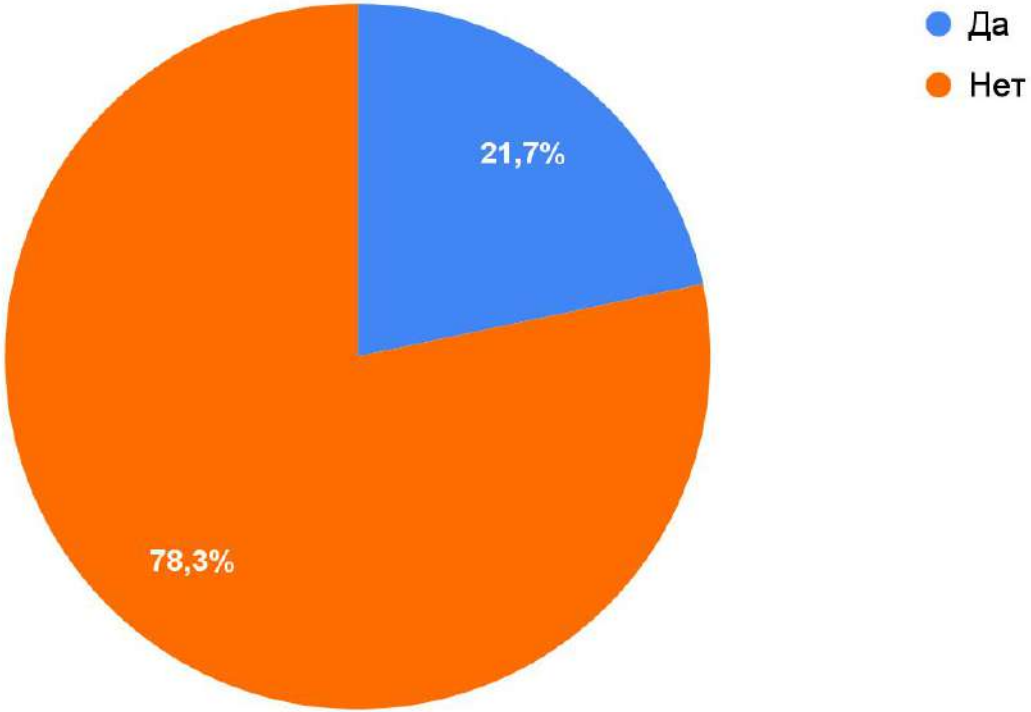
© ВОРДИ

Возраст ребенка



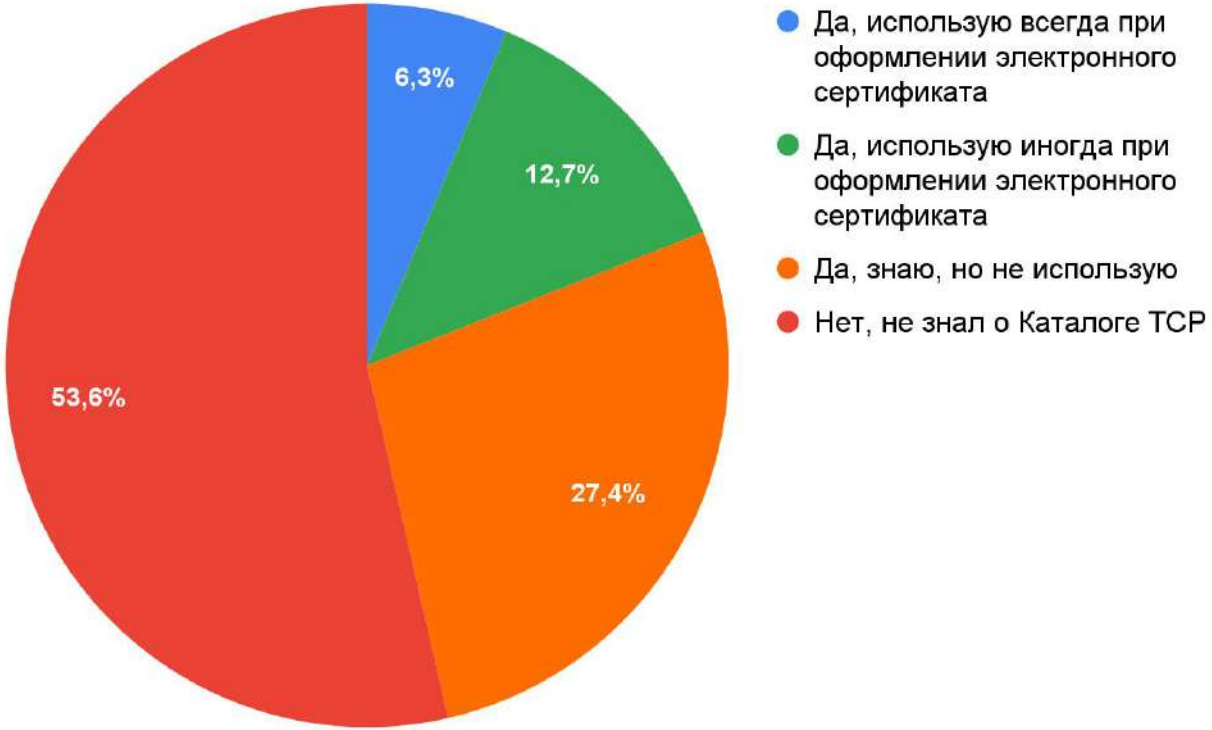
© ВОРДИ

Отмечен ли паллиативный статус в индивидуальной программе реабилитации и абилитации Вашего ребенка?



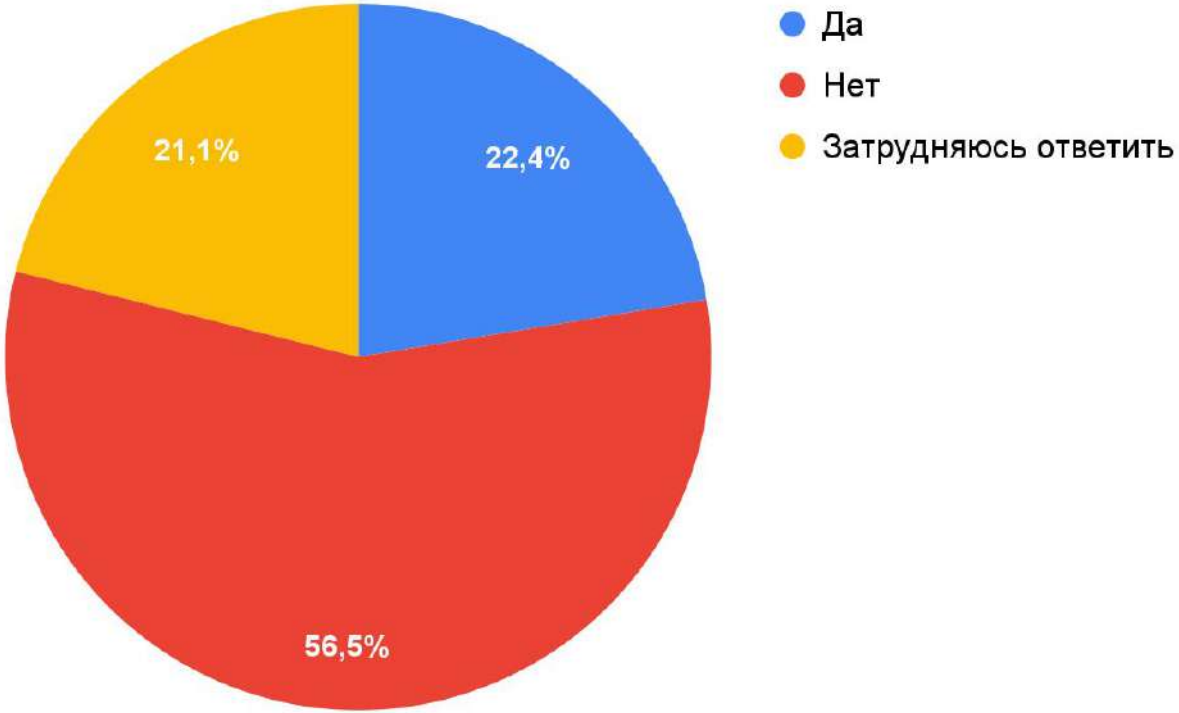
© ВОРДИ

Знаете ли Вы о каталоге ТСР ktsr.sfr.gov.ru?



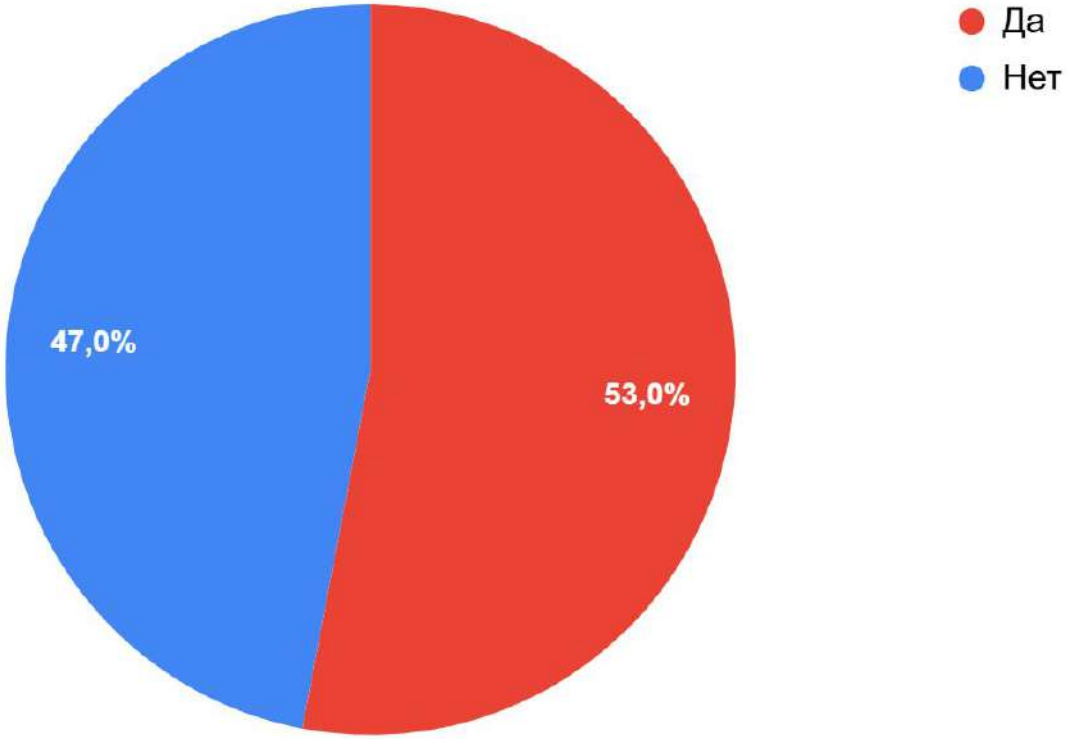
© ВОРДИ

Знаете ли Вы как определяется региональным отделением СФР номинальная стоимость электронного сертификата на товары или услуги, на приобретение которых он будет использован?



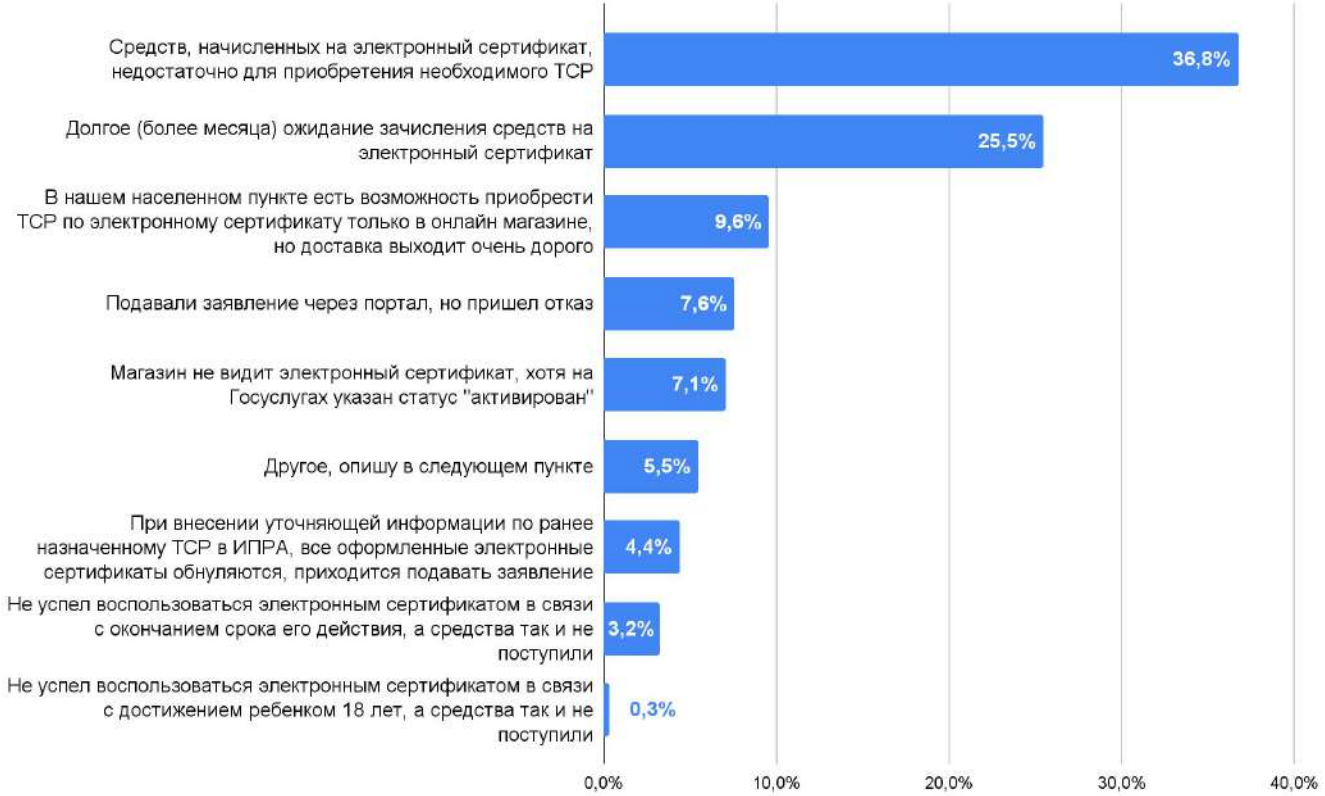
© ВОРДИ

Сталкивались ли Вы с какими-либо трудностями при оформлении и использовании электронного сертификата?



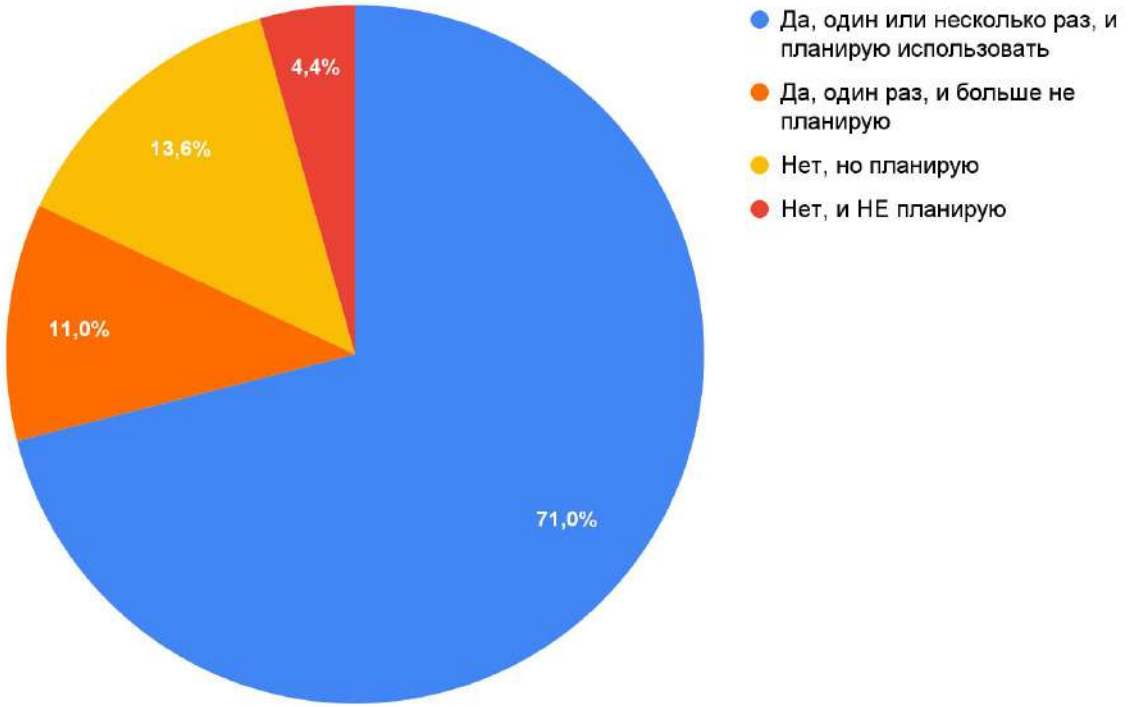
© ВОРДИ

Если сталкивались, то с какими именно?



© ВОРДИ

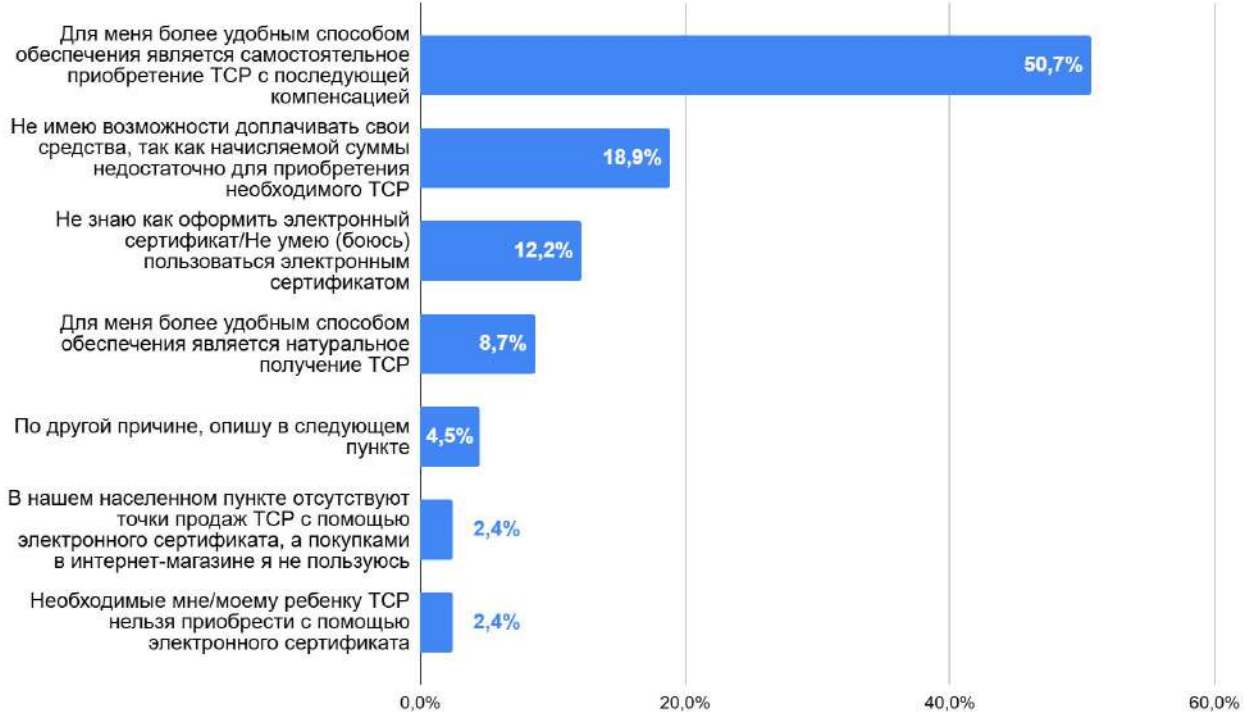
Подавали ли Вы заявление для приобретения технических средств реабилитации, внесенных в индивидуальную программу реабилитации и абилитации, с помощью электронного сертификата?



© ВОРДИ

По какой причине Вы не подавали заявление на приобретение технических средств реабилитации, внесенных в ИПРА, с помощью электронного сертификата?

(на данный вопрос отвечали респонденты, ответившие “Нет” на предыдущий вопрос)



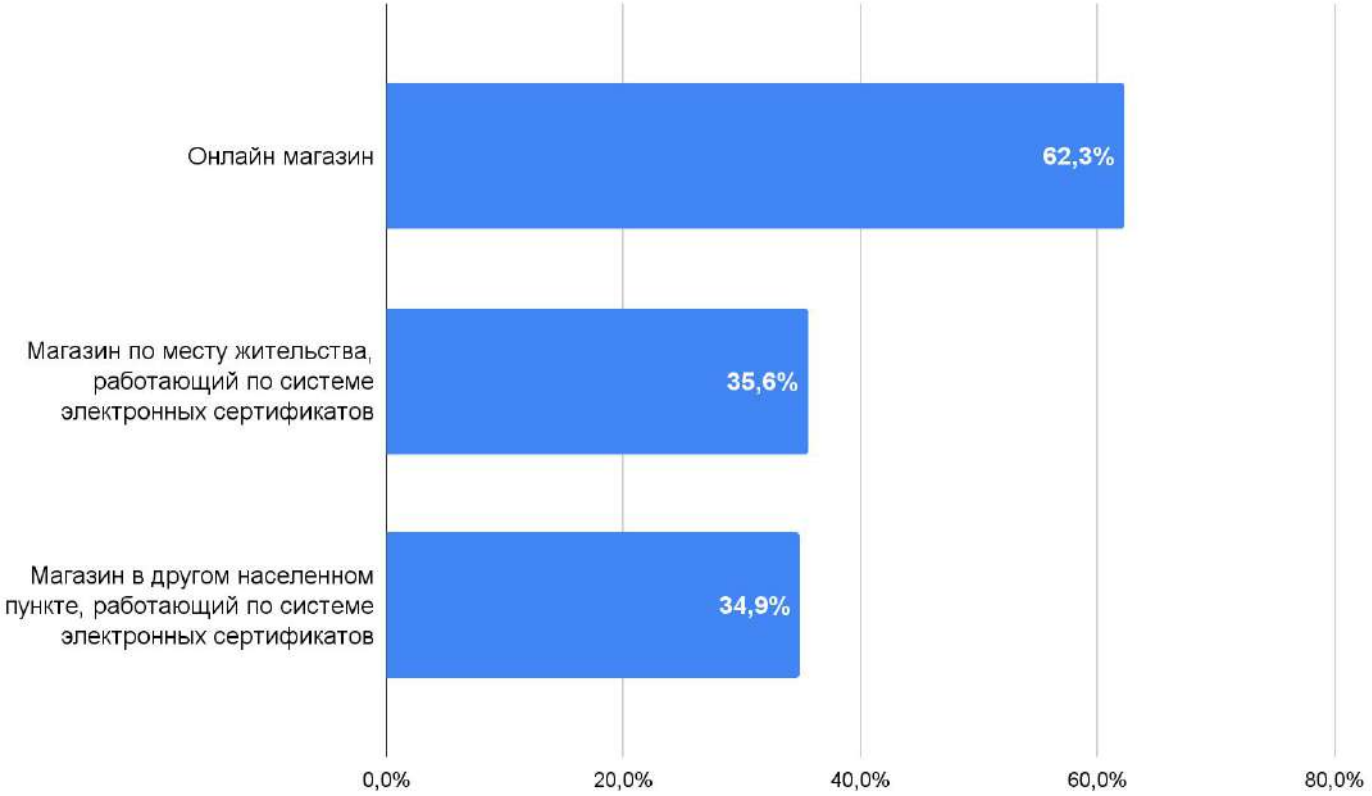
© ВОРДИ

Пользуетесь ли Вы при оформлении электронного сертификата и приобретении с его помощью технических средств реабилитации информацией, размещенной в Каталоге ТСР ktsr.sfr.gov.ru?



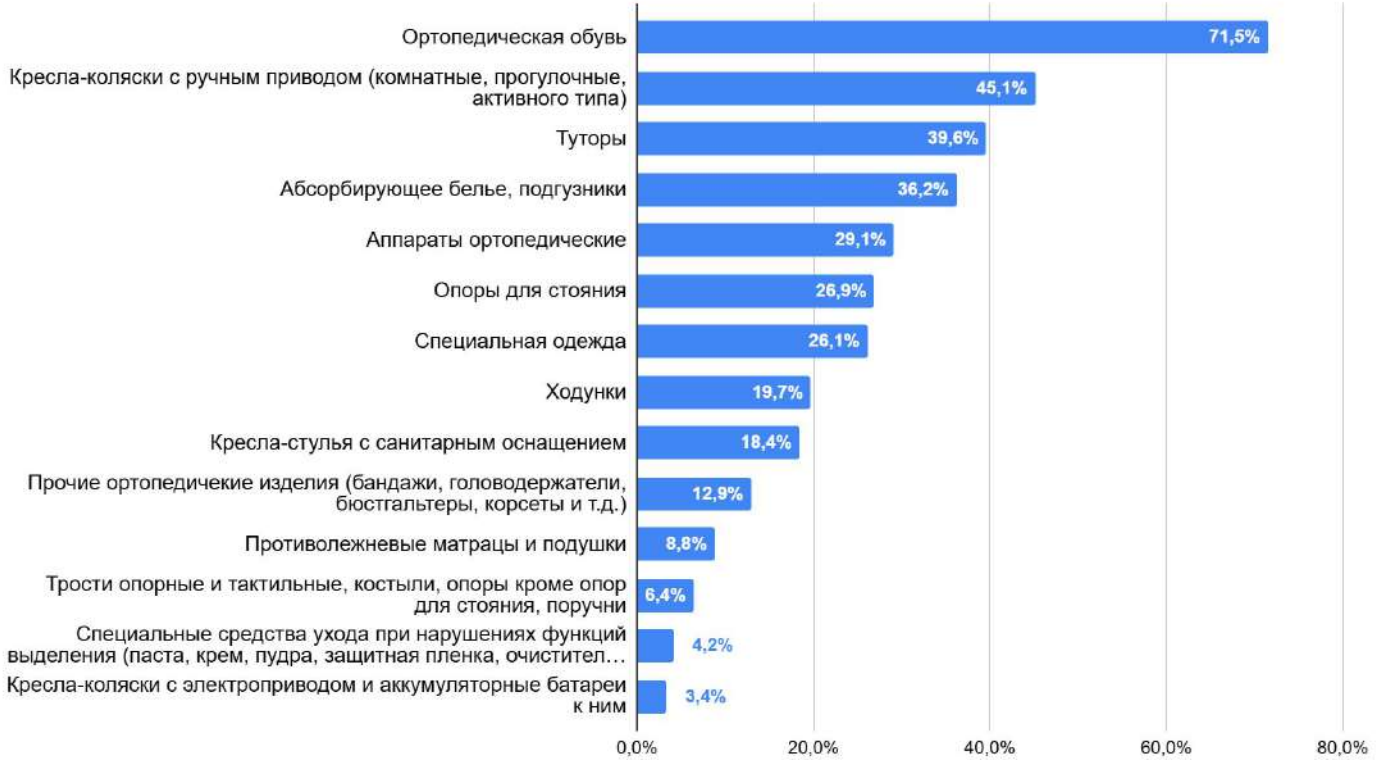
© ВОРДИ

Где Вы приобретали технические средства реабилитации по электронному сертификату?



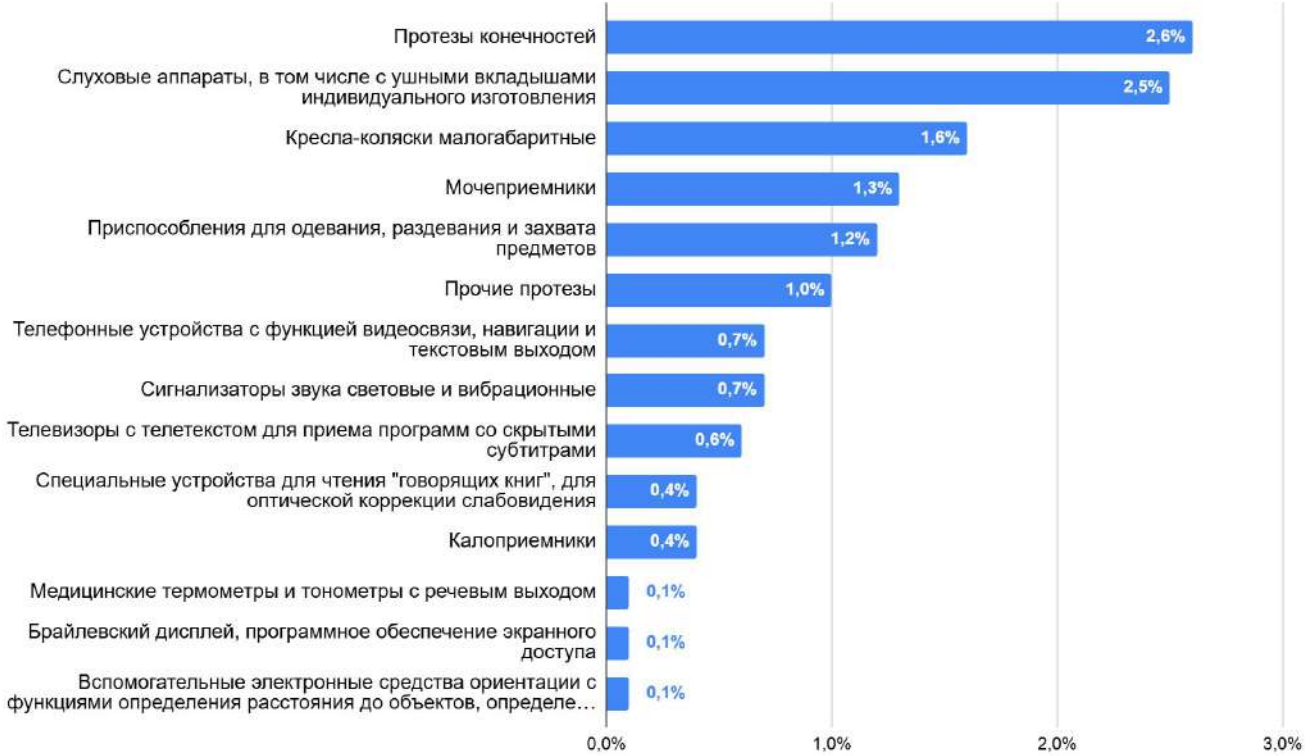
© ВОРДИ

Какие технические средства реабилитации Вы приобретали или подавали заявление для приобретения с помощью электронного сертификата?



© ВОРДИ

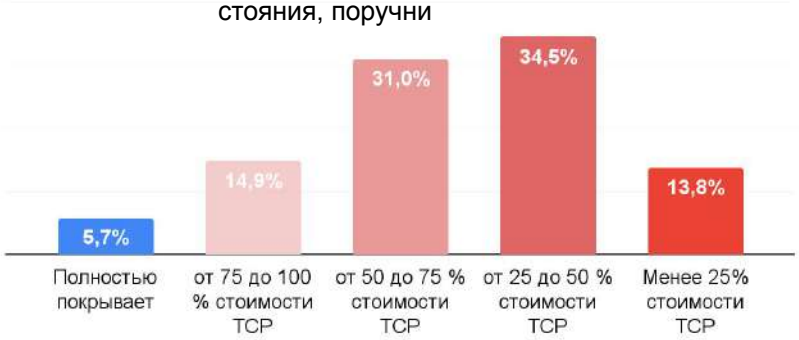
Какие технические средства реабилитации Вы приобретали или подавали заявление для приобретения с помощью электронного сертификата? (Продолжение)



© ВОРДИ

Какую часть стоимости технических средств реабилитации покрывает электронный сертификат?

Трости опорные и тактильные, костыли, опоры кроме опор для стояния, поручни



Опоры для стояния



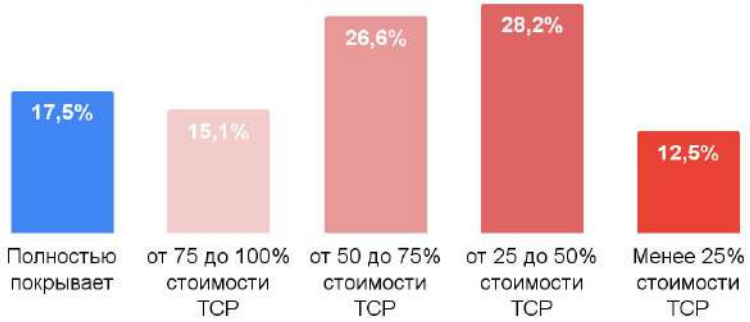
Ходунки



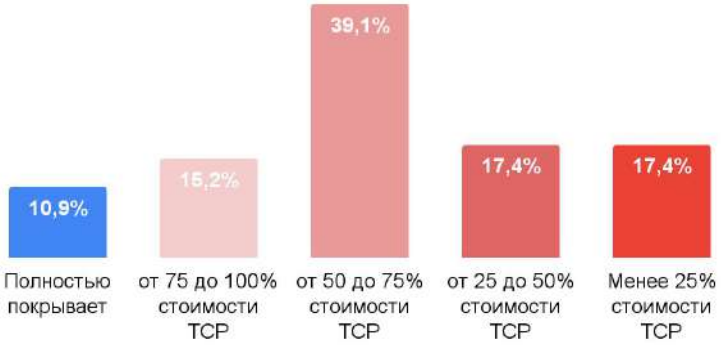
© ВОРДИ

Какую часть стоимости технических средств реабилитации покрывает электронный сертификат?

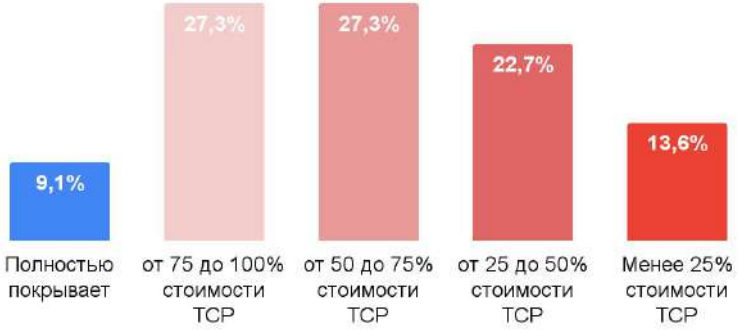
Кресла-коляски с ручным приводом (комнатные, прогулочные, активного типа)



Кресла-коляски с электроприводом и аккумуляторные батареи к ним



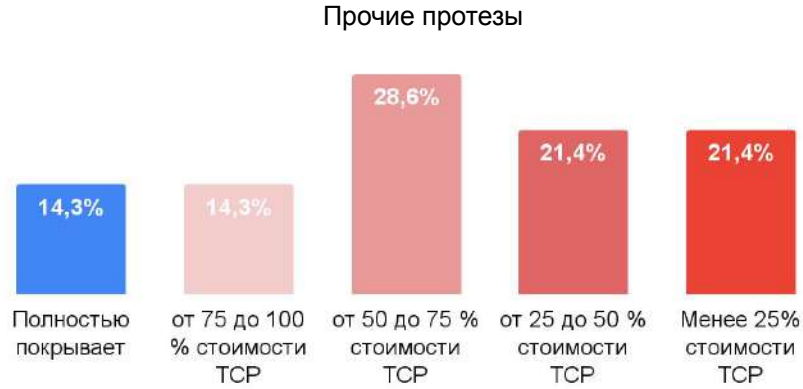
Кресла-коляски малогабаритные

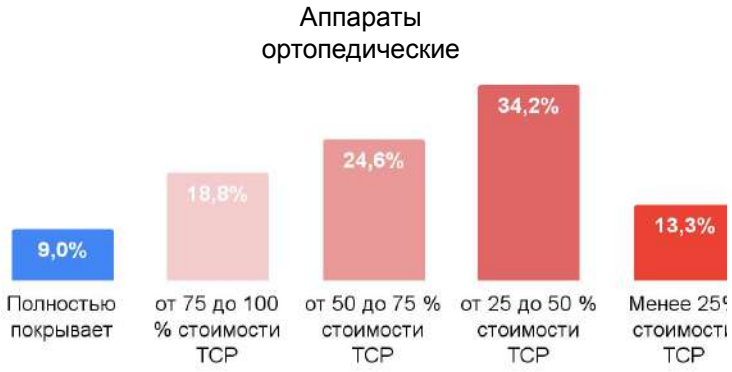


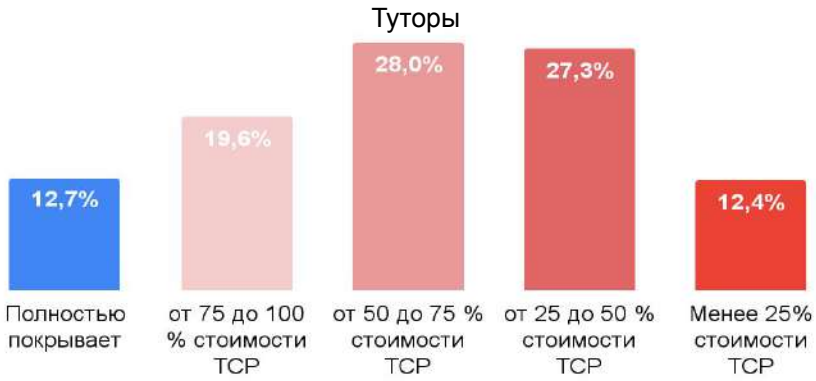
© ВОРДИ

Какую часть стоимости технических средств реабилитации покрывает электронный сертификат?





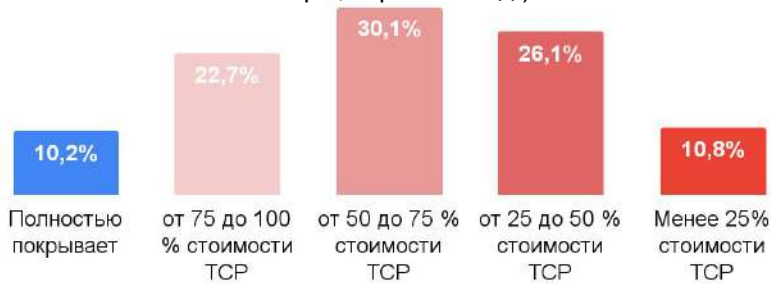




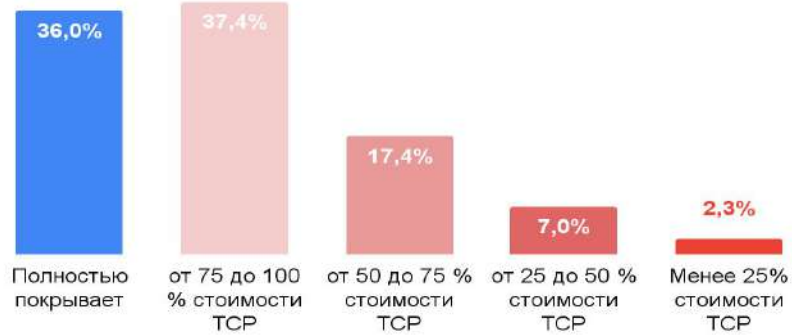
© ВОРДИ

Какую часть стоимости технических средств реабилитации покрывает электронный сертификат?

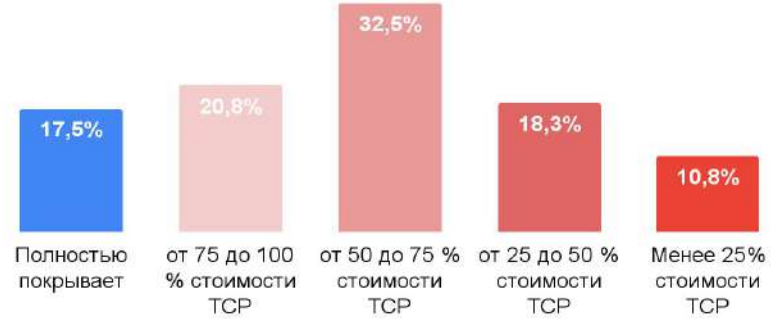
Прочие ортопедические изделия (бандажи, головодержатели, бюстгальтеры, корсеты и т.д.)



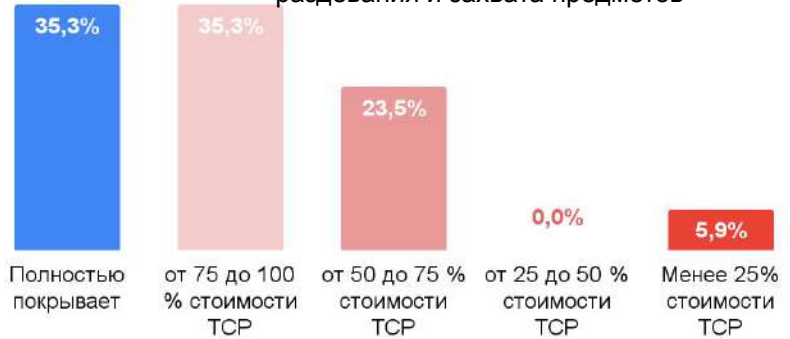
Ортопедическая обувь



Противопролежневые матрацы и подушки



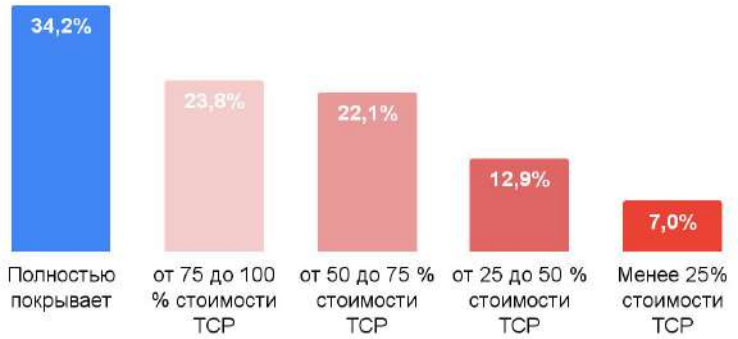
Приспособления для одевания, раздевания и захвата предметов



© ВОРДИ

Какую часть стоимости технических средств реабилитации покрывает электронный сертификат?

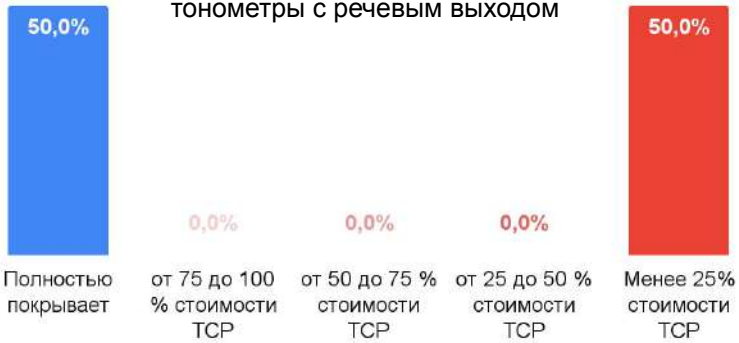
Специальная одежда



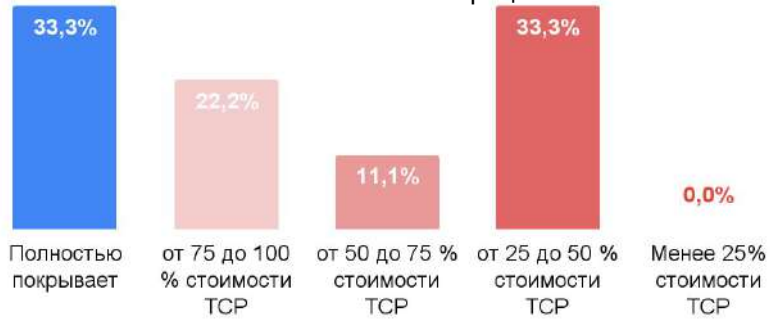
Специальные устройства для чтения "говорящих книг", для оптической коррекции слабовидения



Медицинские термометры и тонометры с речевым выходом



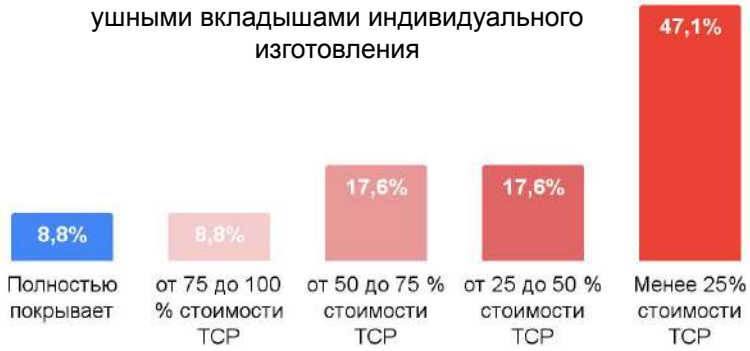
Сигнализаторы звука световые и вибрационные



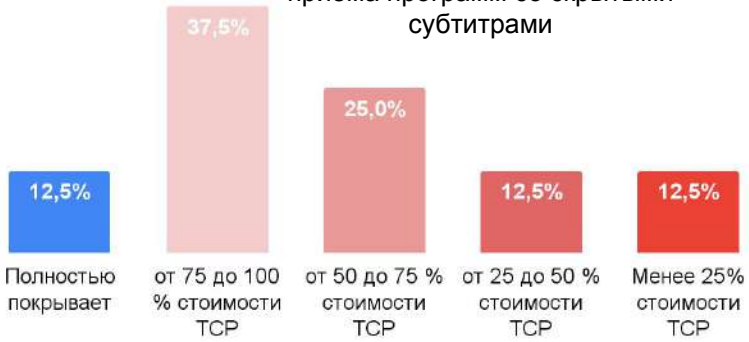
© ВОРДИ

Какую часть стоимости технических средств реабилитации покрывает электронный сертификат?

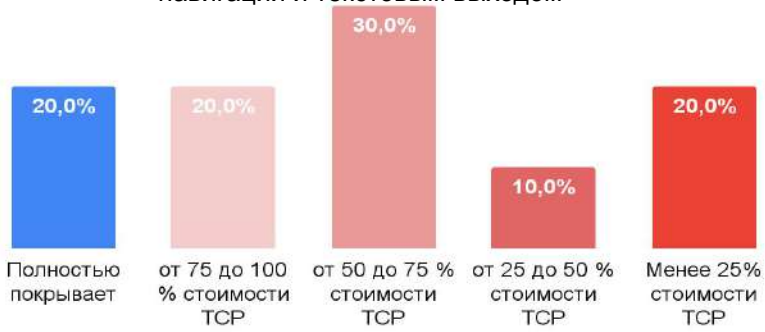
Слуховые аппараты, в том числе с ушными вкладышами индивидуального изготовления



Телевизор с телетекстом для приема программ со скрытыми субтитрами

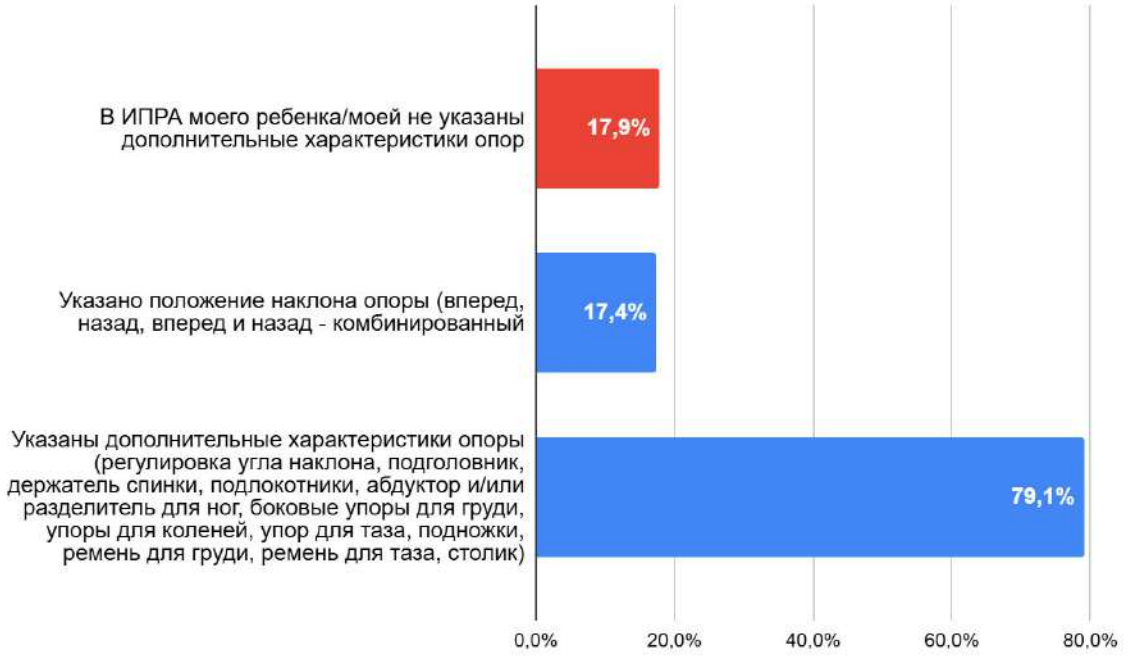


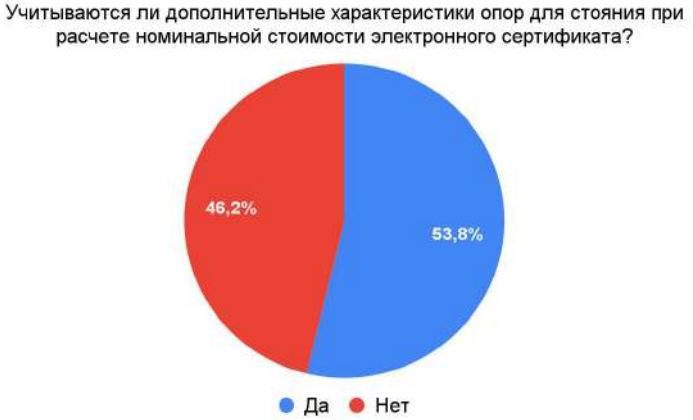
Телефонное устройство с функцией видеосвязи, навигации и текстовым выходом



© ВОРДИ

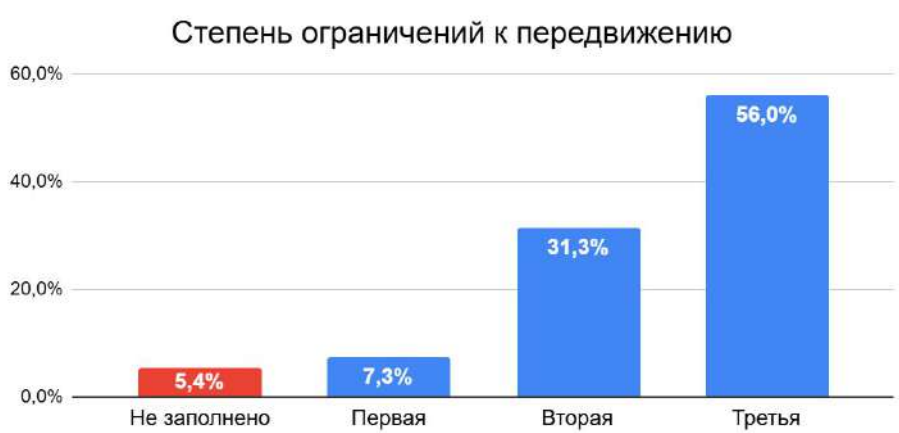
Указаны ли в индивидуальной программе реабилитации и абилитации Вашего ребенка дополнительные характеристики опор для стояния?

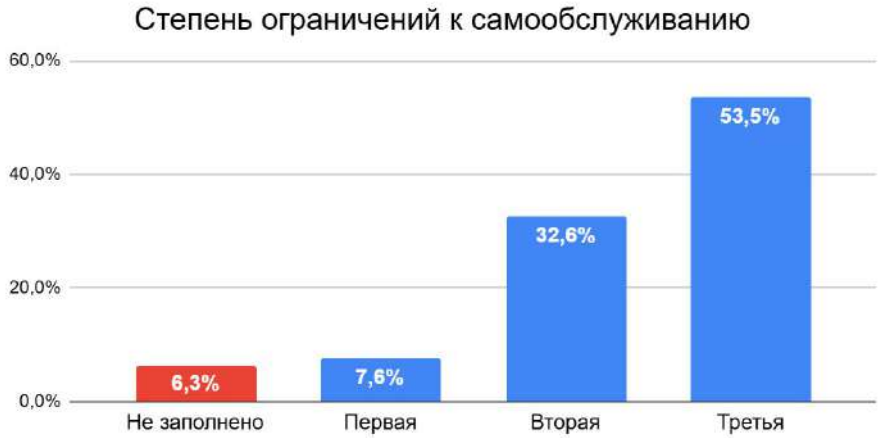




© ВОРДИ

Степень ограничений основных категорий жизнедеятельности (опоры для стояния)





© ВОРДИ

Указаны ли в индивидуальной программе реабилитации и абилитации Вашего ребенка дополнительные характеристики кресел-колясок?

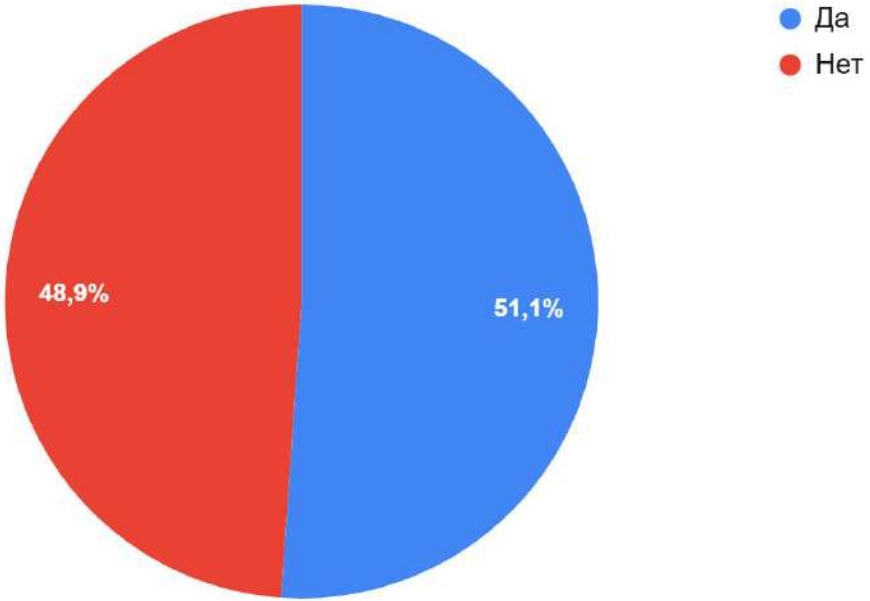
(Кресла-коляски с ручным приводом (комнатные, прогулочные, активного типа)



© ВОРДИ

Учитываются ли дополнительные характеристики кресел-колясок, указанные в индивидуальной программе реабилитации и абилитации Вашего ребенка, при расчете номинальной стоимости сертификата?

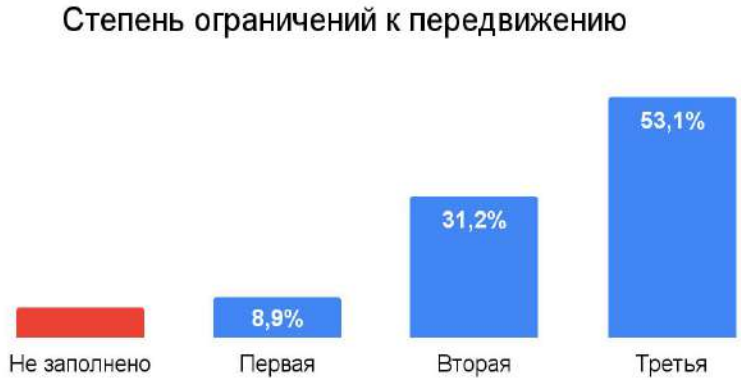
(Кресла-коляски с ручным приводом (комнатные, прогулочные, активного типа)

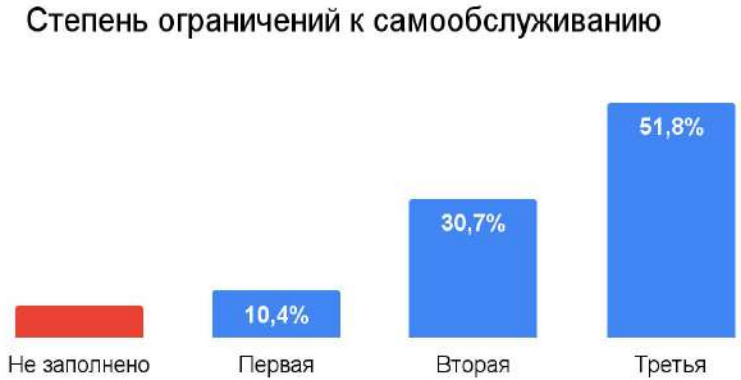


© ВОРДИ

Степень ограничений основных категорий жизнедеятельности

(Кресла-коляски с ручным приводом (комнатные, прогулочные, активного типа)

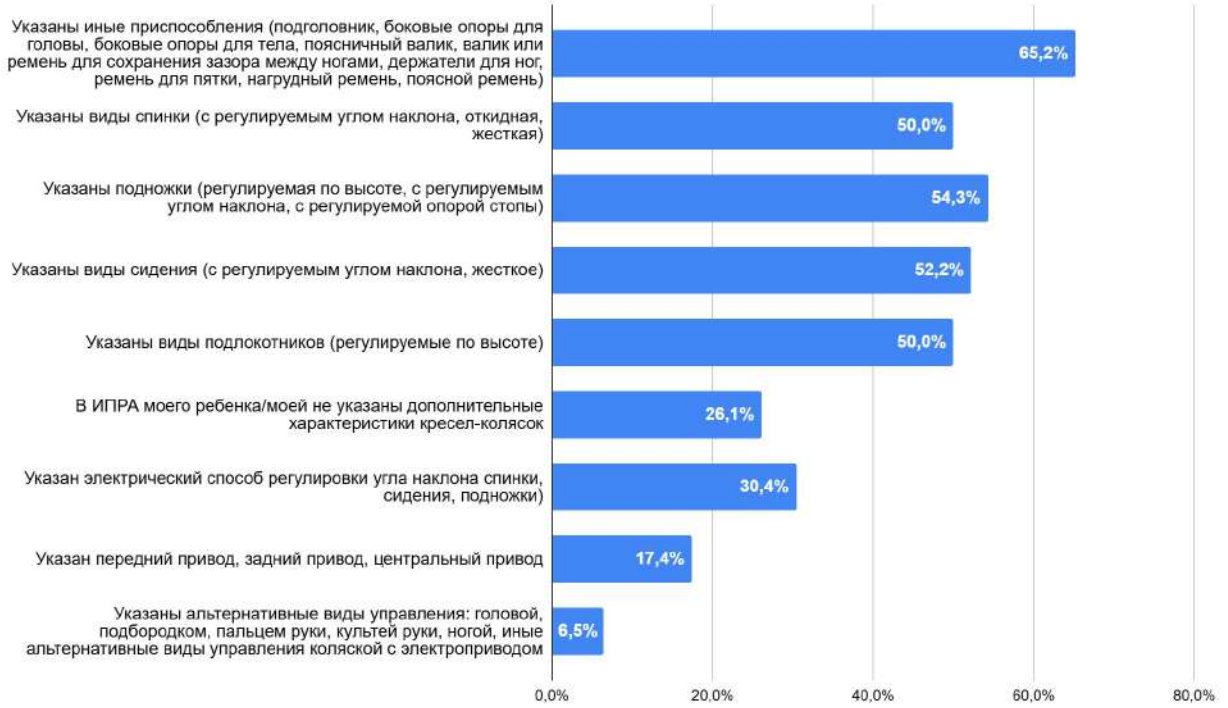




© ВОРДИ

Указаны ли в индивидуальной программе реабилитации и абилитации Вашего ребенка дополнительные характеристики кресел-колясок?

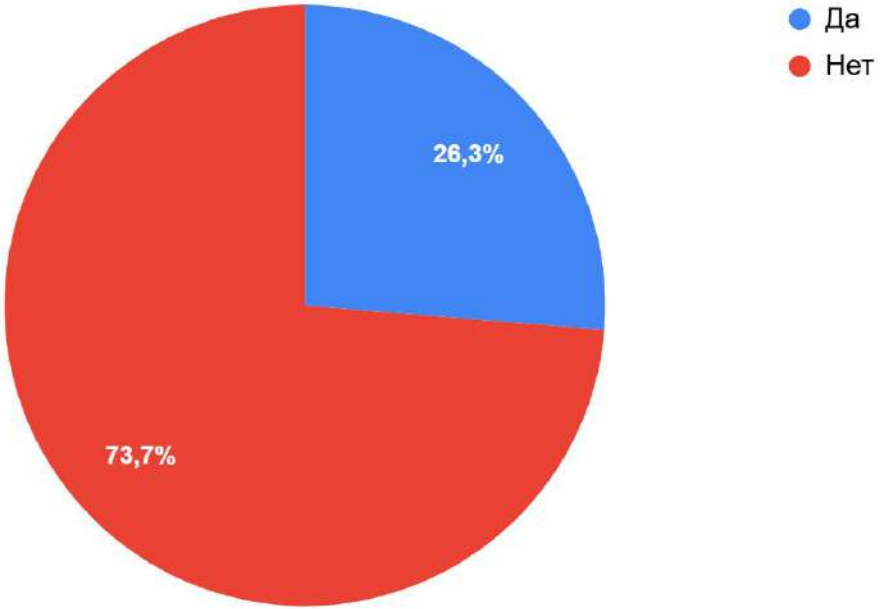
(Кресла-коляски с электроприводом и аккумуляторные батареи к ним)



© ВОРДИ

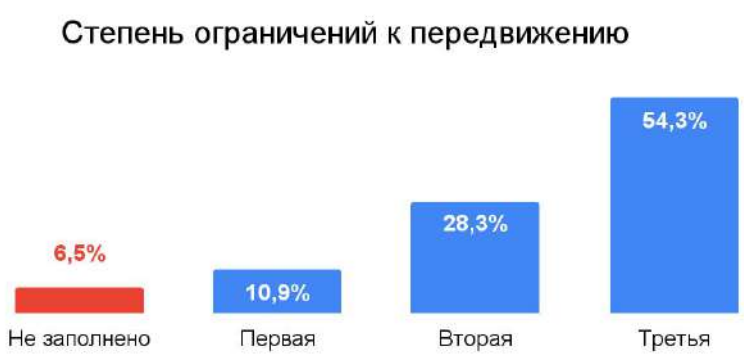
Учитываются ли дополнительные характеристики кресел-колясок, указанные в индивидуальной программе реабилитации и абилитации Вашего ребенка, при расчете номинальной стоимости сертификата?

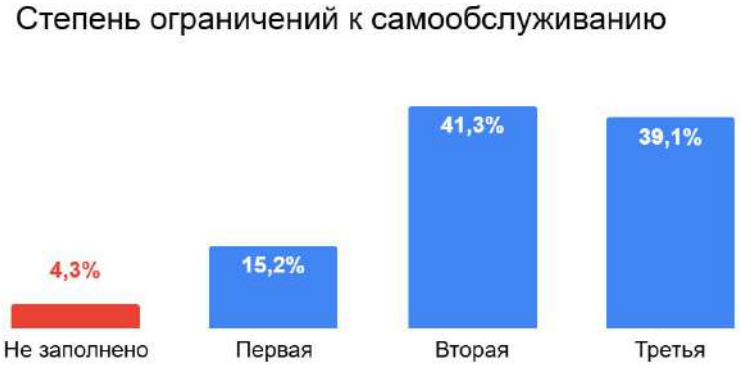
(Кресла-коляски с электроприводом и аккумуляторные батареи к ним)



© ВОРДИ

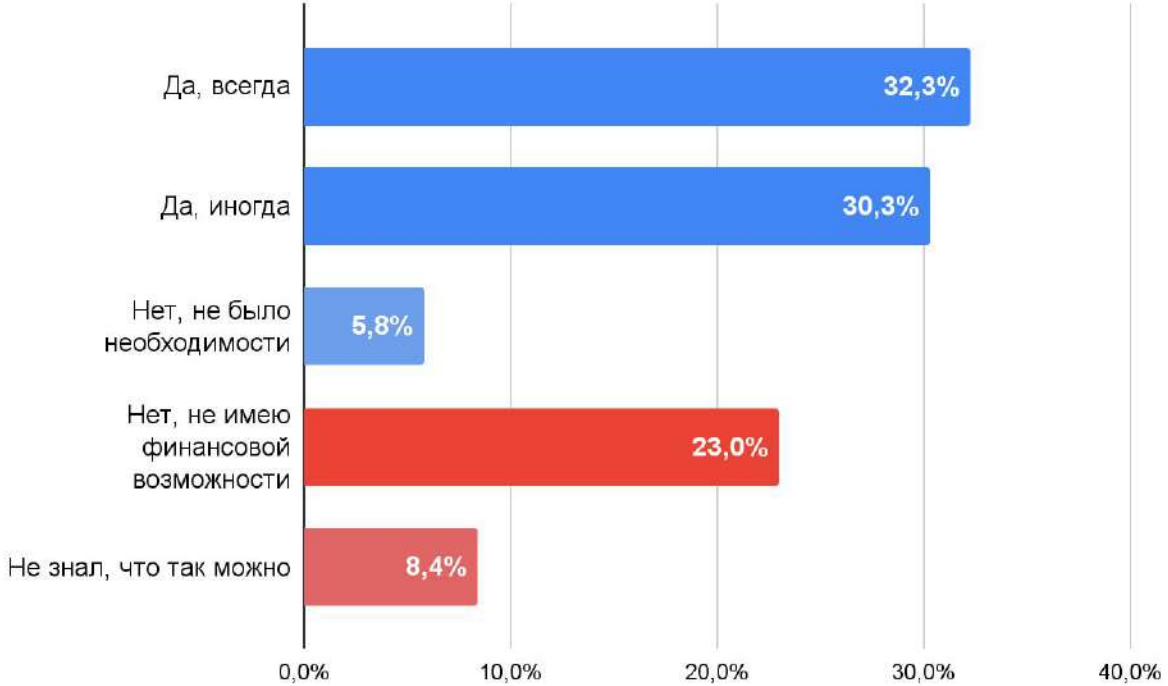
Степень ограничений основных категорий жизнедеятельности
(Кресла-коляски с электроприводом и аккумуляторные батареи к ним)





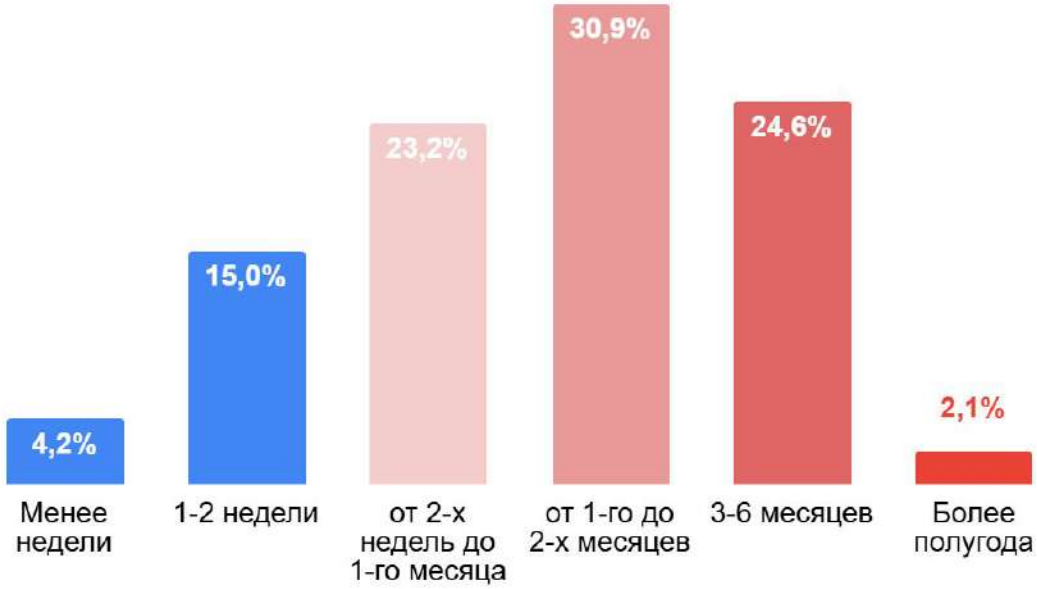
© ВОРДИ

Приобретая технические средства реабилитации за сумму электронного сертификата, получается ли у Вас получить ТСР с улучшенными характеристиками и свойствами в сравнении с ТСР, выдаваемыми СФР в натуральном виде?



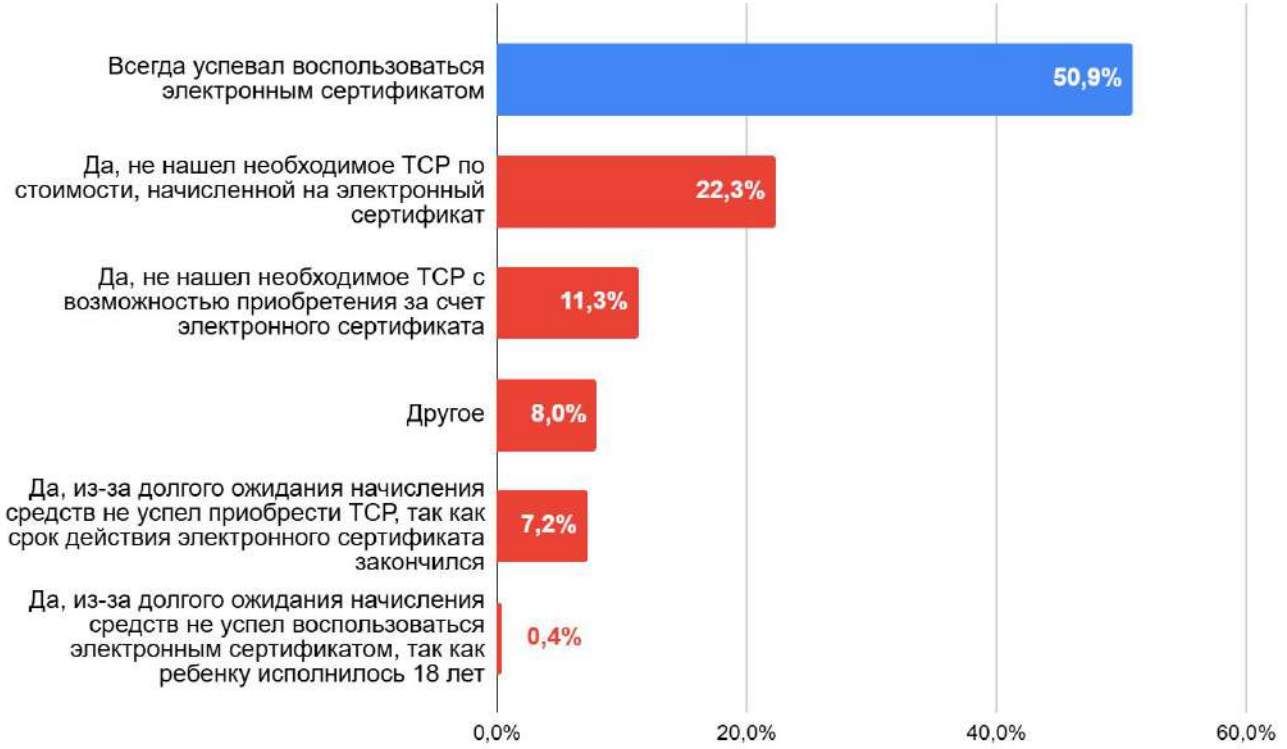
© ВОРДИ

Каким было самое длительное ожидание поступления средств на электронный сертификат?



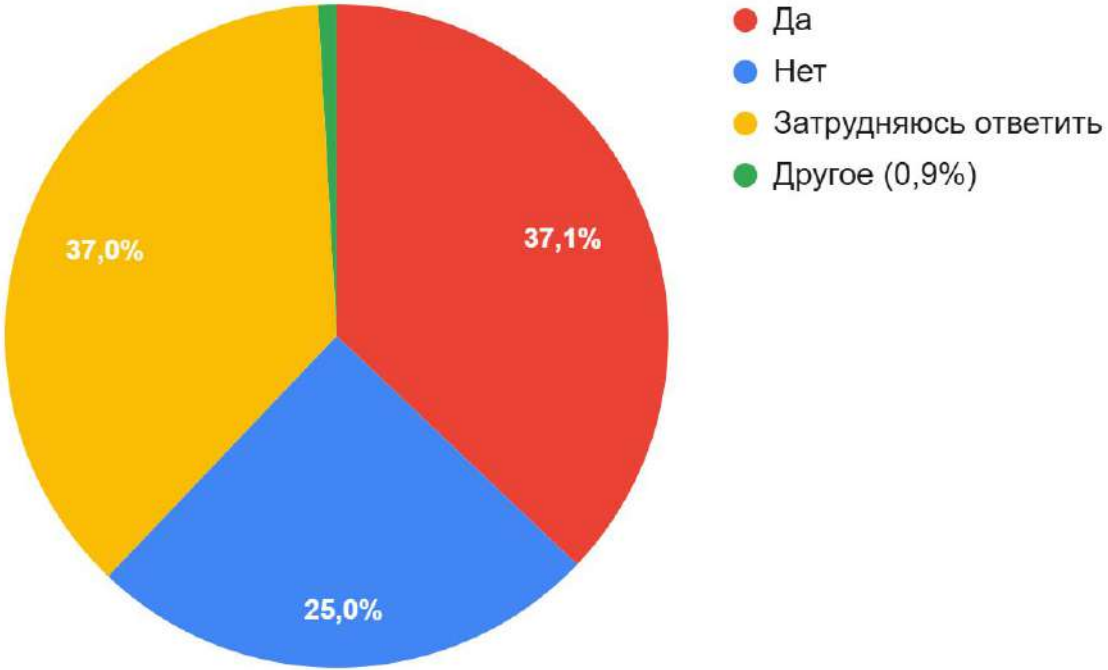
© ВОРДИ

Сталкивались ли Вы с ситуациями, когда Вы не успевали воспользоваться электронным сертификатом?



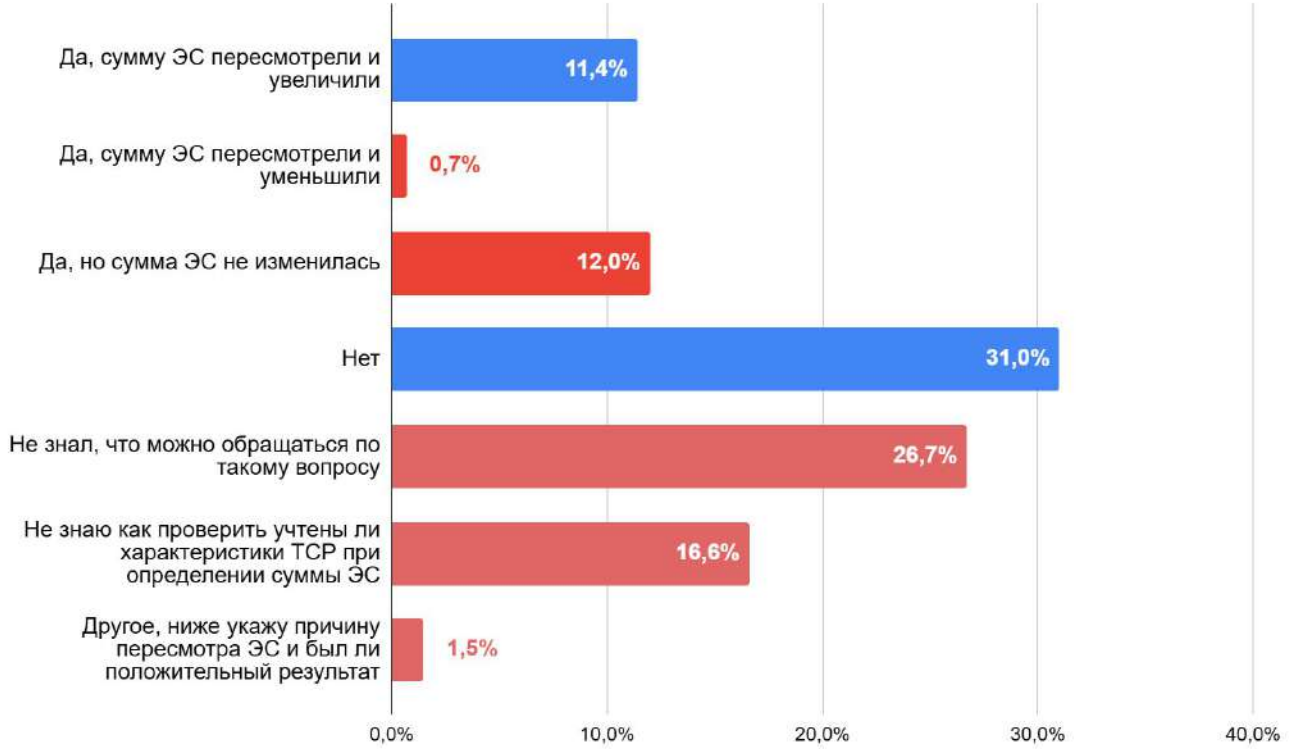
© ВОРДИ

Приходилось ли Вам сталкиваться с ситуацией, когда стоимость одного и того же ТСР при приобретении по электронному сертификату выше, чем при покупке за собственный счет (наличный или безналичный расчет)?



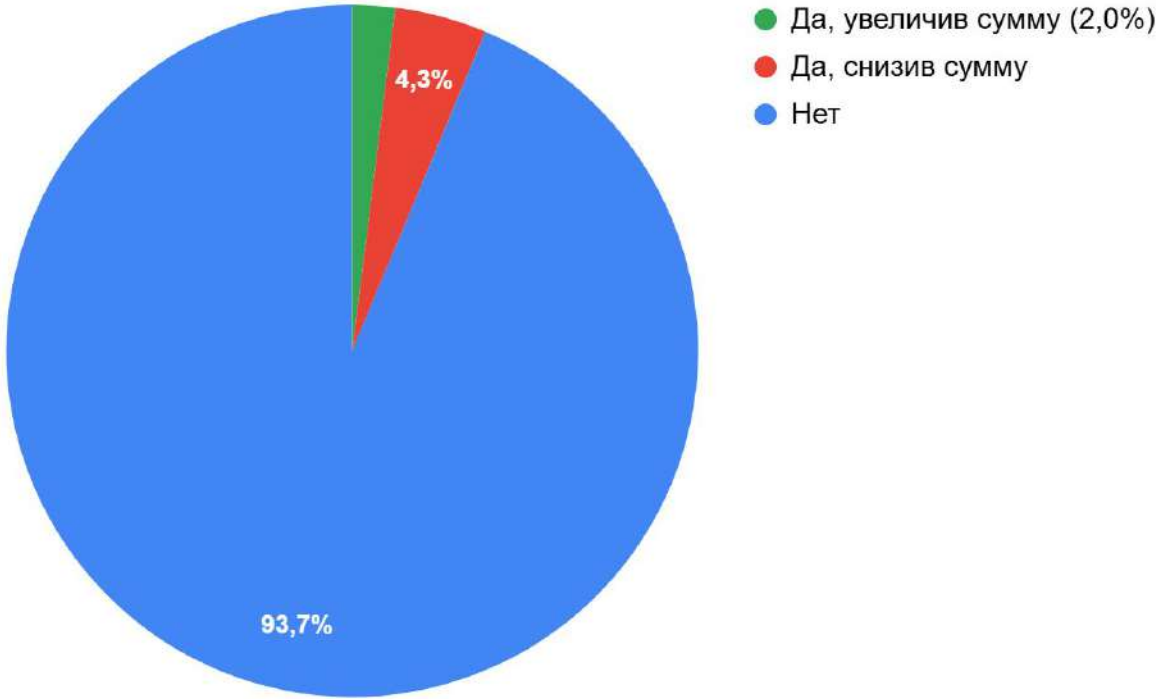
© ВОРДИ

Приходилось ли Вам обращаться в региональное отделение СФР для пересмотра суммы электронного сертификата для приобретения конкретного ТСР?



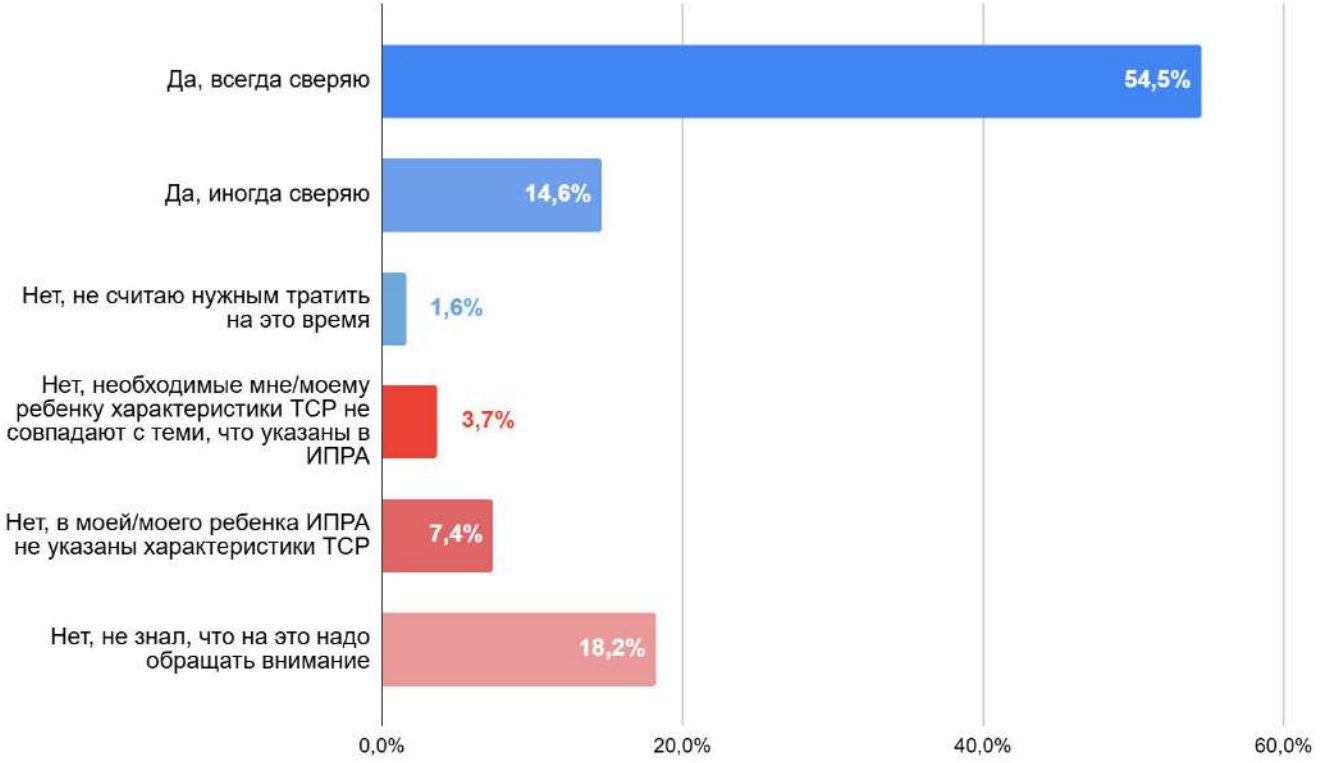
© ВОРДИ

Пересматривал ли СФР уже установленный номинал электронного сертификата без Вашего заявления?



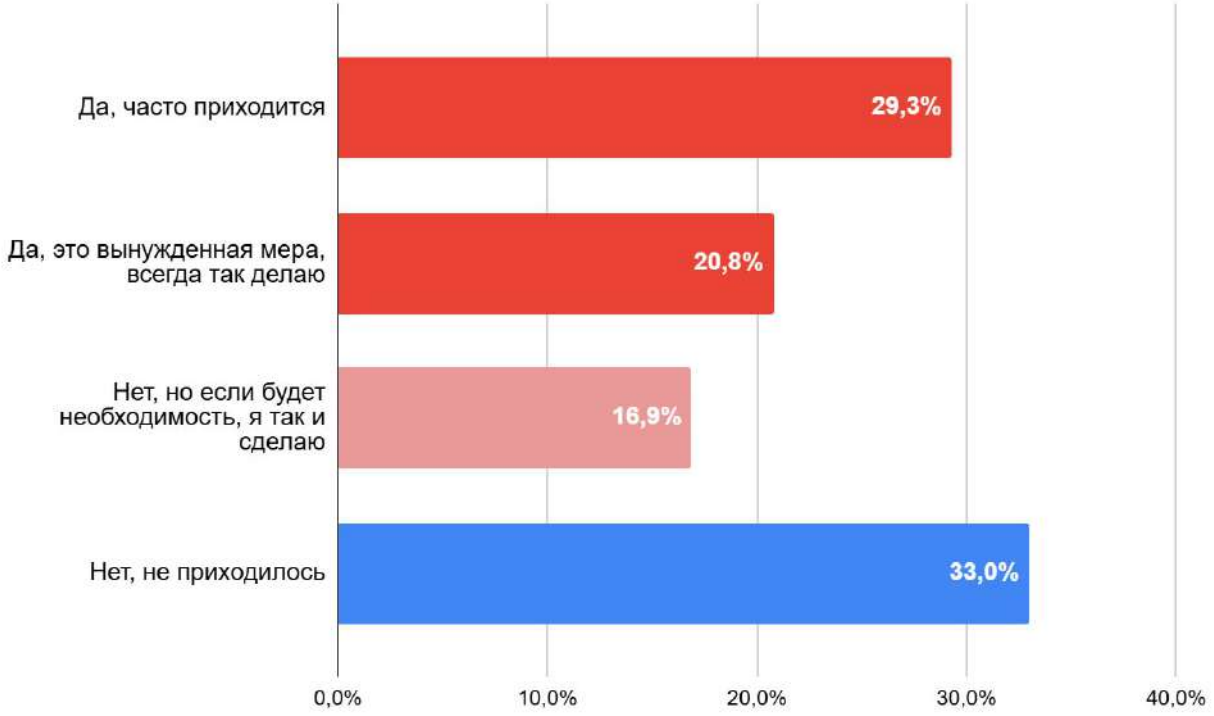
© ВОРДИ

При приобретении ТСР с использованием средств электронного сертификата сверяете ли Вы насколько характеристики предложенного товара соответствуют рекомендованным в ИПРА?



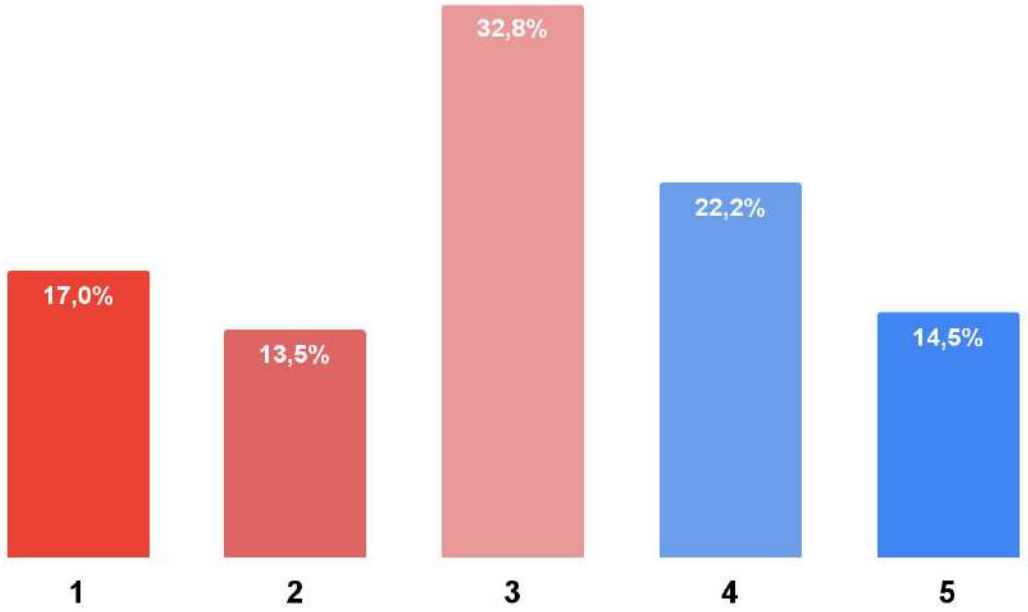
© ВОРДИ

Приходилось ли Вам приобретать по электронному сертификату ТСР с более упрощенными характеристиками чтобы вложиться в сумму электронного сертификата и не доплачивать собственные средства?



© ВОРДИ

Насколько Вы удовлетворены приобретением ТСР с использованием электронного сертификата по шкале от 1 до 5?



© ВОРДИ

Опишите свое личное мнение о приобретении ТСР с использованием электронного сертификата

Основные проблемы, с которыми столкнулись респонденты:

1. **Заниженная стоимость электронного сертификата, невозможность приобретения ТСР без добавления собственных средств:**
   - При формировании стоимости сертификата не учитывается реальная цена ТСР со всеми характеристиками указанными в ИПРА. Поэтому доплата составляет до 75% стоимости изделия. Это недопустимо. Сам электронный сертификат очень удобен
   - На большинство позиций размер сертификата в разы меньше реальной стоимости хорошего, качественного, индивидуально изготовленного ТСР. На деньги, выделенные по сертификату, зачастую без доплаты можно приобрести только готовое изделие плохого качества, в котором не учтены индивидуальные характеристики инвалида.
   - Нет возможности доплачивать за ТСР около 70% стоимости ТСР за свой счет, таким образом ребенок не получает необходимой реабилитации, получается потенциальный кандидат на будущие операции из-за невозможности сейчас обеспечить ребенка жизненно необходимыми ТСР за счет сертификата или иного обеспечения.
   - На коляску мало было выделено средств, предлагают доплачивать, а откуда возможность с начисления в 12 000 р которые я получаю по уходу за ребенком
   - Цены на многие ТСР растут каждые полгода, что так же не учитывается при определении сумм ЭС, порой они определяются по закупкам, совершенным по неактуальным на сегодняшний ценам. Да и в розничных магазинах цены на аналогичные в гос закупках ТСР отличаются.
   - Суммы ЭС занижены из-за оптовых закупок и торгов СФР. Из-за этого нельзя за сумму ЭС купить даже такой же ТСР, что приобретали в закупке СФР. Поэтому приходится выкручиваться и покупать либо модель попроще, либо доплачивать свои средства, либо обращаться на закупку через СФР, но зачастую это растягивается на полгода минимум. Так же продавцы недобросовестно относятся к ценообразование при приобретении с помощью ЭС. В частности это касается одежды, обуви и подгузников. На подгузниках это явно видно. Бывает у одного продавца можно купить за свои средства подгузник по цене 16 ₽/шт, а точно такие же но за ЭС по 22 ₽/шт. А ЭС дают на сумму 15₽/шт.

© ВОРДИ

Опишите свое личное мнение о приобретении ТСР с использованием электронного сертификата

2. Длительное ожидание зачисления денежных средств на электронный сертификат:

- Длительное зачисление денег не сертификаты. Часто из за этого сдвигаются сроки и ребенок не обеспечен. И если с колясками еще можно погулять месяц два, то подгузники второй раз не оденешь. Приходится покупать за свой счёт, что значительно ухудшает материальное состояние семьи.
- Поступление денежных средств идет неравномерно с большими задержками, что приводит к потере в конце года пары обуви или корсета, если дата покупки, как у нас 18 декабря. За последние 2 года дважды обращались в прокуратуру и только с ее помощью смогли вернуть денежные средства за ТСР с задержкой больше 6 месяцев от даты чека!
- Отличная идея, прост в использовании, но реализация точно не налажена. Очень удобно, что можно подать заявление через госуслуги. НО! Очень долгое поступление средств и долгое рассмотрение заявления! Таким образом установленный интервал времени между получением ТСР теряется. В итоге за год получается неправильное количество полученных ТСР, которые на самом деле прописаны в перечне (законе).
- Существенное сокращение вариантов приобретения ТСР для инвалида, идёт потеря времени, а следовательно вред наносится ребенку. Как пример: Тутора стали малы ребенку в ноябре, а в середине января деньги не зачислены, следовательно их приобрести не могу. Я ребёнка до этого приучала два года к туторам, он в них просто не спал. А теперь ни за свои деньги купить не могу, потому что компенсации не будет, и на сертификаты деньги не переводят.
- Очень неудобно при приобретении памперсов. В январе заявка. Одобрят, хорошо если в феврале и то на 3 месяца. А кто мне вернет деньги за памперсы в январе-феврале? Ребенок остается без обеспечения памперсами. До 25г я могла вернуть деньги за самостоятельную покупку.

© ВОРДИ

Опишите свое личное мнение о приобретении ТСР с использованием электронного сертификата

3. Небольшое количество магазинов, в которых можно приобрести ТСР по электронному сертификату. Недобросовестность продавцов:

- Не все магазины принимают электронный сертификат,а те,что принимают- очень маленький выбор для ребенка и приходится покупать то,что хотя бы есть. В нашем городе только 1 магазин принимает ЭС и то-ТОВАРА НУЖНОГО НЕТ и приходится ехать за 140 км,чтоб приобрести ТСР. То,что заказываешь по интернет магазину- нет уверенности,что магазин завтра не обанкротится и списав сумму ЭС не пропадет, так и не отправив ТСР. Или не попадешь на сайт недобросовестных продавцов. Отличная идея, НО мало магазинов работающих с электронными сертификатами. В нашем городе он один, цены там существенно выше.
- Абсорбирующие белье(подгузники) при покупке через озон зачастую нет возможности приобрести по электронному сертификату, продавец то ставит возможность покупки по ЭС, то убирает. Цены на покупку по ЭС тоже могут быть выше
- Плохая идея, в моем городе нет магазинов где можно купить по ЭС, только ехать в Краснодар это более 100 км, с инвалидом колясочником на автобусе не поедешь, такси стоит более 5 тысяч, это чтоб купить 2 пары обуви, кто мне даст денег на такси?
- Нет возможности выбрать подходящее ТСР, т.к не каждый продавец работает с электронным сертификатом.
- Для нашей семьи использование электронного сертификата не всегда удобно. Неудобно, что нет таких магазинов в нашем городе и приходится ехать специально за обувью в Нижний Новгород, тратя на это деньги. Неудобно, что с 2025 года можно приобрести только 1 пару на сертификат. Получается, что мы зимние сапоги должны взять в июле, а сандалии в ноябре, в наличии в магазинах практически ничего нет. Приходится брать остатки из магазина, которые не всегда соответствуют заявленному, чтоб сертификат использовать в срок. Сертификат ограничивает получение ТСР для инвалидов.
- В 2024 году летом были небольшие недопонимание между магазином и мной, мы приобретали аппарат на нижние конечности и туловище, ЭС был на сумму 120т.р а магазин продал нам его по цене 36т.р в итоге остаток сертификата не пойми где.
- В нашем городе отсутствуют точки продажи ТСР по эл.сертификатам. Ближайшие точки продажи и интернет-магазины не продают ТСР фирмы, которую применяем в эксплуатации, а покупать что предложат, чтобы потом не использовать - бессмысленно.
- Почему-то чувствуешь себя обманутым, денег на ЭС не хватает на приобретение конкретного ТСР, когда проводишь покупку продавец тоже обманывает, списывает другие сертификаты, видимо отмывает деньги, на требование произвести операцию обратно, отвечает, что нет такой возможности, деньги с сертификата списаны, сертификат закрылся.

© ВОРДИ

Опишите свое личное мнение о приобретении ТСР с использованием электронного сертификата

3. “Непрозрачность” информации по электронному сертификату. Некомпетентность сотрудников СФР:

- Есть регламент рассмотрения и принятия решения на выдачу эс, но НЕТ ЧЕТКОГО РЕГЛАМЕНТА О СРОКЕ ЗАЧИСЛЕНИЯ ДЕНЕГ НА ЭС. На сегодняшний день, при отмене компенсации, многие тяжелые инвалиды поставлены в условия самообеспечения расходниками (памперсы, катетеры, анальные тампоны и тд) тк об отмене компенсации сообщили поздно и не все инвалиды узнали об этом.
- СФР занижает суммы электронного сертификатов, привязывая неоднородные товары, но доказать это может только знающим законы и алгоритмы работы родитель/опекун. Если есть вопросы по единой информационной линии невозможно дозвониться, сотрудники дают разную информацию, если просишь перевести на клиентский отдел вашей области, то звонок часто сбрасывается.
- Меня устраивает электронный сертификат, НО не выполняются сроки рассмотрения и зачисления, постоянно приходится писать на горячую линию и прокуратуру, заказываешь аппараты, надеясь на зачисления, в итоге просишь продавцов подождать, т.к. нет денег.
- То, что я знаю, как должны выглядеть в ИПРА тср по состоянию моего ребенка, как реализуется принцип однородности при обеспечении по ЭС, как найти госконтракт, сравнить и оспорить сумму ЭС, если не соблюден закон, дает мне преимущество в получении сумм по ЭС, адекватных рыночным, на ТСР с индивидуальными характеристиками. При этом не все осведомлены как я, получают ЭС с суммами на ТСР, несоответствующими ИПРА. И никто из сотрудников ОСФР не несет ответственности за выполнение своей работы спустя рукава.
- К тому же отсутствует определение «однородности». То, что в своих ответах используют ОСФР из 44ФЗ, касается системы госзакупок, и почему-то общее определение из закупок товаров, работ и услуг переносится на индивидуальное обеспечение. Так быть не должно. У инвалидов есть ИПРА, есть индивидуальные рекомендации по многим ТСР, по этим рекомендациям и должно идти обеспечение в любом виде, а ни в каком-то «приближенном описании» ТСР. При чем «приближенность» каждый раз определяется на глазок сотрудником ОСФР.
- Удобный вариант для приобретения ТСР с меньшим ожиданием ,чем получение в натуральном виде, НО абсолютно не налажена работа сотрудников СФР в плане расчетов выделяемого ЭС
- У меня двое детей с инвалидностью. В выписке все в перемешку, не понятно какая позиция на какого ребенка. И еще, нигде не видно до какого срока ТСР, т.е. например ходунки дают 1 раз в 2 года, а эти сроки нигде не прописаны. Как отследить все позиции у двоих детей, ничего не забыть, не пропустить и не запутаться????
- Чтоб посмотреть какая сумма выделена на сертификат и номер приходится долго искать на Госуслугах эту функцию.

© ВОРДИ

Наши предложения

1. Прописать сроки зачисления денежных средств на электронный сертификат.

2. Сумма ЭС должна зависеть не от закупок в регионе, а от максимального соответствия ТСР потребностям ребенка

3. Хотелось бы, чтоб оставили возможность выбора. Самостоятельно приобретать ТСР с последующей компенсацией или ЭС.

4. Если для приобретения ТСР остались только сертификаты, то необходимо, чтобы все продавцы ТСР работали с сертификатами

5. Включить доставку для приобретения ТСР по ЭС в сумму электронного сертификата.

6. Более прозрачная информация по стоимости которая будет при активации. Сумма должна быть рыночной, а не средневзвешенной и т. д.

Помощь и контроль со стороны СФР по обеспечению ТСР поставщиками. Строгие соблюдения условий контракта.

7. При расчете суммы на приобретение ТСР основываться не на сумму тендера на получение ТСР, а на рыночные цены.

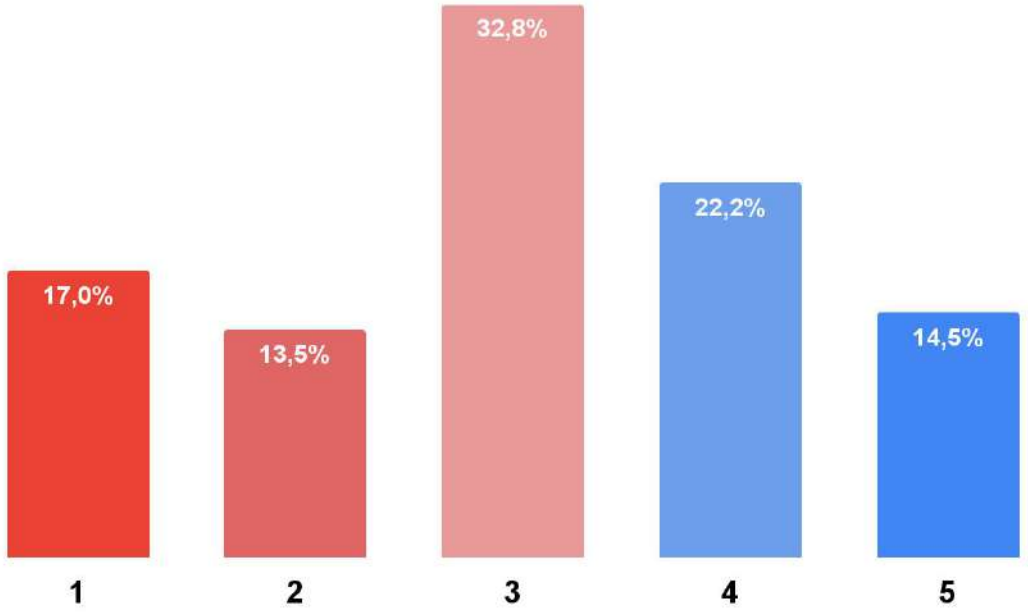
8. Прошу по заявке на подгузники выдавать сертификат на год! Чтоб не было потерь в обеспечении.

9. Хотелось бы иметь полную ясность, на чем основан расчет суммы ЭС (имеется в виду не результаты последнего контракта, а технические характеристики ТСР заложенные в этом контракте) и как он взаимосвязан с данными в ИПРА. Возможно, это должен быть личный кабинет, куда направляется обоснование суммы ЭС.

10. Не зачислять денежные средства на счет организации до получения ТСР инвалидом. Дать срок после получения, при отсутствии жалоб производить конечный расчёт с продавцом

© ВОРДИ

Насколько Вы удовлетворены приобретением ТСР с использованием электронного сертификата по шкале от 1 до 5?



© ВОРДИ

© ВОРДИ 2025



http://vordi.org/