

Организация взаимодействия с ЕПГУ

Лесина Елена Викторовна
Руководитель Центра
документального обеспечения
деятельности



Москва 02.12.2021

Нормативное правовое регулирование взаимодействия с ЕПГУ

✓ **Правила признания лица инвалидом,
утвержденные постановлением
Правительства Российской Федерации
от 20 февраля 2006 г. № 95**



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Правила признания лица инвалидом

п. 19 (4)

- установление причин инвалидности
- определение причины смерти инвалида, а также лица, пострадавшего в результате несчастного случая на производстве, профессионального заболевания, катастрофы на Чернобыльской АЭС и других радиационных или техногенных катастроф либо в результате ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период прохождения военной службы, в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается предоставление семье умершего мер социальной поддержки



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Правила признания лица инвалидом

п. 19 (4)

- выдача дубликата справки, подтверждающей факт установления инвалидности, степени утраты профессиональной трудоспособности в процентах
- выдача новой справки, подтверждающей факт установления инвалидности, в случае изменения фамилии, имени, отчества, даты рождения гражданина



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Правила признания лица инвалидом

п. 19

**Самостоятельное обращение
в случае отказа в оформлении
направления на МСЭ**



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Правила признания лица инвалидом

Внесение изменений в ИПРА инвалида (ребенка-инвалида)

п. 34



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Правила признания лица инвалидом

**Обжалование решения бюро,
либо Главного бюро**

п. 42



Правила признания лица инвалидом

п. 29(1)

Получение копии акта медико-социальной экспертизы гражданина и протокола проведения медико-социальной экспертизы гражданина, в виде электронных документов, заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя бюро (главного бюро, Федерального бюро), либо усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного им должностного лица



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статистика по заявлениям с ЕПГУ за 2021 год

Число заявлений поданных с использованием
ЕПГУ составляет 7881

Число услуг оказанных по заявлениям с ЕПГУ
3859 -48,96%

Отозвано заявителем 2149 – 27,26 %

Отказано в предоставлении услуги
1432 – 18,17 %

В статусе предоставления услуги
441 – 5,59 %



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статистика по заявлениям с ЕПГУ с разбивкой по целям обращения за исключением отозванных за 2021 год (5732)

Обжалование решения МСЭ 2 701 -47,12%

Выдача дубликата справки, подтверждающей факт установления инвалидности, степени утраты профессиональной трудоспособности 897 – 15,64 %

Направление копии акта и протокола проведения медико-социальной экспертизы 1 016 – 17,72 %

Внесение изменений в ИПРА инвалида (ребенка-инвалида) 680 – 11,86 %



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статистика по заявлениям с ЕПГУ с разбивкой по целям обращения

за 2021 год

Выдача новой справки, подтверждающей факт установления инвалидности, степени утраты профессиональной трудоспособности в случае изменения фамилии, имени, отчества, даты рождения гражданина 200 -3,48%

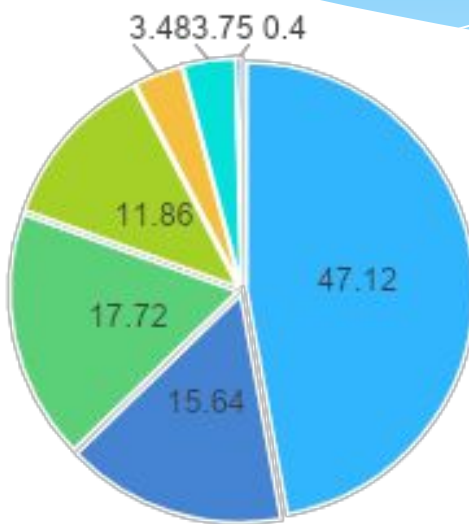
Изменение причины инвалидности 215 – 3,75 %

Определение причины смерти инвалида 23 -0,40%



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статистика по заявлениям с ЕПГУ с разбивкой по целям обращения за 2021 год



- обжалование
- дубликат
- копии документов
- внесение изменений в ИПРА
- новая справка
- изменение причины
- причина смерти



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Предмет исследования

Низкое количество
обращений по
услуге

Исследованные данные

Отзывы по результатам получения услуги
(CSI)

Вопросы граждан в чат-бот

Черновики заявлений

Причины отказов бюро МСЭ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

50 комментариев

с 07.2021 по 08.2021

Удовлетворены



Не удовлетворены



ТОП негативных комментариев

26% Работа Учреждений
МСЭ

20% Неудобный сервис

16% Не получен результат
или недовольны качеством
результата

10% Долгие сроки

3.9 Старая порталная форма
id417610

▼ 3.7 Новая порталная форма
id600312

Анализ негативных комментариев граждан

Работа Учреждений МСЭ

жалобы на некомпетентность и некорректное поведение специалистов бюро МСЭ

...начальник МСЭ стала отчитывать меня в присутствии сотрудников МСЭ как школьницу на повышенных тонах...
id1307791030

...у меня нет языка, а люди из МСЭ набирают на телефон и спрашивают вопросы, также с докторами и пр. Не могу я позвонить и разговаривать по телефону, нет у меня языка и нужна группа инвалидности **id1265187622**

...отказали в присуждении инвалидности ребёнку, сославшись на «нормативную базу». На уточняющий вопрос, ответила, что у неё ещё есть другие люди которые ждут ответа, из чего было понятно, что в нашем редком заболевании не разобрались **id1307791030**

Неудобный сервис

не разобрались как подать заявление, отсутствуют нужные цели обращения в списке

В законе написано что я могу самостоятельно подать заявление для снятия инвалидности, на сайте этой функции нет...**id1322972976**

Я не могу найти справку ИПРА инвалида первой группы, которая с 2021 года предоставляется в электронном виде **id1293831590**

Если я зашёл в свой кабинет и подаю заявление, то следует автоматически подставить мои данные паспорта, СНИЛС, адрес, а если я указал через представителя, тогда интерфейс должен чётко подсказывать «введите паспортные данные представителя», «введите СНИЛС представителя» и т.д., а у вас получатель. Как это понять?
id1432049907

Не получен результат

или недовольны качеством результата

Фактически услуга не оказана: дубликат справки об инвалидности не оформлен
id1356185252

Копии документов по МСЭ переданы в совершенно нечитаемом виде -белые полосы через всю станицу, очень бледная печать - ничего не понятно. Ознакомится с содержанием нет никакой возможности
id1349360720

Услуга значитса как оказанная, однако справки на руках у меня нет, никаких писем на почту о том, как ее получить, тоже нет
id1293710133

попросил оказать услугу и выслать протокол и акт мсэ на бумажном носителе, присылают в электронном виде.
id1262080722

Долгие сроки

долгие сроки получения услуги

Время решения долгое, многие вопросы оппонент не понимает!!! **Id1345795985**

Отказали в получении, написав что ответственный за мое бюро в отпуске и закрыли обращение. Не понятно сколько ожидать **Id1317558652**

Ответа до сих пор нет. Хотя было отправлено письмо с результатами дополнительного обследования, которое было затребовано. **Id1402404219**

МЭС 23 вынуждено делать запрос в ПФР и только потом можно получить дубликат, причем в письменном, а не электронном виде. Необходимо через портал Госуслуги обеспечить доступ БД МЭС и ПФР, иначе голубиной почтой по Москве может быть быстрее
id1350472447

Отказы по заявлениям (06.2021 - 08.2021)

386 отказов



Анализ отказов в Учреждениях МСЭ

Категория	Комментарии
Истек срок обжалования	Гражданин обратился с истечением срока обжалования решения бюро МСЭ (30 дней с момента выдачи решения)
Иное	Специалистами МСЭ некорректно или непонятно указаны причины отказа
Недостаточно сведений	Гражданин не указал или некорректно указал информацию (не указаны персональные данные, которые необходимо изменить в документах, неверно указаны реквизиты документов и т.п.)
Направлен дубликат заявления	Гражданин подал одно и тоже заявление несколько раз
Неверно указан получатель услуги	Представитель заявителя подал заявление на себя, вместо лица, чьи интересы он представляет
Некорректно подано заявление или отсутствует направление	Граждане некорректно выбирают цели обращения, в том числе по причине отсутствия некоторых целей на портале
Выбрал не то бюро МСЭ	Гражданин выбрал не то бюро МСЭ для освидетельствования или для подачи обжалования решения

Не указаны конкретные данные id1358879000

/ id1409051721

Даны разъяснения id1317581442

Согласно заявления от 13.08.2021 года Вам будет проведена медико-социальная экспертиза в установленные законом сроки. id1415768199

В связи с недостаточностью документов и отсутствием персональных данных. id1360440728

Неправильно заполненное заявление (нет антропометрических данных, не указаны какие изменения необходимы и в какие TCP) **id1363897026**

Указанная в заявлении цель относится к категории граждан в возрасте до 18 лет, имеющих категорию "ребенок-инвалид". Правовых оснований для оказания услуги по проведению МСЭ с целью включения в ИПРА инвалида рекомендаций о товарах и услугах...на приобретение которых направляются средства материнского капитала, у инвалидов старше 18 лет не имеется. **id1394879717**

Заявление подано неверно. Причина подачи заявления - усиление группы инвалидности. Гражданину даны разъяснения. **id1289952955**

Сервис поиска заявлений с ЕПГУ

<http://10.100.1.100/gosuslugi>

Благодарю за внимание !



lesina@fbmse.ru



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ