

## **Аналитическая записка**

по результатам социологического опроса  
на тему:

**Исследование удовлетворенности  
потребителей из числа инвалидов и  
маломобильных групп населения  
уровнем доступности объектов и услуг  
сферы торговли и общественного  
питания**

январь 2026г.

г. Владивосток

Ниже приведены итоги исследования по результатам опроса, проведенного на территории Приморского края с 22 января по 16 февраля 2026 года методом CAWI среди инвалидов различных категорий, проживающих на территории Приморского края, в том числе, инвалидов с нарушениями слуха, зрения, патологиями опорно-двигательного аппарата.

Целью данного исследования является оценка удовлетворенности потребителей из числа инвалидов и маломобильных групп населения уровнем доступности объектов и услуг сферы торговли и общественного питания. Решены следующие задачи: выявлен уровень доступности для потребителей из числа инвалидов и маломобильных групп населения объектов и услуг сферы торговли и общественного питания, определено проблемное поле при использовании людьми с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья объектов и услуг сферы торговли и общественного питания.

В качестве источников данных выступили ответы 180 людей с инвалидностью и / или ограниченными возможностями здоровья, а также их родственников<sup>1</sup>, проживающих на территории Приморского края.

В отчете не приводится динамика по сравнению с данными 2025 года из-за статистически значимых различий выборок на основании указанных заболеваний, являющихся причиной ОВЗ или инвалидности.

В качестве критерия обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности рассмотрена доступность объектов торговли и услуг различного спектра для людей с ограниченными возможностями.

**Таблица 1** – Результаты ответа на вопрос: «Оцените уровень доступности объектов торговли и услуг в приоритетных для Вас сферах жизнедеятельности?»

Ответ	
Доступны все виды объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	9%
Доступны большинство видов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	20%
Доступны некоторые виды объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	50%
Не доступны все виды объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	21%

Исходя из представленных данных, **большинство респондентов (79%) отметили доступность объектов торговли и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности.** 21% опрошенных отметили недоступность всех видов объектов.

Респондентов просили дать развернутый ответ, что они понимают под термином «доступность объекта торговли, сферы услуг и общественного питания». Большинство опрошенных под этим термином понимают «**беспрепятственный доступ к объектам (наличие пандусов, поручней, лифтов, подъемников и т.д.)**», ниже представлены результаты ответа на открытый вопрос<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> Объем собранных данных не позволяет обеспечить репрезентативность и не отражает особенностей, необходимых для анализа всей генеральной совокупности, поэтому результаты исследования носят информационный характер и не могут использоваться при принятии управленческих решений

<sup>2</sup> Данные ответов на открытый вопрос «Укажите, что именно Вы понимаете под термином

**Таблица 2** – Результаты ответа на вопрос: «Укажите, что именно Вы понимаете под термином «доступность объекта торговли, сферы услуг и общественного питания»»

<b>Ответ</b>	
Беспрепятственный доступ к объектам (наличие пандусов, поручней, лифтов, подъемников и т.д.)	49%
Пешая или транспортная доступность объекта (в т.ч. парковочные места для инвалидов)	23%
Готовность персонала взаимодействовать с людьми с инвалидностью	10%
Наличие торговых точек, парикмахерских и т.д.	8%
Доступная среда для инвалидов по зрению (тактильная плитка, таблицы Брайля и т.д.)	7%
Наличие скидок и льгот для инвалидов	2%
Обслуживание без очереди	1%
Комфортная среда (наличие туалетов, оборудованных для инвалидов, удобные витрины, каталоги с продукцией, удобные столики в кафе и др.)	1%
Наличие мест общественного питания в населенном пункте	1%
Другое	1%
Затруднились ответить	26%

В ТОП-3 условий, которые опрошенные понимают под термином доступность вошли: беспрепятственный доступ к объектам (наличие пандусов, поручней, лифтов, подъемников и т.д.) (49%), пешая или транспортная доступность объекта (в т.ч. парковочные места для инвалидов (23%) готовность персонала взаимодействовать с людьми с инвалидностью (10%).

**Таблица 3** – Результаты ответа на вопрос: «Есть ли в вашем населенном пункте доступные объекты торговли, услуг или общественного питания для инвалидов и маломобильных групп населения?»

	<b>Ответ</b>	
<b>ОБЪЕКТ ТОРГОВЛИ</b>	Находится в пешеходной доступности	52%
	Находится в транспортной доступности	21%
	Имеется в населенном пункте, но добраться до него затруднительно	17%
	Отсутствует в населенном пункте	10%
<b>ОБЪЕКТ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	Находится в пешеходной доступности	28%
	Находится в транспортной доступности	41%
	Имеется в населенном пункте, но добраться до него затруднительно	14%
	Отсутствует в населенном пункте	17%
<b>ОБЪЕКТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	Находится в пешеходной доступности	32%
	Находится в транспортной доступности	34%
	Имеется в населенном пункте, но добраться до него затруднительно	10%
	Отсутствует в населенном пункте	24%

Наиболее доступными для инвалидов и маломобильных групп населения являются объекты торговли (73%), из них 52% отметили их шаговую доступность. Наименее доступными являются объекты общественного питания (34%), в том числе 24% опрошенных отметили их полное отсутствие в своем населенном пункте.

**Таблица 4** – Результаты ответа на вопрос: «Как Вы предпочитаете взаимодействовать с объектами торговли, сферы услуг и общественного питания?»

Ответ	
Дистанционно (через интернет, по телефону и т.д.)	15%
Лично	60%
Через представителя	15%
Другое	2%
Затруднились ответить	8%

Исходя из представленных данных, чаще большинство опрошенных предпочитают взаимодействовать с объектами торговли, сферы услуг и общественного питания лично (60%), также для обеспечения своих нужд респондентов вынуждены прибегать к дистанционному формату или помощи представителей (по 15%).

**Таблица 5** – Результаты ответа на вопрос: «На Ваш взгляд, за последние 2 года уровень доступности объектов в Вашем населенном пункте улучшился или ухудшился?»

	Ответ	
<b>ОБЪЕКТ ТОРГОВЛИ</b>	Улучшился	29%
	Остался без изменений	49%
	Ухудшился	11%
	Затруднились ответить	11%
<b>ОБЪЕКТ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	Улучшился	17%
	Остался без изменений	58%
	Ухудшился	12%
	Затруднились ответить	13%
<b>ОБЪЕКТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	Улучшился	17%
	Остался без изменений	52%
	Ухудшился	9%
	Затруднились ответить	22%

Более четверти респондентов указали, что наблюдали улучшения в уровне доступности объектов торговли за последние 2 года (29%), одинаковая доля опрошенных отметила положительную динамику по уровню доступности объектов общественного питания и сферы услуг (по 17%).

Стагнация, по мнению большинства участников опроса, чаще наблюдается в сфере услуг (58%).

**Таблица 6** – Результаты ответа на вопрос: «В какой мере Вы удовлетворены или не удовлетворены количеством доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения значимых объектов в Вашем населенном пункте?»

	<b>Ответ</b>	
<b>ОБЪЕКТ ТОРГОВЛИ</b>	Абсолютно удовлетворены	9%
	Скорее удовлетворены	31%
	Скорее не удовлетворены	31%
	Абсолютно не удовлетворены	19%
	Затруднились ответить	10%
<b>ОБЪЕКТ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	Абсолютно удовлетворены	7%
	Скорее удовлетворены	26%
	Скорее не удовлетворены	31%
	Абсолютно не удовлетворены	24%
	Затруднились ответить	12%
<b>ОБЪЕКТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	Абсолютно удовлетворены	10%
	Скорее удовлетворены	25%
	Скорее не удовлетворены	25%
	Абсолютно не удовлетворены	24%
	Затруднились ответить	16%

**40%** опрошенных удовлетворены количеством доступных объектов торговли, на втором месте по удовлетворенности – объекты общественного питания (35%), на третьем – объекты сферы услуг (33%).

**Таблица 7** – Результаты ответа на вопрос: «Вы можете или не можете самостоятельно (без посторонней помощи) пользоваться и посещать объекты торговли, сферы услуг и общественного питания?»

	<b>Ответ</b>	
<b>ОБЪЕКТ ТОРГОВЛИ</b>	Могут пользоваться и посещать самостоятельно	42%
	Могут самостоятельно пользоваться	6%
	Могут самостоятельно посещать	15%
	Не могут пользоваться и посещать самостоятельно	32%
	Затруднились ответить	5%
<b>ОБЪЕКТ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	Могут пользоваться и посещать самостоятельно	37%
	Могут самостоятельно пользоваться	8%
	Могут самостоятельно посещать	12%
	Не могут пользоваться и посещать самостоятельно	33%
	Затруднились ответить	10%
<b>ОБЪЕКТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	Могут пользоваться и посещать самостоятельно	37%
	Могут самостоятельно пользоваться	6%
	Могут самостоятельно посещать	11%
	Не могут пользоваться и посещать самостоятельно	31%
	Затруднились ответить	15%

Пользоваться и самостоятельно посещать объекты торговли могут 48% опрошенных, объекты сферы услуг – 45%, объекты общественного питания – 43%.

Треть опрошенных не может самостоятельно посещать данные объекты (32%, 33%, 31% соответственно).

**Таблица 8** – Результаты ответа на вопрос: «Оказывается или не оказывается Вам при посещении представителем объекта торговли, услуг и общественного питания помощь?»

	<b>Ответ</b>	
<b>ОБЪЕКТ ТОРГОВЛИ</b>	Оказывается	27%
	Оказывается, но не всегда удается ее получить, когда в ней есть не	24%
	Не оказывается	28%
	Мне не нужна помощь	12%
	Затруднились ответить	9%
<b>ОБЪЕКТ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	Оказывается	20%
	Оказывается, но не всегда удается ее получить, когда в ней есть не	32%
	Не оказывается	25%
	Мне не нужна помощь	11%
	Затруднились ответить	12%
<b>ОБЪЕКТ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	Оказывается	24%
	Оказывается, но не всегда удается ее получить, когда в ней есть не	21%
	Не оказывается	25%
	Мне не нужна помощь	11%
	Затруднились ответить	19%

52% опрошенных получают помощь при посещении объектов сферы услуг, из них 32% считают, что полученная помощь оказана с опозданием; 51% получают помощь при посещении объектов торговли и 45% - объектов общественного питания.

**Таблица 9** – Результаты ответа на вопрос: «Вы сталкивались или не сталкивались с препятствиями при посещении объекта торговли, услуг и общественного питания? Если да, то укажите все подходящие варианты ответа»<sup>3</sup>

<b>Ответ</b>	
Не обеспечена физическая доступность для лиц с инвалидностью и ОВЗ	33%
Сложности в коммуникации с обслуживающим персоналом	23%
Длительное ожидание в очереди	22%
Необходимость неоднократного посещения организации для получения услуги	21%
Не обеспечена транспортная доступность до места нахождения объекта	21%
Отсутствие возможности получения в организации услуги дистанционно	18%

<sup>3</sup> Число ответов превышает 100%, так как респонденты могли указать несколько вариантов ответов

Ответ	
Другое	3%
Не сталкивались	24%
Затруднились ответить	10%

ТОП-3 проблем при посещении объектов торговли, услуг и общественного питания: не обеспечена физическая доступность для лиц с инвалидностью и ОВЗ (33%), сложности в коммуникации с обслуживающим персоналом (23%), длительное ожидание в очереди (22%).

**Таблица 10** – Результаты ответа на вопрос: «Вам приходилось или не приходилось сталкиваться с ситуациями, в которых проявлялось негативное отношение к лицам с инвалидностью или другим маломобильным группам населения со стороны обслуживающего персонала?»<sup>4</sup>

Ответ	
Да, на объектах торговли	29%
Да, на объектах сферы услуг	22%
Да, на объектах общественного питания	15%
Нет, не сталкивались	49%
Затруднились ответить	14%

Сталкивались с негативным отношением к лицам с инвалидностью или другим маломобильным группам населения со стороны обслуживающего персонала 37% опрошенных, чаще это происходило на объектах торговли (29%).

**Около половины опрошенных (49%) не сталкивались с подобными ситуациями.**

**Таблица 11** – Результаты ответа на вопрос: «Вы сталкивались или не сталкивались с препятствиями при посещении объекта торговли, услуг и общественного питания? Если да, то укажите все подходящие варианты ответа»<sup>5</sup>

Ответ	
У лиц с инвалидностью и без неё должны быть равные права и возможности	47%
Обществу не хватает терпимости к лицам с инвалидностью	36%
Нужно вводить штрафы за неоказание помощи и неуважительное отношение к людям с инвалидностью	25%
Лица с инвалидностью и без неё совершенно разные люди и не могут понять друг друга	16%
Лицам с инвалидностью стало легче общаться с окружающими	15%
Лица с инвалидностью не хотят общаться с окружающими людьми, так как чувствуют негативное отношение	7%
Лица с инвалидностью должны жить вместе отдельно от других людей	1%

<sup>4</sup> Число ответов превышает 100%, так как респонденты могли указать несколько вариантов ответов

<sup>5</sup> Число ответов превышает 100%, так как респонденты могли указать несколько вариантов ответов

<b>Ответ</b>	
Другое	2%
Не поддерживают ни одно высказывание	4%
Затруднились ответить	12%

ТОП-3 точек зрения относительно отношений общества и людей с инвалидностью, которые одобряются респондентами: у лиц с инвалидностью и без нее должны быть равные права и возможности (47%), обществу не хватает терпимости к людям с инвалидностью (36%), нужно вводить штрафы за неоказание помощи и неуважительное отношение к людям с инвалидностью (25%).

Подводя итоги анализа результатов, можно сделать **следующие выводы:**

✓ Большинство опрошенных (79%) отметили доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, среди них: 9% - доступны все виды объектов и услуг, 20% - большинство видов объектов и услуг, 50% - только некоторые виды объектов и услуг.

✓ ТОП-3 условий, которые опрошенные понимают под термином доступность: беспрепятственный доступ к объектам (наличие пандусов, поручней, лифтов, подъемников и т.д.) (49%), пешая или транспортная доступность объекта (в т.ч. парковочные места для инвалидов) (23%), готовность персонала взаимодействовать с людьми с инвалидностью (10%).

✓ Наиболее доступными для инвалидов и маломобильных групп населения являются объекты торговли (73%), из них 52% отметили шаговую доступность. По условию транспортной доступности опрошенные чаще, чем другие объекты, выбирали объекты сферы услуг (41%). Наименее доступными оказались объекты общественного питания (66%). 24% опрошенных отметили полное отсутствие объектов общественного питания в своем населенном пункте.

✓ Большинство опрошенных (60%) предпочитают личное взаимодействие в сфере торговли, услуг и общественного питания.

✓ 29% опрошенных отмечали улучшение уровня доступности объектов торговли за последние 2 года, одинаковая доля респондентов наблюдала повышение уровня доступности объектов в сфере услуг и общественного питания (по 17%).

✓ 40% удовлетворены количеством доступных объектов торговли, 35% – количеством объектов общественного питания, 33% – количеством объектов сферы услуг.

✓ 48% могут пользоваться и самостоятельно посещать объекты торговли, 45% - объектами сферы услуг и 43% - объектами общественного питания.

✓ Половина опрошенных (52%) получают помощь при посещении от представителей на объектах сферы услуг, объектах торговли (51%), объектах общественного питания (45%).

✓ ТОП-3 проблем при посещении объектов торговли, услуг и общественного питания: не обеспечена физическая доступность для лиц с инвалидностью (33%), сложности в коммуникации с обслуживающим персоналом (23%), длительное ожидание в очереди (22%). Четверть опрошенных не сталкивались с проблемами при посещении указанных объектов (24%).

✓ Сталкивались с негативным отношением к лицам с инвалидностью или другим маломобильным группам населения со стороны обслуживающего персонала 37% опрошенных, чаще это происходило на объектах торговли (29%). Половина опрошенных (49%) не сталкивались с подобными ситуациями.