



# **ОПЕРАТИВНАЯ СОЦИОЛОГИЯ**

---

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
УРОВНЕМ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ  
СФЕРЫ ТОРГОВЛИ, УСЛУГ И  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

# МЕТОДОЛОГИЯ

Опрос проводился с 22 января по 16 февраля методом рассылки на территории Приморском края среди людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, а также их родственников.

## КВОТИРОВАННАЯ ВЫБОРКА

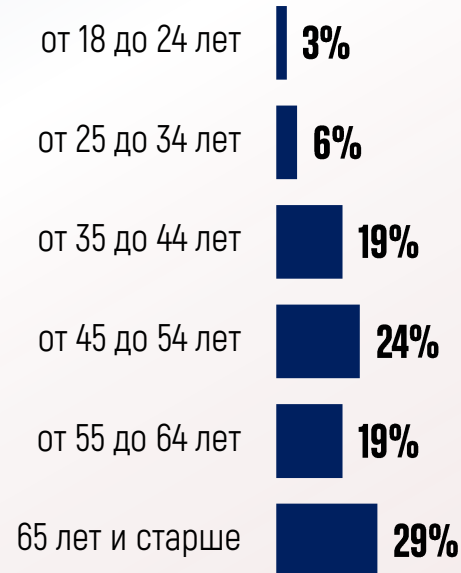
# 180

РЕСПОНДЕНТОВ

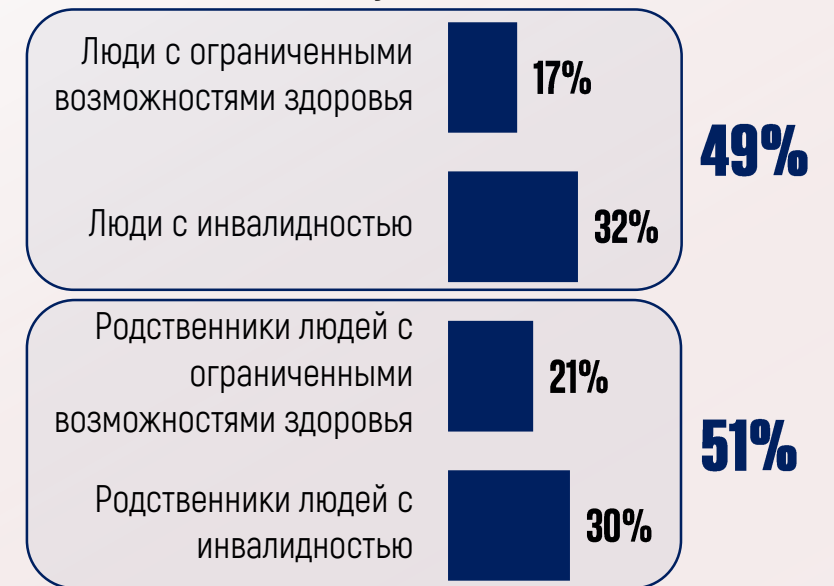
### Пол



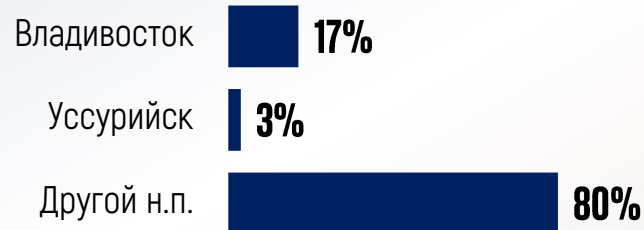
### Возраст



### Статус



### Населенный пункт



\*случайная выборка, социально-демографические характеристики выборки исследования не соответствуют данным государственной статистики.

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

# ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

## Доступность объектов

**79%**

доступны

**21%**

не доступны

**49%**

понимают под термином доступность – беспрепятственный доступ к объектам (наличие пандусов, поручней, лифтов, подъемников и т.д.)

Находятся в **шаговой / транспортной** доступности...



Объекты торговли **52%** **21%**



Объекты сферы услуг **28%** **41%**



Объекты общественного питания **32%** **34%**

## Взаимодействие

... на объектах торговли, сферы услуг и общественного питания...

Лично **60%**

Через представителя **15%**

Дистанционно **15%**

## ОСНОВНЫЕ 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.

**ОЦЕНКА  
ДОСТУПНОСТИ  
СРЕДЫ**

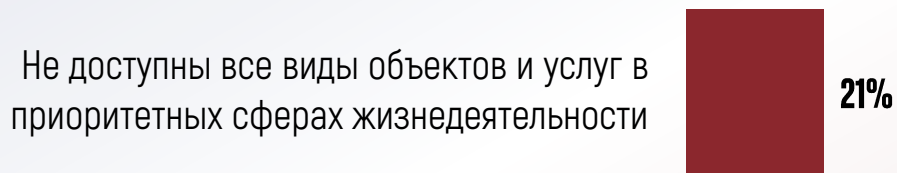
# ДОСТУПНОСТЬ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ

Оцените уровень доступности объектов и услуг в приоритетных для Вас сферах жизнедеятельности?



79%

Большинство опрошенных (79%) отметили доступность объектов и услуг в той или иной степени в приоритетных сферах жизнедеятельности, так 9% ответили, что доступны все виды объектов и услуг, 20% - большинство из них, 50% - только некоторые виды объектов и услуг.



# ПОНЯТИЕ «ДОСТУПНОСТЬ»

Укажите, что именно Вы понимаете под термином «доступность объекта торговли, сферы услуг и общественного питания»



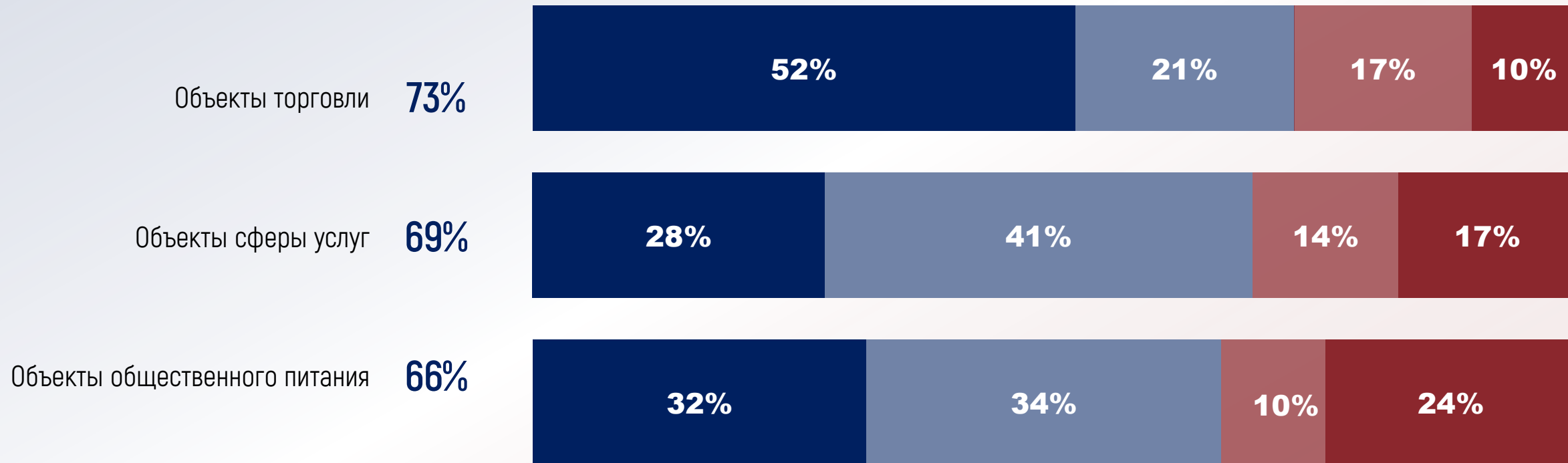
ТОП-3 условий, которые опрошенные понимают под термином доступность:

- 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%).

# ДОСТУПНОСТЬ ОБЪЕКТОВ

Есть ли в Вашем населенном пункте доступные объекты торговли, услуг или общественного питания для инвалидов и маломобильных групп населения?

- Находятся в пешеходной доступности
- Находятся в транспортной доступности
- Имеются в населенном пункте, добраться до них затруднительно
- Отсутствуют в населенном пункте



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.

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Как Вы предпочитаете взаимодействовать на объектах торговли, сферы услуг и общественного питания?



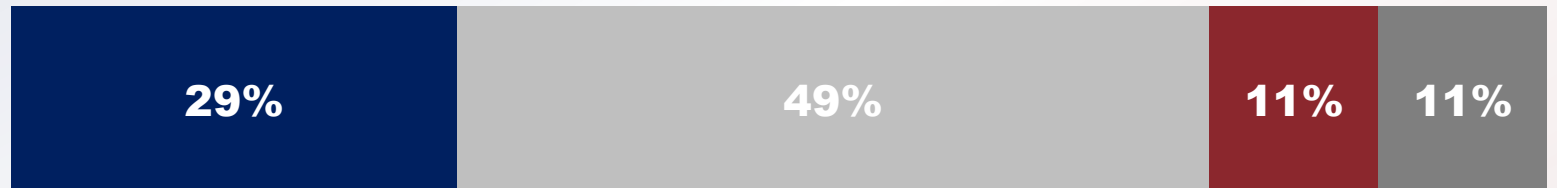
Большинство опрошенных (60%) предпочитают личное взаимодействие на объектах в сфере торговли, услуг и общественного питания.

# ДИНАМИКА УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ

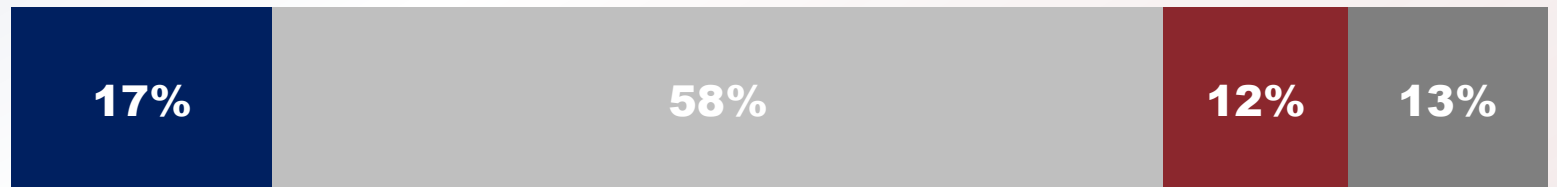
На Ваш взгляд, за последние 2 года уровень доступности объектов в Вашем населенном пункте улучшился или ухудшился?

■ Улучшился    ■ Остался без изменений    ■ Ухудшился    ■ Затруднились ответить

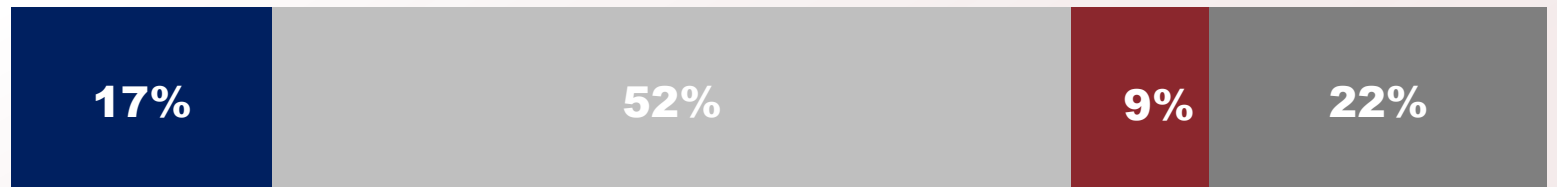
Уровень доступности объектов торговли



Уровень доступности объектов сферы услуг



Уровень доступности объектов общественного питания



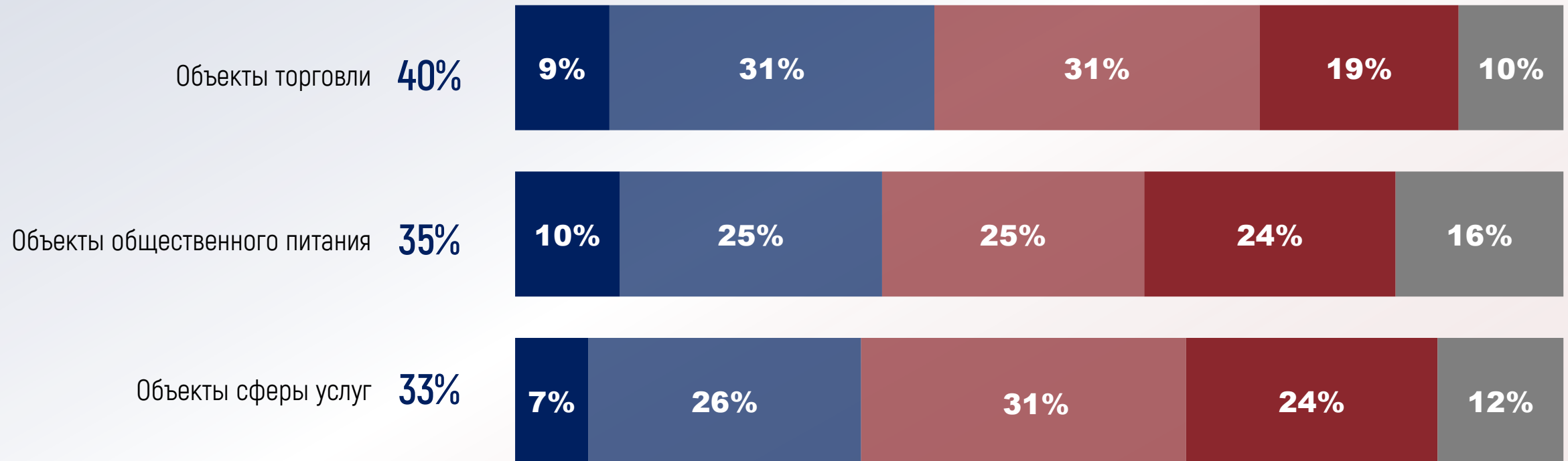
Более четверти респондентов указали, что наблюдали улучшения в уровне доступности объектов торговли за последние 2 года (**29%**), одинаковая доля опрошенных отметила положительную динамику по уровню доступности объектов общественного питания и сферы услуг (по **17%**).

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

# КОЛИЧЕСТВО ДОСТУПНЫХ ОБЪЕКТОВ

В какой мере Вы удовлетворены или не удовлетворены количеством доступных значимых объектов в Вашем населенном пункте для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения ?

■ Абсолютно удовлетворены      ■ Скорее удовлетворены      ■ Скорее не удовлетворены  
■ Абсолютно не удовлетворены      ■ Затруднились ответить

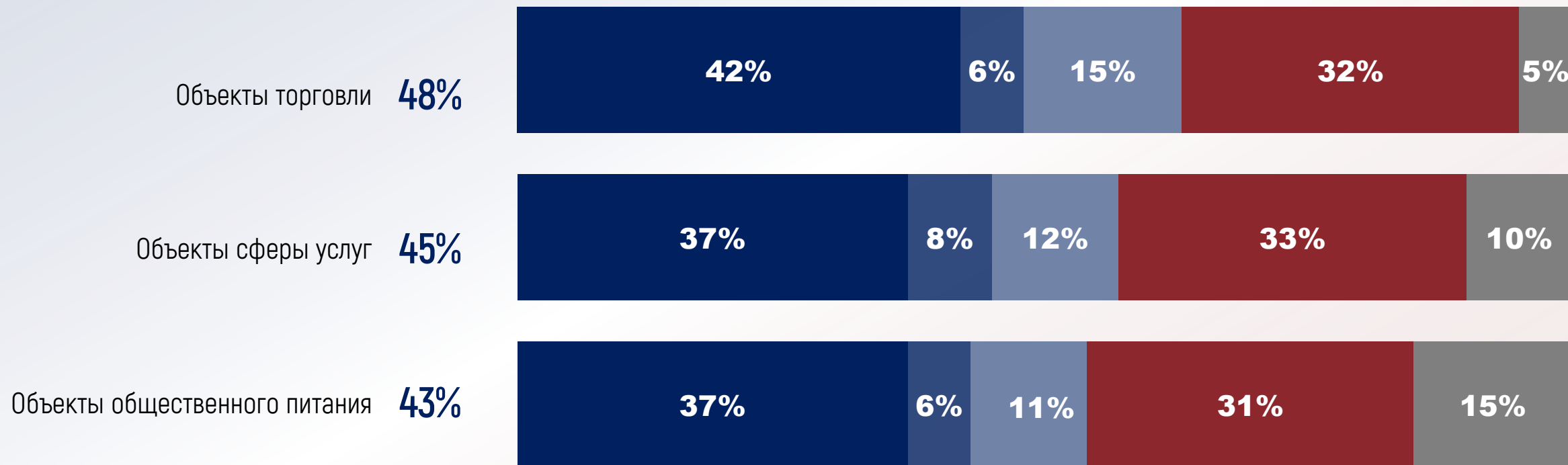


**40%** опрошенных удовлетворены количеством доступных объектов торговли, на втором месте по удовлетворенности – объекты общественного питания (**35%**), на третьем – объекты сферы услуг (**33%**).

# САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ПОСЕЩЕНИЕ

Вы можете или не можете самостоятельно (без посторонней помощи) пользоваться и посещать объекты торговли, сферы услуг и общественного питания?

- Могут пользоваться и посещать самостоятельно
- Могут самостоятельно пользоваться
- Могут самостоятельно посещать
- Не могут пользоваться и посещать самостоятельно
- Затруднились ответить



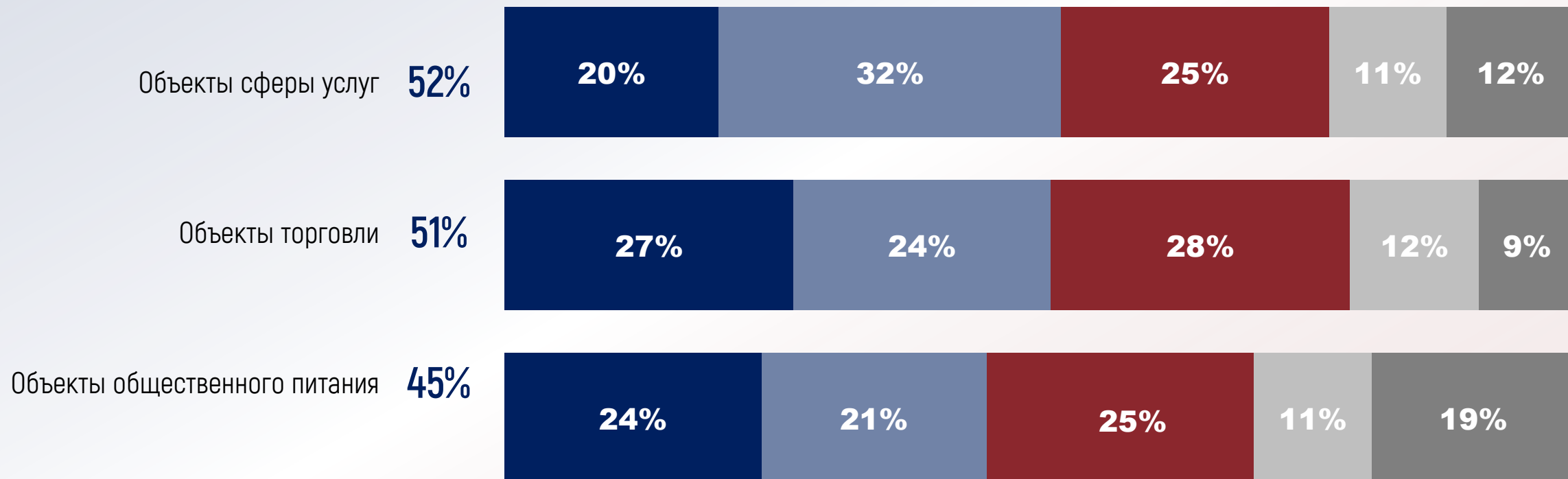
Пользоваться и самостоятельно посещать объекты торговли могут **48%** опрошенных, объекты сферы услуг – **45%**, объекты общественного питания – **43%**.

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

# ПОЛУЧЕНИЕ ПОМОЩИ

Оказывается или не оказывается Вам помощь при посещении представителем объекта торговли, услуг и общественного питания?

■ Оказывается ■ Оказывается, но не всегда удается получить вовремя ■ Не оказывается ■ Не нужна помощь ■ Затруднились ответить



**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.

# ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ

Вы сталкивались или не сталкивались с препятствиями при посещении объекта торговли, услуг и общественного питания? Если да, то укажите все подходящие варианты ответа



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%).

# НЕГАТИВНЫЙ ОПЫТ

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?



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.

# ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Существуют разные точки зрения относительно отношений общества и людей с инвалидностью, какие из следующих высказываний Вам кажутся наиболее правильными? Выберите от 1 до 3 вариантов



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%).

# **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ИНВАЛИДНОСТИ**

# ПРИЧИНЫ ИНВАЛИДНОСТИ

Что является причиной ограничения Ваших возможностей и/или инвалидности?

## 49% - среди людей с инвалидностью и ОВЗ



Среди причин ограничения возможностей и / или своей инвалидности респонденты указывали нарушение опорно-двигательного аппарата (47%), на втором месте – нарушение зрения (34%), на третьем – нарушение слуха (7%).

# РОДСТВЕННИКИ

Что является причиной ограничения возможностей и/или инвалидности члена Вашей семьи?

## 51% - среди родственников людей с инвалидностью и ОВЗ



Среди причин ограничения возможностей и / или инвалидности своих родственников респонденты указывали нарушение опорно-двигательного аппарата (52%), на втором месте – нарушение зрения (19%), на третьем – нарушение психического здоровья (16%).