



ПРИМОРСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ЦЕНТР СОЦИОЛОГИИ

ОТЧЕТ

по результатам социологического опроса по
изучению удовлетворенности инвалидов
уровнем обеспечения доступности объектов
торговли, сферы услуг и общественного
питания

Сентябрь, 2021
г. Владивосток

МЕТОДИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование проводилось методом **стандартизированного (формализованного) интервью с использованием технических средств фиксации по технологии CAWI**. Исследование было проведено в III квартале 2021 года на территории двадцати трех муниципальных образований Приморского края.

Объект исследования: инвалиды различных категорий, проживающие на территории Приморского края, в том числе, инвалиды с нарушениями слуха, зрения, патологиями опорно-двигательного аппарата.

Цель и задача исследования:

- определение доли инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности.

Табл.1. Социально-демографические характеристики респондентов, %

СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ	КОЛ-ВО ОПРОШЕННЫХ
ГЕНДЕРНЫЙ СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ	
Мужчины	45,2
Женщины	54,8
ИТОГО	100,0
ВОЗРАСТНОЙ СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ	
Менее 18 лет	35,7
18-30 лет	9,7
31-40 лет	20,3
41-50 лет	9,7
51-60 лет	13,0
61 год и старше	11,6
ИТОГО	100,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ»	
Нет официального образования (не имею возможности получать образование по состоянию здоровья или возраста)	13,9
Начальное общее образование (1-4 класс)	20,7
Основное общее образование (5-9 класс)	9,1
Среднее общее образование (10-11 класс)	11,5
Среднее профессиональное образование	24,1
Неоконченное высшее образование	2,4
Высшее образование (специалист, бакалавр, магистр)	18,3
ИТОГО	100,0

СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «ТИП ЗАНЯТОСТИ»	
Учатся	6,0
Имеют постоянную работу	36,8
Подрабатывают время от времени	9,0
Не работают	48,2
ИТОГО	100,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «ГРУППА ИНВАЛИДНОСТИ»	
1	21,6
2	17,8
3	23,6
Ребенок-инвалид	37,0
ИТОГО	100,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ»	
В квартире в многоквартирном доме с коммунальными удобствами	77,9
К квартире в многоквартирном доме без коммунальных удобств	1,9
В частном доме с коммунальными удобствами	11,1
В частном доме без коммунальных удобств	7,2
В интернате	1,9
ИТОГО	100,0
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТОВ РЕСПОНДЕНТОВ НА ВОПРОС: «С КЕМ ВЫ ПРОЖИВАЕТЕ?»	
Проживаю один (одна)	14,4
Проживаю с родственником (-ами)	21,2
Проживаю с супругой (супругом)	9,1
Полная семья с одним ребенком	13,0
Полная семья с двумя и более детьми	28,8
Неполная семья с одним ребенком	5,8
Неполная семья с двумя и более детьми	7,2
Другое	0,5
ИТОГО	100,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «ХАРАКТЕР ИНВАЛИДИЗИРУЮЩЕГО ЗАБОЛЕВАНИЯ»	
Нарушение опорно-двигательного аппарата	14,4
Нарушение зрения	25,4
Нарушение слуха	18,8
Общее заболевание	11,1
Нарушение психического здоровья	15,4
Инвалид, передвигающийся с помощью кресла-коляски	2,4
Инвалид, требующий постоянного сопровождения в общественных местах	5,3
Инвалид, требующий постоянного постороннего ухода	7,2
ИТОГО	100,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «НАЛИЧИЕ ЗАТРУДНЕНИЙ ПРИ САМОСТОЯТЕЛЬНОМ ПЕРЕДВИЖЕНИИ»	
Не имею	37,5
Имею по причине установления инвалидности	59,2
Имею по причине временной нетрудоспособности	1,4
Имею по причине достижения пенсионного возраста	1,9
ИТОГО	100,0

СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «СПОСОБНОСТЬ К САМООБСЛУЖИВАНИЮ»	
Сохранена	51,0
Снижена	39,4
Утрачена	9,6
ИТОГО	100,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «ИСТОЧНИКИ ДОХОДОВ»¹	
Работа (основная) по договору	34,6
Подработка (совместительство) по контракту	2,9
Подработка без официального оформления	8,2
Продажа изделий, выполненных собственными руками	1,4
Государственная пенсия	3,4
Государственные денежные выплаты и пособия	79,3
Денежная помощь близких и знакомых	38,5
Денежная помощь от некоммерческих организаций, церковных сообществ и благотворительных фондов	1,4
Проценты от финансовых операций (вклады, облигации и т.д.)	8,2
Другое	1,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ»²	
Ежемесячная денежная выплата (ЕДВ) в зависимости от группы инвалидности (пенсия)	96,6
Санаторно-курортное лечение	31,2
Бесплатное лекарственное обеспечение	23,1
Бесплатный проезд на железнодорожном транспорте	21,6
Компенсация в размере 50 за проезд автомобильным транспортом общего пользования	9,6
Ежемесячная денежная компенсация 50 расходов по оплате жилья и коммунальных услуг	45,7
Государственная социальная помощь малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, имеющим доход ниже величины прожиточного минимума	3,4
Единовременная выплата в размере 1000 рублей	54,3
Социальная доплата к пенсии	15,9
Компенсация в размере 50 от уплаченной страховой премии по договору ОСАГО	3,4
Социальное обслуживание на дому	2,9
Другие меры социальной поддержки	2,4
Не получаю меры социальной поддержки	1,4

¹ Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов, поэтому процент наблюдений превышает 100,0%

² Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов, поэтому процент наблюдений превышает 100,0%

СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «УРОВЕНЬ ЖИЗНИ»	
Денег с трудом хватает на продукты питания, лекарства и оплату коммунальных услуг	21,2
Денег хватает только на продукты, лекарства и оплату коммунальных услуг, приобретение одежды и других необходимых вещей проблематично	29,3
Денег хватает только на продукты и одежду, приобретение вещей длительного пользования проблематично	37,0
Могу без труда приобрести вещи длительного пользования, но покупка автомобиля или отдых за границей для меня проблематичны	9,6
Отказ от ответа	2,9
ИТОГО	100,0
СОСТАВ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ПРИЗНАКУ «ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ПОМОЩЬ»³	
Общественные организации, объединяющие инвалидов и членов их семей	45,7
Учреждения социальной защиты населения	46,6
Органы государственной власти, местная администрация	38,9
Благотворительные организации, фонды	11,5
Религиозные организации	1,0
Другое	1,4
Никакие	20,7

³ Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов, поэтому процент наблюдений превышает 100,0%

ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ ИНВАЛИДОВ О СУЩЕСТВОВАНИИ КОНВЕНЦИИ О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ

В современном российском обществе сохраняется проблема взаимоотношений самого общества и наиболее незащищенной его части – инвалидов. Как известно, инвалиды лишены возможностей, которыми обладает большинство людей, они вынуждены ежедневно сталкиваться с множеством препятствий физического и социального характера. С целью облегчения общественной жизни инвалидов в 2006 году Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций была принята Конвенция о правах инвалидов. Цель Конвенции – поощрение, защита и обеспечение полного осуществления инвалидами на равной основе всех прав человека. К настоящему моменту **половина опрошенных инвалидов (51,9%) осведомлены о существовании Конвенции** (табл. 2).

Табл. 2. Распределение ответов на вопрос: «Вам известно о принятии Россией в 2012 году Конвенции о правах инвалидов, о ее нормах и принципах?», %

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ	%
Да, я подробно ознакомлен (а) с нормами и принципами Конвенции	7,2
Да, я ознакомился (-лась) с интересующими меня статьями Конвенции	17,8
Слышал об этом, но ознакомиться с нормами Конвенции не было возможности	26,9
Я узнал (а) об этом, когда заполнял (а) эту анкету	43,8
Нет, мне это не интересно	4,3
Итого	100,0

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ИНВАЛИДОВ УРОВНЕМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ ТОРГОВЛИ, СФЕРЫ УСЛУГ И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В качестве индикатора обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности рассмотрена доступность услуг различного спектра для людей с ограниченными возможностями.

Как можно судить на основании приведенного в таблице 3 распределения, наиболее часто встречающимся вариантом ответа является позитивно окрашенный вариант **«доступны большинство видов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности» (37,0%)**. Доля аудитории, демонстрирующей полную удовлетворенность комфортностью пространства составляет 16,4%. Полностью недовольны доступностью городского/сельского пространства 9,1% инвалидов (табл. 3).

Табл. 3. Распределение ответов на вопрос: «Оцените уровень доступности объектов и услуг в приоритетных для Вас сферах жизнедеятельности?», %

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ	2021 г.	2020 г.
Доступны все виды объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	16,4	39,1
Доступны большинство видов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	37,0	19,0
Доступны некоторые виды объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	37,5	29,5
Не доступны все виды объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности	9,1	12,4
Итого	100,0	100,0

Респондентов просили пояснить, что они понимают под термином «доступность объекта торговли, сферы услуг и общественного питания». Свой вариант ответа смогли предложить только 46,2% опрошенных, причем подавляющее большинство из них под этим термином понимают «беспрепятственное посещение объектов»:

- *«Это то учреждение, в которое я могу попасть на коляске без чьей-либо помощи»;*

- «Это когда можно спокойно зайти на коляске и с собакой-поводырем, и с тростью и т.д., и дорога к объекту нормальная, и вход оборудован, и отношение персонала хорошее»;
- «Это должно соответствовать нормам доступности объектов – пандусы, перила, лестницы, окрашенные для слабовидящих, парковки для инвалидов»;
- «Чтобы я могла беспрепятственно посещать. Чтоб было удобно пользоваться услугами. Чтоб продавцы были доброжелательными»;
- «Чтобы было удобно и комфортно»;
- «Чтобы было комфортно»;
- «Хорошие дороги без ям, чтобы я мог самостоятельно и безопасно передвигаться по улицам, магазинам и другим объектам»;
- «Ходить свободно»
- «Удобная парковка, удобные входные группы для инвалидной коляски. Возможность передвижения на коляске в здании»;
- «Транспортная доступность, наличие парковки, пандусов, комнаты матери и ребенка»;
- «Транспортная доступность»;
- «То, на сколько удобно добираться и получать услуги этих объектов»;
- «Стоянка авто со знаками «инвалид»»;
- «Степень удобства передвижения до этих объектов»;
- «Способность свободного общения, передвижения в общественных местах»;
- «Свободный доступ и обслуживание»;
- «Свободно технически попасть, не стоять в очереди»;
- «Свободная возможность прийти в магазин и выбрать нужный товар или получить услугу. Не объясняя каждый раз как в первый раз, в какой помощи я нуждаюсь. И не отвечая на вопросы: «А как вы вообще живете то?»»;
- «Самостоятельно пользоваться»
- «Самостоятельно добраться к объекту. Самостоятельно себя обслужить во всех смыслах»;
- «Присутствие переводчика (РЖЯ) и ношение прозрачных масок»;
- «Перила для слабовидящих на ступеньках, цветная разметка на ступеньках»;

- *«Перевод на телеканалах»;*
- *«Пандус, кнопка вызова помощи для инвалидов, ситуационная помощь»;*
- *«Озвучивание, крупный шрифт»;*
- *«Объект сферы услуг – здание (часть здания, строение, помещение), специально оснащенное оборудованием, предназначенным и используемым для оказания бытовых услуг (парикмахерские, мастерские по пошиву и ремонту одежды, ремонту бытовой техники, химчистки, и т.д.)»;*
- *«Оборудовать пути подхода и передвижения по объекту»;*
- *«Оборудованы пути подхода. В самом помещении тоже есть какие-то ориентиры или помощь продавца-консультанта»;*
- *«Оборудованы пути подхода и передвижения по объекту, меню и ценники крупным шрифтом»;*
- *«Оборудованные пути подхода, крупный шрифт на ценниках и меню»;*
- *«Оборудованные пути подхода, контрастные круги при входе на стеклянных дверях»;*
- *«Оборудованные пути подхода» - 5 упомин.;*
- *«Оборудованные подходы, помощь персонала»;*
- *«Оборудованные подходы, контрастные наклейки на стеклянных дверях»;*
- *«Оборудованные подходы и объекты»;*
- *«Насколько возможно посещение этого объекта для меня»;*
- *«Наличие удобного подъезда, а также наличие парковочных мест возле поликлиник, торговых центров, кафе. Наличие лифта»;*
- *«Наличие перил, разметки на каждой ступеньке, наличие поручней в туалете»;*
- *«Наличие пандусов, адекватного вежливого понимающего персонала»;*
- *«Мой ребёнок может туда добраться и воспользоваться определёнными услугами»;*
- *«Могу физически посещать данные учреждения, но требуется сопровождение»*
- *«Могу свободно посещать»*
- *«Крупный шрифт на вывесках, ценниках. Возможность близко смотреть товар»;*

- «Когда я могу сам передвигаться по объекту и пользоваться услугами»;
- «Когда я могу пользоваться объектами самостоятельно»;
- «Когда я могу воспользоваться услугами без посторонней помощи»;
- «Когда этот объект оборудован пандусами, по которым реально человеку на коляске подняться и спуститься самому, лифтами, если есть необходимость подниматься выше первого этажа, кнопкой вызова сотрудника для сопровождения, дружелюбные сотрудники, достаточно широкие проходы, чтобы можно было спокойно пройти и проехать. Отсутствие громких неожиданных звуков, яркого, мерцающего света. Но прежде всего, конечно, человеческий фактор – чтобы сотрудники умели просто уважительно вести себя с любыми клиентами»;
- «Когда есть возможность получить услугу»;
- «Как минимум хотя бы добраться до места нахождения объекта»;
- «Здание, специально оснащенное оборудованием, предназначенным и используемым для изготовления продукции общественного питания»;
- «Есть консультант» - 3 упомин.;
- «Доступный крупный шрифт на вывесках, маршрутах автобусов, ценниках, контрастность. Пространство в магазинах, общепитах»;
- «Доступность – это пандус, двери автоматические, проезд, места, не занятые на парковке»;
- «Доступность передвижения внутри здания (лифты, подъемники)»;
- «Доступность означает возможность беспрепятственно заехать на инвалидной коляске, полностью ни от кого не зависеть»;
- «Доступность – это беспрепятственное получение чего-либо»;
- «Доступность»;
- «Доступная среда: я могу комфортно вывезти не ходячего человека с квартиры, пройти на коляске по тротуару без преград, заехать в школу, а не тянуть по ступенькам. В Спасском районе и Спасске-Дальнем доступная среда «0»!!!!»;
- «Доступная среда к зданию и внутри здания»;
- «Доступная среда в этих местах и возможность комфортно к ним добраться, доступная среда на улицах»;

- «Доступная среда»;
- «Доступ объекта торговли, сферы услуг и общественного питания есть, но не везде»;
- «Доступ для передвижения вместе с инвалидом на коляске или самостоятельного передвижения инвалидом»;
- «До каждого из этих объектов можно прийти или доехать за короткий отрезок времени»;
- «Для меня это значит, когда эти объекты находятся в шаговой или в минимальной транспортной доступности (когда не тратишь часами на то, чтоб сходить в магазин с доступными ценами)»;
- «Для меня и моего ребенка это бесплатная, свободная и удобная парковка рядом со входом в здание. Возможность обслуживания без очереди»;
- «Главное – туда добраться»;
- «Где я смогу легко попасть на коляске»;
- «Вход»;
- «Возможность спокойно пользоваться инвалидам по зрению»;
- «Возможность свободно их посещать»;
- «Возможность регулярно посещать магазины, сферы услуг и кафе»;
- «Возможность посещать самостоятельно, без помощи третьих лиц»;
- «Возможность посетить на костылях или коляске»;
- «Возможность попасть туда с ребёнком инвалидом колясочником»;
- «Возможность пользоваться объектами самостоятельно»;
- «Возможность передвижения на общественном транспорте (в Уссурийске её нет), зайти с ребенком-инвалидом можно только в супермаркет, а в остальные помещения (соцзащита, ФАС, и другие – никак не попасть, пандусы отсутствуют»;
- «Возможность их посещения»;
- «Возможность инвалиду самостоятельно до них добраться без затруднений»;
- «Возможность достижения объекта самостоятельно»;
- «Возможность добраться маломобильному человеку и наличие сотрудников, готовых оказать помощь и поддержку человеку с особенностями»;
- «Возможность доступа на коляске»;

- «Важно присутствие переводчика и ношение прозрачных масок в карантин (для того, чтобы глухие могли читать по губам)»;
- «Важно наличие переводчиков РЖЯ и ношение прозрачных масок»;
- «В г. Артеме отсутствует возможность заказывать доставку продуктов инвалиду на дом, покупать продукты без очереди у кассы, постоянные с этим проблемы»;
- «Беспроблемный вход и выход и расположение в нём»;
- «Безбарьерная среда»;
- «Оснащение здания пандусами».

Согласно ответам более чем половины респондентов, необходимые для инвалидов и маломобильных групп населения объекты торговли, услуг или общественного питания находятся в шаговой или транспортной доступности от места их жительства. Чаще всего респонденты говорят о том, что в шаговой доступности от места их жительства расположены объекты торговли (36,5%).

Табл. 4. Распределение ответов на вопрос: «Есть ли в вашем населенном пункте доступные объекты торговли, услуг или общественного питания для инвалидов и маломобильных групп населения?», % по строкам

ВИДЫ ОБЪЕКТОВ	ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ				ИТОГО
	Находится в пешеходной доступности	Находится в транспортной доступности	Имеется в населённом пункте, но добраться до него затруднительно или не представляется возможным	Отсутствует в населенном пункте	
Объект торговли	36,5	40,4	6,3	16,8	100,0
Объект сферы услуг	21,2	48,6	9,1	21,1	100,0
Объект общественного питания	20,7	46,2	9,6	23,5	100,0

Подавляющее большинство респондентов предпочитают взаимодействовать с объектами торговли, сферы услуг и общественного питания лично (64,4%), каждый пятый для обеспечения своих нужд вынужден прибегать к помощи дистанционных средств связи (табл. 5).

Табл. 5. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы предпочитаете взаимодействовать с объектами торговли, сферы услуг и общественного питания?», %

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ	%
Дистанционно (через интернет, по телефону и т.д.)	19,7
Лично	64,4
Через представителя	13,0
Другое	2,9
Итого	100,0

Доступность объектов сферы торговли, услуг и общественного питания за последние два года, в большинстве случаев, осталась на прежнем уровне. При этом 1/5 часть респондентов все же отмечают улучшение доступности объектов торговли (табл. 6).

Табл. 6. Распределение ответов на вопрос: «Оцените, изменился ли за последние 2 года уровень доступности объектов в Вашем населенном пункте?», % по строкам

ВИДЫ ОБЪЕКТОВ	ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ			ИТОГО
	Улучшился	Остался без изменений	Ухудшился	
Объект торговли	20,2	74,5	5,3	100,0
Объект сферы услуг	15,4	78,8	5,8	100,0
Объект общественного питания	15,9	76,9	7,2	100,0

Подавляющее большинство участников исследования в той или иной степени удовлетворены количеством доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения значимых объектов торговли, сферы услуг и общественного питания. В наибольшей степени опрошенные удовлетворены количеством доступных объектов торговли (табл. 7).

Табл. 7. Распределение ответов на вопрос: «В какой мере Вы удовлетворены количеством доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения значимых объектов в Вашем населенном пункте?», % по строкам

ВИДЫ ОБЪЕКТОВ	ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ			ИТОГО
	Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	
Объект торговли	13,0	58,7	28,3	100,0
Объект сферы услуг	12,0	55,8	32,2	100,0
Объект общественного питания	12,0	57,2	30,8	100,0

Треть всех опрошенных заявляют, что они не в состоянии самостоятельно (без посторонней помощи) пользоваться и посещать объекты торговли, услуг и общественного питания (табл. 8).

Табл. 8. Распределение ответов на вопрос: «Вы можете самостоятельно (без посторонней помощи) пользоваться и посещать объекты торговли, сферы услуг и общественного питания?», % по строкам

ВИДЫ ОБЪЕКТОВ	ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ				ИТОГО
	Могу пользоваться и посещать самостоятельно	Могу самостоятельно пользоваться	Могу самостоятельно посещать	Не могу пользоваться и посещать самостоятельно	
Объект торговли	46,2	14,9	5,3	33,6	100,0
Объект сферы услуг	43,3	15,4	4,8	36,5	100,0
Объект общественного питания	42,8	15,9	5,3	36,0	100,0

Большинству участников исследования требуется помощь при посещении объектов торговли, услуг и общественного питания. Каждый третий респондент заявляет, что необходимая им помощь не оказывается работниками этих объектов (табл. 9).

Табл. 9. Распределение ответов на вопрос: «Оказывается ли Вам при посещении представителем объекта торговли, услуг и общественного питания помощь?», % по строкам

ВИДЫ ОБЪЕКТОВ	ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ				ИТОГО
	Оказывается	Оказывается, но не всегда удаётся ее получить, когда в ней есть необходимость	Не оказывается	Она мне не нужна	
Объект торговли	8,7	38,0	32,7	20,6	100,0
Объект сферы услуг	9,1	38,0	33,7	19,2	100,0
Объект общественного питания	8,7	36,5	34,1	20,7	100,0

Наиболее значимыми препятствиями при посещении объектов торговли, услуг и общественного питания для инвалидов является необходимость длительного ожидания в очереди (47,3%), недоступность объектов для лиц с ограниченными возможностями

здоровья (отсутствие пандуса, поручней, лифтов и пр.) – 44,9%. На третьем месте рейтинга проблем – необходимость неоднократного посещения организации для получения услуги (36,2%) (табл. 10).

Табл. 10. Распределение ответов на вопрос: «Укажите, с какими препятствиями при посещении объекта торговли, услуг и общественного питания Вы сталкивались?», %⁴

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ ⁵	%
Длительное ожидание в очереди	47,3
На объекте не обеспечена физическая доступность для лиц с инвалидностью	44,9
Необходимость неоднократного посещения организации для получения услуги	36,2
Сложности в коммуникации с обслуживающим персоналом	29,0
Отсутствие возможности получения в организации услуги дистанционно (в электронном виде) либо на дому (самостоятельно приехать в организацию для получения услуги нет возможности)	28,0
Не обеспечена транспортная доступность до места нахождения объекта (нет прямого маршрута от дома до объекта, учреждение находится далеко от остановки и др.)	18,4
Другое («физические препятствия, бывает проблематично самостоятельно отыскать нужный объект»; «мелкий шрифт на ценниках»; «нет автобуса по селу»)	3,4
С никакими	6,8

44,0% опрошенных не сталкивались с ситуациями, в которых проявлялось негативное отношение к лицам с инвалидностью или другим маломобильным группам населения со стороны обслуживающего персонала. Респонденты, сталкивавшиеся с такими ситуациями, чаще всего в них попадали на объектах сферы торговли и услуг (табл. 11).

Табл. 11. Распределение ответов на вопрос: «Сталкивались ли Вы с ситуациями, в которых проявлялось негативное отношение к лицам с инвалидностью или другим маломобильным группам населения со стороны обслуживающего персонала?», %⁶

Да, на объектах торговли	45,0
Да, на объектах сферы услуг	43,0
Да, на объектах общественного питания	23,0
Нет, не сталкивался (лась)	44,0

⁴ Число ответов превышает 100,0%, так как респонденты могли указать несколько вариантов ответов

⁵ От числа респондентов, столкнувшихся с препятствиями (69,5%)

⁶ Число ответов превышает 100,0%, так как респонденты могли указать несколько вариантов ответов

Стоит заметить, что **53,8%** респондентов уверены, что у лиц с инвалидностью и без неё должны быть равные права и возможности, в том числе, при посещении объектов торговли, сферы услуг и общественного питания (табл. 12).

Табл. 12. Распределение ответов на вопрос: «Какие из следующих высказываний Вы поддерживаете?», %⁷

Лица с инвалидностью и без неё совершенно разные люди и не могут понять друг друга	15,4
У лиц с инвалидностью и без неё должны быть равные права и возможности	53,8
Обществу не хватает, терпимости к лицам с инвалидностью	46,2
Лица с инвалидностью должны жить вместе отдельно от других людей	0,0
Лица с инвалидностью не хотят общаться с окружающими людьми, так как чувствуют с их стороны негативное отношение	7,7
Нужно вводить штрафы за неоказание помощи и неуважительное отношение к лицам с инвалидностью	17,3
Лицам с инвалидностью стало легче общаться с окружающими	7,2
Не поддерживаю ни одно высказывание	7,7
Другое	2,9

Напоследок респондентам было предложено дать комментарии относительно уровня доступности объектов потребительского рынка:

- *«Сделать более доступными»;*
- *«Автобус к объектам потребительского рынка ходит только утром, обратно приходится ехать на такси»;*
- *«Слепой и слабовидящий не видит цены, продавцы не всегда отвечают вежливо»;*
- *«Доступность и понимание»;*
- *«Работы много. Не нужно формально относиться к программе «Доступная среда». Всегда надо учитывать мнение инвалида»;*
- *«Сделать доступнее для инвалидов по зрению»;*
- *«Отремонтировать тротуары, наличие тактильной плитки, пандусов, поручней, звуковых светофоров»;*

⁷ Число ответов превышает 100,0%, так как респонденты могли указать несколько вариантов ответов

- *«Благоустроить в соответствии с потребностями инвалидов по зрению»;*
- *«Починить дороги»;*
- *«Тактильная плитка, хорошие дороги без ям, речевые светофоры, пандусы»;*
- *«Яркие метки, контрастные вывески, тактильная плитка, хорошо отремонтированные дороги»;*
- *«Нужны консультанты, способные помочь инвалиду»;*
- *«Проводить курсы по общению с инвалидами для персонала в сфере обслуживания»;*
- *«Делать вывески с контрастным шрифтом, с крупным шрифтом»;*
- *«Продавцы должны быть вежливыми с покупателями не зависимо от того, инвалид ты или нет»;*
- *«Повышение доступности» - 2 упомин.;*
- *«Необходимо повышать их доступность»;*
- *«Много зависит от человека: сегодня пришёл в магазин, тебе помогли, завтра другой продавец может быть настроен не доброжелательно. Нужно развивать электронные сервисы»;*
- *«Обучение торгового персонала вежливости» - 2 упомин.;*
- *«Быть внимательными»;*
- *«Для нас должно быть доступно больше спорта»;*
- *«В супермаркеты вернуть корзины, так как нет приспособленных тележек для инвалида колясочника»;*
- *«Нужно больше использовать возможности современной техники»*
«Смартфоны и компьютеры. Обеспечить доступ к каталогу товаров и услуг с точки зрения инвалида по зрению и продумать логистику выдачи товара»;
- *«Без. Очереди. Ходить. К. Врачам»;*
- *«Визуальная информация для глухих, переводчик, субтитры на телеканалах» - 3 упомин.;*

- *«Чтобы они были реально доступны, а не условно. Особенно для маломобильных»;*
- *«Все предприятия торговли и здравоохранения просто обязаны быть доступны»;*
- *«Я так понимаю, что, допустим, в разных областях нашей страны разные законы. Например, мне отказывают в 50% возврате ОСАГО, потому что в документе не прописано, что ребёнок имеет на это право. А у ребёнка опухоль мозга. Надо снова идти и это доказывать.*
- *Если она одна едет в транспорте, её выгоняют с сидения, потому что надо уступать даме с ребёнком. Она начинает доказывать, что и она не может долго стоять, в общем безобразии. Таких моментов много. Приходится стоять в очередях. Люди злятся, что мы хотим пройти первые, начинают ругаться, даже лезут в драку. Педиатр и забор крови на дом не выезжают, хотя должны, но у них нет ничего чтобы это сделать. А может не хотят»;*
- *«Контроль Роспотребнадзора этих торговых точек»;*
- *«Нужно продолжать работу по улучшению качества доступности, учитывать мнение именно инвалидов, а не просто делать для галочки»;*
- *«Необходимо создавать безбарьерную среду и быть терпимыми к семьям с детьми РАС»;*
- *«Обратить внимание на обеспечение качественного пайка в школе, продукты оставляют желать лучшего, отдаём для питания собаке, но и та не кушает, обратить внимание школам, выделить ставки для вспомогательных профессий (тьютеров и ассистентов) для социализации детей, так как многие с удовольствием ходили бы в школу, например, мой ребенок, но нужна помощь, а оказать ее классный руководитель не может, так как в классе не он один, реабилитации нет в округе. Мы после операции*

не имеем столько средств для качественной реабилитации (бассейн, массаж, ЛФК, тренажёры...) и это не единственный момент. Проблемы в получении лекарств, покупаем за свой счёт. Бывают частые моменты, что родители не имеют возможности получить психологическую поддержку, да что там родители, нет бесплатных психологов для детей. И это только малая часть проблем»;

- «Чаще всего есть проблема с лифтами. В городе очень много лестниц, надземных переходов – ни с ребенком в коляске, ни тем более со взрослым в инвалидной коляске воспользоваться этими переходами нет возможности. Везде бордюры и ступени»;*
- «Постройте в Уссурийске достойный реабилитационный центр для занятий с детьми ДЦП!!!»;*
- «В посёлке Пограничный нет ничего для детей инвалидов»;*
- «Для колясочников нет доступности совсем»;*
- «Пока в вашей семье не появится инвалид, вы не поймёте всей печальности ситуации»;*
- «Бассейны все находятся на вторых этажах, или даже выше, лифтов и пандусов нет. Прошу устранить эту проблему»;*
- «Важные товары, например одежду, необходимо располагать на первом этаже»;*
- «Хорошо обученный персонал. Наличие туалетов на парковках и в супермаркетах. Наличие парковок возле поликлиник, торговых центров и кафе»;*
- «В нашем населённом пункте нет службы доставки»;*
- «Хотелось бы, чтобы по внимательней относились и более ответственно к такой категорией людей»;*
- «Отдельная очередь»;*
- «Транспорт с пандусом, магазины с доставкой и пандусом, ограждённую дорогу для передвижения на коляске»;*

- *«Уважать инвалидов, помогать при необходимости, пускать на объекты для проведения досуга, они такие же люди, а не так: для кого-то праздник, а кому-то путь туда закрыт. Уже много таких ситуаций: не пустили в аквапарк, не пустили на детскую площадку, нам отказали в посещении больших батутов, которые привезли раз за 22 года в город, было очень обидно»;*
- *«Город необходимо привести в соответствие с потребностями людей с ограниченными возможностями. На коляске с ребёнком инвалидом мало куда я могу сходить погулять, прогулка по городу практически невозможна, только вывозить куда-то. Город вообще не предусмотрен для людей с проблемами в передвижении»;*
- *«Учить людей общаться с инвалидами»;*
- *«Обязательное оборудование зданий кнопками вызова персонала (либо пандус), ситуационная помощь инвалиду внутри здания, парковочные места для инвалидов»;*
- *«Помощь от сотрудников»;*
- *«Сделать удобнее пешеходные переходы, повысить качество и функциональное обеспечение для оказания помощи инвалидам на общественном транспорте»;*
- *«Туалеты для инвалидов. Инвалиды 1 и 2 группы должны обслуживаться без очереди»;*
- *«Хотелось, чтобы больше в городе было пандусов для маломобильных людей, лестницы были окрашены в яркий цвет (для слабовидящих людей)»;*
- *«Побольше знаков для слабовидящих, поручней, пандусов, скамеечек для отдыха».*