

Министерство промышленности и торговли Российской Федерации

АНКЕТА

«Удовлетворенность потребителей уровнем обеспечения доступности объектов торговли, сферы услуг и общественного питания»

Москва, 2020

## Здравствуйте!

Приглашаем Вас принять участие в исследовании удовлетворенности уровнем доступности объектов потребительского рынка. Мы обращаемся к Вам для получения прямой обратной связи для объективной и всесторонней оценки реальной ситуации в части обеспечения доступности для различных групп населения на объектах потребительского рынка.

Ваши ответы будут способствовать выработке эффективных решений в данной области.

Опрос анонимный, его результаты будут использованы в обобщенном виде.

## Инструкция

### Внимание!

Прочитайте вопросы и возможные на них ответы и обведите номер того варианта, который соответствует Вашему мнению, либо напишите свое мнение в графе «другое».

При выборе варианта ответа, где указан «Переход к вопросу №\_\_», отвечать на вопросы до указанного № не нужно.

Анкету необходимо заполнить в электронной форме, перейдя по ссылке <https://forms.gle/hrAzehZ4bWMnojVr9>

Заранее благодарны за помощь и Ваши ответы!

### Определения:

**Объекты торговли** – здание (часть здания, строение, помещение), специально оснащенные оборудованием, предназначенным и используемым для выкладки, демонстрации товаров, обслуживания покупателей и проведения денежных расчетов с покупателями при продаже продовольственных и непродовольственных товаров (магазины, гастрономы, супермаркеты и т.п.)

**Объекты сферы услуг** – здание (часть здания, строение, помещение), специально оснащенные оборудованием, предназначенным и используемым для оказания бытовых услуги (парикмахерские, мастерские по пошиву и ремонту одежды, ремонту бытовой техники, химчистки, и т.д.)

**Объекты общественного питания** – здание (часть здания, строение, помещение) специально оснащенные оборудованием, предназначенным и используемым для изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров, как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг (рестораны, кафе, бары, столовые и т.п.)

**Транспортная доступность** – возможность регулярного (2-3 и более раз в неделю) посещения объекта самостоятельно или при помощи общественного транспорта.

**Пешеходная доступность** – возможность достижения объекта самостоятельно за 15-20 минут.

**1. Пол.**

- 1) Мужской.
- 2) Женский.

**2. Возраст-полных лет (укажите).**  

---

**3. Название субъекта Российской Федерации и населенного пункта, где находятся объекты торговли, сферы услуг и общественного питания (укажите).**

---

**4. Образование.**

- 1) Не имею возможности получать образование по состоянию здоровья.
- 2) Начальное общее образование (1-4 класс).
- 3) Основное общее образование (5-9 класс).
- 4) Среднее общее образование (10-11 класс)
- 5) Среднее профессиональное образование (училище, техникум, колледж).
- 6) Неоконченное высшее образование.
- 7) Высшее образование (квалификации специалист, бакалавр, магистратура).

**5. Вид семьи.**

- 1) Проживаю один (одна).
- 2) Проживаю с родственником (-ами).
- 3) Проживаю с супругой (супругом).
- 4) Полная с одним ребенком.
- 5) Полная с двумя и более детьми.
- 6) Неполная с одним ребенком.
- 7) Неполная с двумя и более детьми.

**6. Имеется ли у Вас затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве?**

- 1) Не имею (переход к вопросу № 11).
- 2) Имею по причине установления инвалидности.
- 3) Имею по причине беременности.
- 4) Имею по причине временной нетрудоспособности.
- 5) Имею по причине достижения пенсионного возраста.

**7. Имеется ли у Вас установленная группы инвалидности?**

- 1) Не имеется (переход к вопросу № 10).
- 2) Имеется.

**8. Основной тип ограничения жизнедеятельности (укажите только одно основное заболевание, которое послужило установлению Вам группы инвалидности).**

- 1) Нарушение слуха.
  - 2) Нарушение зрения.
  - 3) Нарушение опорно-двигательного аппарата.
  - 4) Нарушение психического здоровья.
  - 5) Общее заболевание.
  - 6) Другое.
- 

**9. Группа инвалидности.**

- 1) I
- 2) II
- 3) III
- 4) Инвалид с детства

**10. Способность к самообслуживанию.**

- 1) Сохранена.
- 2) Снижена.
- 3) Утрачена.

**11. Вам известно о ратификации (принятии) Россией в 2012 году Конвенции о правах инвалидов, о ее нормах и принципах?**

- 1) Да, я подробно ознакомлен (а) с нормами и принципами Конвенции;
- 2) Да, я ознакомился (-лась) с интересующими меня статьями Конвенции;
- 3) Я слышал (а) об этом, но ознакомиться с нормами и принципами Конвенции у меня не было возможности.
- 4) Я узнал (а) об этом, когда заполнял (а) эту анкету.
- 5) Нет, мне это не интересно.

**12. Что для Вас означает термин «доступность объекта торговли, сферы услуг и общественного питания» (укажите)?**

---

---

**13. Наличие доступных объектов торговли, сферы услуг или общественного питания для инвалидов и маломобильных групп населения.**

п/п	Наименование социально значимых объектов	Находится в пешеходной доступности	Находится в транспортной доступности	Имеется в населённом пункте, но добраться до него затруднительно или не представляется возможным	Отсутствует в населённом пункте
13.1	Объект торговли	1)	2)	3)	4)
13.2	Объект сферы услуг	1)	2)	3)	4)
13.3	Объект общественного питания	1)	2)	3)	4)

**14. Как Вы предпочитаете взаимодействовать с объектами торговли, сферы услуг и общественного питания?**

- 1) Дистанционно (через интернет, по телефону и т.д.).
  - 2) Лично.
  - 3) Через представителя.
  - 4) Другое.
-

**15. Оцените, изменился ли за последние 2 года уровень доступности объектов в Вашем населенном пункте?**

п/п	Наименование объекта	Уровень оснащения объектов приспособлениями, обеспечивающими беспрепятственный доступ к ним лиц с инвалидностью (пандусы, поручни, подъемники, указатели и т.д.)		
		улучшился	остался без изменений	ухудшился
15.1	Объекты торговли	1)	2)	3)
15.2	Объекты сферы услуг	1)	2)	3)
15.3	Объекты общественного питания	1)	2)	3)

**16. В какой мере Вы удовлетворены количеством доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения социально значимых объектов в Вашем населенном пункте?**

п/п	Наименование социально значимых объектов	Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
16.1	Объекты торговли	1)	2)	3)
16.2	Объекты сферы услуг	1)	2)	3)
16.3	Объекты общественного питания	1)	2)	3)

**17. Вы можете самостоятельно (без посторонней помощи) пользоваться и посещать объекты торговли, сферы услуг и общественного питания?**

п/п	Наименование социально значимых объектов	Могу пользоваться и посещать самостоятельно	Могу самостоятельно пользоваться	Могу самостоятельно посещать	Не могу пользоваться и посещать самостоятельно
17.1	Объекты торговли	1)	2)	3)	4)
17.2	Объекты сферы услуг	1)	2)	3)	4)
17.3	Объекты общественного питания	1)	2)	3)	4)

**18. Оказывается ли Вам при посещении представителем объекта торговли, услуг и общественного питания помощь?**

п/п	Наименование социально значимых объектов	Оказывается	Оказывается, но не всегда удаётся ее получить, когда в ней есть необходимость	Не оказывается	Она мне не нужна
18.1	Объекты торговли	1)	2)	3)	4)
18.2	Объекты сферы услуг	1)	2)	3)	4)
18.3	Объекты общественного питания	1)	2)	3)	4)

**19. Укажите, с какими препятствиями при посещении объекта торговли, услуг и общественного питания Вы сталкивались?**

- 1) На объекте не обеспечена физическая доступность для лиц с инвалидностью (отсутствие пандуса, поручней, лифтов, доступных для использования лицами с инвалидностью и другими маломобильными группами населения).
  - 2) Отсутствие возможности получения в организации услуги дистанционно (в электронном виде) либо на дому (самостоятельно приехать в организацию для получения услуги нет возможности).
  - 3) Длительное ожидание в очереди.
  - 4) Необходимость неоднократного посещения организации для получения услуги.
  - 5) Не обеспечена транспортная доступность до места нахождения объекта (нет прямого маршрута от дома до объекта, учреждение находится далеко от остановки и др.).
  - 6) Сложности в коммуникации с обслуживающим персоналом.
  - 7) Другое.
- 
- 
- 

**20. Сталкивались ли Вы с ситуациями, в которых проявлялось негативное отношение к лицам с инвалидностью или другим маломобильным группам населения со стороны обслуживающего персонала?**

- 1) Да, на объектах торговли.
- 2) Да, на объектах сферы услуг.
- 3) Да, на объектах общественного питания.
- 4) Нет, не сталкивался (лась).

**21. Какие из следующих высказываний Вы поддерживаете?**

- 1) Лица с инвалидностью и без неё совершенно разные люди и не могут понять друг друга.
- 2) У лиц с инвалидностью и без неё должны быть равные права и возможности.
- 3) Обществу не хватает толерантности, терпимости к лицам с инвалидностью.
- 4) Лица с инвалидностью должны жить вместе отдельно от других людей.
- 5) Лица с инвалидностью не хотят общаться с окружающими людьми, так как чувствуют с их стороны негативное отношение.
- 6) Нужно вводить штрафы за неоказание помощи и неуважительное отношение к лицам с инвалидностью.



- 7) Лицам с инвалидностью стало легче общаться с окружающими.
- 8) Не поддерживаю ни одно высказывание.
- 8) Другое.

---

---

**22.** Ваши пожелания, предложения.

---

---

---

---

---

---