Приложение 5

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**](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 15­20 минут.

1. Пол.
2. Мужской.
3. Женский.
4. **Возраст-полных лет (укажите).**
5. **Название субъекта Российской Федерации и населенного пункта, где**

**находятся объекты торговли, сферы услуг и общественного питания (укажите).**

1. Образование.
2. Не имею возможности получать образование по состоянию здоровья.
3. Начальное общее образование (1-4 класс).
4. Основное общее образование (5-9 класс).
5. Среднее общее образование (10-11 класс)
6. Среднее профессиональное образование (училище, техникум, колледж).
7. Неоконченное высшее образование.
8. Высшее образование (квалификации специалист, бакалавр, магистратура).
9. Вид семьи.
10. Проживаю один (одна).
11. Проживаю с родственником (-ами).
12. Проживаю с супругой (супругом).
13. Полная с одним ребенком.
14. Полная с двумя и более детьми.
15. Неполная с одним ребенком.
16. Неполная с двумя и более детьми.
17. **Имеется ли у Вас затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве?**
18. Не имею (переход к вопросу № 11).
19. Имею по причине установления инвалидности.
20. Имею по причине беременности.
21. Имею по причине временной нетрудоспособности.
22. Имею по причине достижения пенсионного возраста.
23. Имеется ли у Вас установленная группы инвалидности?
24. Не имеется (переход к вопросу № 10).
25. Имеется.
26. **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.
7. Группа инвалидности.
8. I
9. II
10. III
11. Инвалид с детства
12. Способность к самообслуживанию.
13. Сохранена.
14. Снижена.
15. Утрачена.
16. Вам известно о ратификации (принятии) Россией в 2012 году Конвенции о правах инвалидов, о ее нормах и принципах?
17. Да, я подробно ознакомлен (а) с нормами и принципами Конвенции;
18. Да, я ознакомился (-лась) с интересующими меня статьями Конвенции;
19. Я слышал (а) об этом, но ознакомиться с нормами и принципами Конвенции у меня не было возможности.
20. Я узнал (а) об этом, когда заполнял (а) эту анкету.
21. Нет, мне это не интересно.
22. **Что для Вас означает термин «доступность объекта торговли, сферы услуг и общественного питания» (укажите)?**
23. **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) |

1. Как Вы предпочитаете взаимодействовать с объектами торговли, сферы услуг и общественного питания?
2. Дистанционно (через интернет, по телефону и т.д.).
3. Лично.
4. Через представителя.
5. Другое.
6. **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) |

1. **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) |

1. **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 самостояте льно посещать | Не могу пользоваться и посещать самостоятельн о |
| 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) |

1. **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) |

1. Укажите, с какими препятствиями при посещении объекта торговли, услуг и общественного питания Вы сталкивались?
2. 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).
3. Отсутствие возможности получения в организации услуги дистанционно (в электронном виде) либо на дому (самостоятельно приехать в организацию для получения услуги нет возможности).
4. Длительное ожидание в очереди.
5. Необходимость неоднократного посещения организации для получения услуги.
6. Не обеспечена транспортная доступность до места нахождения объекта (нет прямого маршрута от дома до объекта, учреждение находится далеко от остановки и др.).
7. Сложности в коммуникации с обслуживающим персоналом.
8. Другое.
9. **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.

1. Да, на объектах общественного питания.
2. Нет, не сталкивался (лась).
3. 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.

1. Обществу не хватает толерантности, терпимости к лицам с инвалидностью.
2. Лица с инвалидностью должны жить вместе отдельно от других людей.
3. Лица с инвалидностью не хотят общаться с окружающими людьми, так как чувствуют с их стороны негативное отношение.
4. Нужно вводить штрафы за неоказание помощи и неуважительное отношение к лицам с инвалидностью. Лицам с инвалидностью стало легче общаться с окружающими.
5. Не поддерживаю ни одно высказывание.
6. Другое.
7. Ваши пожелания, предложения.