ЗВІТ
за результатами опитування надавачів послуг

Мета

Дане опитування щодо безбар'єрності обслуговування маломобільних груп населення, має на меті визначити потреби у навчанні надавачів послуг за напрямками: спілкування, толерантність, чутлива мова тощо, та проаналізувати отримані дані.

Респонденти

Опитування проводилось серед різних надавачів послуг. Загальна кількість опитаних станом на 02.10.2025 склала **3 211 осіб.**

Серед опитаних:

– 25,1% - надавачі комунальних послуг;

– 21,0% - надавачі адміністративних послуг у сфері будівництва, архітектури та містобудування;

– 11,4% - надавачі адміністративних послуг;

– 9,6% - надавачі медичних послуг;

– 9,5% - надавачі соціальних послуг;

– 6,7% - надавачі транспортних послуг;

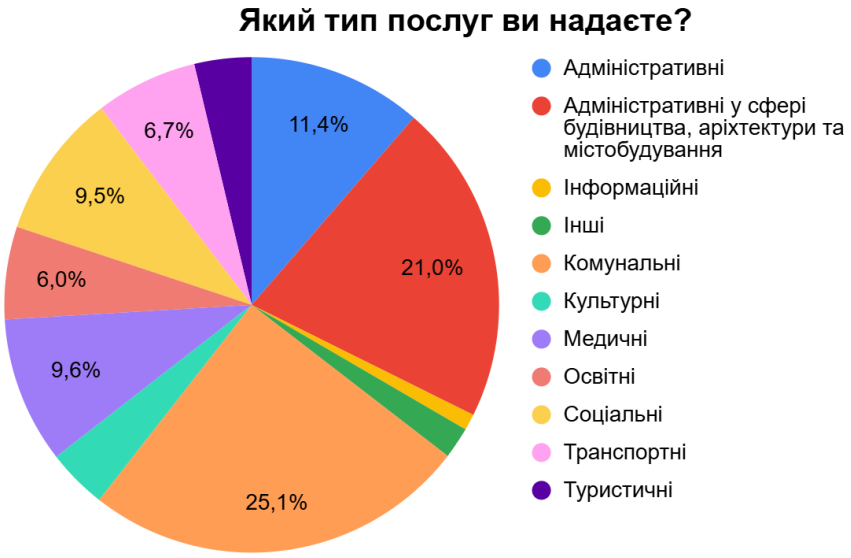
– 6,0% - надавачі освітніх послуг;

– 3,9% - надавачі культурних послуг;

– 3,7% - надавачі туристичних послуг;

– 2,1% - надавачі інших послуг, яких немає серед вищеперерахованих послуг;

– 1,0% - надавачі інформаційних послуг.

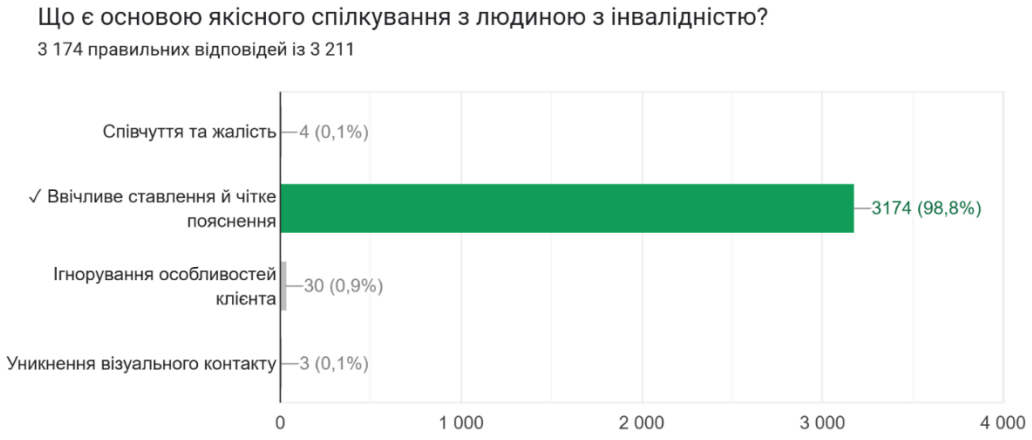


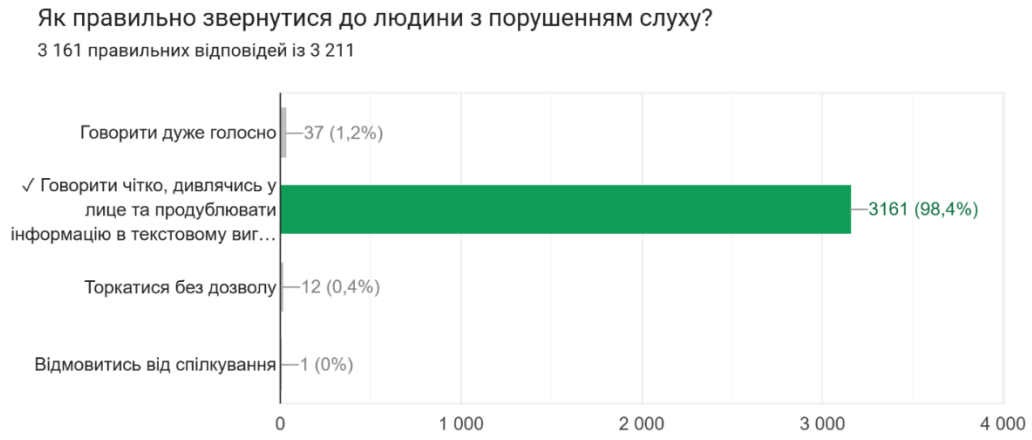
Спілкування з отримувачами послуг

У розділі «Спілкування з отримувачами послуг» 5 питань. На 4 питання більше ніж 90% респондентів відповіли правильно.

Разом з тим, на питання «Якщо клієнт звернувся до вас разом із супроводжуючою особою, кому ви адресуєте слова?» **24 %** респондентів вважають що під час надання усіх видів послуг необхідно звертатися не до особи з інвалідністю, а до супроводжуючої особи. Зокрема, таку відповідь переважно надавали надавачі адміністративних та комунальних видів послуг. Відповідні дії порушують права осіб з інвалідністю під час отримання послуг.

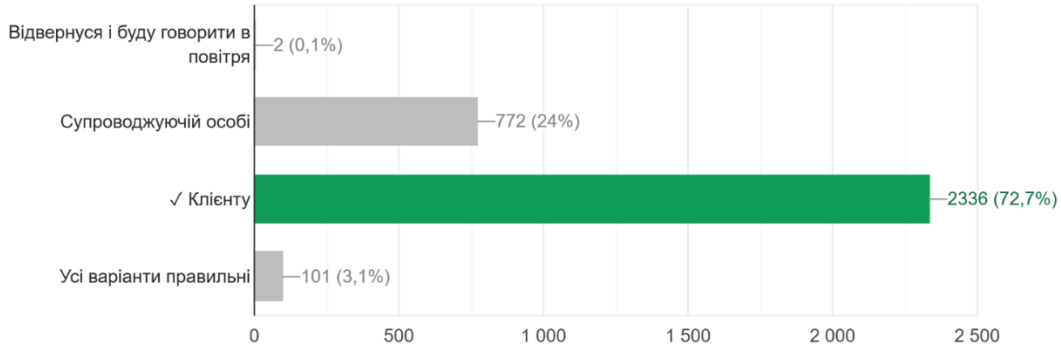
Це показує, що не всі надавачі послуг ознайомленні з темою коректного спілкування у повному обсязі.





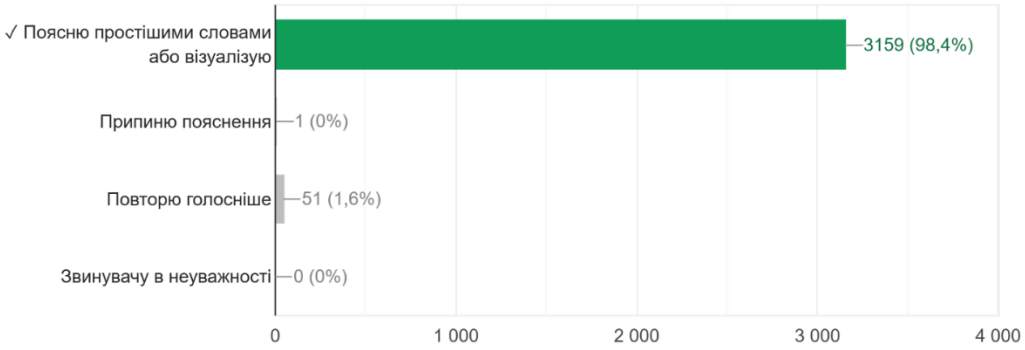
Якщо клієнт звернувся до вас разом із супроводжуючою особою, кому ви адресуєте слова?

2 336 правильних відповідей із 3 211



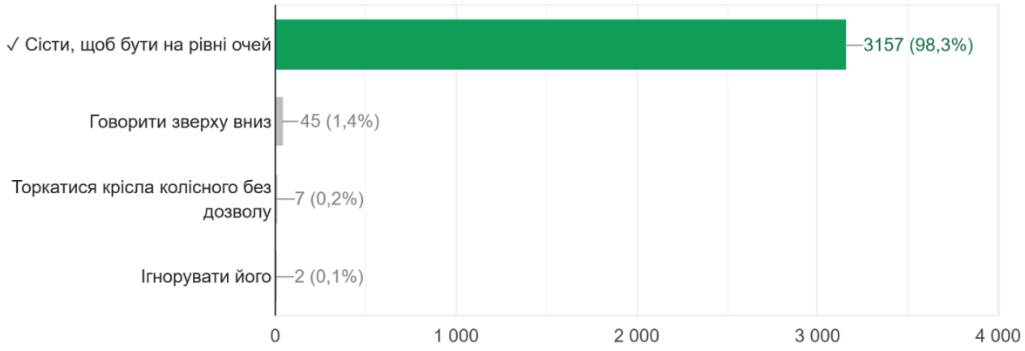
Якщо клієнт не зрозумів інструкцію з першого разу, що ви зробите?

3 159 правильних відповідей із 3 211



Якщо клієнт пересувається на кріслі колісному, найкраще:

3 157 правильних відповідей із 3 211



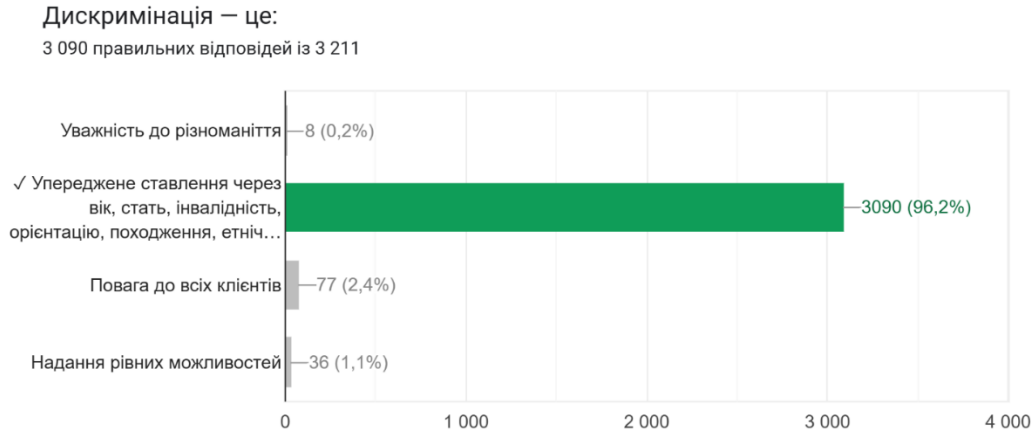
Толерантність під час надання послуг

У розділі «Толерантність під час надання послуг» 5 питань. На всі 5 питань більше ніж 90% респондентів надали правильну відповідь. Водночас можна зауважити, що тема толерантності є дуже обширною.

Разом з тим, у відповідь на питання «Яка ситуація є прикладом нетолерантності?» **5 %** (155 осіб) осіб відповіли, що таким прикладом є «ввічливе ставлення». Це показує, що респонденти не знайомі з терміном «толерантності», рідко його вживають у повсякденній лексиці та використовуються під час надання послуг.

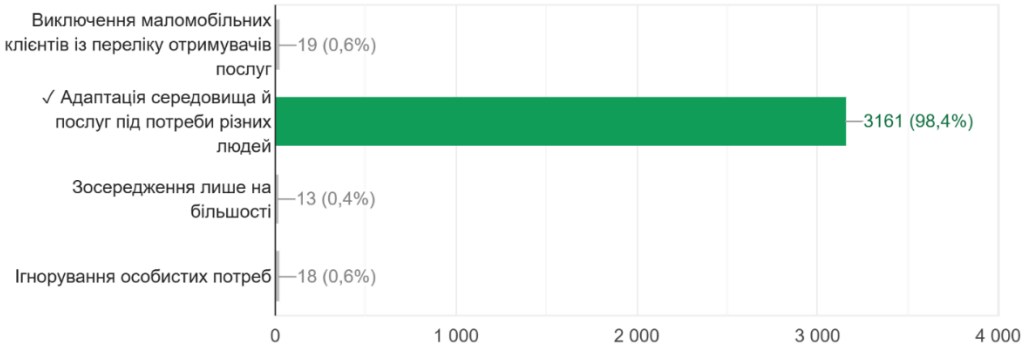
Враховуючи зазначене, надавачам послуг буде корисно додатково ознайомитися з темою толерантності.





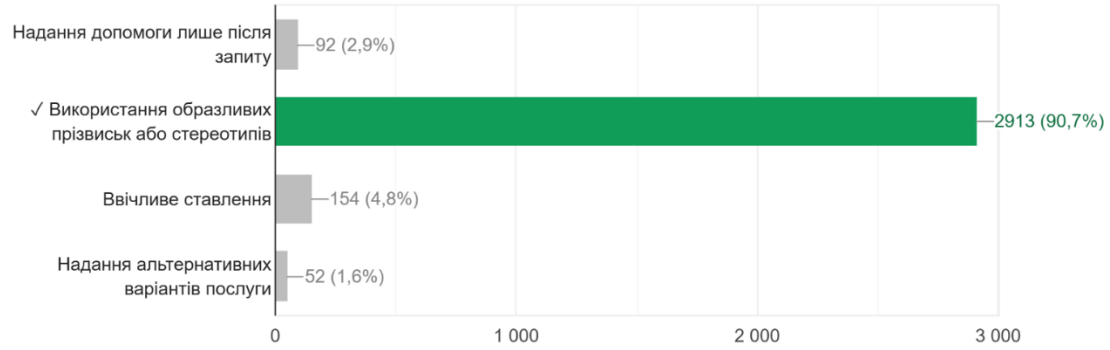
Який підхід відповідає принципам безбар'єрності?

3 161 правильних відповідей із 3 211



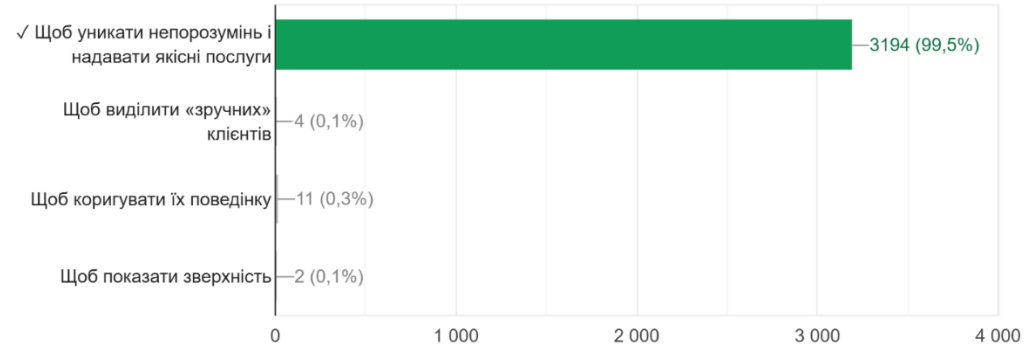
Яка ситуація є прикладом нетолерантності?

2 913 правильних відповідей із 3 211



Чому важливо враховувати індивідуальні особливості клієнтів?

3 194 правильних відповідей із 3 211

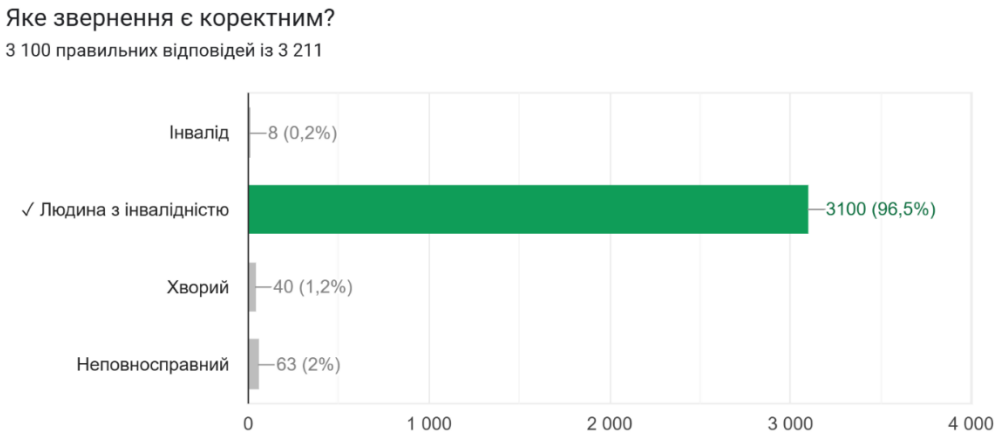


Використання чутливої мови під час надання послуг.

У розділі «Використання чутливої мови під час надання послуг» 6 питань. На 5 питань більше ніж 90% респондентів відповіли правильно.

Разом з тим, на питання «Яке слово (словосполучення) є коректним?» **30 %** респондентів відповіли «Людина з вадами зору». Це показує, що респонденти не ознайомлені з інформацією, що під час надання послуг вжиток слова «вади» до ознаки функціональних порушень здоров'я особи з інвалідністю, акцентують увагу на хворобі, а не на самій людині.

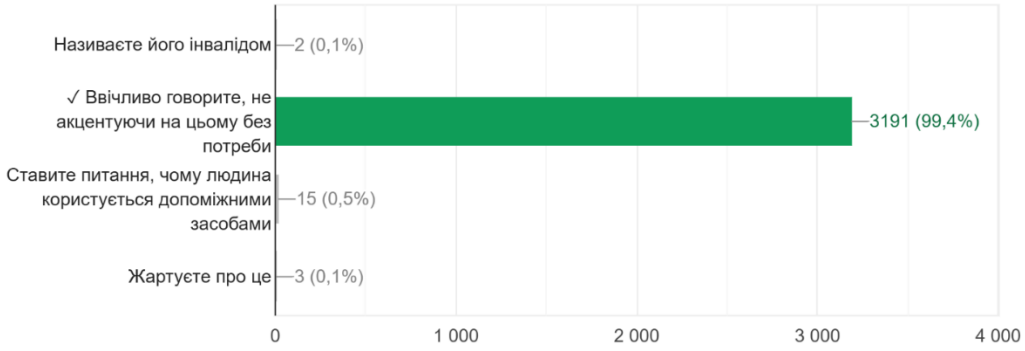
Це показує, що не всі надавачі послуг ознайомленні з коректною лексикою у повному обсязі.





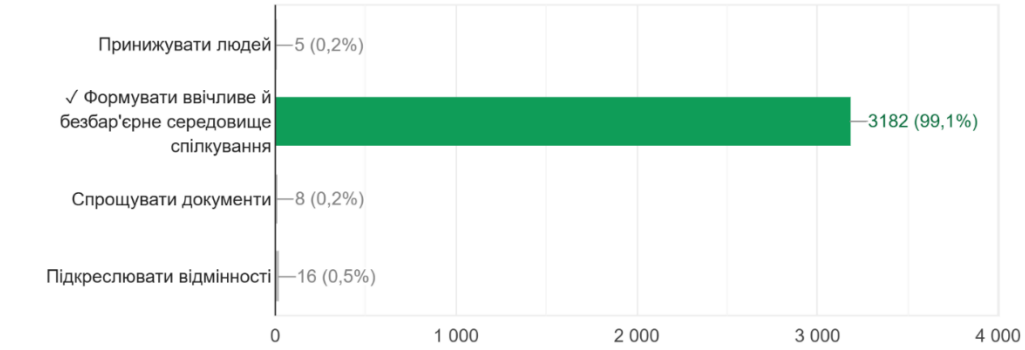
Якщо клієнт користується допоміжними засобами (тростина, протез), ви:

3 191 правильних відповідей із 3 211



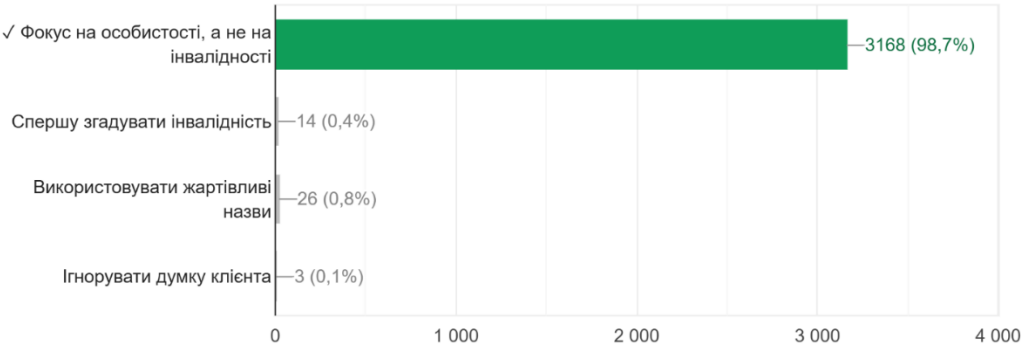
Чутлива мова допомагає:

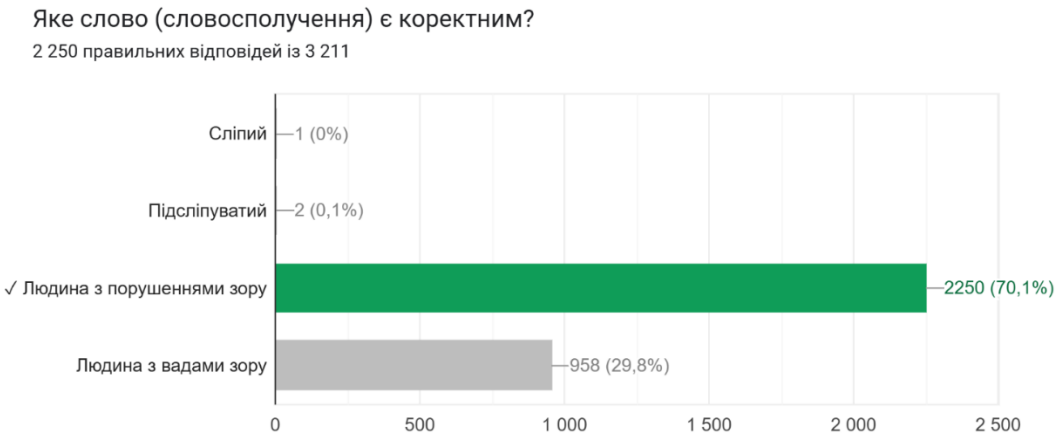
3 182 правильних відповідей із 3 211



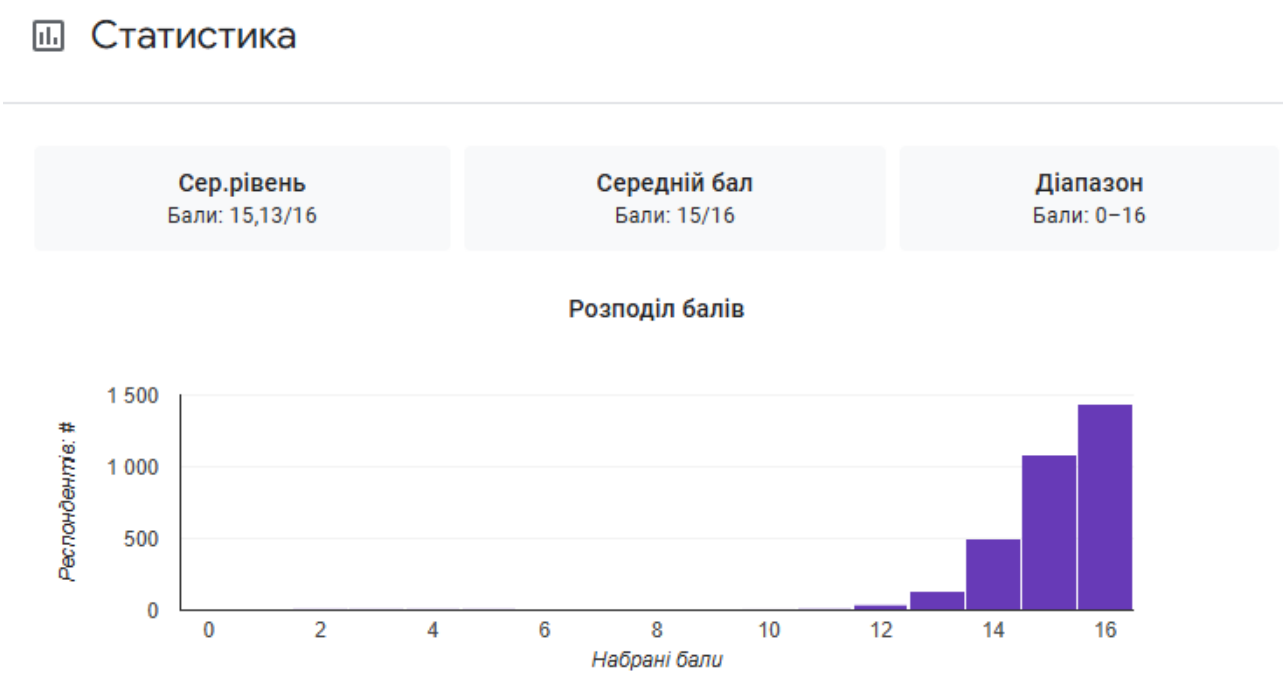
Який підхід правильний у спілкуванні?

3 168 правильних відповідей із 3 211





Загальна статистика набраних балів



Висновок

За результатами опитування з більшою частиною тем надавачі послуг ознайомлені, хоча є певні прогалини у знаннях щодо комунікації під час надання послуг маломобільним групам населення.

Разом з тим, коли надавачі послуг ознайомлені з коректною лексикою під час надання послуг маломобільним групам населення, то можуть не застосовувати їх на практиці!

Таким чином, важливим є проведення практичних тренінгів та семінарів за участі осіб з інвалідністю та громадських організацій, які представляють їхні інтереси.

Респондентам (3 211 осіб) розіслано перелік навчальних матеріалів, що стосується теми спілкування, толерантності, чутливої мови, з посилання на відео матеріали курсів Дія. Освіта та методичних рекомендації, розроблених міністерствами та іншими організаціями.