



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный
университет»
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)

ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК

К.Маркса ул., д.1, г. Иркутск, 664003

Тел.: (3952) 20-02-05 Факс: (3952) 20-35-56

ОКПО 02068226, ОГРН 1033801008218,

ИНН/КПП 3808013278/380801001

socio.isu.ru, e-mail: socioisu@mail.ru

№
На № 32 от 28.09.2026 г.

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

«Оценка качества и доступности помощи выпускниками кризисных центров в субъектах Российской Федерации»

Актуальность проблемы обусловлена высокой социальной значимостью института кризисных центров для поддержки уязвимых категорий граждан. Результаты проведенного исследования демонстрируют критический разрыв между декларируемыми целями социальной помощи и реальным опытом респондентов. Тот факт, что лишь 36% выпускников полностью удовлетворены помощью, а более 40% столкнулись с отсутствием необходимой поддержки, свидетельствует о системном кризисе в сфере кризисной помощи. Выявление конкретных зон неудовлетворенности (юридическая, психологическая, бытовая) необходимо для корректировки государственной политики и повышения эффективности работы НКО и государственных центров.

Объект исследования - лица, завершившие курс реабилитации или временного проживания в данных учреждениях.

Предмет исследования - удовлетворенность выпускников кризисных центров спектром и качеством полученных услуг (социальных, психологических, юридических, бытовых), а также этические аспекты пребывания в учреждениях.

Цель исследования - выявить уровень удовлетворенности выпускников кризисных центров полученной помощью и определить ключевые проблемные зоны в работе данных учреждений.

В исследовании приняли участие 634 человека из 12 субъектов Российской Федерации (Москва и Московская область, Санкт-Петербург,

Ярославская область, Алтайский край, Краснодарский край, Липецкая область, Мурманская область, Псковская область, Свердловская область, Иркутская область, Астраханская область, Калининградская область). Дата проведения исследования: 8-21 июня 2026 года.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Вопрос 1. Была ли вам оказана необходимая социальная и психологическая помощь в центре?

- А. Да, в полном объеме – 46%
- Б. Нет, помощь не была оказана – 42%
- В. Затрудняюсь ответить – 12%

42,% отметили, что необходимая социальная и психологическая помощь им не была оказана.

Вопрос 2. Как вы оцениваете доступность и качество юридической помощи в центре?

- А. Юридическая помощь была оказана в необходимом объеме – 54%
 - Б. Юридическая помощь отсутствовала или была недостаточной – 46%
- 42% указали на отсутствие или недостаточность юридической помощи.

Вопрос 3. Как вы оцениваете санитарно-бытовые условия проживания в центре?

- А. Удовлетворительные – 72%
- Б. Неудовлетворительные – 28%

28% респондентов сообщили о неудовлетворительных санитарно-бытовых условиях проживания.

Вопрос 4. Сталкивались ли вы с использованием вашей личной кризисной ситуации со стороны организации для привлечения пожертвований?

- А. Да, такие случаи были – 62%
- Б. Нет, такого не было – 38%

62% отметили, что их личная кризисная ситуация использовалась организацией для привлечения пожертвований.

Вопрос 5. Приходилось ли вам сталкиваться с религиозной пропагандой в центре?

- А. Да, сталкивался(ась) – 31%
- Б. Нет, не сталкивался(ась) – 69%

31% участников исследования столкнулись с религиозной пропагандой.

Вопрос 6. Удовлетворены ли вы полученной помощью в целом?

- А. Полностью удовлетворен(а) – 36%
- Б. Частично удовлетворен(а) – 42%

Исп.: Кузнецова О.В.

Тел. 24-33-72

В. Не удовлетворен(а) – 22%

Только 36% выпускников кризисных центров полностью удовлетворены полученной помощью.

ВЫВОДЫ ПО ПРОВЕДЁННОМУ ИССЛЕДОВАНИЮ

На основании имеющихся данных можно сделать следующие выводы:

Критически низкий уровень общей удовлетворенности (36%): Это ключевой показатель неэффективности текущей модели работы центров.

Дефицит базовых услуг: Более 40% респондентов не получили психологической и юридической помощи. Это говорит о нехватке квалифицированных кадров (юристов, психологов) или о неправильной организации внутренних процессов.

Этично-репутационные риски (62%): Факт использования кризисной ситуации для фандрайзинга (сбора средств) без согласия или в ущерб интересам пострадавших является серьезным нарушением этических норм социальной работы и подрывает доверие к институту.

Идеологическое давление (31%): Почти треть респондентов столкнулась с религиозной пропагандой, что недопустимо в светском государстве при оказании экстренной социальной помощи, если человек не обращался в религиозную организацию добровольно.

Бытовые условия (28%): Неудовлетворительные условия проживания усугубляют стрессовое состояние людей, находящихся в кризисе.

Необходим внешний аудит деятельности кризисных центров, особенно в части финансовой отчетности и этических норм. Требуется ужесточение требований к квалификации персонала (особенно юристов и психологов) и разделение светских и религиозных форм помощи.

Заведующая кафедрой
социальной работы ИСН ИГУ



Е. В. Решетникова