

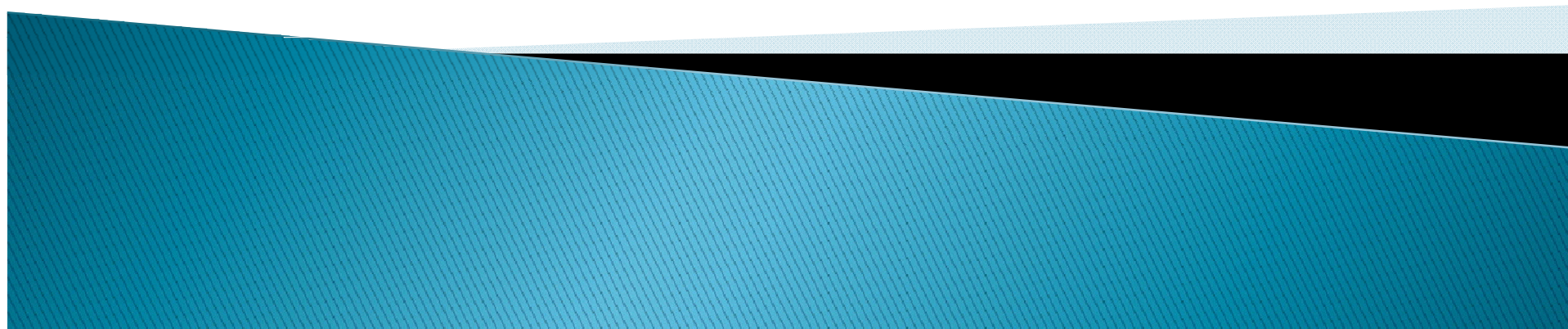
DENMARK'S GEORGIA PROGRAMME 2010-2013
PROMOTION OF JUDICIAL REFORM,
HUMAN AND MINORITY RIGHTS

დანის საქიხრეოს ჰოგჰამა 2010-2013
სასამხრო ხეფოხმის, ადამიანისა და
უმციხესობათა უფლებების ხელშეწყობა



სასამართლოს მომსახურების ხარისხის კვლევა

სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილება 2012 წელი



კვლევის ამოცანა

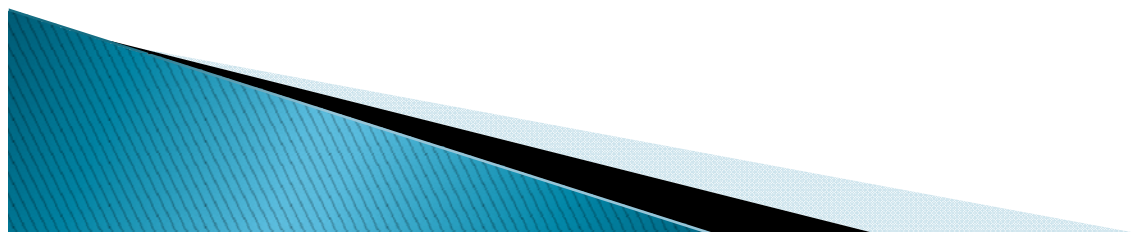
- ▶ კმაყოფილების საერთო დონის შეფასება საბოლოო მომხმარებლებში
- ▶ მომხმარებელთა ნდობის ხარისხის განსაზღვრა სასამართლო სისტემის მიმართ
- ▶ საქმიანობის საკვანძო ინდიკატორების იდენტიფიცირება (Key Performance Indicators – KPI), რომლებიც შემოწმდება დროთა განმავლობაში



მეთოდოლოგია და კვლევის არეალი

კვლევა ჩატარდა 2012 წლის მაისში. კვლევის არეალს წარმოადგენდა 6 ქალაქი

▶ თბილისი	768
▶ რუსთავი	242
▶ გორი	246
▶ ქუთაისი	253
▶ ზუგდიდი	249
▶ ბათუმი	253



მეთოდოლოგია – შერჩევა

- ▶ რესპონდენტთა (სასამართლოს მომხმარებელი) რაოდენობა: 2011
- ▶ შერჩევის ცდომილება 3%
- ▶ მართლმსაჯულების ეფექტიანობის ევროპული კომისიის (CEPEJ) რეკომენდაციების გათვალისწინებით კვლევაში მონაწილეობა მიიღო შემდეგმა ჯგუფებმა:

კვლევაში მონაწილე ჯგუფები	რაოდენობა
მოსარჩელე	448
მოპასუხე	214
ბრალდებული	106
მოწმე	158
რომელიმე მხარის ოჯახის წევრი / ნათესავი / ახლობელი	831
საჯარო ინფორმაციის ან დოკუმენტის მამიებელი	183
ექსპერტი / თარჯიმანი	9
სხვა (სხდომაზე დასასწრებად, სტაჟიორი, დამსწრე, ჟურნალისტი, და ა.შ.)	62

შერჩევა

ჯგუფები

მეთოდოლოგია – შერჩევა

კვლევის სპეციფიკიდან გამომდინარე
მნიშვნელოვანი იყო გამოგვეკითხა სასამართლოს
მომხმარებელთა ყველა კატეგორია

საქმის კატეგორია	რაოდენობა	%
სამოქალაქო	909	45.2
სისხლის სამართლის	637	31.7
ადმინისტრაციული	359	17.9
სხვა	106	5.2

კვლევის ინსტრუმენტი

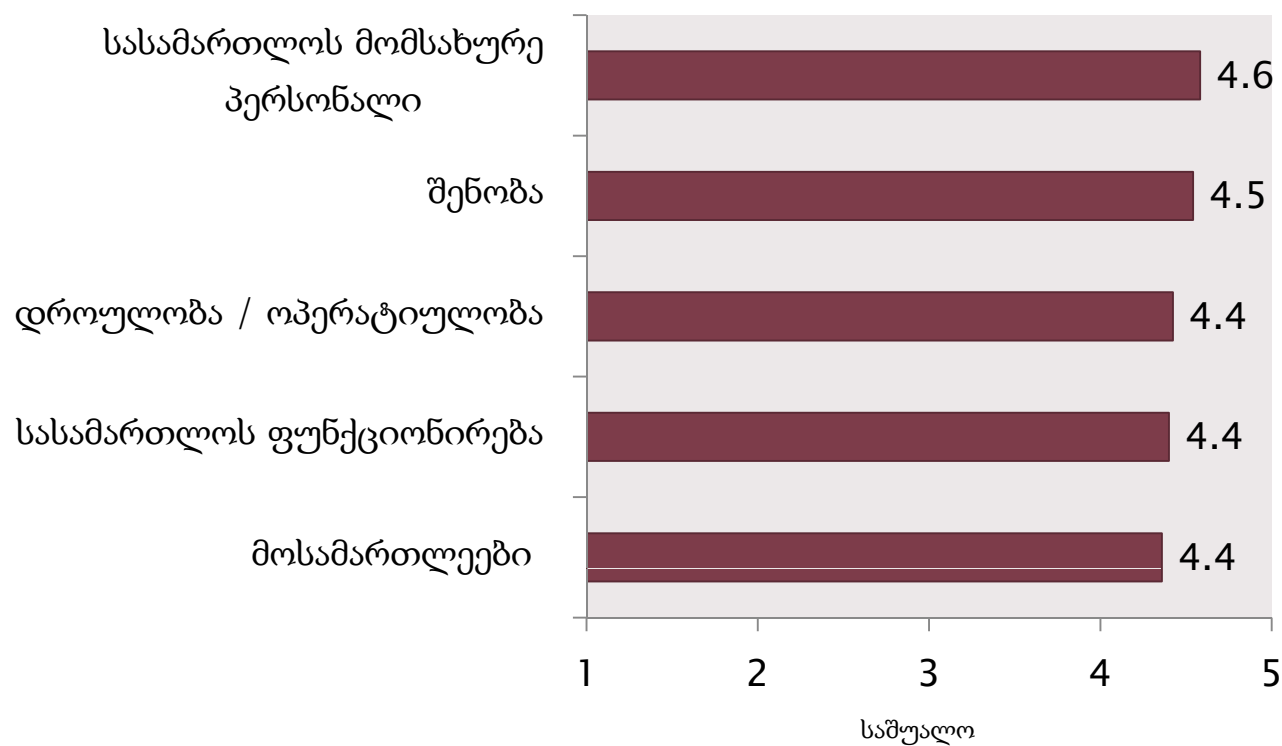
- ▶ კვლევის ინსტრუმენტად გამოყენებული იქნა კითხვარი, რომელიც შემუშავდა მართლმსაჯულების ეფექტიანობის ევროპული კომისიის (CEPEJ) რეკომენდაციების გათვალისწინებით
- ▶ ძირითადი კითხვები შეფასებითი ხასიათის იყო, რომლის მეშვეობითაც რესპონდენტი 5 ქულიან სკალაზე აფასებდა სასამართლოს ფუნქციონირების ამა თუ იმ ასპექტს. 1 ნიშნავდა უკიდურეს ცუდ შეფასებას, ხოლო 5 ნიშნავდა უკიდურეს კარგ შეფასებას.



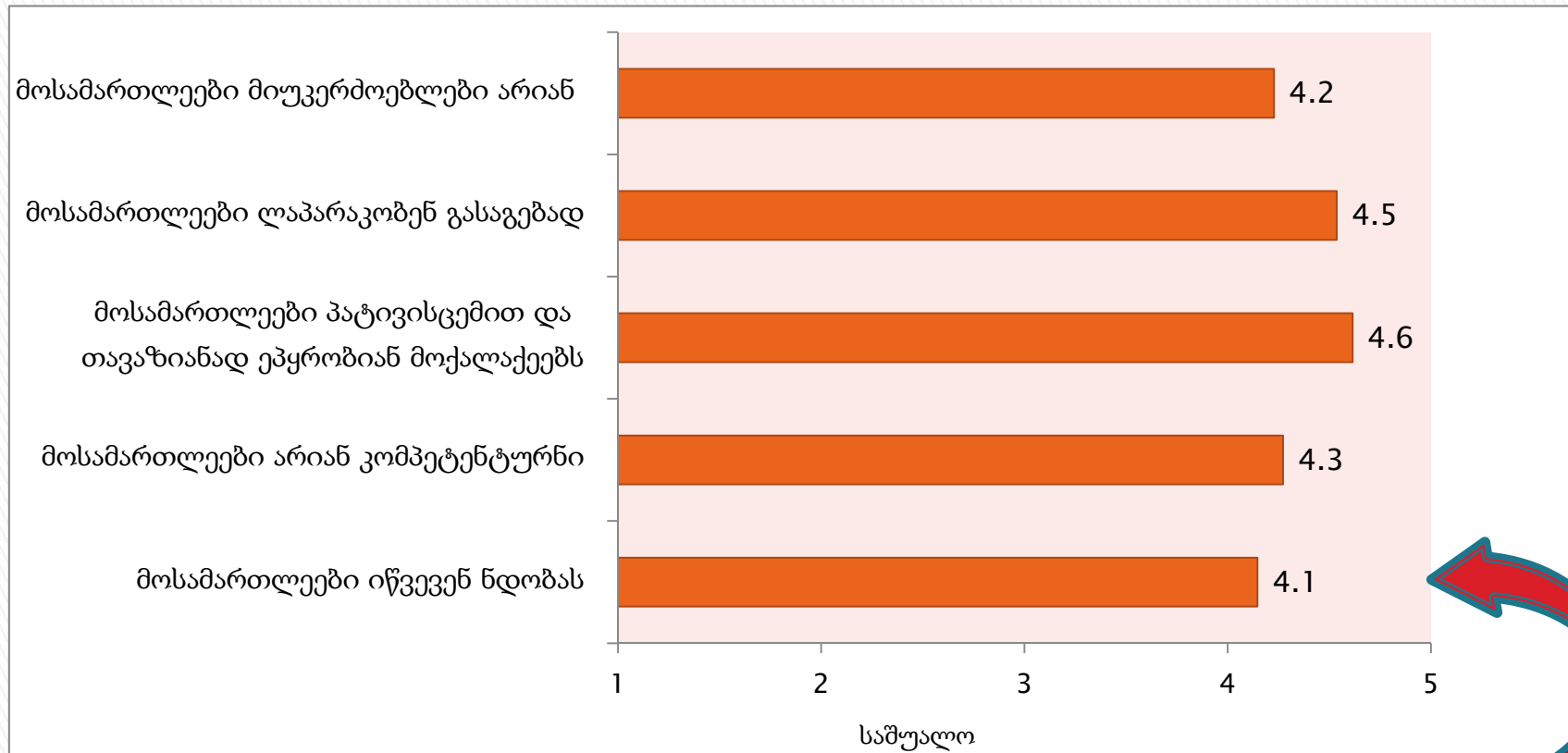
ძირითადი შედეგები – მომსახურების საერთო შეფასება

4.5 ქულა 5 ბალიან შკალაზე

მომხმარებელთა კმაყოფილება სხვადასხვა კრიტერიუმის მიხედვით



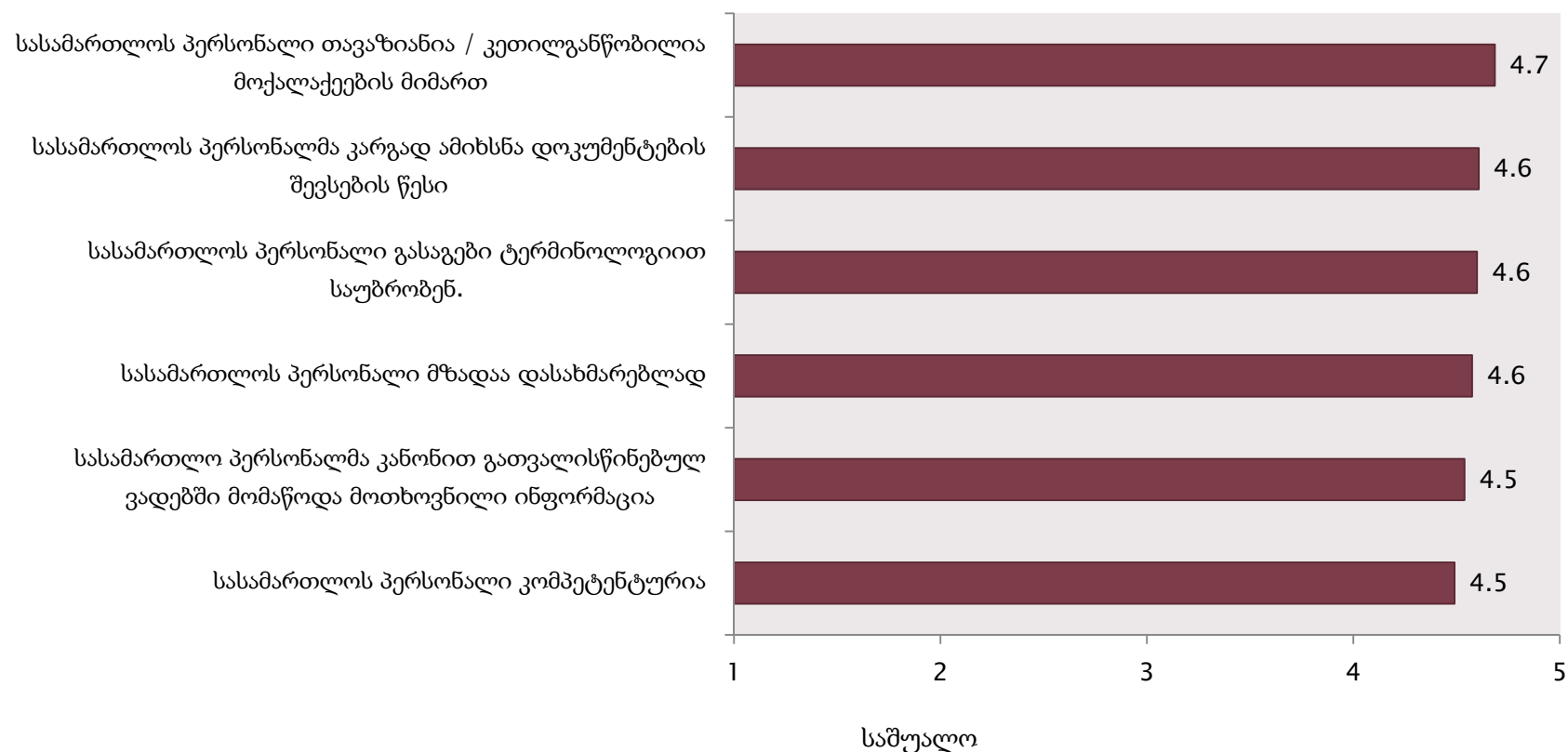
► მოსამართლეები 4,4



ყველაზე დაბალი შეფასება მოსამართლეებს ნდობის ქვეკრიტერიუმის მიხედვით აქვთ

ნდობის ქვეკრიტერიუმის მიხედვით ყველაზე დაბალი შეფასება მოსამართლეებმა თბილისის და ბათუმის სასამართლოებში მიიღეს. ყველაზე მაღალი გორის და რუსთავის – შესაბამისად 4,8 და 4,5 ქულა

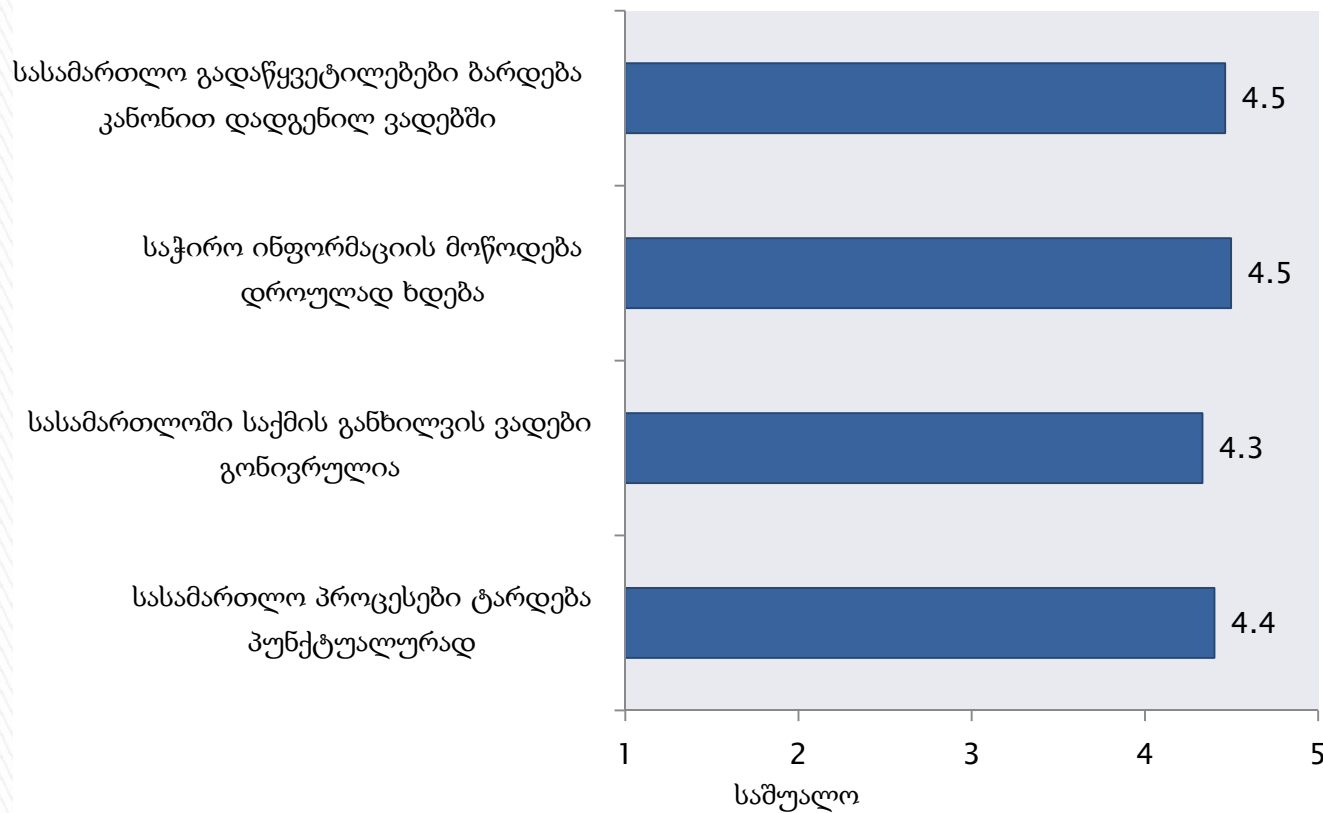
სასამართლოს მომსახურე პერსონალი 4,6



სასამართლოს მომსახურე პერსონალი მაღალი ქულებით შეფასდა

ყველაზე დაბალი ქულით – 4.4 თბილისის სასამართლოს მომსახურე პერსონალი შეფასდა. შედარებით დაბალი ქულით თბილისისა და ბათუმის სასამართლოები პერსონალის პროფესიონალიზმის ქვეკრიტერიუმის მიხედვით შეფასდნენ. შესაბამისად 4,3 და 4,2 ქულა.

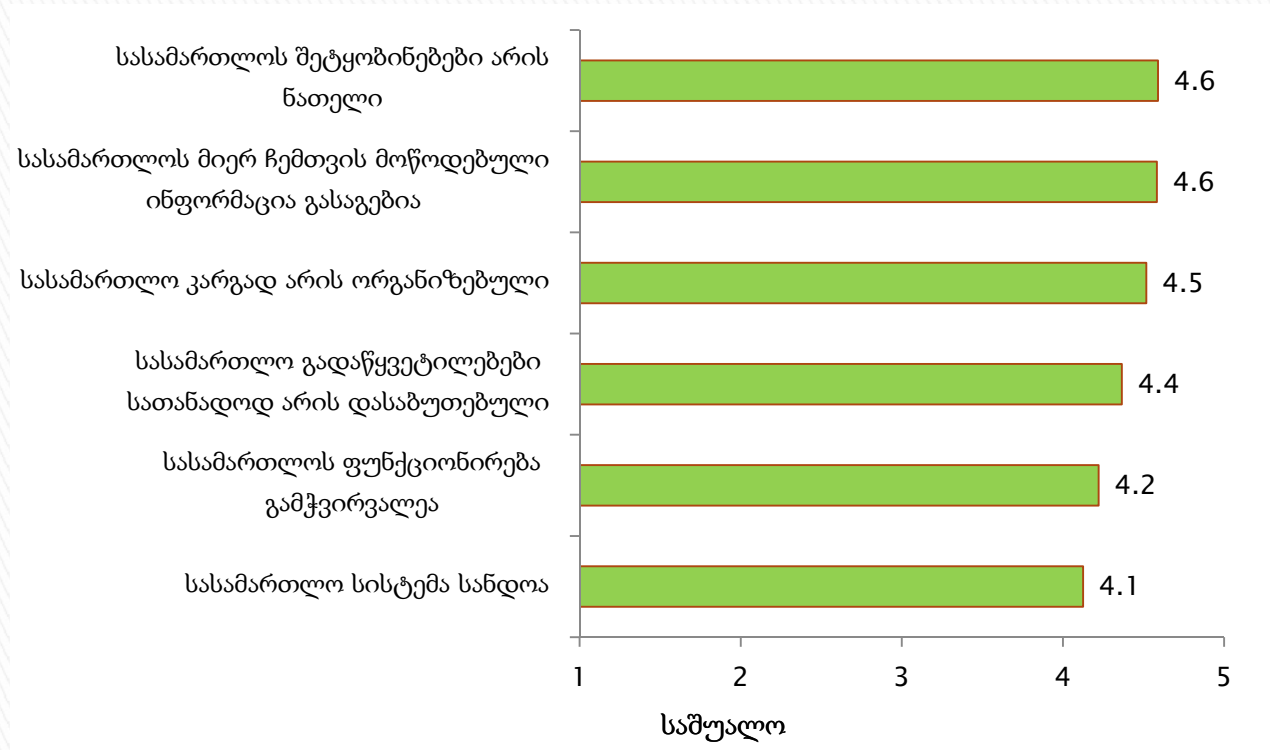
დროულობა / ოპერატიულობა 4,4



ყველაზე მეტი პრეტენზია მოხმარებლებმა საქმის განხილვის ვადებთან დაკავშირებით გამოთქვეს, ამ ქვეკრიტერიუმის შეფასება 4.3 ქულაა

ყველაზე დაბალი შეფასება თბილისის სასამართლომ მიიღო. მომხმარებელთა პრეტენზიები ძირითადად სასამართლო პროცესების ჩატარების პუნქტუალობას და საქმის განხილვის ვადებს ეხება. შესაბამისად 4,1 სდა 4,1 ქულა ქვეკრიტერიუმების მიხედვით

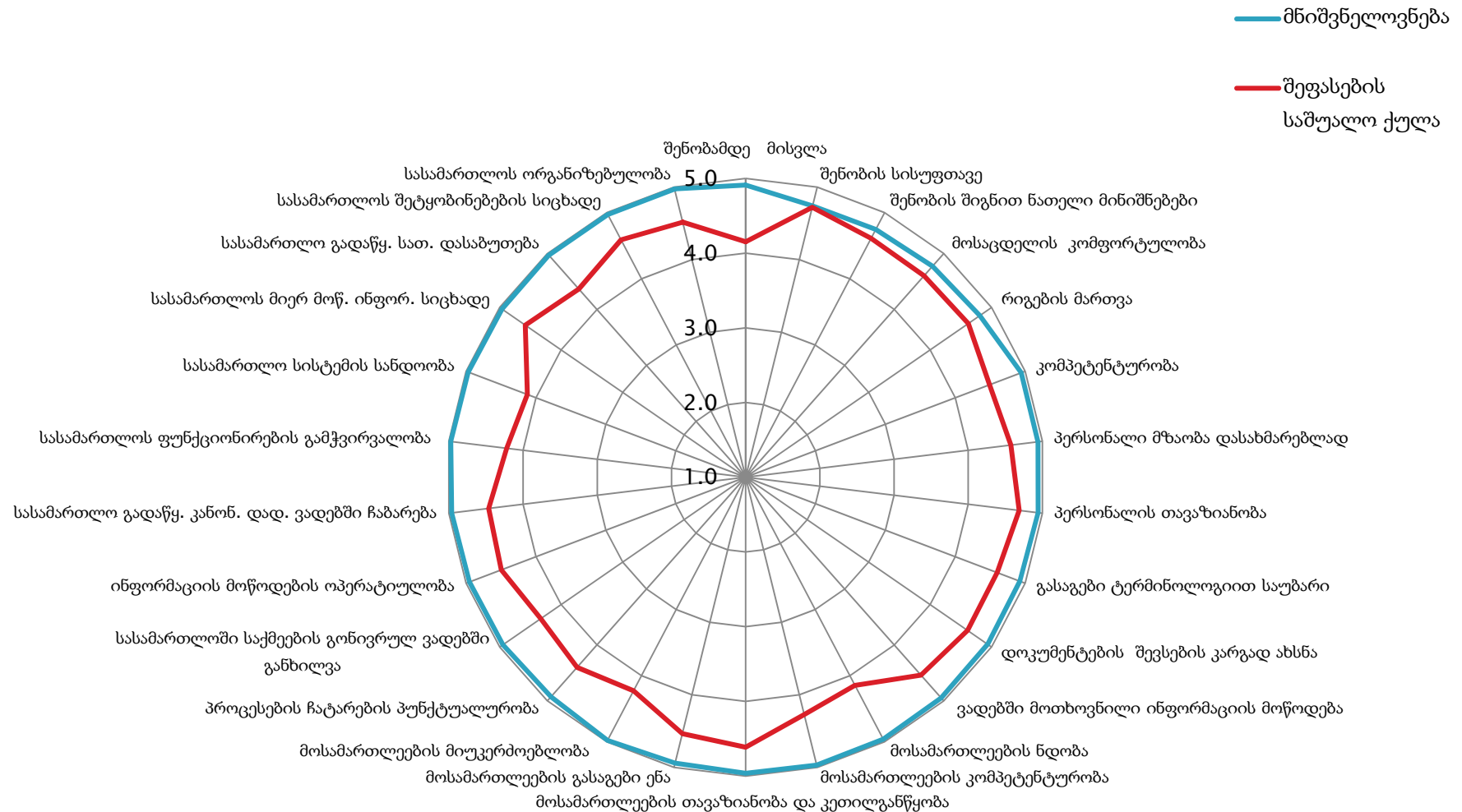
▶ სასამართლოს ფუნქციონირება 4,4



ისევე როგორც მოსამართლეების შეფასებისას, სასამართლოს ფუნქციონირებამ ყველაზე დაბალი შეფასება სანდოობის ქვეკრიტერიუმის მიხედვით მიიღო 4,1

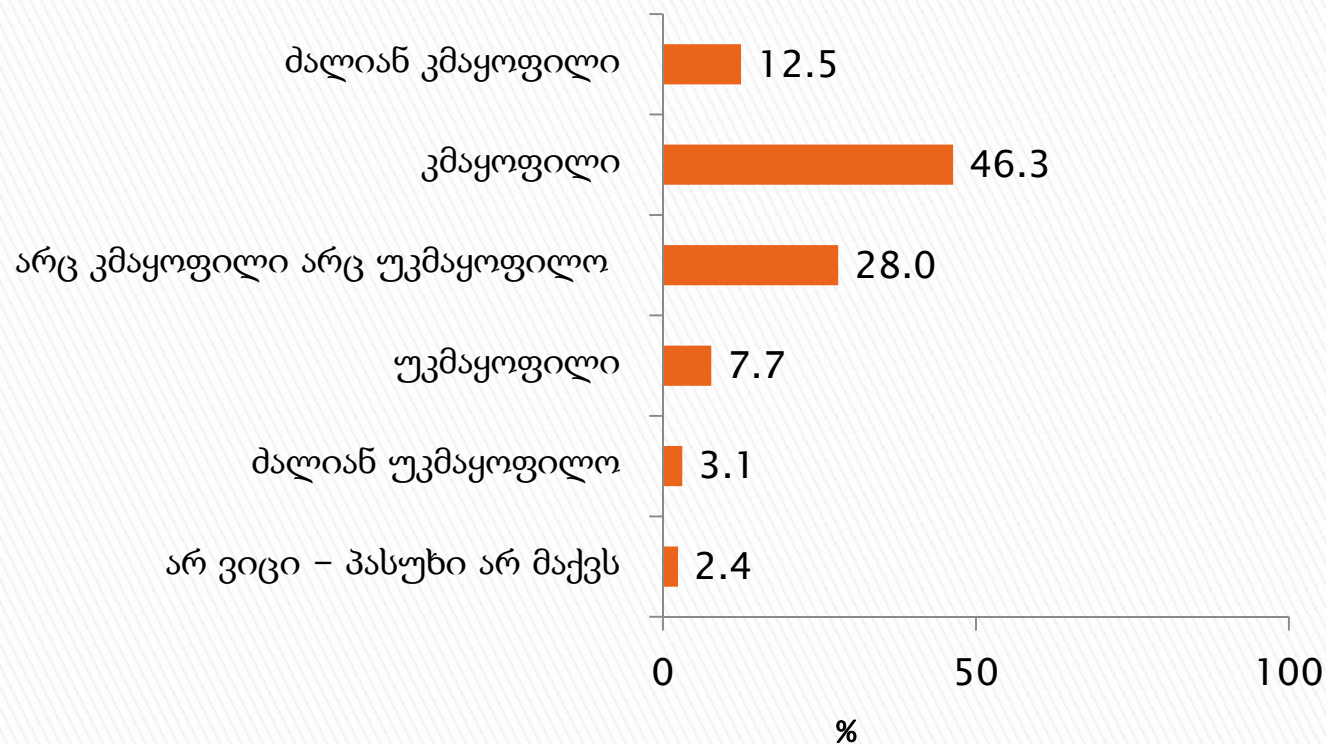
ყველაზე დაბალი შეფასებები თბილისის სასამართლომ მიიღო. სანდოობის ქვეკრიტერიუმი – 3,9 ქულით, ხოლო სასამართლოს გამჭვირვალებობა 4,0 ქულით შეფასდა

ძირითადი შედეგები



ზოგადი შეფასებები

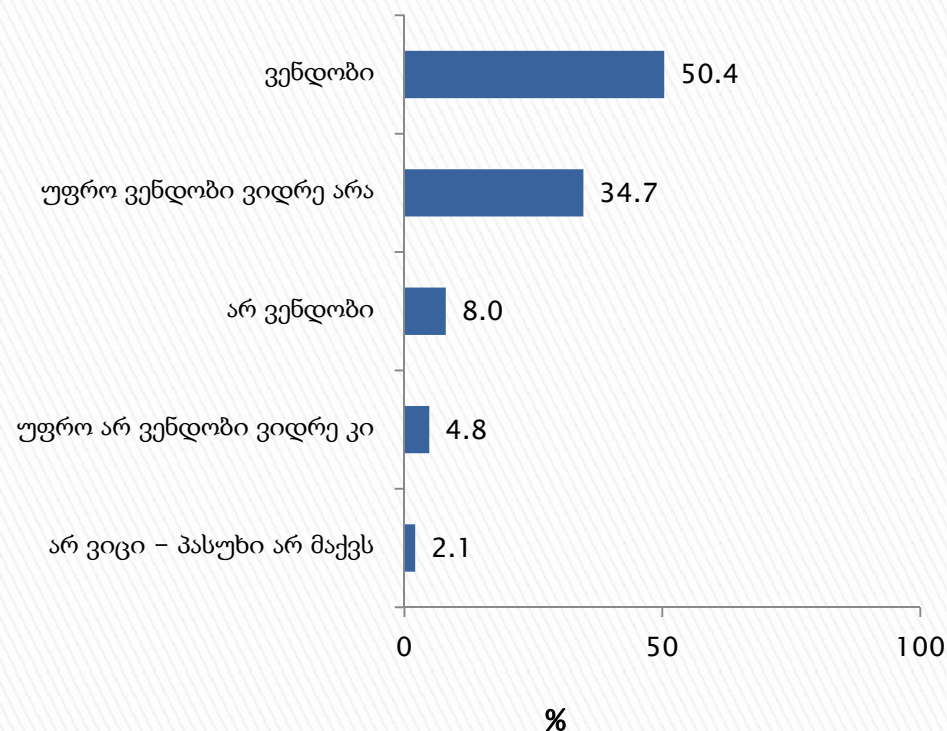
სასამართლოს მომსახურების ხარისხით, გამოკითხულთა ნახევარზე მეტი 58.8% ძალიან კმაყოფილი, ან კმაყოფილია.



სასამართლოს მომსახურებით ზოგადი კმაყოფილება შეფასდა 3,9 ქულით. 5 ბაღიან შკალაზე

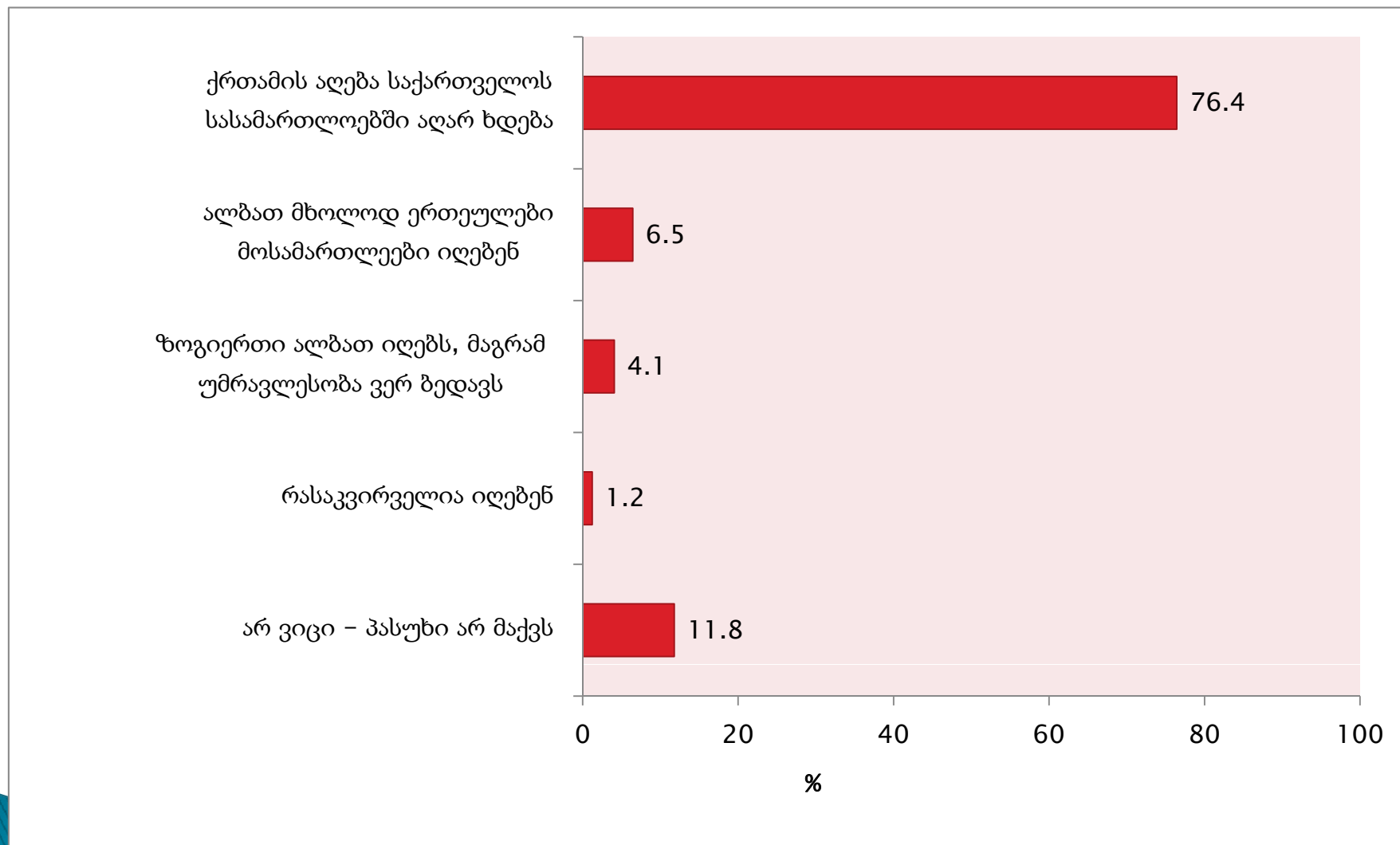
ზოგადი შეფასებები

რესპონდენტთა უმრავლესობა სასამართლოს ენდობა

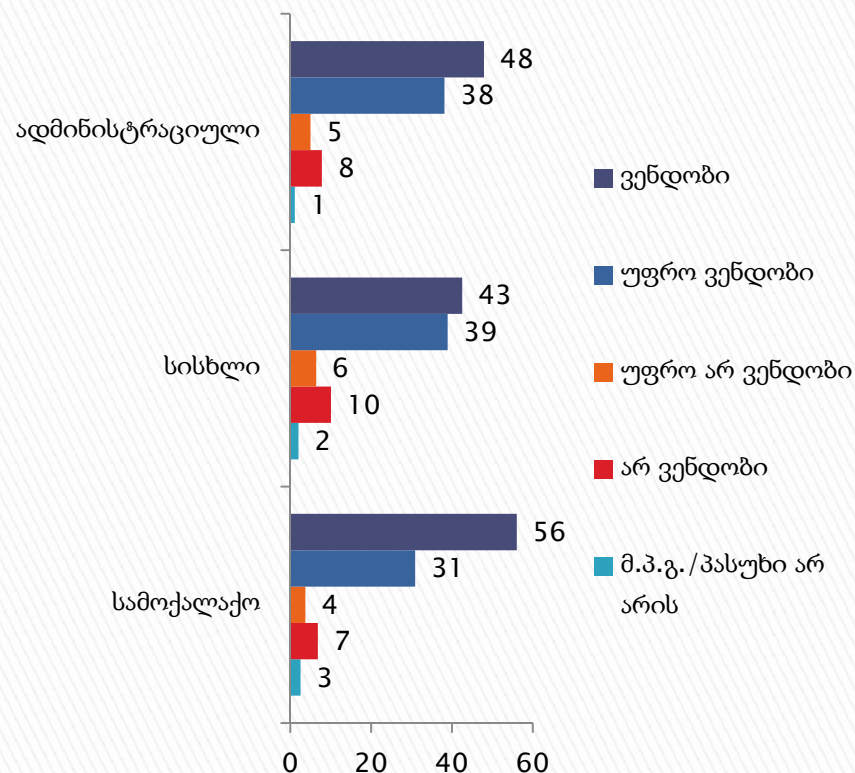
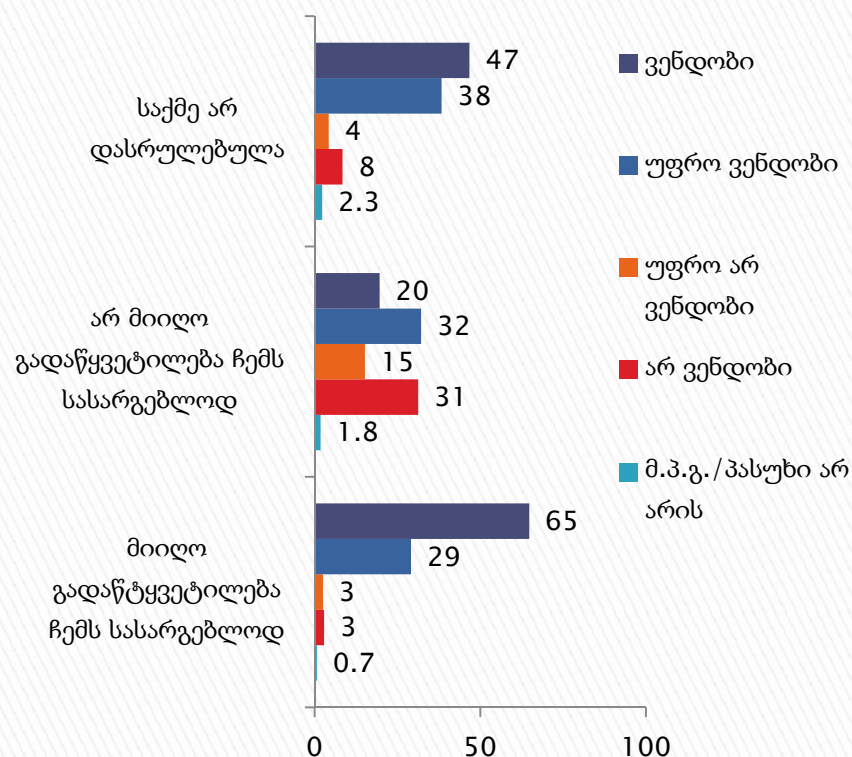


სასამართლოს 4 ქულიანი შეფასებით, მაქსიმალურთან მიახლოებული - 3,3 საშუალო ქულა აქვს ნდობის მაჩვენებლის მიხედვით. ამ პარამეტრის მიხედვით რესპონდენტებს არ ჰქონდათ საშუალება საშუალო მაჩვენებლით 3 - „არც ენდობი და არ არ ენდობი“ შეეფასებინათ სასამართლოს მიმართ ნდობა - შესაბამისად უმაღლესი შეფასება 4-ის ტოლია.

ზოგადი შეფასებები — კორუფციის დონის შეფასება



ჯგუფების შედარება ზოგადი შეფასებების მიხედვით – ნდობა



ის რესპონდენტები, რომელთა სასარგებლოდ გამოიტანა გადაწყვეტილება სასამართლომ, ბევრად მეტად ენდობიან სასამართლოს, ვიდრე ისინი, რომელთა მიმართ სასამართლომ არ გამოიტანა მათთვის სასარგებლო გადაწყვეტილება.

სისხლის სამართლის საქმესთან დაკავშირებით სასამართლოში მისული რესპონდენტები ყველზე ნაკლებად ენდობიან სასამართლოს