

სატელეფონო გამოკითხვა სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომხმარებელთა მოსაზრებების შესასწავლად

თებერვალი 2017

მოკლე შეჯამება

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო და საადვოკატო მომსახურებით კმაყოფილების შესასწავლად, აღმოსავლეთ-დასავლეთის მენეჯმენტის ინსტიტუტის (East-West Management Institute) დაკვეთით, CRRC-საქართველომ ჩატარა სატელეფონო გამოკითხვა. გამოკითხვა 2016 წლის 25 ოქტომბრიდან 28 ნოემბრამდე ჩატარდა ქართულ, სომხურ და აზერბაიჯანულ ენებზე 2014-2016 წლებში სახელმწიფოს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის ბენეფიციარებთან - მათთან, ვინც კონსულტაცია გაიარა სამსახურის რომელიმე ბიუროში/საკონსულტაციო ცენტრში და მათთან, ვინც ან ვისმა ახლობელმაც საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით ისარგებლა.

გამოკითხვის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ბენეფიციართა უმრავლესობა დადებითად აფასებს როგორც კონსულტანტებს, ასევე საზოგადოებრივ ადვოკატებს, მათ დამოკიდებულებას მოქალაქეებისა და საქმის მიმართ. რიგ შემთხვევაში ბენეფიციართა შეფასებებში გამოიკვეთა მცირე განსხვავებები თბილისსა და სხვა რეგიონებს შორის თბილისის შემთხვევაში უფრო დაბალი მაჩვენებლებით. გამოკითხვის პროცესში გამოიკვეთა, რომ სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო მომსახურება ხშირად ერევათ ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაციის კონსულტაციაში.

კითხვაზე, თუ ვისი მომსახურებით ისარგებლებდნენ მომავალში ასეთი საჭიროების შემთხვევაში კონსულტაციის მიმღებ რესპონდენტთა უმრავლესობამ იურიდიული დახმარების სამსახური დაასახელა კმაყოფილების, უფასო მომსახურებისა და კომპეტენტური კონსულტანტების გამო. საადვოკატო მომსახურების ბენეფიციარი რესპონდენტების თითქმის ნახევარს გაუჭირდა პასუხის გაცემა იმაზე, თუ მომავალში ვისი მომსახურებით ისარგებლებდა. მათი დიდი ნაწილი საერთოდ არ ისურვებდა მომავალში რაიმე ტიპის სამართლებრივი საჭიროების ქონას. მიუხედავად ამისა, მესამედზე მეტის თქმით, საჭიროების შემთხვევაში ისევ იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებით ისარგებლებდა კმაყოფილების, უფასო მომსახურებისა და ნდობის გამო.

მომსახურების გაუმჯობესების რჩევები მოიცავდა მეტ ყურადღებას მოქალაქეთა მიმართ, რიგების შემცირებას, მეტ კომპეტენტურობას, სასამართლოში წარმომადგენლობის გაწვევასა და ბენეფიციართა ინტერესების მეტად დაცვას.

შესავალი

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო და საადვოკატო მომსახურებით კმაყოფილების შესასწავლად, 2016 წლის 25 ოქტომბრიდან 28 ნოემბრამდე პერიოდში CRRC-საქართველომ ჩატარა სატელეფონო გამოკითხვა სამსახურის ბენეფიციარებთან.¹ გამოკითხვა, რომელიც აღმოსავლეთ-დასავლეთის მენეჯმენტის ინსტიტუტის (East-West Management Institute) დაკვეთით ჩატარდა, მოიცავდა 2014-2016² წლებში სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო და საადვოკატო მომსახურების მიმღებ პირებს³ თბილისსა და საქართველოს სხვა რეგიონებში, სადაც სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის ბიუროები მდებარეობს.⁴

იურიდიული დახმარების სამსახური სახელმწიფო ორგანიზაციაა, რომელიც უზრუნველყოფს უფასო სამართლებრივ დახმარებას სოციალურად დაუცველი, გადახდისუნარიო მოქალაქეებისათვის. სამსახური 2007 წლის ივლისში შეიქმნა. დღეისთვის სამსახურს 12 ბიურო და დამატებით 7 საკონსულტაციო ცენტრი აქვს, სადაც ხდება უფასო იურიდიული დახმარების გაწევა: უფასო იურიდიული კონსულტაცია ნებისმიერ სამართლებრივ საკითხზე, სამართლებრივი დოკუმენტაციის შედგენა, საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სისხლის სამართლის პროცესში, ასევე გარკვეული კატეგორიის სამოქალაქო და ადმინისტრაციულ საქმეებზე.⁵

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებით კმაყოფილების შესასწავლი სატელეფონო გამოკითხვა ჩატარდა ქართულ, სომხურ და აზერბაიჯანულ ენებზე. გამოკითხვა 618 მოქალაქე, რომელმაც კონსულტაცია მიიღო, ასევე 532 პირი, ვინც ან ვისმა ახლობელმაც სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საადვოკატო მომსახურებით ისარგებლა. კითხვები შეეხებოდა კონსულტანტის/საზოგადოებრივი ადვოკატის ქმედებებსა და დამოკიდებულებას საქმის მიმართ, ბენეფიციარების შეფასებით. ასევე, ბენეფიციართა მოსაზრებებს სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო და საადვოკატო მომსახურების გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით.

¹ ამ ანგარიშში ბენეფიციარად მოიაზრება პირი, რომელმაც გაიარა კონსულტაცია სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურში ან ისარგებლა (თავად ან მისმა ახლობელმა) საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით.

² 2016 წლის 20 მაისამდე პერიოდი.

³ საადვოკატო მომსახურების შემთხვევაში კვლევამ დაფარა მხოლოდ სისხლის სამართლის დასრულებული საქმეები.

⁴ გამოკითხვის მეთოდოლოგია და სველე სამუშაოების დეტალები იხილეთ პირველ დანართში.

⁵ ინფორმაცია აღებულია იურიდიული დახმარების სამსახურის ვებგვერდიდან.

შედეგების მიმოხილვა

სატელეფონო გამოკითხვის შედეგები ანგარიშში განხილულია ცალ-ცალკე მომსახურების ტიპის მიხედვით: საკონსულტაციო მომსახურება და საადვოკატო მომსახურება. მომსახურების ტიპების მიხედვით განსხვავდებოდა კითხვებიც. ცალკეულ საკითხებზე შედარებულია თბილისისა და რეგიონების ბენეფიციარების შეფასებები.

საკონსულტაციო მომსახურება

საკონსულტაციო მომსახურებით კმაყოფილების შესაფასებლად დასმული კითხვები ეხებოდა გარემოს, რომელშიც მოქალაქეებს კონსულტანტებთან საუბარი უწევდათ, კონსულტანტის ლოდინის დროს, ასევე კონსულტანტის მიერ ბენეფიციარებისთვის დათმობილი დროისა და მიღებული განმარტებების შეფასებას. გამოკითხულ ბენეფიციართა დიდი უმრავლესობა დაუყოვნებლივ ან მაქსიმუმ 20 წუთში შეხვდა კონსულტანტს და დადებითად აფასებს მის მომსახურებას, ყურადღებას მოქალაქისა და საქმის მიმართ.

გამოკითხულ ბენეფიციართა უმრავლესობა (66%) მომავალში საჭიროების შემთხვევაში კვლავ სახელმწიფოს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებით ისარგებლებდა. ამის მიზეზად მომსახურებით კმაყოფილება, უფასო მომსახურება და კონსულტანტების კომპეტენტურობა დასახელდა. მომსახურების გაუმჯობესების რჩევები მოიცავდა მეტ ყურადღებას მოქალაქეების მიმართ, რიგების შემცირებას, მეტ კომპეტენტურობას და სასამართლოში წარმომადგენლობის გაწევას.

გარემო და შეხვედრა კონსულტანტთან

საკონსულტაციო მომსახურების მიმღებთა დიდი უმრავლესობა ამბობს, რომ იურიდიული დახმარების სამსახურის ოფისში მისვლისას დაუყოვნებლივ (63%) ან 10-20 წუთში (17%) შეძლო კონსულტანტთან შეხვედრა. ეს მაჩვენებელი განსხვავებულია თბილისისა და რეგიონების ბიუროების/საკონსულტაციო ცენტრების შემთხვევაში. თბილისში ბენეფიციართა ნახევარზე მეტმა (55%) შეძლო კონსულტანტთან დაუყოვნებლივ შეხვედრა, რეგიონებში კი - რესპონდენტების დაახლოებით ორმა მესამედმა (68%). გამოკითხულთა თქმით, ბენეფიციართა მხოლოდ მეათედს (11%) მოუწია ნახევარ საათზე მეტხანს ლოდინი.

კონსულტაციის მიმღებთა აბსოლუტური უმრავლესობა (92%) ამბობს, რომ არაფერი უშლიდა ხელს საკუთარ პრობლემაზე საუბრის პროცესში. ამ მხრივ თბილისსა და რეგიონებს შორის განსხვავება არ არის (93% თბილისში და 92% რეგიონებში).

კონსულტანტის შეფასება

გამოკითხულთა აბსოლუტური უმრავლესობის თქმით, კონსულტანტმა მათ განუმარტა, რომ მომსახურება უფასო იყო (95%) და საკმარისი დრო დაუთმო მათი პრობლემის შესწავლას (94%). ამ ნაწილში თბილისისა და რეგიონების ბენეფიციარების შეფასებები მსგავსი იყო.

საკონსულტაციო მომსახურების მიმღებ რესპონდენტთა დიდი უმრავლესობის აზრით, კონსულტანტი ძალიან ყურადღებიანი იყო მათ მიმართ (85%) და სავსებით გასაგებად აუხსნა (86%), თუ რა უნდა გაეკეთებინა მის საკითხთან დაკავშირებით. ამ ორ საკითხზე ბენეფიციართა შეფასება მცირედით განსხვავდება თბილისსა და რეგიონებში. თბილისში 5-6 პროცენტით ნაკლები მომხმარებელი აკეთებს კონსულტანტთა სრულად დადებით შეფასებებს.

მომსახურების მიღება მომავალში

მომავალში სამართლებრივი კონსულტაციის საჭიროების შემთხვევაში რესპონდენტების უმრავლესობა (66%) ისევ სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებით ისარგებლებდა. ამის ძირითადი მიზეზებია: მომხმარებლების კმაყოფილება (43%), უფასო მომსახურება (36%) და კონსულტანტების კომპეტენტურობა (10%). საინტერესოა, რომ მიზეზები, რის გამოც მოქალაქეები კვლავ მიმართავდნენ იურიდიული დახმარების სამსახურს კონსულტაციისთვის განსხვავდება თბილისსა და რეგიონებში. თბილისში ამისი ძირითადი მიზეზი უფასო მომსახურებაა. ბენეფიციართა თითქმის ნახევარი (48%) სწორედ ამის გამო მიმართავდა სამსახურს, მათი მხოლოდ მესამედი (33%) ასახელებს მიზეზად კმაყოფილებას. რეგიონებში კი ეს მაჩვენებლები პირიქითაა, რეგიონების ბენეფიციართა ნახევარი (49%) მიზეზად კმაყოფილებას ასახელებს, მეოთხედზე ცოტა მეტი (28%) კი - უფასო მომსახურებას.

გამოკითხულთა მეოთხედს საერთოდაც უჭირს პასუხის გაცემა იმაზე, თუ ვისი მომსახურებით ისარგებლებდა მომავალში, მათი 6 პროცენტი კერძო ადვოკატს მიმართავდა, 3 პროცენტი კი რომელიმე არასამთავრობო ორგანიზაციის საკონსულტაციო ცენტრს.

ბენეფიციართა რჩევები გაუმჯობესებისთვის

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო მომსახურების ბენეფიციართა დიდმა უმრავლესობამ (74%) არ იცის ან უჭირს იმის თქმა, თუ როგორ შეიძლება სამსახურის მუშაობის გაუმჯობესება. მიუხედავად ამისა, ბენეფიციარების ნაწილმა დაასახელა შემდეგი⁶:

- მეტი ყურადღება მიაქციონ კლიენტებს (3%)
- გრძელი რიგებია (3%)
- უკეთესი პროფესიონალები იყვნენ (2%)
- ადვოკატები სასამართლოში წაყვნიენ კლიენტებს (2%)
- დაიმატონ თანამშრომლები (1%)
- უფრო სწრაფად იმუშავონ (1%)
- შეცვალონ/გაარემონტონ შენობები (1%)
- მშვიდი გარემო ჰქონდეთ საუბრისთვის (1%)
- უფრო მეტი უცხო ენაზე მოსაუბრე/თარჯიმანი ჰყავდეთ (1%).

⁶ წარმოდგენილია მხოლოდ ის რჩევები, რაც რესპონდენტთა 1 პროცენტმა მაინც დაასახელა.

საადვოკატო მომსახურება

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საადვოკატო მომსახურებით კმაყოფილების შეფასებისას გამოკითხული ბენეფიციარები აფასებდნენ ადვოკატის დამოკიდებულებას საქმის მიმართ, მის მოწადინებულობას და საჭირო ინფორმაციის მიწოდებას მათთვის როგორც უფლებების, ასევე საქმის მოსალოდნელი შედეგის და შემდგომში საქმის მიმდინარეობისა და გადაწყვეტილების გასაჩივრების შესახებ. რესპონდენტთა დიდმა უმრავლესობამ დადებითი შეფასებები გააკეთა. თბილისსა და რეგიონებში გამოკითხულ ბენეფიციართა მოსაზრებები უმეტესად მსგავსი იყო. თუმცა, რიგ შემთხვევაში თბილისში დადებითი შეფასებების წილი ნაკლები იყო. მაგალითად, თბილისში ადვოკატის ძალიან მოწადინებულად მიიჩნია გამოკითხულთა 65 პროცენტმა, რეგიონებში - 81 პროცენტმა.

გამოკითხულ ბენეფიციართა თითქმის ნახევარმა (44%) არ იცის და ვერ ამბობს მომავალში ვისი მომსახურებით ისარგებლებდა იურიდიული დახმარების საჭიროების შემთხვევაში. თუმცა, მათი მესამედზე მეტი (37%) კვლავ მიმართავდა სახელმწიფოს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურს. ამის მიზეზად მომსახურებით კმაყოფილება, უფასო მომსახურება და ნდობა დასახელდა. მომსახურების გაუმჯობესების რჩევები საკმაოდ ზოგადი იყო. რესპონდენტების უმრავლესობას გაუჭირდა მომსახურების გაუმჯობესებისთვის რაიმეს შეთავაზება. რჩევები მოიცავდა მეტ ყურადღებას მოქალაქეების მიმართ, მეტ პროფესიონალიზმსა და კლიენტების ინტერესების დაცვას უფრო მეტად.

საადვოკატო მომსახურების მიმღებ რესპონდენტთა აბსოლუტურ უმრავლესობას (95%) მომსახურება თავად ჰქონდა მიღებული, მხოლოდ 5 პროცენტი იყო, ვის შემთხვევაშიც ბენეფიციარი ოჯახის წევრი ან ახლობელი იყო, უმეტეს შემთხვევაში შვილი. საინტერესოა, რომ გამოკითხულთა დიდი უმრავლესობის (79%) საქმე საპროცესო შეთანხმების გაფორმებით დასრულდა და ეს შეთანხმება საქმეთა ნახევარზე ნაკლების (40%) შემთხვევაში სასამართლოში პირველი წარდგენის სხდომაზე გაფორმდა. საპროცესო შეთანხმებათა თითქმის ერთი მეოთხედი (23%), გამოკითხულთა თქმით, საქმის არსებითი განხილვის ეტაპზე გაფორმდა.

საზოგადოებრივი ადვოკატის შეფასება

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საადვოკატო მომსახურების გამოკითხულ ბენეფიციართა აბსოლუტური უმრავლესობის თქმით, საზოგადოებრივმა ადვოკატმა მათ განუმარტა, რომ მომსახურება უფასო იყო (95%), გააცნო მათი უფლებები სისხლის სამართლის საქმეზე (91%) და აუხსნა, რა მოსალოდნელი შედეგი შეიძლებოდა, ჰქონოდა საქმეს (88%). თბილისსა და რეგიონებს შორის შეფასების ამ ნაწილში 4-7-პროცენტიანი სხვაობებია, თბილისში ოდნავ უფრო დაბალი მაჩვენებლით.

საზოგადოებრივი ადვოკატის შეფასებისას, რესპონდენტების დიდმა უმრავლესობამ ჩათვალა, რომ საქმის წარმოებისას ადვოკატი საქმის მასალებს კარგად იცნობდა (76%). მათი თითქმის მეხუთედის (17%) აზრით, ადვოკატი საქმის მასალებს საშუალოდ იცნობდა.

მხოლოდ 3 პროცენტი დარჩა უკმაყოფილო ადვოკატის მიერ საქმის მასალების ცოდნით. ამ შემთხვევაშიც არ გამოჩნდა დიდი განსხვავება ბენეფიციართა შეფასებაში თბილისსა (73%) და რეგიონებში (78%).

პასუხები მსგავსად განაწილდა კითხვაზე, რამდენად მოწადინებული იყო ადვოკატი, მოეპოვებინა დაცვისთვის სასარგებლო ინფორმაცია. აქედან გამორიცხული იყო ბენეფიციარები, ვინც საპროცესო შეთანხმება სასამართლოში პირველი წარდგენის სხდომაზევე გააფორმა. რესპონდენტთა სამი მეოთხედის (75%) თქმით, ადვოკატი ძალიან მოწადინებული იყო, მოეპოვებინა დაცვისთვის სასარგებლო ინფორმაცია, 15 პროცენტის აზრით კი, ადვოკატი საშუალოდ იყო მოწადინებული. გამოკითხულთა 4 პროცენტი დარჩა უკმაყოფილო ადვოკატის მოწადინებულობით. ამ შემთხვევაში თბილისში ბენეფიციართა შეფასება საკმაოდ დაბალი იყო რეგიონების ბენეფიციართა შეფასებისგან - თბილისში საზოგადოებრივი ადვოკატი ძალიან მოწადინებულად შეაფასა რესპონდენტების 65 პროცენტმა, რეგიონებში კი - 81 პროცენტმა.

ამავდროულად, გამოკითხულ ბენეფიციართა აბსოლუტური უმრავლესობა (87%) ამბობს, რომ ადვოკატის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებები მათ ინტერესებს შეესაბამებოდა. რეგიონებში ოდნავ უფრო ხშირად ამბობენ ამას (90%), ვიდრე თბილისში (83%).

რესპონდენტების დაახლოებით სამი მეოთხედი (73%) სრულად იყო ინფორმირებული საქმის მიმდინარეობაზე ადვოკატის მხრიდან, 14 პროცენტი საშუალოდ იყო ინფორმირებული. გამოკითხულთა 7 პროცენტმა ჩათვალა, რომ საერთოდ არ იყო ინფორმირებული. თბილისსა და რეგიონებს შორის განსხვავება შეფასების ამ ნაწილშიც არ იყო დიდი - თბილისში 69 პროცენტმა თქვა, რომ სრულად ინფორმირებული იყო ადვოკატის მხრიდან საქმის მიმდინარეობაზე, რეგიონებში - 76 პროცენტმა. რაც შეეხება ინფორმაციას სასამართლოს ან საგამომიებო ორგანოების გადაწყვეტილებების გასაჩივრების შესაძლებლობებზე, გამოკითხულ ბენეფიციართა დიდი უმრავლესობის (78%) თქმით, ადვოკატი მათ ამ ინფორმაციას აწვდიდა. რესპონდენტთა დაახლოებით მეათედმა (11%) განაცხადა, რომ ასეთი ინფორმაცია არ მიუღია, გამოკითხულთა იმავე ნაწილს (11%) გაუჭირდა ამის გახსენება. რეგიონებში ბენეფიციარების უფრო დიდი წილი (83%) ამბობს, რომ ადვოკატი აწვდიდა ინფორმაციას გადაწყვეტილებების გასაჩივრების თაობაზე, თბილისის ბენეფიციარებთან შედარებით (71%).

მომსახურების მიღება მომავალში

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საადვოკატო მომსახურების გამოკითხულ ბენეფიციართა თითქმის ნახევარმა (44%) არ იცის ან უჭირს იმის თქმა, თუ ვისი მომსახურებით ისარგებლებდა მომავალში. მათი ერთ მესამედზე მეტი (37%) ისევ სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურით ისარგებლებდა, 16 პროცენტი კერძო ადვოკატს აიყვანდა და 2 პროცენტი არასამთავრობო ორგანიზაციების იურიდიულ დახმარებას გამოიყენებდა. განსხვავება თბილისსა და რეგიონებს შორის აქაც გამოიკვეთა საზოგადოებრივი და კერძო ადვოკატის შემთხვევაში. თბილისში ბენეფიციართა მხოლოდ 30 პროცენტი ამბობს, რომ მომავალში სახელმწიფოს უფასო იურიდიული

დახმარების სამსახურის მომსახურებით ისარგებლებდა, რეგიონებში ეს მაჩვენებელი 43 პროცენტია. თბილისში გამოკითხულ ბენეფიციართა მეხუთედზე მეტი (22%) კერძო ადვოკატის მომსახურებით ისარგებლებდა, განსხვავებით რეგიონებისგან, სადაც კერძო ადვოკატს 12 პროცენტი მიანიჭებდა უპირატესობას.

რესპონდენტები (37%), რომლებიც მომავალში კვლავ სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის საადვოკატო მომსახურებით ისარგებლებდნენ, ამის მიზეზად ძირითადად ასახელებენ: კმაყოფილებას (47%), უფასო მომსახურებას (26%) და ნდობას (9%). საინტერესოა, რომ ამ სამი მიზეზის მაჩვენებლები თბილისსა და რეგიონებში საკმაოდ განსხვავდება. კმაყოფილებას მიზეზად თბილისის ბენეფიციართა ნახევარზე მეტი (56%) და რეგიონების ბენეფიციართა 42 პროცენტი ასახელებს, უფასო მომსახურებას - თბილისში 20 და რეგიონებში 30 პროცენტი, ნდობა კი თბილისში 3 პროცენტისა და რეგიონებში 13 პროცენტისთვისაა იურიდიული დახმარების სამსახურისთვის მომავალში მიმართვის მიზეზი.

ბენეფიციართა ნაწილი (16%), რომელიც მომავალში კერძო ადვოკატს ამჯობინებდა, ამის მიზეზად ძირითადად ასახელებს შემდეგს (თბილისსა და რეგიონებს შორის მაჩვენებლები მნიშვნელოვნად არ განსხვავდება):

- კერძო ადვოკატები უკეთესად მუშაობენ (20%),
- მათ უფრო ენდობიან (15%),
- კერძო ადვოკატი უფრო მოტივირებულია ფინანსური მიზეზების გამო (9%),
- უკმაყოფილონი არიან საზოგადოებრივი ადვოკატით (7%),
- როცა ფულს იხდი, მეტს მოითხოვ (6%),
- კერძო ადვოკატთან უფრო დაცულად გრძნობენ თავს (5%).

ბენეფიციართა რჩევები გაუმჯობესებისთვის

გამოკითხული ბენეფიციარების დიდ უმრავლესობას (61%) უჭირს რაიმე რჩევის მიცემა ან არ აქვს რჩევა (27%) სახელმწიფოს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით. მიუხედავად ამისა, ბენეფიციარების ნაწილმა გამოთქვა შემდეგი მოსაზრება მომსახურების გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით⁷:

- მეტი ყურადღება მიაქციონ კლიენტებს (2%)
- უფრო მოწადინებულნი იყვნენ (2%)
- უფრო პროფესიონალები იყვნენ (1%)
- უფრო მაღალი ხელფასები ჰქონდეთ (1%)
- ემსახურონ კლიენტების ინტერესებს (1%)
- გააუმჯობესონ მომსახურება (1%)
- ემსახურონ სიმართლესა და სამართალს (1%).

⁷ წარმოდგენილია მხოლოდ ის რჩევები, რაც რესპონდენტთა 1 პროცენტმა მაინც დაასახელა.

დანართი 1 - მეთოდოლოგია

სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებით კმაყოფილების შესასწავლად ჩატარდა სატელეფონო გამოკითხვა, რომელიც 2014 წლიდან 2016 წლის 20 მაისამდე სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების საკონსულტაციო და საადვოკატო მომსახურების ბენეფიციარებს მოიცავდა. გამოკითხვის პერიოდი იყო 2016 წლის 25 ოქტომბრიდან 28 ნოემბრამდე.⁸ გამოკითხვა ჩატარდა ქართულად, სომხურად და აზერბაიჯანულად ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენლებთან.

შერჩევა

შერჩევის ჩარჩო აერთიანებდა მოქალაქეებს, ვინც 2014-2016 წლებში გაიარა კონსულტაცია სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის რომელიმე ბიუროში/საკონსულტაციო ცენტრში; ასევე, მოქალაქეებს, ვინც (ან ვისმა ოჯახის წევრმა/ახლობელმაც) იმავე პერიოდში ისარგებლა საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით (მხოლოდ სისხლის სამართლის დასრულებული საქმეები) და საკონტაქტო ტელეფონი ჩააწერინა იურიდიული დახმარების სამსახურის წარმომადგენლებს. მნიშვნელოვანია იმის გააზრება, რომ შერჩევიდან თავიდანვე გამორიცხული იყო ბენეფიციარების ის ნაწილი, ვინც თავი შეიკავა ტელეფონის ნომრის დატოვებისგან. გამორიცხული არ არის, რომ ბენეფიციართა ეს ნაწილი სისტემურად განსხვავდებოდეს შერჩევის ჩარჩოში მოხვედრილი ბენეფიციარებისგან.

თავდაპირველი შერჩევა გულისხმობდა ისეთი შედეგების მიღებას, რაც იურიდიული დახმარების სამსახურის ოთხი ბიუროსთვის განზოგადების საშუალებას მოგვცემდა. შერჩევა გაკეთდა ცალ-ცალკე საკონსულტაციო და საადვოკატო მომსახურების მიმღებთათვის. გამოვიყენეთ სტრატეგიცირებული მარტივი შემთხვევითი შერჩევა, სადაც სტრატებს რეგიონული ბიუროები წარმოადგენდნენ. დაბალი გამოპასუხების გამო საჭირო გახდა ნომრების დამატება, რაც ყველა სტრატაში ვერ მოხერხდება დამატებითი ნომრების არარსებობის გამო. შედეგად, შედეგების განზოგადება მხოლოდ თბილისსა და დანარჩენ რეგიონებზე შესაძლებელი.

გამოპასუხება

სატელეფონო გამოკითხვის პროცესში გამოვლინდა დაბალი გამოპასუხება არა მხოლოდ სატელეფონო გამოკითხვისთვის ჩვეული მიზეზების გამო, რაც არარსებულ და გათიშულ ნომრებს, ტელეფონზე პასუხის არგაცემას და გამოკითხვაში მონაწილეობაზე უარის თქმას გულისხმობს, არამედ იმის გამო, რომ საკონსულტაციო მომსახურების შემთხვევაში მოქალაქეებს სახელმწიფოს იურიდიული დახმარების სამსახურის კონსულტაცია საქართველოს ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაციის კონსულტაციაში ერეოდათ, ვერ აკეთებდნენ იდენტიფიკაციას და ვერ იხსენებდნენ კონსულტაციის მიღების ფაქტს. საადვოკატო მომსახურების მიმღებთა შემთხვევაში კი მოქალაქეთა დიდ ნაწილს არ სურდა და ერიდებოდა იმის გამხელა, რომ ამ მომსახურების ბენეფიციარი იყო.

⁸ სომხურ და აზერბაიჯანულ ენაზე ჩასატარებელი სატელეფონო ინტერვიუების გამო სავლელე სამუშაოები დაგეგმილზე უფრო დიდხანს გაგრძელდა.

საბოლოო ჯამში, ჩატარდა 618 (თავდაპირველი 2148-დან) დასრულებული ინტერვიუ საკონსულტაციო მომსახურების მიმღებ ბენეფიციარებთან და 532 (თავდაპირველი 1534-დან) დასრულებული ინტერვიუ საადვოკატო მომსახურების ბენეფიციარებთან.

გამოკითხვის გუნდი, პროცესი და ტექნიკური დეტალები

გამოკითხვას უშუალოდ ატარებდა რვა ინტერვიუერი ქართულ ენაზე, ორი ინტერვიუერი აზერბაიჯანულ ენაზე და ერთი ინტერვიუერი სომხურ ენაზე. გამოკითხვის პროცესს ხელმძღვანელობდა CRRC-საქართველოს მკვლევარი. მონაცემების შეგროვება მიმდინარეობდა პლანშეტებით. შერჩევაში მოცემულ თითოეულ რესპონდენტთან ხდებოდა მაქსიმუმ სამჯერ დაკონტაქტება ინტერვიუს მისაღებად.

ბენეფიციარების პირად მონაცემთა კონფიდენციალობის დაცვის პროტოკოლი

სატელეფონო გამოკითხვისთვის CRRC-საქართველოს მკვლევართა ჯგუფს სჭირდებოდა ტელეფონის ნომრები, რომლებზეც დაუკავშირდებოდა პოტენციურ რესპონდენტებს, სახელებისა და გვარების ან სხვა საიდენტიფიკაციო მონაცემის მითითების გარეშე. მითითებული იყო მხოლოდ რეგიონი, რაც შერჩევისთვის სტრატას წარმოადგენდა. ტელეფონის ნომრების გამოყენება შეზღუდული იყო მხოლოდ ამ გამოკითხვის ფარგლებში.

შერჩევაში მოხვედრილ ყველა სუბიექტს მიენიჭა გენერირებული უნიკალური კოდი, რომლითაც წარმოდგენილია ბაზაში. CRRC-საქართველოს თანამშრომლების გარდა, ვინც უშუალოდ მუშაობდა ამ პროექტზე, ამ მონაცემებთან შეხება არავის ჰქონდა. გამოკითხვის შედეგები წარმოდგენილია შეჯამებული სახით და შეუძლებელია ცალკეული რესპონდენტის იდენტიფიცირება.

დანართი 2 - ცხრილები

იურიდიული დახმარების სამსახურის კონსულტანტის მომსახურების შეფასების სიხშირეები

იურიდიული დახმარების სამსახურის ოფისში მოსვლისას, რამდენად სწრაფად შეძელით კონსულტანტთან შეხვედრა?

	რაოდენობა	%
დაუყოვნებლივ	389	63
10-20 წუთში	107	17
21-30 წუთში	35	6
31 წუთიდან 1 საათამდე	26	4
1 საათზე მეტი ხანში	40	6
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	21	3
ჯამი	618	100

განვიმარტათ თუ არა კონსულტანტმა, რომ მომსახურება იყო უფასო?

	რაოდენობა	%
დიახ	590	95
არა	19	3
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	9	1
ჯამი	618	100

გიშლიდათ თუ არა რამე ხელს თქვენს პრობლემაზე საუბრის პროცესში?

	რაოდენობა	%
დიახ	46	7
არა	570	92
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	2	0
ჯამი	618	100

დაუთმო თუ არა კონსულტანტმა სათანადო დრო თქვენი პრობლემის შესწავლას?

	რაოდენობა	%
დიახ	584	94
არა	22	4
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	12	2
ჯამი	618	100

როგორ შეაფასებდით იმას, თუ რამდენად აგიხსნათ კონსულტანტმა, რა უნდა გაგეკეთებინათ თქვენს საკითხთან დაკავშირებით?

	რაოდენობა	%
სავსებით გასაგებად ამიხსნა	529	86
მეტ-ნაკლებად გასაგებად ამიხსნა	63	10
საერთოდ ვერ ამიხსნა გასაგებად	20	3
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	6	1
ჯამი	618	100

როგორ შეაფასებდით კონსულტანტის ყურადღებას თქვენს მიმართ?

	რაოდენობა	%
ძალიან ყურადღებიანი იყო	526	85
მეტ-ნაკლებად ყურადღებიანი იყო	77	12
საერთოდ არ იყო ყურადღებიანი	14	2
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	1	0
ჯამი	618	100

გაქვთ თუ არა რაიმე რჩევა სახელმწიფოს უფასო იურიდიული

**დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო მომსახურების
გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით?**

	რაოდენობა	%
მეტი ყურადღება მიაქციონ კლიენტებს	21	3
გრძელი რიგებია	20	3
უფრო პროფესიონალური იყვნენ	12	2
ადვოკატები წაყვნენ სასამართლოში	12	2
დაამატონ თანამშრომლები	8	1
უფრო სწრაფად იმუშავონ	8	1
შეცვალონ/გაარემონტონ შენობები	6	1
ჰქონდეთ მშვიდი და მყუდრო გარემო	6	1
ჰყავდეთ მეტი უცხო ენაზე მოსაუბრე	5	1
კმაყოფილი ვარ	5	1
სხვა	55	9
არ მაქვს რჩევა	176	28
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	284	46
ჯამი	618	100

საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურების შეფასების სიხშირეები

**დასრულდა თუ არა თქვენი საქმის განხილვა
საპროცესო შეთანხმების გაფორმებით?**

	რაოდენობა	%
დიახ	422	79
არა	82	15
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	28	5
ჯამი	532	100

რა ეტაპზე გაფორმდა საპროცესო შეთანხმება?

	რაოდენობა	%
სასამართლოში პირველი წარდგენის სხდომაზე (აღკვეთის ღონისძიების განხილვის ეტაპზე)	168	40
წინასასამართლო სხდომაზე	29	7
საქმის არსებითი განხილვის ეტაპზე <i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	96	23
	127	30
ჯამი	420	100

განგიმარტათ თუ არა ადვოკატმა, რომ მომსახურება იყო უფასო?

	რაოდენობა	%
დიახ	508	95
არა	12	2
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	12	2
ჯამი	532	100

**საქმის წარმოებისას ადვოკატი საქმის მასალებს კარგად
იცნობდა, საშუალოდ თუ ცუდად?**

	რაოდენობა	%
კარგად	405	76
საშუალოდ	88	17
ცუდად	15	3
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	24	5
ჯამი	532	100

**გაგაცნოთ თუ არა ადვოკატმა თქვენი უფლებები სისხლის
სამართლის საქმეზე?**

	რაოდენობა	%
--	-----------	---

დიახ	482	91
არა	25	5
(არ ვიცი/არ მახსოვს)	23	4
ჯამი	530	100

განვიმარტათ თუ არა ადვოკატმა, რა მოსალოდნელი შედეგი შეიძლება, ჰქონოდა საქმეს?

	რაოდენობა	%
დიახ	467	88
არა	37	7
(არ ვიცი/არ მახსოვს)	28	5
ჯამი	532	100

თქვენი შეფასებით, რამდენად მოწადინებული იყო ადვოკატი, მოეპოვებინა დაცვისთვის სასარგებლო ინფორმაცია/მტკიცებულება?

	რაოდენობა	%
ძალიან მოწადინებული იყო	188	75
საშუალოდ იყო მოწადინებული	39	15
საერთოდ არ იყო მოწადინებული	11	4
(არ ვიცი/არ მახსოვს)	14	6
ჯამი	252	100.0

რამდენად ინფორმირებული იყავით ადვოკატის მხრიდან საქმის მიმდინარეობაზე?

	რაოდენობა	%
სრულად ვიყავი ინფორმირებული	385	73
საშუალოდ ვიყავი ინფორმირებული	74	14
საერთოდ არ ვიყავი ინფორმირებული	39	7
(არ ვიცი/არ მახსოვს)	33	6
ჯამი	531	100

შეესაბამებოდა თუ არა ადვოკატის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებები თქვენს ინტერესებს?

	რაოდენობა	%
--	-----------	---

დიახ	462	87
არა	32	6
(არ ვიცი/არ მახსოვს)	38	7
ჯამი	532	100

გაწვდიდათ თუ არა ადვოკატი ინფორმაციას სასამართლოს ან საგამომიებო ორგანოების გადაწყვეტილებების გასაჩივრების შესაძლებლობის თაობაზე?

	რაოდენობა	%
დიახ	415	78
არა	61	11
(არ ვიცი/არ მახსოვს)	56	11
ჯამი	532	100

მომავალში, თუ აღმოჩნდით სამართლებრივი პრობლემის წინაშე, ვისი მომსახურებით ისარგებლებდით?

	რაოდენობა	%
სახელმწიფოს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის	199	37
არასამთავრობო ორგანიზაციის უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის	13	2
კერძო ადვოკატის	87	16
(არ ვიცი/არ მახსოვს)	233	44
ჯამი	532	100

გაქვთ თუ არა რაიმე რჩევა სახელმწიფოს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით?

	რაოდენობა	%
მეტი ყურადღება მიაქციონ კლიენტებს	13	2

უფრო მოტივირებულები იყვნენ	8	2
უფრო პროფესიონალური იყვნენ	5	1
უფრო მაღალი ხელფასები ჰქონდეთ	4	1
ემსახურონ კლიენტების ინტერესებს	3	1
გააუმჯობესონ მომსახურება	3	1
ემსახურონ სიმართლესა და სამართალს	3	1
სხვა		5
არ მაქვს რჩევა	145	27
<i>(არ ვიცი/არ მახსოვს)</i>	322	61
ჯამი	530	100