

**იურიდიული დახმარების სამსახურის შესაძლებლობებისა და
საჭიროებების კვლევა**



კვლევა დაფინანსებულია ევრაზიის თანამშრომლობის ფონდის მიერ „სამოქალაქო ინიციატივა დამოუკიდებელი მართლმსაჯულებისთვის“ პროექტის ფარგლებში, ამერიკელი ხალხის დახმარებითა და შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) მეშვეობით. შინაარსზე პასუხისმგებელია გამოყენებითი კვლევების კომპანია და შესაძლებელია შეხედულებები არ ემთხვეოდეს ევრაზიის თანამშრომლობის ფონდის, USAID-ის, ამერიკის მთავრობის, აღმოსავლეთ-დასავლეთ მართვის ინსტიტუტის (EWMI) და შედეგის განვითარების სააგენტოს შეხედულებებს.

კვლევა ჩატარებულია პროექტის „სისხლის სამართლის რეფორმის იმპლემენტაციის სტრატეგიის მონიტორინგი და ანალიზი უფასო იურიდიული დახმარების სფეროში“ ფარგლებში.

პროექტს ახორციელებს სამოქალაქო განვითარების სააგენტო (CiDA).

კვლევა ჩატარა გამოყენებითი კვლევების კომპანიამ (ARC).



სარჩევი

თავი #1 კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია	4
თავი # 2 დემოგრაფიული მონაცემები	6
თავი #3 იურიდიული დახმარების სისტემა და პროცედურები	8
თავი #4. ძირითადი დასკვნები	13
თავი #5 შედეგები	15
5.1 ხარისხობრივი კვლევის შედეგები	15
5.1.1 ინფორმირებულობა უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ	15
5.1.2 საზოგადოების ინფორმირებულობა	17
5.1.3 იურიდიული დახმარების სამსახურის არსი, საქმიანობის შეფასება	22
თავი #5.2 რაოდენობრივი კვლევის შედეგები (ბენეფიციარები)	28

თავი #1 კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

პროექტის „სისხლის სამართლის რეფორმების იმპლემენტაციის სტრატეგიის მონიტორინგი და ანალიზი უფასო იურიდიული დახმარების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა კვლევა, რომლის მიზანს წარმოადგენდა იურიდიული დახმარების სამსახურის შესაძლებლობებისა და საჭიროებების აღწერა. კვლევის ამოცანები იყო:

1. იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ საზოგადოების ცნობიერების/ინფორმირებულობის შეფასება;
2. იურიდიული დახმარების სამსახურების მომსახურების ხარისხის შეფასება
3. იურიდიულ დახმარებაზე მოსახლეობის ხელმისაწვდომობის შეფასება

ამ ამოცანების მისაღწევად გამოყენებული იქნა კვლევის რაოდენობრივი და თვისობრივი მეთოდი. კერძოდ სამიზნე ქალაქებში (ახალქალაქი, ახალციხე, გორი, მცხეთა, რუსთავი, თელავი) ჩატარდა 18 ფოკუს-ჯგუფი და გამოიკითხა 300 მოსარგებლე (თითოეულ სამიზნე ქალაქში 50 ბენეფიციარი).

შერჩევის ფორმირება:

კვლევის ამოცანიდან გამომდინარე მიზანშეწონილად ჩაითვალა რაოდენობრივ კვლევაში იურიდიული დახმარების სამსახურის ბენეფიციარების მონაწილეობა. შერჩევის ზომად განისაზღვრა 300 რესპონდენტი, იურიდიული მომსახურების პერიოდად აღებული იქნა 2011 წელი. შერჩევით ერთობლიობაში 150 რესპონდენტი წარმოადგენდა უფასო იურიდიული კონსულტაციის მომხმარებელს, ხოლო 150 რესპონდენტი იმ კატეგორიის ბენეფიციარს, რომელმაც ისარგებლა საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით. ბენეფიციართა რაოდენობა რეგიონების მიხედვით გაიყო თანაბრად და შესაბამისად თითოეულ რეგიონში გამოიკითხა 50 რესპონდენტი.

შერჩევის ბაზა

შერჩევის ბაზას წარმოადგენს 2011 წლის განმავლობაში სამიზნე რეგიონების იურიდიული სამსახურის სერვისით მოსარგებლეთა სია.

ფოკუს-ჯგუფები

თითოეულ სამიზნე ქალაქში ჩატარდა 3 ფოკუს-ჯგუფი (სულ 18 ფოკუს-ჯგუფი, თითოეულში 10-12 მონაწილე).

- 1) 6 ფოკუს-ჯგუფი ჩატარდა ადგილობრივი პრაქტიკოსი ადვოკატის, ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციის წარმომადგენლის, ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლის და რეგიონული მედიის წარმომადგენლების მონაწილეობით.
- 2) 6 ჯგუფი ჩატარდა იურიდიული სამსახურის ბენეფიციარების მონაწილეობით.
- 3) 6 ჯგუფი ჩატარდა პოტენციური მომხმარებლებით, ანუ მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენლებით, რომლებსაც ჯერ არ უსარგებლიათ სერვისით (სოციალურად დაუცველი მოსახლეობა, დევნილები).

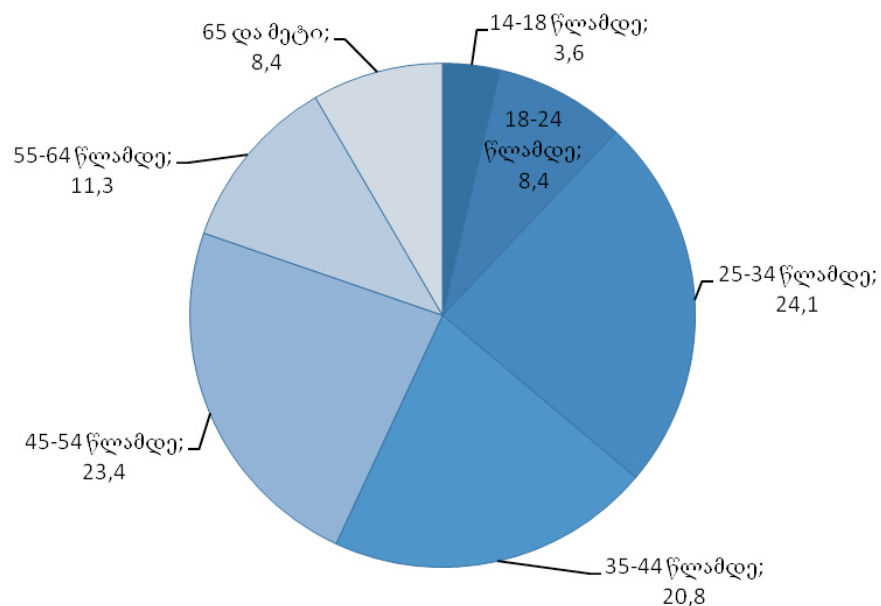
რაოდენობრივი კვლევისთვის მეთოდად არჩეული იქნა პირისპირ ინტერვიუ. ინსტრუმენტად გამოყენებული იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი, რომელიც შედგებოდა 48 ძირითადი და 6 დემოგრაფიული კითხვისგან.¹

1 დანართი #1 კითხვარი

თავი # 2 დემოგრაფიული მონაცემები

რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 122 ქალმა და 178-მა მამაკაცმა. მათი საშუალო ასაკი 41 წელს შეადგენს. ასაკობრივი განაწილება მოცემულია დიაგრამაზე # 1.

დიაგრამა1. რესპონდენტთა ასაკობრივი განაწილება

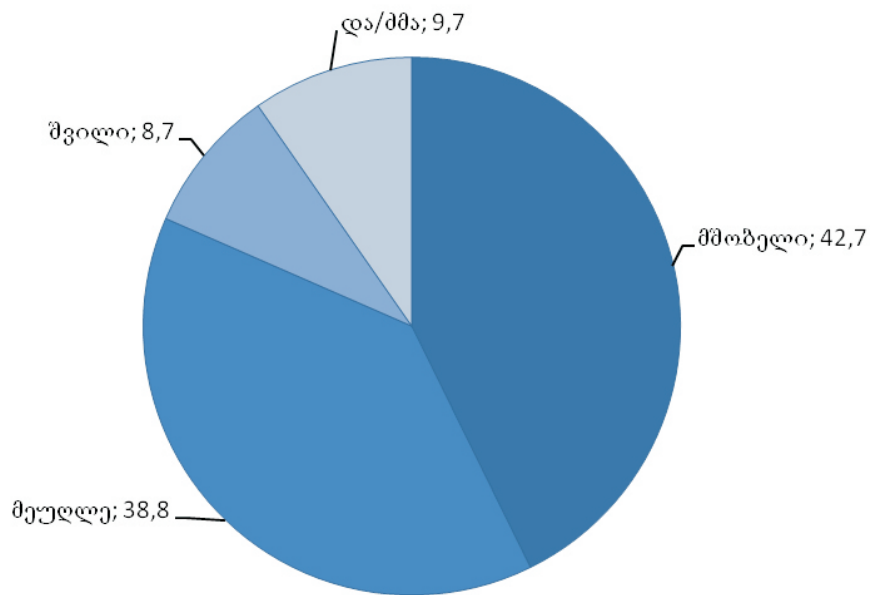


გამოკითხულთა უმეტესობას, 43,4%-ს, სრული საშუალო განათლება აქვს, 7,2%-ს არასრული საშუალო, 14,7%-ს საშუალო სპეციალური, 4,5%-ს არასრული უმაღლესი, ხოლო 29,8%-ს სრული უმაღლესი განათლება.

გამოკითხულთა უმეტესობა (45,9%) უმუშევარია, 25,6% დასაქმებულია, 12% პენსიონერია, 9,5% დიასახლისი, 4% მოსწავლე ან სტუდენტი, 2% - შშმპ.

გამოკითხვის სპეციფიკიდან გამომდინარე, რესპონდენტი ყოველთვის თავად არ წარმოადგენდა იურიდიული დახმარების მიმღებ პირს. მაგ. თუ რესპონდენტი სარგებლობდა საზოგადოებრივი ადვოკატის დახმარებით და თავად იყო დაპატიმრებული, ამ შემთხვევაში ინტერვიუ ტარდებოდა რესპონდენტის ოჯახის იმ წევრთან, რომელიც უშუალოდ ჩართული იყო იურიდიული დახმარების პროცესში. გამოკითხულთა 59%-ის შემთხვევაში რესპონდენტი თავად წარმოადგენდა იურიდიული დახმარების მიმღებს, ხოლო დანარჩენ შემთხვევებში ამ პირებს წარმოადგენდნენ ოჯახის წევრები:

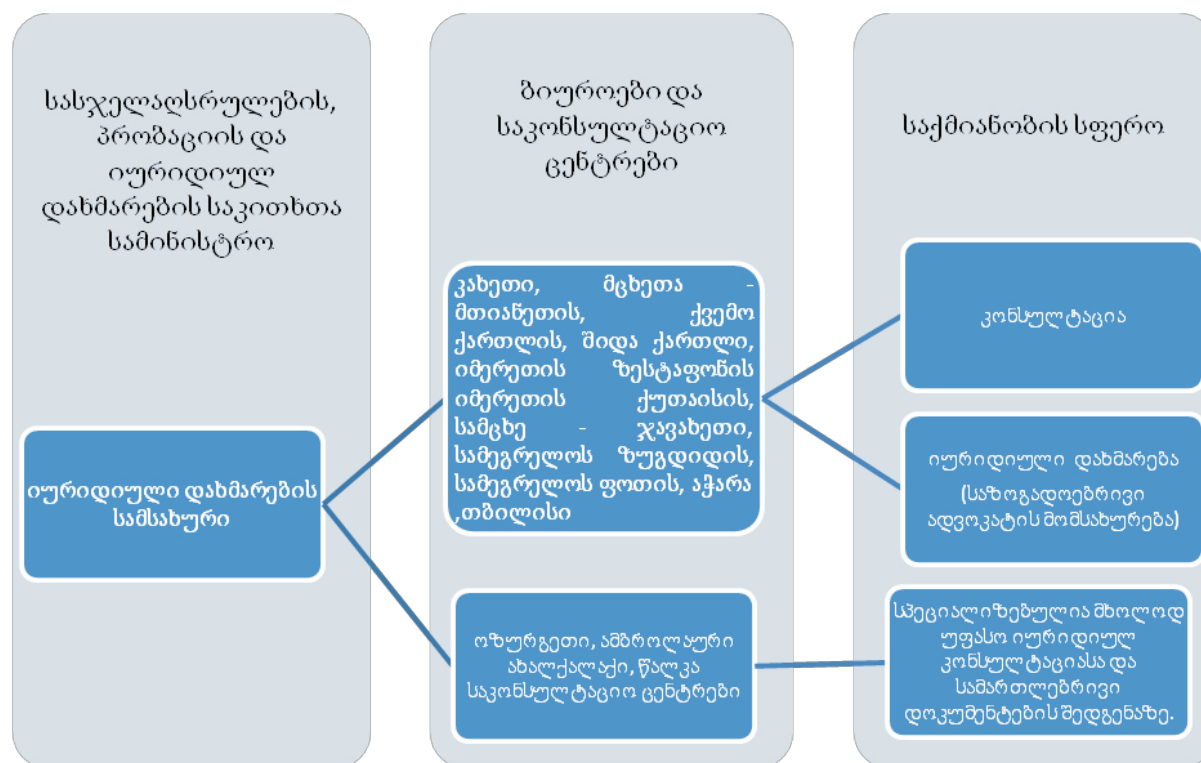
დიაგრამა2. რესპონდენტთა ნათესაური კავშირი იურიდიული დახმარების მიმღებ პირთან



თავი #3 იურიდიული დახმარების სისტემა და პროცედურები

იურიდიული დახმარების სამსახური სასჯელადსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტროს მმართველობაში შემავალი საჯარო სამართლის იურიდიული პირია, რომელიც მოქალაქეებს უფასო იურიდიული დახმარებით უზრუნველყოფს. სამსახური 2007 წლის ივლისში შეიქმნა და დღეისათვის იურიდიული დახმარების ბიუროებისა და საკონსულტაციო ცენტრების მეშვეობით საქართველოს თითქმის მთელ ტერიტორიას მოიცავს. იურიდიული დახმარების სამსახურის დაფინანსების ძირითადი წყაროა სახელმწიფო ბიუჯეტიდან გამოყოფილი მიზნობრივი სახსრები. დაფინანსების წყაროს ასევე წარმოადგენს გრანტები და შემოწირულობები.

სქემა# 1.სსიპ იურიდიული დახმარების სამსახურის ბიუროები და საკონსულტაციო ცენტრები



უფასო იურიდიული დახმარება მოიცავს ისეთ მომსახურებას, როგორცაა:

- უფასო იურიდიული კონსულტაცია ნებისმიერ სამართლებრივ საკითხზე;
- სამართლებრივი დოკუმენტაციის (განცხადება, შუამდგომლობა და სხვ.) შედგენა;
- საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სისხლის სამართლის პროცესზე ბრალდებულისა და მსჯავრდებულისათვის;
- საადვოკატო მომსახურება არანებაყოფლობითი ფსიქიატრიული დახმარების საქმეებზე;
- დამცველის მომსახურება ისეთი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმეებზე, რომელსაც შეიძლება დაპატიმრება მოჰყვეს.

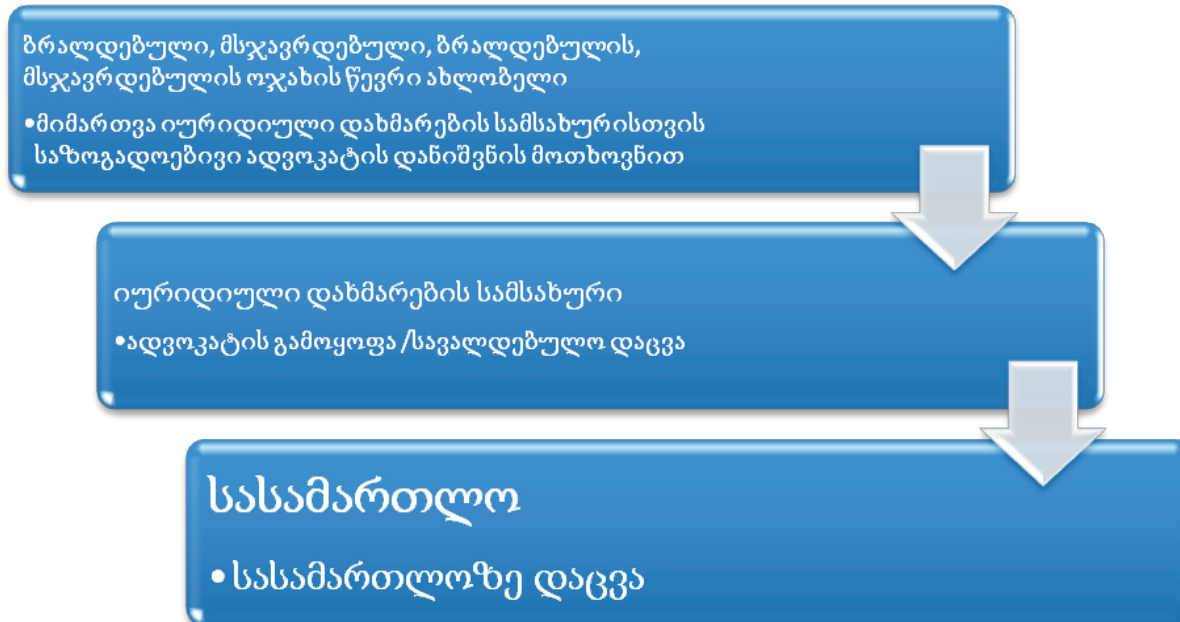
იურიდიული დახმარების სამსახურის ბიუროებსა და საკონსულტაციო ცენტრებში უფასო კონსულტაციის მიღება ნებისმიერ პირს შეუძლია. უფასო საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით სარგებლობის უფლება კი აქვს ყველა ბრალდებულს და მსჯავრდებულს, რომელიც ამავდროს „სოციალურად დაუცველი ოჯახების მონაცემთა ერთიან ბაზაში“ რეგისტრირებული ოჯახის წევრია და მისი სარეიტინგო ქულა შეადგენს 70000-ს ან ნაკლებს, აგრეთვე გარკვეული კატეგორიების პირთათვის - 100000-ს ან ნაკლებს.

- იმ მრავალშვილიანი ოჯახის წევრი, რომელსაც ჰყავს 3 ან მეტი 18 წლამდე ასაკის ბავშვი;
- ომისა და სამხედრო ძალების ვეტერანი;
- 18 წლამდე ასაკის შეზღუდული შესაძლებლობის სტატუსის მქონე პირი;
- მკვეთრად ან მნიშვნელოვნად გამოხატული შეზღუდული შესაძლებლობის სტატუსის მქონე სრულწლოვანი პირი;
- მკვეთრად, მნიშვნელოვნად ან ზომიერად გამოხატული შეზღუდული შესაძლებლობის სტატუსის მქონე პირი, თუ შესაძლებლობის შეზღუდვა მიმდინარეობს ბავშვობიდან;
- 18 წლამდე ასაკის დედ-მამითობოლი ბავშვი;
- რუსეთის ფედერაციის მიერ საქართველოს წინააღმდეგ განხორციელებული სამხედრო აგრესიის შედეგად იძულებით გადაადგილებული პირი.

საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით სარგებლობს ყველა ბრალდებული და მსჯავრდებული, რომელიც სისხლის სამართლის საპროცესო კოდექსის თანახმად, სავალდებულო დაცვას ექვემდებარება. კერძოდ:

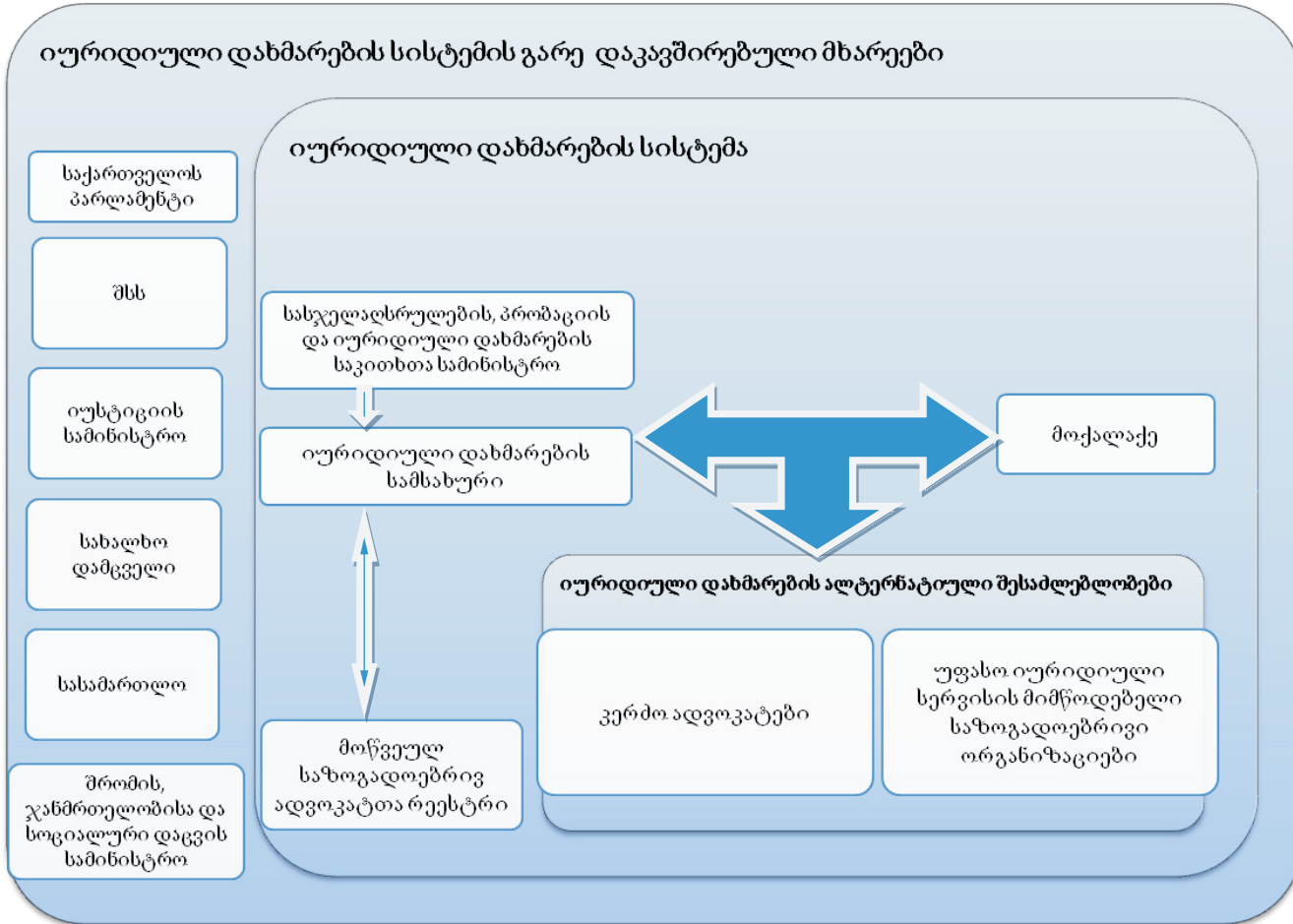
- თუ არასრულწლოვანია;
- თუ არ იცის სისხლისსამართლის პროცესის ენა;
- თუ აქვს ფიზიკური ან ფსიქიკური ნაკლი, რაც ხელს უშლის მის მიერ საკუთარი დაცვის განხორციელებას;
- თუ გამოტანილია განჩინება (დადგენილება) სასამართლო-ფსიქიატრიული ექსპერტიზის დანიშვნის შესახებ;
- თუ ჩადენილი ქმედებისათვის საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსით გათვალისწინებულია პასუხისმგებლობა უვადო თავისუფლების აღკვეთის სახით;
- თუ მასთან მიმდინარეობს მოლაპარაკება საპროცესო შეთანხმების დადების თაობაზე;
- თუ სისხლის სამართლის საქმეს იხილავს ნაფიცმსაჯულთა სასამართლო;
- თუ თავს არიდებს სამართალდამცავ ორგანოში გამოცხადებას;
- თუ გააძევეს სასამართლო სხდომის დარბაზიდან;
- თუ არაიდენტიფიცირებული პირია;
- საქართველოს სისხლის სამართლის საპროცესო კოდექსით პირდაპირ გათვალისწინებულ შემთხვევაში.

სქემა# 3. იურიდიული დახმარებით (საზოგადოებრივი ადვოკატის) მომსახურების სქემა



არსებობს იურიდიული დახმარების კიდევ ერთი მოდელი - მოწვეულ საზოგადოებრივ ადვოკატთა რეესტრი, რომლის ფარგლებშიც კერძო სექტორში მოღვაწე ადვოკატები კანონით დადგენილ შემთხვევებში საბიუჯეტო ანაზღაურების საფუძველზე სისხლის სამართლის საქმეებში ერთვებიან.

სქემა# 4. იურიდიული დახმარების სისტემა



თავი #4. ძირითადი დასკვნები

იურიდიული დახმარების სამსახური საჭირო და დროული ინიციატივას მოსახლეობის იმ ფენისთვის, რომელსაც არა აქვს ფინანსური შესაძლებლობა მიიღოს ფასიანი იურიდიული დახმარება. ამ მოთხოვნას ვერც საზოგადოებრივი ორგანიზაციების აქტივობა გაწვევდა სრულად, რადგან როგორც კვლევამ აჩვენა, იურიდიული მომსახურების სფეროში არც ისე ბევრი საზოგადოებრივი ორგანიზაციაა, რომელიც ორიენტირებულია მოსახლეობის იურიდიულ დახმარებაზე ან მისი საქმიანობის ერთ-ერთ მიმართულებას უფასო იურიდიული დახმარება წარმოადგენს, განსაკუთრებით რეგიონებში.

იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების ხარისხი მომხმარებელთა შეფასების მიხედვით მაღალია და შეესაბამება ბენეფიციართა მოთხოვნებს. სამსახური ბენეფიციარებში მაღალი ნდობით სარგებლობს და მის მიერ მიწოდებული სერვისით კმაყოფილნი არიან. ბენეფიციართა აზრით იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა დამოკიდებულება კლიენტის მიმართ დადებითია. გამოკითხულთა უმრავლესობა კმაყოფილია მომსახურების პროცესით - საშუალო ქულა 5 ბალიან შკალაზე 4,7-ია, რაც მაღალ მაჩვენებელს წარმოადგენს. ბენეფიციართა უმრავლესობა თვლის, რომ მომსახურება არ არის დროში გაწეილი, საზოგადოებრივი ადვოკატი მათ სათანადო დროს უთმობს, კორექტულია, კარგად იცნობს კლიენტის საქმეს, ინფორმაცია, რომელსაც იღებენ სამსახურის პერსონალისგან, არ არის ურთიერთგამომრიცხავი, იურიდიული დახმარების სამსახურში პროფესიონალები მუშაობენ და მათი დამოკიდებულება კლიენტის მიმართ მიუკერძოებელია. ასეთი მაღალი შეფასებების პარალელურად, საჭიროა მუდმივად ხდებოდეს კადრის მომზადებასა და რეპუტაციის შენარჩუნებაზე ზრუნვა. მით უფრო, რომ მოსახლეობისთვის ყველაზე გავრცელებული საკომუნიკაციო არხი, რითაც სამსახურის შესახებ იღებენ ინფორმაციას, ის მომხმარებელია, რომელმაც უკვე ისარგებლა სამსახურის იურიდიული დახმარებით².

მიუხედავად იმისა, რომ იურიდიული დახმარების სამსახურის დაფარვის არეალი ფართოვდება, ემატება ბიუროები და საკონსულტაციო ცენტრები, ადამიანური რესურსი მაინც იმაზე ნაკლებია, ვიდრე საჭიროა მოსახლეობის მზარდი მოთხოვნის დასაკმაყოფილებლად. მზარდი მოთხოვნის პირობებში, ისედაც მცირე ადამიანური რესურსის ფონზე, იურიდიული დახმარების სამსახური ვერ შეძლებს ბენეფიციართა დიდი რაოდენობის დაკმაყოფილებას, რაც აისახება მომხმარებელთა კმაყოფილების ხარისხზე. ხაზი უნდა გაესვას იმ გარემოებას, რომ მოსახლეობაში არსებობს მოთხოვნა -მცირე შემოსავლიანი პირები სამოქალაქო და ადმინისტრაციულ საქმეებზეც სარგებლობდნენ საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით. ამ გარემოებიდან გამომდინარე, მიმდინარე ეტაპზე საჭიროა მჭიდრო თანამშრომლობა ადგილობრივ საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან კლიენტების გადამისამართების პრაქტიკის დანერგვის გზით. უახლოეს მომავალში კი მნიშვნელოვანია, რომ თავად სამსახურმა უზრუნველყოს ბენეფიციარები გარკვეულ სამოქალაქო საქმეებზე საზოგადოებრივი ადვოკატის წარმომადგენლობით.

სასურველია, ადვოკატთა რეესტრის სიის გაფართოება, რაც თავისთავად ადამიანური რესურსის გაზრდას შეუწყობს ხელს. როგორც კვლევამ აჩვენა, ადვოკატთა რეესტრში გაწევრიანება ამ ეტაპზე არ წარმოადგენს ადვოკატისთვის მნიშვნელოვან და პრესტიჟულ საკითხს. იურიდიული დახმარების სამსახურის საქმიანობის ფართო საზოგადოებისთვის გაცნობის პარალელურად, სასურველია საკომუნიკაციო სტრატეგია მიმართული იყოს ადვოკატებზე, რათა რეესტრში გაწევრიანება მათთვის საზოგადოებრივ სარგებლად იქცეს.

მოსახლეობის ნაწილისთვის ჯერ კიდევ უცნობია იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობის შესახებ. მაგალითად, ბენეფიციართა ნაწილი ვერ ახერხებს იმ ორგანიზაციის იდენტიფიცირებას, რომლისგანაც მიიღო იურიდიული დახმარება. ზოგ შემთხვევაში კონკრეტულ კონსულტანტს ასახელებენ და ვერ იხსენებენ ორგანიზაციის სახელს. მოსახლეობისთვის ასევე ბუნდოვანია, კონკრეტულად რა სახის სერვისები აქვს იურიდიული დახმარების სამსახურს. ამ გარემოებიდან გამომდინარე სასურველია, კონსულტაციის პროცესში მოსახლეობისთვის იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ საინფორმაციო ხასიათის ბუკლეტების ან ბიულეტენების დარიგება. კვლევამ აჩვენა, რომ ზოგადად დაბალია მოსახლეობის ინფორმირებულობა სამართლებრივ საკითხებში. მაგ: თითქმის 40%-მა მათ შორის, ვინც უკვე ისარგებლა მომსახურებით, არ იცის ვის ენიშნება სავალდებულო წესით სისხლის სამართლებრივ საკითხებზე საზოგადოებრივი ადვოკატი. აქედან გამომდინარე მიზანშეწონილია მოსახლეობასთან გასვლითი შეხვედრების (მაგ. მობილური ჯგუფები) მოწყობა და მათთვის ინფორმაციის მიწოდება უფასო იურიდიული სამსახურის სერვისებისა და სამართლებრივი საკითხების შესახებ.

„რეგიონში ქალაქის მოსახლეობამ და ახალქალაქის რაიონის მოსახლეობამ კარგად იცის იურიდიული დახმარების შესაძლებლობის შესახებ, თუმცა ნინოწმინდის სოფლის მოსახლეობისთვის ეს ინფორმაცია არ არის ხელმისაწვდომი. უნდა აღინიშნოს, რომ ინფორმირებულობის ხარისხის გაზრდას ხელი შეუწყო პოლიტრენერებულთა საქმეების განხილვამ. სოფლების მოსახლეობამაც გაიგო, რომ ასეთი სერვისი მიღება უფასოდაა შესაძლებელი“. (ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენელი)

„მიუხედავად იმისა, რომ მოსახლეობამ იცის იმ ადამიანის შესახებ, რომელსაც შეიძლება მიაკითხონ რეპრესირებულების საქმეებთან დაკავშირებით, მაინც ჰგონიათ, რომ იგი მხოლოდ რეპრესირებულების საკითხით არის დაკავებული. მგონია ნაკლებად იცის მოსახლეობამ, რომ ნებისმიერ იურიდიულ საკითხზე შეიძლება მიაკითხოს მას“. (ადგილობრივი საზოგადოებრივი ორგანიზაციის წარმომადგენელი)

განსაკუთრებულად უნდა აღინიშნოს ის რეგიონები, სადაც ეთნიკურად არაქართველი მოსახლეობა კომპაქტურად სახლობს. ამ რეგიონებში მნიშვნელობა ენიჭება იურიდიული დახმარების სამსახურისადმი ნდობის საკითხს. რადგან მოსახლეობის ნაწილმა ჯერ კიდევ არ იცის სახელმწიფო ენა, აუცილებელია მათთვის ინფორმაციის მიწოდება მშობლიურ ენაზე. იმ წერტილებში, სადაც არსებობს იურიდიული დახმარების სამსახურის ბიურო, ან საკონსულტაციო ცენტრი, ეს საკითხი მეტ-ნაკლებად მოგვარებულია და კონსულტანტმა იცის ადგილობრივი მოსახლეობის ენა. თუმცა, ამ რეგიონებში განსაკუთრებით საჭიროა ცენტრების ქსელის გაფართოება. აუცილებელია თანამშრომლობა ადგილობრივ და საერთაშორისო საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან, იქნება ეს იურიდიულ სერვისის მიწოდებაზე ორიენტირებული თუ უფლებდაცვითი ორგანიზაცია. ამ რეგიონებში მეტად მნიშვნელოვანია თანამშრომლობის გაძლიერება ადგილობრივი ხელისუფლების წამომადგენლებთანაც, სოფლის რწმუნებულებთან, ადგილობრივი თვითმმართველობის თუ მმართველობის წარმომადგენლებთან. თანამშრომლობის გაძლიერება და ცოდნის გაცვლა იურიდიული დახმარების სამსახურს საზოგადოების ინფორმირებულობის გაზრდის საშუალებას მისცემს სამართლებრივ საკითხებში.

ერთდროულად რამდენიმე რეგიონული ტელევიზიის ეთერში უფასო იურიდიული დახმარების შესახებ სოციალური რეკლამა დაიწყო 2011 წლის 7 ნოემბრიდან.

სატელევიზიო კლიპი, რომელიც გაეროს განვითარების პროგრამის მხარდაჭერით მომზადდა, მიზნად ისახავდა საზოგადოების ინფორმირებას იმ უფასო მომსახურების შესახებ, რასაც სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახური მოსახლეობას მთელი ქვეყნის მასშტაბით უწევდა.

სატელევიზიო კლიპი ასახავს იმ შემთხვევებს, როდესაც ადამიანს იურიდიული კონსულტაციით ან ადვოკატის მომსახურებით სარგებლობის საჭიროება უჩნდება. არა ქართულენოვანმა მოსახლეობამ ის რუსული ტიტრებით იხილა. კლიპი სრულდება იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონტაქტო ინფორმაციით (ცხელი ხაზი: 8(32)292-00-55 / ვებგვერდი: www.legalaid.ge), რომლის მეშვეობითაც მოქალაქეებს დეტალური ინფორმაციის მიიღების საშუალება ეძლევათ.

სარეკლამო კამპანია ახალციხის, ახალქალაქის, მარნეულის, გორის, გურჯაანისა და თელავის ტელევიზიების ეთერში ორი თვის განმავლობაში გაგრძელდა.

გორის ტელევიზიაში გაიმართა შეხვედრა იურიდიული სამსახურის უფროსთან, სადაც მოსახლეობას ჰქონდათ საშუალება სატელეფონო ზარების საშუალებით პირდაპირ ეთერში დაესვათ შეკითხვები.

თავი #5 შედეგები

5.1 ხარისხობრივი კვლევის შედეგები

5.1.1 ინფორმირებულობა უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ

საზოგადოების ნაწილი (ადგილობრივი სახელმწიფო სტრუქტურების წარმომადგენლები, საზოგადოებრივი ორგანიზაციები და ადვოკატები), რომელსაც შეხება აქვს იურიდიული დახმარების საჭიროების მქონე მოქალაქეებთან, ინფორმირებული არის ამ სერვისის მიმწოდებლის შესახებ. ამ პირებმა იციან, რომ მათ რეგიონში ფუნქციონირებს სახელმწიფო სამსახური, რომელიც უფასო იურიდიულ კონსულტაციას უწევს მოსახლეობას. ყველაზე მეტად ინფორმირებულები ამ საკითხებში ის ორგანიზაციები და ადამიანები არიან, რომლებიც თავად არიან იურიდიული სერვისის მიმწოდებლები. მაგ: საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, რომლებიც მთლიანად არიან ორიენტირებულები იურიდიული სერვისის მიწოდებაზე, ან იურიდიული კონსულტაცია წარმოადგენს მათი სერვისის ერთ-ერთ კომპონენტს და სახელმწიფო სტრუქტურები, რომელთაც შეხება აქვთ სოციალურად დაუცველ მოსახლეობასთან.

მიუხედავად ზემოთაღწერილი ინფორმირებულობის ხარისხისა, აუცილებელია აღინიშნოს, რომ საზოგადოების აღნიშნული ჯგუფები სრულად არ არიან ინფორმირებული იმ სერვისების შესახებ, რომელსაც აწვდის მოსახლეობას იურიდიული დახმარების სამსახური. შესაძლებელია, მოვახდინოთ რანჟირება და ინფორმირებულობის დონის მიხედვით გამოვყოთ შემდეგი ჯგუფები:

- 1) იურიდიული დახმარების სამსახურის საქმიანობის შესახებ ყველაზე მეტად ინფორმირებული ჯგუფი - ადვოკატები;
- 2) საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, რომელსაც თავად აქვს იურიდიული დახმარების კომპონენტი და მედია;
- 3) სახელმწიფო სტრუქტურები (მაგ. სოციალური დახმარების სამსახური), რომლებმაც იციან ამ ორგანიზაციის არსებობის შესახებ, მეტად არიან ინფორმირებულები იურიდიული კონსულტაციის სერვისის შესახებ, და ნაკლებად არიან ინფორმირებულნი საზოგადოებრივი ადვოკატებით მოსახლეობის უზუნველყოფის შესახებ. განსაკუთრებით ხაზი უნდა გაესვას იმ გარემოებას, რომ ადგილობრივი სახელმწიფო სტრუქტურების წარმომადგენლების უმეტესობამ, რომელმაც მიიღო მონაწილეობა კვლევაში, იურიდიული დახმარების სამსახურს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ-ად განიხილავს და მის დაქვემდებარებაში შემავალი ორგანიზაცია ჰგონია;
- 4) ყველაზე ნაკლებად ინფორმირებულია საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ის ნაწილი, ვისაც არა აქვს იურიდიული დახმარების კომპონენტი.

ადვოკატებისა და იმ საზოგადოებრივი ორგანიზაციებისთვის, რომლებიც იურიდიულ კონსულტაციებს სწევენ, ინფორმაცია იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ ცნობილია როგორც მედიის საშუალებებიდან, ასევე კანონმდებლობიდან და ბენეფიციარებისგან. ანუ, ამ ტიპის ორგანიზაციების ინფორმირებულობის დონეს პროფესიული საქმიანობა განსაზღვრავს.

იურიდიული დახმარების შესახებ სახელმწიფო სტრუქტურების წარმომადგენლებს აქვთ ინფორმაცია გამგეობაში ორშაბათის თათბირებიდან, სადაც ხდება თანამშრომელთა ინფორმირება სხვადასხვა სიახლის შესახებ. ის ადამიანები, რომელთაც ყოველდღიური შეხება აქვთ მოსახლეობასთან (მათ შორის სოციალურად დაუცველ მოსახლეობასთან), მეტად არიან ინფორმირებულნი, რადგან თავად ბენეფიციარები ხშირად აკითხავენ მათ სხვადასხვა იურიდიული საკითხის მოსაგვარებლად.

რეგიონების მიხედვით საზოგადოებრივი ორგანიზაციების, ადვოკატებისა და ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების ინფორმირებულობის დონე იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ არ განსხვავდება.

5.1.2 საზოგადოების ინფორმირებულობა

საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, მედია, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლები თვლიან, რომ მოსახლეობა ნაკლებად არის ინფორმირებული ამ სამსახურის არსებობის შესახებ. განსაკუთრებულად აღინიშნა, რომ მოსახლეობის ინფორმირებულობის ხარისხი მცირდება იურიდიული დახმარების სამსახურის ადგილმდებარეობასთან დაშორების პროპორციულად. მათი აზრით სოფლის მოსახლეობა ნაკლებად არის ინფორმირებული ქალაქისა და რაიონული ცენტრის მოსახლეობასთან შედარებით. განსაკუთრებით რთულია ინფორმირებულობის კუთხით ის რაიონები, სადაც ეთნიკურად არაქართველი მოსახლეობა კომპაქტურად ცხოვრობს.

მოსახლეობა, რომელსაც შეხება არ ჰქონია იურიდიული დახმარების სამსახურთან, არ არის ინფორმირებული სამსახურის შესახებ, მათი უმრავლესობა იურიდიული დახმარების მისაღებად, თუ ასეთი საჭიროება აქვს, ადგილობრივ სახელმწიფო სტრუქტურებს, ადვოკატებს ან ადგილზე მოქმედ საზოგადოებრივ ორგანიზაციებს აკითხავს. იმ ადამიანებსაც კი, რომლებსაც მიღებული აქვთ ინფორმაცია, ან ერთხელ მაინც უსარგებლიათ უფასო იურიდიული დახმარების სერვისით, უჭირთ იდენტიფიცირება, თუ რომელ ორგანიზაციას მიაკითხეს ამ სერვისის მისაღებად.

მოსახლეობის ის ნაწილი, ვისაც შეხება ჰქონია იურიდიული დახმარების სამსახურთან, ინფორმაციას ძირითადად ნაცნობებისგან ან სახელმწიფო სტრუქტურებიდან (სასამართლო, საგამომიებო ორგანოები, ადგილობრივი მმართველობა, თვითმმართველობა) იღებენ. ის ბენეფიციარები, რომელთაც საზოგადოებრივი ადვოკატმა გაუწია მომსახურება, ინფორმაციის წყაროდ ნაცნობ-მეგობრებს, საგამომიებო ორგანოებს და სასამართლოს ასახელებენ. მანამ, ვიდრე საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით ისარგებლებდნენ, მათ არ ჰქონდათ ინფორმაცია ასეთი შესაძლებლობის შესახებ. ბენეფიციართა ამ ნაწილის უმრავლესობა არ არის ინფორმირებული, რომ გარდა საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებისა, იურიდიული დახმარების სამსახურს უფასო იურიდიული კონსულტაციების გაწევაც შეუძლია.

ადვოკატთა აზრით მოსახლეობა უკვე მეტადა ინფორმირებული იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ. ისინი თვლიან, რომ მათ ერთგვარი კონკურენტი გაუჩნდათ იურიდიული დახმარების სამსახურის სახით და მათთან მომსახურების მისაღებად მისულთა რიცხვმა შედარებით იკლო.

ქვემო ქართლში, საზოგადოებრივი ორგანიზაციების მხრიდან, ხაზი გაესვა იმ გარემოებას, რომ ყველაზე მეტად ეთნიკურად არაქართველი მოსახლეობით დასახლებული სოფლები არიან ინფორმაციულ ვაკუუმში. ზოგ შემთხვევაში ისიც კი არ იციან, სად და ვის უნდა მიმართონ პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტების ან სხვა სახის დოკუმენტების მისაღებად.

საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, მედია და სახელმწიფო სტრუქტურების წარმომადგენლები, რომლებიც ესწრებოდნენ ფოკუს-ჯგუფებს, ინფორმაციის გავრცელების ყველაზე ეფექტურ საშუალებად გასვლით შეხვედრებს თვლიან.

„სტატისტიკურად თუ ვიმსჯელებთ, თუ დღეში 10 ადამიანი გვაკითხავდა იურიდიული კონსულტაციის თხოვნით, დღეს ეს შემცირებულია. განსაკუთრებით, საქმე ეხება სისხლის სამართლის დანაშაულს. ჩვენც კი გაგვიწევია ზოგჯერ კონსულტაცია უფასოდ, მაგრამ, როდესაც უკვე რამე ქმედებაა განსახორციელებელი, ჩვენ არ ვაკეთებთ ამას უფასოდ და კარგია, რომ მოსახლეობას უკვე აქვს შესაძლებლობა უფასოდ ისარგებლონ ადვოკატით.“ (კერძო პრაქტიკოსი ადვოკატი)

„ჩვენ პროექტის ფარგლებში ვაწყობთ შეხვედრებს სოფლის მოსახლეობასთან. ჩვენი წარმომადგენლები ჩადიან სოფლებში და უშუალოდ ხვდებიან იქ მცხოვრებ ადამიანებს. ვაცნობთ მათ საკუთარ უფლებებს, საკანონმდებლო სიახლეებს და ადგილზე ვუწევთ კონსულტირებას სამართლებრივ საკითხებთან დაკავშირებით. შეხვედრების ორგანიზებას ვახდენთ ადგილობრივი რწმუნებულების საშუალებით. მათ ვუკავშირდებით, ვაცნობთ ჩვენს საქმიანობას, ჩვენს ამოცანებს და შეხვედრის დეტალებზე ვთანხმდებით. ასე ხდება ჩვენი ცნობადობის გაზრდა. გარდა იმისა, რომ მრავალი წელია ვმუშაობთ სფეროში, მიზანმიმართული საინფორმაციო კამპანიებიც ჩაგვიტარებია.“ (იურიდიულ დახმარებაზე ორიენტირებული საზოგადოებრივი ორგანიზაცია)

„ჩვენს ორგანიზაციას ჰქონდა იურიდიული კომპონენტი, მაგრამ მორჩა პროექტი და ვეღარ ვეხმარებით მოსახლეობას. კიდევ ორი თვე პროექტის დასრულების მერე მოდიოდა მოსახლეობა და ჩვენ ვუწევდით დახმარებას, მაგრამ ახლა მოსახლეობას არსად შეუძლია იგივე სერვისი მიიღოს. მათ ბევრი პრობლემა ჰქონდათ. პრობლემები ჰქონდათ სამართალდამცავებთან საბუთების მოწესრიგებასთან დაკავშირებით. ძალიან რთულადაა საქმე სოფლის მოსახლეობასთან. არიან ადამიანები, რომლებიც საერთოდ არ არიან რეგისტრირებულნი, რადგან მათ „პატრონი“ არ უშვებს სახლიდან. ისინი მიტოვებული ოჯახების წევრები არიან, რომლებიც ვიღაცის ხელში აღმოჩნდნენ და მათთან სამადლოდ ცხოვრობენ და მუშაობენ გაუსაძლის პირობებში. ასეთი ადამიანები, როდესაც ახერხებენ თავის დაღწევას, არ იციან სად მივიდნენ და ვის მიმართონ. ეს გარდაბნის მუნიციპალიტეტში ხდება. ბევრია სკოლებშიც ისეთი საკითხი, როგორც არის პირადი ნომრის მინიჭება, პირადობის მოწმობის აღება და ა.შ.“ (საზოგადოებრივი ორგანიზაციის წარმომადგენელი)

ფოკუს-ჯგუფებში მონაწილე არაბენეფიციარი მოსახლეობის უმრავლესობამ ჯგუფის მიმდინარეობის დროს მიიღო ინფორმაცია იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ. იურიდიული დახმარების საჭიროება ყველაზე მეტად იმ ჯგუფებში გამოვლინდა, რომელთაც არა აქვთ საშუალება ისარგებლონ ფასიანი მომსახურებით, აიყვანონ ადვოკატი და ა.შ. ასეთ ჯგუფებად ძირითადად შეგვიძლია მოვიაზროთ სოციალურად დაუცველი მოსახლეობა, დევნილები და ა.შ..

მათ შორის, ვისაც რაიმე ტიპის ინფორმაცია აქვთ უფასო იურიდიული დახმარების შესაძლებლობის შესახებ, ხშირად ვერ ახერხებენ იდენტიფიკაციას, რომელ ორგანიზაციაზე საუბრობენ - არის ეს ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაციის წარმომადგენლობა რეგიონში, ადგილობრივი საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, თუ იურიდიული დახმარების სამსახური. „იურისტები“ ამ კრებითი სახელით მოიხსენიებს მოსახლეობა აღნიშნულ ორგანიზაციებს.

მოსახლეობის ის ნაწილი, რომელსაც უსარგებლია იურიდიული სამსახურის მომსახურებით კონსულტირების კუთხით, ინფორმაციის წყაროდ ნაცნობ-მეგობრებს და მედიას ასახელებენ. ის ბენეფიციარები, რომელთაც საზოგადოებრივი ადვოკატმა გაუწია მომსახურება ინფორმაციის წყაროდ ნაცნობ-მეგობრებს, საგამომიებო ორგანოებს და სასამართლოს ასახელებენ. მანამ, ვიდრე ადვოკატის მომსახურებით ისარგებლებდნენ, მათ არ ჰქონდათ ინფორმაცია ასეთი შესაძლებლობის შესახებ.

„ჩვენ, ახალ დევნილებს ბევრს გვაქვს პრობლემა საბუთებთან დაკავშირებით და არ ვიცით ვის მივაკითხოთ. როდესაც წამოვედით თან არაფერი წამოგვიღია. სამსახურს ვერ დავიწყებთ, თუ საბუთი არ გვექნა განათლების მიღების შესახებ. არქივი, სადაც ჩვენი საბუთები შეიძლება იმყოფებოდეს ცხინვალშია. როგორ გადმოვიტანოთ იქედან? არადა არც ვიცით, ვისთან მივიდეთ, რა გზას დავადგეთ. დევნილთა სამინისტროში ამ კითხვებზე პასუხი არა აქვთ და მაშ ვის მივაკითხოთ?“

„მე პრობლემა მაქვს დევნილის მოწმობასთან დაკავშირებით. გათხოვილი ვარ და მეუღლესთან ვიყავი რეგისტრირებული, არადა დიდი ხანია მას გავშორდი. ახალგორიდან ვარ, იქ მაქვს მშობლების სახლი, იქედან არიან დედა და მამა. ფართის გამოყოფასთან დაკავშირებით პრობლემა მქონდა და ადგილობრივ მერიას მივაკითხე. მათი დახმარებით გამომიყვეს ფართი, არადა ისინი რომ წავლენ მე ისევ ჰაერში დავრჩები, რადგან სტატუსი არ გამაჩნია. ვის მივაკითხო და როგორ მოვიქცე არ ვიცი.“

„მე ხშირად მიმიკითხებია სხვადასხვა საკითხზე ახალგაზრდა იურისტებისთვის. თქვენ ალბათ მათ გულისხმობთ. რაც შეეძლოთ გამიკეთეს, ალიმენტის დანიშვნასთან დაკავშირებით მქონდა პრობლემა და მომიგვარეს. სახელმწიფო სტრუქტურაც თუ იყო ასეთი, არ ვიცოდით“

„სამსახურიდან უკანონოდ გამომიშვეს, ისე რომ ჩემთვის არაფერი უთქვამთ და სხვა თანამშრომლის ხელით გამომიგზავნეს განთავისუფლების ცნობა. ჯერ ვითომ უხელფასო შვებულებაში გამიშვეს და მერე ასე მომექცნენ. დავჩი ასე, არც კი ვიცი ვის მივმართო. ადვოკატის ფული მე არ მაქვს. თან ისიც არ ვიცი, რომ მივაკითხო ვინმეს ღირს კი? პირის შერცხენად არ გამომივიდიეს. გაცნობიერებული რომ არ ვარ ასეთ საკითხებში, ძალიან მრცხვენია.“

„დეიდაჩემს, რომელიც სიღარიბის ზღვარს ქვემოთ არის და სასდილოდან სადილი მე მიმაქვს, ტელეფონი გამოურთო სილკნეტმა გადაუხდელიობის გამო. ვიცით, რომ ამ კატეგორიას ნახევარ ფასში ეკუთვნით მომსახურება. დიდი ხანია დავწერეთ განცხადება, მაგრამ პასუხი არ არის. ვის მივაკითხო არ ვიცი. არადა ამ ადამიანისთვის ტელეფონი ურთიერთობის ერთადერთი საშუალებაა, სახლიდან ვერ გადმოდის.“

5.1.3 იურიდიული დახმარების სამსახურის არსი, საქმიანობის შეფასება.

იურიდიული დახმარების სამსახურის იდეას დადებითად აფასებენ საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფის წარმომადგენლები. ამ ორგანიზაციის ძირითად ფუნქციად ისინი მოიაზრებენ სოციალურად დაუცველი მოსახლეობისთვის იურიდიული სერვისის მიწოდების საშუალებას. ისინი თვლიან, რომ სახელმწიფოს დაფინანსებით უნდა არსებობდეს ორგანიზაცია, რომელიც მოემსახურება მხოლოდ იმ ფენას, რომელსაც არ შესწევს უნარი გადაიხადოს მომსახურების საფასური.

ორგანიზაციის ფუნქციიდან გამომდინარე, იგი მოსახლეობის მრავალრიცხოვან ფენას უნდა ემსახურებოდეს, რაც არსებული რესურსებით საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფის წარმომადგენელთა აზრით შეუძლებელია. ადამიანური რესურსი არ არის საკმარისი იმისთვის, რომ ყველა ბენეფიციარის მოთხოვნა დააკმაყოფილოს და მომავალ გამოწვევებს უპასუხოს.

საზოგადოებრივი ადვოკატების მომსახურება საჭიროა და აუცილებელი, როგორც სოციალურად დაუცველებისთვის, ასევე სხვადასხვა კატეგორიის ბრალდებულებისა და მსჯავრდებულებისთვის. თუმცა სპეციალისტთა ნაწილი ინტერესთა კონფლიქტს ხედავს იურიდიული დახმარების სამსახურსა და სხვა სახელმწიფო ორგანიზაციებს შორის. სამსახური სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების სამინისტროს საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს წარმოადგენს. ამიტომ საეჭვოა, რამდენად თავისუფალია საზოგადოებრივი ადვოკატი, როდესაც მისი დაცვის ქვეშ მყოფს სახელმწიფო სტრუქტურის ან მისი წარმომადგენლის წინააღმდეგ უწევს გამოსვლა.

საზოგადოებრივი ორგანიზაციებიც დადებითად აფასებენ იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობას. მათთვის მნიშვნელოვანია რეგიონში არსებობდეს ორგანიზაცია, რომელიც გაწევდა იურიდიულ კონსულტაციას სხვადასხვა საკითხებზე. ზოგ რეგიონში თანამშრომლობის დადებითი მაგალითების შესახებ ისაუბრეს. თუმცა თანამშრომლობა უფრო არაორგანიზებულ ხასიათს ატარებს და არ არის სისტემატიური. იმ რეგიონებში უფრო მეტად აღმოჩნდა ურთიერთთანამშრომლობის მაგალითები, სადაც ადგილობრივ ორგანიზაციებს აქვთ იურიდიული დახმარების კომპონენტი. რეგიონების ნაწილში კი ასეთი თანამშრომლობის პრეცედენტი არ არსებობს. იმ რეგიონებში სადაც დაფიქსირდა თანამშრომლობის მაგალითები, აღინიშნა, რომ ხშირია ბენეფიციართა/მომხმარებელთა გაცვლა. კერძოდ იურიდიული დახმარების სამსახური აგზავნის კლიენტს ორგანიზაციაში, რათა საადვოკატო მომსახურება გაეწიოს სამოქალაქო საკითხებზე. ასევე არსებობს ურთიერთკონსულტაციის, მოსაზრებებისა და საკანონდებლო სიახლეების გაცვლის შემთხვევები.

ადვოკატები თვლიან, რომ ასეთი სამსახურის არსებობა აუცილებელია, რადგან მოსახლეობას არა აქვს საკმარისი თანხები ფასიანი კონსულტაციის მისაღებად. მათი აზრით, იურიდიული დახმარების სამსახურში მომუშავე ადვოკატები მაღალკვალიფიციური იურისტები არიან და თავს ართმევენ სამუშაოს. თუმცა, ყველა ფოკუს-ჯგუფზე აღინიშნა, რომ რეგიონში არსებული ადვოკატთა რესურსი საკმარისი არაა. გარდა ამისა, პრაქტიკოსი იურისტების მხრიდან გამოითქვა მოსაზრება, რომ საპროცესო შეთანხმების შემთხვევაში მოქალაქეს არ უნდა ენიშნებოდეს საზოგადოებრივი ადვოკატი. თუ მოქალაქეს საპროცესო შეთანხმების დადებისას ჯარიმის გადახდა შეუძლია, მას ასევე შეუძლია ადვოკატის ხარჯებიც გასწიოს. ეს გარემოება ადვოკატებს კონკურენციის არათანაბარ გარემოს უქმნის.

საზოგადოებრივი ორგანიზაციის წარმომადგენლებიც შეეხნენ საკითხს, რომელიც ეხებოდა იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა სიმცირეს. მათი აზრით, საზოგადოებრივ ადვოკატთა რეესტრის არსებობის მიუხედავად რესურსი მაინც მცირეა. განსაკუთრების გაესვა ხაზი იმ რეგიონებს, სადაც არ არსებობს საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, რომლებიც იურიდიული სერვისის მიწოდებაზე არიან ორიენტირებულები.

გარდა ადვოკატების სიმცირისა, ყველა ჯგუფზე აღინიშნა, რომ რესურსი მცირეა კონსულტირებისთვისაც. მაგალითისთვის მოჰყავდათ რიგები, როდესაც პოლიტიკური რეპრესიების მსხვერპლთა შესახებ კონსულტირებას უწყევდნენ მოსახლეობას. როგორც წესი, ბენეფიციარებს არ უწყევთ რიგში დგომა, თუმცა რეპრესირებულთა საკითხებთან დაკავშირებით ხანგრძლივად უწყევდათ ცდა კონსულტირების მსურველთა დიდი რაოდენობის გამო.

„ნორმალურად თავი რომ გაართვა საქმეს, თვეში დაახლოებით 10 საქმემდე შეიძლება გქონდეს. ზოგი საქმე ტომების წაკითხვას გულისხმობს. აღარ ვსაუბრობ იმაზე, თუ რამდენი ქმედება უნდა განახორციელო. მე ვიცი ადვოკატები, რომლებსაც 50-80 საქმემდე აწერიათ თვის განმავლობაში. ცხადია, შეუძლებელია ჯეროვნად შეასრულო ყველა მათგანი. ეს არ არის მათი ბრალი, მაგრამ ფაქტია, რომ ადვოკატები ხშირ შემთხვევაში საკუთარი დაცვის ქვეშ მყოფს მხოლოდ ერთხელ ნახულობს და ლაპარაკი ზედმეტია იმაზე, რომ საგამომიებო საქმიანობა აწარმოოს.“ (კერძო ადვოკატი)

იმ ჯგუფებში, სადაც მონაწილეობას იღებდნენ ადვოკატები და იურიდიული სერვისის მიმწოდებელი საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, საუბარი შეეხო საზოგადოებრივ ადვოკატთა რეესტრს. იურიდიული დახმარების ვებ გვერდზე დაწვრილებით არის მოცემული ინფორმაცია მათ შესახებ და არსებობს მათი საქმიანობის მარეგულირებელი კონკრეტული დოკუმენტები. მაგრამ კერძო ადვოკატებს მაინც არა აქვთ სრული ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა ითანამშრომლონ იურიდიული დახმარების სამსახურთან. გამოიკვეთა მოსაზრება, რომ არსებობს ბიუროკრატიული ბარიერები რეესტრში რეგისტრირებულ საზოგადოებრივ ადვოკატებსა და სამსახურს შორის. თუმცა პოლემიკაში გამოიკვეთა, რომ ადვოკატთა აღნიშნული მოსაზრება უფრო მეტად არაინფორმირებულობით იყო განპირობებული. დაისვა რამდენიმე საკითხი:

- 1) საზოგადოებრივ ადვოკატთა ანაზღაურება. რეესტრში რეგისტრირებულ საზოგადოებრივ ადვოკატთა ანაზღაურების წესი კერძო ადვოკატებისთვის არაკომფორტულია, რადგან ყველა ქმედებაზე საჭიროა დამადასტურებელი საბუთის წარდგენა იურიდიული დახმარების სამსახურში.
- 2) საზოგადოებრივ ადვოკატთა საქმისწარმოების წესი. იურიდიული დახმარების სამსახურის საზოგადოებრივ ადვოკატთა საქმისწარმოების წესი ძალიან მოუქნელია და გულისხმობს წინასწარგანსაზღვრული ყველა ეტაპის თანამიმდევრობით აუცილებელ გავლას, თუნდაც კლიენტის ნების საწინააღმდეგოდ. რაც ზოგ შემთხვევაში იწვევს დროის კარგვას და კლიენტის ინტერესის შელახვას. თუმცა, კლიენტის ინტერესის შელახვის კონკრეტული მაგალითები არ იქნა დასახელებული ფოკუს-ჯგუფის მსვლელობის დროს.

მოწვეულ საზოგადოებრივ ადვოკატთა რეესტრი უფასო იურიდიული დახმარების განხორციელების ერთ-ერთი საშუალებაა. იგი 2009 წლის მაისში შეიქმნა უფასო სამართლებრივი დახმარების შეუფერხებელი მიწოდების მიზნით და ფუნქციონირებს შემდეგი სისტემით: იურიდიული დახმარების ფარგლებში მოქმედებს იმ კერძო ადვოკატთა მონაცემთა ბაზა, რომლებიც, საბიუჯეტო ანაზღაურების საფუძველზე, მოქალაქეებს უფასოდ ემსახურებიან. მოწვეულ საზოგადოებრივ ადვოკატთა რეესტრში რეგისტრირებული ადვოკატები სისხლის სამართლის საქმეებში ერთვებიან იმ შემთხვევაში, როდესაც ბიუროს დახმარებისთვის დაპირისპირებული მხარეები მიმართავენ. ერთ საქმეში დაპირისპირებული მხარეების დაცვა იურიდიული დახმარების ბიუროს ადვოკატების მიერ დაუშვებელია, ეთიკური სტანდარტებიდან გამომდინარე. ასეთ დროს იურიდიული დახმარების ბიუროს ადვოკატი მხოლოდ ერთ მხარეს დაიცავს, ხოლო მეორე მხარეს დამცველად რეესტრის ადვოკატი დაენიშნება. იმ რეგიონებში, სადაც იურიდიული დახმარების ბიურო არ ფუნქციონირებს, სისხლის სამართლის საქმეებზე რეესტრიდან ადვოკატის დანიშნას უზრუნველყოფენ იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონსულტაციო ცენტრები.

2011 წლის ივნისის მდგომარეობით, რეესტრში 84 კერძო ადვოკატი ირიცხება. 2009-2011 წლებში მათ მონაწილეობა მიიღეს 1250-ზე მეტ სისხლის სამართლის საქმეში. რეესტრის ადვოკატის ანაზღაურების სისტემა ასეთია: იურიდიული დახმარების სამსახური მოწვეულ საზოგადოებრივ ადვოკატს სისხლის სამართლის საქმეში ჩართვისათვის ერთჯერადად ფიქსირებულ თანხას უხდის. გარდა ამისა, ანაზღაურდება სისხლის სამართლის საქმესთან დაკავშირებით ადვოკატის მიერ განხორციელებული თითოეული მოქმედება. რეესტრის ადვოკატების მონაწილეობით წარმოებულ სისხლის სამართლის საქმეზე გაწეული შრომის ანაზღაურების ოდენობას, დადგენილი წესით, მოწვეულ საზოგადოებრივ ადვოკატთა რეესტრის მენეჯერი განსაზღვრავს.

- 3) საქმეების სიმრავლე. საზოგადოებრივ ადვოკატებს ძალიან ბევრი საქმე აწერიათ და საზოგადოების ნაწილის აზრით ყველა საქმის სრულფასოვად წარმოება შეუძლებელია. ზოგჯერ დრო იმისთვისაც არ არის საკმარისი, რომ ადვოკატი ჯეროვნად გაეცნოს საქმეს. ეს გარემოება პრობლემებს უქმნის, როგორც განსასჯელს, ასევე მის ოჯახს.
- 4) საზოგადოებრივ ადვოკატთა შესაძლო მიკერძოების საკითხი. კერძო ადვოკატების მტკიცებით, საპროცესო შეთანხმებების შემთხვევაში პროკურორი და საზოგადოებრივი ადვოკატი ადვილად თანხმდებიან თანხაზე, რადგან თანხა სახელმწიფოს სასარგებლოდ გადაიხდება. იმ შემთხვევაში, როდესაც დანაშაული სახელმწიფო მოსამსახურის წინააღმდეგ არის ჩადენილი, საზოგადოებრივი ადვოკატი მისი მდგომარეობის გამო, სახელმწიფო მოხელის მხარეს უფრო დაიცავს, ვიდრე საკუთარი დაცვის ქვეშ მყოფისას. დასახელდა კონკრეტული მაგალითი, როდესაც უკანონო მშენებლობის საკითხის გარკვევაზე მიმართა ერთ-ერთმა ადგილობრივმა გაზეთმა იურიდიული დახმარების სამსახურს. გაზეთმა ვერ მიიღო მომსახურება, რადგან ეს საკითხი სწორედ სახელმწიფო სტრუქტურის ინტერესებს ეხებოდა და ამიტომ თავი შეიკავეს იურიდიული დახმარების გაწევისგან.

„1. მე არ მქონია შეხება კონკრეტულად, მაგრამ როგორც სხვა რეესტრის ადვოკატებისგან მომისმენია, ძალიან რთულია ანაზღაურების წესი. ყველა ქმედების შემდეგ უნდა მიხვიდე და დაადასტურებინო, ზუსტად არც ვიცი როგორ ხდება, მაგრამ ბევრ წვრილმანთანაა დაკავშირებული. კარგი ის არის, რომ მოუმატეს ანაზღაურება და ვიცი, რომ კმაყოფილები არიან ადვოკატები“.

„2. კი, მე ვიცი, რომ ზოგი კერძო ადვოკატი გადავიდა იურიდიული დახმარების სამსახურში, მაგრამ ისიც ვიცი, რომ შიდა კონტროლი ძალიან დიდია - რას აკეთებს საქმის ყველა სტადიაზე. ზოგჯერ პროცედურა ითხოვს ადვოკატმა შეასრულოს მოქმედება, მაგრამ კერძო შემთხვევაში ეს კლიენტთან შეთანხმების საფუძველზე ხდება. საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურების შემთხვევაში ამ პროცედურას ვერ გადაუხვევ, აუცილებლად უნდა შეასრულო. აქ პრაქტიკული მაგალითების გახსენებაც შეიძლება, როდესაც გარკვეულმა ქმედებამ შეიძლება ხელი შეუშალოს კლიენტის დაცვას.“

3. „რა გითხრათ, ჩემი შვილი ციხეშია, ადვოკატმა ყველაფერი გააკეთა რაც შესაძლებელი იყო, მაგრამ როდესაც გვჭირდება, რომ ნახოს ციხეში, მიუხედავად იმისა, რომ თვითო ძალიან მონდომებულია, ვხვდებით, რომ ბევრი საქმე აქვს და ყოველთვის ვერ იცლის ჩვენთვის.“

4. „როდესაც საპროცესოზეა საუბარი, პროკურორსაც ურჩევნია საქმე საზოგადოებრივ ადვოკატთან ჰქონდეს, იმასთან ადვილია მოლაპარაკება.“

კერძო ადვოკატთა აზრით, მოსახლეობისთვის საზოგადოებრივი ადვოკატი გამოსავალს წარმოადგენს. განსაკუთრებით ხაზი გაესვა იმ გარემოებას, რომ საპროცესო შეთანხმების დროს ისედაც თანხა აქვთ გადასახდელი და ადვოკატისთვის მომსახურებით სარგებლობისთვის თანხის გადახდა მათთვის დიდ ფინანსურ დანახარჯებთან არის დაკავშირებული.

თითქმის ყველა ჯგუფში, სადაც ბენეფიციარები (ის ჯგუფი, ვინც ისარგებლა საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით) იყვნენ წარმოდგენილი, გამოითქვა მოსაზრება, რომ თავიდან არ ენდობოდნენ საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებას. მომსახურების შემდეგმათ ეს უნდობლობა გაუქრათ. საზოგადოების ამ ნაწილის უმრავლესობას მხოლოდ ადვოკატთან ჰქონდათ შეხება და უმეტესობამ არ იცოდა, თუ სხვა რა სერვისის შეთავაზება შეეძლო იურიდიული დახმარების სამსახურს. მხოლოდ ერთეულმა ბენეფიციარმა იცოდა, რომ საზოგადოებრივი ადვოკატი და იურიდიული კონსულტაციის სერვისს ერთი ორგანიზაცია აწვდის მოსახლეობას. მონაწილეთა ამ მცირერიცხოვანი ჯგუფის მოსაზრება მნიშვნელოვანი იყო იმ ფაქტორის გათვალისწინებით, რომ მათ ორივე სერვისი ჰქონდათ მიღებული. მათი აზრით, ორივე სერვისი ხარისხიანი იყო და თუ დასჭირდებოდათ, კიდევ მიმართავენ აღნიშნულ ორგანიზაციას.

ყველამ გამოთქვა მოსაზრება, რომ უფასო იურიდიული დახმარების სერვისს უნდა დაემატოს სამოქალაქო საქმეებზე ადვოკატის მომსახურება, რადგან არის საკითხები, როდესაც სასამართლოში თავად ვერ იცავენ თავს. ბენეფიციართა ფოკუს-ჯგუფზე გამოითქვა მოსაზრება, რომ მიუხედავად ძალიან კარგი მომსახურებისა და სრულფასოვანი სერვისის მიღებისა, საბოლოო შედეგი მაინც არ არის ზოგ შემთხვევაში კლიენტისთვის დადებითი (თუმცა, არა სამსახურის მომსახურების გამო). ეს ეხებოდა იმ მაგალითებს, როდესაც იურიდიული დახმარების სამსახურში იღებდნენ კონსულტაციას სამოქალაქო საქმეზე, სასამართლოს გამოჰქონდა განაჩენი კლიენტის სასარგებლოდ და აღსრულების ფურცელს უკვე აძლევდა აღსრულების ეროვნულ ბიუროში წარსადგენად. სწორედ აღსრულების ბიუროს მიერ აღარ ხდებოდა საქმის აღსრულება. ასეთი მაგალითები ეხებოდა ძირითადად სახელფასო დავალიანებებს, სადავო მიწის ნაკვეთებს და სამეზობლო დავებს.

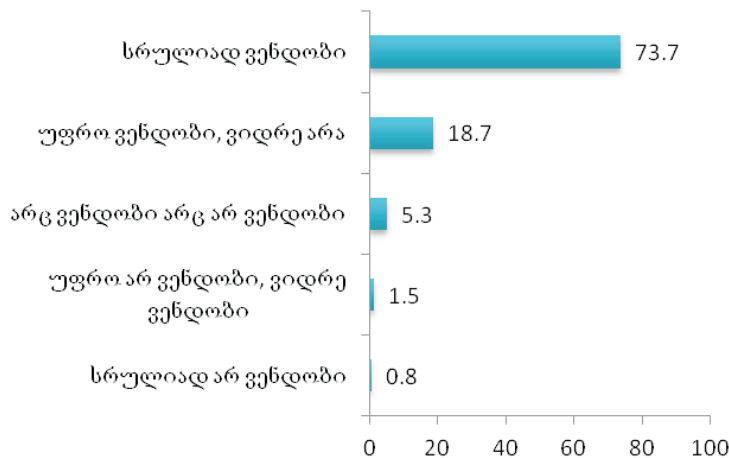
თავი #5.2 რაოდენობრივი კვლევის შედეგები (ბენეფიციარები).

რაოდენობრივი კვლევის ამოცანას წარმოადგენდა იურიდიული დახმარების სამსახურის სერვისის შეფასება, სამსახურის მიმართ მოსახლეობის დამოკიდებულებების შესახებ ინფორმაციის მიღება და მოსახლეობის მიერ იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ ინფორმაციის ძირითადი წყაროების დადგენა.

იურიდიული დახმარების სამსახურის ბიუროების და საკონსულტაციო ცენტრების სერვისი ბენეფიციარებმა მაღალი მაჩვენებლებით შეაფასეს. ბენეფიციართა მოსაზრებებში განსხვავება არ დაფიქსირებულა იურიდიული დახმარების სამსახურისგან მიღებული სერვისის მიხედვით.³ ბენეფიციართა უმრავლესობისთვის კლიენტის მომსახურების ხარისხი მაღალია.

აღსანიშნავია, რომ იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ ნდობა ბენეფიციარებში მაღალია. კერძოდ გამოკითხულთა 2/3-ზე მეტი სრულიად ენდობა სამსახურს. მეხუთედი უფრო ენდობა, ვიდრე არა.

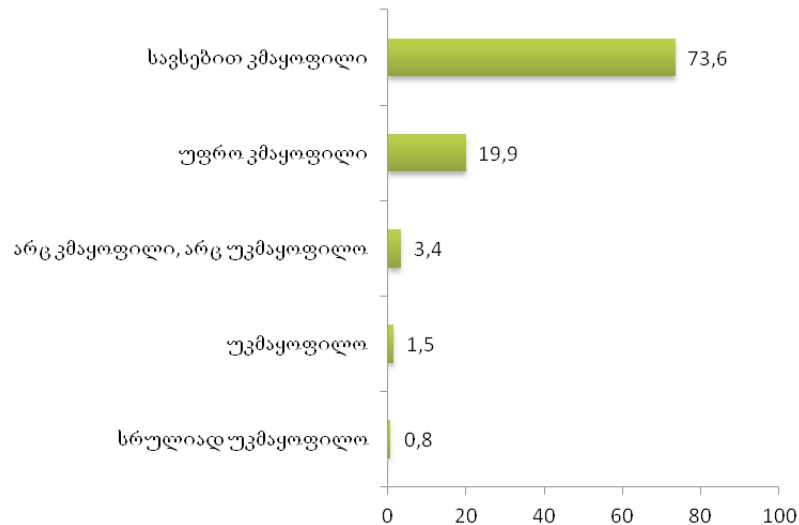
დიაგრამა 3. იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ ნდობა



ასევე მაღალია კმაყოფილების ხარისხი იურიდიული დახმარების სამსახურის მიერ გაწეული მომსახურების მიმართ. ნდობის მაჩვენებლის ანალოგიურად, გამოკითხულთა 73,6% სრულიად კმაყოფილია იმ მომსახურებით, რომელიც მიიღეს.

³ გამოკითხული იქნა ორი ჯგუფი: ბენეფიციარები, რომელთაც მიიღეს იურიდიული კონსულტაცია და ბენეფიციარები (ან მათი ოჯახის წევრები), რომელთაც მომსახურება გაუწია საზოგადოებრივმა ადვოკატმა.

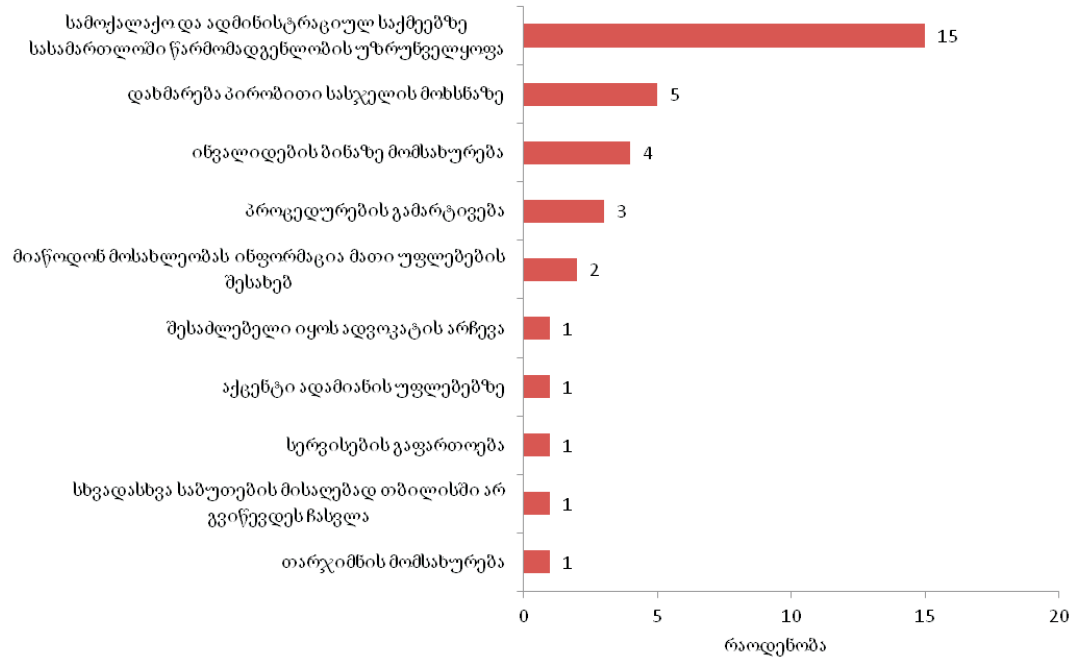
დიაგრამა 4. იურიდიული დახმარების სამსახურის მიერ გაწეული დახმარებით კმაყოფილება



კვლევის შედეგების თანახმად რესპონდენტთა უმეტესობას იურიდიული დახმარების სამსახურთან ურთიერთობისას პრობლემა არ შექმნია, თუმცა რამდენიმე მათგანმა (8 რესპონდენტი) აღნიშნა, რომ რიგში დიდხანს დგომა მოუწია, ასევე აღნიშნა, რომ სამოქალაქო საქმეზე ადვოკატი ვერ გამოუყვეს და ვერ დაიცვეს სასამართლოზე მისი ინტერესები (თუმცა, ეს არცაა სამსახურის ამჟამინდელი კომპენენცია).

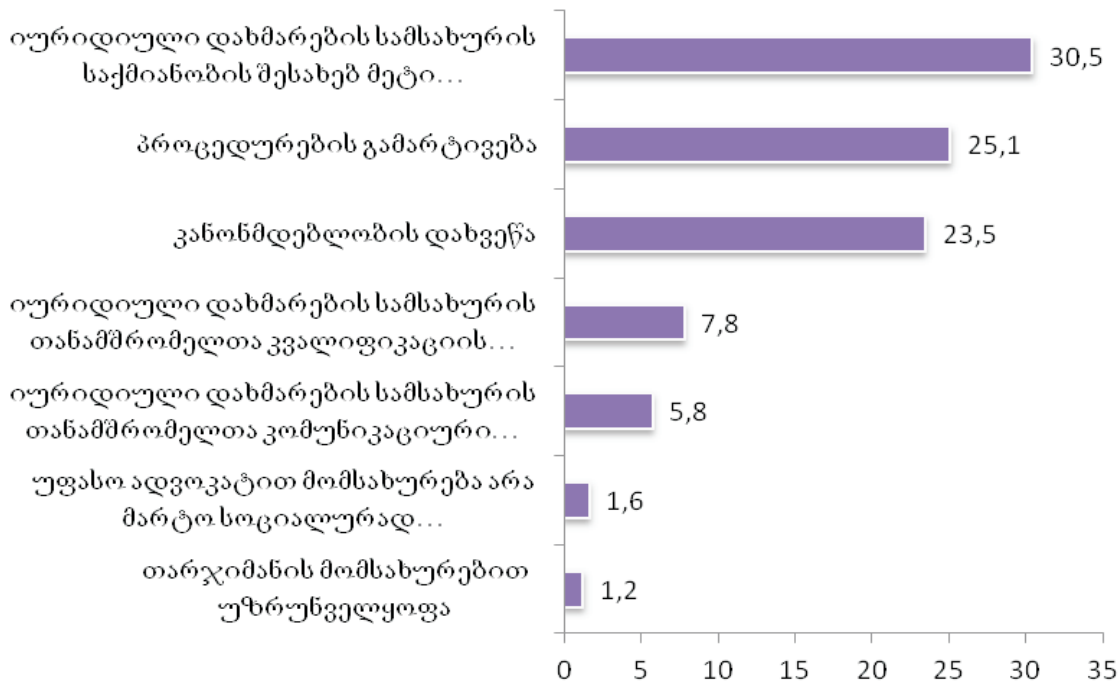
გამოკითხულთაგან მხოლოდ 34 რესპონდენტმა აღნიშნა, რომ საჭიროა იურიდიული დახმარების სამსახურის სერვისების გაფართოება. მათგან თითქმის ნახევარმა აღნიშნა, რომ სასურველი იქნებოდა სამოქალაქო და ადმინისტრაციულ საქმეებზე სასამართლოში დაცვის უზრუნველყოფა. დიაგრამაზე მოყვანილია ყველა ის სერვისი, რომელთა მიღების სურვილი აქვთ რესპონდენტებს. მონაცემები დათვლილია მათგან, ვინც დაასახელა რაიმე ტიპის სერვისის საჭიროება (34 რესპონდენტი).

დიაგრამა 5. დამატებით რა სახის სერვისის მიღებას ისურვებდით იურიდიული დახმარების სამსახურისგან?



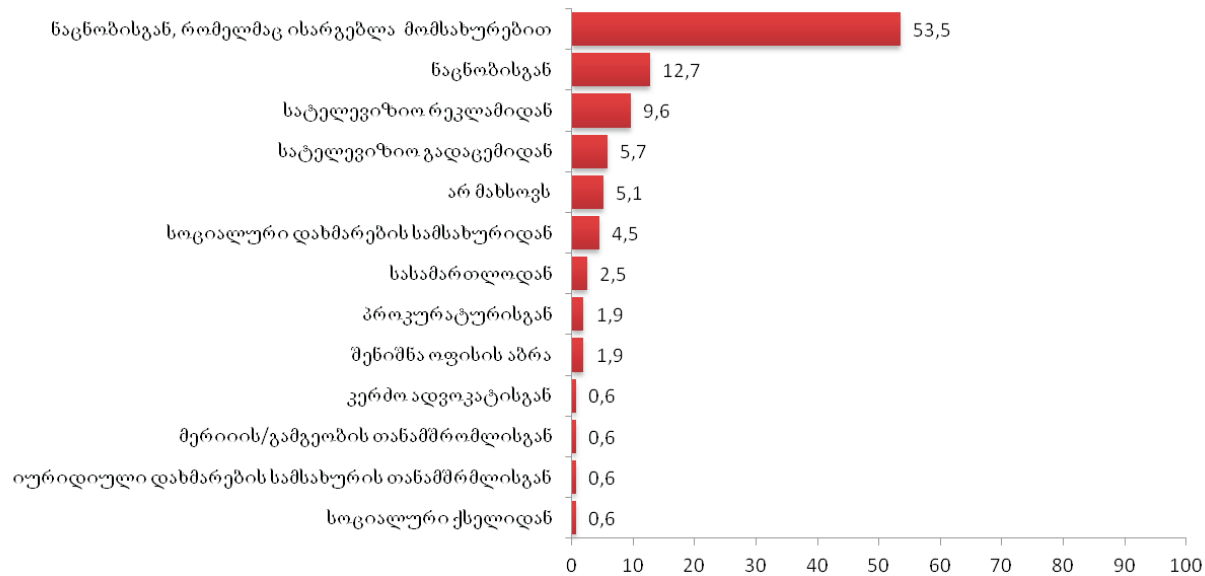
ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხი, რომლის მოგვარება გააუმჯობესებს იურიდიული დახმარების სამსახურის საქმიანობას, მოსახლეობისთვის სამსახურის შესახებ მეტი ინფორმაციის მიწოდებაა. მიუხედავად იმისა, რომ ბენეფიციარები თვლიან, რომ კლიენტებს მინიმალური ბიუროკრატიული ბარიერების გადალახვა უხდებათ იურიდიული დახმარების სამსახურთან ურთიერთობისას, გამოკითხულთა მეოთხედმა მნიშვნელოვან საკითხად, რომელიც სამსახურის მუშაობას გააუმჯობესებს, პროცედურების გამარტივება დაასახელა.

დიაგრამა. დასახელებული ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხი, რომლის მოგვარება თქვენი აზრით გააუმჯობესებს იურიდიული დახმარების სამსახურის საქმიანობას



ბენეფიციარების თითქმის მესამედი თვლის, რომ მოსახლეობას მეტი ინფორმაცია უნდა ჰქონდეს სამსახურის საქმიანობის შესახებ, რაც ადვილი ასახსნელია -მომსახურებით სარგებლობამდე ბენეფიციართა 43,1%-მა არ იცოდა ამ ორგანიზაციის არსებობის შესახებ. მათ შორის ვისაც ჰქონდა ინფორმაცია, უმეტესობა აღნიშნავს, რომ ინფორმაციის წყაროს ის ნაცნობები წარმოადგენდნენ, რომელთაც უკვე მიიღეს მომსახურება იურიდიული დახმარების სამსახურისგან. რესპონდენტის პასუხებიდან გამომდინარე, მხოლოდ 15%-ს აქვს მიღებული ინფორმაცია სატელევიზიო გადაცემიდან ან რეკლამიდან. ბენეფიციარები საჭიროებიდან გამომდინარე ინტერესდებოდნენ იურიდიული სერვისის მიღების შესაძლებლობებით და იღებდნენ ინფორმაციას იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ.

დიაგრამა7. საიდან შეიტყვეთ იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ?

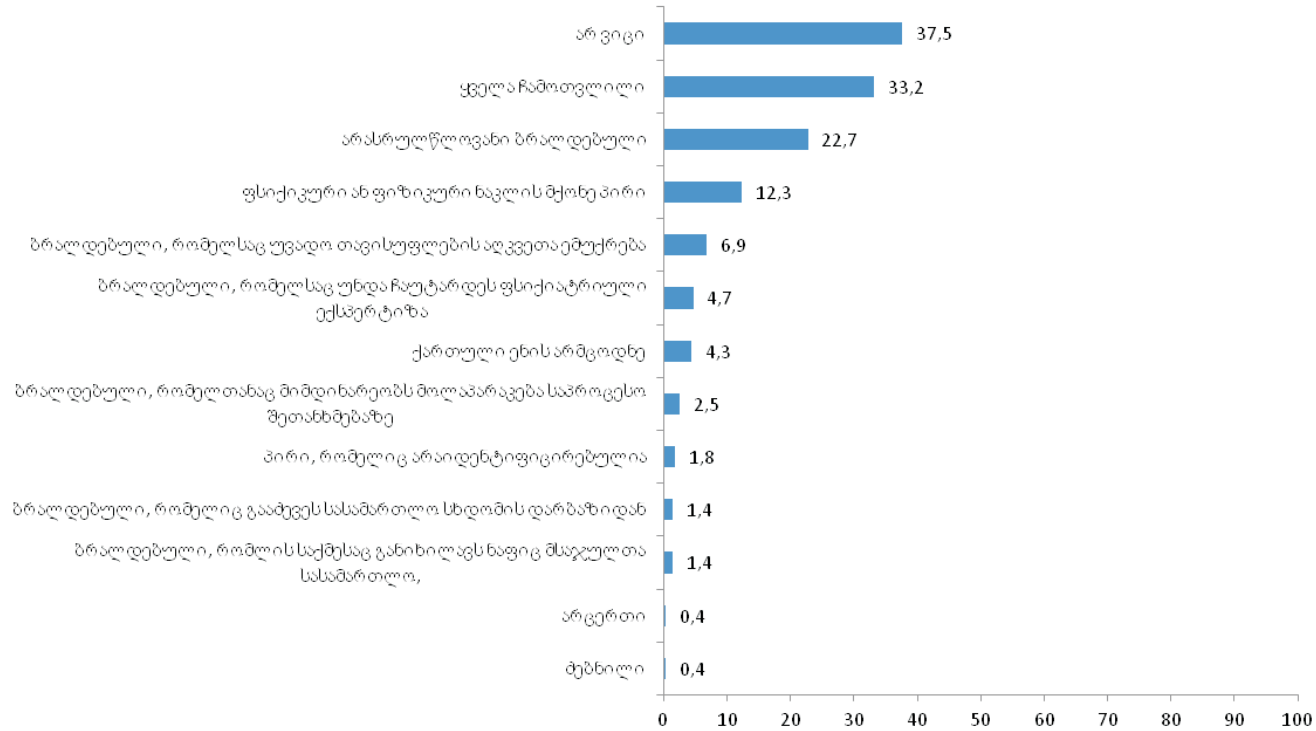


ბენეფიციართა უმრავლესობა (73,3%) ინფორმირებულია, რომ იურიდიული დახმარების სამსახური საზოგადოებრივი

ადვოკატის სერვისის სთავაზობს მომხმარებელს. ასევე უმრავლესობამ - 70% იცის, რომ სამსახურში შესაძლებელია უფასო იურიდიულ კონსულტაციის მიღება. მხოლოდ 44%-მა აღნიშნა, რომ ინფორმირებულია იმის შესახებ, რომ იურიდიული დახმარების სამსახური სამართლებრივი დოკუმენტაციის მომზადების სერვისის სთავაზობს მომხმარებლებს.

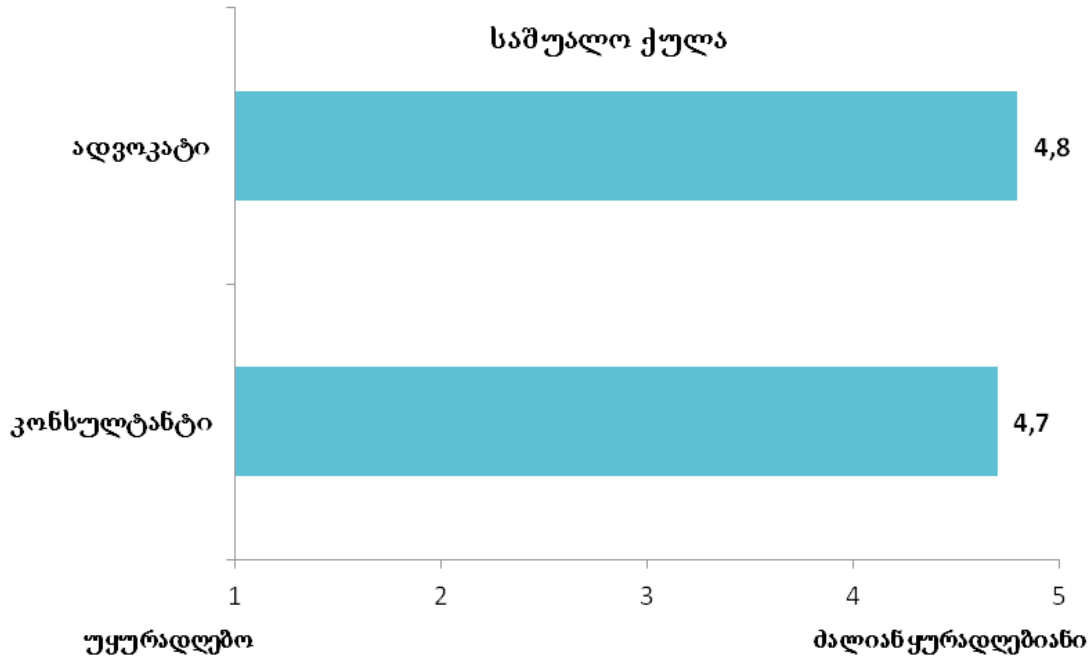
სისხლის სამართლის საქმეებზე სახელმწიფო გარკვეული კატეგორიის პირებს ადვოკატს სავალდებულო წესით უნიშნავს. რესპონდენტთა 37%-ს არ ჰქონდა პასუხი ვინ ექვემდებარება სავალდებულო დაცვას. დიაგრამაზე მოცემულია ბენეფიციართა პასუხების განაწილება. აღსანიშნავია, რომ იმ ბენეფიციართა ჯგუფში, რომელთაც იურიდიული დახმარება სისხლის სამართლებრივ საკითხზე გაეწიათ, 33%-მა თქვა, რომ არი იცის, ხოლო იმ ჯგუფში, ვისაც იურიდიული კონსულტაცია გაეწიათ არა სისხლის სამართლებრივ საკითხებზე, 40,4%-მა გასცა პასუხი „არ ვიცი“.

დიაგრამა 8. სახელმწიფო სისხლის სამართლის საქმეებზე გარკვეული კატეგორიის პირებს ადვოკატს სავალდებულო წესით უნიშნავს. თქვენი აზრით, ჩამოთვლილთაგან რომელი ექვემდებარება სავალდებულო დაცვას



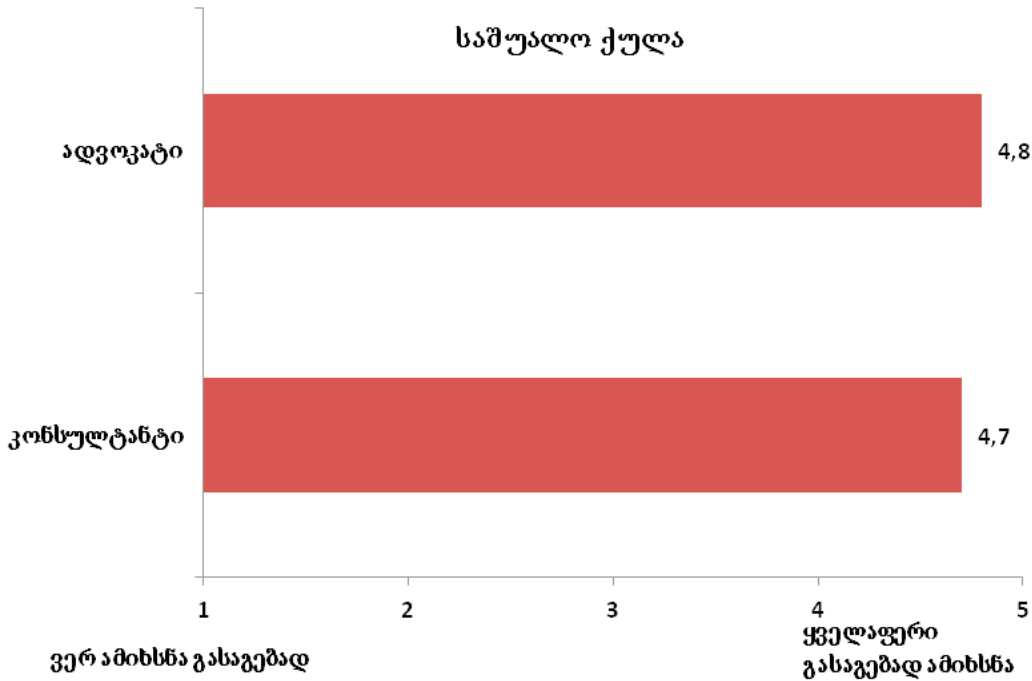
ბენეფიციართა უმრავლესობისთვის მომსახურე პერსონალი იურიდიული დახმარების სამსახურში მათ მიმართ ყურადღებიანია და კეთილგანწყობილია. ეს დამოკიდებულება დაფიქსირდა, როგორც ადვოკატების, ასევე კონსულტანტების მიმართ.

დიაგრამა9. რამდენად ყურადღებიანი იყო მომსახურე პერსონალი ბენეფიციარის მიმართ



მოსახლეობის უმეტესობა თვლის, რომ მომსახურე პერსონალი გასაგებად ხსნის, თუ რა უნდა გააკეთოს კლიენტმა საკუთარი პრობლემის მოსაგვარებლად.

დიაგრამა 10. რამდენად გასაგებად აგისხნათ პერსონალმა რა უნდა გააკეთოთ თქვენს საკითხთან დაკავშირებით? ვის მიმართოთ, რა საბუთები წარმოადგინოთ?



მთლინობაში გამოკითხულთა უმრავლესობა კმაყოფილია მომსახურების პროცესით და საშუალო ქულა 5 ბალიან შკალაზე 4,7-ია, რაც მაღალ მაჩვენებელს წარმოადგენს. ბენეფიციართა უმრავლესობა თვლის, რომ მომსახურება დროში არ გაიწელა და მათ დროული მომსახურება მიიღეს.

რესპონდენტები, რომელთაც ჰქონდათ სატელეფონო კავშირი იურიდიული დახმარების სამსახურთან, აფიქსირებენ, რომ ტელეფონით დაკავშირება იურიდიული დახმარების სამსახურთან ადვილია და ამ გზით მიღებული ინფორმაცია ეფექტურია. თუმცა, ამ სახით კონტაქტის შეფასება მხოლოდ გამოკითხულთა ნახევარმა მოახერხა, რადგან რესპონდენტთა დანარჩენ ნაწილს არ ჰქონია სატელეფონო კავშირი იურიდიული დახმარების სამსახურთან. მიუხედავად იმისა, რომ სატელეფონო კონსულტაციაში იურიდიული დახმარების სამსახურმა საშუალოზე მაღალი შეფასება მიიღო, მაინც დაფიქსირდა მცირე განსხვავება სატელეფონო კონტაქტის შეფასებაში იურიდიული კონსულტაციისა და საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურებით მოსარგებლე ჯგუფს შორის. იურიდიული კონსულტაციის მიმღები მომხმარებლის საშუალო შეფასება არის 4,2 ქულა - 5 ბალიან შკალაზე, ხოლო საზოგადოებრივი ადვოკატის მომხმარებელთა საშუალო შეფასება - 4,7 ქულა.

გამოკითხულთა უმრავლესობა თვლის, რომ მას იურიდიული დახმარების სამსახურში კარგად ეპყრობიან, ადვოკატი სათანადო დროს უთმობს, კორექტულია, კარგად იცნობს კლიენტის საქმეს, ინფორმაცია, რომელსაც იღებენ სამსახურიდან სანდოა, პერსონალი პროფესიონალია და გულისხმიერი. აღსანიშნავია, რომ მხოლოდ ცნობადობის კრიტერიუმში მიიღო იურიდიული დახმარების სამსახურმა მეტ-ნაკლებად დაბალი შეფასება 3,7 ქულა 5 ბალიან შკალაზე. ცხრილში#1 მოცემულია საშუალო ქულები ყველა კრიტერიუმის მიხედვით. ⁴

⁴ ბენეფიციარები აფასებდნენ ჩამოთვლილი კრიტერიუმების მხოლოდ იმ ჯგუფს, რომელიც ეხებოდა კონკრეტულად მათ გამოცდილებას. მაგ. იმ შემთხვევაში, თუ იურიდიული დახმარების სამსახურში კლიენტმა მიიღო მხოლოდ უფასო კონსულტაცია, ის არ აფასებდა ადვოკატის მომსახურებას.

ცხრილი 1. მომსახურების შეფასება

მომსახურების ხარისხის კრიტერიუმები	საშუალო ქულა 5 ბალიან შკალაზე
ადვოკატი სათანადო დროს მითმობდა	4.7
ადვოკატი ყოველთვის კორექტული იყო და პატივისცემით მეპყრობოდა	4.8
ადვოკატთან შეხვედრისთვის მაქსიმალურად კომფორტული გარემო იყო შექმნილი	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომლები ფლობენ საჭირო კომპეტენციას	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის პერსონალი გასაგებ ენაზე საუბრობს	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის პერსონალი გასაგებად წერს	4.7
როგორც წესი, პასუხს/ინფორმაციას, რომელსაც ვიღებდი სხვადასხვა პერსონალისგან, არ იყო ურთიერთგამომრიცხავი	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელი, რომელთანაც კავშირი მქონდა, მპასუხობდა ყველა კითხვაზე	4.8
ადვოკატი კარგად იცნობდა ჩემს საქმეს	4.7
მე ვიღებდი საკმარის ინფორმაციას ჩემი საქმის შესახებ	4.7
მე შემიძლია ნებისმიერ დროს მივიღო ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ შესრულების რა ეტაპზეა ჩემი საქმე	4.7
მე ვენდობი ყველა ტიპის ინფორმაციას, რომელსაც მაწვდიდა იურიდიული დახმარების სამსახური	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახური მიუკერძოებელია იურიდიული დახმარების პროცესში	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომლები კანონის შესაბამისად მოქმედებენ	4.8
იურიდიული დახმარების სამსახურში პროფესიონალები მუშაობენ	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა უმეტესობა გულისხმიერია	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა უმეტესობა საქმისადმი ერთგულია	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახურის საქმიანობა ცნობილია საზოგადოების უმეტესობისთვის	3.7
იურიდიული დახმარების სამსახური საჭირო საქმიანობას ახორციელებს	4.7
იურიდიული დახმარების სამსახური თანასწორ ურთიერთობაშია თითოეულ მომხმარებელთან	4.7
იურიდიული დახმარების პროცესი არა რის დროში გაწელილი	4.6
კლიენტებს მინიმალური ბიუროკრატიული ბარიერების გადალახვა უხდებათ იურიდიული დახმარების სამსახურთან ურთიერთობისას	4.6

ბენეფიციართა უმრავლესობას 73,6%-ს არ უსარგებლია კერძო ან სხვა საზოგადოებრივი ორგანიზაციის ადვოკატის მომსახურებით. გამოკითხულთა მხოლოდ 17,7%-აქვს მიღებული კერძო ადვოკატის მომსახურება, ხოლო 8,6%-ს საზოგადოებრივი ორგანიზაციის ადვოკატის მომსახურება. საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ჩამონათვალშია: „ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაცია“ , „დემოკრატი მესხთა კავშირი“, „ზრდასრულთა განათლების ცენტრი“ და „სოციალური დამცველი“.

17,7% რესპონდენტიდან, ვინც ისარგებლა კერძო ადვოკატის მომსახურებით, მის მომსახურებას 5 ბალიან შკალაზე 3,7 ქულით აფასებს; გამოკითხულთა 8,6%, ვინც ისარგებლა საზოგადოებრივი ორგანიზაციის ადვოკატის მომსახურებით - 4,8 ქულით. მომსახურების ხარისხის ანალოგიურია ნდობის ქულები 5 ბალიან შკალაზე. შესაბამისად: კერძო ადვოკატი - 3,8 ქულა და საზოგადოებრივი ორგანიზაციის ადვოკატი - 4,7 ქულა.

გამოკითხულთა უმრავლესობა (68,6%) საჭიროების შემთხვევაში მოსახლეობას ურჩევდა მიემართა იურიდიული დახმარების სამსახურისთვის, 11,4% კერძო ადვოკატისთვის, ხოლო 17,1% - საზოგადოებრივი ორგანიზაციის წარმომადგენლებისთვის.