

სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული  
დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების  
სამსახურის  
სამომხმარებლო კვლევა

ანგარიში

## სარჩევი:

კვლევის მიზანი . . . . .	3
საკვლევი საკითხები . . . . .	3
ტექნიკური ინფორმაცია . . . . .	4
ანგარიშის ძირითადი ნაწილი . . . . .	5
<b>1 იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების ზოგადი ცნობადობის ხარისხის . . . . .</b>	<b>5</b>
1.1 იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ ინფორმაციის მიღების არხები . . . . .	5
1.2 იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონტაქტო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა	7
1.3 იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ მოპოვებული პირველადი ინფორმაციის სრულყოფილება . . . . .	8
1.4 ინფორმირებულობა იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებებისა და მათი ღირებულების ცნობადობა . . . . .	9
<b>2 იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების ზოგადი ნდობის ხარისხის განსაზღვრა რიგით მოქალაქეებში. . . . .</b>	<b>10</b>
2.1 იურიდიული დახმარების სამსახურების მიღების რეკომენდატორები	10
2.2 ფინანსური ფაქტორი იურიდიული მომსახურებების მიღების დროს . . . . .	11
2.3 იურიდიული სამსახურების წარმომავლობის სანდოობა, იურიდიული დახმარების სამსახურის იდენტიფიკაცია . . . . .	12
<b>3 იურიდიული სამსახურის ფუნქციების ცნობადობისა და საჭიროების განსაზღვრა რიგით მოქალაქეებში. . . . .</b>	<b>14</b>
3.1 იურიდიული სამსახურების წარმომავლობის სანდოობა, იურიდიული დახმარების სამსახურის იდენტიფიკაცია . . . . .	14
<b>4 იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხი. . . . .</b>	<b>14</b>
4.1 განწყობა იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ . . . . .	14
4.2 რეცეპშენი და საკითხის იდენტიფიკაცია . . . . .	16
4.3 მოქალაქეთა პრობლემების გადაჭრისათვის დაგეგმილი გზების ეფექტურობა, პრობლემის გადაჭრის ვადები . . . . .	17
4.4 იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა პროფესიონალიზმის შეფასება	18
4.5 მსგავსი პროფილის იურიდიული სამსახურების მომსახურებები . . . . .	19
4.6 იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების შედეგი . . . . .	20
<b>5 იურიდიული სამსახურის ფუნქციებისა და მოთხოვნის შესაბამისობის ხარისხი. . . . .</b>	<b>21</b>
5.1 იურიდიული დახმარების სამსახურის ფუნქციების სავარაუდო ჩამონათვალი . . . . .	21
5.2 სფეროები, რომლის გაუმჯობესებასაც ურჩევდნენ იურიდიული დახმარების სამსახურს	22
<b>6 იურიდიული დახმარების სამსახურის ცნობადობისა და ნდობის ამაღლების საკომუნიკაციო არხების გამოვლენა. . . . .</b>	<b>23</b>
6.1 რეიტინგული საინფორმაციო საშუალებები . . . . .	23

6.2 რეიტინგული საინფორმაციო საშუალებები . . . . .	25
7 ფოკუსჯგუფიდან . . . . .	27
8 ძირითადი მიგნებები . . . . .	32
9 რეკომენდაციები . . . . .	33

კვლევის მიზანი

- ✓ იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ ინფორმაციის მიღების არხები.
- ✓ იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ ნდობის ხარისხის დადგენა.
- ✓ იურიდიული დახმარების სამსახურის ფუნქციებისა და მომხმარებლის საჭიროების იდენტიფიკაცია.
- ✓ იურიდიული დახმარების სამსახურის მუშაობის ეფექტურობის ხარისხის დადგენა.
- ✓ ეფექტური საკომუნიკაციო საქმიანობის პარამეტრების განსაზღვრა.

## საკვლევი საკითხები

- იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების ზოგადი ცნობადობის ხარისხის შესწავლა რიგით მოქალაქეებში.
- იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების ზოგადი ნდობის ხარისხის განსაზღვრა რიგით მოქალაქეებში.
- იურიდიული სამსახურის ფუნქციების ცნობადობისა და საჭიროების განსაზღვრა რიგით მოქალაქეებში.
- იურიდიული დახმარების სამსახურის მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხი.
- მსგავსი პროფილის სამსახურის მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხი.
- იურიდიული სამსახურის ფუნქციებისა და მოთხოვნის შესაბამისობის ხარისხი.
- თვისებრივი განსხვავების იდენტიფიკაცია ცენტრსა და რეგიონს შორის.
- იურიდიული დახმარების სამსახურის ცნობადობისა და ნდობის ამაღლების საკომუნიკაციო არხების გამოვლენა.

## ტექნიკური ინფორმაცია

კვლევის მიზნების მისაღწევად განხორციელებული იქნა შემდეგი:

რაოდენობრივი კვლევა, შერჩევის ზომა 320 ინტერვიუ.

**თბილისი-**

- ✓ 50 რესპონდენტი, რომლებმაც მიიღეს სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება, დასრულებული პროცესები.
- ✓ 100 რესპონდენტი, რომლებიც გეგმავენ მიიღონ სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება, მიმდინარე პროცესები.
- ✓ 10 ინტერვიუ სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის თბილისის ბიუროს თანამშრომლებთან.

**რუსთავი-**

- ✓ 50 რესპონდენტი, რომლებმაც მიიღეს სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება, დასრულებული პროცესები.
- ✓ 100 რესპონდენტი, რომლებიც გეგმავენ მიიღონ სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება, მიმდინარე პროცესები.
- ✓ 10 ინტერვიუ სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის რუსთავის ბიუროს თანამშრომლებთან.

თვისებრივი კვლევა, 3 ფოკუსური ჯგუფი-

- ✓ 2 ფოკუსური ჯგუფი იმ მოქალაქეების მონაწილეობით, რომლებმაც მიიღეს/გეგმავენ სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება.
- ✓ 1 შერეული სახის ფოკუსური ჯგუფი სხვადასხვა სფეროში მოღვაწე იურიდიულ საკითხებზე მომუშავე ექსპერტების მონაწილეობით.

## ანგარიშის ძირითადი ნაწილი

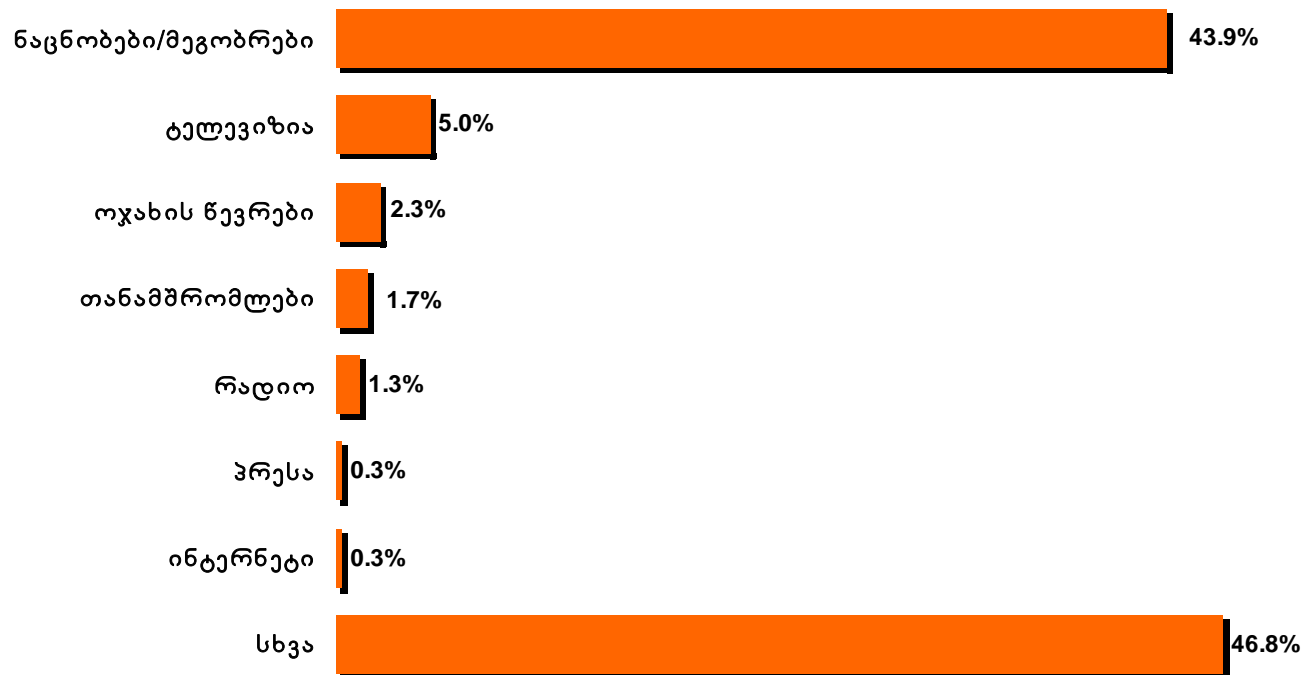
### 1 იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების ზოგადი ცნობადობის ხარისხის

#### 1.1 იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ ინფორმაციის მიღების არხები

კვლევის მიმდინარეობის დროს დასმული იყო შემდეგი კითხვა:

- *გთხოვთ მითხრათ, პირველად საიდან მიიღეთ ინფორმაცია იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობის შესახებ?*

რესპონდენტები წარედგინებოდათ სხვადასხვა საინფორმაციო წყაროების ჩამონათვალი და რესპონდენტები ჩამონათვიდან ასახელებდნენ იმ წყაროებს, საიდანაც მიიღეს ინფორმაცია. მიღებული პასუხები შემდეგნაირად გადანაწილდა პროცენტული მაჩვენებლების მიხედვით:



- ✓ გამოკითხული რესპონდენტების **43.9%-მა** სამსახურის არსებობის შესახებ ინფორმაცია მიიღო **ნაცნობების/მეგობრების საშუალებით**.
- ✓ რესპონდენტების **46.8%-მა** ინფორმაცია მიიღო **სხვა საშუალებით**.

ყურადსაღებია შემდეგი პროცენტული მაჩვენებლები-

- საინფორმაციო შაშუალებები-ტელევიზია, რადიო, პრესა, ინტერნეტი-რესპონდენტების მიერ ინფორმაციის წყაროდ დასახელდა მინიმალური რაოდენობით. მათი პროცენტული მაჩვენებლების ჯამი შეადგენს 6.9%-ს. ინფორმაციის ძირითად წყაროებად დასახელებულია პირადი ურთიერთობები.
- პასუხი "სხვა"-გვხდება ყველაზე მაღალი პროცენტული მაჩვენებლით. პასუხში იგულისხმება ძალოვანი სტრუქტურების წარმომადგენლები-საპატრულო პოლიციის და საგამომძიებლო უწყებების თანამშრომლები. როგორც აღმოჩნდა, ექვმიტანილის დაკავების შემთხვევაში იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობის შესახებ ექვმიტანილის ახლობლებს ინფორმაციას აწვდიან საგამომძიებლო უწყებების თანამშრომლები. რესპონდენტების ამ კატეგორიას სამსახურის შესახებ ინფორმირების სხვა წყარო არ დაუსახელებია.

მსგავსი შემთხვევები უფრო მეტად გვხდება თბილისში-63.3%. რუსთავში ასეთი შემთხვევების რაოდენობა 30.5%-ია. ამასთან, რუსთავში საკმაოდ მაღალია პროცენტული მაჩვენებელი პასუხისა-"ნაცნობები/მეგობრები", 59.6%.

აღწერილი პროცენტული მაჩვენებლებიდან შეიძლება ითქვას, რომ იურიდიული დამხმარების სამსახურის საკომუნიკაციო საქმიანობა მიმდინარეობდა/მიმდინარეობს არასტანდარტულად და ხარვეზებით.

აღნიშნულ მოსაზრებას ამყარებს კვლევის მიმდინარეობის დროს ბიუროების მუშაობის სფეციფიკაზე დაკვირვება-

#### თბილისის ბიურო-

- ✓ არ აწარმოებს არანაირ საკომუნიკაციო საქმიანობას. ეყრდნობა რა კანონით განსაზღვრულ უფლებებს, ემსახურება მხოლოდ ლტოლვილებს და სოციალურად დაუცველი ფენის გარკვეულ კატეგორიას. მოქალაქეები ბიუროს მიმართავენ ძალოვანი უწყებების მითითების შემდეგ.

მცირე სტატისტიკა: თბილისის ბიუროს ხელმძღვანელთან გასაუბრებისას გაირკვა, რომ მიმდინარე წლის 4 იანვრიდან 22 იანვრის ჩათვლით სულ შემოსული იყო 150 განაცხადი, მათგან თვითდინებით შემოსული იყო მხოლოდ 14, ყველა დანარჩენი ძალოვანი უწყებების მითითებით.

#### რუსთავის ბიურო-

- ✓ ინეტნსიურად აწარმოებს მოსახლეობასთან შეხვედრას.

მცირე სტატისტიკა: ველის მიმდინარეობის დროს, იგივე 4 იანვრიდან 22 იანვრის ჩათვლით, იურიდიული დახმარების სამსახურის რუსთავის ბიურომ 2-ჯერ მოაწყო

მოსახლეობასთან შეხვედრა. ჩატარებული ინტერვიუების მიხედვით-ბიუროს დახმარებისათვის თვითდინებით მიმართავს დღეში საშუალოდ 10 მოქალაქე.

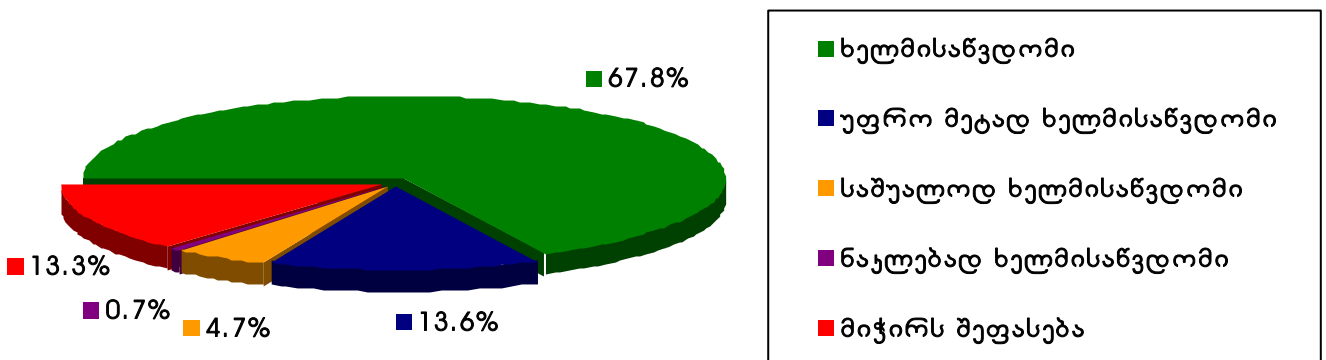
იურიდიული დახმარების სამსახურის რუსთავის ბიუროს ასეთი ინტენსიური საკომუნიკაციო საქმიანობის შედეგია რესპონდენტების პასუხი სამსახურის არსებობის შესახებ ინფორმაციის წყაროს მითითებით-”ნაცნობები/მეგობრები”, 59.6%.

ზოგადად-არასრულყოფილი საკომუნიკაციო საქმიანობის შედეგად, მოსახლეობის ინფორმირება იურიდიული სამსახურის არსებობის შესახებ ნაკლებად ხდება. პირადი ინიციატივით ხარვეზის გამოსწორება შეძლო სამსახურის რუსთავის ბიურომ მოქალაქეებთან შეხვედრებით. იმ ქალაქებში, სადაც არ ხდება მოქალაქეებთან შეხვედრები, სავარაუდოდ სამსახურის ცნობადობა უნდა იყოს მნიშვნელოვნად დაბალი.

## 1.2 იურიდიული დახმარების სამსახურის საკონტაქტო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა

იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა ფაქტიურად გამომდინარეა ზოგადი ცნობადობიდან.

კითხვაზე- *ზოგადად, რამდენად ხელმისაწვდომი იყო თქვენთვის საკონტაქტო ინფორმაცია სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ?* შემდეგი პასუხები მივიღეთ:



➤ ზოგადად, საშუალოზე მაღალი ხელმისაწვდომობა შეადგენს 81.4%-ს.

ერთიანი პროცენტული მაჩვენებელი საკმაოდ მაღალია, მაგრამ ყურადსაღებია პროცენტული მაჩვენებლები ქალაქების მიხედვით, ანუ ბიუროების მუშაობის მიხედვით:

	თბილისი	რუსთავი
ხელმისაწვდომი	44.7%	90.7%
უფრო მეტად ხელმისაწვდომი	22.7%	4.6%

საშუალოდ ხელმისაწვდომი	7.3%	2.0%
ნაკლებად ხელმისაწვდომი		1.3%
მიჭირს შეფასება	25.3%	1.3%

თბილისში-

- საშუალოზე მაღალი ხელმისაწვდომობა შეადგენს 67.4%-ს.
- ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის შეფასება უჭირს 25.3%-ს.

სავარაუდოდ, ასეთი პასუხებ გამოწვეულია სწორედ იმის გამო, რომ ეჭვმიტანილების ახლობლების უმრავლესობა სამსახურის შესახებ ინფორმაციას იღებენ ძალოვანი უწყებების თანამშრომლების მიერ.

რუსთავში-

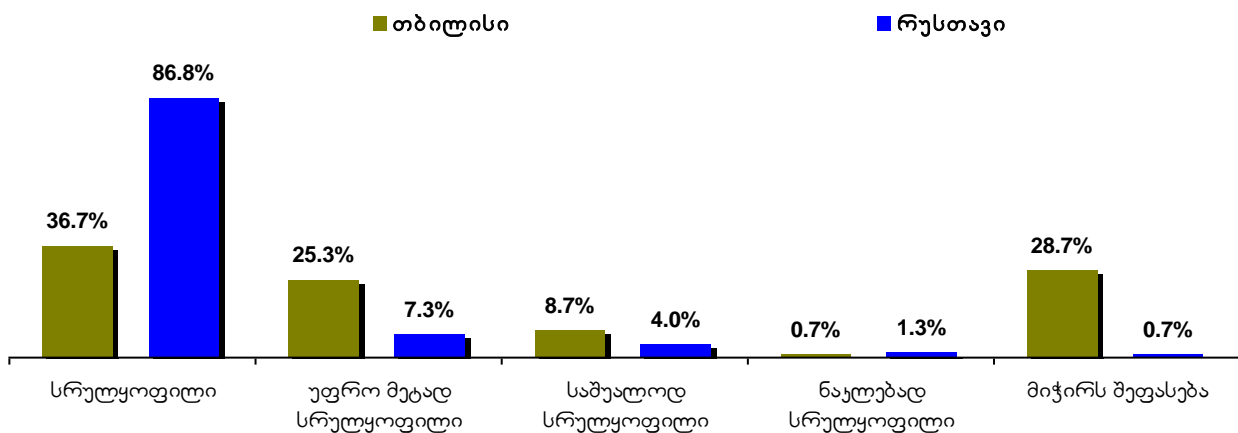
- საშუალოზე მაღალი ხელმისაწვდომობა შეადგენს 95.3%-ს.

სავარაუდოდ, საკონტაქტო ინფორმაციის ასეთი მაღალი ხელმისაწვდომობა რუსთავის ბიუროს მიერ განხორციელებული საკომუნიკაციო საქმიანობის შედეგია.

### 1.3 იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ მოპოვებული პირველადი ინფორმაციის სრულყოფილება

საკონტაქტო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის მსგავსი სურათია იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ მოპოვებული პირველადი ინფორმაციის სრულყოფილების შეფასების დროსაც-

როგორ შეაფასებთ, რამდენად სრულყოფილი იყო თქვენს მიერ მოპოვებული პირველი ინფორმაცია სასჯელადსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობის შესახებ?



როგორც გრაფიკიდან ჩანს-



- თბილისის შემთხვევაში სრულყოფილების შეფასების ხარისხი საშუალოზე მაღალია 61%-ისთვის. სრულყოფილების შეფასება უჭირს 28.7%-ს
- რუსთავის შემთხვევაში კი 94.1%-ისთვის.

ანალოგიურად, რუსთავის შემთხვევაში იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ მოპოვებული პირველადი ინფორმაციის სრულყოფილების მაღალ მაჩვენებელს განსაზღვრავს ისევე და ისევე წარმატებული საკომუნიკაციო საქმიანობა.

#### 1.4 ინფორმირებულობა იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებებისა და მათი ღირებულების ცნობადობა

ცხრილში მოცემულია რესპონდენტების პასუხები იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებებსა და მომსახურებების ღირებულების შესახებ:

თბილისი							
	შედის	არ შედის	არ ვიცი	უფასო ყველასთვის	უფასო გარკვეული კატეგორიისთვის	არ არის უფასო	არ ვიცი
იურიდიულ კონსულტაცია ნებისმიერ სამართლებრივ საკითხზე	26.0%	3.3%	70.7%	14.0%	12.0%	0.0%	74.0%
სამართლებრივი დოკუმენტაციის შედგენა სამოქალაქო და ადმინისტრაციულ საქმეებთან დაკავშირებით	21.3%	2.0%	76.7%	10.0%	12.0%	0.0%	78.0%
საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სისხლის სამართლის პროცესში	95.3%	2.0%	2.7%	40.7%	52.0%	0.0%	7.3%
საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სამოქალაქო სამართლის პროცესში	18.0%	4.0%	78.0%	9.3%	9.3%	1.3%	80.0%
რუსთავი							
	შედის	არ შედის	არ ვიცი	უფასო ყველასთვის	უფასო გარკვეული კატეგორიისთვის	არ არის უფასო	არ ვიცი
იურიდიულ კონსულტაცია ნებისმიერ სამართლებრივ საკითხზე	81.5%	2.0%	16.6%	78.8%	7.3%	0.0%	13.9%
სამართლებრივი დოკუმენტაციის შედგენა სამოქალაქო და ადმინისტრაციულ საქმეებთან დაკავშირებით	76.2%	0.7%	23.2%	74.8%	7.9%	0.0%	17.2%
საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სისხლის სამართლის პროცესში	71.5%	2.6%	25.8%	73.5%	6.0%	0.0%	20.5%
საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სამოქალაქო სამართლის პროცესში	37.7%	15.2%	47.0%	53.0%	3.3%	11.9%	31.8%

რესპონდენტების პასუხები შესაძლებელია განხილული იქნეს თითოეული მომსახურების მიმართებაში ცალცალკე, მაგრამ ჩვენს შემთხვევაში ყურადღებას იქცევს პასუხი ”არ ვიცი”, როგორც მომსახურებების ჩამონათვალში, ასევე მათ ღირებულებებში:

- თბილისის შემთხვევაში პასუხი "არ ვიცი" არის მაღალი ყველგან, გარდა "საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სისხლის სამართლის პროცესში"-მომსახურებისა და მისი ღირებულებისა.
- რუსთავის შემთხვევაში პასუხი "არ ვიცი" არის თითქმის ყველგან დაბალი.

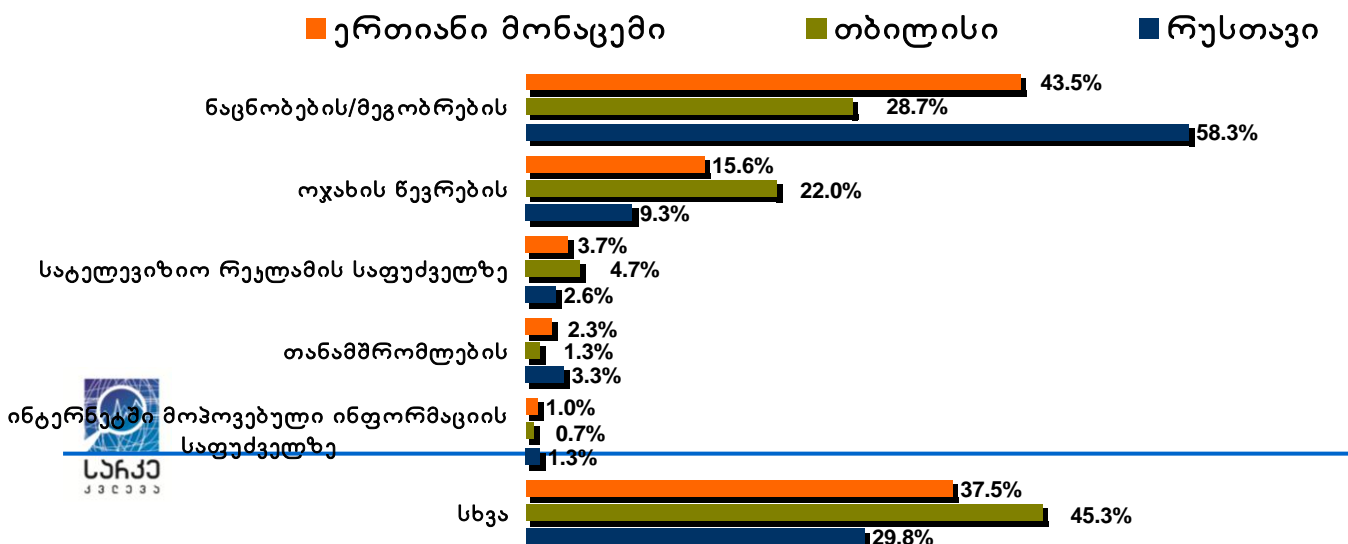
პასიხის "არ ვიცი" პროცენტული მაჩვენებლების ასეთი განსხვავებები გამომდინარეა იურიდიული დახმარების შესახებ ინფორმირებულობიდან- თბილისში ინფორმირებულობა დაბალი ხარისხისაა, შესაბამისად, რესპონდენტებმა იციან მხოლოდ იმ მომსახურებისადა მისი ღირებულების შესახებ, რომელიც უშუალოდ მათ მიიღეს. სხვა მომსახურებისა და მათი ღირებულების შესახებ რესპონდენტების ინფორმაციულობის დონე მნიშვნელოვნად დაბალია. რუსთავში რესპონდენტების ინფორმირებულობის დონე მაღალია, შესაბამისად, სრულყოფილი ცოდნა არ ფიქსირდება მხოლოდ ერთ შემთხვევაში, "საზოგადოებრივი ადვოკატის მომსახურება სამოქალაქო სამართლის პროცესში"-მომსახურების არსებობისა და მისი ღირებულების შესახებ

## 2 იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების ზოგადი ნდობის ხარისხის განსაზღვრა რიგით მოქალაქეებში.

### 2.1 იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებების მიღების რეკომენდატორები

ნებისმიერი სახის მომსახურების მიღებისათვის, პოტენციური მომხმარებელი როგორც წესი მომსახურების მომწოდებელს არჩევს გარკვეული ნიშნით. არჩევანის შეჩერებაზე საკმაოდ დიდი დოზით ზეგავლენას ახდენს მომსახურების რეკომენდაცია მომსახურების მომწოდებელზე. კვლევის ფარგლებში საინტერესოდ იქნა მიცნეული გარკვეულიყო, თუ ვინ ურჩია რესპონდენტებს მიეღოთ იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება.

*თუ შეიძლება მითხარით, როცა გადაწყვიტეთ სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების მიღება, თუ გაითვალისწინეთ ვინმეს რჩევა/რეკომენდაცია?*



პასუხში "სხვა" ამ შემთხვევაშიც იგულისხმება ძალოვანი სტრუქტურების თანამშრომლები. პასუხების პროცენტული მაჩვენებლები თითქმის იმეორებს იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ პირველადი ინფორმაციის მიღების წყაროებს. ამ შემთხვევაშიც-

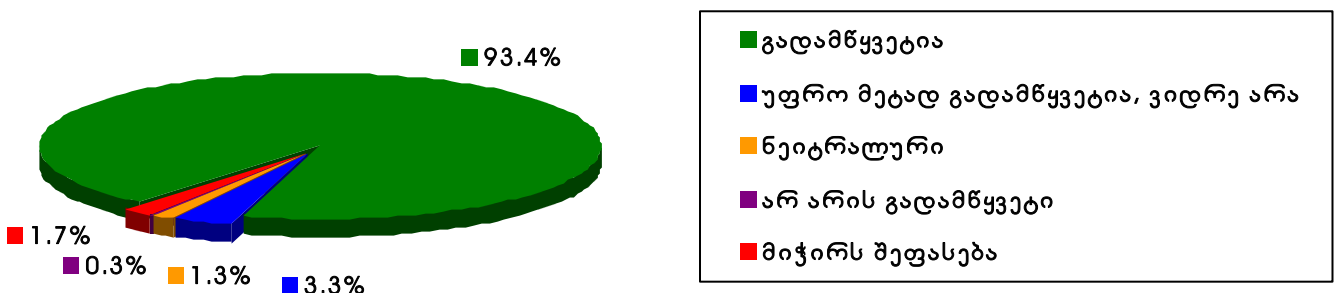
- ✓ თბილისში, რეკომენდატორი-ძალოვანი უწყებების თანამშრომლები-პროცენტული მაჩვენებელი მაღალია, 45,3%.
- ✓ რუსთავში, რეკომენდატორი-ნაცნობები/მეგობრები-პროცენტული მაჩვენებელი მაღალია, 58,3%.
- ✓ გადაწყვეტილების მიღება განაპირობა რომელიმე მასობრივი საინფორმაციო საშუალებაში გასულმა რეკლამამ-სატელევიზიო რეკლამა დასახელდა 3.7%-ით (ერთიანი მონაცემი).

აღნიშნული პროცენტული მაჩვენებლები კიდევ ერთხელ მიუთითებს მასობრივი საკომუნიკაციო საქმიანობის არასრულყოფილებაზე.

## 2.2 ფინანსური ფაქტორი იურიდიული მომსახურებების მიღების დროს

კვლევისათვის ასევე საინტერესოა თუ რა როლს თამაშობს რესპონდენტებისათვის იურიდიული მომსახურების მიღების დროს ფინანსური ფაქტორი. შესაბამისად, რესპონდენტებს დაესვათ კითხვა:

*გთხოვთ მითხრათ, რამდენად გადამწყვეტია ფინანსური ფაქტორი მაშინ, როცა თქვენ გასურთ მიიღოთ იურიდიული მომსახურება?*

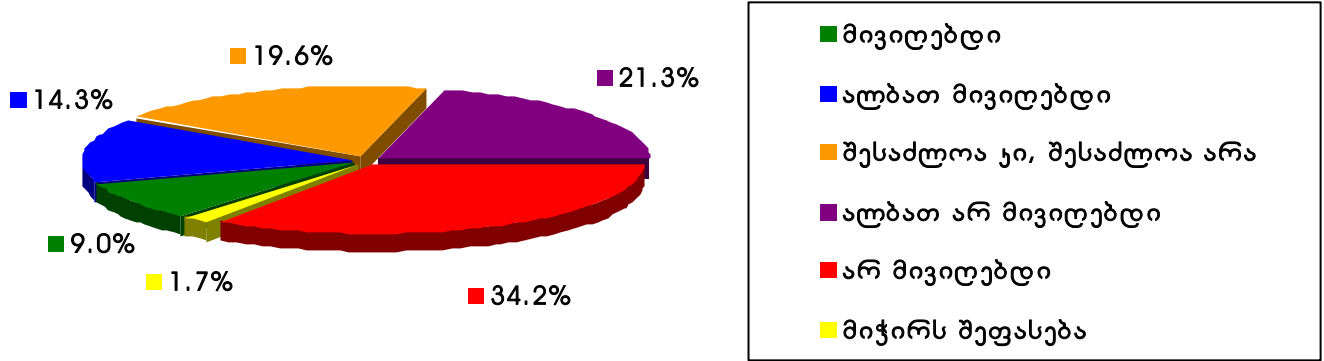


- ✓ გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობისთვის-93.4% ფინანსური ფაქტორი გადამწყვეტია იურიდიული მომსახურების მიღების დროს.
- ✓ თბილისისა და რუსთავის მონაცემებს შორის რაიმე განსხვავება არ შეინიშნება.

შესაბამისად, ის ფაქტი, რომ იურიდიული დახმარების სამსახურს გააჩნია უფასო მომსახურება, განსაზღვრავს მომხმარებელთა სიმრაველს.

მოსაზრებას ამყარებს კვლევის დროს დასმული შემდეგი კითხვა:

*მიიღებდით თუ არა სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებას იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურება იქნებოდა სხვა სამსახურების მსგავსად ფასიანი?*



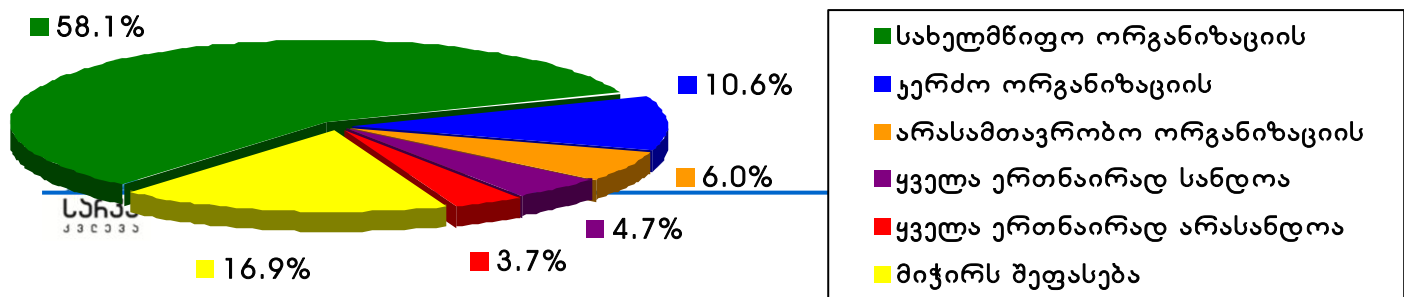
გამოკითხული რესპონდენტების ნახევარზე მეტი, 55.5% სავარაუდოდ არ მიიღებდა იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებას იმ შემთხვევაში, თი მისი მომსახურება სხვა იურიდიული სამსახურების მსგავსად იქნებოდა ფასიანი.

რესპონდენტების მეხუთედს შესაძლოა მიეღო მომსახურება, შესაძლოა არა. სავარაუდოდ, მომსახურების მიღების შესაძლებლობა დამოკიდებული იქნებოდა მომსახურების ფასზე. ამასთან, აუცილებლად იქნებოდა მხედველობაში მიღებული ის ფაქტი, რომ იურიდიული დახმარების სამსახური არის სახელმწიფო ორგანიზაცია-როგორც წესი, მსგავს შემთხვევებში ნდობის ხარისხი სახელმწიფო ორგანიზაციების მიმართ დაბალია. ასე, რომ იმ შემთხვევაში, თუ იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება სხვა სამსახურების მსგავსად იქნებოდა ფასიანი, სამსახურს არ მიმართავდა გამოკითხულთა დაახლოებით 70%.

### 2.3 იურიდიული სამსახურების წარმომავლობის სანდოობა, იურიდიული დახმარების სამსახურის იდენტიფიკაცია

განსახილველია საკითხი რა ტიპის ორგანიზაციაა რესპონდენტებისათვის უფრო მეტად სანდო, სახელმწიფო, კერძო თუ არასამთავრობო-

*როგორ ფიქრობთ, მსგავსი იურიდიული მომსახურების დროს, რა ტიპის ორგანიზაციის მომსახურებაა უფრო მეტად სანდო - სახელმწიფო, კერძო თუ არასამთავრობო?*



გამოკითხული რესპონდენტების 58.1% თვლის, რომ მსგავსი იურიდიული მომსახურების დროს სახელმწიფო ორგანიზაციის მომსახურება იქნება უფრო მეტად სანდო.

რესპონდენტების ასეთი პასუხი ერთი შეხედვით ალოგიკურია ზემოთ განვრცობილი მსჯელობისა. ამიტომ, აუცილებლობა მოითხოვს უფრო ღრმა ანალიზი გაუკეთდეს აღნიშნულ პასუხებს:

კვლევა ჩატარდა იმ რესპონდენტებთან, რომლებიც გეგმავენ მიიღონ იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება (მიმდინარე პროცესები) და იმ რესპონდენტებთან, რომლებმაც უკვე მიიღეს მომსახურება (დასრულებული პროცესები), ორივე შემთხვევაში მიღებული იქნა/იქნება უფასო მომსახურება. სანდოობის შესახებ დასმულ კითხვაზე გაცემული პასუხები მომდინარეობს მიღებული მომსახურების ხარისხიდან-რესპონდენტები გარკვეულწილად კმაყოფილები არიან მიღებული მომსახურებით და შედეგით, შესაბამისად, მაღალია ნდობის ხარისხი. მაგრამ მხედველობიდან არ უნდა გამოგვრჩეს შემდეგი-

- გამოკითხული რესპონდენტების აბსოლიტურ უმრავლესობას არ გამოუყენებია სხვა იურიდიული სამსახურის მომსახურება. ანუ, რესპონდენტებს არ აქვთ საშუალება შედარებითი შეფასება გააკეთონ იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებასა და სხვა მსგავსი ტიპის ორგანიზაციის მომსახურებას შორის.

ზემოთ განვრცობილი მსჯელობა ეყრდნობა რესპონდენტების პასუხებს თუ მომსახურება იქნებოდა ფასიანი. შედარებითი შეფასების ერთერთ კომპონენტად თუ ავიღებთ მომსახურების ღირებულებას, ამასთან, თუ გავითვალისწინებთ, რომ რესპონდენტების უმრავლესობისთვის ფინანსური ფაქტორი საკმაოდ მნიშვნელოვან როლს თამაშობს, მსგავსი იურიდიული მომსახურების დროს სახელმწიფო ორგანიზაციის სანდოობის ხარისხი სავარაუდოდ მნიშვნელოვნად შემცირდება.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ იურიდიული დახმარების სამსახურის ტიპის განსაზღვრა შესძლო გამოკითხული რესპონდენტების 92.7%-მა: მათ გვიპასუხეს, რომ იურიდიული დახმარების სამსახური არის სახელმწიფო ორგანიზაცია.

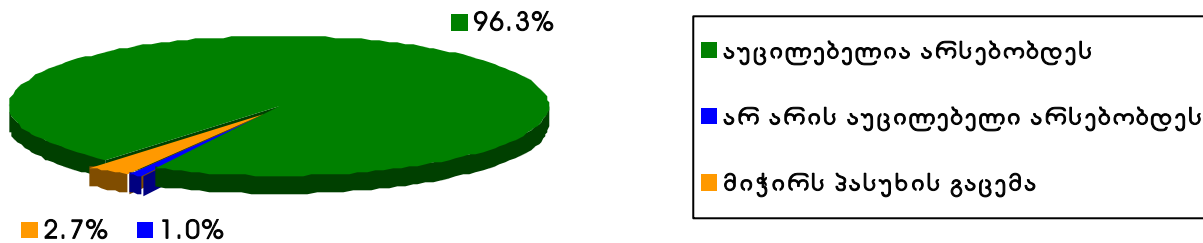
მცირედი განსხვავება შეინიშნება თბილისისა და რუსთავის რესპონდენტების პასუხებში: რუსთავში გამოკითხული რესპონდენტებიდან უმნიშვნელოდ მეტს უჭირს სამსახურის იდენტიფიკაცია, ვიდრე თბილისში.

### 3 იურიდიული სამსახურის ფუნქციების ცნობადობისა და საჭიროების განსაზღვრა რიგით მოქალაქეებში.

#### 3.1 იურიდიული სამსახურების წარმომავლობის სანდოობა, იურიდიული დახმარების სამსახურის იდენტიფიკაცია

მოსახლეობის ფინანსური და სოციალურ-ეკონომიკური ფაქტორის გათვალისწინებით, გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობა აუცილებლად მიიჩნევს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობას:

*როგორ ფიქრობთ, მოსახლეობის დღევანდელი სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით, აუცილებელია თუ არა არსებობდეს სახელმწიფო დაქვემდებარებაში მყოფი იურიდიული სამსახური, რომელიც მოსახლეობას გაუწევს უფასო იურიდიულ დახმარებას?*



ამასთან, ასეთი სამსახურის შექმნა და ფუნქციონირება გამოკითხული რესპონდენტების 91.7%-ს სახელმწიფოს პრეროგატივად მიაჩნია.

თბილისისა და რუსთავის მონაცემებს შორის რაიმე მნიშვნელოვანი განსხვავება არ გხვდება.

### 4 იურიდიული დახმარების სამსახურისა და მსგავსი პროფილის სამსახურების მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხი.

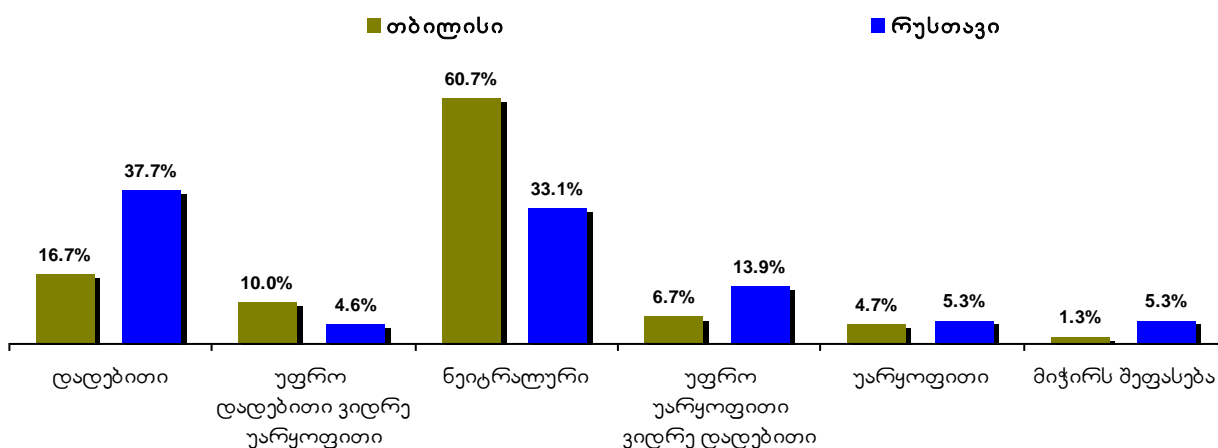
#### 4.1 განწყობა იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ

იურიდიული დახმარების სამსახურის ცნობადობასთან ერთად კვლევისათვის საინტერესო იყო სამსახურის მიმართ თავდაპირველი განწყობა და განწყობის ცვალებადობა სამსახურთან ურთიერთობის შემდეგ. კვლევის ფარგლებში დასმული იყო კითხვა:

*გთხოვთ მითხრათ, როგორი იყო თქვენი დამოკიდებულება ზოგადად იურიდიული სამსახურების მიმართ სანამ მიიღებდით რაიმე სახის იურიდიულ მომსახურებას?*

- გამოკითხული რესპონდენტების 46.8% პასუხობს, რომ განწყობა იყო ნეიტრალური.
- რესპონდენტების 34.5%-ს განწობა უფრო მეტად დადებითი იყო.

წარმოდგენილი პროცენტული მაჩვენებლები ლოგიკის ფარგლებში ჯდება-ზოგადად, რაიმეს მიმართ განწყობა დამოკიდებულია მის შესახებ ინფორმირებულობაზე. ამ შემთხვევაში ნეიტრალური განწყობის მაღალი პროცენტი იმდენად არ იქცევს ყურადღებას, რამდენადაც დადებითი განწყობის მაჩვენებელი. გაანალიზებისათვის აუცილებელია ქალაქების მიხედვით მონაცემების შედარება:



გრაფიკიდან ჩანს, რომ-

- ✓ თბილისში ნეიტრალურად განწყობილთა მრიცხვი 60.7%-ს აღწევს.
- ✓ რუსთავში იგივენაირად განწყობილია 33.1%.
- ✓ რუსთავში სამსახურის მიმართ დადებითად განწყობილია 42.3%.

ანუ, იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ ნეიტრალურად განწყობილთა მაღალი მაჩვენებელი გამოწვეულია თბილისის ხარჯზე, ხოლო დადებითად განწყობილთა მაჩვენებელი გამოწვეულია რუსთავის ხარჯზე. აღნიშნული მაჩვენებლები კიდევ ერთხელ მიუთითებს საკომუნიკაციო საქმიანობის თბილისის ბიუროს არასწორ და რუსთავის ბიუროს სწორ წარმართვაზე.

განწობის ცვალებადობა სამსახურის თანამშრომლებთან პირველი გასაუბრების შემდეგ გადახრილია დადებითისაკენ. რესპონდენტების უმრავლესობა-91.7% გვპასუხობს, რომ მათი განწყობა სამსახურის თანამშრომლებთან პირველი ურთიერთობის შემდეგ შეიცვალა დადებითი მიმართულებით.

დაახლოებით მსგავსი განყოფილება ჩამოყალიბებული ზოგადად იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ-კვლევისათვის საინტერესო იყო რესპონდენტების პირველადი შთაბეჭდილება და შემდგომი განწყობა. როგორც პასუხებიდან ჩანს, რესპონდენტების პირველადი შთაბეჭდილება არ იცვლება.

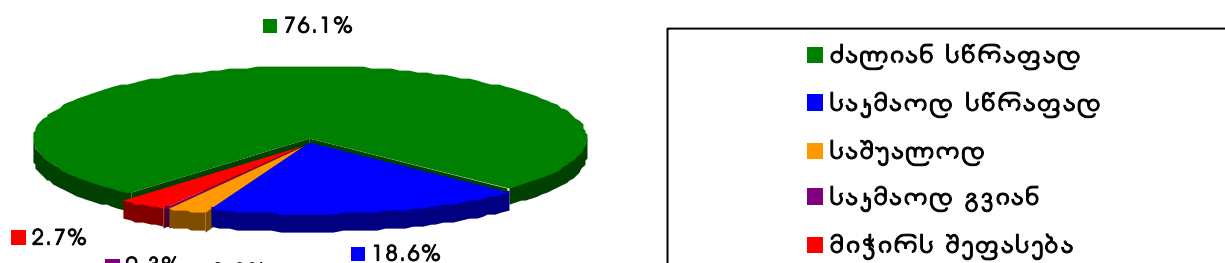
ქალაქებს შორის რაიმე თვისებრივი განსხვავება არ შეინიშნება.

## 4.2 რეცეპშენი და საკითხის იდენტიფიკაცია

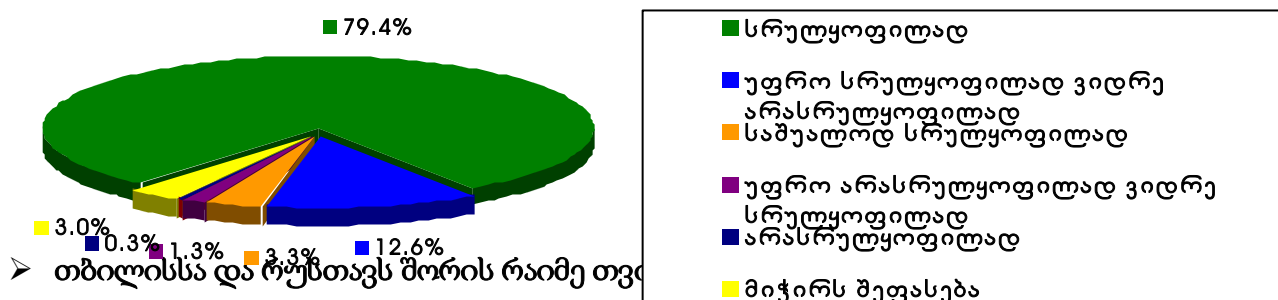
განწყობის ჩამოყალიბება ხდება მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის პირველივე შეხებიდან, შესაბამისად, კვლევისათვის საინტერესო იყო იურიდიული დახმარების სამსახურის რეცეპშენის შეფასება. ამისათვის კვლევის ფარგლებში დასმული იყო შემდეგი კითხვა:

*გთხოვთ გაიხსენოთ/მითხრათ, რამდენად სწრაფად მოხდა თქვენი დაკავშირება სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის იმ თანამშრომელთან, რომელიც თქვენთვის იყო აუცილებელი?*

- ✓ რესპონდენტების 94.7% პასუხობს, რომ მათი დაკავშირება მათთვის საჭირო თანამშრომელთან მოხდა საშუალოზე მაღალი სისწრაფით.



- ✓ ასეთივე უმრავლესობა-92.0% პასუხობს, რომ მათი პრობლემის გაანალიზება სამსახურის თანამშრომლის მიერ მოხდა საშუალოზე მაღალი დონის სრულყოფილებით.



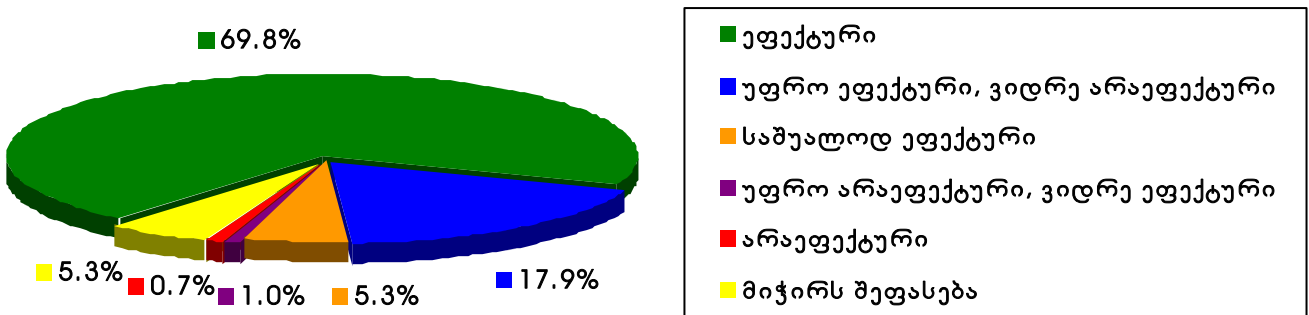
➤ თბილისსა და რუსთავს შორის რაიმე თვისებრივი განსხვავება არ შეინიშნება.



### 4.3 მოქალაქეთა პრობლემების გადაჭრისათვის დაგეგმილი გზების ეფექტურობა, პრობლემის გადაჭრის ვადები

რეცეპშენისა და პრობლემის გაანალიზების შეფასებებთან ერთად, საინტერესოა როგორ აფასებენ რესპონდენტები პრობლემის გადაჭრისათვის დაგეგმილი გზების ეფექტურობას-

*როგორ შეაფასებდით, რამდენად ეფექტური იყო/არის სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომლის მიერ თქვენი პრობლემის გადაჭრისათვის დაგეგმილი გზები?*



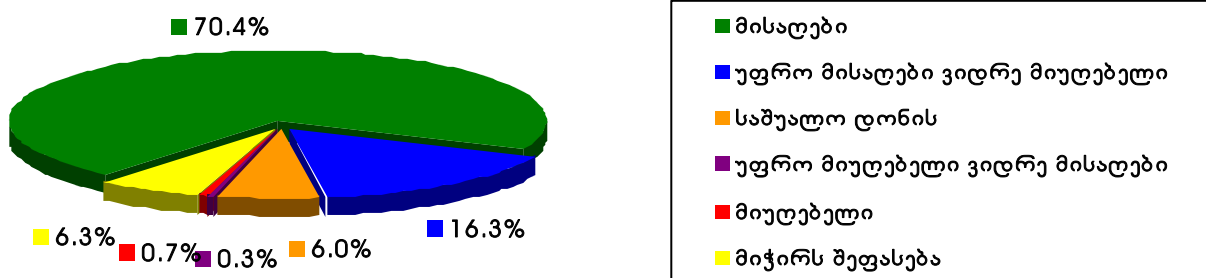
- გამოკითხული რესპონდენტების 87.7% პრობლემის გადაჭრისათვის დაგეგმილ გზებს აფასებს როგორც საშუალოზე მეტად ეფექტურს.

აღნიშნულ პროცენტულ მაჩვენებელს სასურველია მოვეკიდოთ სიფრთხილით-რესპონდენტები არიან ჩვეულებრივი მოქალაქეები, რომელთაც დიდი ალბათობით არ გააჩნიათ არანაირი იურიდიული განათლება. ამასთან, რესპონდენტების უმრავლესობას არ ქონდა შედარებითი ანალიზის საშუალება. შესაბამისად, სამსახურის თანამშრომლის მიერ პრობლემის გადაჭრის დაგეგმილი გზები რესპონდენტებს შესაძლოა ეჩვენად მეტად ეფექტურად.

ანალოგიური მდგომარეობაა რესპონდენტების პრობლემატური საკითხების გადაჭრის ვადებთან დაკავშირებით-

*რამდენად მისაღები იყო/არის თქვენთვის თქვენი საკითხის გადაჭრის ვადები, რომელიც განისაზღვრა სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომლის მიერ?*

- რესპონდენტების 86.3% პრობლემის გადაჭრისათვის დაგეგმილ ვადებს აფასებს როგორც საშუალოზე მეტად მისაღებს.



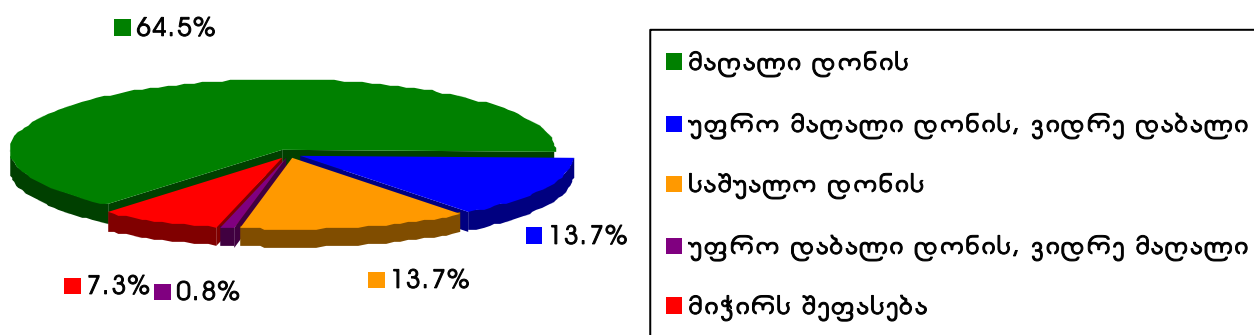
აქაც, შედარებითი ანალიზის შეუძლებლობის გამო, არ შეიძლება ბრმად ვენდოთ დაგეგმილი გზების ეფექტურობისა და მისაღების ვადების მაღალ პროცენტულ მაჩვენებელს.

- თბილისსა და რუსთავს შორის რაიმე თვისებრივი განსხვავება არ შეინიშნება.

#### 4.4 იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა პროფესიონალიზმის შეფასება

იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა პროფესიონალიზმის შეფასებისათვის კითხვები დაესვათ იმ რესპონდენტებს, რომლებმაც უკვე მიიღეს სრულყოფილი იურიდიული დახმარება (დასრულებული პროცესები, 100 ინტერვიუ)-

როგორ შეაფასებდით სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომელთა პროფესიონალიზმის დონეს?



- რესპონდენტთა 78.2% სამსახურის თანამშრომელთა პროფესიონალიზმის დონეს აფასებს როგორც საშუალოზე მაღალს.

პროცენტული მაჩვენებელი საკმაოდ მაღალია, მაგრამ თუ გავიხსენებთ მოქალაქეთა პრობლემების გადაჭრისათვის დაგეგმილი გზების ეფექტურობის (87.7%) და გადაჭრისათვის დაგეგმილი ვადების მისაღებლობის (86.3%) მაჩვენებლებს, ვნახავთ,

რომ პროფესიონალიზმის მაღალი დონით შეფასება დაახლოებით 10%-ით ჩამორჩება. შესაძლებელია, მართლაც იდეალურად დაიგეგმა გადაჭრის გზები და ვადები, და საქმიანობის განხორციელებაში ბიუროს თანამშრომლებს ხელი შეუშალა რაიმე გარეშე ფაქტორებმა-თუ ამ მიმართულებით ვიმსჯელებთ, რესპონდენტების შეფასება არაობიექტური ხდება ან გზებისა და ვადების დაგეგმაში, ან პროფესიონალიზმის შეფასებაში.

ნებისმიერ შემთხვევაში რესპონდენტების შეფასების ობიექტურობა ეჭვს ქვეშ დგება, ისევე და ისევე შედარებითი შეფასების არარსებობის გამო.

#### 4.5 მსგავსი პროფილის იურიდიული სამსახურების მომსახურებები

მსჯელობის მიმდინარეობის დროს ხშირად იქნა ნახსენები შედარებითი ანალიზის არ არსებობა-კვლევისათვის საინტერესო იყო მსგავსი პროფილის სამსახურებიდან მირებული მომსახურების იდენტიფიკაცია და კმაყოფილების ხარისხის შედარება. როგორც აღმოჩნდა, იურიდიული დახმარების სამსახურთან ურთიერთობის დროს, სხვა იურიდიულ სამსახურს მიმართა მხოლოდ 6 რესპონდენტი (100 რესპონდენტიდან).

შედეგი შემდეგი იყო:

- 1 შემთხვევა-*”ზრალდებულისთვის მიყენებული მუხლის შეცვლა” -რესპონდენტმა მიმართა სხვა იურიდიულ სამსახურს იმ იმედით, რომ შეძლებდნენ მიყენებულ მუხლის შეცვლას, მაგრამ როგორც აღმოჩნდა, სხვა სამსახურმაც ვერ შეძლო რესპონდენტის მოთხოვნის შესრულება.*
- 5 შემთხვევა-*”სისხლის სამართლის საქმის გამო”- რესპონდენტებმა ვერ მიიღეს იურიდიული დახმარების სამსახურის სრულფასოვანი დახმარება იმის გამო, რომ მიმდინარე საქმე წარმოადგენდა სისხლის სამართლის დანაშაულს. სამსახური დაეხმარა კონსულტაციებით, მაგრამ უშუალოდ წარმომადგენლობითი საქმიანობა სასამართლოზე აღარ განხორციელებულა.*

რესპონდენტების მთლიანი რაოდენობიდან კი (300 რესპონდენტი), სხვა რომელიმე იურიდიულ სამსახურს მიმართა სულ 34 რესპონდენტი. მათ შორის ვერ ხდება იურიდიული ორგანიზაციის იდენტიფიკაცია-

*”სახელმწიფო”-ამ ტიპის სამსახურებში სახელდებოდა არასამთავრობო ორგანიზაციები, როგორცაა ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაცია. უშუალოდ რომელიმე სახელმწიფო სამსახური არ დასახელებულა.*

*”კერძო” ტიპის ორგანიზაციებში სახელდებოდა მხოლოდ ”კერძო ადვოკატი”. კომპანია დასახელდა მხოლოდ ერთ შემთხვევაში -”მეფარიძე და კომპანია”.*

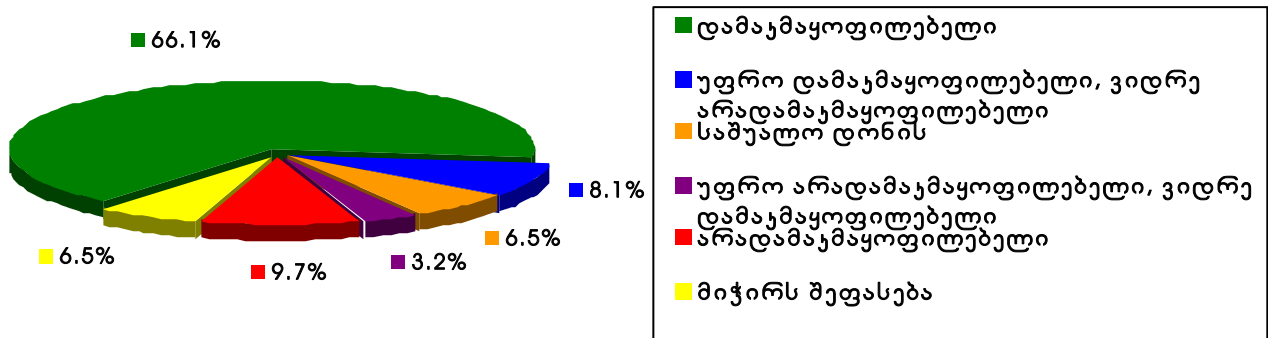
რესპონდენტთა აღნიშნული რაოდენობიდან (34 რესპონდენტი) ნახევარი უკმაყოფილოა სხვა სამსახურის მომსახურების შედეგებით.

იმ რესპონდენტების რაოდენობა, რომლებმაც მიმართეს სხვა რომელიმე იურიდიულ სამსახურს, სულ წარმოადგენს საერთო შერჩევის 11%-ს. შესაბამისად, ამ რიცხვზე დაყრდნობით შედარებითი ანალიზის გაკეთება და შერჩევის მთლიან მოცულობაზე განზოგადება დაუშვებელია.

#### 4.6 იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების შედეგი

სხვადასხვა კრიტერიუმებით იურიდიული დახმარების სამსახურის შეფასებასთან ერთად, კვლევისათვის საინტერესო იყო მიღებული მომსახურებით რესპონდენტების კმაყოფილების დონის განსაზღვრა-

*რამდენად დამაკმაყოფილებელი იყო შედეგი, რომელიც მიიღეთ სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებით?*



- ✓ გამოკითხული რესპონდენტების 74.2%-თვის იურიდიული დახმარების სამსახურის მიერ გაწეული მომსახურების შედეგები საშუალოზე მეტად დამაკმაყოფილებელია.

აღნიშნულ პროცენტულ მაჩვენებელს ამყარებს შემდეგი კითხვა-

*როგორ დამთავრდა საქმის წარმოება, სასამართლომ გამოიტანა გადაწყვეტილება თქვენს სასარგებლოდ?*

- ✓ რესპონდენტთა 71.0% პასუხობს "დიახ".

ზოგადად, მომსახურებით კმაყოფილება მომხმარებელში განისაზღვრება მირებული შედეგით. აქედან გამომდინარე, თუ გამოკითხულთა 71%-ისათვის იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების შედეგად გამოტანილი იქნა მომხმარებლისათვის სასურველი გადაწყვეტილება, სამსახურის ეფექტური მუშაობის ხარისხი უნდა განისაზღვროს იმავე პროცენტული მაჩვენებლით, ანუ 71%-ით.

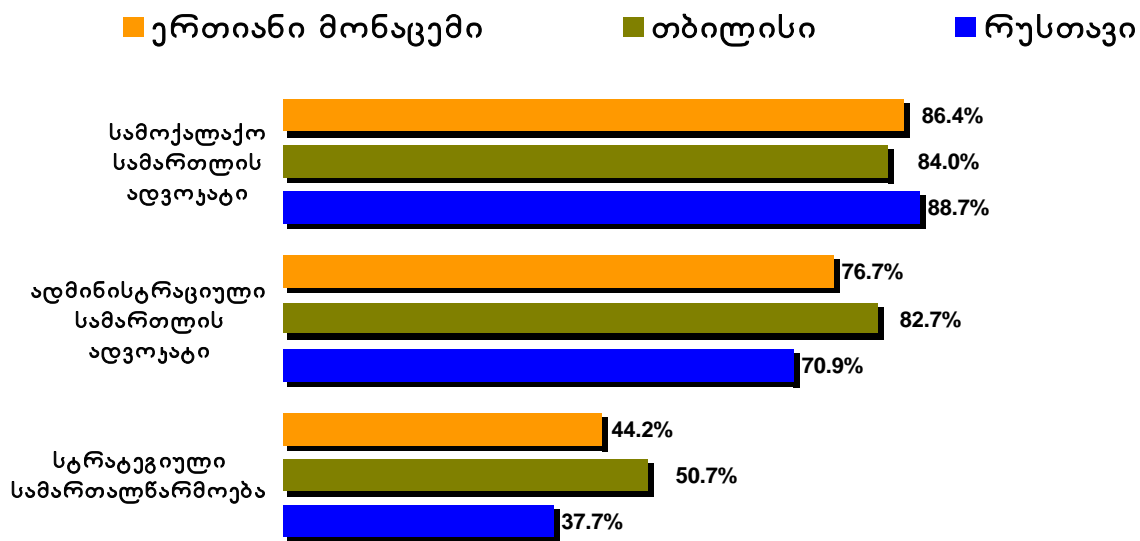
- თბილისსა და რუსთავს შორის ღირებული თვისებრივი განსხვავება არ შეინიშნება.

## 5 იურიდიული სამსახურის ფუნქციებისა და მოთხოვნის შესაბამისობის ხარისხი.

### 5.1 იურიდიული დახმარების სამსახურის ფუნქციების სავარაუდო ჩამონათვალი

კვლევისატვის საინტერესო იყო რესპონდენტთა მოსაზრება იმის შესახებ, თუ რა ფუნქციები უნდა გააჩნდეს იურიდიული დახმარების სამსახურს. შესაბამისად, დასმული იყო შემდეგი კითხვა-

*თქვენი აზრით, სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურში უნდა შედიოდეს თუ არა შემდეგი მომსახურებები:*



*მომსახურებების ჩამონათვალი შეთავაზებული იყო ინტერვიუერის მიერ. ამასთან, რესპონდენტებს შეეძლოთ დაესახელებინათ მათთვის სასურველი მომსახურება. გარდა ჩამოთვლილისა არ დასახელებულა არცერთი სხვა მომსახურება.*

აღნიშნული ფაქტი კიდევ ერთხელ მიუთითებს რიგით მოქალაქეებში იურიდიული განათლების ნაკლებობას.

გრაფიკიდან ჩანს, რომ გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობის აზრით, იურიდიული დახმარების სამსახურის ფუნქციებში უნდა შედიოდეს სამოქალაქო სამართლისა და ადმინისტრაციული სამართლის საადვოკატო მომსახურება, ასევე სტრატეგიული სამართალწარმოება.

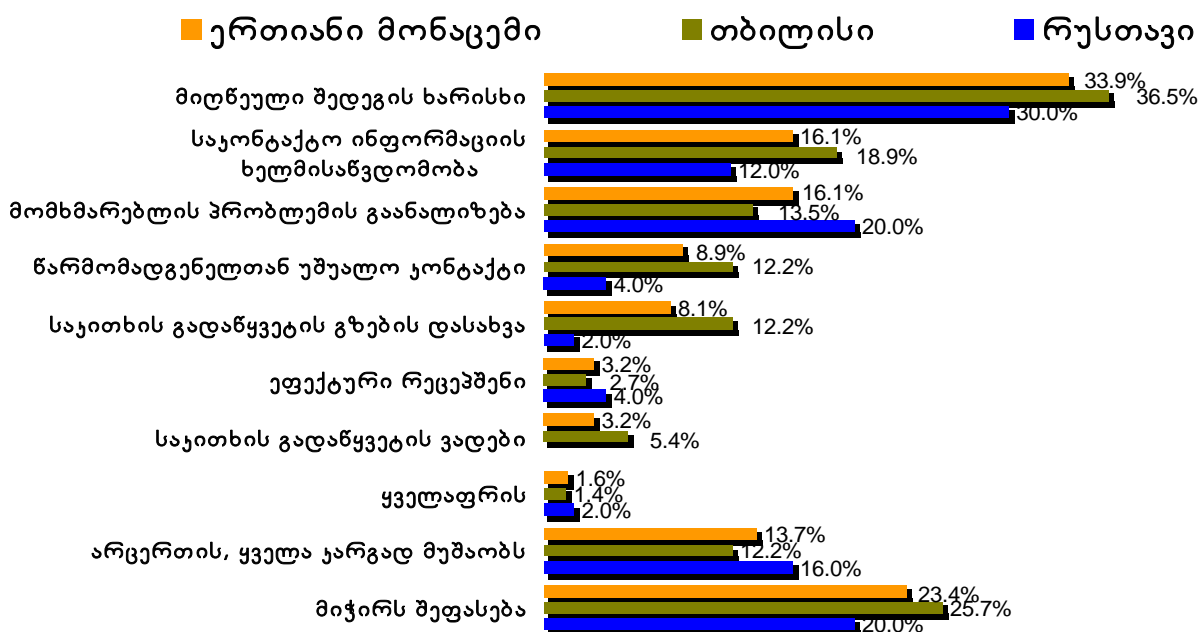
თუ გავითვალისწინებთ იმას, რომ მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობიდან გამომდინარე, რესპონდენტების უმრავლესობა აუცილებლობად მიიჩნევს

უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობას, სამსახურის ფუნქციების გაზრდის მოთხოვნაც ლოგიკურია.

- თბილისსა და რუსთავს შორის ღირებული თვისებრივი განსხვავება არ შეინიშნება.

## 5.2 სფეროები, რომლის გაუმჯობესებასაც ურჩევდნენ იურიდიული დახმარების სამსახურს

რესპონდენტთა პასუხები კითხვაზე-*სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და უფასო იურიდიული დახმარების სამინისტროს იურიდიული დახმარების სამსახურთან ურთიერთობის გამოცდილებიდან გამომდინარე, რომელი სფეროს გაუმჯობესებას ურჩევდით ამ სამსახურს?*-ფაქტიურად იმეროებს სხვადასხვა საკითხების განხილვის დროს აღმოჩენილ დადებით თუ უარყოფით ასპექტებს:



- რესპონდენტების 33.9% სამსახურს ურჩევდა მიღებული შედეგების გაუმჯობესებას. ეს რესპონდენტების ის ნაწილია, რომელთათვისაც საქმის წარმოება არ დასრულებულა მათთვის მისაღები შედეგით.
- საკონტაქტო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ისურვა რესპონდენტების 16.1%. ეს რესპონდენტების ის ნაწილია, რომელთათვისაც ძნელად ხელმისაწვდომი იყო სამსახურის საკონტაქტო ინფორმაცია.

გრაფიკზე ჩამოთვლილი სფეროები პირდაპირ აღწერს რესპონდენტების უკმაყოფილებების იმ ხარისხს, რომელიც დაფიქსირდა სამსახურთან ურთიერთობის პერიოდში.

- თბილისსა და რუსთავს შორის ღირებული თვისებრივი განსხვავება არ შეინიშნება.

## 6 იურიდიული დახმარების სამსახურის ცნობადობისა და ნდობის ამაღლების საკომუნიკაციო არხების გამოვლენა.

### 6.1 რეიტინგული საინფორმაციო საშუალებები

როგორც ანალიზის პირველთავეში აღინიშნა, საინფორმაციო საშუალებები-ტელევიზია, რადიო, პრესა, ინტერნეტი-რესპონდენტების მიერ ინფორმაციის წყაროდ დასახელდა მინიმალური რაოდენობით. მათი პროცენტული მაჩვენებლების ჯამი შეადგენს 6.9%-ს.

ინფორმაციის ძირითად წყაროებად დასახელებულია პირადი ურთიერთობები, რომელშიდაც შედის თბილისის შემთხვევაში ძალოვანი უწყებების თანამშრომელთა მიერ ექვმიტანილის ახლობლებისათვის მიწოდებული ინფორმაცია, რუსთავის შემთხვევაში კი ბიუროს თანამშრომელის მოსახლეობასთან შეხვედრებით გავრცელებული ინფორმაცია.

თბილისის შემთხვევაში უკვე ვნახეთ, რომ თავდაპირველი განწყობა უფრო მეტად ნეიტრალურია. რუსთავში კი რესპონდენტები უფრო მეტად დადებითად არიან განწყობილები.

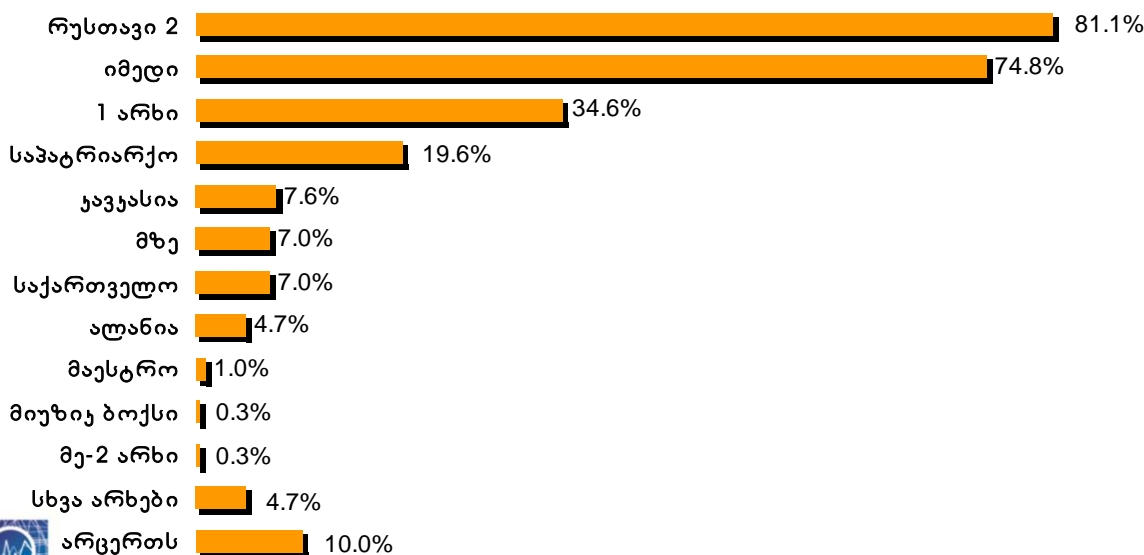
თქმულიდან გამომდინარე-თბილისის ბიუროს მიერ არ ხდება საკომუნიკაციო საქმიანობების განხორციელება, შესაბამისად, არ ხდება ინფორმაციის მასიური გავრცელება. გარკვეულწილად გამართლებულია რუსთავის ბიუროს მიერ მოსახლეობასთან შეხვედრები-ინფორმაცია ვრცელდება, მაგრამ გაურკვეველია დოზით-კვლევითი გამოცდილებიდან გამომდინარე, მსგავსი საკომუნიკაციო საქმიანობა არ არის საკმარისი ინფორმაციის მასიურად გავრცელებისათვის. ამასთან, რუსთავის ბიურო ინფორმაციას ავრცელებს მხოლოდ რუსთავის, ან თუნდაც ქვემო ქართლის ფარგლებში.

წარმატებული საკომუნიკაციო საქმიანობის დაგეგმვისათვის, კვლევის ფარგლებში დადგინდა სამიზნე აუდიტორიის ფარგლებში სხვადასხვა საინფორმაციო საშუალებების რეიტინგები-ზოგადი და ნდობის მიხედვით:

#### სატელევიზიო არხები

რომელ სატელევიზიო არხებს უყურებთ?

■ ერთიანი მონაცემი



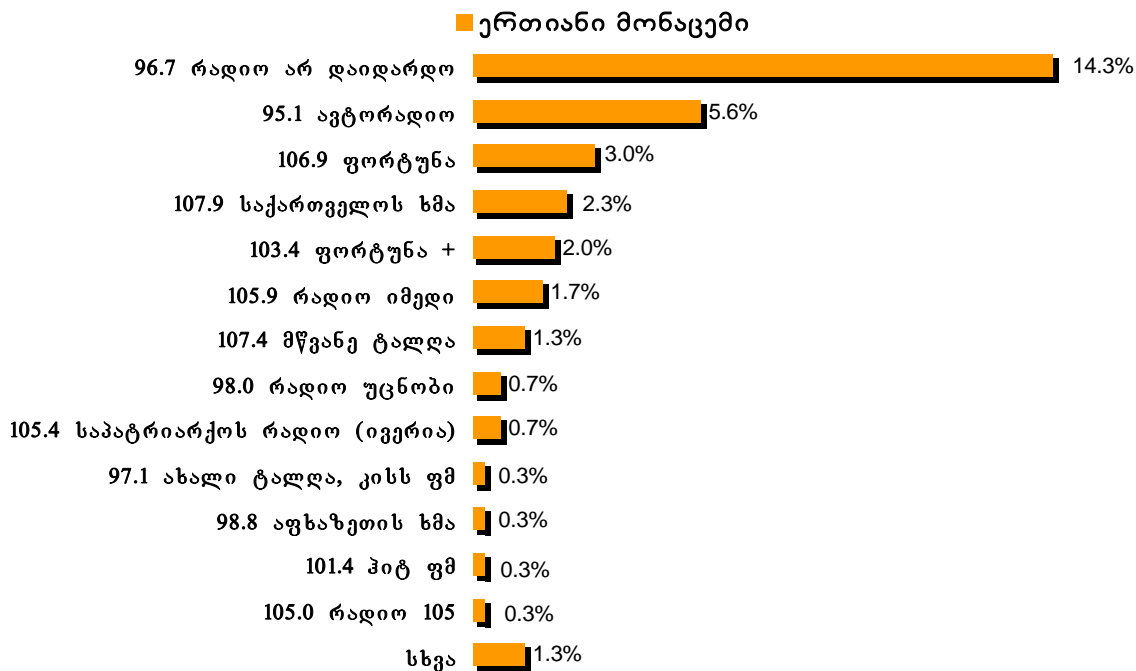
კითხვაზე-რომელ სატელევიზიო არხს ენდობით ყველაზე მეტად?-დასახელდა 3 ძირითადი არხი. ესენია-

- რუსთავი 2 24.60%
- იმედი 17.50%
- საპატრიარქო 8.60%

დანარჩენმა სატელევიზიო არხებმა ნდობის 5%-ზე ნაკლები მაჩვენებლები მიიღეს.

რადიო არხები

რომელ რადიო არხებს უსმენთ ხოლმე?



ანალოგიურად ჰგანისაზღვრა რადიო არხების ნდობის მაჩვენებლები-რომელ რადიო არხს ენდობით ყველაზე მეტად?

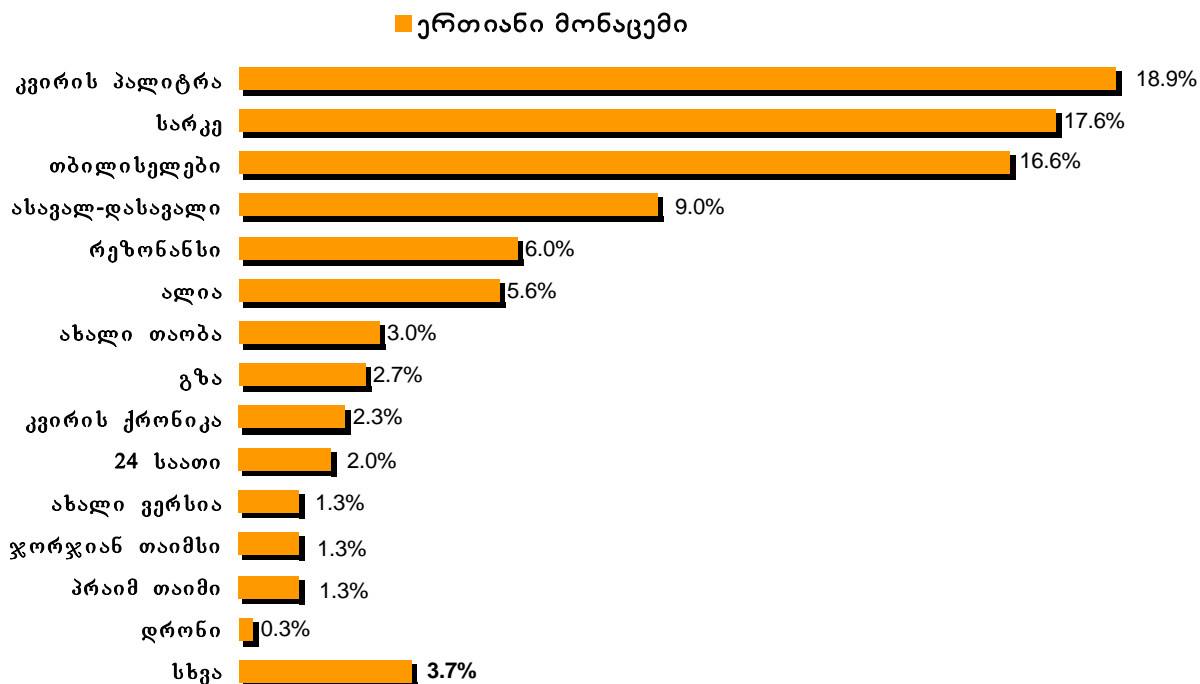
- 96.7 რადიო არ დაიდარდო 30.90%
- 95.1 რადიო ავტორადიო 10.30%
- 107.9 რადიო საქართველოს ხმა 7.40%
- 106.9 რადიო ფორტუნა 5.90%

დანარჩენი რადიო არხები ნდობის 5%-ზე ნაკლებ მაჩვენებლებს იღებენ.



## პრესა

### რომელ ჟურნალს/გაზეთს კითხულობთ?



კითხვაზე-რომელ ჟურნალს/გაზეთს ენდობით ყველაზე მეტად?-დასახელდა 3 ძირითადი ჟურნალი/გაზეთი:

- კვირის პალიტრა 19.4%
- თბილისელები 11.6%
- სარკე 10.9%

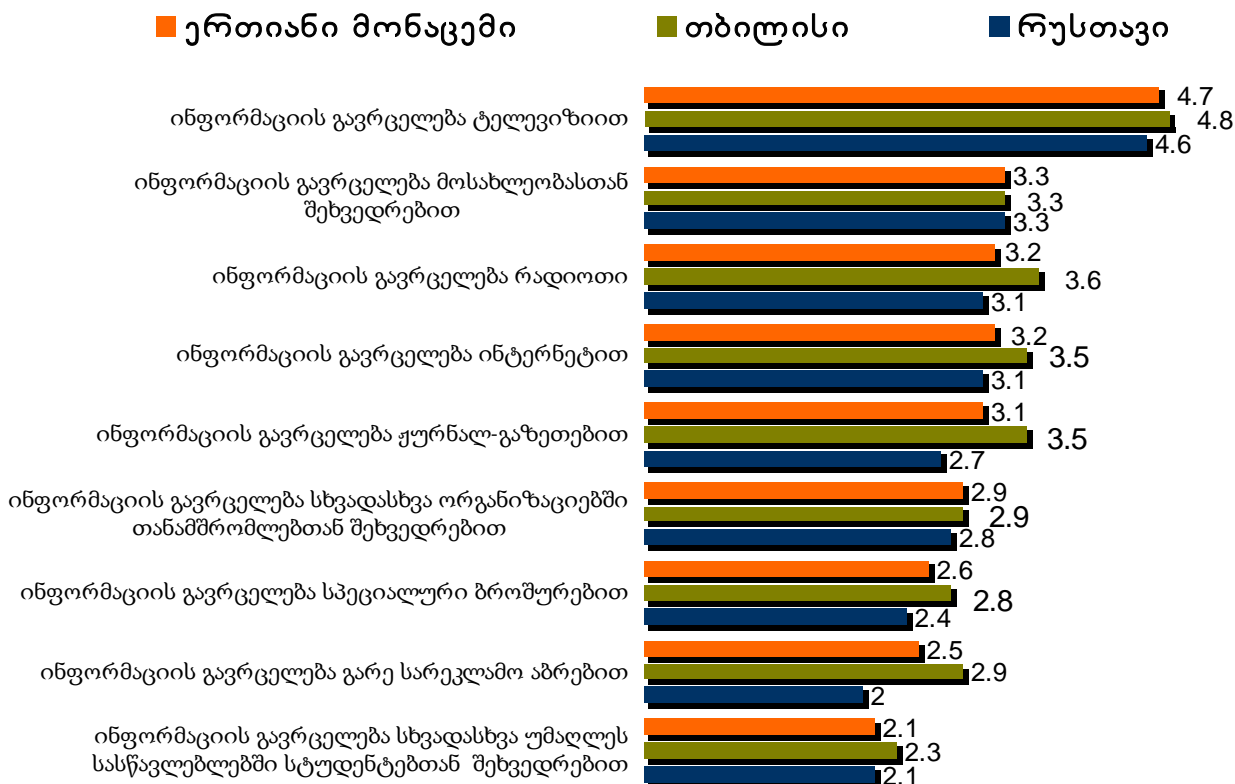
კვლევის სამიზნე აუდიტორია შერჩეულია კვლევის სპეციფიკიდან გამომდინარე. ამიტომ აუცილებელია აღინიშნოს, რომ მიმდინარე კვლევის სამიზნე აუდიტორიის რეიტინგული შეფასებები იმეორებს გენერალური ერთობლიობის პრინციპებზე დაყრდნობით განსაზღვრული შერჩევით ჩატარებული სხვადასხვა მასშტაბის კვლევების რეიტინგულ მონაცემებს. შესაბამისად, მასობრივი საკომუნიკაციო საქმიანობის დაგეგმვის შემთხვევაში შესაძლებელია გამოყენებული იქნას მიმდინარე კვლევის შედეგები.

## 6.2 რეიტინგული საინფორმაციო საშუალებები

გარდა რეიტინგული საინფორმაციო საშუალებების დადგენისა, იმის განსაზღვრისათვის, თუ რა გზებით იქნება ყველაზე ეფექტური იურიდიული დახმარების სამსახურის მიერ ინფორმაციის გავრცელება, დასმული იყო შემდეგი კითხვა:

როგორ ფიქრობთ, იმისათვის რომ მოსახლეობამ მიიღოს სრულყოფილი ინფორმაცია "იურიდიული დახმარების სამსახურის" შესახებ, ინფორმაციის მიწოდების რომელი საშუალებაა ყველაზე ეფექტური? გთხოვთ დაასახელოთ 5 საშუალება ეფექტურობის მიხედვით. პირველ რიგში მითხარით ყველაზე ეფექტური, შემდეგ მასზე ნაკლები ეფექტური და ა. შ.

პასუხები შემდეგნაირად გადანაწილდა:



**გრაფიკზე მოცემული რიცხვები აღნიშნავს საშუალო შეფასებას 5 ბალანი სისტემით, სადაც 5 ნიშნავს "ყველაზე ეფექტური", ხოლო 1 "ყველაზე არაეფექტური"**

როგორც მონაცემებიდან ჩანს, ინფორმაციის გავრცელების თითქმის ყველა გზაა მიჩნეული ეფექტურად. მათ შორის ყველაზე ეფექტური სამი საშუალებაა-

- ინფორმაციის გავრცელება ტელევიზიის საშუალებით
- ინფორმაციის გავრცელება მოსახლეობასთან შეხვედრებით
- ინფორმაციის გავრცელება რადიოთი

წარმატებული საკომუნიკაციო საქმიანობისათვის სასურველია გამოყენებული იქნეს საინფორმაციო საშუალებების რეიტინგული მონაცემები და რესპონდენტების მიერ დასახელებული ინფორმაციის გავრცელების ეფექტური საშუალებები.

## 7 ფოკუსჯგუფიდან

იურიდიული დახმარების სამსახურის ზოგადი ცნობადობის შესახებ ფოკუსური ჯგუფზე რაიმე განსხვავებული მოსაზრება არ გვხვდება.

განსხვავება გვხვდება მომსახურების ხარისხით კმაყოფილების დონის განსაზღვრაში. ჯგუფურ დისკუსიაზე მოწვეული ზოგიერთი მოქალაქისათვის იქნა გაწეული მაქსიმალური დახმარება. შესაბამისად, მოქალაქეთა კმაყოფილებისა და ნდობის დონე პიკს არის მიღწეული.

ერთ შემთხვევაში იურიდიული დახმარების სამსახურს მოქალაქემ მიმართა კერძო ადვოკატის აცილების შემდეგ, იმის გამო, რომ კერძო ადვოკატი ხშირად და გაუგებარი მიზნით ითხოვდა თანხას. გადაწყვეტილება მიღებული იქნა ფინანსური ფაქტორის გამო, მაგრამ მომსახურებით კმაყოფილების დონე მაქსიმუმს აღწევს.

მოქალაქეები სამსახურის არსებობას აუცილებლად მიიჩნევენ და მისი შექმნაც გამართლებულად მიაჩნიათ. გამოითქვა მოსაზრება, რომ ბიუროში მომუშავე ადვოკატების რაოდენობა შესაძლოა მცირეა და საჭიროა მათი რაოდენობის გაზრდა.

უფასო იურიდიული დახმარების სამსახური წარმოდგენილია მოქალაქეებში იურიდიულ საქმეთა სწორ წარმოებაში აუცილებელი სანდო დამხმარე-თუ მოქალაქეს გადაწყვეტილი აქვს ადვოკატის გარეშე აწარმოოს იურიდიული საქმიანობა, სამსახური მოიაზრება როგორც დოკუმენტაციის მომწესრიგებელი და სრულყოფილი საკონსულტაციო ორგანიზაცია. თუ მოქალაქეს ჭირდება საადვოკატო მომსახურება, სამსახური მოიაზრება როგორც ხარისხიანი საადვოკატო მომსახურების მიმცემი ორგანიზაცია.

ის, რომ უფასო იურიდიული დახმარების სამსახური წარმოადგენს სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების სამინისტროს, მისი მაქსიმალური ნდობა გარკვეულწილად სადავოა მოქალაქეებში. ერთის მხრივ, გამოითქვა მოსაზრება, რომ გარკვეულ შემთხვევებში შესაძლოა სამსახურის წარმომადგენელმა გამოიჩინოს მიკერძოება. ეს შესაძლოა მოხდეს იმ შემთხვევაში, თუ მოქალაქის წინააღმდეგ გამოდის სახელმწიფო, ან სახელმწიფო ორგანიზაცია. რესპონდენტების აზრით, ის ფაქტი, რომ ადვოკატი არის სახელმწიფო ორგანიზაციის თანაშრომელი, მაინც მოახდენს გარკვეულ ზეგავლენას ადვოკატის მიერ წარმოებულ სამართალწარმოებაზე.

მეორეს მხრივ, სამინისტროსთან ასოცირება დადებით ფაქტორად ეჩვენებათ: რადგან იურიდიული დახმარების სამსახური წარმოადგენს სასჯელაღსრულების სამინისტროს, სამსახურის თანამშრომლებისათვის უფრო კარგად უნდა იყოს ნაცნობის სამინისტროს სამართალწარმოების შიდა სამზარეულო. შესაბამისად, სამსახურში მომუშავე ადვოკატები უფრო წარმატებით გაართმევენ თავს იურიდიულ წვრილმანებს.

ნდობის ხარისხი დაბალია არასამტავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლებშიც. ამ შემთხვევაში დომინირებს მოსაზრება, რომ სამინისტროსთან არსებული უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომლები აუცილებლად იქნებიან არაობიექტურები თუ მეორე მხარეს წარმოადგენს სახელმწიფო დაწესებულება. რესპონდენტების აზრით, ადვოკატს მაინც ექნება შიში სამსახურის დაკარგვისა, რაც შეიძლება გამოწვეული იქნეს იერარქიული მდგომარეობისა და სახელმწიფო სამსახურების ერთმანეთთან მჭიდრო ურთიერთობის შედეგად.

რესპონდენტების აზრით, უფასო იურიდიული დახმარების სამსახური უნდა იყოს დაწესებულება, სადაც მოქალაქეს შეუძლია მიიღოს სრულყოფილი მომსახურება. ანუ, თუ მოქალაქე მიმართავს სახელმწიფოს-ამ შემთხვევაში უფასო იურიდიული დახმარების სამსახური აღიქმება როგორც სახელმწიფო-უნდა მიიღოს ისეთივე მომსახურება, როგორც შესაძლოა მიაწოდონ კერძო, ფასიანმა სამსახურებმა. ფინანსური ფაქტორის არსებობა უნდა გამორიცხოს სახელმწიფო სამსახურმა. მოქალაქეებში უნდა იქნეს დატოვებული შეგრძნება, რომ უფასო არ ნიშნავს უხარისხოს. ასეთ შემთხვევაში სამსახურის მიმართ ნდობის ხარისხი მაქსიმალურად გაიზრდება.

რესპონდენტების აზრით, ის ფაქტი, რომ არსებობს ასეთი სახის უფასო სამსახური, მნიშვნელოვანია საზოგადოებისათვის. მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით, ასეთი უფასო სამსახურის არსებობა სწორი გადაწყვეტილებაა. უფასო სამსახურის არსებობის ხიბლი იმატებს იმ ფონზე, რომ კერძო იურიდიული მომსახურების საფასური მოწვეულ მოქალაქეებს მნიშვნელოვნად მაღალი ეჩვენებათ.

ამასთან, რესპონდენტების აზრით, უფასო იურიდიული დახმარების სამსახური უნდა ემსახურებოდეს ყველა მოქალაქეს, მიუხედავად მისი სოციალური სტატუსისა. რესპონდენტების აზრით, ის ადამიანები, რომლებიც არ არიან სიღარიბის ზღვარს მიღმა და არ არიან დევნილები, რთულ მდგომარეობაში რჩებიან შემდეგი გარემოებების გამო:

1. შესაძლოა არ მიეკუთვნებიან სიღარიბის ზღვარს ქვემოთ სოციალურ ფენას, მაგრამ მათი ფინანსური მდგომარეობა არ იძლევა იმის საშუალებას, რომ მოახერხონ ფასიანი ადვოკატის დაქირავება.
2. ადვოკატთა პროფესიონალიზმი-რიგითმა მოქალაქემ არ იცის ამა თუ იმ კერძო ადვოკატის პროფესიონალიზმის დონე. ნებისმიერ შემთხვევაში მოქალაქეს დაქირავებული ადვოკატი მიაჩნია პროფესიონალად, სინამდვილეში კი სულაც არ არის პროფესიონალი და შესაბამისად, ვერ მიაღწევს იმ შედეგს, რომლის მიღწევაც შესაძლებელია. არსებულ ვითარებაში რიგითი მოქალაქეთათვის შეუძლებელია განისაზღვროს ადვოკატის პროფესიონალიზმი-მოქალაქეს არ გააჩნია პროფესიონალიზმის შეფასების კრიტერიუმები. სახელმწიფო ორგანიზაცია კი არ

დაუშვებს მისი თანამშრომელი იყოს არაპროფესიონალი ადვოკატი, ეს მის იმიჯზე მნიშვნელოვნად უარყოფითად იმოქმედებს, გაძლიერდება განცდა-უფასო, ანუ უხარისხო.

რესპონდენტების აზრით, იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ისინი იქნებოდნენ ფინანსურად უზრუნველყოფილნი და დაჭირდებოდათ იურიდიული მომსახურება, მიმართავდნენ სახელმწიფო დაწესებულებას-ისევ და ისევ ერთერთი ფაქტორია ფინანსური: თუ შესაძლებელია, რომ მიიღო იგივე ხარისხიანი მომსახურება უფასოდ, როგორც, როგორც შესაძლებელია მიიღო ფასის გადახდის შემთხვევაში, მაშინ რატომ უნდა იქნეს გაწეული ხარჯი.

კერძო იურიდიულ მომსახურებას არ მინართავდნენ ისევ და ისევ მაღალი ფასებისა და საექვო პროფესიონალიზმის გამო.

რაც შეეხება არასამთავრობო ორგანიზაციებს-არ მიმართავდნენ, რადგანაც ყველა ასეთი სახის არასამთავრობო ორგანიზაცია ცდილობს მოძებნოს საქმის წარმოებაში ისეთი ნიუანსები, რომელიც მეტად გაამწვავებს სიტუაციას. ოპოზიციურად განწყობილი ორგანიზაცია კი ორიენტირებულია არა საქმის წარმატებით დამთავრებაზე, არამედ პიარზე. ამასთან, სახელმწიფო დაცვის ქვეშ მყოფთათვის დაცულობის გრძნობა უფრო მაღალია, ვიდრე ნებისმიერი სხვა სახის მომსახურების დროს, რადგან სახელმკწიფო თავის წარმომადგენელს უფრო მეტად მოსთხოვს პასუხს, ვიდრე არასამთავრობო ორგანიზაცია. კერძო ადვოკატი კი არავის წინაშე არ გრძნობს თავს ვალდებულად.

რაც შეეხება არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლებს, მათი აზრი ორ ნაწილად იყოფა- მიმართავდნენ ან არასამტავრობო ორგანიზაციას, ან კერძო იურიდიულ სამსახურს. ამის შესაძლო მიზეზად სახელდება შესაძლო მიკერძოება და ადვოკატის მხრიდან საქმისადმი შესაძლო ინდიფერენტული დამოკიდებულება. კერძო და არასამთავრობო ორგანიზაციების მხრიდან საქმისადმი მიდგომა მიჩნეულია უფრო ეფექტურად.

უფასო იურიდიული სამსახურის თანამშრომლებს, ადვოკატებს, რესპონდენტები ახსიათებენ როგორც მაღალპროფესიონალიზმის, დადებითი პიროვნული თვისებების მქონე ადამიანებს. მათი აზრით, იურიდიული დახმარების სამსახურის თანამშრომლებს გააჩნიათ საკმაოდ დიდი ობიექტურობის და პუნქტუალურობის გრძნობა, რომელიც შეინიშნება მოქალაქეებთან დამოკიდებულებაში.

იმ შემთხვევაშიც კი, თუ თუ სასამართლო პროცესი არ დასრულდა მოქალაქისდათვის მისაღები შედეგით, უმრავლეს შემთხვევაში ადანაშაულებენ არა ადვოკატს, არამედ პროკურორსა და მოსამართლეს. რესპონდენტების ინფორმაციითა და პირადი გამოცდილებით, ადვოკატი სასამართლო პროცესზე ფაქტიურად უუფლებოა. ადვოკატები

აკეთებენ ყველაფერს, რის გაკეთების უფლებას მათ აძლევთ კანონი, მაგრამ მათი უფლებები იგივე კანონის მიხედვით მაქსიმალურად არის შეზღუდული, მოსამართლისა და პროკურორის უფლებები კი მაქსიმალურად დიდია. შესაბამისად, თუ სამართალწარმოებაში რესპონდენტებმა შენიშნეს რაიმე არასასურველი, ამის მიზეზად სახელდება მოსამართლისა და პროკურორის საქმისადმი მიკერძოებული და არაობიექტური დამოკიდებულება.

უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების გაუმჯობესებისათვის დასახელდა მხოლოდ ორი რამ:

1. სამსახურის თანამშრომლებმა სასურველია იცოდნენ უცხო ენა, ან სამსახურს ყვადღეს თარჯიმანი.
2. სამსახურს გააჩნდეს კადრი, რომელიც გარკვეული იქნება სხვა ქვეყნების კანონმდებლობაში და მიმდინარე სამართალწარმოებაში დახმარებას აღმოუჩენს კონკრეტულ ადვოკატს.

არასამტავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლების აზრით, უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურს უნდა გააჩნდეს მაკონტროლებელი ორგანო, რომელიც შეისწავლის ადვოკატების მიერ წარმოებულ საქმეებს და შესაბამისად განისაზღვრება ადვოკატების პროფესიონალიზმი. ამასთან, უნდა არსებობდეს გარკვეული სახის წამახალისებელი სისტემა. მაკონტროლებელი ორგანო და წამახალისებელი სისტემა ერთობლივად გამოიწვევს ადვოკატების ეფექტურ მუშაობას.

ფოკუსურ ჯგუფზე განხილული იქნა სამსახურის კონკურენტუნარიანობა. აღინიშნა, რომ სამსახური სრულ კონკურენციას უწევს კერძო და არასამტავრობო ორგანიზაციებს. მაგრამ შესაძლებელია თუ არა კონკურენტად განიხილებოდეს თბილისის მერიის დაქვემდებარებაში არსებული სამსახური "თბილისის ადვოკატი"-რესპონდენტების აზრით, ვერც აღნიშნული უფასო სამსახური ვერ გაუწევს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურს სრულ კონკურენციას, რადგან ორგანიზაცია "თბილისის ადვოკატი" შეინიშნება დაბალი პროფესიონალიზმი: ფიქსირდება სემთხვევა, როცა "თბილისის ადვოკატში" ვერ იქნა გაწეული სრულყოფილი იურიდიული მომსახურება და მოქალაქე გაგზავნილი იქნა უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურში. ამასთან, ის ფაქტი, რომ მომსახურება შეიძლება მოქალაქეს გაუწიოს სტუდენტმა, როგორი წარჩინებულებაც არ უნდა იყოს იგი, მიუღებელია, რადგან მიუხედავად მაღალი დონის თეორიული ცოდნისა, სტუდენტს შეუძლებელია გააჩნდეს საკმარისი პრაქტიკული გამოცდილება.

ეფექტური საკომუნიკაციო საქმიანობისათვის დასახელდა სატელევიზიო რეკლამები რეიტინგულ არხებზე, მაგრამ სატელევიზიო რეკლამა მჩნეული იქნა როგორც სრული ინფორმირებისათვის მოსამზადებელი საშუალება.

ყველაზე ეფექტურ საკომუნიკაციო საშუალებად დასახელდა მოსახლეობასთან უშუალო შეხვედრები, რომლის დროსაც მოსახლეობას მიეწოდება სრულყოფილი ინფორმაცია სამსახურის საქმიანობის შესახებ. ასეთი შეხვედრების დროს არ უნდა იქნეს დარჩენილი უპასუხოდ არცერთი კითხვა, რომელიც შესაძლოა იქნეს დასმული მოსახლეობის მხრიდან. გამოითქვა მოსაზრება, რომ ინფორმაციის გავრცელებისათვის საკმაოდ ეფექტური იქნება სტუდენტურ თვითმმართველობასთან კავშირები და შეხვედრები სტუდენტებთან, ოღონდ არა სტანდარტული "მოსაზრებელი ფორმალურობით", არამედ შერჩეული უნდა იქნეს რაიმე საინტერესო ფორმა, რომლის შემდეგაც სტუდენტებს მოუნდებათ მოუყვნენ თავის თანატოლებსაც და სხვებსაც შეხვედრის შესახებ. ამავე დროს გადაცემული უნდა იქნეს სამსახურის ბუკლეტები მხოლოდ საკონტაქტო ინფორმაციის დამახსოვრების მიზნით.

## 8 ძირითადი მიგნებები

1. იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობის შესახებ ეჭვიმტანილის ახლობლებს ინფორმაციას აწვდიან საგამომძიებლო უწყებების თანამშრომლები.
2. იურიდიული დამხმარების სამსახურის საკომუნიკაციო საქმიანობა მიმდინარეობდა/მიმდინარეობს არასტანდარტულად და ხარვეზებით.
3. ძირეულად განსხვავდება იურიდიული დახმარების სამსახურის თბილისისა და რუსთავის ბიუროების საკომუნიკაციო საქმიანობა.
4. რუსთავის ბიუროს მიერ საკუთარი ინიციატივით განხორციელებული საკომუნიკაციო საქმიანობა წარმატებული აღმოჩნდა.
5. სავარაუდოდ, იმ ქალაქებში, სადაც ბიუროები არ ახდენენ მოქალაქეებთან შეხვედრებს, იურიდიული დახმარების სამსახურის ცნობადობა მნიშვნელოვნად დაბალი უნდა იყოს.
6. თბილისში სამსახურის შესახებ საკონტაქტო ინფორმაციის საშუალოზე მაღალი ხელმისაწვდომობა შეადგენს 67.4%-ს, რუსთავში 95.3%-ს.
7. იურიდიული დახმარების სამსახურის შესახებ მოპოვებული პირველადი ინფორმაციის სრულყოფილების ხარისხი იმეორებს საკონტაქტო ინფორმაციის მაჩვენებლებს.
8. საკონტაქტო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა და პირველადი ინფორმაციის სრულყოფილების ხარისხის თბილისისა და რუსთავის მაჩვენებლების განსხვავება პირდაპირი შედეგია ბიუროების მიერ განხორციელებული საკომუნიკაციო საქმიანობებისა.
9. თბილისში რესპონდენტებმა იციან მხოლოდ იმ მომსახურებისა და მისი ღირებულების შესახებ, რომელიც უშუალოდ მათ მიიღეს. სხვა მომსახურებისა და მათი ღირებულების შესახებ რესპონდენტების ინფორმაციულობის დონე მნიშვნელოვნად დაბალია. რუსთავში რესპონდენტების ინფორმირებულობის დონე მაღალია, შესაბამისად, სრულყოფილი ცოდნა არ ფიქსირდება მხოლოდ ერთ შემთხვევაში.
10. იურიდიული დახმარების სამსახურის მიღების რეკომენდატორებად გვევლინებიან თბილისში ძალოვანი სტრუქტურების თანამშრომლები და რუსთავში ნაცნობები/მეგობრები.
11. გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობისთვის-93.4% ფინანსური ფაქტორი გადამწყვეტია იურიდიული მომსახურების მიღების დროს. თბილისისა და რუსთავის შორის რაიმე განსხვავება არ შეინიშნება.
12. იმ შემთხვევაში, თუ იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურება სხვა სამსახურების მსგავსად იქნებოდა ფასიანი, სამსახურს არ მიმართავდა გამოკითხულთა დაახლოებით 70%.
13. გამოკითხული რესპონდენტების აბსოლიტურ უმრავლესობას არ გამოუყენებია სხვა იურიდიული სამსახურის მომსახურება. ანუ, რესპონდენტებს არ აქვთ საშუალება შედარებითი შეფასება გააკეთონ იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურებასა და სხვა მსგავსი ტიპის ორგანიზაციის მომსახურებას შორის. შესაბამისად, მსგავსი იურიდიული დახმარების მიღების შემთხვევაში სახელმწიფო ორგანიზაციის სანდოობის ხარისხი ეჭვის ქვეშ დგას.
14. რესპონდენტების უმრავლესობა სწორად ახდენს იურიდიული დახმარების სამსახურის ტიპის განსაზღვრას.



15. გამოკითხული რესპონდენტების უმრავლესობა აუცილებლად მიიჩნევს უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის არსებობას, ამასთან სამსახურის ფუნქციონირება მიიჩნევა სახელმწიფოს პრეროგატივად.
16. იურიდიული დახმარების სამსახურის მიმართ ნეიტრალურად განწყობილთა მაღალი მაჩვენებელი გამოწვეულია თბილისის ხარჯზე, ხოლო დადებითად განწყობილთა მაჩვენებელი გამოწვეულია რუსთავის ხარჯზე. აღნიშნული მაჩვენებლები კიდევ ერთხელ მიუთითებს საკომუნიკაციო საქმიანობის თბილისის ბიუროს არასწორ და რუსთავის ბიუროს სწორ წარმართვაზე.
17. მათი განწყობა სამსახურის თანამშრომლებთან პირველი ურთიერთობის შემდეგ შეიცვალა დადებითი მიმართულებით. რესპონდენტების პირველადი შთაბეჭდილება არ იცვლება.
18. რესპონდენტების უმრავლესობის მიერ დადებით შეფასებას იღებს ბიუროების რეკეპშენი და პრობლემის გაანალიზების.
19. გამოკითხულთა 71%-ისათვის იურიდიული დახმარების სამსახურის მომსახურების შედეგად გამოტანილი იქნა მომხმარებლისათვის სასურველი გადაწყვეტილება, სამსახურის ეფექტური მუშაობის ხარისხი უნდა განისაზღვროს იმავე პროცენტული მაჩვენებლით, ანუ 71%-ით.
20. იურიდიული დახმარების სამსახურის ფუნქციებში უნდა შედიოდეს სამოქალაქო სამართლისა და ადმინისტრაციული სამართლის საადვოკატო მომსახურება, ასევე სტრატეგიული სამართალწარმოება.
21. სამსახურის ფუნქციონირებაში ძირითად პრობლემატურ საკითხად გვევლინება ეფექტური საკომუნიკაციო საქმიანობა.

## 9 რეკომენდაციები

მონაცემთა ანალიზიდან გამომდინარე, კვლევითი კომპანია იძლევა შემდეგ რეკომენდაციებს:

1. რეკეპშენისა და პრობლემის გაანალიზების მაღალი შეფასებების მიუხედავად, ბიუროების მუშაობის გრძელვადიან პერსპექტივაში საკითხისადმი ყურადღების მოდუნება დაუშვებელია, რადგან-გამოკითხვის პერიოდში იურიდიული დახმარების სამსახურის მოვალეობაში შედის ფუნქციების მცირე რაოდენობა. ფუნქციების შესრულებისათვის ბიუროს გააჩნია ადამიანური რესურსების საკმაოდ დიდი რაოდენობა. აქედან გამომდინარე, თუ კვლევის შედეგად მივიღებდით რეკეპშენისა და პრობლემის გაანალიზების დაბალ შეფასებას, სამსახურის მდგომარეობა აღიწერებოდა როგორც კრიტიკული. სამსახურისათვის მსგავსი მდგომარეობა შეიქმნება იმ შემთხვევაში, თუ მოხდება თანამშრომლების მიერ საკითხისადმი ყურადღების მოდუნება, ან თუ მოხდება სამსახურის ფუნქციების გაზრდა და არ მოხდება ფუნქციების ერთობლიობისათვის ადამიანური რესურსების ოპტიმიზაცია.
2. ადამიანური რესურსების ნაკლებობა მცირედით შეინიშნება თბილისის ბიუროში. შესაბამისად, სასურველი იქნება თუ გაიზრდება თანამშრომელთა რაოდენობა.

3. შედარებითი ანალიზის შეუძლებლობის გამო, არ შეიძლება ბრმად ვენდოთ დაგეგმილი გზების ეფექტურობისა და მისაღების ვადების მაღალ პროცენტულ მაჩვენებელს.
4. სასურველია ბიუროებში დამატოს ევროპული და აზიურ ენოვანი თარჯიმანი. რუსთავის ბიუროში აზერბაიჯანულ ენოვანი თარჯიმანი.
5. სასურველია დაემატოს თანამშრომელი, რომელიც რომლის მოვალეობაც იქნება საჭირო უცხო ქვეყნის კანონმდებლობაში გარკვევა და რეკომენდაციების გაწევა მიმდინარე პროცესებში.
6. შესაძლებლობის ფარგლებში გაზარდოს მომსახურების სფეროები. ყველაზე სასურველია დაემატოს სამოქალაქო სამართალწარმოების საადვოკატო მომსახურება.
7. შესაძლებლობის ფარგლებში გაზარდოს ბენეფიციართა აუდიტორია-არ შემოიფარგლოს მხოლოდ დევნილთა და სოციალურად დაუცველი ფენის მომსახურებით.
8. სასურველია არსებობდეს მაკონტროლებელი ორგანო, რომელიც შეამოწმებს ადვოკატების მიერ წარმოებულ საქმეებს და განსაზღვრავს მათი პროფესიონალიზმის დონეს.
9. სასურველია არსებობდეს ადვოკატებისათვის წამახალისებელი სისტემა, რომელიც დამყარებული იქნება მაკონტროლებელი ორგანოს შედეგებზე.

უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურისათვის კვლევის პერიოდისათვის ყველაზე პრობლემატური საკითხი-ეფექტური საკომუნიკაციო საქმიანობა:

10. სასურველია დაიგეგმოს ზოგად საინფორმაციო რეკლამების სერია რეიტინგულ არხებზე-რუსთავი 2-ზე და იმედზე.
11. რეკლამირების დროს სასურველია წარმოდგენი იყოს წარმატებული სამართალწარმოების სტატისტიკა.
12. სატელევიზიო რეკლამებთან ერთად სასურველია ინტენსიური სახე მიეცეს მოსახლეობასთან შეხვედრებს.
13. შეხვედრების ორგანიზებისათვის არ არის აუცილებელი შეხვედრებს მიეცეს გრანდიოზული, ან ფეშებელური ხასიათი. სასურველია შეხვედრები მოხდეს ჩვეულებრივ გარემოში, სადაც პოტენციური ბენეფიციარი თავს გრძნობს საკუთარ სივრცეში.
14. შეხვედრები უნდა იმართებოდეს მარტივი, პოტენციური ბენეფიციარებისათვის ადვილად გასაგებ ენაზე.
15. შეხვედრები უნდა ატარებდეს სრულ საინფორმაციო სახეს. ნებისმიერი კითხვა, რომელიც შესაძლოა გაუჩნდეს რიგით მოქალაქეს, არ უნდა დარჩეს პასუხგაუცემელი.
16. შეხვედრები უნდა წარიმართოს ისე, რომ პოტენციურ ბენეფიციართა შორის უნდა დარჩეს შეგრძნება-მათზე ზრუნავს სახელმწიფო უფასო იურიდიული დახმარების სამსახურის სახით.
17. სასურველია ჩატრდეს შეხვედრები უმაღლეს სასწავლებლებში, სტუდენტებთან. შეხვედრები უნდა ატარებდეს სტუდენტებისათვის საინტერესო, დასამახსოვრებელი ფაქტის სახეს.