



სასამართლოს  
მომხმარებელთა კვლევა



USAID-JAMR

28 ოქტომბერი 2008

ეს ანგარიში გამოიცა ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს მხარდაჭერით და მომზადდა “დი-ფი-ქეი კონსალტინგის” მიერ.

## ხარისხის სტანდარტი

### **IQNET - International Certification Network (სერტიფიკაციის საერთაშორისო ქსელი)**

ევროპული ქვეყნების წამყვანმა სერტიფიკაციის გამცემმა ორგანოებმა 1990 წელს შექმნეს მსოფლიოში პირველი სერტიფიცირების ქსელი IQNet. დღეს ეს ქსელი წარმოდგენილია 36 ოფიციალური და 150 შვილობილი კომპანიით მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყნებში. IQNet- ის მიერ ხორციელდება მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტების განვითარების ხელშეწყობა და იმ ორგანოების აკრედიტაცია, ვისაც აქვს მენეჯმენტის სისტემების სერტიფიკატის გაცემის უფლება. “IQNet- ის სერტიფიკატი საერთაშორისო აღიარების მთავარი დამამტკიცებელი საბუთია.”

**ISO - 9001-2000** - სტანდარტიზაციის საერთაშორისო სისტემა ISO წარმოადგენს სტანდარტიზაციის ნაციონალური ორგანიზაციების საერთაშორისო ფედერაციას. ISO სტანდარტები ეს არის სტანდარტების კომპლექსი, რომელიც ფუნქციონირებს ნაციონალურ და საერთაშორისო სისტემაში და უზრუნველყოფს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დანერგვას ორგანიზაციაში.

**SAI Global** - სტანდარტების უზრუნველყოფა და ინოვაციები გლობალურ ბიზნესში. SAI Global არის ASX 300 კომპანიის წევრი, მსოფლიოს ერთერთი წამყვანი ბიზნეს გამომცემლობა. მის ქსელში მომუშავე აუდიტორების, კონტროლისა და ტრენინგების პროფესიონალებთან ერთად **SAI Global** მუშაობს ორგანიზაციებისთვის, რათა გააუმჯობესოს ბიზნეს პროცესები.

**ESOMAR** - ევროპის სოციალური და სამარკეტინგო კვლევების ასოციაცია. მის მიერ შემუშავებულია კვლევების პროფესიული და ეთიკის სტანდარტები, რასაც მსოფლიოს ყველა წამყვანი კვლევითი კომპანია მიიჩნევს ამოსავლის წერტილად.

ასოციაციას საქართველოში წარმოადგენს აიფიემი



As listed in the ESOMAR Directory, this company complies with the ICC/ESOMAR International Code of Marketing and Social Research Practice

ანგარიშის ეს ვერსია ნებადართულია შემკვეთი კომპანიისათვის გადასაცემად. ხარისხის კონტროლი ხორციელდება მენეჯმენტის ხარისხის სტანდარტის ISO 9001:2000 ნორმების დაცვით. ხარისხის აუდიტის უფლება: IQNET, IPC, ტექნიკური ექსპერტიზის უფლება - ლიცენზია 000 148

შიდა კვლევითი აუდიტი დოკუმენტმა გაიარა: 21.08.2008



შემკვეთს აქვს უფლება მოითხოვოს დოკუმენტის კორექტირება კონტრაქტის, მისი დამატებების, ასევე, ამ დოკუმენტში მოცემული ვარაუდების შესაბამისობის ბაზაზე.

ანგარიშში მოცემული ინფორმაცია ეფუძნება 2000 პირისპირ ინტერვიუს მასალას.

2000 ინტერვიუ – საქართველოს 6 საქალაქო (რაიონულ) სასამართლოში

შინაარსი

შესავალი ..... 5

სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილება ..... 11

შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი ..... 11

თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის ..... 17

თანამშრომლების თავაზიანობა ..... 21

სასამართლო პროცედურების სიმარტივე და ინფორმაციით უზრუნველყოფა ..... 25

სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა ..... 28

აზრის გამოთქმის თავისუფლება/შესაძლებლობა ..... 33

სასამართლო პროცესში ჩართული პირების/თანამშრომლების  
კვალიფიკაცია/კომპეტენცია ..... 37

სასამართლოს სანდოობა ..... 45

რეგრესიული ანალიზი ..... 49

სასამართლოს სანდოობა ..... 49

სასამართლოს მიუკერძოებლობა ..... 50

სასამართლოს მომხმარებელთა საქმის განხილვის შედეგის სტატისტიკა ..... 50

სასამართლო გადაწყვეტილების შედეგის მოლოდინები ..... 52

დემოგრაფია ..... 53

## შესავალი

ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტო (USAID) აფინანსებს საქართველოს სასამართლო სისტემის ადმინისტრირებისა და მენეჯმენტის რეფორმის პროექტს.

ზემოხსენებული პროექტის მიზანია გააუმჯობესოს სასამართლოების ადმინისტრირება და მენეჯმენტი. პროექტი შედგება ოთხი კომპონენტისგან: სასამართლო ოპერაციების გაუმჯობესება; სასამართლო ადმინისტრატორის, როგორც სასამართლო სისტემის ფარგლებში სპეციალისტის, ინსტიტუტის დაფუძნება; სასამართლო სისტემის ფარგლებში სასამართლო ბიუჯეტის შექმნისა და მართვის შესაძლებლობათა განმტკიცების მიზნით, საბიუჯეტო ოფისის დაფუძნება; სასამართლოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის ღონისძიებათა განმტკიცება და გაუმჯობესება.

როგორც საზოგადოებასთან ურთიერთობის კომპონენტის ნაწილი, საზოგადოებასთან ურთიერთობის გაუმჯობესების, კლიენტთა მომსახურებისა და სასამართლო ოპერაციათა მენეჯმენტისთვის ბაზისური მონაცემების მოპოვების და სასამართლო ოპერაციებით მომხმარებელთა კმაყოფილების გაზომვის მიზნით, საქართველოს სასამართლო სისტემის ადმინისტრირებისა და მენეჯმენტის რეფორმის პროექტის ფარგლებში დაიგეგმა სასამართლოს მომხმარებელთა კვლევა.

DPK Consulting-სა და საქართველოს საზოგადოებრივი აზრის კვლევისა და მარკეტინგის ინსტიტუტს (IPM) შორის დადებული კონტრაქტის საფუძველზე, საქართველოს საზოგადოებრივი აზრის კვლევისა და მარკეტინგის ინსტიტუტმა განახორციელა სასამართლოს მომხმარებელთა კვლევა საქართველოს ექვს სასამართლოში.

## კვლევის ტიპი და ინსტრუმენტი

რაოდენობრივი კვლევა. 2000 დასრულებული პირისპირ ინტერვიუ სასამართლოს შენობიდან გამომსვლელებთან.

პირისპირ ინტერვიუსთვის გამოყენებული იყო რაოდენობრივი, სტრუქტურირებული კითხვარი<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> რაოდენობრივი სტრუქტურირებული კითხვარი არის რაოდენობრივი კვლევის ინსტრუმენტის ფორმა, რომელსაც გააჩნია თავისი სტრუქტურა თავების (გამოსაკვლევი საკითხების) მიხედვით. რაოდენობრივ სტრუქტურირებულ კითხვარში შეიძლება იყოს დახურული, ნახევრად ღია და ღია შეკითხვები.

**შერჩევა**

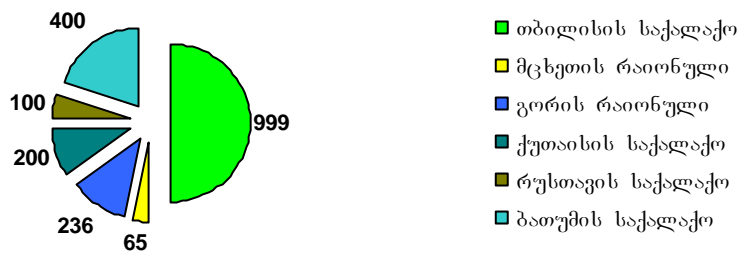
*შერჩევის პრინციპი:* კვოტური შერჩევა.

უზენასი სასამართლოს მიერ მოწოდებული ბოლო კვარტლის სტატისტიკური მონაცემების მიხედვით მოხდა შერჩევის განხორციელება თითოეული სასამართლოსთვის:

1-ლი ეტაპი: პროპორციული წესით კვოტების გამოყოფა.

მე-2 ეტაპი: მოცემულ კვოტებში რესპონდენტის შემთხვევითი პრინციპით შერჩევა.

საბოლოოდ შერჩევის ზომა საველე სამუშაოების დასასრულს არის შემდეგი:



კვოტები განაწილებული იყო სასამართლოს საქმეებისა და სასამართლოს მომხმარებელთა ტიპების მიხედვით (არაპროფესიონალები – მოქალაქეები, პროფესიონალები – ადვოკატები, პროკურორები, გამომძიებლები, ექსპერტები, პოლიციის თანამშრომლები).

სასამართლო	ადმინისტრაციული საქმე		სამოქალაქო საქმე		სისხლის სამართლის საქმე			სულ
	არაპროფესიონალი მომხმარებელი	პროფესიონალი მომხმარებელი (ადვოკატი)	არაპროფესიონალი მომხმარებელი	პროფესიონალი მომხმარებელი (ადვოკატი)	არაპროფესიონალი მომხმარებელი	პროფესიონალი მომხმარებელი (ადვოკატი)	პროფესიონალი მომხმარებელი (პროკურორი)	
თბილისის საქალაქო	102	49	368	178	207	40	55	999
მცხეთის რაიონული*	8	1	22	11	18	5	0	65
გორის რაიონული*	25	10	60	26	95	15	5	236
ქუთაისის საქალაქო	20	10	60	30	60	10	10	200
რუსთავის საქალაქო	10	5	35	15	25	5	5	100
ბათუმის საქალაქო	60	25	85	40	140	25	25	400
სულ	225	100	630	300	545	100	100	2000

ქვოტებით განაწილება ასე გამოიყურება:

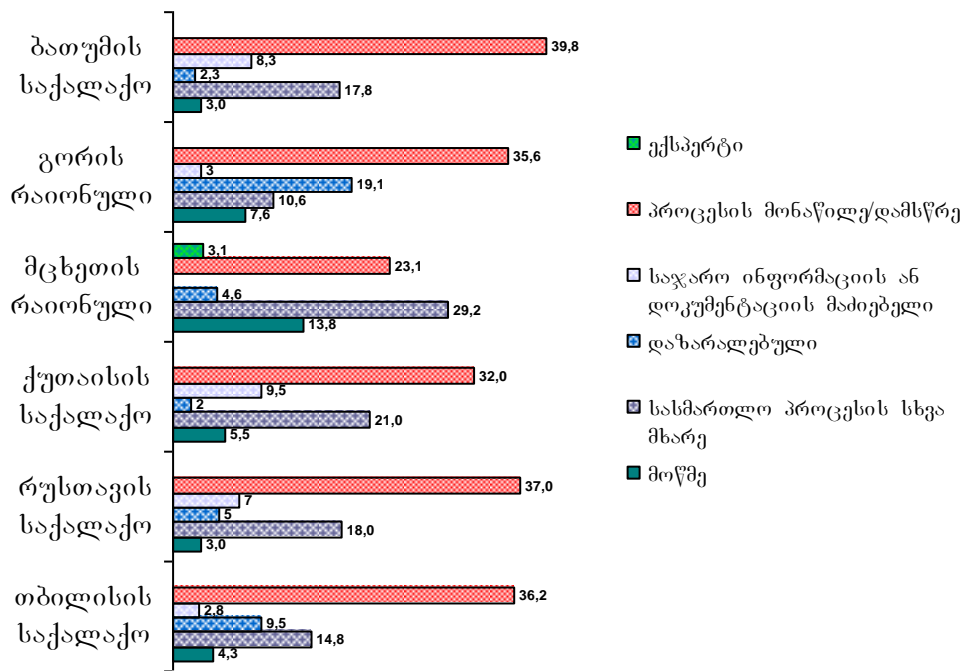
\* მცხეთისა და გორის რაიონულ სასამართლოებში რესპონდენტების სიმცირის გამო ქვოტების გადანაწილება მოხდა თბილისის საქალაქო სასამართლოში.

სასამართლოში ვიზიტის მიზეზი. სამოქალაქო, ადმინისტრაციული თუ სისხლის სამართლის საქმეში ჩართული სასამართლოს მომხმარებელთა რაოდენობა კვოტების მიხედვით წინასწარ იყო განსაზღვრული.

სასამართლოს მომხმარებელთა სტატუსი. კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობა სასამართლოში პროცესის მონაწილის, დამსწრის<sup>2</sup> სახით მონაწილეობდა (36,1%), ასევე საკმაო რაოდენობას შეადგენდა სამოქალაქო საქმის ადვოკატი (15%) და სასამართლო პროცესის სხვა მხარე<sup>3</sup> (16,2%).

იქიდან გამომდინარე რომ სისხლის, სამოქალაქო და ადმინისტრაციული სამართლის საქმის ადვოკატების, ასევე პროკურორების რაოდენობა წინასწარ განსაზღვრული იყო კვოტების მიხედვით, საინტერესო იქნება ვნახოთ სხვა სტატუსით მოსული მომხმარებლების რაოდენობა თითოეული სასამართლოს მიხედვით.

სასამართლოს მომხმარებელთა (რესპონდენტთა) სტატუსი



როგორც ეს გრაფიკიდან ჩანს, თითოეულ სასამართლოში პროცესის მონაწილეს, დამსწრეს აქვს ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი. ამასთანავე იყო ერთეული შემთხვევები როდესაც გამოკითხულ იქნა პატრულის თანამშრომელი (გორის რაიონულ და ბათუმის საქალაქო სასამართლოებში).

<sup>2</sup> აქ იგულისხმება სასამართლო პროცესის მხარის ოჯახის წევრი, მეგობარი, ასევე, ჟურნალისტი, პრაქტიკანტი, და სხვ.

<sup>3</sup> მოსარჩელე და მოპასუხე



სასამართლოში მისვლის სიხშირე ბოლო ექვსი თვის განმავლობაში. გამოკითხულ სასამართლოს მომხმარებელთა დიდი ნაწილი (31,6%) პირველად იყო კონკრეტულ სასამართლოში მისული, ხოლო 24,9% ყოველ კვირას დადის სასამართლოში, 15% წელიწადში რამდენჯერმე. გამოკითხულთა მხოლოდ 12% დადის ყოველდღე კონკრეტულ სასამართლოში.

სასამართლოს მომხმარებელთა ვიზიტების სიხშირე შერჩევაში მოცემულ სასამართლოებში შემდეგნაირად არის განაწილებული:

	თბილისის საქალაქო	მცხეთის რაიონული	გორის რაიონული	ქუთაისის საქალაქო	რუსთავის საქალაქო	ბათუმის საქალაქო
ყოველდღე	14,9%	1,5%	8,9%	5,5%	11%	11,8%
ყოველ კვირა	25,8%	10,8%	10,6%	23%	39%	30,5%
ყოველ თვე	8,6%	27,7%	6,4%	13,5%	14%	11,3%
წელიწადში რამდენჯერმე	9%	30,8%	29,2%	21,5%	9%	17,3%
წელიწადში ერთხელ ან უფრო იშვიათად	8,6%	7,7%	5,1%	3,5%	1%	4%
პირველად ვარ ამ კონკრეტულ სასამართლოში	33%	21,5%	39,8%	33%	26%	25,3%

სასამართლოში მისვლის მიზეზი: სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობა, – 74,6% სასამართლოში სხდომაზე დასასწრებად იყო მისული, 23,0% ინფორმაციის გამოსათხოვად, ხოლო დანარჩენი 5,2% სხვადასხვა მიზეზთა გამო, მაგალითად: განაცხადის ჩასაბარებლად, დოკუმენტაციის წარსადგენად, სარჩელის ან საბუთების შემოსატანად, ჯარიმის გადასახდელად და ა.შ.

იმ სასამართლოს მომხმარებელთაგან რომლებიც ინფორმაციის გამოსათხოვად იყვნენ მისულნი სასამართლოში, გამოთხოვილი ინფორმაციის სახეობები შემდგენაირად გადანაწილდა: 27,2% საქმის მასალების გასაცნობად/ასლების გადასაღებად იყვნენ მისულნი, 14,1% სასამართლოში მისული იყო იმის გასაგებად თუ ვის უნდა მიმართო ამა თუ იმ საკითხთან დაკავშირებით, 13,5% – სასამართლო პროცედურების შესახებ ინფორმაციის გამოსათხოვად, 11,3% საარქივო მასალების გამოსათხოვად.

## სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილება

სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილება შეფასდა შემდეგი პარამეტრების საფუძველზე:

1. შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი
2. თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის
3. თანამშრომლების თავაზიანობა
4. სასამართლო პროცედურების სიმარტივე და ინფორმაციით უზრუნველყოფა
5. სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა
6. აზრის გამოთქმის თავისუფლება/შესაძლებლობა
7. სასამართლო პროცესში ჩართული პირების/თანამშრომლების კვალიფიკაცია/კომპეტენცია
8. სასამართლოს სანდოობა

ამასთანავე, უნდა აღინიშნოს, რომ შეფასდა თითოეული ზემოხსენებული პარამეტრის მნიშვნელოვნებაც.

### შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი

შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი არის კომპონენტი, რომელიც მოიცავს შემდეგ პარამეტრებს:

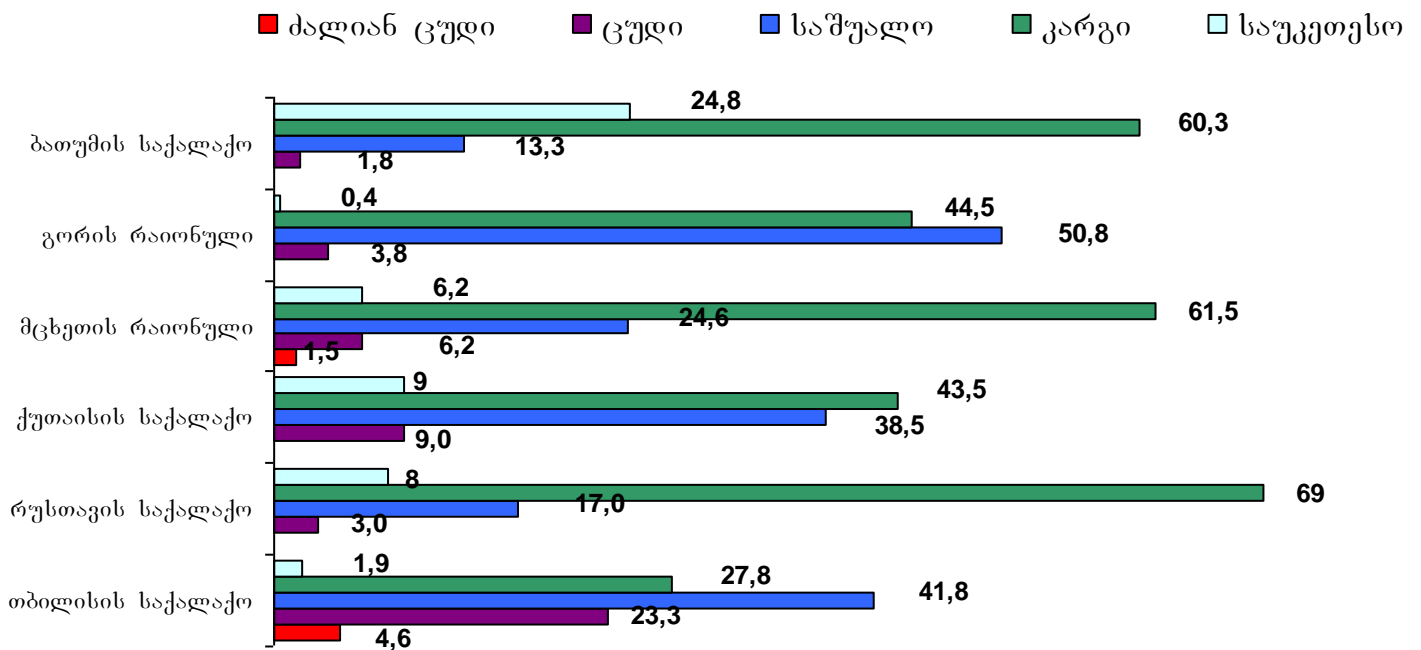
- სასამართლოს შენობის ტერიტორიულად იოლი მისადგომობა
- სასამართლო შენობაში ორიენტირების სიმარტივე და მოხერხებულობა
- აბრებისა და ნიშნების სიმარტივე და სწორი განლაგება
- ზოგადად კომფორტული გარემო სასამართლოში

თითოეული პარამეტრისთვის ფასდება მისი მნიშვნელოვნება და რეალური მდგომარეობა.

**სასამართლოს შენობის ტერიტორიულად იოლი მისადგომობა**

გამოკითხულთა 45,9% ძალიან მნიშვნელოვნად შეაფასა *სასამართლოს შენობის ტერიტორიულად იოლი მისადგომობა*, ხოლო 9,9% – არც ისე მნიშვნელოვნად.

მოცემული პარამეტრი გამოკითხულთა 41%-ის მიერ შეფასებული იქნა როგორც **კარგი**. თუმცა საინტერესოა ამ პარამეტრის შეფასება განვიხილოთ თითოეულ სასამართლოსთან მიმართებაში:

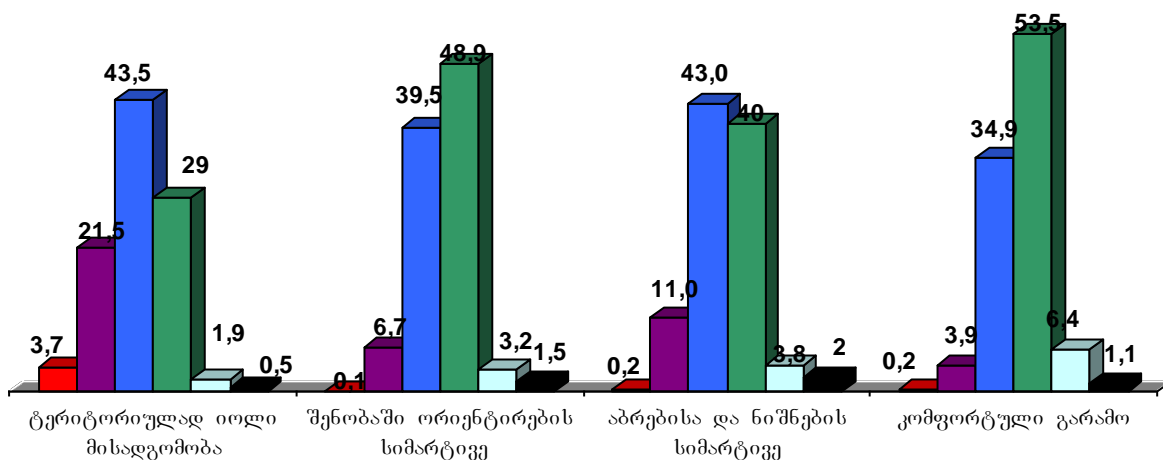


როგორც ეს გრაფიკიდან ჩანს ბათუმის, მცხეთის და რუსთავის სასამართლოებმა მიიღეს **კარგი** შეფასება სასამართლოს შენობის ტერიტორიულად იოლ მისადგომობასთან დაკავშირებით.

თბილისის საქალაქო სასამართლოში გამოკითხულთა 30% უარყოფითად აფასებს მის ადგილმდებარეობას. იქიდან გამომდინარე რომ თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა სასამართლო კოლეგია ამჟამად მდებარეობს გლდანის რაიონში, ხოლო სიხლის და სამოქალაქო საქმეთა კოლეგიები ვაკე-საბურთალოს რაიონში, შესაძლებელია ვნახოთ თუ როგორ ფასდება თითოეული ზემოხსენებული სასამართლო კოლეგიის ადგილმდებარეობა.

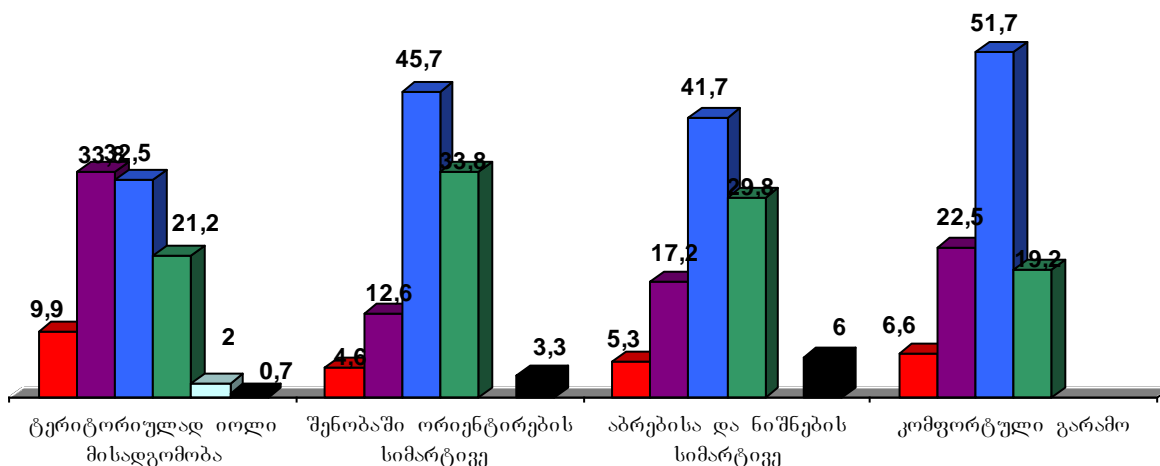
თბილისის სიხლის და სამოქალაქო საქმეთა კოლეგიების ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი

■ ძალიან ცუდი ■ ცუდი ■ საშუალო ■ კარგი ■ საუკეთესო ■ ვერ შევაფასებ



თბილისის ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი

■ ძალიან ცუდი ■ ცუდი ■ საშუალო ■ კარგი ■ საუკეთესო ■ ვერ შევაფასებ



ბათუმის საქალაქო სასამართლომ მიიღო ყველაზე მაღალი შეფასება ამ პარამეტრის მიხედვით (85%).

**სასამართლო შენობაში ორიენტირების სიმარტივე და მოხერხებულობა**

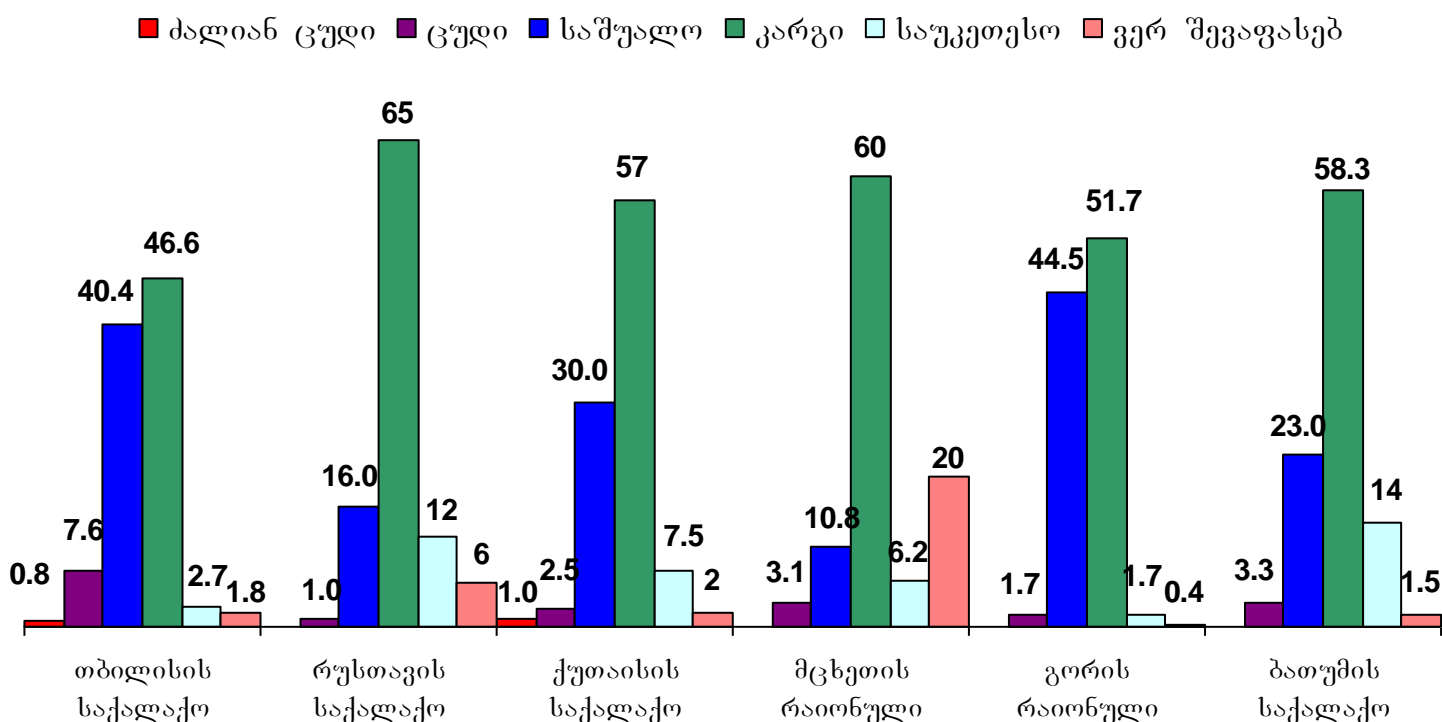
სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობამ, 90%-მა სასამართლო შენობაში ორიენტირების სიმარტივე და მოხერხებულობა შეაფასა როგორც მნიშვნელოვანი ფაქტორი.

რესპონდენტთა პასუხებზე დაყრდნობით, თითოეული სასამართლოსთვის სასამართლო შენობაში ორიენტირების სიმარტივის და მოხერხებულობის მნიშვნელოვნების მაჩვენებელი ასევე მაღალია:

თბილისის საქალაქო	98%
მცხეთის რაიონული	95%
გორის რაიონული	86%
ქუთაისის საქალაქო	90%
რუსთავის საქალაქო	97%
ბათუმის საქალაქო	90%

ზოგადად, გამოკითხულ რესპონდენტთა 52%-მა სასამართლო შენობაში ორიენტირების სიმარტივე და მოხერხებულობა, შეაფასა როგორც „კარგი“, 34,2%-მა – „საშუალო“.

სასამართლო შენობაში ორიენტირების სიმარტივემ და მოხერხებულობამ ასევე „კარგი“ შეფასება მიიღო თითოეული სასამართლოს ჭრილში.



### აბრებისა და ნიშნების სიმარტივე და სწორი განლაგება

სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობამ აბრებისა და ნიშნების სიმარტივე და სწორი განლაგება შეაფასა როგორც მნიშვნელოვანი ფაქტორი. (საკმაოდ მნიშვნელოვანი – 33,2%; ძალიან მნიშვნელოვანი – 44,7%; კრიტიკული/გადაძმწყვეტი – 14,6%).

სასამართლო შენობაში აბრებისა და ნიშნების სიმარტივემ და სწორმა განლაგებამ ასევე მაღალი მნიშვნელოვნება მიიღო თითოეული სასამართლოს ჭრილში:

თბილისის საქალაქო	96,6%
მცხეთის რაიონული	96%
გორის რაიონული	85%
ქუთაისის საქალაქო	86%
რუსთავის საქალაქო	96%
ბათუმის საქალაქო	87%

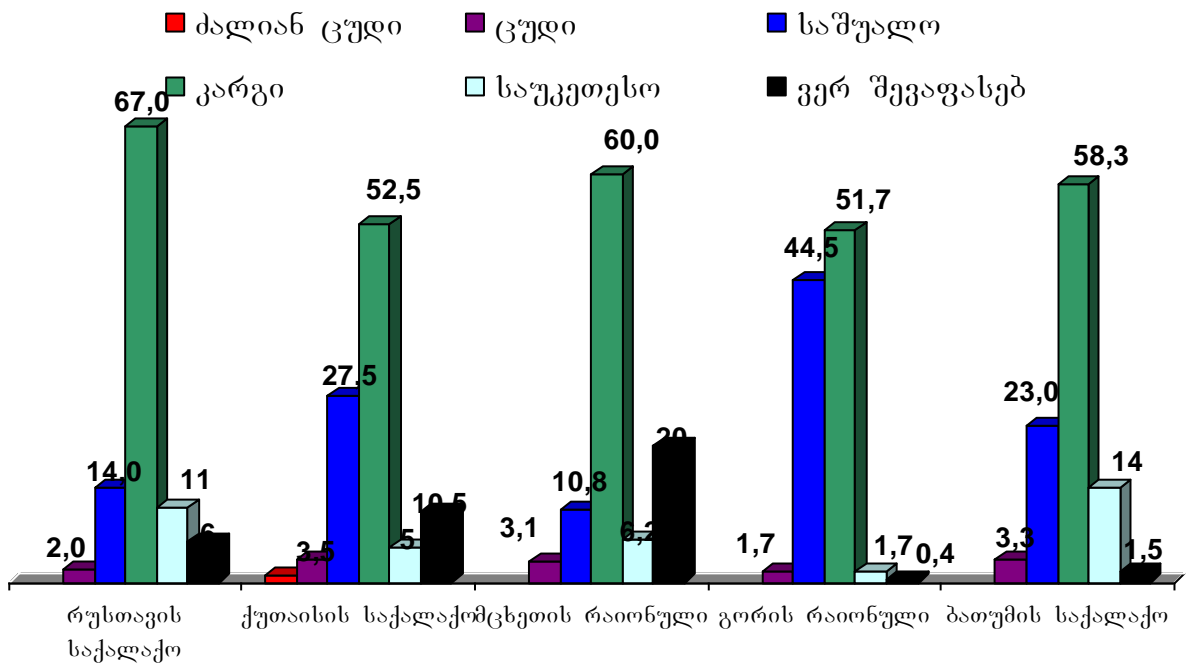
სასამართლოებში აბრებისა და ნიშნების სიმარტივე და მათი სწორი განლაგება გამოკითხულთა 87,5%-მა დადებითად შეაფასა ( როგორც საშუალო – 36,2%-მა, კარგი – 46%-მა, საუკეთესო – 5,4%-მა ).

იქიდან გამომდინარე რომ ეს საკითხი განსხვავებულია ყოველი სასამართლო შენობისთვის, საინტერესოა ვნახოთ თითოეულ სასამართლოში აბრებისა და ნიშნების სიმარტივემ და სწორმა განლაგებამ როგორი შეფასება მიიღო.

### თბილისის საქალაქო სასამართლო

გამოკითხულთა 12% აზრით თბილისის საქალაქო სასამართლოში აბრები და ნიშნები არის ცუდად განლაგებული, 42,8% ამ ფაქტორს საშუალო დონეზე აფასებს, ხოლო გამოკითხულთა 53,8%-მა მოცემულ პარამეტრს კარგი შეფასება მისცა.

დანარჩენი სასამართლოებისთვის აბრებისა და ნიშნების განლაგებამ მიიღო ასეთი შეფასება:

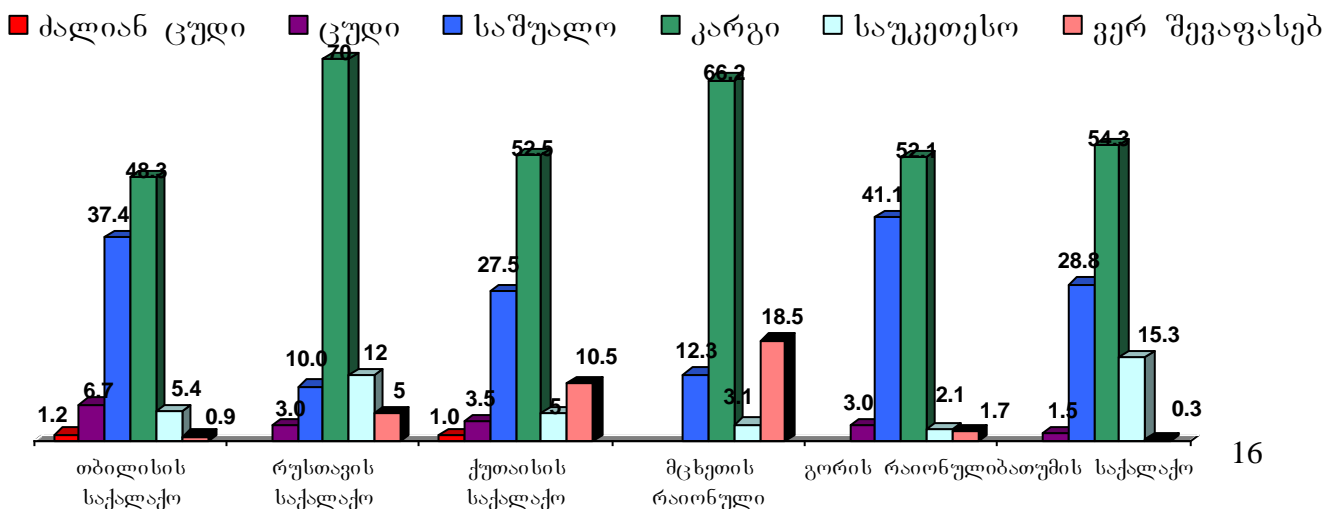


**ზოგადად კომფორტული გარემო სასამართლოში**

კომფორტული გარემოს არსებობა სასამართლოში სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობის მიერ შეფასებულია როგორც მნიშვნელოვანი ფაქტორი (97,1%).

სასამართლოს შენობაში კომფორტული გარემოს არსებობამ მიიღო საკმაოდ მაღალი მნიშვნელოვნება თბილისის საქალაქო სასამართლოში (99,1%).

ანალოგიური მდგომარეობაა დანარჩენ სასამართლოებშიც რაც იმის მიმანიშნებელია რომ ზოგადად სასამართლოში კომფორტული გარემოს არსებობა ძალიან მნიშვნელოვანია სასამართლოს მომხმარებელთათვის, თუმცა ის ფაქტი თუ როგორ აფასებენ მომხმარებლები რეალურად სასამართლოში არსებულ გარემოს და რამდენად აღიქვამენ მას კომფორტულად, ასე აისახება გრაფიკზე:





გრაფიკიდან ნათლად ჩანს რომ ზოგადად სასამართლოებში არსებული გარემო კომფორტის თვალსაზრისით დადებითად არის შეფასებული.

### თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის

თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის არის მომხმარებელთა კმაყოფილების შესწავლის ერთ-ერთი კომპონენტი, რომელიც მოიცავს შემდეგ პარამეტრებს:

- თანამშრომლების მხრიდან მზადყოფნა დახმარებისათვის
- ზოგადად კარგი კომუნიკაცია სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან
- სასამართლოს თანამშრომლების მიერ ფორმების შევსების ან/და განცხადების დაწერის ფორმის ახსნა

გამოკითხულმა რესპონდენტებმა შეაფასეს თითოეული პარამეტრის მნიშვნელოვნება და რეალური მდგომარეობა თუ რამდენად მზად არიან სასამართლოს თანამშრომლები დახმარება და კონსულტაცია გაუწიონ სასამართლოს მომხმარებელს.

### თანამშრომლების მხრიდან მზადყოფნა დახმარებისთვის

ზოგადად სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობა (99%) მიიჩნევს რომ თანამშრომლების მხრიდან მზადყოფნას დახმარებისთვის უჭირავს მნიშვნელოვანი ადგილი სასამართლოს მომსახურებაში.

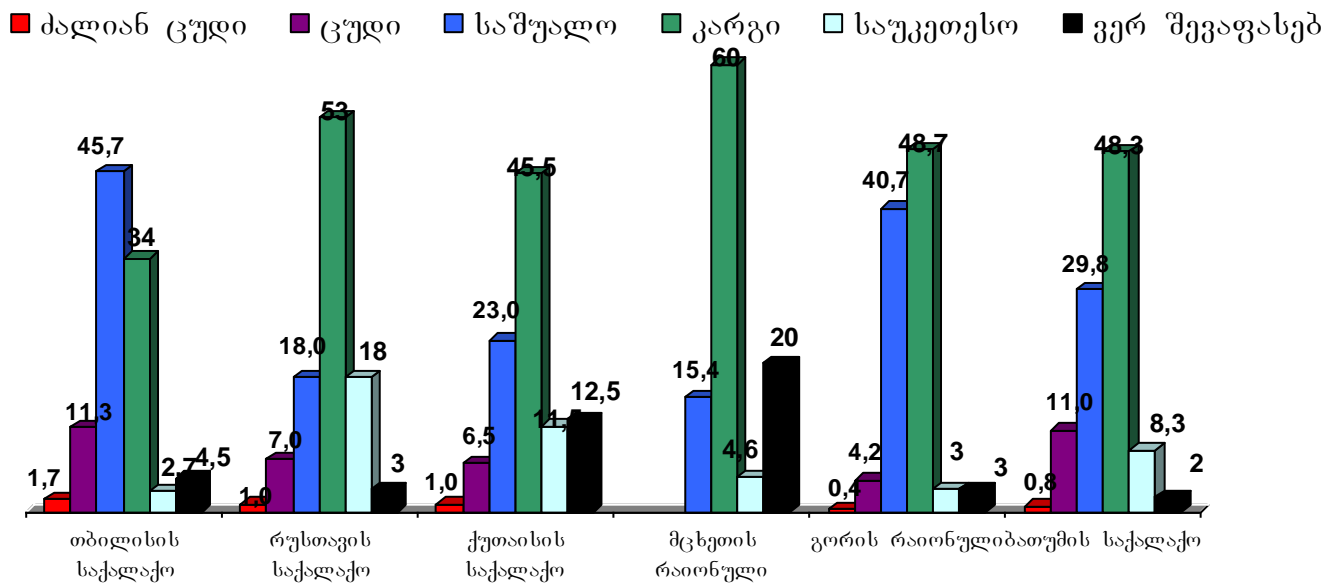
ანალოგიური შეფასებები გამოიკვეთა ყველა სასამართლოში, სადაც სასამართლოს მომხმარებელთა აბსოლუტური უმრავლესობა მიიჩნევს ამ ფაქტორს როგორც ძალიან მნიშვნელოვანს.

შესაბამისად საინტერესოა ვნახოთ თუ როგორ აფასებენ სასამართლოს მომხმარებლები ამ ფაქტორს და რეალურად რამდენად არიან სასამართლოს თანამშრომლები მზად დაეხმარონ მომხმარებელს.

სასამართლოს მომხმარებელთა 10,6%-მა თანამშრომლების მხრიდან მზადყოფნა დახმარებისათვის შეაფასა როგორც ცუდი, ხოლო 41,6% –ის მიხედვით სასამართლოს თანამშრომლები მზად არიან დახმარებისთვის და აფასებენ ამ ფაქტორს როგორც კარგს.

გამოკითხულთა 37,3% ამ ფაქტორს აფასებს **საშუალო** დონეზე, რაც იმის მიმანიშნებელია რომ სასამართლოს თანამშრომლები მეტნაკლებად არიან მზად იმისთვის რომ სრულყოფილი დახმარება გაუწიონ მომხმარებლებს.

*თანამშრომლების მხრიდან დახმარებისთვის მზადყოფნამ* ასეთი შეფასება მიიღო თითოეულ სასამართლოში:



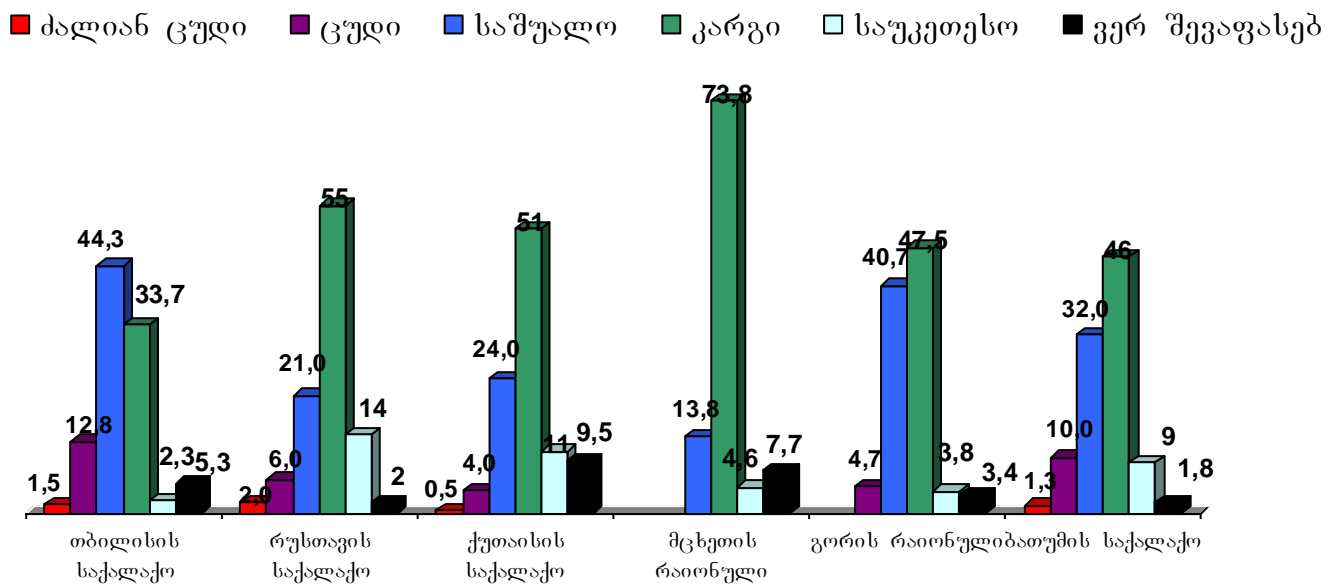
**ზოგადად კარგი კომუნიკაცია სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან**

სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობამ ასევე **მაღალი მნიშვნელოვნება** მიანიჭა კარგი კომუნიკაციის არსებობას სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან მომხმარებლებთან მიმართებაში. (საკმაოდ მნიშვნელოვანი – 16,1%, ძალიან მნიშვნელოვანი – 60,1%, კრიტიკული/გადაამწყვეტი – 22,6%), რაც იმაზე მიუთითებს რომ ზოგადად კარგი კომუნიკაციის უნარი სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან დადებითად განაწყობს მომხმარებლებს. ასევე მაღალია ამ ფაქტორისთვის მნიშვნელოვნების მაჩვენებელი თითოეული სასამართლოს მიხედვით:

თბილისის საქალაქო	99,3%
მცხეთის რაიონული	100%
გორის რაიონული	99,2%
ქუთაისის საქალაქო	97%
რუსთავის საქალაქო	100%
ბათუმის საქალაქო	99,8%

ზოგადად სასამართლოს მომხმარებელთა 47,3%-ის შეფასებით სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან არსებული კომუნიკაცია მომხმარებლების მიმართ არის კარგი. მხოლოდ 10,8% ის შეფასებით ეს პარამეტრი არის ცუდი, ხოლო 37,3% – აფასებს საშუალო დონეზე.

სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან არსებული კომუნიკაციის შეფასების დონე ასე გადანაწილდა სასამართლოების მიხედვით:



გრაფიკიდან ჩანს რომ თბილისის საქალაქო სასამართლოში გამოკითხული მომხმარებლების შეფასებით სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან კარგი კომუნიკაციის არსებობამ ვერ მიიღო ისეთივე მაღალი შეფასება როგორც დანარჩენ სასამართლოებში (33,7%).

ამ მხრივ ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი აქვს მცხეთის რაიონულ სასამართლოს (73,8%).

**სასამართლოს თანამშრომლების მიერ ფორმების შევსების ან/და განცხადების დაწერის ფორმის ახსნა**

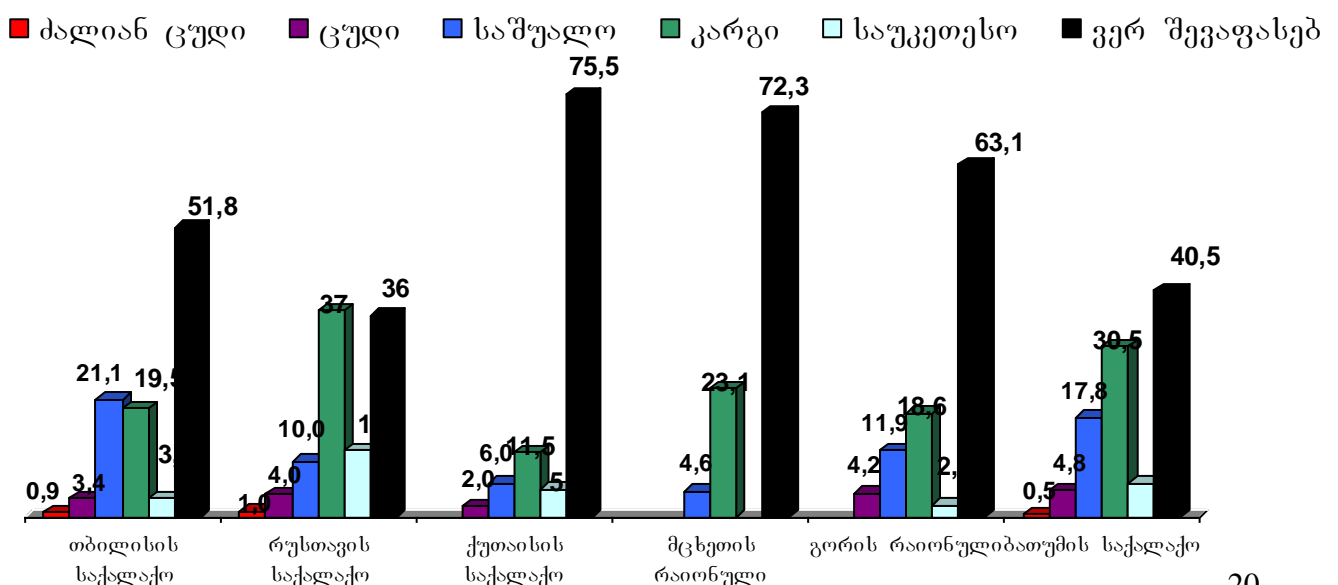
სასამართლოს მომხმარებელთა 68,6%-ის შეფასებით მნიშვნელოვანია რომ სასამართლოს თანამშრომლებმა აუხსნან და დაეხმარნონ მომხმარებლებს ფორმების შევსებასა და განცხადებების დაწერაში. (საკამაოდ მნიშვნელოვანია – 17,8%; ძალიან მნიშვნელოვანია – 35%; კრიტიკულია/გადამწყვეტია – 15,8%).

რაც შეეხება ფაქტორის რეალურ შეფასებას, სურათი ასეთია:

სასამართლოს მომხმარებელთა მხოლოდ 26%-მა შეაფასა მოცემული ფაქტორი დადებითად (კარგი – 21,8%; საუკეთესო – 4,2%), რაც იმაზე მეტყველებს რომ სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან ხშირ შემთხვევაში არ ხდება მომხმარებლებისთვის განმარტება თუ როგორ უნდა შეავსონ ფორმები ან დაწერონ განცხადება.

მომხმარებელთა 16,8% საშუალო დონეზე აფასებს ამ პარამეტრს, თუმცა ამასთანავე უნდა აღინიშნოს რომ 53,1%-ის მიერ არ მომხდარა მოცემული პარამეტრის შეფასება, რადგან სასამართლოს ყველა მომხმარებელს არ უხდება ფორმის შევსება ან განცხადების დაწერა და შესაბამისად ვერც შეაფასებს ფაქტორის რეალურ მდგომარეობას.

ფაქტორის შეფასება თითოეული სასამართლოსთვის შემდეგნაირად გადანაწილდა:



### თანამშრომლების თავაზიანობა

სასამართლოს თანამშრომლების თავაზიანობის შეფასების კომპონენტი მოიცავს თავაზიანობის შეფასებას სასამართლოს შემდეგი თანამშრომლებისთვის:

- მოსამართლის თავაზიანობა
- მანდატურის სამსახურის (დაცვა) თავაზიანობა
- მოსამართლის თანაშემწის თავაზიანობა
- მისაღები განყოფილების თანამშრომლის თავაზიანობა

სასამართლოს მომხმარებლებმა სასამართლოსთან ურთიერთობის გამოცდილებიდან გამომდინარე შეაფასეს სასამართლოს თანამშრომლების (მოსამართლე, მანდატური, მოსამართლის თანაშემწე, მისაღები განყოფილების თანამშრომლები) თავაზიანობა მომხმარებელთან მიმართებაში.

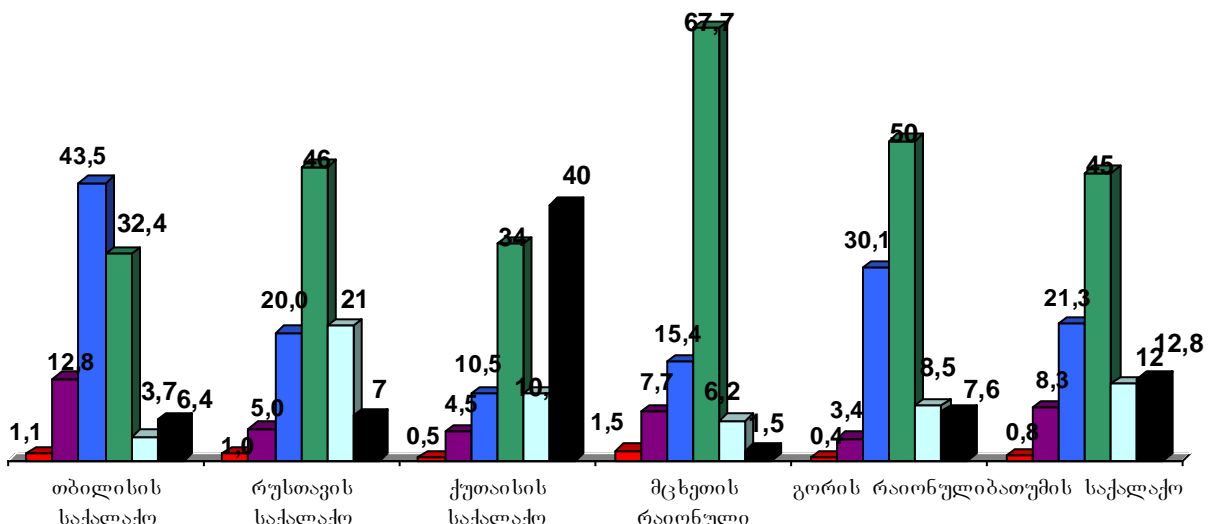
### მოსამართლის თავაზიანობა

სასამართლოს მომხმარებელთა 98,5% –ის შეფასებით მნიშვნელოვანია, როდესაც მოსამართლე არის თავაზიანი და საქმის განხილვისას მხარეს უსმენს ყურადღებითა და პატივისცემით.

ფაქტორის რეალური შეფასებისას სასამართლოს მომხმარებელთა 46,6% –ის აზრით მოსამართლე, რომელიც მათ საქმეს განიხილავდა, უსმენდა ყურადღებით და პატივისცემით. ფაქტორს საშუალო დონეზე აფასებს მომხმარებელთა 32,1%, ხოლო 10,3%–ის შეფასებით მოსამართლე საქმის განხილვისას არ იყო ყურადღებიანი და თავაზიანი.

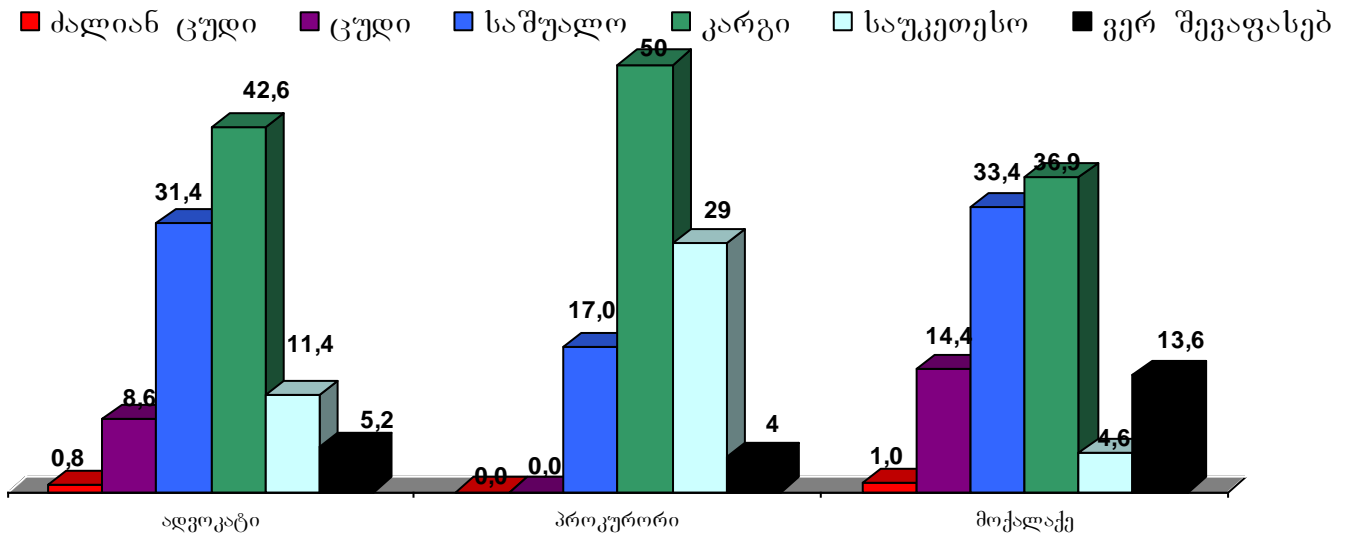
თუ განვიხილავთ მოსამართლის თავაზიანობის ფაქტორს თითოეული სასამართლოს ჭრილში მივიღებთ ასეთ სურათს:

■ ძალიან ცუდი ■ ცუდი ■ საშუალო ■ კარგი ■ საუკეთესო ■ ვერ შევაფასებ



მომხმარებელთა მიერ მოსამართლის თავაზიანობის აღქმის თვალსაზრისით საკმაოდ მაღალი მაჩვენებელი აქვს მცხეთის რაიონულ სასამართლოს (73,8%).

მოსამართლის თავაზიანობის შეფასებისას საინტერესოა რომ გამოვეყოთ შეფასებები ადვოკატების, პროკურორების, გამომძიებლების, ექსპერტების, პოლიციის თანამშრომლების (პროფესიონალი მომხმარებლები) და მოქალაქეების (არაპროფესიონალი მომხმარებლები) ჭრილში:



**მანდატურის სამსახურის თანამშრომლის (დაცვა) თავაზიანობა**

გამოკითხულ რესპონდენტთა 97,6%-ის შეფასებით ძალიან მნიშვნელოვანია მანდატურის სამსახურის თავაზიანი დამოკიდებულება სასამართლოს მომხმარებლებთან.

ამ მხრივ სასამართლოებში გამოკითხულთა 61,1%-ის შეხედულებით მანდატურის სამსახურის თანამშრომელი თავაზიანი და პატივისცემით ეპყრობა მომხმარებელს.

**თბილისის საქალაქო სასამართლოში** გამოკითხულთა 46,7%-ის აზრით მანდატურის სამსახურის თანამშრომლები თავაზიანები და ყურადღებიანები არიან სასამართლოს მომხმარებელთა მიმართ, ხოლო 38,3% ამ ფაქტორს საშუალო დონეზე აფასებს, რაც იმის მიმანიშნებელია რომ თბილისის საქალაქო სასამართლოში მანდატურის სამსახურის თანამშრომლები არ არიან იმდენად თავაზიანები, რამდენადაც ეს ფაქტორი მნიშვნელოვანია მომხმარებლისთვის.

რუსთავის საქალაქო სასამართლოში ამ მხრივ შედარებით უკეთესი მდგომარეობაა, რადგან გამოკითხულთა უმრავლესობის (74%) აზრით მანდატურის სამსახურის თანამშრომლები თავაზიანები და ყურადღებიანები არიან მომხმარებელთა მიმართ.

ანალოგიური მდგომარეობაა ქუთაისის საქალაქო სასამართლოში. რაც შეეხება მცხეთის რაიონულ სასამართლოს, მომხმარებელთა 87,7%-ის აზრით მანდატურის სამსახურის თანამშრომლები თავაზიანები არიან მომხმარებელთა მიმართ.

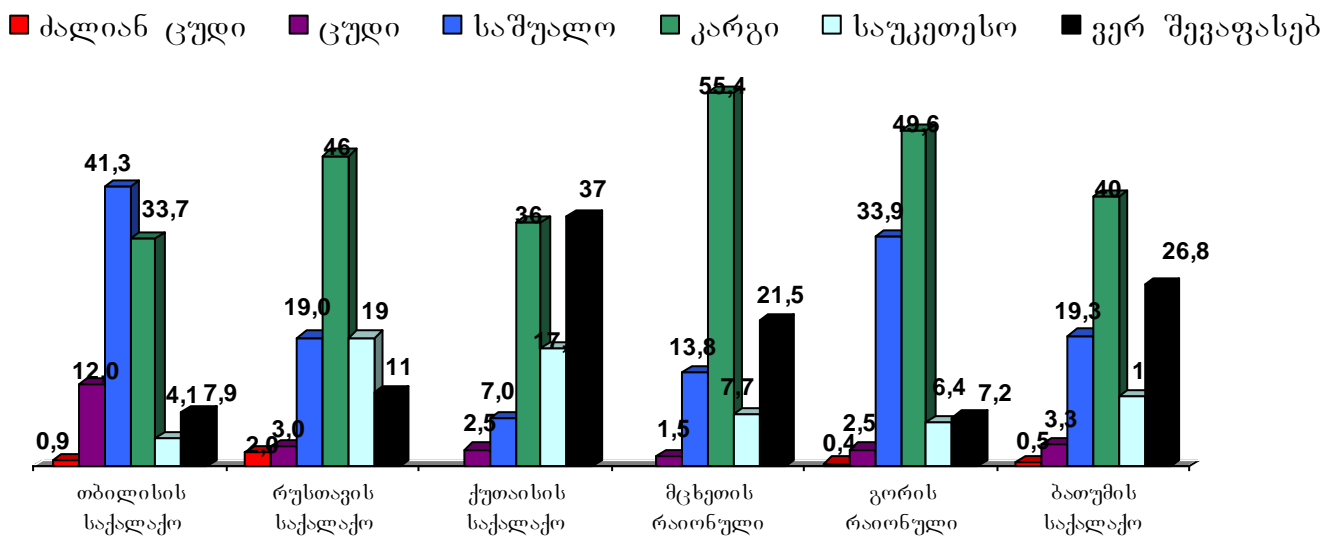
ასევე მაღალი შეფასებები მიიღო აღნიშნულმა ფაქტორმა ბათუმის საქალაქო (80%) და გორის რაიონულ (63,6%) სასამართლოებში მომხმარებელთა მხრიდან.

**მოსამართლის თანაშემწის თავაზიანობა**

სასამართლოს მომხმარებელთა 96,7%-ის აზრით, მოსამართლის თანაშემწის თავაზიანობა მნიშვნელოვანი ფაქტორია სასამართლოს მომსახურებაში.

მოსამართლის თანაშემწის თავაზიანობის რეალური შეფასებისას კი მომხმარებელთა 61,1% -ის აღქმით მოსამართლის თანაშემწე თავაზიანია მომხმარებელთა მიმართ და პატივისცემით ეპყრობა მათ. გამოკითხულ რესპონდენტთა 28,4% -ის შეხედულებით მოსამართლის თანაშემწის თავაზიანობამ მიიღო საშუალო შეფასება.

მოსამართლის თანაშემწის თავაზიანობის შეფასება თითოეული სასამართლოს ჭრილში:

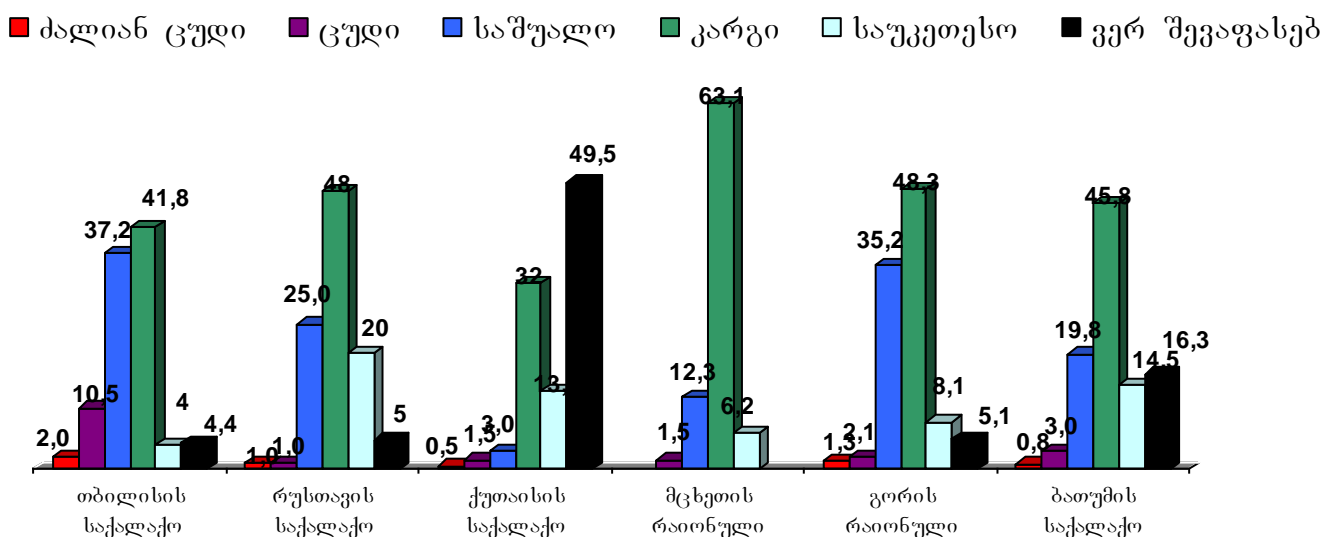


**მისაღები განყოფილების თანამშრომლების თავაზიანობა**

სასამართლოს მომხმარებელთა 96,7%-ის შეფასებით მისაღები განყოფილების თანამშრომლების თავაზიანობა და ამ უკანასკნელთა მხრიდან სასამართლოს მომხმარებელთა ყურადღებით და პატივისცემით მოპყრობა, სასამართლოს მომსახურების ძალიან მნიშვნელოვანი ფაქტორია.

51,8%-ის აზრით მისაღები განყოფილების თანამშრომლები თავაზიანები და ყურადღებიანები არიან მომხმარებელთა მიმართ, ხოლო 28,7%-ის შეფასებით მისაღები განყოფილების თანამშრომლები არ გამოირჩევიან თავაზიანობით, ხოლო 7,7%-ის აზრით საერთოდ არ არიან თავაზიანები.

მისაღები განყოფილების თანამშრომლების თავაზიანობის რეალური შეფასება მომხმარებელთა მხრიდან ცალკეული სასამართლოს ჭრილში არის შემდეგი:



შედეგების ანალიზისას ნათლად ჩანს გამოკითხულთა სწრაფვა საშუალოსკენ ყოველი პარამეტრის შეფასებისას, რაც შესაძლებელია აიხსნას იმ ფაქტით რომ განხილულმა სამმა კომპონენტმა, როგორცაა სასამართლო შენობის ადგილმდებარეობა, თანამშრომლების მზადყოფნა დახმრებისთვის და თანამშრომლების თავაზიანობა, მიიღო მეტნაკლებად კარგი შეფასებები. ზემოხსენებულის საფუძველზე შეგვიძლია დავასკვნათ რომ ზოგადად ამ კუთხით სასამართლოებში არც კარგი, არც ცუდი, არამედ საშუალო მდგომარეობაა.



## სასამართლო პროცედურების სიმარტივე და ინფორმაციით უზრუნველყოფა

სასამართლო პროცედურების სიმარტივე და ინფორმაციით უზრუნველყოფის შეფასების კომპონენტი მოიცავს შემდეგ პარამეტრებს:

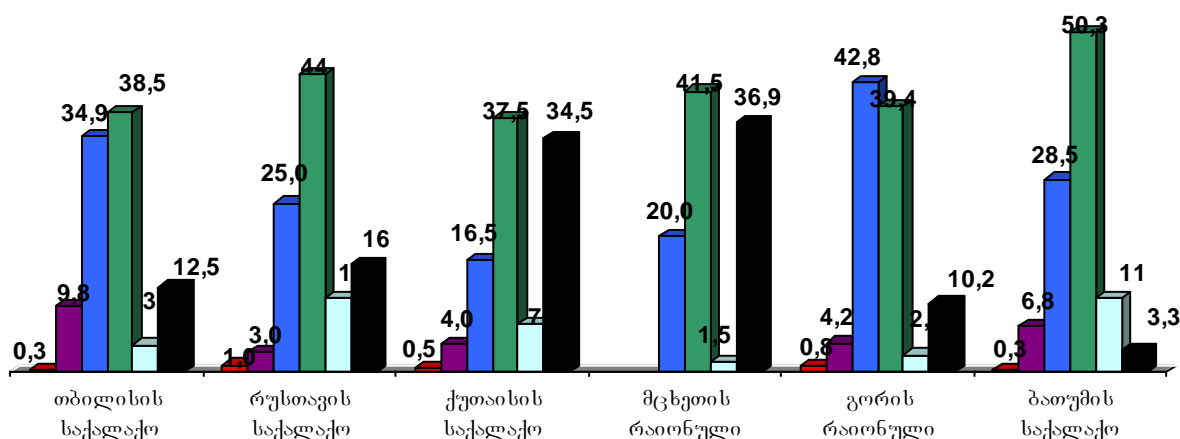
- სასამართლო ინსტრუქციების სიმარტივე
- სასამართლოში ინფორმაციის მოპოვების სიმარტივე
- ფოსტის საშუალებით სასამართლოსთან ურთიერთობის სიმარტივე
- სასამართლო პროცედურების შესახებ მიწოდებული ინფორმაციის სრულყოფილება

### სასამართლო ინსტრუქციების სიმარტივე

გამოკითხულ რესპონდენტთა 96,9%-ის შეფასებით ის ფაქტი რომ სასამართლოს ინსტრუქციები მარტივი და ცხადი იყოს მომხმარებლებისთვის, არის მნიშვნელოვანი ფაქტორი სასამართლოს მომსახურების კომპონენტში.

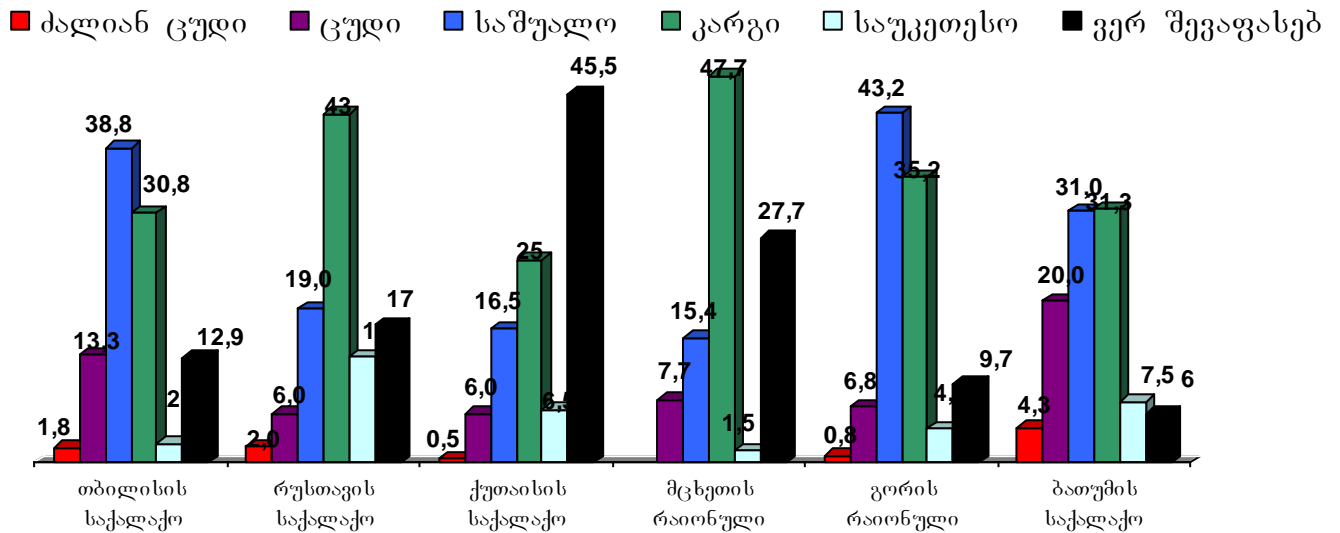
შესაბამისად გამოკითხულთა 47% –ის აზრით სასამართლო ინსტრუქციები მარტივი და ცხადია.

■ ძალიან ცუდი ■ ცუდი ■ საშუალო ■ კარგი ■ საუკეთესო ■ ვერ შევაფასებ



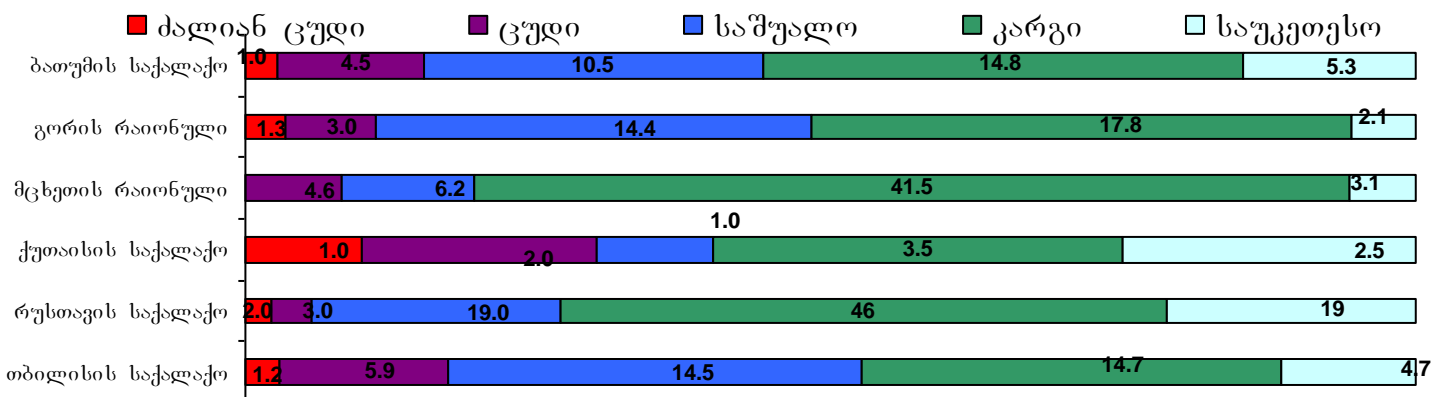
### სასამართლოში ინფორმაციის მოპოვების სიმარტივე

სასამართლოს მომხმარებელთა 97,1% –ის შეფასებით სასამართლოში ინფორმაციის მოპოვების სიმარტივე არის მნიშვნელოვანი ფაქტორი. შესაბამისად გამოკითხულ რესპონდენტთა 36,5%-ის შეფასებით სასამართლოში ინფორმაციის მოპოვება არის იოლი, მხოლოდ 14,6%-ის აზრით სასამართლოში ინფორმაციის მოპოვება სირთულეებთან არის დაკავშირებული.



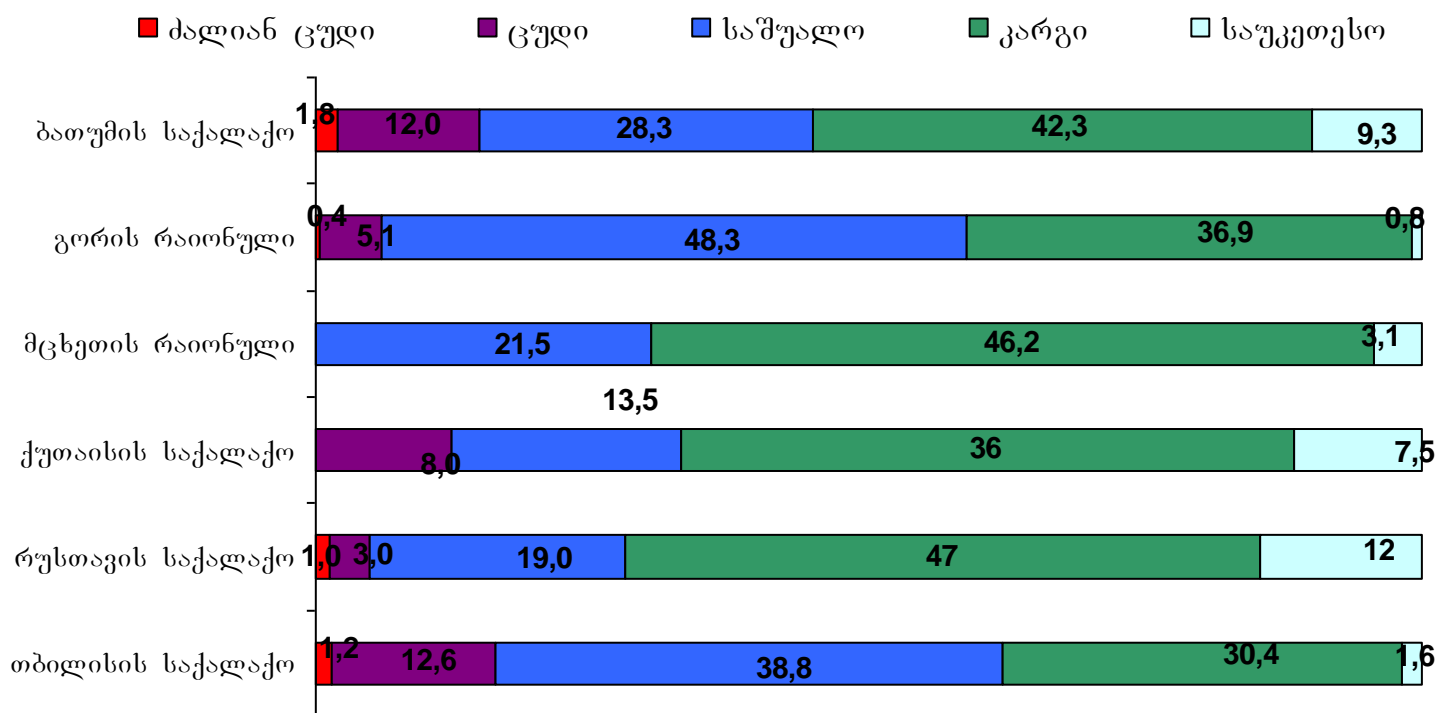
### ფოსტის საშუალებით სასამართლოსთან ურთიერთობის სიმარტივე

სასამართლოს მომხმარებელთა 58,7%-ის შეფასებით მნიშვნელოვანი ფაქტორია როდესაც მომხმარებელს მარტივად შეუძლია ფოსტის საშუალებით სასამართლოსთან ურთიერთობა, თუმცა გამოკითხულთა 38%-ის მიერ არ მომხმდარა ფაქტორის შეფასება, რადგან მათ არ ჰქონდათ ამ კუთხით სასამართლოსთან ურთიერთობის გამოცდილება. ხოლო იმ რესპონდენტთა მხრიდან, რომელთაც ჰქონდათ მოცემულ ჭრილში სასამართლოსთან ურთიერთობის გამოცდილება, ფაქტორის რეალური შეფასებისას, 19%-ის აზრით ფოსტის საშუალებით სასამართლოსთან ურთიერთობა არის მარტივი.



**სასამართლო პროცედურების შესახებ მიწოდებული ინფორმაციის სრულყოფილება**

გამოკითხულთა 96%-ის შეფასებით ძალიან მნიშვნელოვანია ის ფაქტორი, რომ სასამართლო პროცედურების შესახებ მიწოდებული ინფორმაცია მომხმარებლებისთვის იყოს სრულყოფილი და კომპეტენტური, ხოლო რეალურად თუ როგორ აფასებენ რესპონდენტები ცალკეულ სასამართლოში სასამართლო პროცედურების შესახებ მიწოდებულ ინფორმაციას, გამოსახულია გრაფიკზე:



მიწოდებული ინფორმაციის ხარისხი, და პროცედურების სიმარტივე გამოკითხულთა შეფასებებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას რომ გადახრილია საშუალოდან კარგისკენ, რაც იმის მიმანიშნებელია რომ ამ კუთხით მომსახურება მომხმარებელთა აღქმაში უფრო კარგია, თუმცა არა სრულყოფილი და საუკეთესო.

ზოგადად სასამართლო პროცედურების შესახებ მიწოდებული ინფორმაციის ხარისხი მომხმარებელთა 39,7%-ის მიერ შეფასებულია როგორც კარგი.

## სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა

სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა გულისხმობს სასამართლო პროცედურების დროში სწრაფად და ეფექტურად წარმართავს, შესაბამისად ეს კომპონენტი შედგება შემდეგი პარამეტრებისგან:

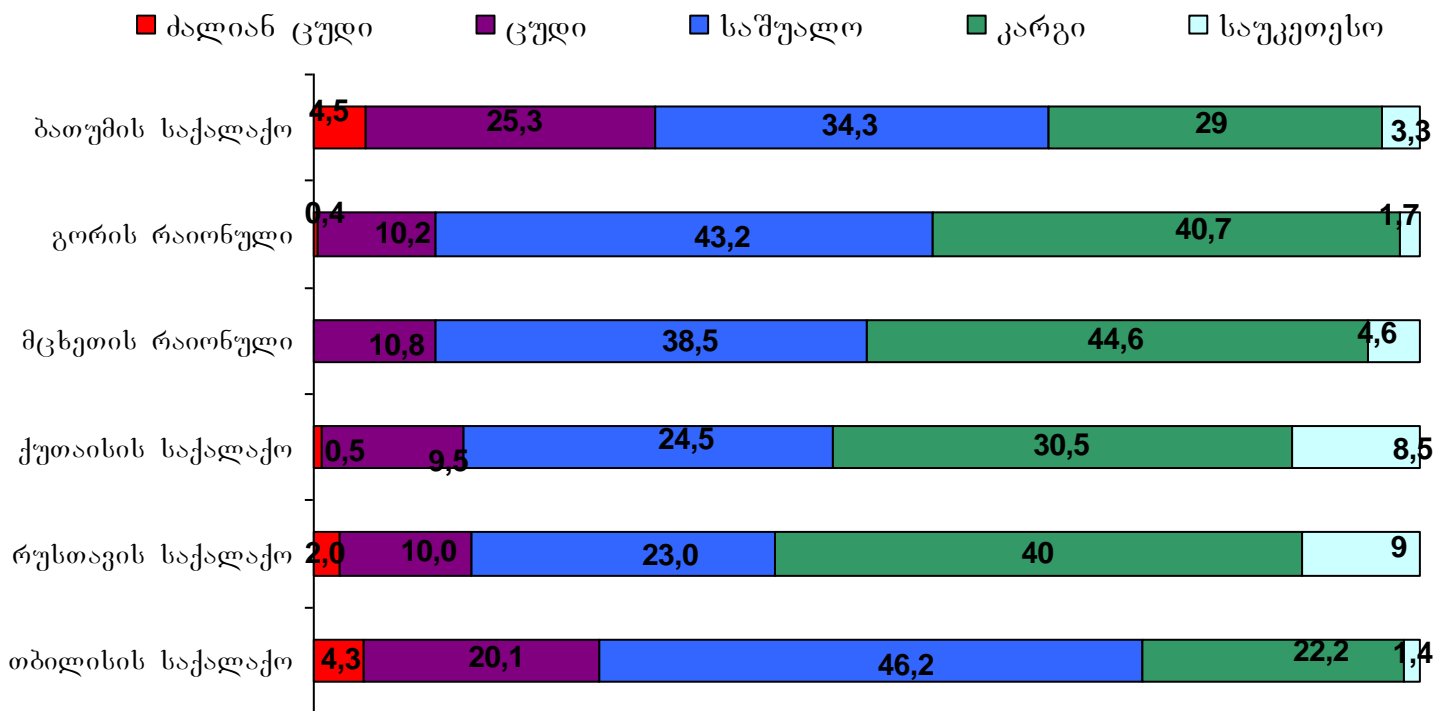
- პასუხებისა და გადაწყვეტილებების სისწრაფე
- საქმის მოგვარების (სასამართლო პროცესი, თუ სხვა საკითხი) ოპერატიულობა
- ყველა შემთხვევის ან/და საქმის ეფექტურად წარმართვა
- სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან დოკუმენტაციის დროული მოწოდება
- მთლიანობაში სასამართლოს ეფექტურობა

## პასუხებისა და გადაწყვეტილებების სისწრაფე

სასამართლოს მომხმარებელთათვის სასამართლოში პასუხებისა და გადაწყვეტილებების სისწრაფე საკმაოდ მნიშვნელოვან ფაქტორად შეფასდა, გამოკითხულთა უმრავლესობის (99%) აზრით მნიშვნელოვანია რომ სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან სწრაფად და ოპერატიულად იყოს უზრუნველყოფილი გადაწყვეტილებების მიღება და პასუხების გაცემა.

რაც შეეხება რესპონდენტების მხრიდან ფაქტორის რეალურ შეფასებას, გამოკითხულთა 31,2%-ის აზრით სასამართლოებში პასუხები და გადაწყვეტილებები სწრაფად და ოპერატიულად ხორციელდება, 21,4%-ის აზრით ფაქტორმა მიიღო ცუდი შეფასება. გამოკითხულთა საკმაოდ დიდი რაოდენობა (40%) აღნიშნულ ფაქტორს საშუალო დონეზე აფასებს.

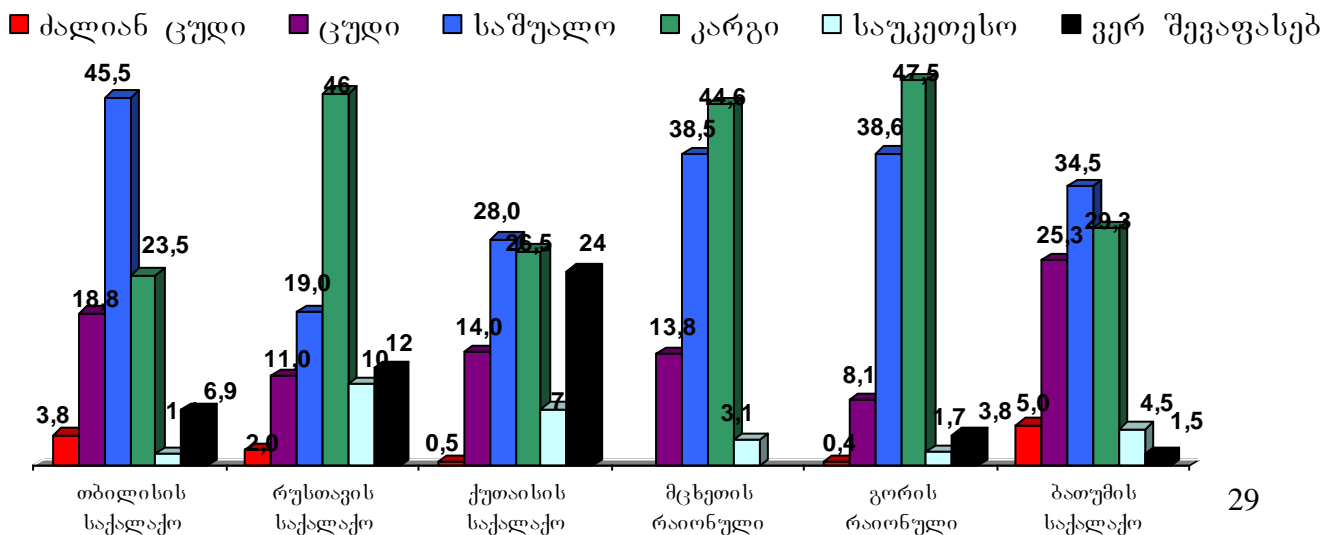
საინტერესოა განვიხილოთ სხვაობა ამ ფაქტორის კუთხით ცალკეულ სასამართლოებთან მიმართებაში.



### საქმის მოგვარების ოპერატიულობა

სასამართლოს მომხმარებლების აბსოლუტური უმრავლესობა (99%) საკმაოდ მნიშვნელოვან ფაქტორად მიიჩნევს სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან საქმის ოპერატიულად მოგვარებას (სასამართლო პროცესი თუ სხვა საკითხი), თუმცა გამოკითხულთა მხოლოდ 32,7%-ის მიერ ფაქტორის რეალური შეფასებით, სასამართლოში საქმის მოგვარება სწრაფად და ოპერატიულად წარიმართება.

სასამართლოში საქმის მოგვარების ოპერატიულობამ შემდეგი შეფასებები მიიღო თითოეულ სასამართლოში:



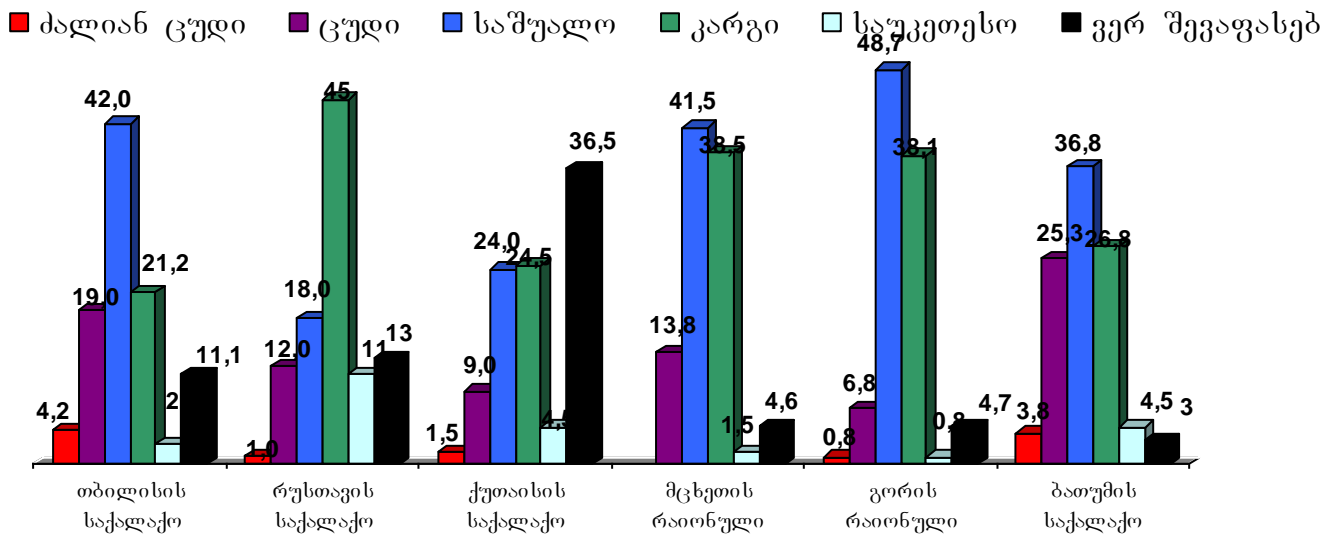
გრაფიკიდან ჩანს, რომ გამოკითხულთა მხრიდან თბილისის საქალაქო სასამართლომ საქმის ოპერატიულად მოგვარების კუთხით საკმაოდ დაბალი შეფასება მიიღო.

**ყველა შემთხვევის ან/და საქმის სწრაფად და ეფექტურად წარმართვა**

სასამართლოს მომხმარებელთა 97,8%-ის შეფასებით ყველა შემთხვევის ან/და საქმის სწრაფად და ეფექტურად წარმართვა სასამართლოს თანამშრომლების მიერ არის საკმაოდ მნიშვნელოვანი ფაქტორი და შეიძლება ითქვას განაპირობებს სასამართლოს ეფექტურად მუშაობას.

ზოგადად, სასამართლოს მომხმარებელთა 29,7%-ის შეფასებით, სასამართლოში ყველა შემთხვევა ან/და საქმე ეფექტურად წარმართება, თუმცა მომხმარებელთა ნახევარზე მეტი არცთუ დადებითად აფასებს ამ ფაქტორს (ცუდი-20,5%, საშუალო-38,8%).

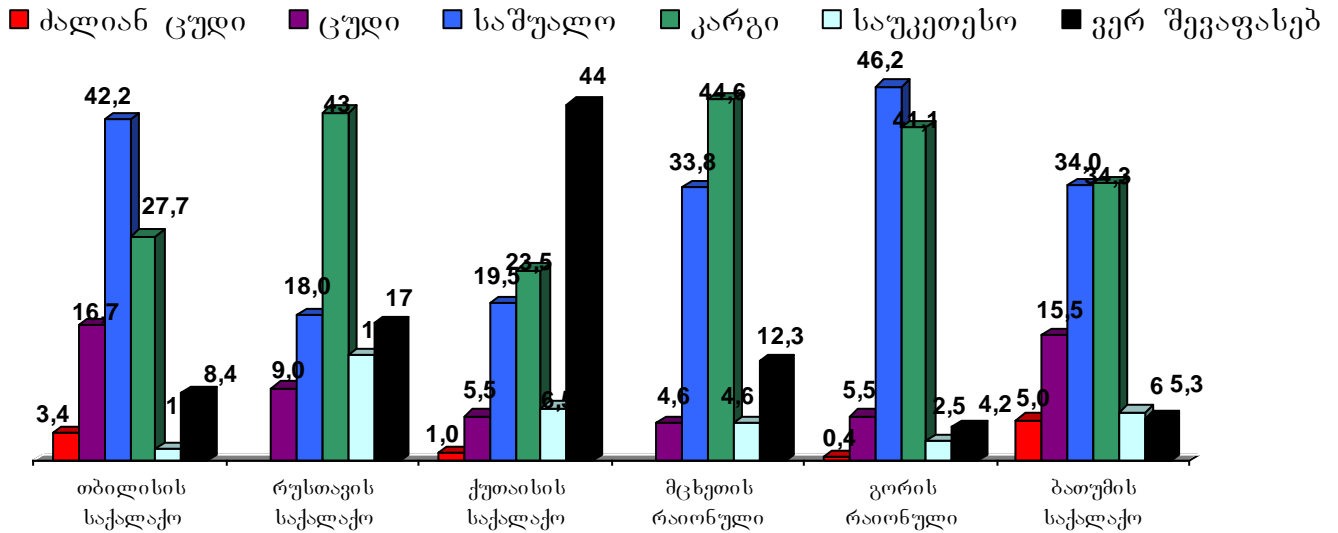
ცალკეულ სასამართლოებში მომხმარებელთა რეალური შეფასებით, თუ რამდენად სწრაფად და ეფექტურად წარმართება ყველა შემთხვევა ან/და საქმე სასამართლოებში, ვიღებთ ამგვარ სურათს:



**სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან დოკუმენტაციის დროული მიწოდება**

სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობის შეფასებით (98,6%) სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან დოკუმენტაციის დროული მიწოდება შეფასდა როგორც სასამართლოს მომსახურების მნიშვნელოვანი პარამეტრი. მომხმარებელთა მიერ ფაქტორის რეალური შეფასებისას გამოიკვეთა ასეთი სურათი: ზოგადად სასამართლოს

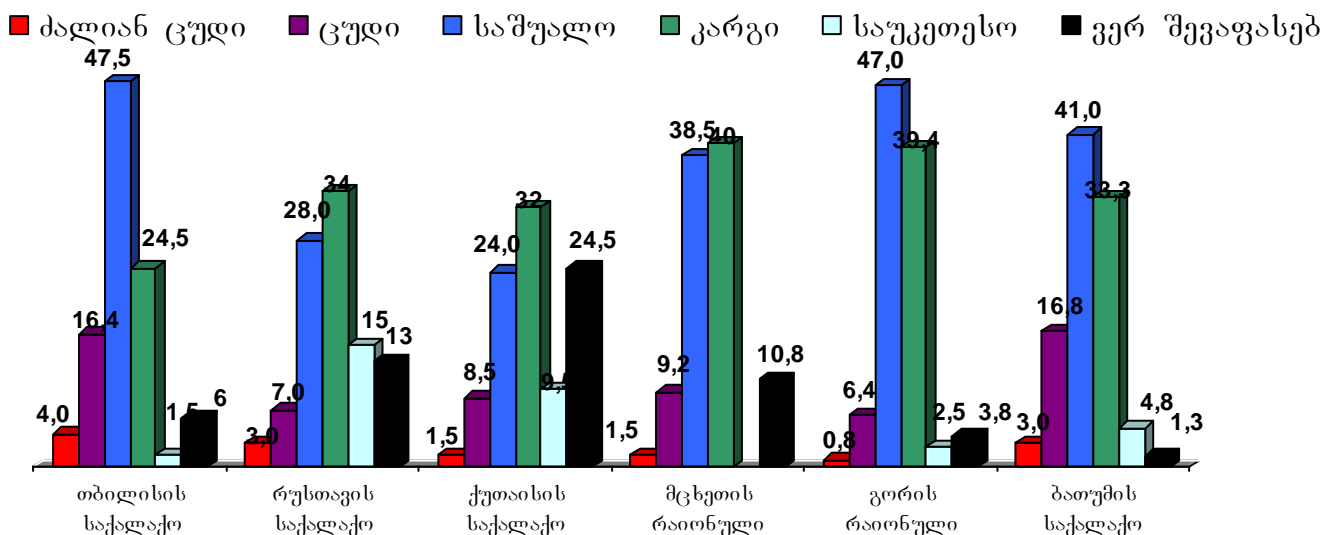
მომხმარებელთა 35,2% მიიჩნევს რომ სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან დოკუმენტაციის მოწოდება ხდება დროულად. თუ როგორი შეფასება მიიღო აღნიშნულმა ფაქტორმა თითოეული სასამართლოს ჭრილში ჩანს გრაფიკზე:



### მთლიანობაში სასამართლოს ეფექტურობა

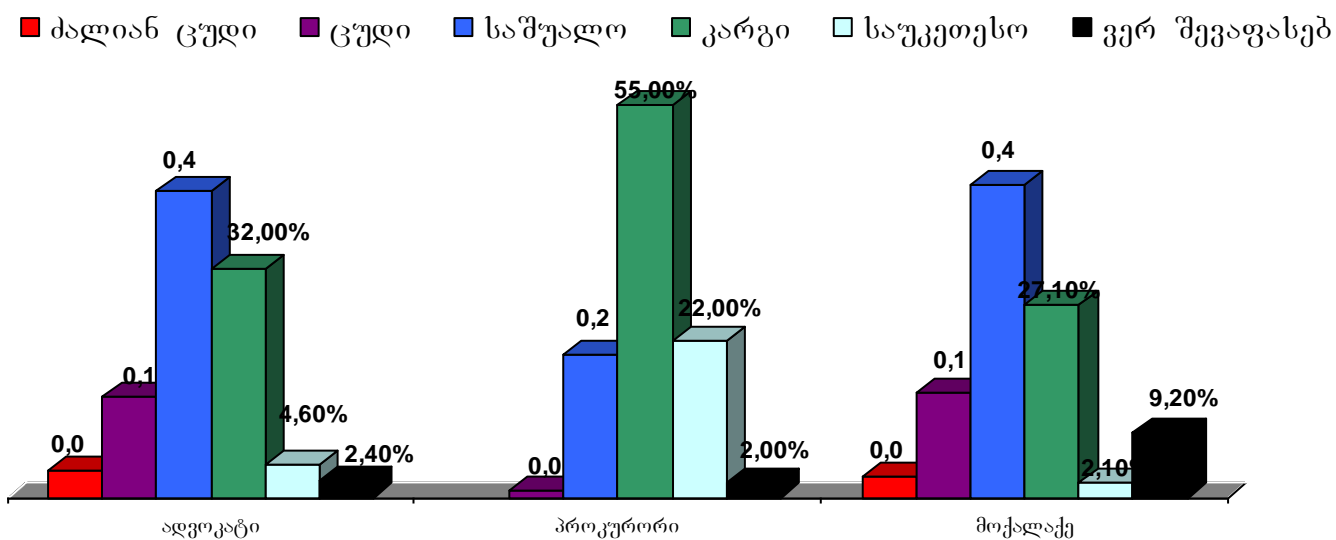
ამ შემთხვევაში მოცემული ფაქტორი აღებულია როგორც დამოკიდებული ცვლადი ამ კომპონენტში შემავალ სხვა დამოუკიდებელ ცვლადებზე, შესაბამისად მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის დადგენა მარტივია ამ პარამეტრსა და დანარჩენ პარამეტრებს შორის.

ლოგიკურია რომ გამოკითხულთა უმრავლესობამ (99%) მაღალი მნიშვნელოვნება მიანიჭა სასამართლოს ეფექტურობას მთლიანობაში. ფაქტორის რეალური შეფასების შედეგებით კი მომხმარებელთა მხოლოდ 33,5% მიიჩნევს რომ სასამართლო ნამდვილად ეფექტურია.



გრაფიკიდან ნათლად ჩანს რომ სასამართლოს ეფექტურობის შეფასებისას მომხმარებელი მერყეობს საშუალოსა და კარგს შორის.

ვნახოთ თუ როგორ აფასებენ სასამართლოს ეფექტურობას მთლიანობაში ადვოკატები, პროკურორები, გამომძიებლები, ექსპერტები, პოლიციის თანამშრომლები და არაპროფესიონალი მომხმარებლები:





### აზრის გამოთქმის თავისუფლება/შესაძლებლობა

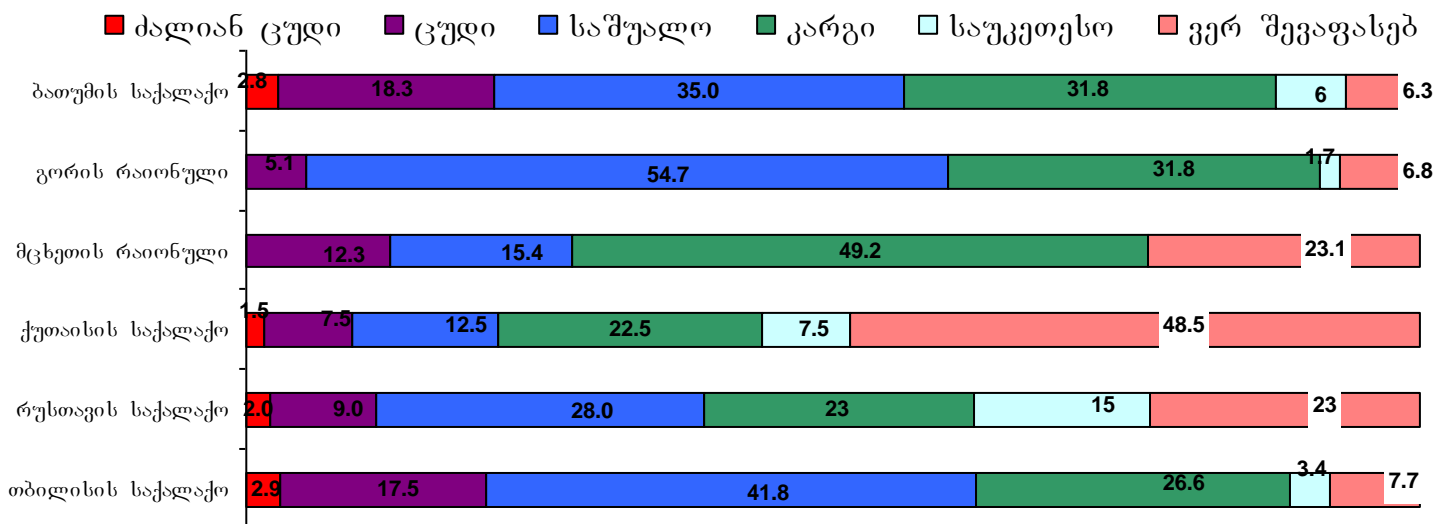
სასამართლოს მომხმარებელთა მიერ აზრის გამოთქმის თავისუფლება და შესაძლებლობა არის კომპონენტი, რომელიც შედგება შემდეგი პარამეტრებისგან:

- მხარეებისთვის სასამართლო პროცესის მსვლელობისას საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებებისა და თავისუფლებების განხორციელების თანაბარი შესაძლებლობა
- სასამართლოს თანამშრომლებისთვის საკუთარი აზრის თავისუფლად გამოხატვის შესაძლებლობა

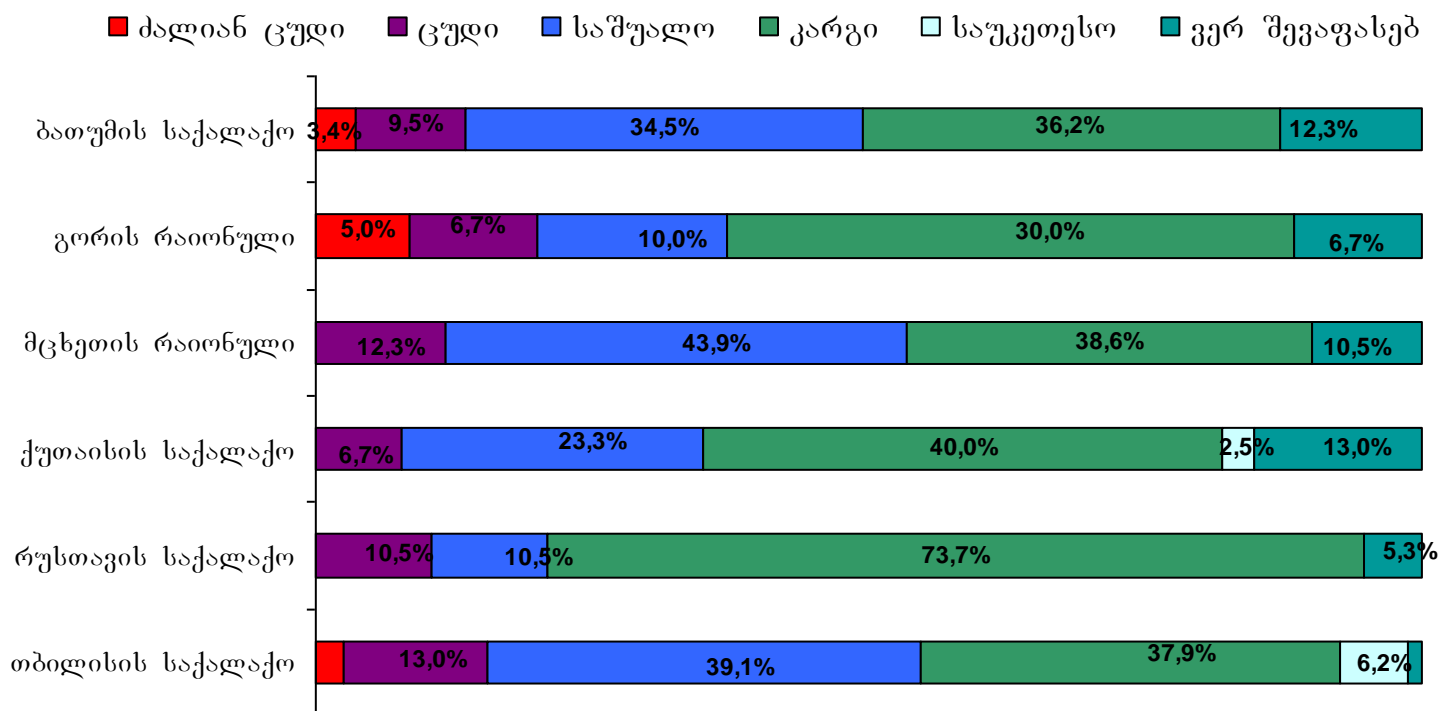
### სასამართლო პროცესის მსვლელობისას რესპონდენტისთვის და მისი ოპონენტისთვის საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებებისა და თავისუფლებების განხორციელების თანაბარი შესაძლებლობა

სასამართლოს მომსახურების კმაყოფილების განმსაზღვრელი ფაქტორი, რომ პროცესის მსვლელობისას სასამართლოში ორივე მხარეს ჰქონდეს თანაბარი შესაძლებლობა გამოთქვას აზრი თავისუფლად, აღმოჩნდა საკმაოდ მნიშვნელოვანი სასასამართლოს მომხმარებელთათვის (97,9%).

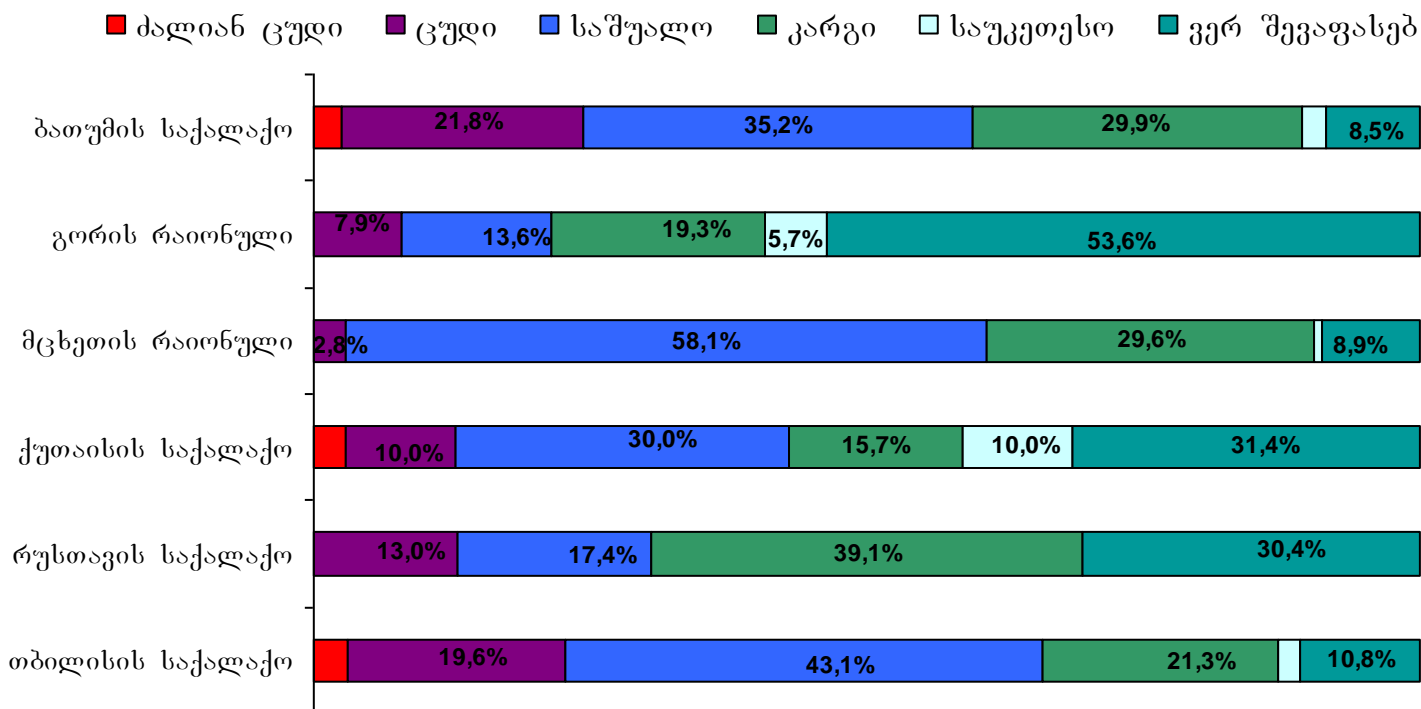
რეალური შეფასებისას გამოკითხულთა მხოლოდ 33%-ის აღქმით სასამართლოში ორივე მხარეს აქვს თანაბარი შესაძლებლობა თავისუფლად გამოთქვას აზრი პროცესის მსვლელობისას. დანარჩენი 16,9%-ის შეფასებით კი სასამართლოში მხარეებს არ აქვთ თანაბარი შესაძლებლობა დაუბრკოლებლად გამოხატონ საკუთარი მოსაზრებები პროცესის მსვლელობისას.



*/პროფესიონალი მომხმარებლები/*



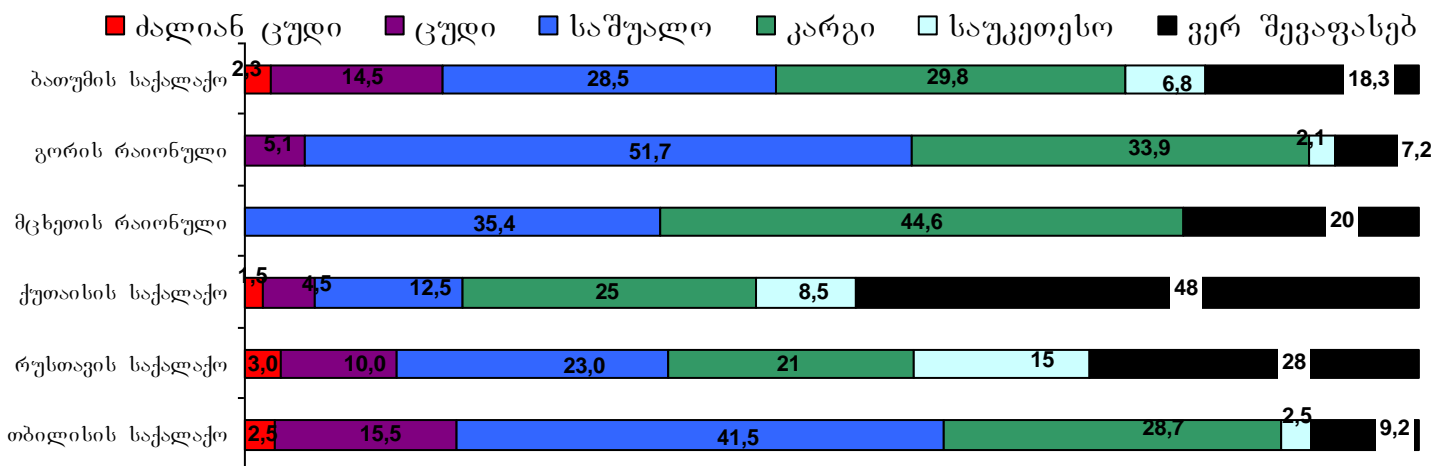
*/არაპროფესიონალი მომხმარებლები/*



### სასამართლოს თანამშრომლებისთვის საკუთარი აზრის თავისუფლად გამოხატვის შესაძლებლობა

გამოკითხულთა 93,4%-ის შეფასებით ძალიან მნიშვნელოვანი ფაქტორია რომ სასამართლოს მომხმარებელს ჰქონდეს საკუთარი აზრის თავისუფლად გამოხატვის შესაძლებლობა.

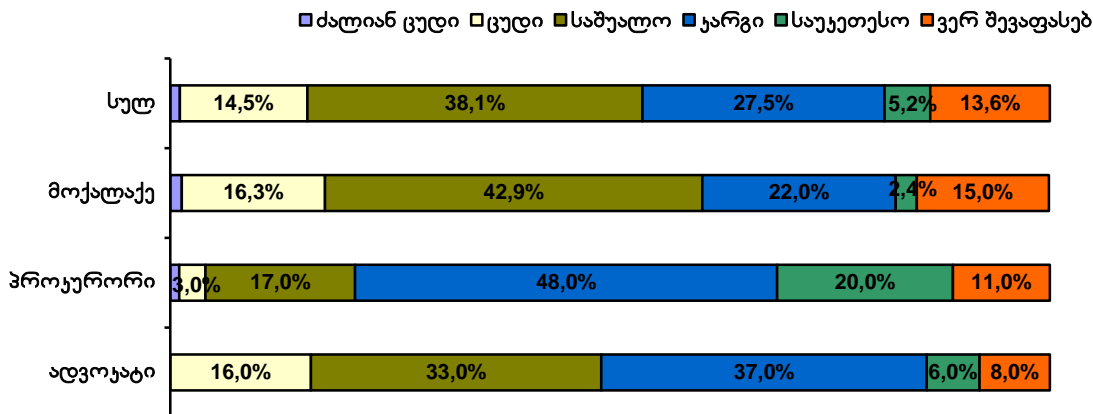
შესაბამისად, სასამართლოს მომხმარებელთა 33,8%-მა, თავის გამოცდილებაზე დაყრდნობით, გამოხატა აზრი რომ ზოგადად სასამართლოს მომხმარებელს აქვს შესაძლებლობა თავისუფლად გამოხატოს თავისი აზრი სასამართლოს თანამშრომლების მიმართ, ხოლო 14,2%-ის შეფასებით სასამართლოში მისულ ადამიანს არ აქვს ამის შესაძლებლობა.



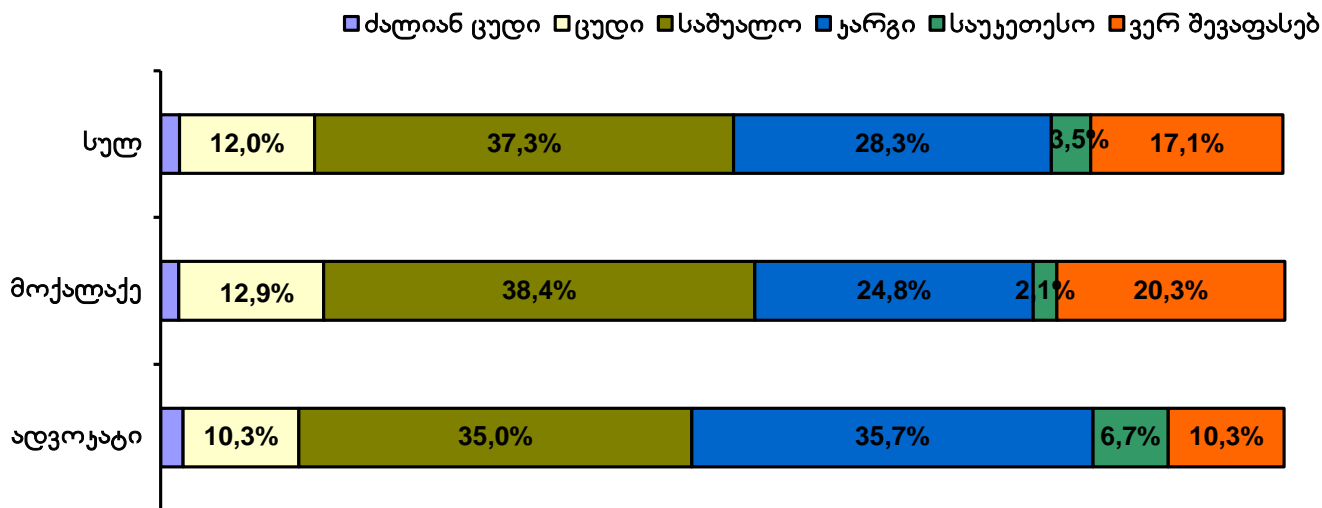
ამასთანავე აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ ამ ფაქტორის შეფასებისას რესპონდენტების საკმაოდ დიდმა ნაწილმა შეიკავა თავი პასუხისგან ან ვერ შეაფასა პარამეტრი (16%). ამ მხრივ აღსანიშნავია ქუთაისის საქალაქო სასამართლო, სადაც გამოკითხულთა 48%-მა ვერ შეაფასა მოცემული პარამეტრი.

საინტერესოა აღნიშნული პარამეტრის შეფასებები განვიხლოთ ადმინისტრაციული, სამოქალაქო და სისხლის სამართლის საქმეების ჭრილში:

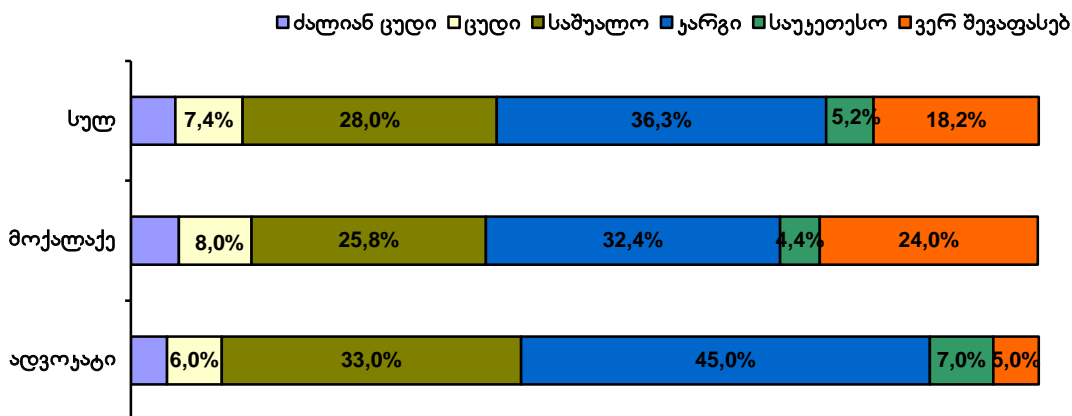
სისხლის სამართლის საქმის ჭრილი:



სამოქალაქო სამართლის საქმის ჭრილი:



ადმინისტრაციული სამართლის საქმის ჭრილი:



## სასამართლო პროცესში ჩართული პირების/თანამშრომლების კვალიფიკაცია/კომპეტენცია

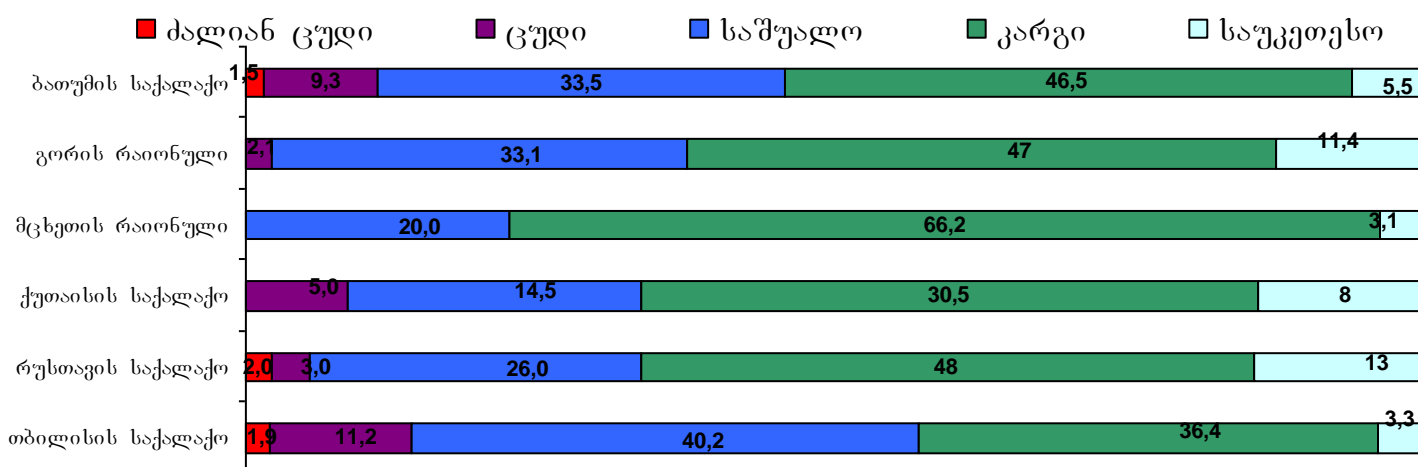
ამ კომპონენტის საფუძველზე ხდება სასამართლო პროცესში ჩართული პირებისა (მაგალითად: ადვოკატები) და სასამართლოს თანამშრომლების კვალიფიკაციისა და კომპეტენციის მნიშვნელოვნებისა და რელევანტურობის შეფასება.

- სასამართლოს თანამშრომლების კომპეტენტური პასუხი დასმულ შეკითხვაზე
- ადვოკატის კომპეტენტურობა სისხლის სამართლის საქმის შემთხვევაში
- პროკურორის კომპეტენტურობა
- ადვოკატის კომპეტენტურობა სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმის შემთხვევაში
- მოსამართლის კომპეტენტურობა სასამართლო პროცესის ხელმძღვანელობაში
- მოსამართლის თანაშემწის კომპეტენტურობა
- სასამართლოს მდივნის კომპეტენტურობა
- დაცვის სამსახურის/მანდატურის კომპეტენტურობა
- სასამართლოს მისაღების თანამშრომლის კომპეტენტურობა

### სასამართლოს თანამშრომლების კომპეტენტურობა

გამოკითხულთა 97,8%-ის შეფასებით სასამართლოს თანამშრომლების კომპეტენტურობა მნიშვნელოვანი ფაქტორია სასამართლოში არსებული მომსახურების თვალსაზრისით. აღნიშნული ფაქტორის რელევანტურობის შეფასებისას გამოკითხულთა 46,3%-ის აღქმაში სასამართლოს თანამშრომლები კომპეტენტურნი და კვალიფიციურნი არიან. 34,1%-მა სასამართლოს თანამშრომლების კომპეტენტურობა საშუალო დონეზე შეაფასა, ხოლო 9,7% –ის აზრით სასამართლოს თანამშრომლები არ არიან კომპეტენტურნი და დასმულ შეკითხვებზე ვერ იძლევიან კვალიფიციურ პასუხს. თბილისის საქალაქო სასამართლოში გამოკითხულთა 40%-ი დადებითად აფასებს სასამართლოს თანამშრომლების კომპეტენტურობას.

დანარჩენ სასამართლოებში ასეთი ვითარებაა სასამართლოს თანამშრომლების კომპეტენტურობის კუთხით:

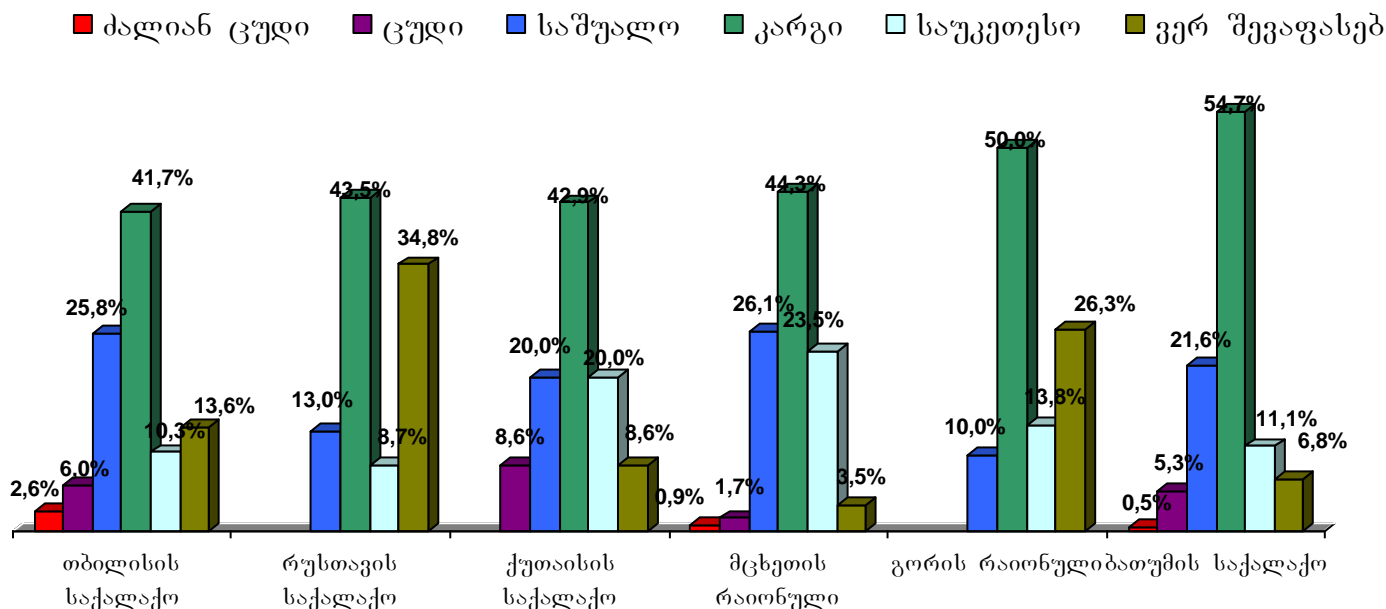


### ადვოკატის კომპეტენტურობა სისხლის სამართლის საქმის შემთხვევაში

სასამართლოს მომხმარებელთა, აქ საუბარია იმ რესპონდენტებზე, რომლებიც სასამართლოში მისულები იყვნენ სისხლის სამართლის საქმესთან დაკავშირებით, 34,8%-ის შეფასებით ძალიან მნიშვნელოვანია სისხლის სამართლის ადვოკატის კომპეტენტურობა. 58,3% აზრით, სისხლის სამართლის ადვოკატის კომპეტენტურობა კრიტიკულია/გადამწყვეტია. 3,6% თვლის, რომ საკმაოდ მნიშვნელოვანია. მოცემული პარამეტრი ვერ შეაფასა 3,4%-მა.

სისხლის სამართლის საქმის შემთხვევაში ადვოკატის კომპეტენტურობის რელევანტურობის შეფასებისას, გამოკითხულ რესპონდენტთა (მათ ვინც სისხლის სამართლის საქმესთან დაკავშირებით მივიდნენ სასამართლოში) 59.7%-ის აღქმით ადვოკატი კომპეტენტური და კვალიფიციურია. 22.4%-ის შეფასებით ადვოკატის კომპეტენტურობა საშუალო დონეზეა, ხოლო 5.7%-ის შეფასებით სისხლის სამართლის საქმეში ჩართული ადვოკატები არ არიან კომპეტენტურნი.

სისხლის სამართლის საქმეში ჩართული ადვოკატების კომპეტენტურობის შეფასება თითოეულ სასამართლოსთან მიმართებაში:



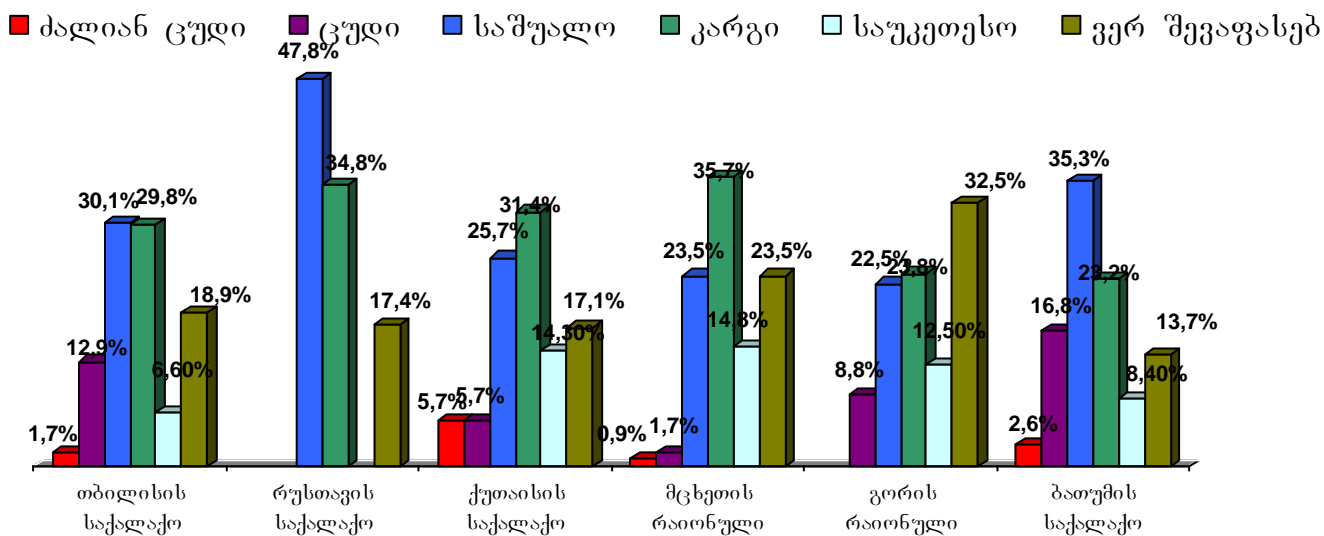
### პროკურორის კომპეტენტურობა

პროკურორის კომპეტენტურობის შეფასებაში მონაწილეობა მიიღეს სასამართლოს იმ მომხმარებლებმა, რომელთაც შეხება ჰქონდათ სისხლის სამართლის საქმესთან და შეეძლოთ შეეფასებინათ პროკურორის კომპეტენტურობის დონე და ფაქტორის მნიშვნელოვნება.

შესაბამისად გამოკითხულთა 92,1%-ის შეფასებით პროკურორის კომპეტენტურობას მნიშვნელოვანი ადგილი უჭირავს სასამართლოში არსებული მომსახურების კმაყოფილების შეფასებისას.

სასამართლოს მომხმარებელთა 37,7%-ის შეფასებით პროკურორი კომპეტენტურია და კვალიფიციურად ართმევს თავს სამუშაოს. გამოკითხულთა 19,6% ვერ აფასებს აღნიშნულ პარამეტრს. (საშუალო დონის შეფასება – 29,9%, ცუდი – 11,0%).

პროკურორის კომპეტენტურობის შეფასება თითოეულ სასამართლოსთან მიმართებაში:



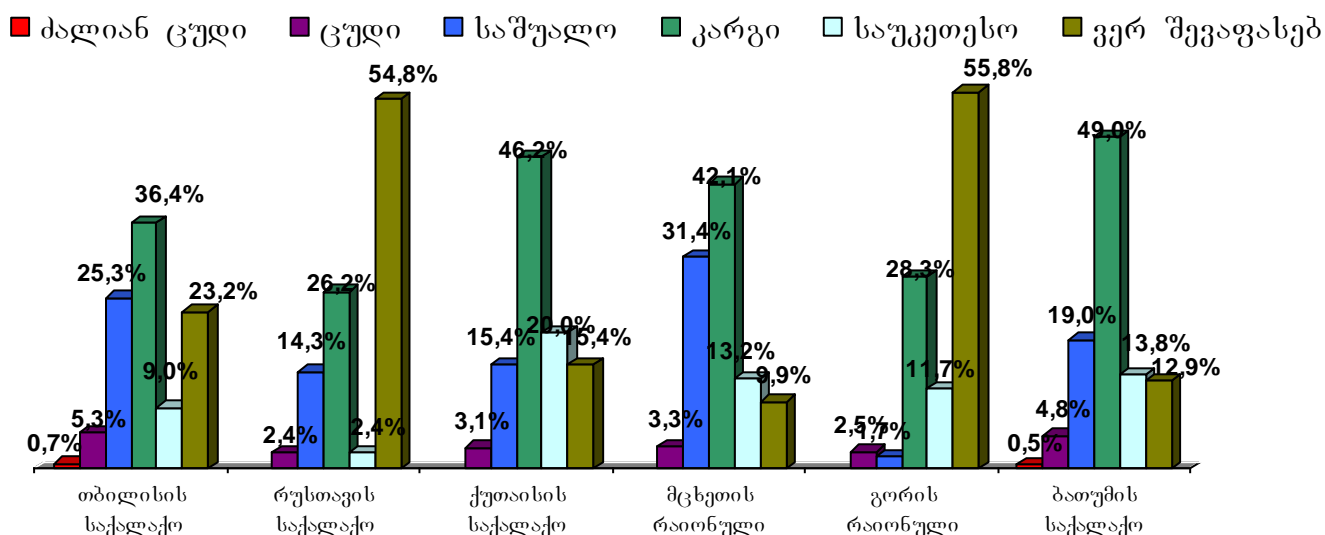
ადვოკატის კომპეტენტურობა სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმის შემთხვევაში

სასამართლოს მომხმარებელთა (მათ, ვინც სასამართლოში მივიდნენ სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმესთან დაკავშირებით) 92,4%-ის შეფასებით სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმეში ჩართული ადვოკატის კომპეტენტურობა შეფასებული იქნა როგორც მნიშვნელოვანი ფაქტორი.

გამოკითხულ რესპონდენტთა (მათ, ვინც სასამართლოში მივიდნენ სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმესთან დაკავშირებით) 49,3% –ის შეფასებით სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმეში ჩართული ადვოკატები საკმაოდ კომპეტენტურნი არიან, გამოკითხულთა 21,7%-მა სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმეში ჩართული ადვოკატები საშუალო დონეზე შეაფასა.



სამოქალაქო ან ადმინისტრაციული სამართლის საქმეში ჩართული ადვოკატების კომპეტენტურობის შეფასება ცალკეული სასამართლოების ჭრილში ასეთია:

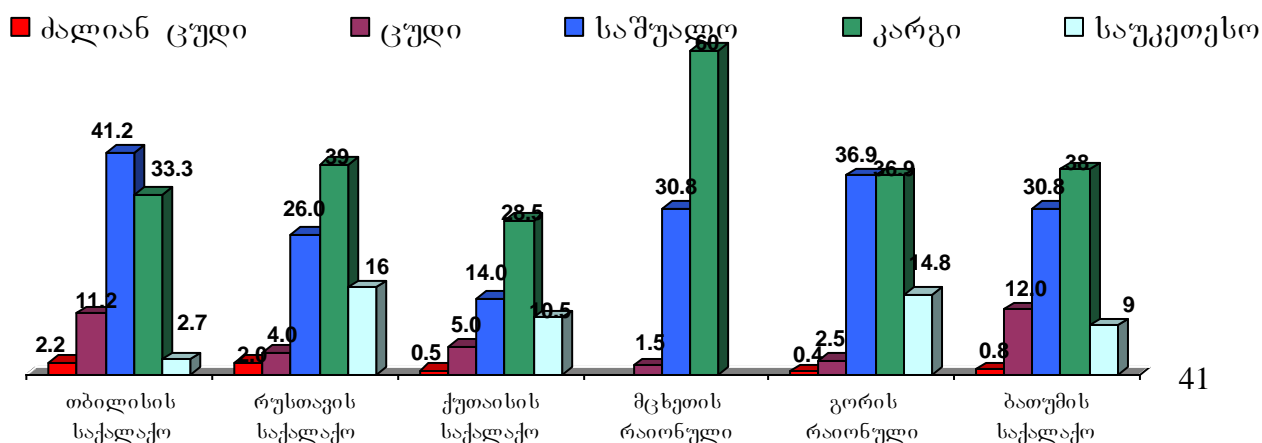


**მოსამართლის კომპეტენტურობა სასამართლო პროცესის ხელმძღვანელობაში**

სასამართლოს მომხმარებელთა აბსოლუტურმა უმრავლესობამ მოსამართლის კომპეტენტურობა სასამართლო პროცესის ხელმძღვანელობაში, შეაფასა როგორც მნიშვნელოვანი ფაქტორი.

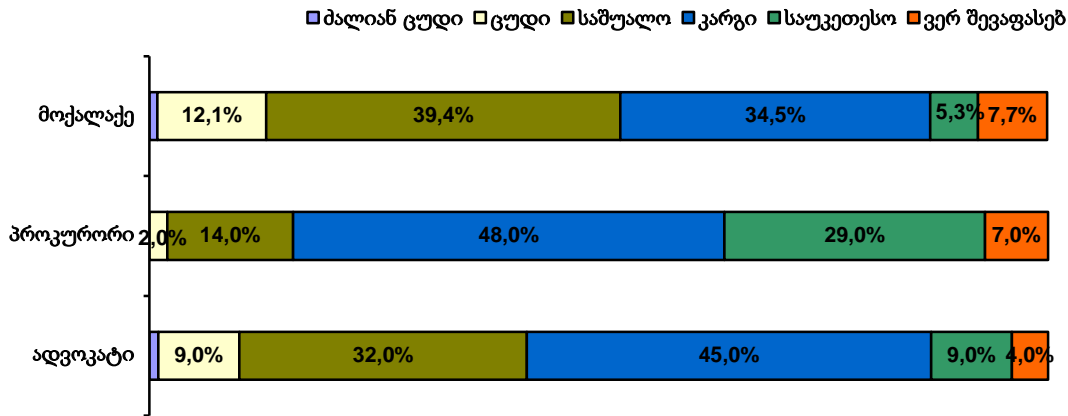
მოსამართლის კომპეტენტურობის რელევანტურობა სასამართლოს მომხმარებელთა 42,1%-ის შეფასებით არის კარგი. გამოკითხულთა 34,8%-ის აღქმით მოსამართლის კომპეტენტურობა სასამართლო პროცესის ხელმძღვანელობაში შეფასდა საშუალო დონეზე, ხოლო 10,5%-ის შეფასებით მოსამართლე არ არის კომპეტენტური სასამართლო პროცესის ხელმძღვანელობაში.

**მოსამართლის კომპეტენტურობა ცალკეული სასამართლოების ჭრილში:**

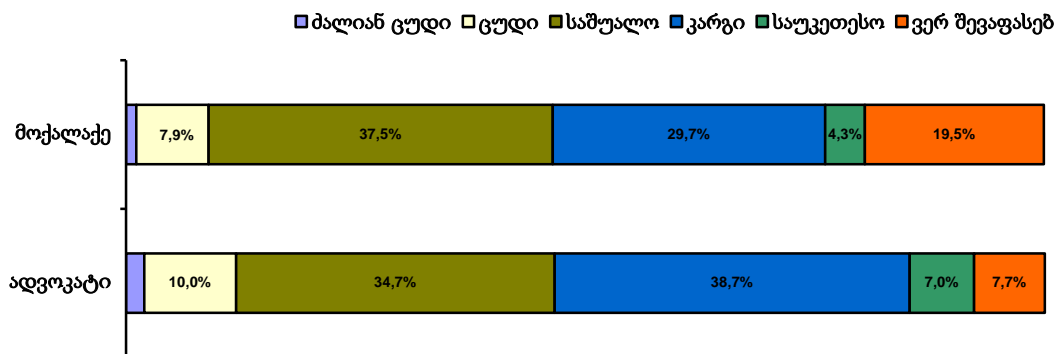


საინტერესოა მოსამართლის კომპეტენტურობის შეფასება თითოეული საქმის (სისხლის, სამოქალაქო, ადმინისტრაციული) ჭრილში. ასევე მოსამართლის კომპეტენტურობის შეფასება ადვოკატის, პროკურორის, გამომძიებლის, ექსპერტის, პოლიციის თანამშრომლისა და არაპროფესიონალი მომხმარებლის მიერ.

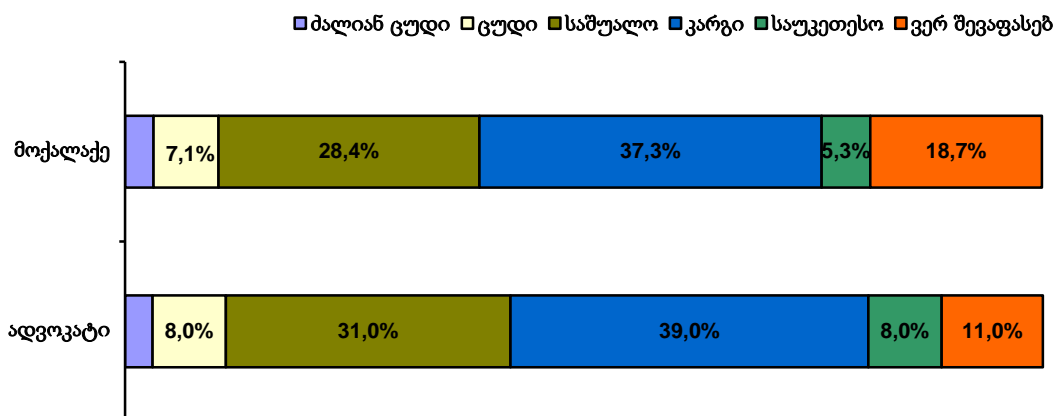
**სისხლის სამართლის საქმის ჭრილი:**



**სამოქალაქო სამართლის საქმის ჭრილი:**



**ადმინისტრაციული სამართლის საქმის ჭრილი:**

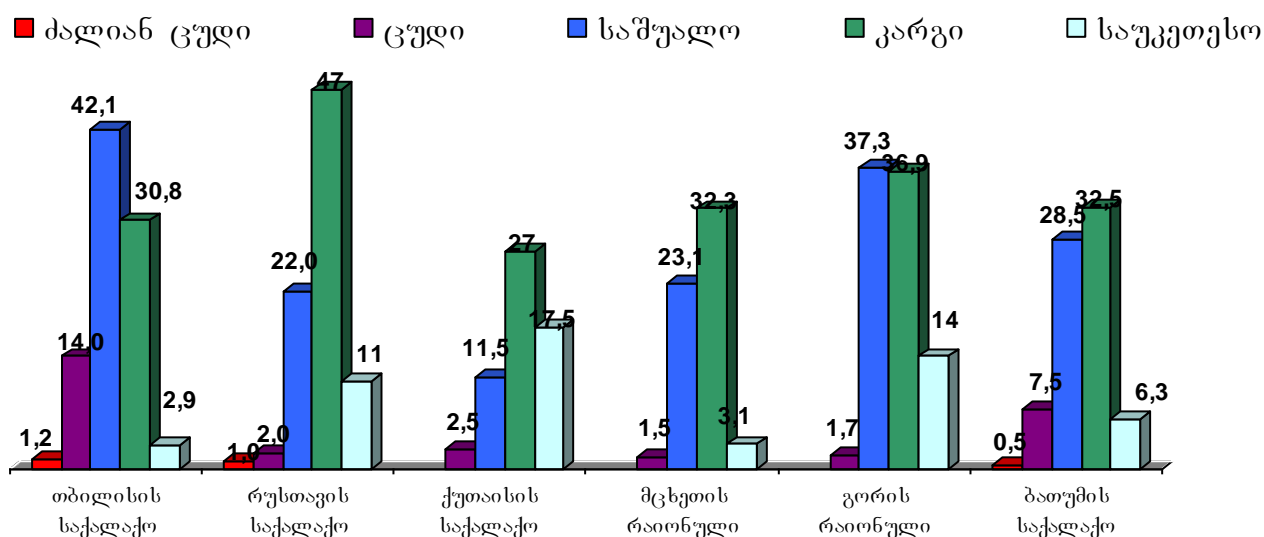


### მოსამართლის თანაშემწის კომპეტენტურობა

სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობა, 96,5% მოსამართლის თანაშემწის კომპეტენტურობას აფასებს, როგორც მნიშვნელოვან ფაქტორს.

სასამართლოს მომხმარებელთა 40%-ის აზრით მოსამართლის თანაშემწე არის კომპეტენტური და კვალიფიციური, თუმცა გამოკითხულთა 34,2%-ის მიერ მოსამართლის თანაშემწის კომპეტენტურობა შეფასდა საშუალო დონეზე, ხოლო სულ მცირე 10% –ის აღქმაში მოსამართლის თანაშემწე არ არის კომპეტენტური.

მოსამართლის თანაშემწის კომპეტენტურობა ცალკეული სასამართლოების ჭრილში:

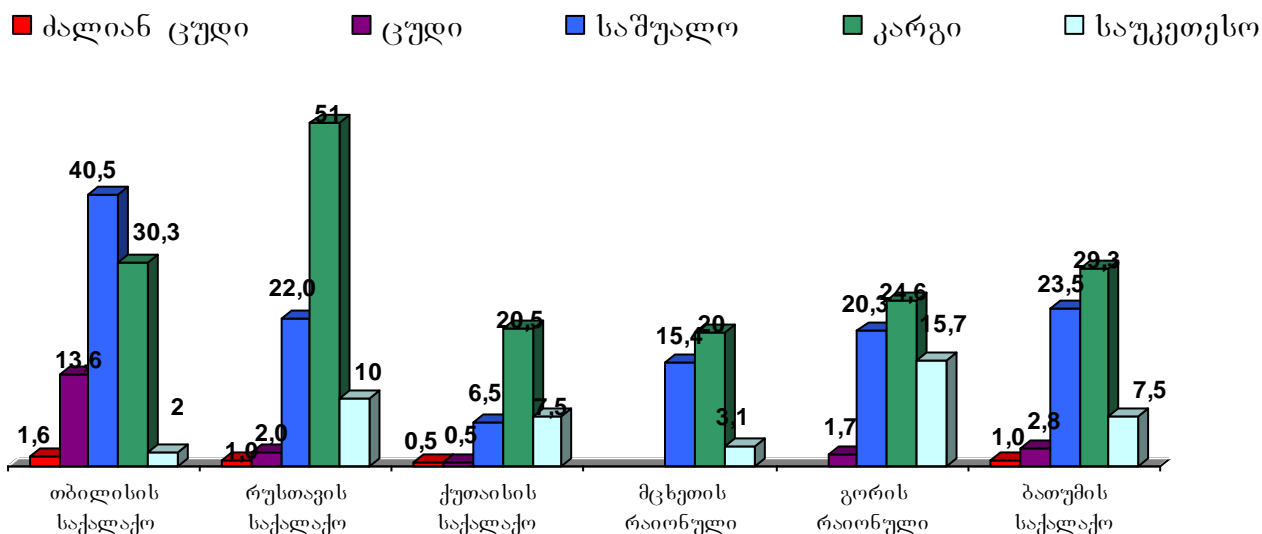


### სასამართლოს მდივნის კომპეტენტურობა

სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობის, 93,5%-ის აზრით სასამართლოს მდივნის კომპეტენტურობას მნიშვნელოვანი ადგილი უჭირავს სასამართლოს მომსახურების კმაყოფილების შეფასებაში.

სასამართლოს მომხმარებელთა 40%-ის შეფასებით სასამართლოს მდივანი კომპეტენტურია და კვალიფიციურად ასრულებს თავის საქმიანობას. გამოკითხულთა 29,6%-ის შეფასებით სასამართლოს მდივნის კომპეტენტურობა შეფასებული იქნა საშუალო დონეზე, ხოლო 8,8%-ის აღქმით სასამართლოს მდივანი არაკომპეტენტურია.

სასამართლო მდივნის კომპეტენტურობა ცალკეული სასამართლოების ჭრილში:

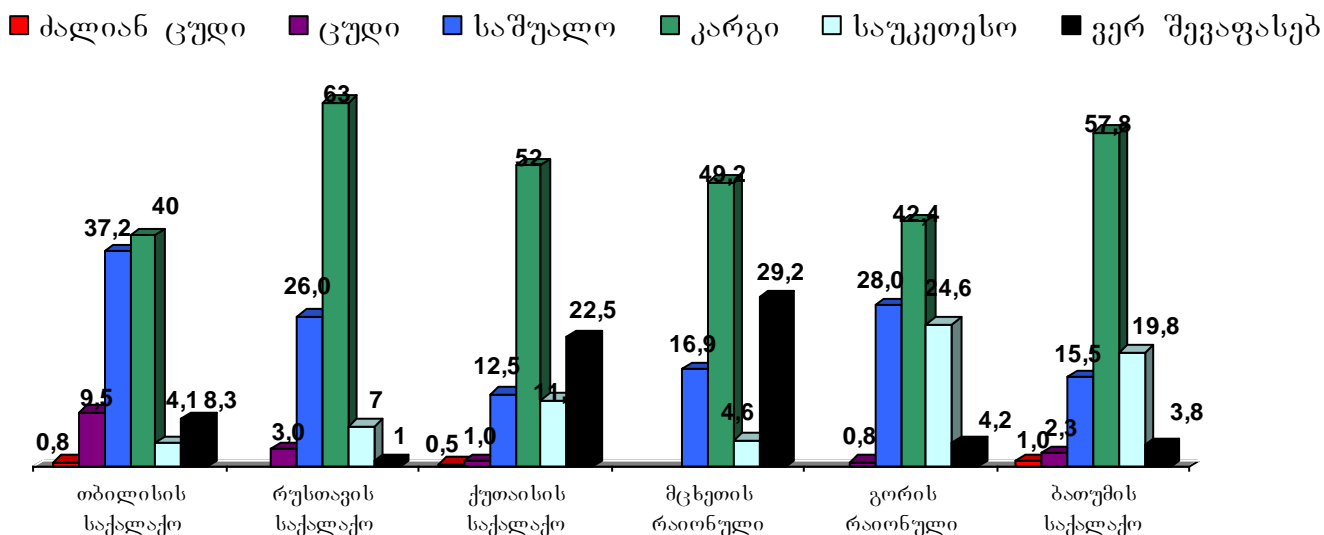


დაცვის სამსახურის/მანდატურის კომპეტენტურობა

სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობის (93%) შეფასებით დაცვის სამსახურის/მანდატურის კომპეტენტურობის მნიშვნელოვნება სასამართლოს მომსახურების კომპონენტში საკმაოდ მაღალია.

გამოკითხულთა 57,1%-ის შეფასებით სასამართლოებში დაცვის სამსახური კომპეტენტურია და ასრულებს თავის მოვალეობას. სასამართლოს მომხმარებელთა 34,3%-ის მიერ დაცვის სამსახურის კომპეტენტურობა შედარებით უარყოფითად შეფასდა. (საშუალო–28,1%, ცული – 6,2%).

დაცვის სამსახურის/მანდატურის კომპეტენტურობა ცალკეული სასამართლოების ჭრილში:



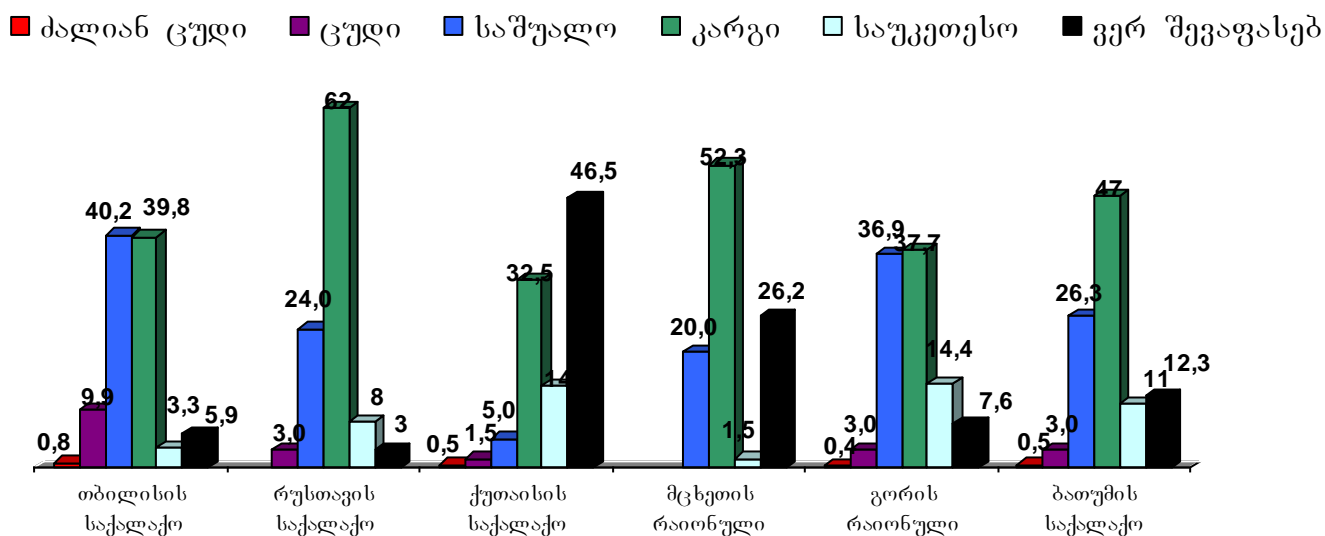
### სასამართლოს მისაღების თანამშრომლის კომპეტენტურობა

სასამართლოს მომხმარებელთა უმრავლესობა (95%) სასამართლოს მისაღების თანამშრომლის კომპეტენტურობას აფასებს როგორც ძალიან მნიშვნელოვან ფაქტორს.

სასამართლოს მისაღების თანამშრომლის კომპეტენტურობის რელევანტურობის შეფასებისას სურათი ასეთია: გამოკითხულთა 49,2%-ის შეფასებით სასამართლოს მისაღების თანამშრომლების კომპეტენტურობა და კვალიფიკაცია საკმაოდ დადებითად არის შეფასებული, 32,1%-ის შეფასებით კი სასამართლოს მისაღების თანამშრომლის კომპეტენტურობა საშუალო დონეზეა, ხოლო გამოკითხულთა 6,8%-ის მიერ

სასამართლოს მისაღების თანამშრომლის კომპეტენტურობამ უარყოფითი შეფასება მიიღო.

სასამართლოს მისაღების თანამშრომლის კომპეტენტურობა ცალკეული სასამართლოების ჭრილში:



### სასამართლოს სანდობა

სასამართლოს სანდობის შემადგენელი კომპონენტებია:

- სასამართლოს სანდობა
- სასამართლოს მიუკერძოებლობა

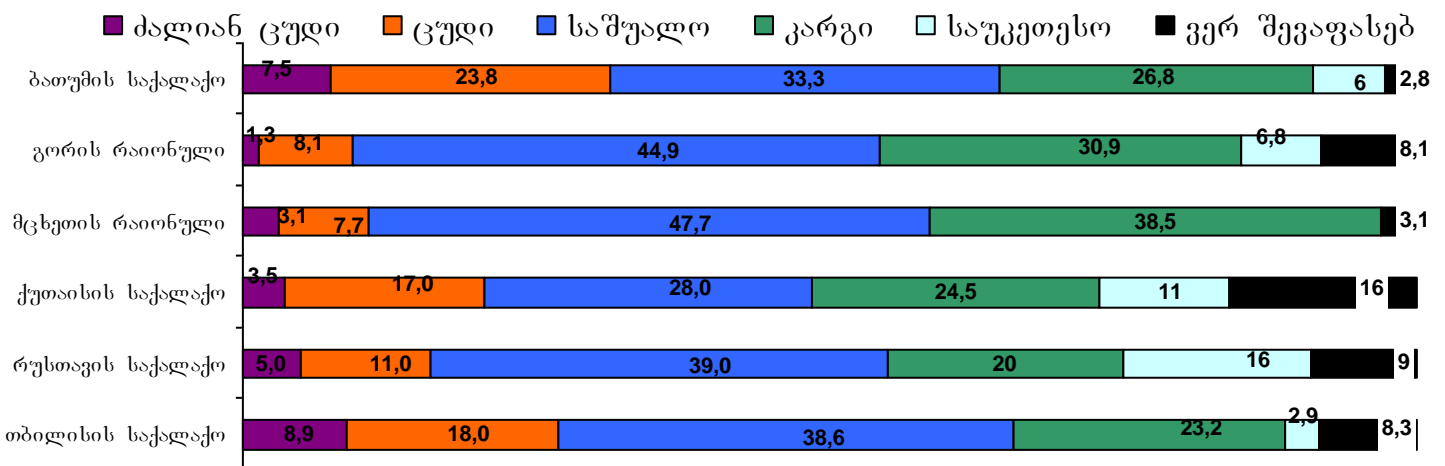
სასამართლოს მომხმარებელთა აღქმაში სასამართლოს სანდობა და მიუკერძოებლობა ერთმანეთისგან განუყოფელია და შესაბამისად ლოგიკურიცაა რომ გამოკითხულთა

უმრაველოსობამ (98%) თითქმის თანაბარი შეფასებები მისცა სასამართლოს მიუკერძოებლობისა და სანდოობის მნიშვნელოვნებას.

სასამართლოს სანდოობისა და მიუკერძოებლობის რელევანტურობის შეფასებისას გამოიკვეთა შემდეგი ტენდენცია:

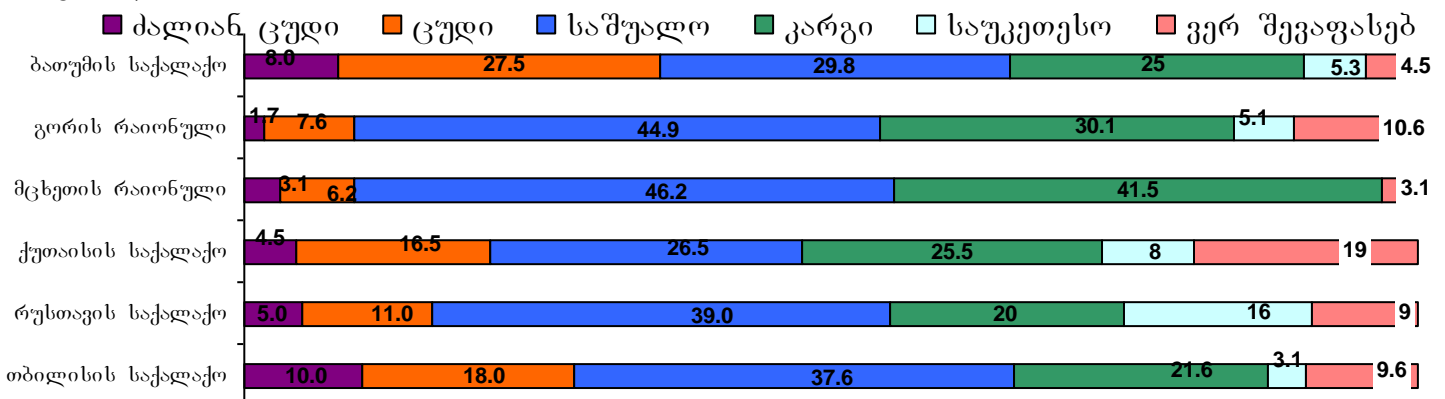
გამოკითხულთა 30,8%-ის აღქმაში სასამართლო მიჩნეულია როგორც სანდო სტრუქტურა, ხოლო 29,1%-ის შეფასებით – როგორც მიუკერძოებელი სტრუქტურა. სასამართლოს მომხმარებელთა 61%-ის შეფასებით სასამართლოს სანდოობისა და მიუკერძოებლობის პარამეტრმა შედარებით უარყოფითი შეფასება მიიღო. აქედან 37%-ის შეფასებით სასამართლოს სანდოობა და მიუკერძოებლობა საშუალო დონეზეა, ხოლო 25%-ის შეფასებით სასამართლო არ არის სანდო და მიუკერძოებელი სტრუქტურა.

სასამართლოს სანდოობის რელევანტურობა ცალკეული სასამართლოს ჭრილში:



როგორც გრაფიკიდან ჩანს სანდოობის თვალსაზრისით ბათუმის და თბილისის საქალაქო სასამართლოებმა მიიღეს ყველაზე ცუდი შეფასება. ამ სასამართლოებში გამოკითხულთა აზრით სასამართლო არ არის სანდო სტრუქტურა.

სასამართლოს მიუკერძოებლობის რელევანტურობა ცალკეული სასამართლოების ჭრილში:



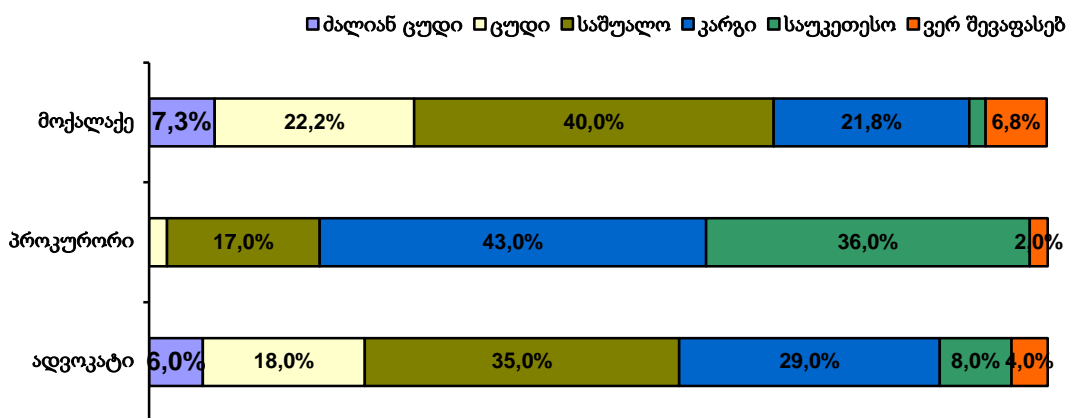
როგორც უკვე ავღნიშნეთ, სასამართლოს მიუკერძოებლობის რელევანტურობამ მიიღო თითქმის ანალოგიური შეფასება, რაც სასამართლოს სანდოობის პარამეტრმა.

საინტერესოა განვიხილოთ სასამართლოს სანდოობისა და მიუკერძოებლობის ფაქტორის შეფასებები უშუალოდ სისხლის, სამოქალაქო და ადმინისტრაციული

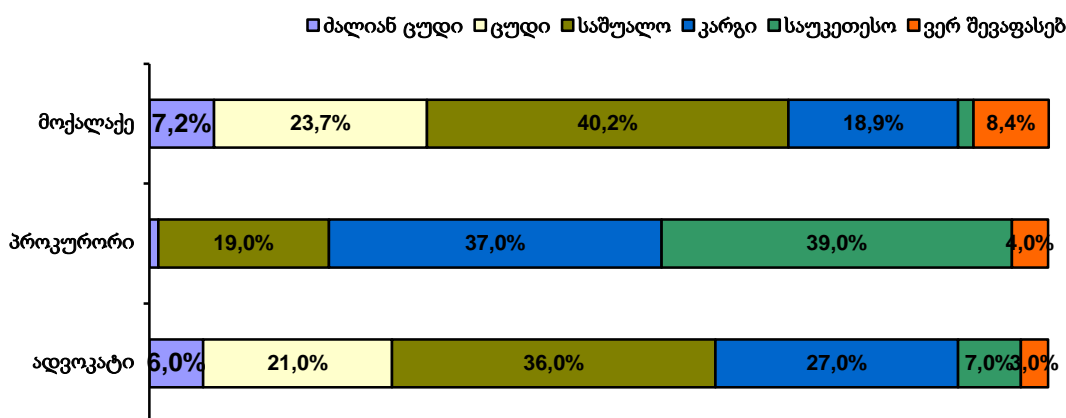
საქმეების ჭრილში და ასევე ვნახოთ თუ როგორ აფასებს სასამართლოს სანდოობასა და მიუკერძოებლობას ადვოკატი, პროკურორი, გამომძიებელი, ექსპერტი, პოლიციის თანამშრომელი, არაპროფესიონალი მომხმარებელი:

სისხლის სამართლის საქმის ჭრილი:

სასამართლოს სანდოობა

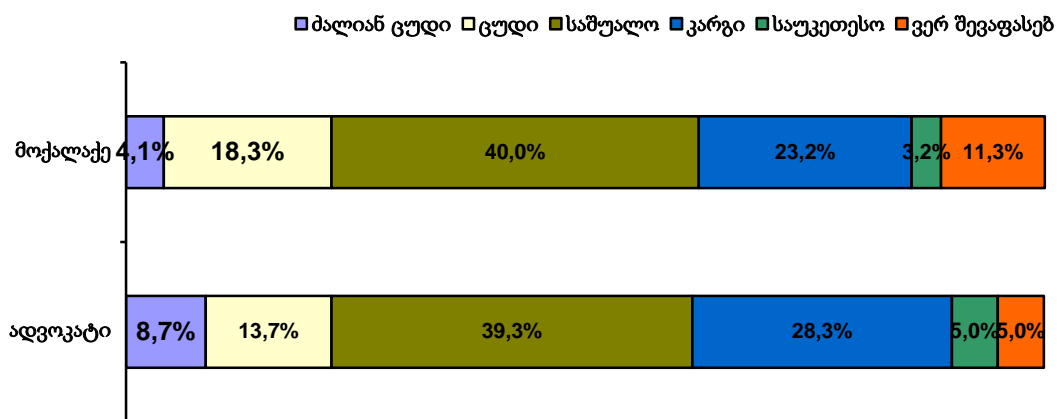


სასამართლოს მიუკერძოებლობა

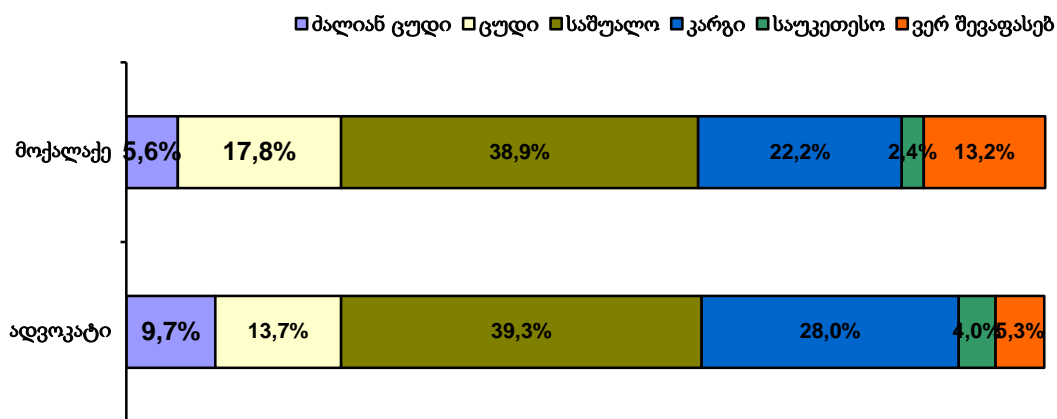


სამოქალაქო სამართლის საქმის ჭრილი:

სასამართლოს სანდოობა

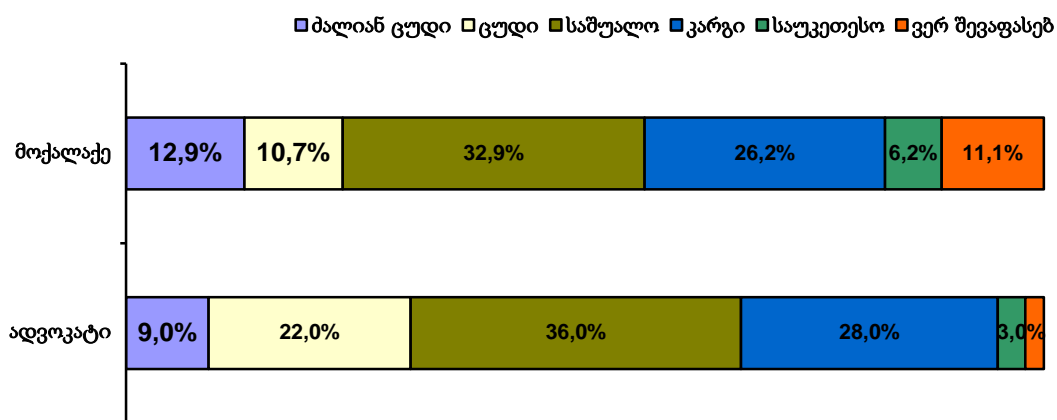


სასამართლოს მიუკერძოებლობა



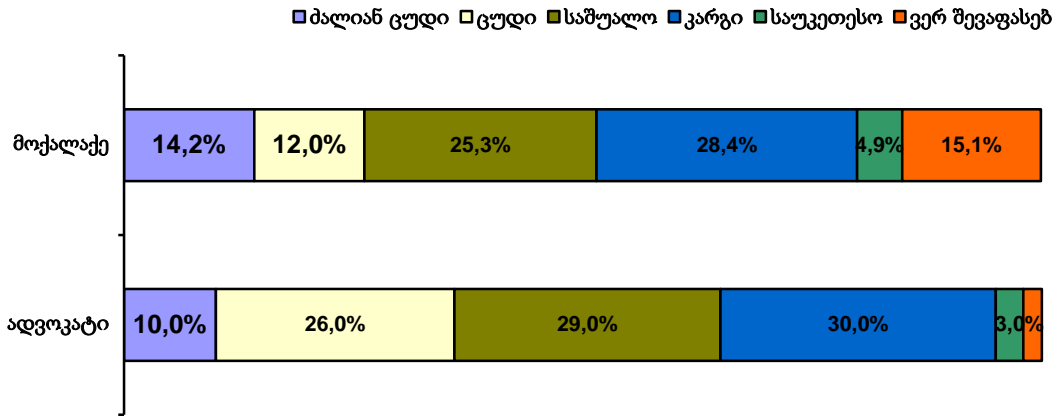
ადმინისტრაციული სამართლის საქმის ჭრილი:

სასამართლოს სანდოობა





### სასამართლოს მიუკერძოებლობა



### რეგრესიული ანალიზი

სასამართლოს სანდობისა და მიუკერძოებლობის განმსაზღვრელი ფაქტორები:

### სასამართლოს სანდობა

დამოკიდებულ ცვლადად განხილული არის ერთ შემთხვევაში **სასამართლოს სანდობა**, ხოლო დამოუკიდებელი ცვლადებია **სასამართლოს სანდობის მნიშვნელოვნება**, მოგებისა თუ წაგების ფაქტორი.

ეს მოდელი გულისხმობს რომ სასამართლოს სანდობა განპირობებული უნდა იყოს რამოდენიმე ფაქტორის არსებობით, შესაბამისად მათი არ არსებობა წარმოშობს სასამართლოსადმი უნდობლობას.

სასამართლოსადმი მომხმარებლების მიერ სასამართლოს ნდობას 21,8%-ით ხსნის ამ **ფაქტორის მნიშვნელოვნება**, რადგან მომხმარებელთა აღქმაში სასამართლო არ არის სანდო სტრუქტურა, შესაბამისად სასამართლოს სანდოობას მეტად განსაზღვრავს მოგება ან წაგება. სასამართლო ა პრიორი არ აღიქმება როგორც სანდო სტრუქტურა, შესაბამისად მნიშვნელოვნება ამ ფაქტორისა არ არის მაღალი, რადგან მომხმარებელი ამის შესახებ იწყებს მსჯელობას მას მერე რაც მოიგებს ან წააგებს პროცესს. აქედან გამომდინარე თუ მომხმარებელი მოიგებს პროცესს მისი ნდობა სასამართლოს მიმართ იზრდება და ეს ფაქტორი სასამართლოსადმი ნდობას ხსნის 52,9%-ით, ხოლო წაგება სასამართლოსადმი უნდობლობას ხსნის 24,8%-ით. საერთო ჯამში 77,7%-ით სასამართლოსადმი ნდობა განისაზღვრება შედეგით (საქმის მოგება-წაგებით), და არა სტრუქტურის სანდოდ აღქმის ფაქტით.

### სასამართლოს მიუკერძოებლობა

ამ შემთხვევაში დამოკიდებულ ცვლადად აღებული არის სასამართლოს მოუკერძოებლობა, ხოლო დამოუკიდებელ ცვლადად განხილულია სასამართლოს მიუკერძოებლობის მნიშვნელოვნება, მოგებისა თუ წაგების ფაქტორი.

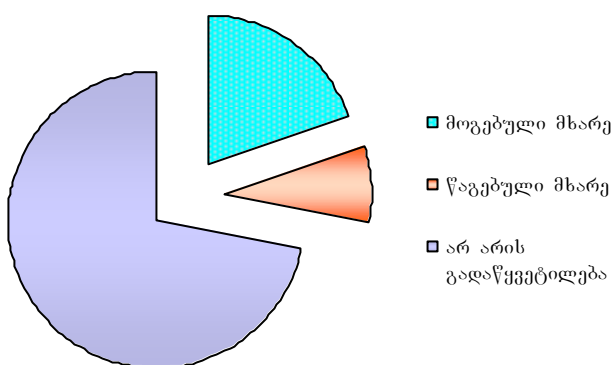
ეს მოდელი ანალოგიურად სასამართლოს სანდოობის შემთხვევისა, გულისხმობს რომ სასამართლოს მიუკერძოებლობა განპირობებული უნდა იყოს რამოდენიმე ფაქტორის არსებობით.

სასამართლოსადმი მომხმარებლების მიერ სასამართლოს მიუკერძოებლობას 14,1%-ით ხსნის ამ ფაქტორის მნიშვნელოვნება. ასევე აღსანიშნავია ის ფაქტი რომ სასამართლოს სანდოობა და მიუკერძოებლობა ნაკლებად არის გამოიწვეული ერთმანეთისგან მომხმარებელთა მიერ. სასამართლოს სანდოობისა და მოუკერძოებლობის

პარამეტრებმა მიიღეს თითქმის მსგავსი შეფასებები რესპონდენტთა მხრიდან. სასამართლოს მიუკერძოებლობა-მიკერძოებულობას 80,8%-ით ხსნის წაგებისა თუ მოგების ფაქტორი. შესაბამისად ისევე როგორც სანდოობის შემთხვევაში, სასამართლოსადმი მიუკერძოებლობას 60,4%-ით ხსნის სასამართლო საქმის მოგება, ხოლო წაგება სასამართლოს მიკერძოებულობას ხსნის 20,4%-ით.

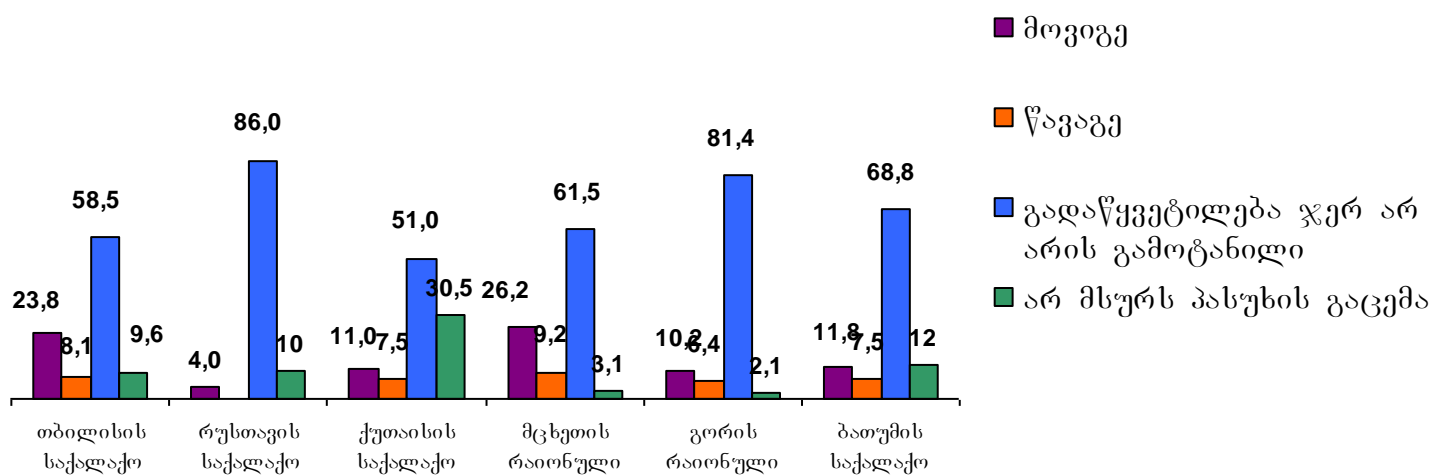
### სასამართლოს მომხმარებელთა საქმის განხილვის შედეგის სტატისტიკა

გამოკითხულთა 17,6% –ი წარმოადგენს მოგებულ მხარეს, ხოლო 7,4% წაგებულ მხარეს. გამოკითხულთა 64% –მა ჯერ არ იცის სასამართლოს გადაწყვეტილება, ხოლო 11,1%–მა თავი შეიკავა პასუხის გაცემისგან.



კვლევის შედეგების საფუძველზე შეგვიძლია ვთქვათ რომ წაგებული და მოგებული მხარის სუბიექტურმა შეფასებებმა ნაკლებად მოახდინეს ზეგავლენა სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების შეფასებაზე, რადგან გამოკითხულთა დიდმა ნაწილმა 64%–მა არ იცოდა სასამართლოს გადაწყვეტილება, შესაბამისად გამოკითხულთა შეფასებები უმეტეს შემთხვევაში ობიექტურია.

სასამართლოს მომხმარებელთა საქმის განხილვის შედეგის სტატისტიკა თითოეული სასამართლოს ჭრილში:



ამასთანავე საინტერესოა, თუ როგორ გადანაწილდა მოგებისა და წაგების ფაქტორი სისხლის, სამოქალაქო და ადმინისტრაციული საქმეების ჭრილებში:

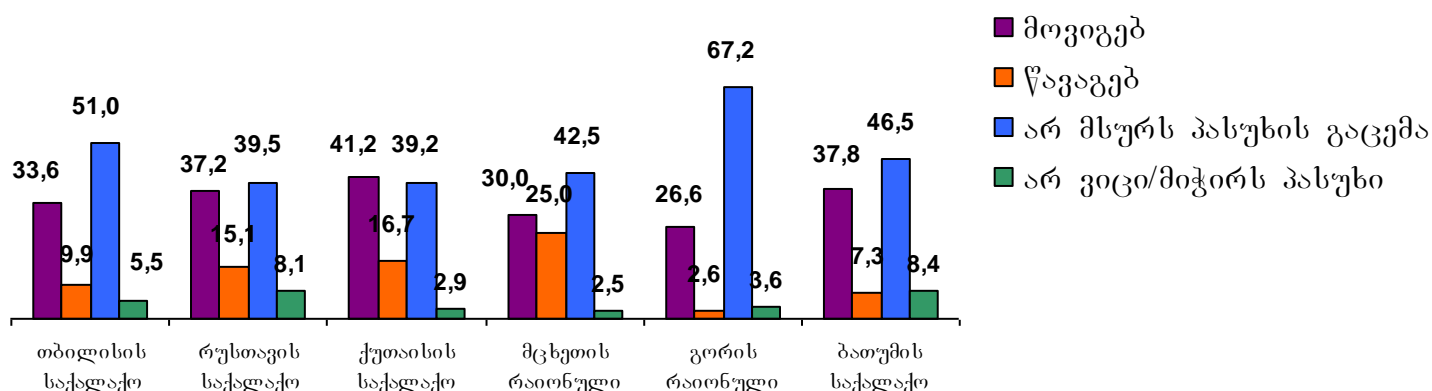
	სისხლის სამართლის საქმე	სამოქალაქო სამართლის საქმე	ადმინისტრაციული სამართლის საქმე
მოვიგე	92	197	63
	12,3%	21,2%	19,4%
წავაგე	68	62	17
	9,1%	6,7%	5,2%
გადაწყვეტილება ჯერ არ არის გამოტანილი	486	566	227
	65,2%	60,9%	69,8%
არ მსურს პასუხის გაცემა	99	105	18
	13,3%	11,3%	5,5%

### სასამართლო გადაწყვეტილების შედეგის მოლოდინები

ყველანაირი დამამატკიცებელი ინფორმაცია მაქვს	37,3%
კანონიერება გაიმარჯვებს	19,8%
სასამართლოს ობიექტურობა ნულზეა	11,8%
დოკუმენტაცია არის ზუსტი და კანონიერი	6,8%
საპროცესო შეთანხმება	3,9%
ხელისუფლების ნებაზეა ყველა გადაწყვეტილება დამოკიდებული	3,2%
დანაშაულის სიმძიმის მიხედვით	2,7%
სასამართლო ობიექტურია	2%
წინასწარ პროგნოზი ძნელია	1,4%
ადვოკატის ინფორმაციიდან გამომდინარე	1,4%
უდანაშაულოა	1,1%

გამოკითხულთა 64%-მა ვინც ჯერ არ იცოდა სასამართლოს საბოლოო გადაწყვეტილება, განსაზღვრა მოლოდინი მოიგებდა თუ წააგებდა საქმეს. შესაბამისად გამოკითხულთა 34,2%-ი აცხადებს რომ მოიგებს საქმეს, ხოლო 9,6%-ის აზრით სასამართლო პროცესს წააგებს. საკმაოდ მაღალია მათი მაჩვენებელი (50,5%) ვისაც გაუჭირდა მოლოდინის განსაზღვრა.

სასამართლო გადაწყვეტილების შედეგის მოლოდინები ცალკეული სასამართლოს ჭრილში:



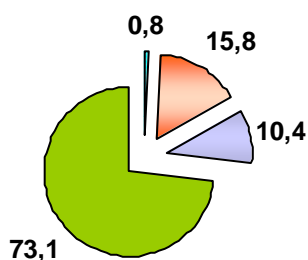
ამასთანავე საინტერესოა, თუ როგორ გადანაწილდა მოლოდინები სისხლის, სამოქალაქო და ადმინისტრაციული საქმეების კრილში:

	სისხლის სამართლის საქმე	სამოქალაქო სამართლის საქმე	ადმინისტრაციული სამართლის საქმე
მოვიგებ	136	209	92
	28,0%	36,9%	40,5%
წავაგებ	47	49	27
	9,7%	8,7%	11,9%
არ მსურს პასუხის გაცემა	26	35	12
	5,3%	6,2%	5,3%
არ ვიცი/მიჭირს პასუხი	277	273	96
	57,0%	48,2%	42,3%

მოგებისა და წაგების მოლოდინის განმსაზღვრელი ფაქტორები ჩამოყალიბებული და განმარტებული იქნა რესპონდენტების მიერ.

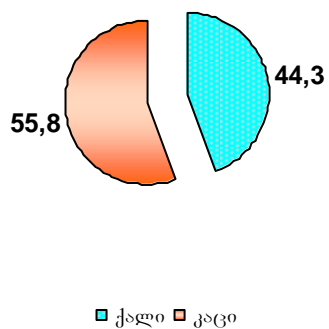
### დემოგრაფია

განათლების დონე

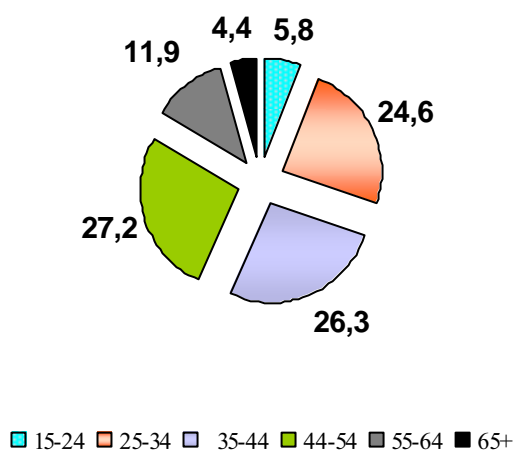


■ დაწყებითი/არასრული საშუალო ■ საშუალო ■ სპეციალური ■ უმაღლესი

გამოკითხულთა განაწილება სქესის მიხედვით



გამოკითხულთა განაწილება ასაკის მიხედვით



*აქ წარმოდგენილი მოსაზრებები ეკუთვნის ავტორ(ებს) და არ არის აუცილებელი, რომ წარმოადგენდეს ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს მოსაზრებებს.*