



COUNCIL OF EUROPE    CONSEIL DE L'EUROPE

სტრასბურგი, 10 სექტემბერი, 2010

სეეკ (2010) 1

**მართლმსაჯულების ეფექტიანობის ევროპული კომისია  
(სეეკ)**

სახელმძღვანელო  
სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების გაზომვის კვლევისათვის  
ევროპის საბჭოს ქვეყნებში

სახელმძღვანელო მომზადებულია სეეკ - ს მიერ  
ანგარიში მომზადებულია  
ჟან პოლ ჟენის, საჯარო პროკურორი, პარიზის სააპელაციო სასამართლო, ასოცირებული  
პროფესორი, პოიტერსის უნივერსიტეტი  
და  
ჰელენ ჟორი, სწავლებისა და კვლევების ასპირანტი, ვერსალის უნივერსიტეტი

მიღებულია სეეკ-ს მიერ მის მე 15 პლენარულ შეხვედაზე  
(სტრასბურგი, 9 – 10 სექტემბერი, 2010)

## შესავალი

მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელო შეიქმნა მართლმსაჯულების ხარისხზე მომუშავე სექსამუშაო ჯგუფის წინადადების საფუძველზე. სახელმძღვანელო უნდა მოხმარებოდა სასამართლო ხელისუფლებას და ცალკეულ სასამართლოებს, რომელთაც სურთ სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების შესაფასებლად კვლევების ჩატარება. ამ ინსტრუმენტში აუცილებლად უნდა ყოფილიყო ასახული წევრი ქვეყნების გამოცდილება და კონკრეტული საუკეთესო პრაქტიკის მაგალითები.

„საკონტროლო სია“, რომელიც სექს-მ შეიმუშავა და მიიღო *მართლმსაჯულების და სასამართლოების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით* 2008 წლის ივლისში, იყო დოკუმენტი, რომელმაც არსებითად განსაზღვრა ამ დოკუმენტის შინაარსი.

ხარისხის კონროლზე ორიენტირებული პოლიტიკის განხორციელებისათვის ძალიან მნიშვნელოვანია კმაყოფილების კვლევების ჩატარება. თუ დასაწყისიდანვე მხედველობაში მივიღებთ მოლოდინებს, მართლმსაჯულებისადმი საზოგადოებრივი კმაყოფილების განმსაზღვრელი არის სერვისის მოხმარება და არა სასამართლო სისტემის შიდა საქმიანობა.

კმაყოფილების კვლევის მეთოდოლოგიები თვისობრივად განსხვავდება ერთმანეთისაგან: ტედენციების გამოვლენა და ორდინალური საზოგადოებრივი აზრის კვლევები (როგორც არის ევროპის კავშირის „ევრობარომეტრი“), ხარისხობრივი კვლევები მომხმარებელთა ჯგუფებში, და უშუალოდ მომხმარებელთა კმაყოფილების შეფასება.

### ეროვნული საზოგადოებრივი აზრის კვლევები მართლმსაჯულებასა და მის საქმიანობაზე

ამ ტიპის კვლევებს გააჩნიათ რამდენიმე განმასხვავებელი თვისება. კვლევა შეიძლება იყოს რეგულარული და ასევე დაუგეგმავი, შესაძლოა ჩატარდეს ერთი კონკრეტული მაღალ რეზონანსული საქმის შედეგების გასაზომად. რეგულარული და / ან დეტალური კვლევები ტარდება იუსტიციის სამინისტროს, სასამართლოს საბჭოების და საზოგადოებრივი ფონდების მიერ. დაუგეგმავი საზოგადოებრივი აზრის კვლევები ტარდება კერძო ინსტიტუტების მიერ, კონკრეტული დონორების დაფინანსებით და მოთხოვნით, ძირითადად მედია ორგანიზაციების. ამ კვლევებში ძირითადად იზომება სასამართლო სისტემის მიმართ ნდობის ხარისხი, ბუნებრივია შედეგები განსხვავდება ქვეყნების მიხედვით და საბოლოოდ, ხშირ შემთხვევაში უკავშირდება ზოგადად ნდობას სახელმწიფო სტრუქტურების მიმართ, როგორც არის განათლების სისტემა, ჯანდაცვის სისტემა და პოლიცია. ითვლება, რომ რეგულარული კვლევა უფრო სასარგებლო ინფორმაციას იძლევა, იმის გათვალისწინებით რომ მოიცავს უფრო მრავალრიცხოვან ჯგუფებს და დაფუძნებულია კონკრეტულ კითხვარებზე, რაც დიდი ცვლილებების შედეგის გაზომვისათვის ბევრად შესაფერისი ინსტრუმენტია.

სასამართლო სისტემის კრიტიკა, უკვე ორი საუკუნეა ძირითადად ერთსა და იმავე საკითხებს ეხება (გაჭიანურება, ხარჯები, არათანმიმდევრულობა, ბუნდოვანება, და სხვა). სხვადასხვა სახის სკანდალები სასამართლო სისტემაში კი ყოველთვის აისახება კვლევებში.

ამ დოკუმენტში განიხილება ის რეგულარული კვლევები, რომლებიც სანდო ინდიკატორებზე დაყრდნობით შესაძლებელს ხდის სასამართლოს მიმართ საზოგადოებრივი ნდობის ეფექტიანად გაზომვას, განმარტავს ცვლილებებს და ნათელს ჰყენს საზოგადოების პრიორიტეტებს სასამართლოს ხარისხისა და ეფექტიანობის გაზრდისათვის გასატარებელ რეფორმებთან მიმართებით. საბოლოოდ, სექს, არ ეყრდნობა რაოდენობრივ კვლევებს, ( საზოგადოების აღქმა მართლმსაჯულებაზე) არამედ გაცილებით კომპლექსურ კვლევებს, რომელიც კონკრეტულად სასამართლოსთან შეხებაში მყოფი ადამიანების აზრს მათ უკუკავშირს ეფუძვნება.

### სასამართლოს მომხმარებელთა ეროვნული (ქვეყნის მასშტაბის) და ადგილობრივი კვლევები

**მომხმარებელთა რამდენიმე კატეგორია შეიძლება გამოიყოს:**

- **მოქალაქეები, რომელთაც შეხება ჰქონდათ სასამართლოსთან** სხვადასხვა მიზეზით: სისხლის სამართლის საქმეზე, როგორც დაზარალებულს ან ბრალდებულს, მოწმეებს ან ნაფიც მსაჯულთა წევრს; სამოქალაქო საქმეებზე - მოსარეხელე და მოპასუხეებს. სასამართლოს მუშაობის ხარისხის გაზომვისას მნიშვნელოვანია საზოგადოების აღქმა კონკრეტულ საკითხებთან მიმართებით: პროცედურათა ხანგრძლივობა და ხარჯები, ასევე მნიშვნელოვანია მართლმსაჯულებაში უშუალოდ ჩართული პროფესიონალების - მოსამართლეების, ადვოკატების და სასამართლოს აპარატის აზრი. ყველა ასპექტი უნდა იყოს გათვალისწინებული, რადგან გამოკითხვებს ბუნებრივია ან წაგებული ან მოგებული აქვთ სამოქალაქო საქმეები. განსაკუთრებულ შესწავლას საჭიროებენ სისხლის სამართლის საქმეში არსებული დაზარალებულნი.
- **იურიდიული პროფესიის წარმომადგენლები**, ორი სხვადასხვა ქვეკატეგორიით:
  - პროფესიონალები, რომლებიც მართლმსაჯულებას ემსახურებიან სახელმწიფო სექტორში, როგორც არის: **მოსამართლეები, პროკურორები, და სასამართლოს და პროკურატურის სხვა თანამშრომლები.**
  - პროფესიონალები, რომლებიც ძირითად სასამართლოს პარტნიორებს წარმოადგენენ - **ადვოკატები.**

ასევე შესაძლებელია ჩატარდეს კვლევები, რომელიც ისეთ კონკრეტულ პროფესიონალებს გამოიკითხავს, როგორც არიან: აღმასრულებლები, ნოტარიუსები, სასამართლოს ექსპერტი მოწმეები და თარჯიმნები, ასევე საჯარო სექტორის თანამშრომლები და ასოციაციები, რომლებიც პირდაპირ სასამართლოსთან მუშაობენ სასამართლოს დადგენილებების და გადაწყვეტილებების აღსრულებაზე (სოციალური მუშაკები, პოლიცია, პრობაციის თანამშრომლები, ციხის თანამშრომლები, და სხვა). ამგვარი სოციოლოგიური კვლევები, ინერვიუებზე და კითხვარებზე დაყრდნობით, შეიძლება გამოყენებული იყოს როგორც კვლევის ძირითადი საკითხი, ასევე დამატებითი საკითხი სხვა უფრო მასშტაბურ კვლევაში, სადაც მთლიანი სისტემის მუშაობა შეფასდება.

**მეთოდები და მოსალოდნელი შედეგები**

რაოდენობრივი და ხარისხობრივი კვლევების დროს სხვადასხვა მეთოდები გამოიყენება: ადგილზე დაკვირვება, ინტერვიუები, პირისპირ ან სატელეფონო გამოკითხვა, და „სარკისებრი გამოკითხვა“.

მეთოდი და სიხშირე დამოკიდებულია:

- **ამოცანებზე** (მომხმარებელთა კმაყოფილების მონიტორინგი, სასამართლოს საქმიანობის გაზომვა, სერვისის მიწოდების გაუმჯობესება, სასამართლო სისტემის რეფორმირება, და სხვა).
- **კომპეტენცია** (სერვისის სფერო, ერთი სასამართლო, ერთდროულად რამდენიმე სასამართლო, რამდენიმე სასამართლო ერთ გეოგრაფიულ უბანში, და სხვა.);
- **სამიზნე ჯგუფები:** სასამართლოს მომხმარებლები, (ერთი კონკრეტული სასამართლოს მომხმარებლები, სასამართლოს მომხმარებელთა კონკრეტული კატეგორია, როგორც არის დაზარალებული, გაყრის პროცედურაში ჩართული პირები, და ა.შ); პროფესიონალები (ზემოთ მოყვანილი კატეგორიები);
- კვლევის დამფინანსებლისათვის ხელმისაწვდომი ადამიანური, ტექნიკური და საბიუჯეტო რესურსების მიხედვით.

ამ სახელმძღვანელოს საშუალებით, სექ - ს სურს შემოგვთავაზოს დაბალ ბიუჯეტისანი და დამკვეციებული „ძირითადი პროდუქტი“, რომლის გამოყენებაც ძალიან იოლია და ფოკუსირებულია სასამართლოს ფუნქციონირების ფუნდამენტურ პრობლემებზე. განზრახულია, ამ ინსტრუმენტის ყველა წევრი ქვეყნისათვის მიწოდება, ხოლო მისი გამოყენება ქვეყნებს არ უნდა დაუჯდეთ ძვირი.

მეორე დონის საჭიროება შეიძლება ეხებოდეს უფრო მრავალფუნქციურ პროდუქტს, რომელიც შეიძლება მოერგოს კონკრეტულ სასამართლო კულტურას, არსებული პრობლემებისა და ხელმისაწვდომი თანხის მიხედვით.

შესაბამისად წინამდებარე დოკუმენტში მოცემულია, რამდენიმე დონიანი სამოდელო პროდუქტი, რომელსაც თან ერთვის მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო. მთავარ მიზანი კი არის ისეთი ფუნქციონალური ინსტრუმენტის დანერგვა, რომელიც მართლმსაჯულების ხარისხის გაუმჯობესებას შეუწყობს ხელს. ამ სტანდარტული მოდელის ადაპტირება შესაძლებელია საჭიოებების, რესურსების და პრიორიტეტების მიხედვით.

არსებული ევროპული სისტემების შესახებ უფრო დეტალური პრეზენტაციის და ანალიზის გაცნობის მსურველებთ, შეუძლიათ იხილონ დეტალური ანგარიში ჟან-პოლ-ჟანის და ჰელენ ჟორის დოკუმენტი სექც 2012  
[www.coe.int/CEPEJ](http://www.coe.int/CEPEJ).

## 1. ადგილობრივ დონეზე ჩასატარებელი სამომხმარებლო კვლევის შედეგა

ხარისხის შეფასებისათვის სრულყოფილი მიდგომის გამოყენების მიზნით, რეკომენდებულია დავიწყოთ ხარისხობრივი კვლევა ინდივიდუალური ინტერვიუებით, ჯგუფების შეხვედრები ან ადგილზე დაკვირვება, რასაც თან ერთვის კორესპონდენციის და საჩივრების ანალიზი (მაგალითი: პოლონეთის ომბუდსმენი<sup>1</sup>, გრასეს სასამართლო 2000<sup>2</sup>, ფრანგი მედიატორი, იმისათვის რომ სწორად განისაზღვროს სამიზნე ჯგუფი, კვლევის მიზანი, მეთოდოლოგია და შეფასების პროცედურაში დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა. ზოგიერთმა სასამართლომ, მაგალითად ბერნის და ჟენევის (შვეიცარია) სასამართლოებმა ჩამოაყალიბეს მმართველი ჯგუფი. ამგვარი ჯგუფი შედგება სასამართლოს პროფესიონალებისაგან, სასამართლოს მომხმარებლებისა და გარე სპეციალისტებისაგან (აკადემიკოსები, მკვლევარები, და ა.შ.) მათ შეუძლიათ კითხვარის საბოლოო ვერსიაში შეიტანონ ცვლილებები სასამართლოს საჭიროებებიდან გამომდინარე.

თუმცა, საჭირო ხარჯებისა და რესურსებიდან გამომდინარე, ამგვარი ხარისხობრივი კვლევა არ არის ყოველთვის საჭირო; სექს - ს მიერ შემოთავაზებული ინსტრუმენტი ემყარება წევრი ქვეყნების საუკეთესო პრაქტიკას და შესაძლოა ადაპტირებული იყოს კონკრეტული სიტუაციიდან გამომდინარე, საკონსულტაციო შეხვედრების შედეგად.

მიუხედავად იმისა, თუ რა გარემოები არსებობს, მმართველი ჯგუფის შექმნა განიხილება მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის წარმატებულობის წინაპირობად, დამოუკიდებლად იმისა, უძღვის თუ არა მას წინ ხარისხობრივი კვლევა.

### 1.1. კითხვარისათვის ამოცანების, მეთოდოლოგიის და შესაბამისი ინდიკატორების განსაზღვრა

კვლევის შედეგისას, პირველ რიგში მნიშვნელოვანია:

- დაკონკრეტდეს კვლევის საგანი (ობიექტი და სამიზნე ჯგუფები);
- განისაზღვროს კვლევის მეთოდოლოგია (მომხმარებლის დაკვირვება, ინტერვიუ, კითხვარი, და სხვა) და დეტალები (დროის განრიგი, რეგულარული და მოულოდნელი კვლევები, და სხვა);
- შეთანხმება თანამშრომლებთან კვლევის ამოცანების, ინდიკატორების და შედეგების გამოყენების შესახებ;
- ყველა შესაძლო პრობლემებთან გამკლავება;
- შესაბამისი შედეგების შეგროვება.

უნდა შეირჩეს ინდიკატორები, რომლითაც შეფასდება მომხმარებელთა აღქმები. გათვალისწინებული უნდა იყოს სასამართლოს გარემოს ყველა ასპექტი (გარემო, ხარჯები, პროცედურების ხანგრძლივობა, მისაღები, და სხვა).

გარდა ამისა, ამ ეტაპზე შესაძლებელია განისაზღვროს რამდენად საჭირო იქნება დამოუკიდებელი ორგანოს ან მმართველი ჯგუფის ჩამოყალიბება. სავარაუდოდ, კვლევის ორგანიზატორებს უნდა აინტერესებდეთ სასამართლოსთან მჭიდრო თანამშრომლობა. თუ კერძო კომპანია ატარებს კვლევას, მხედველობაში უნდა იყოს მიღებული შესაბამისი ხარჯები.

### 1.2. მომხმარებელთა სხვადასხვა ტიპის ჯგუფის დადგენა

პირველ რიგში, აუცილებელია მოხდეს გამოსაკითხი ხალხის შერჩევა, რაც დამოკიდებული იქნება მომხმარებელთა ჯგუფზე, კვლევის ტიპზე და თუ რამდენად დეტალური ინფორმაცია იქნება კვლევით გამოსაკვლევი.

<sup>1</sup> რაფაელ პელც, რა არის მართლმსაჯულების მომხმარებელთა მოლოდინები და საჭიროებები: პოლონეთის ომბუდსმენის გამოცდილება, სექს -ს კვლევის სესია,

<sup>2</sup> მარი-ლუ კავლუა, ჰუბერტ დალე და ჟან პოლ ჟანი, (eds), *La qualité de la justice*, Perspectives sur la Justice, Paris, La Documentation française, 2002, 269 p.

ეროვნული საზოგადოებრივი კვლევების შემთვევაში, როგორც მაგ. ტარდება საფრანგეთში, ბელგიაში, ესპანეთში შერჩევა შეიძლება მოხდეს კრიტერიუმების ფართო ჩამონათვალიდან, სოციო-დემოგრაფიული ფაქტორების ჩათვლით (ასაკი, სქესი, სტატუსი, და სხვ.), ენის ფაქტორები, გეოგრაფიული წარმომადგენლობა და რამდენად არიან ეს ინდივიდები სასამართლოს უშუალო მომხმარებლები. ეროვნული კვლევების სამიზნე შესაძლოა იყვნენ კონკრეტულად სასამართლოს მომხმარებლები -სასამართლო პროცედურებისას მათი კონკრეტული სტატუსის მიხედვით.

კმაყოფილების კვლევები სასამართლოებში უნდა ჩატარდეს სასამართლოს მომხმარებელთა შორის. შერჩევა შესაძლოა კიდევ უფრო დავიწროვდეს იმის და მიხედვით თუ რა კონკრეტული საკითხი არის შესასწავლი. ასეთი შესაძლოა იყოს: მისაღები ან სარგისტრაციო სამსახური, სასამართლოს მუშაობა მთლიანად ან კონკრეტული ტიპის საქმეები (მაგ:საოჯახო საქმეები), ან თუ შესასწავლია მომხმარებელთა სპეციფიური კატეგორიები:

- მხარეები: ინდივიდები, რომლებიც ამჟამად არიან სასამართლო პროცესის მონაწილენი - მართლმსაჯულების საზოგადოებრივი სერვისის მომხმარებელთა ერთ კატეგორიას წარადგენენ. ისეთი ქვეყნები, როგორც არის კანადა, ჰოლანდია და შვეიცარია იყენებენ ტერმინს „მომხმარებელი / კლიენტი“, რაც მეტად კომერციულ დატვირთვას იძენს და ეს განპირობებულია იმით, რომ ხაზი გაესვას ერთ გარემოებას - ინდივიდი, რომელიც იყენებს სერვისს (მომხმარებელი, კლიენტი, ბენეფიციარი, და ა.შ.)
- ადვოკატები: ადვოკატთა ასოციაციაში დარეგისტრირებული ადვოკატები. შესაძლოა მოღვაწეობდნენ ერთ კონკრეტულ სასამართლოში, ან რამდენიმეში;
- სასამართლოში მომუშავე სხვადასხვა სახის პროფესიონალები და პროკურატურის სამსახურის წარმომადგენლები: მოსამართლეები, კლერკები, თანაშემწეები, სასამართლოს თანამშრომლები პროკურატურის თანამშრომლები, და სხვა.
- იურიდიული პროფესიის წარმომადგენლები, რომლებსაც ყველაზე ხშირი კონტაქტი აქვთ კონკრეტულ სასამართლოსთან (ნოტარიუსები და აღმასრულებლები);
- სხვა პროფესიონალები, რომლებსაც ხშირად იწვევენ სხვადასხვ საკითხზე დახმარების აღმოსაჩენად, ვისი წვლილიც საგრძნობლად აისახება მართლმსაჯულების ხარისხზე: ექსპერტი მოწმეები და თარჯიმნები.

### 1.3. მეთოდის შერჩევა

კმაყოფილების კვლევის რამდენიმე ტიპის მეთოდოლოგია არსებობს იმისდა მიხედვით, თუ რა არის ძირითადი ამოცანა - მომხმარებელთა მოსაზრების ძირითადი ტენდენციების დადგენა (ხარისხობრივი კვლევა), თუ კმაყოფილების დონეები წარმომადგენლობით შერჩევით კატეგორიებში (რაოდენობრივი კვლევა).

#### 1.3.1. ხარისხობრივი კვლევები

ხარისხობრივი კვლევები მეტად განმარტებითი ხასიათისაა და შეიძლება გამოყენებული იყოს მომხმარებელთა კმაყოფილების / მოლოდინის ტენდენციების დასადგენად. უფრო ზოგადად კი, ამ კვლევებმა, შესაძლოა, წინასწარი ინფორმაცია მოგვაწოდონ ხარისხობრივი კვლევისათვის.

შეიძლება სხვადასხვა მეთოდის გამოყენება:

- მომხმარებელთა დამოკიდებულებებსა და რეაქციებზე დაკვირვება უშუალოდ სასამართლოში;
- „მისტიური მყიდველი“, როდესაც ექსპერტი თამაშობს მომხმარებლის როლს (ტელეფონით, გამოკითხვით, და სხვა.);
- ინდივიდუალური ინტერვიუები, რათა დაფიქსირდეს მოსაზრებები და მოხდეს მომხმარებელთა მოტივაციის გააზრება, შემდგომში კითხვარის მომზადების მიზნით;

- ინტერვიუ მომხმარებელთა შერჩეულ ჯგუფთან, რათა დაფიქსირდეს მათი გამოცდილება და მოხდეს მათი შეხედულებების შედარება.

ეს მეთოდი საკმაოდ ძვირად ღირებულია, მოითხოვს დიდ თანხებს, სპეციალისტ ინტერვიუერს, თუმცა აუცილებელია ხარისხის სისტემებისათვის (ჰოლანდია). წინასწარი ხარისხობრივი კვლევის და რაოდენობრივი კვლევის გაერთიანებას მივყავართ მეტად დეტალურ და ყოვლისმომცველ შედეგებთან კმაყოფილების და / ან მოლოდინების საკითხებზე.

### 1.3.2. რაოდენობრივი კვლევები

რაოდენობრივი კვლევები გამოიყენება კმაყოფილების სტატისტიკური გაზომვისათვის წარმომადგენლობითი შერჩევის საფუძველზე.

შეიძლება გამოყენებული იყოს სხვადასხვა მეთოდი:

- თავად - ადმინისტრირებადი კითხვარები სასამართლოებში

მაგალითად: კითხვარები, რომელიც განთავსებულია სასამართლოების მისაღებში ან სასამართლო დარბაზიდან გამოსაღებში (ჰოლანდია (მომხმარებელთა კითხვარები), შვეიცარია (ბერნი), გაერთიანებული სამეფო, შეერთებული შტატები).

ეს არის ყველაზე ნაკლებ ხარჯიანი მეთოდი, რომლითაც პასუხების მაღალი პროცენტული რაოდენობა შეიძლება მოგროვდეს. ჰოლანდიაში თავდაპირველად ჩატარებულ მომხმარებელთა კვლევებში, როდესაც კითხვარები ფოსტით იგზავნებოდა ან ტელეფონით ხდებოდა ადმინისტრირება, პასუხების ოდენობა 10 – 20 % შორის მერყეობდა. ადმინისტრაციული მეთოდის შეცვლის შემდეგ, (სასამართლო სხდომიდან გამოსვლისას ჩატარებული ინტერვიუები) გამოხმაურების მაჩვენებელი გაიზარდა 70 % მდე. თუმცა, სასამართლო დარბაზიდან გამომსვლელების მიერ კითხვარის შევსება შეიძლება იყოს სარისკო მიკერძოებული ინტერპრეტაციისას.

### თვით ადმინისტრირებადი საფოსტო ან ინტერნეტ კითხვარები

ეს მეთოდი ნაკლებ ხარჯებს მოითხოვს, თუმცა გამოხმაურების მაჩვენებელი შეიძლება დაბალი იყოს, სპეციალური ცნობიერების ამაღლების კამპანიის გარეშე. ელექტრონული კითხვარი, რომელიც ან მეილით იგზავნება ან სპეციალურ ვებ გვერდზე თავსდება (ჰოლანდია 2009. კვლევა სასამართლოში ხელმისაწვდომობის პრობლემებთან დაკავშირებით), შვეიცარია (ჟენევა), გაერთიანებული სამეფო (რეგისტრის მომხმარებლები და მსაჯულები). კანადა და შეერთებული შტატები), არჩევს სპეციალურ კატეგორიას, ინტერნეტ მომხმარებლებს, რაც ბუნებრივია აისახება წარმომადგენლობითობაში (ასაკი, სოციალურ კულტურული დონე, და სხვ.). კითხვარების გავრცელების ამგვარი მეთოდი რეკომენდებულია პროფესიონალებს შორის პირდაპირი კვლევისას. ამ შემთხვევაში კი გამოხმაურების მაჩვენებელი ძალიან მაღალია, თუ შესაბამისი ახსნა განმარტებები და გარანტიები მიცემულია, ჰოლანდიის მსგავსად (პროფესიონალთა გამოკითხვა) და საფრანგეთი (2008 წლის გამოკითხვა პროკურორების და მოსამართლეების შესახებ).

ეს მეთოდი მოიცავს იმ მონაცემების გამოიყენებას, რომელიც ადგილობრივი კანონმდებლობით ან პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კანონით არის რეგულირებული.

- სატელეფონო კითხვარები

ამ მეთოდს ბევრად მეტი დრო სჭირდება და მოითხოვს კვლევითი კომპანიის და / ან სპეციალისტი ინტერვიუერების დახმარებას, რათა მოხდეს კითხვარის ადმინისტრირება ტელეფონით (სულ მცირე ოცი წუთი თითო კითხვარზე). ეს გაცილებით ძვირად ღირებული მეთოდია, თუმცა მიღებული ინფორმაცია გამოიყენება აანლიზისათვის. (მაგალითები ავსტრია, ბელგია, ფინეთი (2008), საფრანგეთი (2001 და 2008 მომხმარებელთა კვლევები, 2006 წლის დაზარალებულთა კვლევა),

ჰოლანდია (სასამართლოს მომხმარებელთა პირველადი კვლევები) და ესპანეთი - 2008 სასამართლო კარიერის კვლევა).

- **ინტერვიუები სახლში ან სასამართლოს შიგნით**

ეს მეთოდი მოითხოვს კითხვარის გამოყენებას და პირისპირ ინტერვიუებს. ეს უფრო ძვირად ღირებული მეთოდია, რადგან მოითხოვს ინტერვიუების რეკრუტირებას და სპეციალიზირებულ ორგანოს რესურსებს. (მაგ.: ავსტრია, საფრანგეთი (1997წლის კვლევა), გერმანია, ჰოლანდია (2009 წლის კვლევა სასამართლოს ხელმისაწვდომობის შესახებ) და ესპანეთი - რეგულარული კვლევა და 2001 წლის კვლევა).

#### **1.4. კვლევის მომზადება**

##### **1.4.1. მენეჯმენტი და ადმინისტრირება**

სასამართლოს აპარატი ჯერ კიდევ მოსამზადებელ სტადიაზე უნდა ჩაერთოს და უნდა დაარსოს მმართველი ჯგუფი (იხილეთ ზემოთ).

გარეშე ორგანიზაციების ჩართულობა, მათ შორის კვლევითი ორგანიზაციების (როგორც საფრანგეთში, რუმინეთში, გაერთიანებულ სამეფოში, კანადაში), გარე კონსულტანტები (ავსტრია, ირლანდია, ესპანეთი, შვეიცარია, კანადა) ან, ასეთების არსებობის შემთხვევაში - დამოუკიდებელი ორგანიზაციები, რომლებიც გაზომვის ინსტრუმენტებს ქმნიან, როგორც არის კმაყოფილების კვლევა (ჰოლანდია (სააგენტო პრიზმა) და ამერიკის შეერთებული შტატები - სასამართლოების ეროვნული ცენტრი)), კითხვარების ადმინისტრირება, დიზაინსა თუ დამუშავებისას - პროცედურას უფრო პროფესიონალურს ხდის. თუმცა, ბუნებრივია ყოველივე დამოკიდებულია, თუ რა რესურსები გააჩნია სასამართლოს. თანამშრომლობა უნივერსიტეტთან და / ან კვლევის ჯგუფებთან საუკეთესო გამოსავალია. (როგორც ალბანეთში, ფინეთში და ესპანეთში).

##### **1.4.2. კვლევის ვადები**

ამ შემთხვევაში გადამწყვეტი ფაქტორს წარმოადგენს მომხმარებელთა ხელმისაწვდომობა. ამის საფუძველზე უნდა გადაწყდეს - უმჯობესია კითხვარის გაგზავნა შეტყობინებასთან ერთად, კითხვარის განთავსება სასამართლოს მისაღებში მაგიდაზე, კითხვარის შევსება სასამართლო დარბაზიდან გამოსვლისას, სასამართლოს ვებ გვერდზე განთავსება ან ფოსტით ან მეილით გაგზავნა.

ნებისმიერ შემთხვევაში, მნიშვნელოვანია, რომ კონკრეტულმა სასამართლომ, გააფრთხილოს მომხმარებლები წინასწარ, რათა მათ ჰქონდეთ ამ პროცესში ჩართულობის განცდა.

##### **1.4.3. კითხვარის შინაარსი: მეთოდოლოგია**

კითხვარს თან უნდა ერთვოდეს წინასწარი ინფორმაცია კონკრეტული მითითებით - თუ ვინ აფინანსებს კვლევას და რა არის კვლევის მიზანი. აქვე უნდა იყოს ხაზგასმული, რომ უზრუნველყოფილი იქნება კონფიდენციალურობა და მიღებული ინფორმაციის გამოყენებისას ეთიკურობის პრინციპების დაცვა.

კითხვარის შინაარსი დიდწილად იქნება დამოკიდებული გამოსაკვლევი თემის სპექტრზე, იმ სერვისის ასპექტებზე, რისი შეფასებაც გსურთ (მისაღები, სისწრაფე, ეფექტიანობა, ხელმისაწვდომობა, და სხვ.). უნდა გამოამკარავდეს მომხმარებელთა შთაბეჭდილებები სასამართლოს შესახებ, ამგვარად გამოირკვას სუსტი და ძლიერი მხარეები, რათა გადაიხედოს და დაიხვეწოს სერვისის მიწოდების მეთოდები.



კითხვარი უნდა იწყებოდეს შესავალი ნაწილით, სადაც იქნება უფრო მარტივი კითხვები, რათა მოიპოვოს მომხმარებელთა ნდობა და ასევე მომხმარებელთა შესახებ უფრო კონკრეტული ინფორმაცია მოაგროვოთ დამფინანსებელისათვის (ასაკი, სქესი, პოზიცია, უშუალოდ მომხმარებელი, იშვიათი მმხმარებელი, და სხვ.).

შემდეგ, **კითხვარის მთავარი თემები** უნდა იყოს დალაგებული ქვესათაურების მიხედვით, დაწყებული სერვისის უფრო ზოგადი აღქმის შესახებ და შემდგომ უფრო კონკრეტული ასპექტების შესახებ, როგორც არის ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობა, სასამართლოს შესაძლებლობები ან სასამართლოს ფუნქციონირება (მისაღები, კონტაქტი მოსამართლეებთან და პროკურორებთან, და სხვ.). შერჩეული თემები უნდა შედგებოდეს საკითხთა ჩამონათვალისაგან, სადაც მარტივი და შედარებითი მგრძობიარე კითხვები ენაცვლება ერთმანეთს.

**კითხვარის ფორმა** უნდა იყოს ისეთი, რომ ევროპის საბჭოს ყველა წევრი ქვეყნების სასამართლოებმა შეძლონ მისი ადაპტირება. ის უნდა შედგებოდეს ადვილად დამუშავებადი, დახურული კითხვებისა თუ ფრაზებისაგან, რასაც საჭიროებისამებრ, შესაძლოა თან ერთვოდეს ღია კითხვები მომხმარებლისათვის, რომელთაც სურთ საკუთარი მოსაზრების დაფიქსირება ისეთ კონკრეტულ საკითხზე, რომელიც არ იყო ასახული კითხვარში. თუმცა, ღია დაბოლოების კითხვები უნდა იყოს შეზღუდული, რათა არ გართულდეს შემდგომ მათი დამუშავება.

კითხვარი აუცილებლად უნდა შეიცავდეს ფიქსირებულ ნაწილს ძირითადი ინდიკატორებით, რომელიც საერთოა ევროპის ყველა სასამართლოსათვის და ადვილად ადაპტირებადი პროცედურულ მოთხოვნებთან. მასში შესაძლოა ასევე იყოს რეგულირებადი ნაწილები, იმისათვის, რომ მხედველობაში იყოს მიღებული ქვეყნებისა და სასამართლოების სპეციფიური მახასიათებლები. გათვალისწინებული უნდა იყოს სასამართლოს მენეჯერების მოსაზრება არსებულ ძირითად პრობლემებთან დაკავშირებით.

საბოლოოდ, გამოყენებული ენა უნდა იყოს მკაფიო (მოკლე წინადადებები, ბუნდოვანების გარეშე), ნეიტრალური (ნეგატიური წინადადებების და ემოციური სიტყვების გარეშე) და ადვილად გასაგები ევროპის საბჭოს ყველა წევრი ქვეყნის სასამართლოების მომხმარებელთათვის. სტანდარტული კითხვარების თარგმანიც შესაბამისად უნდა გაკეთდეს ძალიან ყურადღებით, რათა მაქსიმალურად შესაბამისი ფრაზები იყოს გამოყენებული ეროვნულ დონეზე.

#### **1.4.4. კითხვარის გავრცელება**

კითხვარის ადმინისტრირება შესაძლოა მოხდეს ქაღალდის ასლებით ან ელექტრონულად. ელექტრონული კიოსკების საშუალებით. აგრეთვე შესაძლებელია მათი შედგენა ელექტრონულ ფორმატში.

#### **1.4.4. გამოხმაურების შკალა**

შესაძლოა გამოვიყენოთ სხადასხვა სახის გამოხმაურების შკალა. ზოგიერთი შკალა მომხმარებელს საკითხის არჩევას სთავაზობს... როგორც ეს არის მოცემული კანადაში ჩატარებულ კმაყოფილების კვლევაში).

ზოგიერთი იყენებს პასუხების გრადაციას (შეავასე თითოეული პასუხი 1 დან...). სხვა შკალა შეიძლება გამოვიყენოთ, როდესაც გვსურს მარტივი ორ შკალიანი პასუხის მიღება (კმაყოფილი / უკმაყოფილო; კი / არა) ან უფრო დეტალური პასუხის შესაძლებლობა მივცეთ, უფრო დიდი გრადაციით (0 დან 10 მდე ან კმაყოფილების შკალა დაწყებული „ძალიან კმაყოფილი / სრულიად ვეთანხმები, და ძალიან უკმაყოფილო / სრულიად არ ვეთანხმები - როგორც ეს არის გამოყენებული ბრიტანულ და ამერიკულ კვლევებში).

ქენევის (შვეიცარია) სასამართლოებში ჩატარებული კვლევები არის განსაკუთრებით ღირებული. ეს კვლევები შესაძლებელს ხდის გავზომოთ ცდომილება მომხმარებელთა მოლოდინებსა და მათ კმაყოფილებას შორის. რისთვისაც ორმაგი შეფასება გამოიყენება (მნიშვნელობა და კმაყოფილება).

### 1.5. შედეგების ჩაწერა და ანალიზი

კვლევების უმრავლესობა, როგორც წესი, დასკნით ნაწილში გარე ორგანიზაციებს გადაეცემათ შედეგების გაანალიზების, ანგარიშის და საჭიროების შემთხვევაში, რეკომენდაციების მოსამზადებლად. ამიტომაც, უმჯობესია მმართველმა ჯგუფმა უზურუნველყოს საჯარო ან კერძო **გარე ორგანიზაციის** ჩართულობა, და ამასთანავე შედეგების ობიექტურად გაანალიზების და ანონიმურობის დაცვის კიდევ უფრო მეტი გარანტიები.

ამასთანავე, მმართველმა ჯგუფმა აუცილებლად უნდა შექმნას **შუარგოლი / საკონტაქტო პირები** სასამართლოში (მაგალითად, სასამართლოს აპარატი, ამ კონკრეტული მიზნებისათვის გამოფილი) რომლებიც მეთოდოლოგიურ დახმარებას გაუწევენ მომხმარებელს საჭიროების შემთხვევაში. ამ პროცესში გადამწყვეტ როლს სასამართლო აპარატის ჩართულობა თამაშობს.

კვლევის ვადებიდან გამომდინარე, აუცილებელია წინასწარი შეთანხმება, **თუ რა სიხშირით** უნდა მოხდეს პასუხების შეგროვება, უნდა შეგროვდეს კითხვარები მისაღებებში განთავსებული ყუთებიდან თუ ფოსტით ან მეილით. კმაყოფილების ხარისხის გაზომვა და შედარებაც უნდა მოხდეს შესაბამისი დროის ინტერვალით (დღე, კვირა, თვე, და სხვ.)

შეესებული კითხვარები უნდა შეგროვდეს რეგულარულად და ცხრილების და გრაფების საშუალებით მოხდეს მათი დამუშავება საანგარიშო მიზნებისათვის. მონაცემთა დათვლის ისეთი მეთოდი უნდა იყოს შერჩეული, რომ შესაძლებელი იყოს პასუხების დაჯგუფება მომხმარებელთა სხვადასხვა კატეგორიების მიხედვით (ასაკი, პროფესია, სასამართლოს მომხმარებლის სოციალური სტატუსი, და სხვა). კვლევის ამოცანა აგრეთვე უნდა იყოს ცდომილების დადგენა სასამართლოს მომხმარებელთა მოლოდინებსა და მათ კმაყოფილებას შორის - თითოეული ფაქტორის შეფასებისას.

### 1.6. ანგარიში შედეგებსა და რეკომენდაციებზე

ადმინისტრირება და უკუკავშირის კომუნიცირება კვლევის პროცესის განუყოფელი ნაწილია და სასამართლოს გეგმის და ხარისხის მართვის კამპანიის ნაწილი უნდა იყოს. რაც გულისხმობს კომიტეტის შექმნას, რომელიც შედეგების და რეკომენდაციების გავრცელებას უზრუნველყოფს (ანგარიშის სახით), სადაც ხაზგასმული იქნება სამოქმედო პრიორიტეტები.

კომუნიკაცია უნდა მოხდეს როგორც შიგნით (ზეპირი პრეზენტაცია, სადიკუსიო შეხვედრები), აპარატის თანამშრომელთა ჩართულობით, სადაც პრაქტიკული გამოსავლის ძიება მოხდება, და ასევე მომხმარებლებთან (მადლობის წერილები, საინფორმაციო კამპანიები, შედეგების გამოქვეყნება სასამართლოს მისაღებში, და ასე შემდეგ). ამგვარად, ისინი ინფორმირებულნი და ჩართულნიც კი არიან სრულყოფისაკენ მიმართულ ღონისძიებებში.

ედ ჰოკ (არა რეგულარული) კვლევები არ ითვლება საკმარისად აღნიშნული მიზნებისათვის, პროცესი უნდა განმეორდეს რეგულარულად რათა გაიზომოს კმაყოფილების დონეების ცვალებადობა. პროცესის და შედეგების გაშუქება მედიის მიერ ეხმარება სასამართლოს გაძლიერებასა და გარე მხადაჭერის მოპოვებაში.

### 1.7. კვლევის სხვა მეთოდების გამოყენება საჭიროების შემთხვევაში

ძირითად კვლევასთან ერთად შესაძლოა გამოყენებულ იქნას გაზომვის სხვა ტექნიკები, როგორც არის სარკისებრი კვლევები ან „მისტიური მყიდველი“.

### 1.7.1. შიდა ხედვა ან შეფასება კოლეგების მიერ

ეს მეთოდი გულისხმობს მოსამართლეების მიერ ერთმანეთის შეფასებას მენეჯმენტის ჩარჩოებს მიღმა. ჰოლანდიიდან გადაღებული მოდელის ტექნიკა გულისხმობს, რომ მოსამართლეების მიერ შემდგარი წყვილები აკვირდებიან ერთმანეთის პროფესიულ საქმიანობას, მისი გაუმჯობესების მიზნით. რაც თავისთავად ხარისხის შეფასების და გაუმჯობესებისაკენ მიმართული ღონისძიებების ნაწილია.

საფრანგეთის რამდენიმე სასამართლომ დაიწყო პრაქტიკის ამ მიმართულებით განვითარება ბოლო 10 წლის განმავლობაში.<sup>3</sup>

### 1.7.2. სარკისებრი კვლევები

სარკისებრი კვლევების დროს სასამართლოს აპარატი აფასებს მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეს ან მოუწოდებს მათ გადახედონ საკუთარ საქმიანობას (მაგალითები: 2008 წლის საფრანგეთის სასამართლოს სერვისის კომისიის მიერ ჩატარებული კვლევა; რუმინეთის კვლევა სასამართლოს დამოუკიდებლობის შესახებ).

აღნიშნული მეთოდი შესაძლებელს ხდის მომხმარებელთა კმაყოფილების დონისა და სასამართლოს აპარატის მიერ აღქმული კმაყოფილების დონის შედარებას. ამ მეთოდის დადებით მხარეს ასევე წარმოადგენს სასამართლო აპარატის აქტიური ჩართულობა შეფასების პროცესში.

### 1.7.3. „მისტიური მყიდველი“

მისტიური მყიდველი არის ტექნიკა, რომელიც სულ მეტად გამოიყენება მომხმარებელთა კმაყოფილების და ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით. „მისტიური მყიდველი“ არის ადამიანი, რომელსაც გზავნი სპეციალისტი და რომელიც მომხმარებლის სტატუსით აფასებს მომსახურებისა და მისაღების სტანდარტებს. ამ პიროვნებას გადაეცემა სპეციალური შეფასების კრიტერიუმები, რომელიც გაეგზავნება სპონსორს, ხშირად კითხვარის ფორმით. მიუხედავად იმისა, რომ სასამართლოებში პრაქტიკა ჯერ კიდევ არაერთგვაროვანია, ზოგიერთი ქვეყანა, როგორც არის ირლანდია იყენებს ამ მეთოდს სასამართლოს თანამშრომლებსა და მომხმარებლებს შორის ურთიერთობის და სამუშაო გარემოს შესაფასებლად. ირლანდიის სასამართლოების მიერ დაფინანსებული „მისტიური მყიდველის“ კვლევა ჩატარდა სასამართლო შენობებში, ტელეფონის და ელექტრონული ფოსტის საშუალებით და პოზიტიური შედეგები აჩვენა სასამართლოს აპარატის ხელმისაწვდომობისა და მოქალაქეების მიღების საკითხებზე.

---

<sup>3</sup> რუანის სასამართლოები. ამ პილოტიური პროგრამის ფარგლებში შემუშავდა ცხრილი, რომელშიც მეთოდები და ჩარჩოები არის დაზუსტებული.

## 2. სანიმუშო კითხვარები სასამართლოს მომხმარებელთა კვლევების ჩასატარებლად

სექს -ს პრიორიტეტს წარმოადგენს სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების კითხვარის შემუშავება, ინდივიდების წრე კი შემოიფარგლება იმ ადამიანებით, ვისაც რეალური შეხება ჰქონია სასამართლოებთან და მეორე კითხვარი კი უშუალოდ ადვოკატებისათვის არის გამიზნული.

კვლევა ისე არის შედგენილი, რომ ის შეიძლება **ორ მიზანს** ემსახუროდეს, რაც განაპირობებს ამ კვლევის ჩატარების მითოდს:

- სასამართლოს შიდა მოხმარებისათვის, როგორც სერვისის მიწოდების გეგმის და / ან ამ სერვისის გაუმჯობესების ინიციატივის ნაწილი: სასამართლოს აპარატი სრულად იქნება ჩართული იმპლემენტაციაში და კვლევის შემდგომ რეაგირებაში.
- მსგავსი სასამართლოების შედარება და მიმოხილვის ხელმისაწვდომობა, რაც თავისთავად საშუალებას მისცემს წევრ სახელმწიფოებს ერთგვაროვანი მიდგომები განავითრონ. ეს უკანასკნელი კი, საბოლოო ჯამში შესაძლებელს გახდის სექს-ს ფარგლებში ჩატარდეს მასშტაბური კვლევა ერთდროულად ყველა წევრ ქვეყანაში.

რაც შეეხება პრაქტიკულ დეტალებს, ხარჯების დაზოგვის, შესაბამისობის უზრუნველყოფისა და პერსონალური მონაცემების შემცველი ბევრი ფაილის შექმნის თავიდან აცილების მიზნით, აღნიშნული კითხვარის შევსება შესაძლოა მხოლოდ სასამართლოში გამოძახებულ ან სხვა მიზეზით მოსულ ადამიანებს შესთავაზოთ. აუცილებელი თუ არა, სულ მცირე რეკომენდებულია, საჭიროების შემთხვევაში, ხელმისაწვდომი იყოს სასამართლოში მისაღების თანამშრომლის დახმარება. უნდა განთავსდეს ყუთები პასუხების შესაგროვებლად და თუ საჭიროა, მზა კონვერტები (მისამართით და ბეჭდით), მათთვის, ვინც არ აპირებს კითხვარის შევსებას სასამართლოში. ბუნებრივია, ანონიმურობა კვლავ დაცული უნდა იყოს.

კვლევა ეფუძვნება დახურულ შეკითხვებს, თუმცა ემატება ერთი ღია ტიპის შეკითხვა. მასში არის ფიქსირებული ნაწილი, რომელიც სრულიად აუცილებელ ელემენტებს შეიცავს, და ამასთანავე შესაძლებელი უნდა იყოს მისი მორგება ყველა ქვეყნის პროცედურული თავისებურებებისათვის. ეს ინფორმაცია უზრუნველყოფს დამუშავების გონივრულ სტანდარტს და ასევე სასამართლოების შედარების შესაძლებლობას ქვეყნის შიგნით და ერთზე მეტი ქვეყნის სასამართლოებს შორისაც. ამ კითხვარს შეიძლება თან ერთვოდეს ადაპტირებადი ნაწილი, სადაც ასახული უნდა იყოს კონკრეტული ქვეყნის კულტურული თავისებურებები და ასევე სასამართლო მენეჯერების მოსაზრება არსებული ძირითადი პრობლემების შესახებ.

კითხვარის შედეგების დამუშავებისას, რეკომენდებულია მარტივი ცხრილის გამოყენება (მაგალითისათვის პროგრამა **Open Office** ). ამგვარად, ძალიან ადვილი იქნება კითხვარის გამოყენება, ადაპტირება, შედეგების დამუშავება ან სექს-ეს სამდივნოს ან ეროვნულ დონეზე სასამართლოების მიერ.

მომხმარებლების და ადვოკატების კითხვარს შესაძლოა თან ერთვოდეს უფრო სპეციფიური კითხვარები, რომლის ადმინისტრირებაც ცალკე ხდება. ამგვარად, სასამართლოს სისტემა ახერხებს დააკმაყოფილოს მომხმარებელთა ისეთი სპეციფიური კატეგორიების მოთხოვნები, როგორც არიან მსაჯულები, მოწმეები და დაზარალებულები.

სასამართლოს მომხმარებელთა კვლევების სანიმუშო კითხვარები  
სასამართლოს ფუნქციონირების შეფასება

\_\_\_\_\_<sup>4</sup> მა ჩვენ დაგვიკვეთა, რომ გავიგოთ თქვენი აზრი -----სასამართლოების მიერ  
მოწოდებული სერვისის შესახებ

თქვენი მოსაზრებები და წინადადებები მნიშვნელოვანია იმისათვის, რომ გაუმჯობესდეს იმ  
სერვისის ხარისხი, რომელსაც მოქალაქე იღებს სასამართლოსგან

**\*შენიშვნა ადგილობრივი კვლევების მენეჯერებისათვის კითხვარების დარიგებისა და პასუხების  
შეგროვებისას არსებობს რამდენიმე შესაძლებლობა:**

- 1) რიგდება სასამართლოს შიგნით  
გთხოვთ შეავსოთ კითხვარი და შემდეგ მოათავსოთ ის სასამართლოს მისაღებში  
განთავსებულ ყუთში. გთხოვთ გამოიყენოთ დალუქული კონვერტი
- 2) თუ იგ ზავდება სასამართლოს შეტყობინებებთან ერთად  
გთხოვთ უპასუხოთ შეკითხვებს და გამოგ ზავნოთ სასამართლოს მისამართზე წინასწარ  
გადახდილი კონვერტით.

შენიშვნა: თუ კითხვარი დარიგდება ელექტრონული ფოსტის საშუალებით  
შეგიძლიათ გვიპასუხოთ ინტერნეტის მეშვეობით, დოკუმენტზე მითითებულ მისამართზე. ეს  
მისამართი არის უსაფრთხო და ანონიმურობა გარანტირებულია.

თქვენი პასუხების სრული კონფიდენციალობა გარანტირებულია. ეს კვლევა არის ანონიმური.

**\*შენიშვნა კვლევის მენეჯერებისათვის.** ძირითადი კითხვარი, რომელიც შედგება 27 მარტივი და  
რამდენიმე ღია შეკითხვისაგან, წარმოადგენს სტანდარტულ ფორმატს, რომელიც საერთოა წვერი  
ქვეყნების ყველა სასამართლოსათვის. მეტად კონკრეტული ან ქვეყნისათვის სპეციფიკური  
კითხვები, შესაძლოა, დაემატოს მეორე ნაწილში, მსგავსი კითხვების მაგალითებიც  
შემოთავაზებულია. მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ პრაქტიკული კითხვარი უნდა შედგებოდეს  
შეზღუდული რაოდენობის კითხვებისაგან, რომელზეც მომხმარებელი სწრაფად უპასუხებს.

<sup>4</sup>კომისიის წარმომადგენლობა.

**გთხოვთ მონიშნოთ შესაბამისი პასუხი:**

1. თქვენი ასაკი:  18დან 30 მდე  31 დან 50 მდე  51 დან 65 მდე  65-ს მაღლა

2. გქონიათ თუ არა უკვე კონტაქტი სხვა სასამართლოსთან, გარდა ---- სასამართლოსი?

კი  არა

3.რა სტატუსით გიწევთ მისვლა ---- სასამართლოში?

ერთერთი მხარე  მოწმე  მსაჯულთა წევრი

სხვა (მაგ.: ერთერთი მხარის ოჯახის წევრი, მესაჭიროება ინფორმაცია, ვიზიტორი,...)  
დააკონკრეტეთ:

*შენიშვნა: გთხოვთ უპასუხოთ კითხვარის ყველა შეკითხვას თუ ხართ ან ყოფილხართ მხარე სასამართლოში, თუ სხვა კატეგორიას მიეკუთვნებით (მოწმე, მსაჯული, სხვა), უპასუხეთ მხოლოდ იმ კითხვებს, რომელიც თქვენ გეხებათ.*

4. თუ კი, რა სახის პროცედურებში?

სამოქალაქო  სისხლის  ადმინისტრაციული  კომერციული  
 შრომის  სხვა (მაგ.: არასრულწლოვნები, მზრუნველობის და პენსიების საქმეები)  
დააკონკრეტეთ: \_\_\_\_\_

**5.თუ თქვენ იყავით მხარე, და გადაწყვეტილება იყო მიღებული, მიიღო თუ არა სასამართლომ სრულიად ან ნაწილობრივ თქვენთვის სასარგებლო გადაწყვეტილება?**

დიახ  არა  სხვა  
*გთხოვთ უპასუხოთ გადადით მე 6 კითხვებს* *გადადით მე 6 კითხვაზე* *გადადით მე 6 კითხვაზე*

- ა. წარმოადგენდა თუ არა თქვენს ინტერესებს ადვოკატი?  დიახ  არა
- ბ. ისარგებლეთ უფასო იურიდიული დახმარებით?  დიახ  არა
- გ. ისარგებლეთ სამართლებრივი დაცვის დაზღვევით?  დიახ  არა

გთხოვთ თითოეული ქვემოთ მოცემული კითხვა შეაფასოთ 0 დან 6 ქულამდე

- თქვენი კმაყოფილების დონე
- რა მნიშვნელობას ანიჭებთ საკითხს.

*გთხოვთ შემოხაზოთ შესაბამისი ციფრი.*

1) მართლმსაჯულების ფუნქციონირების ზოგადი აღქმა

კმაყოფილების დონე  რა მნიშვნელობას ანიჭებთ

6. სასამართლოს ფუნქციონირება არის: **ბუნდოვანი ნათელი** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

7. თქვენი აზრით, სასამართლო საქმეზე მუშაობს : **ნელა სწრაფად** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

8. თუ არ ჩავთვლით ადვოკატის საფასურს, მართლმსაჯულებისათვის მიმართვის ხარჯი, გეჩვენებათ: **ძვირი იაფი** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6  
 კმაყოფილების დონე მნიშვნელობა

9. ენდობით სასამართლო სისტემას: **ცოტათი სრულიად** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

**2) ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობა**  
**3)**

კმაყოფილების დონე რა მნიშვნელობას ანიჭებთ

10. საკუთარი უფლებების შესახებ ინფორმაციის მოძიება ფიქრობთ, რომ არის ზოგადად **ძნელი ადვილი** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

11. სასამართლოს მიერ მოწოდებული ინფორმაცია თქვენთვის იყო: **გაუგებარი გასაგები** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

**4) სასამართლოს ხელმისაწვდომობა და ინტერიერი \_\_\_\_\_ (შენობის მიწყობილობა)**

კმაყოფილების დონე რა მნიშვნელობას ანიჭებთ

12. სასამართლოში მოსვლა არის: **ძნელი ადვილი** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

13. მინიშნებები სასამართლოს შიგნით არის: **ცუდი კარგი** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

14. მოსაცდელი პირობები არის: **ცუდი კარგი** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

15. სასამართლოს მოწყობილობა არის: **არაადეკვატური ადეკვატური** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

**5) სასამართლოს ფუნქციონირება \_\_\_\_\_**

კმაყოფილების დონე რა მნიშვნელობას ანიჭებთ

16. სასამართლო შეტყობინებები არის: **ნათელი ბუნდოვანი** **დაბალი მაღალი**  
 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

17. დროის ინტერვალი სასამართლოს უწყისსა და მოსმენას შორის არის: : **არადაკმაყოფილებ. დამაკმაყოფილ.** **დაბალი მაღალი**

0 1 2 3 4 5 6

0 1 2 3 4 5 6

18. სასამართლო სხდომების პუნქტუალურობა და პირობები, რომელშიც მოხდა თქვენი საქმის განხილვა, იყო

**ცუდი კარგი**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

19. შეაფასეთ არა-მოსამართლე თანამშრომლების დამოკიდებულება და ზრდილობა:

**არადამაკმაყოფ. დამაკმაყოფ.**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

20. შეაფასეთ არა მოსამართლე თანამშრომლების კომპეტენტურობა:

**ცუდი კარგი**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

6) ----- სასამართლოს მოსამართლეები და პროკურორები

**კმაყოფილების დონე**

**რა მნიშვნელობას ანიჭებთ**

21. შეაფასეთ მოსამართლეების და პროკურორების დამოკიდებულება და ზრდილობა:

**არადამაკმაყოფ. დამაკმაყოფ.**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

22. მოსამართლეების/ პროკურორების ენა არის :

**გაუგებარი ნათელი**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

23. მოსამართლეების მიუკერძოებლობა ზეპირი განხილვების დროს არის:

**არადამაკმაყოფ. დამაკმაყოფ.**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

24. თქვენ (ან თქვენს ადვოკატს) შუამდგომლობების დაყენებისათვის გქონდათ საკმარისი / არასაკმარისი დრო

**არასაკმარისი საკმარისი**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

25. სასამართლოს გადაწყვეტილებები არის:

**ბუნდოვანი ნათელი**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

26. სასამართლო გადაწყვეტილების ჩაბარების დროს არის :

**მალიან ხანგრძლივი გონივრული**  
0 1 2 3 4 5 6

**დაბალი მაღალი**  
0 1 2 3 4 5 6

27. ამ გამოცდილების შემდეგ, სასამართლოში ხელმისაწვდომი მასალები არის:

სრულიად არასაკმარისი /  არასაკმარისი /  ადეკვატური /  საკმარისზე მეტი

28. გთხოვთ გამოთქვათ თქვენი მოსაზრება, დაკვირვება, ან გაგვიზიაროთ სასამართლოსთან დაკავშირებული ნებისმიერი საკითხო, რათა ჩვენ გავაუმჯობესოთ სასამართლოს ფუნქციონირება:



-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**კითხვარი (გაგრძელება)**

**დამატებითი კითხვარის სანიმუშო კითხვები, რომლებიც შეიძლება დაემატოს ძირითად კითხვარს**

**1. თუ სასამართლოს მომხმარებელი არის უცხოელი ან თუ სასამართლოში ერთზე მეტი ოფიციალური ენა გამოიყენება<sup>5</sup>:**

- არის \_\_\_\_\_ (სახელმწიფო ენა)  
 თქვენი მშობლიური ენა?  დიახ  არა
- თუ არა, კმაყოფილი ხართ თარჯიმნით?  დიახ  არა
- იყო თუ არა ზეპირი მოსმენის ჩატარება  
 \_\_\_\_\_ (ენაზე) ხელისშემშლელი თქვენთვის?  დიახ  არა

**2. თუ კითხვარი გამიზნულია სასამართლოს რეგისტრის მომსახურების მომხმარებლებისათვის<sup>6</sup>:**

სასამართლო რეგისტრის რომელი კონკრეტული მომსახურებით გისარგებლიათ ბოლო წლის განმავლობაში?

*გთხოვთ შემოხაზოთ ყველა პასუხი, რომელიც თქვენ გეხებათ:*

- ინფორმაცია იურიდიული დახმარების მოთხოვნის შესახებ
- ინფორმაცია სამართლებრივი ქმედების ფორმების შესახებ
- ხელმისაწვდომობა დოკუმენტებთან (მაგ.: მტკიცებულების ქსერო ასლი)
- ინფორმაცია სასამართლო გადაწყვეტილებების შესახებ
- პრაქტიკული ინფორმაცია სასამართლოს გადაწყვეტილებათა აღსრულების შესახებ
- სხვა

გთხოვთ დააკონკრეტოთ:

კომუნიკაციის რა საშუალებას იყენებთ სასამართლოს რეგისტრთან დასაკავშირებლად?:

- პერსონალური  ფოსტით  ტელეფონით  ფაქსით  ელექტრონული ფოსტით
- სასამართლოს ვებ გვერდიდან

**3. როდესაც სასამართლოს აქვს სპეციფიური საინფორმაციო მომსახურება<sup>7</sup>:**

სასამართლოს საინფორმაციო სამსახურის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია თქვენთვის, იყო:	კმაყოფილების დონე	რა მნიშვნელობას ანიჭებთ
	<b>ბუნდოვანი ნათელი</b>	<b>დაბალი მაღალი</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>5</sup> მაგალითი ინსპირირებულია „ქენევის იუსტიციის სახლის (2008) კვლევით.

<sup>6</sup> მაგალითი ინსპირირებულია მომხმარებელთა კვლევით კანადის უზენაეს სასამართლოში 2007 წელს.

<sup>7</sup> მაგალითი ინსპირირებულია ტურინის სასამართლოს კომენტარებით.

**ადვოკატებისათვის განკუთვნილი კითხვარი**

\_\_\_\_\_ის სასამართლოს ფუნქციონირების შეფასება ადვოკატების მიერ  
\_\_\_\_\_ის ადვოკატურა<sup>8</sup>

**შენიშვნა ადგილობრივი კვლევების მენეჯერებისათვის. კითხვარი გამიზნულია ადვოკატებისათვის<sup>9</sup> თუ შესაძლებელია უნდა დაეგზავნოს ადვოკატთა ასოციაციის ყველა წევრს.**

\_\_\_\_\_მა<sup>10</sup> გვთხოვა ჩაგვენიშნა თქვენი მოსაზრება \_\_\_\_\_სასამართლოების მომსახურების ხარისხის შესახებ.

**თქვენი მოსაზრება ძალიან მნიშვნელოვანია ჩვენთვის, რათა შევძლოთ საჭირო ცვლილებების გატარება გაუმჯობესების მიზნით.**

**გთხოვთ ამ კითხვებს უპასუხოთ ჩვენს ვებ გვერდზე. ვებ გვერდი უსაფრთხოა და ანონიმურობა დაცულია.**

**გთხოვთ შემოხაზოთ სწორი პასუხები:**

თქვენ ხართ ადვოკატი, რომელიც პრაქტიკას ეწევი

მართლ

ადვოკატთა ფირმაში

რამდენი ხანია, რაც ადვოკატთა ასოციაციის წევრი ხართ? \_\_\_\_\_წლები.

თითოეულ ქვემოთ მოცემულ კითხვის გასწვრივ, გთხოვთ შეაფასოთ 0 დან 6 ქულამდე:

- თქვენი კმაყოფილების დონე (0 = ყველაზე ცუდი / 6 = საუკეთესო)
- რა მნიშვნელობას ანიჭებთ კითხვას (0 = მცირედ მნიშვნელობას / 6 = დიდ მნიშვნელობას).

**გთხოვთ შემოხაზოთ შესაბამისი ციფრი.**

**1) სერვისის ზოგადი შეფასება**

ზოგადი კრიტერიუმებზე ----- სასამართლოების ყველა სერვისებთან დაკავშირებით

	კმაყოფილების დონე						რა მნიშვნელობას ანიჭებთ							
3. კოორდინაცია სასამართლო სხდომის ჩანიშვნისას:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
4.სასამართლოს გადაწყვეტილებებზე ხელმისაწვდომობა:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

<sup>8</sup>შესაძლებელია კითხვარის მოდიფიცირება, რათა მოხდეს ან ზოგადად სასამართლოებისადმი კმაყოფილების გაზომვა ან ცალკეული სასამართლოსი ან მისი სერვისების.

<sup>9</sup>ნიშნავს ადვოკატს, ევროპის საბჭოს გაგებით, პროფესიონალი, რომელსაც ინფორმაციას აწვდის მოქალაქე, რომ ის წარმოადგინოს სასამართლოში.

<sup>10</sup>კომიტეტის წარმომადგენელი.

5. კომუნიკაცია სასამართლოსა და ადვოკატებს შორის:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
6. საორგანიზაციო და ადმინისტრაციული საკითხები:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. სასამართლოს ვებ გვერდის ხარისხი:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. მინიშნებები სასამართლოს შენობებში:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

**2) შეფასება სასამართლოს ან სერვისის მიხედვით**

გთხოვთ მიუთითეთ რომელ მომსახურებას ან სასამართლოს ეკუთვნის შეფასება<sup>11</sup>:

გთხოვთ შეარჩიოთ ერთ გვერდზე მხოლოდ ერთი სასამართლო ან მომსახურება, კონკრეტულად ისეთი, რომელთანაც მეტი შეხება გქონიათ, მაგ.: იურიდიული დახმარების სამსახური, საოჯახო სასამართლო, არასრულწლოვანთა სასამართლო, სისხლის სამართლის სასამართლო, და ასე შემდეგ.

თითოეული ქვემოთ მოცემული კითხვის გასწვრივ, გთხოვთ შეაფასოთ 0 დან 6 ქულამდე:

- თქვენი კმაყოფილების დონე (0 = ყველაზე ცუდი / 6 = საუკეთესო)
- რა მნიშვნელობას ანიჭებთ კითხვას (0 = მცირედ მნიშვნელობას / 6 = დიდ მნიშვნელობას).

**გთხოვთ შემოხაზოთ შესაბამისი ციფრი.**

**2.1) სასამართლოს მომსახურებასთან შეხება:**

	კმაყოფილების დონე	რა მნიშვნელობას ანიჭებთ
9. მოსამართლეები / პროკურორების დამოკიდებულება/ზრდილობა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
10. სასამართლოს აპარატის დამოკიდებულება/ზრდილობა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
11. მოსამართლეების / პროკურორების პროფესიონალიზმის დონე:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
12. სასამართლოს აპარატის პროფესიონალიზმის დონე:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
13. მოსამართლეების/პროკურორების ხელმისაწვდომობა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14. სასამართლოს აპარატის ხელმისაწვდომობა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>11</sup> თითოეულმა ქვეყანამ შეიძლება მოახდინოს კვლევის ადაპტაცია საკუთარი სპეციფიკიდან გამომდინარე.

15. თქვენს მოთხოვნებზე რეაგირების სისწრაფე:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
16. რეგისტრატურის პასუხების სანდოობა და ხარისხი:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
17. პროცედურების კომპიუტერიზირებული მენეჯმენტი:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
18. იოლი და პრაქტიკული კონსულტაციები:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
19. მკაფიოდ გამიჯნული უფლებამოსილებები და ორგანიზაცია:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
20. სასამართლო ხელმისაწვდომობის ხარჯები / მოსაკრებლები:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

**2.2) სასამართლო სხდომის მომზადება / ჩატარება:**

	კმაყოფილების დონე	რა მნიშვნელობას ანიჭებთ
21. კლიენტთან შეხვედრის პირობები:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
22. ავეჯი, აპარატურა სასამართლო დარბაზში:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
23. სასამართლო სხდომის პუნქტუალურობა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
24. სასამართლო სხდომების ორგანიზაცია და მიმდინარეობა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
25. მოსამართლის მიუკერძოებლობა პროცესის ჩატარებისას:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

**2.3) მოსამართლეების გადაწყვეტილებები:**

	კმაყოფილების დონე	რა მნიშვნელობას ანიჭებთ
26. მოსამართლეების დამოუკიდებლობა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
27. მკაფიოდ ჩამოყალიბებული გადაწყვეტილებები:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
28. საქმის დროული გადაწყვეტა:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
29. ადვილად აღსრულებადი გადაწყვეტილებები:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
30. ფიქრობთ თუ არა, რომ ბოლო 5 წლის განმავლობაში, სასამართლოს (სერვისის) ფუნქციონირება:		

გაუარესდა       არ შეცვლილა       გაუმჯობესდა

31. ამ პერიოდში, ფიქრობთ თუ არა, რომ სასამართლოების საქმეთა რაოდენობა / დატვირთულობა გაიზარდა

- მეტად ვიდრე არსებული რესურსებია       რესურსების პროპორციონალურად რად       უფრო ნელა, ვიდრე არსებული რესურსები

32. თქვენი აზრით, სასამართლოს მატერიალური რესურსები:

- მეტად არასაკმარისი       არასაკმარისი       საკმარისი       საკმარისზე მეტი

33. თქვენი აზრით, სასამართლოს აპარატის რესურსები არის:

- მეტად არასაკმარისი       არასაკმარისი       საკმარისი       საკმარისზე მეტი

34. შესაძლებლობა რომ გქონდეთ, რას შეცვლიდით სასამართლოს ფუნქციონირების გაუმჯობესების მიზნით?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

გთხოვთ ეს ნაწილი გამოიყენოთ დამატებითი კომენტარებისა და დაკვირვებებისათვის:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

დანართი 1: საკონტროლო სიის ამონარიდი მართლმსაჯულების და სასამართლოების ხარისხის გაუმჯობესებისათვის. მიღებულია სექც - ს მე 11 პლენარულ სხდომაზე (სტრასბურგი, 2 – 3 ივლისი, 2008)

<i>მართლმსაჯულების ფუნქციონირების ძირითადი კომპონენტები</i>	<i>S</i>	<i>R</i>	<i>C</i>	<i>J</i>	<i>n.a</i>
<b>III.3. ფიზიკური და ვირტუალური ხელმისაწვდომობა</b>					
1. არის თუ არა სასამართლო განლაგებული ეფექტურად ხელმისაწვდომ ადგილას?					
2. არსებობს თუ არა რეგულაცია, რომლის მიხედვითაც შესაძლებელია სასამართლო სხდომის გამართვა სასამართლოს გარეთ?					
3. არის თუ არა მისაღების თანამშრომლები სათანადოდ დატრენინგებული, რათა შეძლონ სასამართლოში გამომჩნეული ადამიანების დამშვიდება?					
4. აქვს თუ არა სასამართლოს მომზადებული სპეციალური წესდება, მოქალაქეთა მისაღების ფუნქციონირების გასაუმჯობესებლად?					
5. არის თუ არა უნარშეზღუდული და მოხუცებულ ადამიანებისათვის: სპეციალურად გამოყოფილი პარკირების ადგილი? სპეციალურ ბილიკები შენობაში შესასვლელად?					
6. საჭიროების შემთხვევაში, არის თუ არა შესძლებლობა, რომ ვინმემ ააცილოს ეს ადამიანები სასამართლო დარბაზში?					
7. არის თუ არა მოსაცდელი სივრცე და სასამართლო დარბაზები სათანადოდ აღჭურვილი და შესაბამისი სტანდარტის?					
8. არის სასამართლოში ოთახები, სადაც ადვოკატებს შეუძლიათ კლიენტებთან შეხვედრა?					
9. მოსაცდელი ოთახები არის თუ არა ისე მოწყობილი, რომ მხარეებს ერთად არ მოუწიათ დაცდა?					
10. არის თუ არა კარგი მინიშნებები სასამართლო შენობებში?					
11. არსებობს თუ არა პოლიტიკა და ვების ალტერნატიული გზით გადაწყვეტის გამოყენებაზე?					
12. არიან თუ არა მედიატორები ადვილად ხელმისაწვდომი, იმისათვის რომ მოხდეს ზოგიერთი დავის მათ დონეზე გადაწყვეტა?					

<i>მართლმსაჯულების ფუნქციონირების ძირითადი კომპონენტები</i>	<i>S</i>	<i>R</i>	<i>C</i>	<i>J</i>	<i>n.a</i>
<b>III.6. ლეგიტიმურობა და საზოგადოებრივი ნდობა</b>					
1. მზადდება თუ არა საზოგადოებისათვის ყოველწლიური ანგარიში სასამართლო სისტემის ხარისხსა და ფუნქციონირებაზე?					
2. ეწყობა თუ არა ამ ანგარიში განხილვა პარლამენტში?					
3. ხდება თუ არა სასამართლოსადმი საზოგადოებრივი ნდობის რეგულარული შეფასება?					
4. მზადდება თუ არა რეგულარული ანგარიში სასამართლოს ფუნქციონირების და საქმიანობის ხარისხის შესახებ?					
5. იქმნება თუ არა სპეციალური კომიტეტებისასამართლოებში არსებული სირთულეების შესახებ კვლევების ჩასატარებლად? არის თუ არა ამ კომიტეტების მუშაობა საჯარო?					
6. არსებობს თუ არა წესდება, სადაც სასამართლოს მომხმარებელთა უფლებები და მოვალეობები იქნება წარმოდგენილი?					
7. აქვთ თუ არა მხარეებს შესაძლებლობა, ნებისმიერ დროს, მიიღონ ინფორმაცია რა ეტაპზეა მათი საქმის პროცედურები? o პირდაპირ (საინფორმაციო მისაღებში ან ინტერნეტით)? o არაპირდაპირ, საკუთარი ადვოკატის ან იურიდიული წარმომადგენლის საშუალებით?					
8. არის თუ არა საჯაროდ ხელმისაწვდომი ინფორმაცია სასამართლოს დისკვალინარული ზომების და დაკისრებული სანქციების შესახებ და ასევე ციფრები?					
9. აქვთ თუ არა მოქალაქეებს შესაძლებლობა კონსულტირება გაუწიონ სასამართლო სისტემას პრიორიტეტების განხილვის ეტაპზე (ფინანსები, კონკრეტული კატეგორიის დავების პრიორიტეტულობა, და სხვ.)					

10. აქვთ თუ არა შესაძლებლობა ასოციაციებს, რომელთა სოციალური როლი რელევანტურია სასამართლო სისტემასთან (დაზარალებულები, მომხმარებლები, და სხვ.) მონაწილეობა მიიღონ სასამართლო სისტემის გაუმჯობესებისაკენ მიმართულ საქმიანობაში?					
11. აქვს თუ არა ადგილი მოსაზრებათა მუდმივ გაცვლას სასამართლოების ხარისხისა და საქმიანობასთან დაკავშირებით ადგილობრივ დონეზე, (საჯარო განხილვები, შეხვედრები ასოციაციებთან), სკოლის მოსწავლეების მიღება, და სხვ.) ?					
12. ჰყავს თუ არა სასამართლოს სპეციალურად მომზადებული თანამრომელი, პრესასთან ურთიერთობის საკითხებზე?					
13. არსებობს თუ არა მოსამართლეებსა და იურიდიული პროფესიის სხვა წარმომადგენლებს შორის კონსულტაციების შედეგად კონსენსუსის სახით მიღებული დოკუმენტი, რომელიც განსაზღვრავს ქვეყნის წესებს ან ორგანიზაციულ მოწყობას. არის თუ არა ეს დოკუმენტი გამოქვეყნებული?					
14. არის თუ არა სასამართლოებში ღია კარის დღე დაწესებული მოქალაქეებისათვის?					
<b>მართლმსაჯულების ფუნქციონირების ძირითადი კომპონენტები</b>	<b>S</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>J</b>	<b>n.a</b>
<b>III.7. შეფასება</b>					
1. არსებობს თუ არა შეფასების სისტემა, რათა მოხდეს სასამართლოსადმი საზოგადოებრივი ნდობის (პოტენციური) კლების გაზომვა?					
2. მიიღება თუ არა მხედველობაში საზოგადოებრივი ნდობის პოტენციური რისკები სასამართლოს მიერ პოლიტიკის შემუშავებისას (ურთიერთობა მედიასთან, კომუნიკაციის მენეჯმენტი მოსამართლეების / პროკურორების მიერ, და სხვ.) ?					
3. არიან თუ არა შესაბამისი მომხმარებლები იდენტიფიცირებული (მოსარჩევეები. ადვოკატები, საჯარო პროკურორები, პრობაცია და შემდგომი მზრუნველობა, თარჯიმნები, ბავშვთა დაცვის საბჭო, ექსპერტები, და სხვ. ).					
4. ხდება თუ არა სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების შეფასება პერიოდულად?					
5. არის თუ არა სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგები საჯარო?					
6. ხდება თუ არა ამ საკითხში პროგრესის მონიტორინგი მსგავსი შეფასების შედეგებზე დაყრდნობით (თემები, რომელსაც შეიძლება მომხმარებელმა უპასუხონ: მოსამართლის ქცევა და დამოკიდებულება, სასამართლოს ინფრასტრუქტურა და სერვისები, გაჭიანურება, სამართლებრივი დამაჯერებლობა და გადაწყვეტილების კითხვადობა). არის თუ არა გათვალისწინებული შედეგები სასამართლოს მუშაობის გასაუმჯობესებლად?					



### წიგნები

- Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris : PUF, 2002, 304 p.
- Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.
- CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008.
- CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007).
- M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.
- G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je ? Paris : PUF, 1998.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris : La documentation Française, 2004, 104 p.
- José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid : Consejo General del Poder Judicial, 2001, 171 p.
- V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY : The Free Press, 1990.

### სტატიები

- CEPEJ, « La justice au service des citoyens : comment améliorer son fonctionnement pour les usagers », session d'étude, 2 décembre 2003.
- Olivia DUFOUR, « Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France », *Les Petites affiches*, 8 juin 2001, n°114, pp. 3-4.
- R. GAILLARD, « Les citoyens au cœur du service public », *RFAP*, 1996, 80, pp. 695-699.
- Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, pp. 97-115.
- Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », in Philippe MECHET, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, 261 p., pp. 85-101.
- Antonio Manuel HESPANHA (ed.), « Feelings of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry », *China Journal*, 2004, n° 52, p. 204.
- Jean-Paul JEAN, « Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes de citoyens usagers », in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118.
- J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschildprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschildbeslechting-2006.aspx>
- Philippe WARIN, « La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politique et Management Public*, 1999, 17, 2, pp. 147-163.
- Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public », XVèmes Journées Nationales des IAE, Université de Lyon, 2000.

### პროექტები, კვლევები

#### სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევები

##### ალბანეთი

- Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009

##### ავსტრია

- Ministère de la Justice, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/).

#### ბულგარეთი

- Sondage *La culture juridique en Bulgarie*, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999
- Enquête *Développement de la justice en Bulgarie*, Société de droit européen, mai-juin 2002

#### ფინეთი

- *How to assess quality in the Courts. Quality Benchmarks for Adjudication are a means for the improvement of the activity of the courts*, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland, accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6teqx.pdf>.
- Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun käräjäoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, 151 p.
- Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004.

#### საფრანგეთი

- Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184.
- Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491> ; En particulier, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf)
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, 24 p., **Error! Hyperlink reference not valid..**
- Enquête sur les MJD : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

#### ირლანდია

- Irish Courts Service/Milward Brown, « Mystery Shopping », 2007;

#### ჰოლანდია

- Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is quality*, Ministry of Justice, Décembre 2006, 45 p.
- WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingdelta.aspx>

#### რუმინეთი

- Transparency International Romania (ed.), *The magistrates' perception of the independence of the judiciary system*, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

#### ესპანეთი

- « Encuesta a usuarios de la administración de la justicia », baromètre annuel du Consejo General del Poder Judicial sur l'image de la justice en Espagne (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false>.

- « [Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias](http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Download=false&ShowPath=false) », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a todos los jueves o magistrados en servicio activo », avril 2006 (grande enquête de satisfaction auprès des juges et magistrats)
- « Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales », 2005 (enquête de satisfaction auprès des avocats)

#### შვეიცარია

- Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>  
- *Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007)*  
Rapport du groupe de travail (mai 2008): <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>  
Résultats complets : [http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
- *Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)*  
Rapport du groupe de travail (avril 2002): <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>  
Résultats complets :  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_notaires.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_notaires.pdf) (notaires),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
- *Enquêtes auprès des justiciables (1997)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_97\\_98.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf)  
- *Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_95\\_96.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf)
- Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues)  
Link in German: [http://www.jgk.be.ch/site/fr/og\\_news\\_20010504\\_bejube\\_d.pdf](http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf)

#### გაერთიანებული სამეფო

- Her Majesty's Courts Service court user surveys 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

#### კანადა

- Enquête sur la satisfaction des usagers de la Direction générale du greffe de la Cour suprême canadienne, 2007, <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>

#### ამერიკის შეერთებული შტატები

- National Center for State Courts, CourTools “Access and Fairness”, [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure1.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf)
- National Center for State Courts, CourTools “Court Employee Satisfaction”, [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure9.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf).