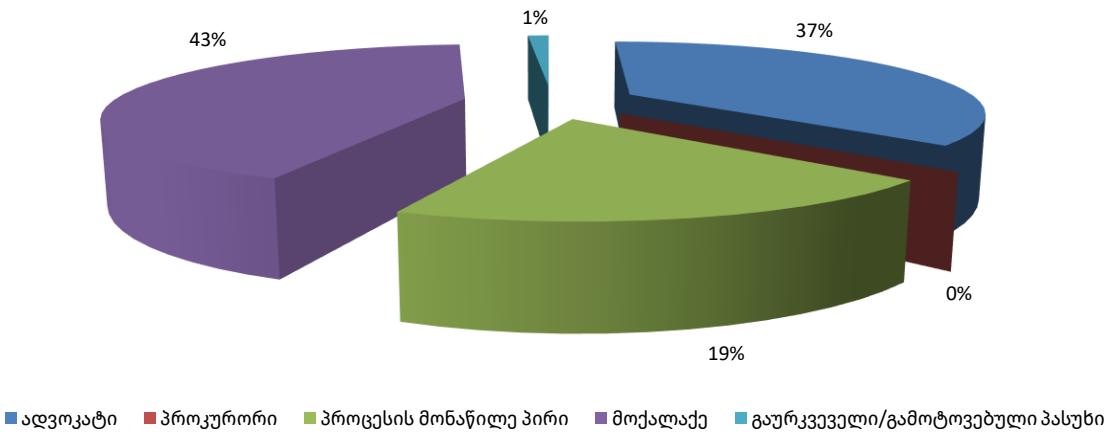
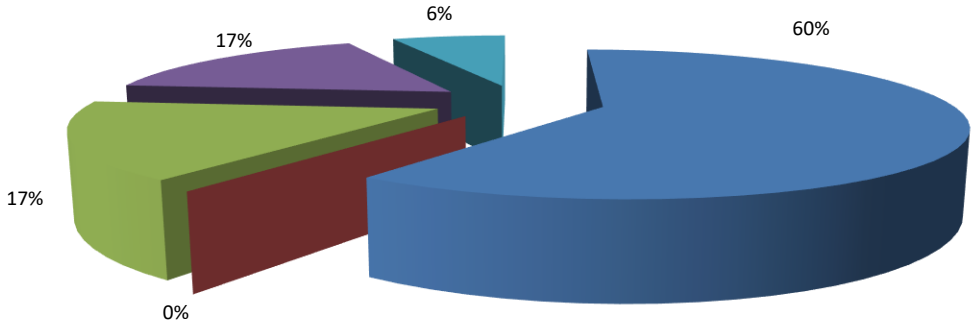
უზენაეს სასამართლოში ჩატარებული მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევების შედარებითი ანალიზი

საქართველოს იუსტიციის უმაღლესი საბჭოს 2018 წლის 17 დეკემბრის #1/290 გადაწყვეტილების შესაბამისად, სასამართლოსადმი და მართლმსაჯულების ხარისხისადმი საზოგადოების კმაყოფილების შეფასების მიზნით, უზენაეს სასამართლოში 2019 წლის 1 ივლისიდან - 5 ივლისის ჩათვლით და 2020 წლის 27 იანვრიდან - 31 იანვრის ჩათვლით, ხარისხის მართვის განყოფილების მიერ ჩატარდა სასამართლოს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა. გამოკითხვისთვის გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კითხვარი.

პირდაპირი გამოკითხვის მეთოდით, 2020 წლის 27-31 იანვარს განხორციელებულ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 82-მა რესპონდენტმა, რაც 173%-ით აღემატება 2019 წლის 1-5 ივლისს გამოკითხულ რესპონდენტთა რაოდენობას (30 რესპონდენტი). რესპონდენტების შერჩევა განხორციელდა შემთხვევითი პრინციპით, მათი სტატუსის მითითებით:

2020 წლის იანვარი



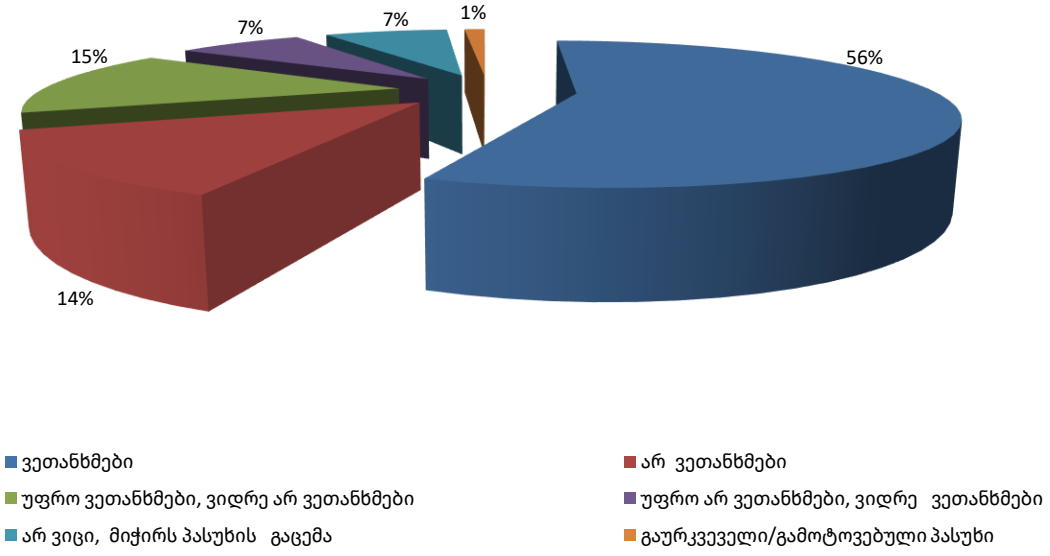


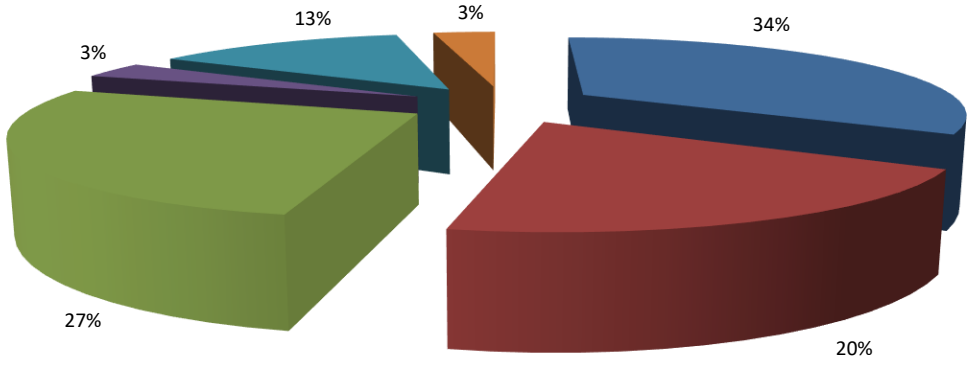
2019 წლის ივლისი

მიუხედავად იმისა, რომ გამოკითხვა იყო ანონიმური, რესპონდენტთა დიდმა ნაწილმა საკუთარი სურვილით მოახდინა საკუთარი თავის იდენტიფიცირება (2020 წლის გამოკითხვისას - 49 რესპონდენტი, ხოლო 2019 წლის ივლისში - 8 რესპონდენტი). 2020 წლის იანვარში ჩატარებული გამოკითხვისას, 2019 წლის ივლისთან შედარებით, მიღებული შედეგების ანალიზის თანახმად, იკვეთება სასამართლოს მომხმარებელთა დადებითი განწყობის ზრდა ყველა მიმართულებით, რაც შესაბამისად, აისახა შედეგებზე.

სასამართლოს ვენდობი - 2019 წლის ივლისში სასამართლოს ენდობოდა გამოკითხულთა 34%, 2020 წლის იანვარში კი, ამ მაჩვენებელმა შეადგინა 56% (გაიზარდა 22%-ით);

2020 წლის იანვარი

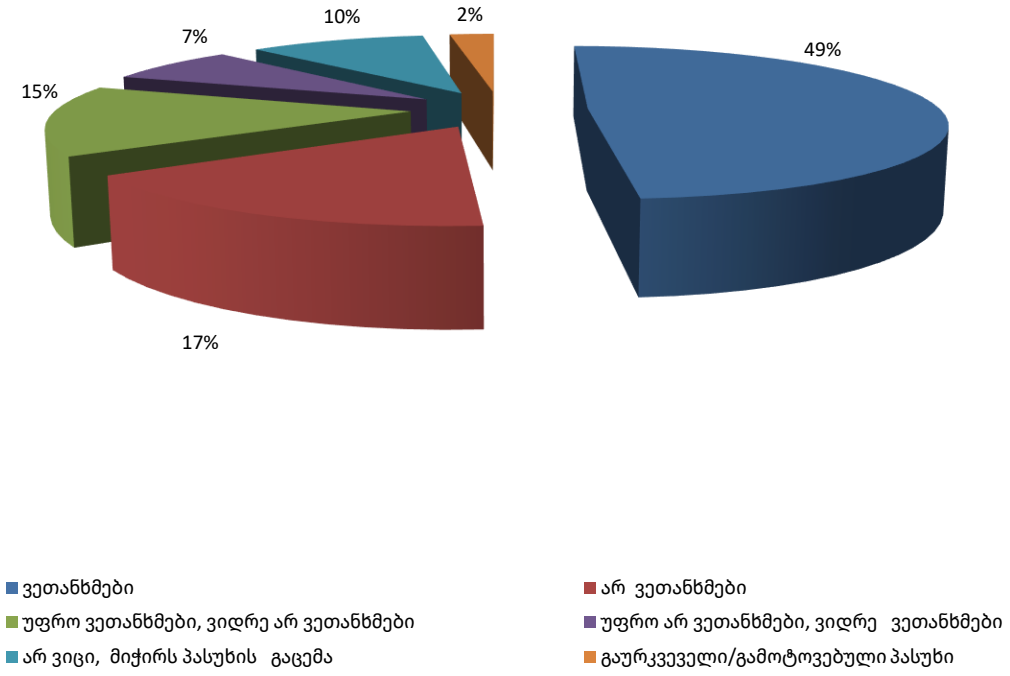


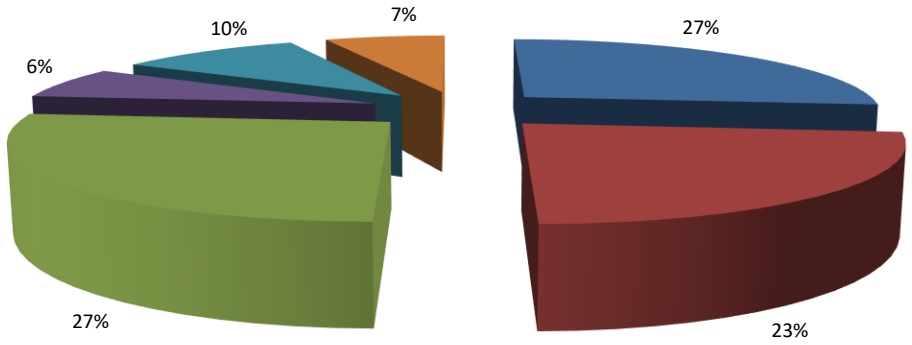


2019 წლის ივლისი

სასამართლო არის მიუკერძოებელი - გასული წლის ივლისში სასამართლოს მიუკერძოებლად თვლიდა გამოკითხულთა 27%, 2020 წლის იანვარში კი, ამ მაჩვენებელმა შეადგინა 49% (გაიზარდა 22%-ით);

2020 წლის იანვარი

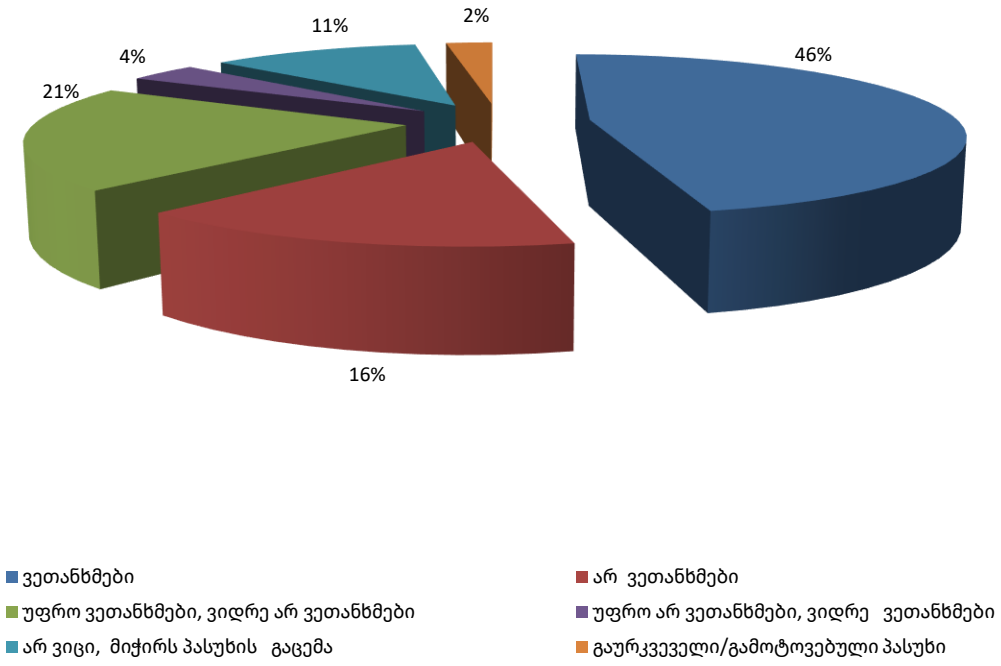


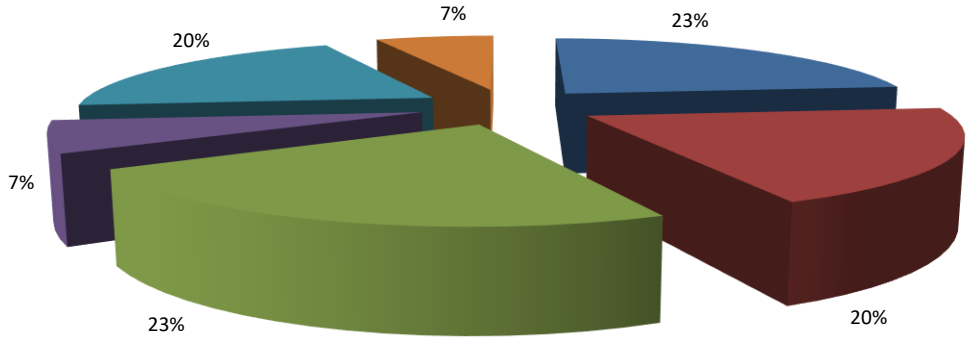


2019 წლის ივლისი

სასამართლო არის დამოუკიდებელი - საგრძნობლად გაიზარდა იმ გამოკითხულთა რაოდენობა, რომლებიც თვლიან, რომ სასამართლო არის დამოუკიდებელი - 2019 წლის ივლისში 23%, 2020 წლის იანვარში კი, ამ მაჩვენებელმა შეადგინა 46% (გაიზარდა 23%-ით);

2020 წლის იანვარი

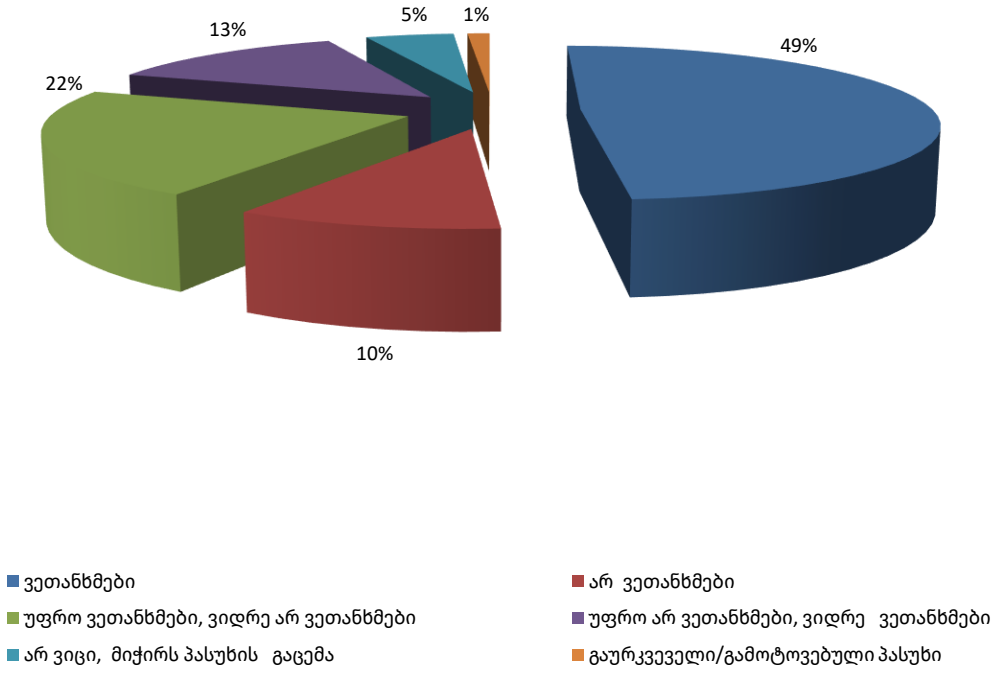


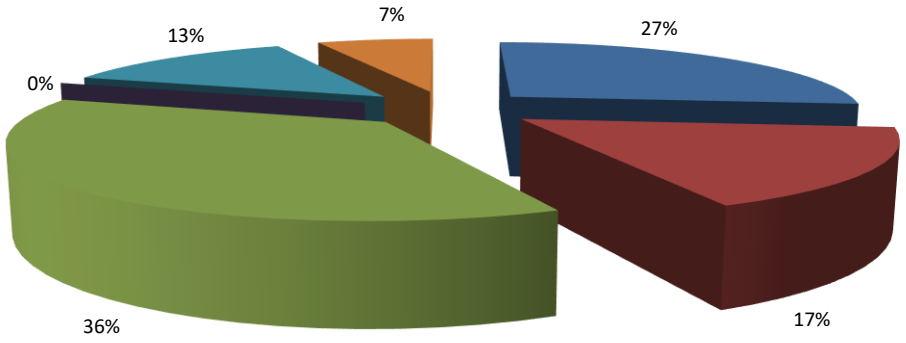


2019 წლის ივლისი

სასამართლო იღებს კანონიერ გადაწყვეტილებებს - აღნიშნულ პოზიციაშიც შეიმჩნევა დადებითი შეფასების მკვეთრი ზრდა, 2019 წლის ივლისში გამოკითხულთა 27% თვლიდა, რომ სასამართლო იღებს კანონიერ გადაწყვეტილებებს, 2020 წლის იანვარში კი, ამ მაჩვენებელმა შეადგინა 49% (გაიზარდა 22%-ით);

2020 წლის იანვარი

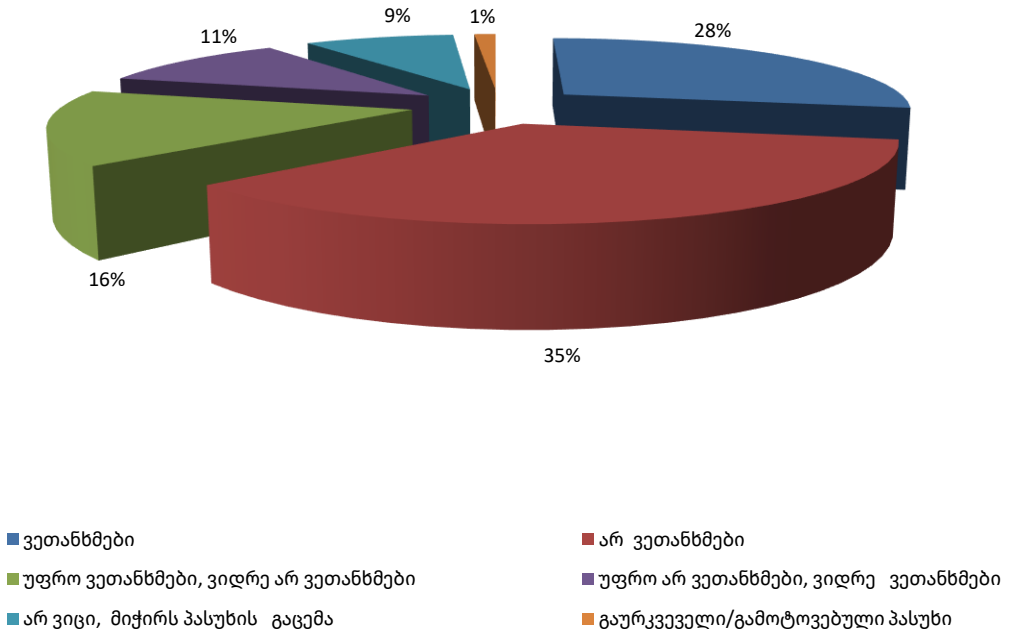


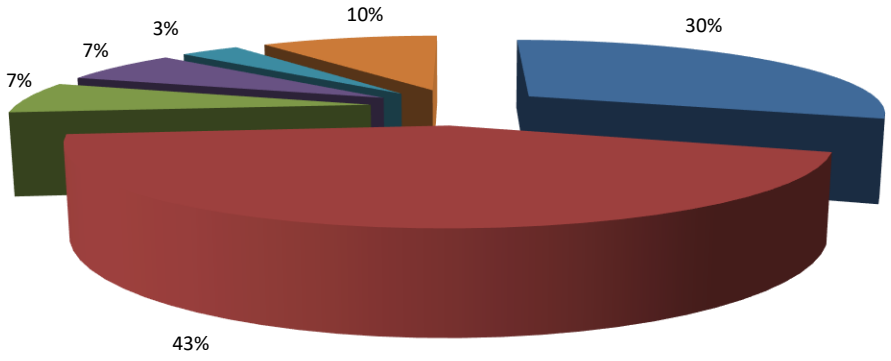


2019 წლის ივლისი

სასამართლო პროცედურები ხორციელდება გონივრულ ვადაში - 2019 წლის ივლისში გამოკითხულთა 30% თვლიდა, რომ სასამართლო პროცედურები ხორციელდება გონივრულ ვადაში, 2020 წლის იანვარში კი, ეს მაჩვენებელი მცირედით შემცირდა და შეადგინა 28% (შემცირდა 2%-ით);

2020 წლის იანვარი

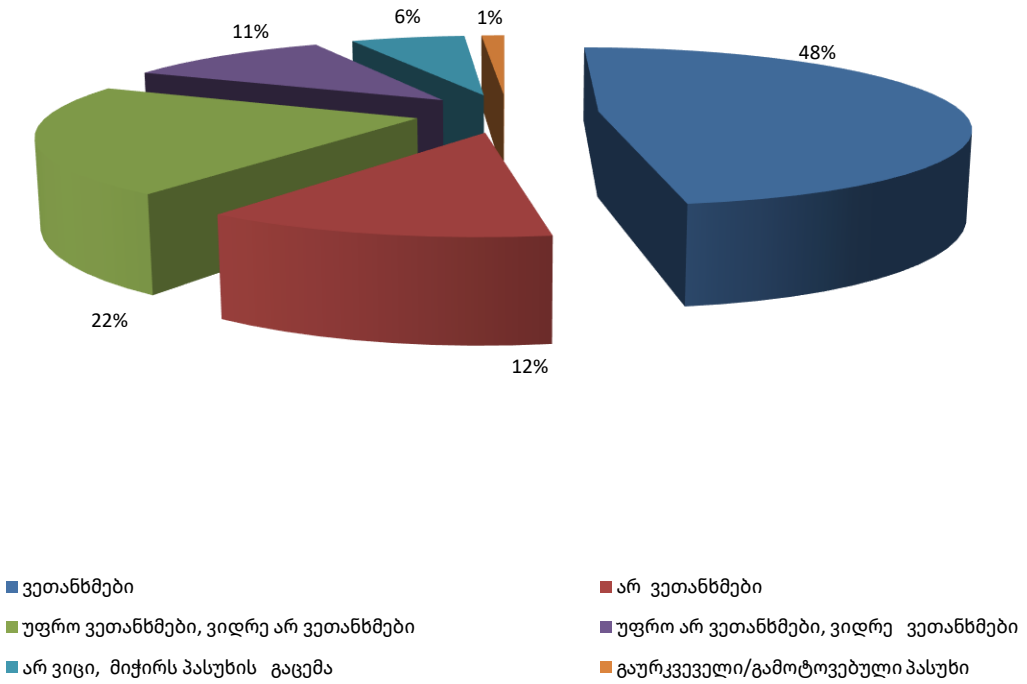


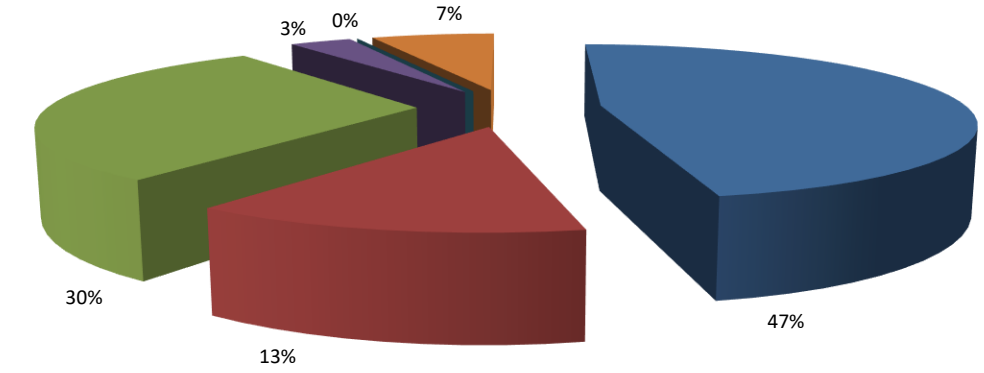


2019 წლის ივლისი

მოსამართლეები არიან კომპეტენტურები/კვალიფიციურები - უმნიშვნელო ცვლილებაა იმ გამოკითხულთა რაოდენობაში, რომლებიც თვლიან მოსამართლეებს კომპეტენტურებად. 2019 წლის ივლისში გამოკითხულთა 47% მიიჩნევდა მოსამართლეებს კომპეტენტურებად/კვალიფიციურებად, 2020 წლის იანვარში კი, ამ მაჩვენებელმა შეადგინა 48% (გაიზარდა 1% -ით);

2020 წლის იანვარი

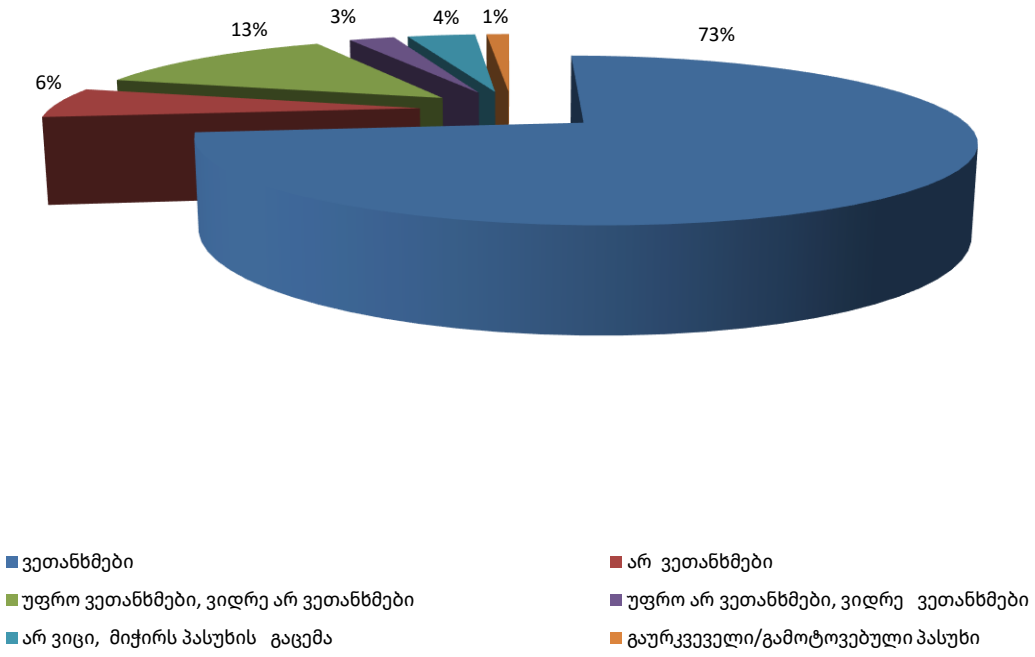


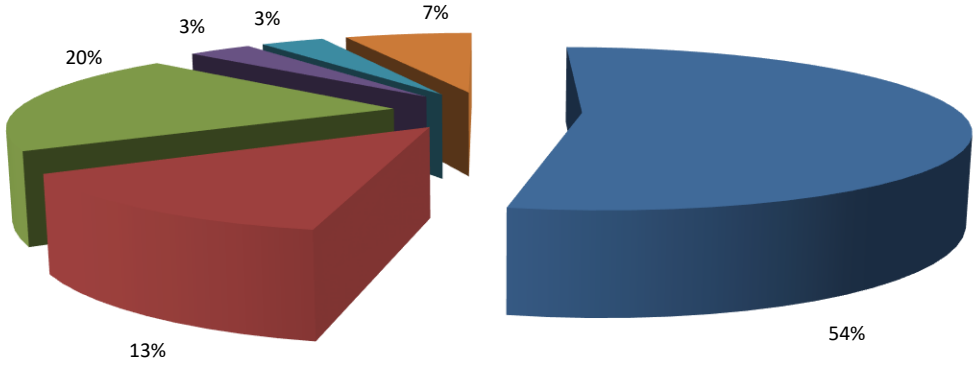


2019 წლის ივლისი

მოსამართლეები პატივისცემითა და თავაზიანად ეპყრობიან მოქალაქეებს - 2020 წლის იანვარში მნიშვნელოვნად შეიცვალა იმ რესპონდენტთა რაოდენობა, რომლებიც თვლიან, რომ მოსამართლეები პატივისცემითა და თავაზიანად ეპყრობიან მოქალაქეებს, აღნიშნული მაჩვენებელი გაიზარდა 54%-დან - 73%-მდე (გაიზარდა 19%-თ);

2020 წლის იანვარი

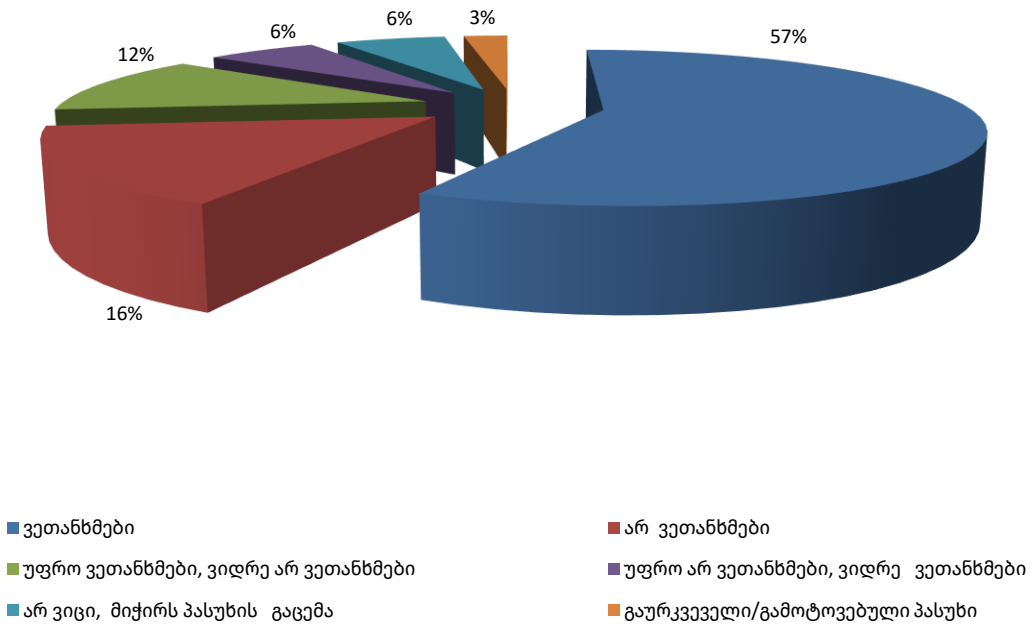


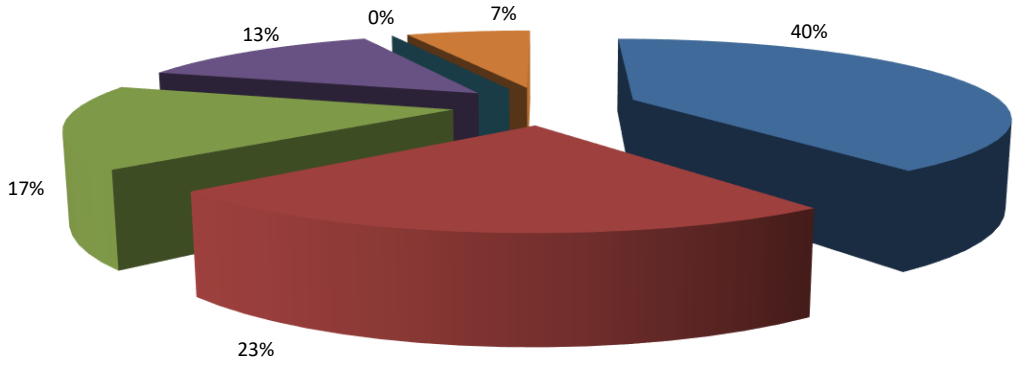


2019 წლის ივლისი

კმაყოფილი ვარ სასამართლოს მომსახურებით - აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის იანვარში ასევე მკვეთრად გაიზარდა ამ პოზიციის მაჩვენებელი 40%-დან - 57%-მდე (გაიზარდა 17%-ით);

2020 წლის იანვარი

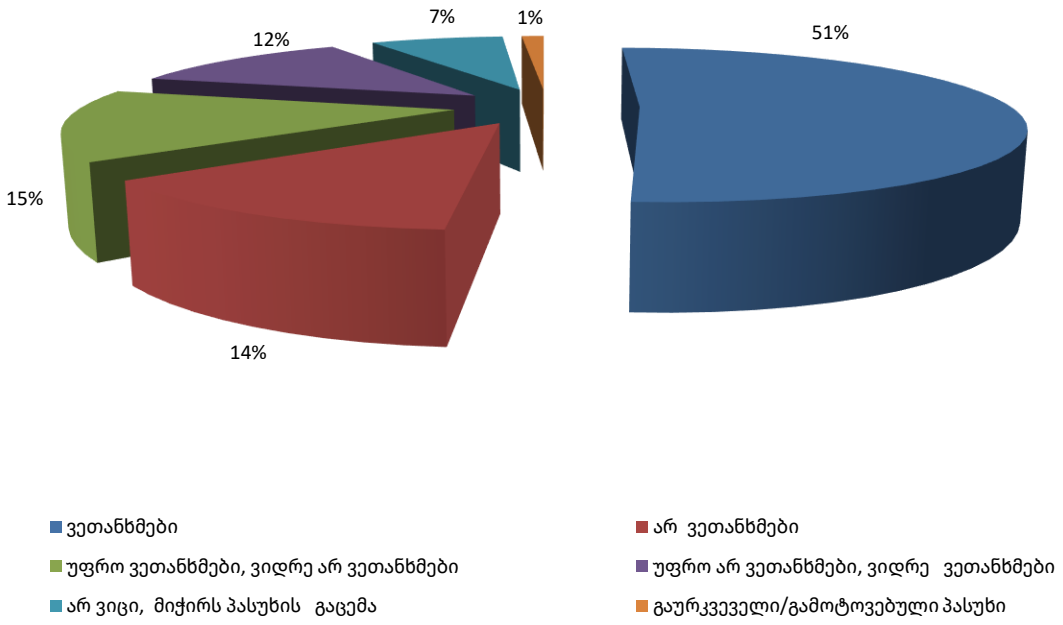


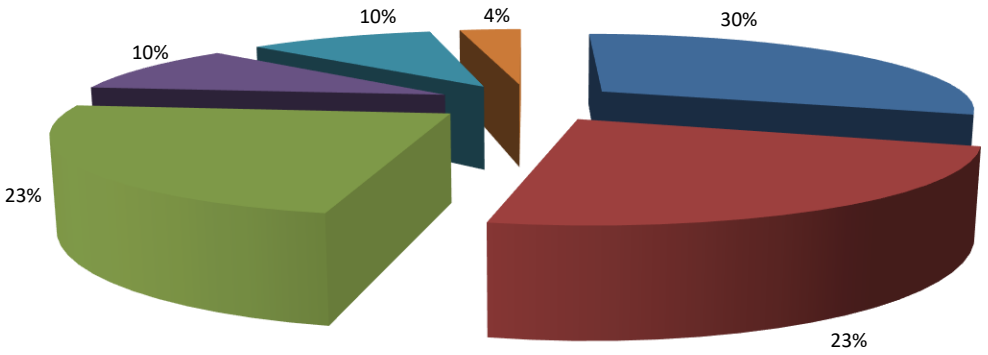


2019 წლის ივლისი

სასამართლო გადაწყვეტილებები სათანადოდ არის დასაბუთებული, გადაწყვეტილება მკაფიო და გასაგებია - მნიშვნელოვანი მატება შეიმჩნევა რესპონდენტებში, რომლებიც თვლიან, რომ სასამართლო გადაწყვეტილებები სათანადოდ არის დასაბუთებული, მკაფიო და გასაგებია 30%-დან - 51%-მდე (გაიზარდა 21%-ით);

2020 წლის იანვარი

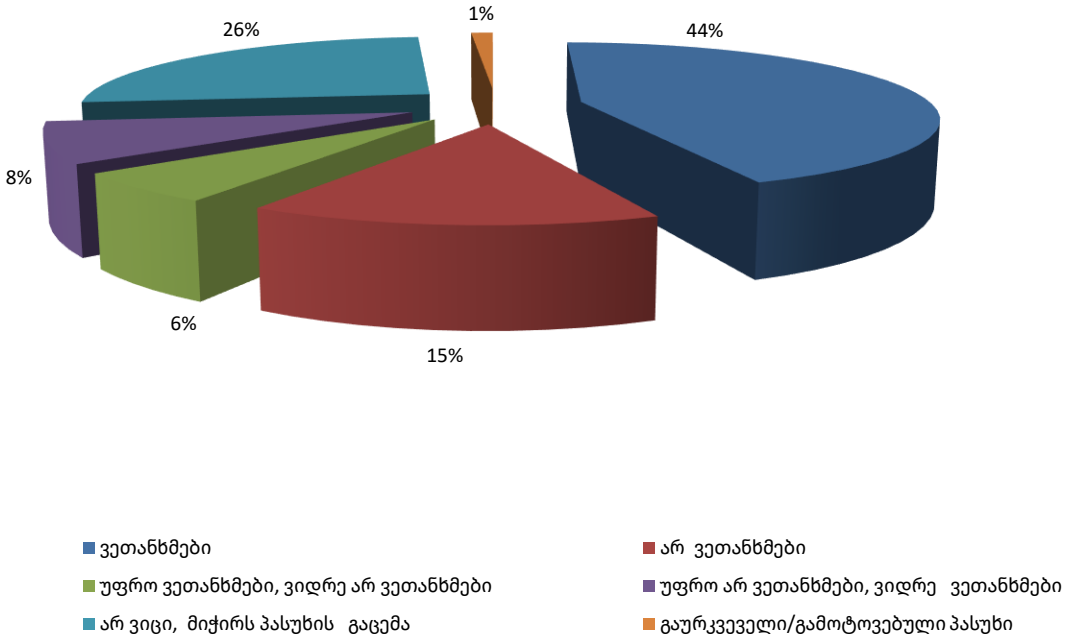


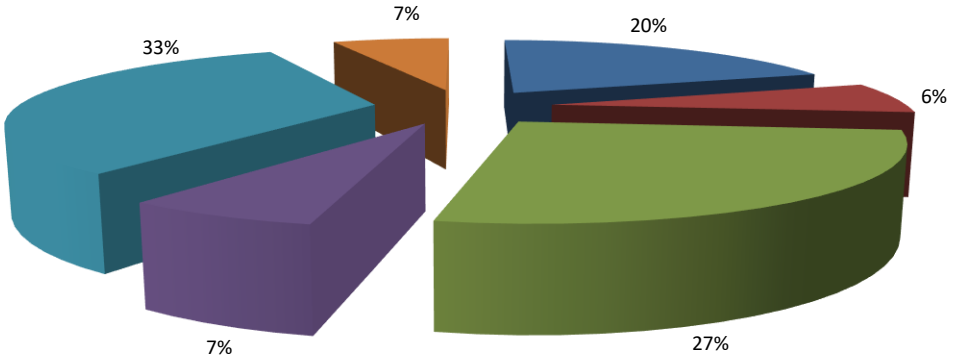


2019 წლის ივლისი

სასამართლო სისტემაში არ არის კორუფცია - მნიშვნელოვნადაა შეცვლილი მომხმარებელთა დამოკიდებულება სასამართლოს სისტემაში კორუფციის არსებობის საკითხთან მიმართებაში - თუ 2019 წლის იანვარში გამოკითხულთა მხოლოდ 20% თვლიდა, რომ სასამართლო სისტემაში არ არის კორუფცია, 2020 წლის იანვარში გამოკითხულთა 44% თვლის, რომ სასამართლო სისტემაში კორუფცია არ არის (გაიზარდა 24%-ით);

2020 წლის იანვარი

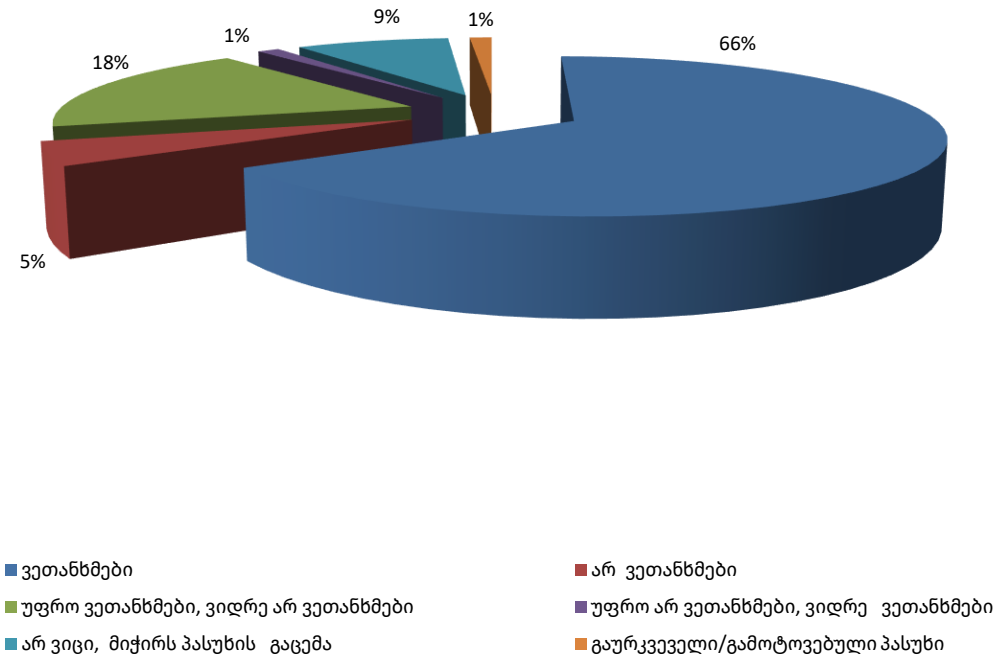


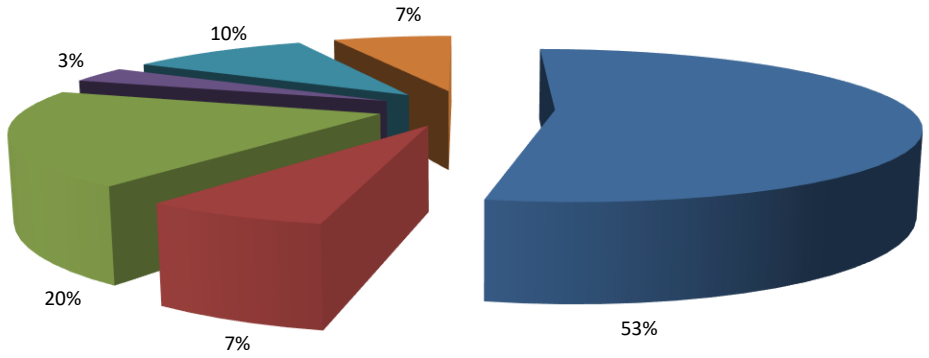


2019 წლის ივლისი

სასამართლოს აპარატის მოხელეები არიან პროფესიულად კომპეტენტურები - გასულ წელს სასამართლოს აპარატის მოხელეებს კომპეტენტურად თვლიდა რესპონდენტთა 53%, ხოლო 2020 წლის იანვარში კი, ამ მაჩვენებელმა შეადგინა 66% (გაიზარდა 13%-ით);

2020 წლის იანვარი

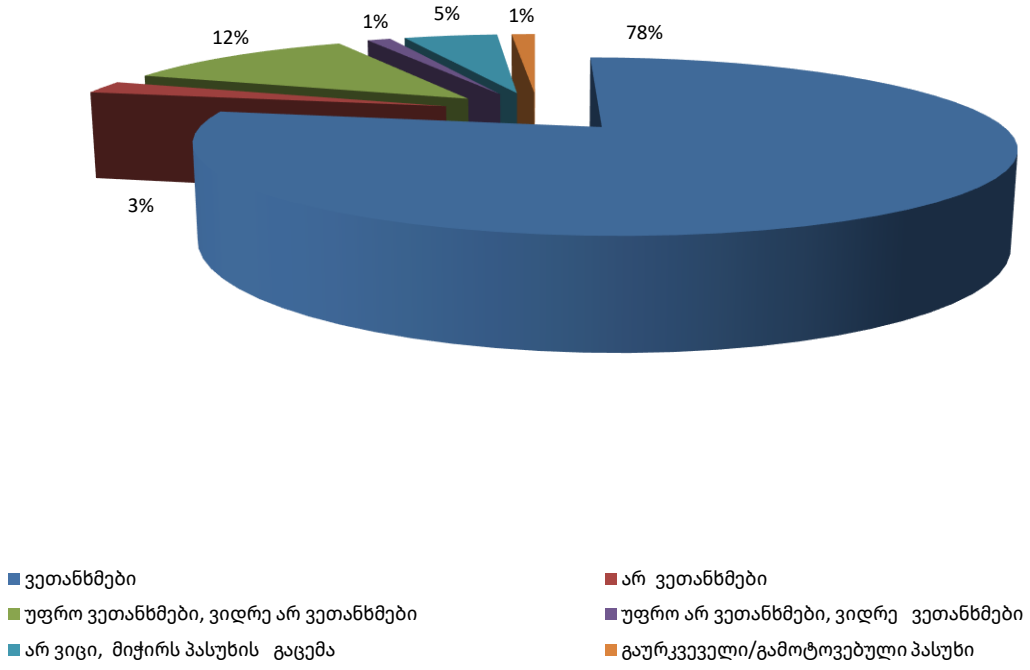


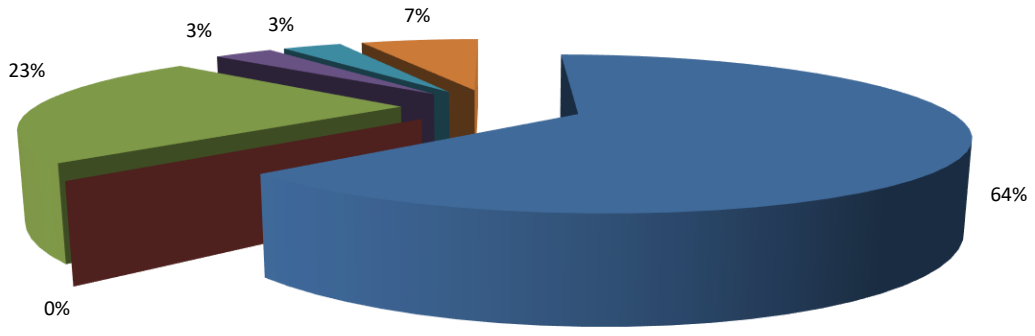


2019 წლის ივლისი

სასამართლოს აპარატის მოხელეები პატივისცემით და თავაზიანად ეპყრობიან მოქალაქეებს - აღნიშნულ პოზიციაში 2020 წლის იანვარში დადებითი დამოკიდებულება 2019 წლის ივლისთან შედარებით გაიზარდა 64%-დან - 78%-მდე (გაიზარდა 14 %-ით);

2020 წლის იანვარი

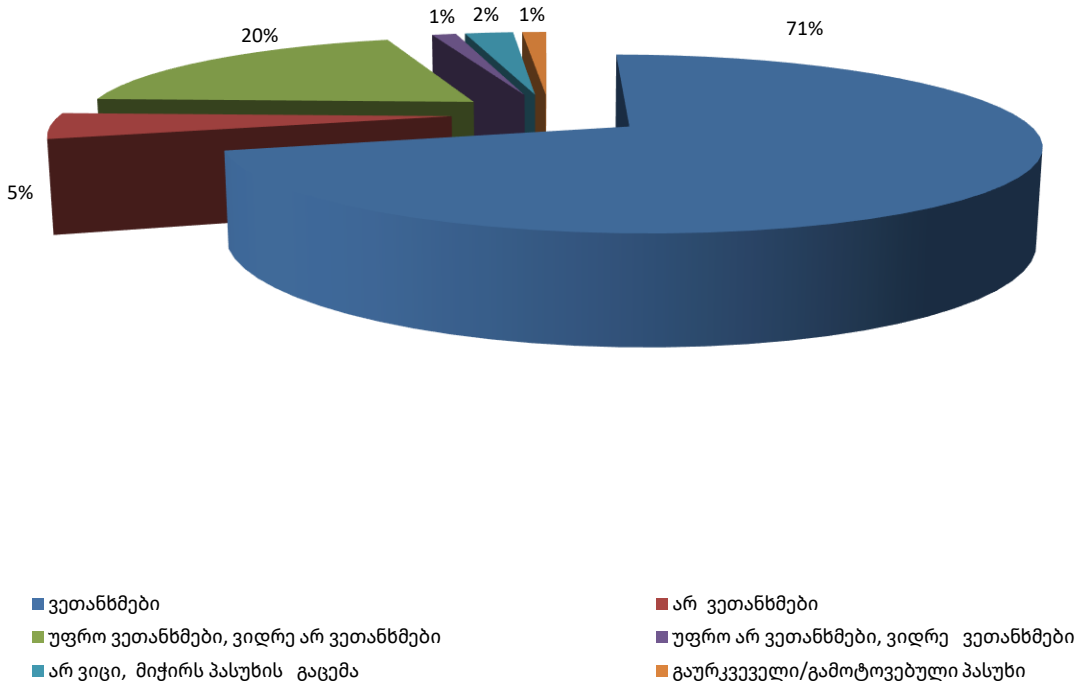


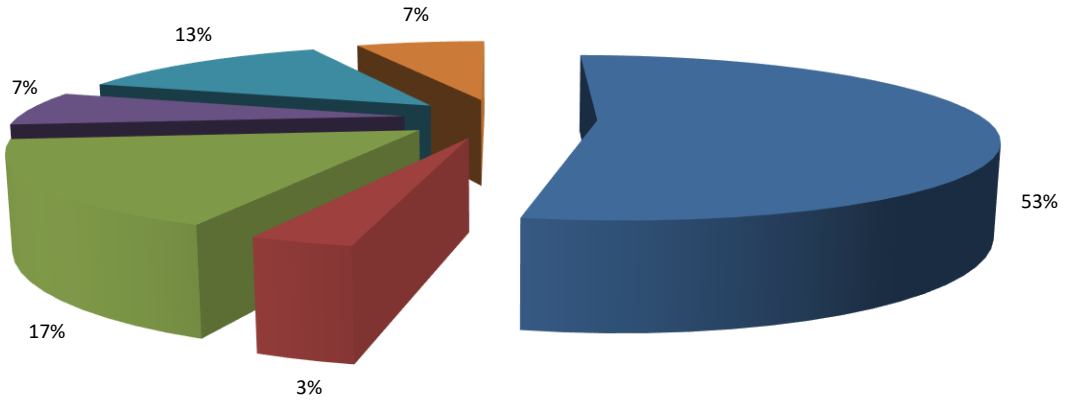


2019 წლის ივლისი

სასამართლოს აპარატის მოხელეები არიან ხელმისაწვდომი მოქალაქეებისათვის - 2019 წლის ივლისში სასამართლოს აპარატის მოხელეებს ხელმისაწვდომად თვლიდა გამოკითხულთა 53%, ხოლო 2020 წლის იანვარში - 71% (გაიზარდა 18%-ით);

2020 წლის იანვარი

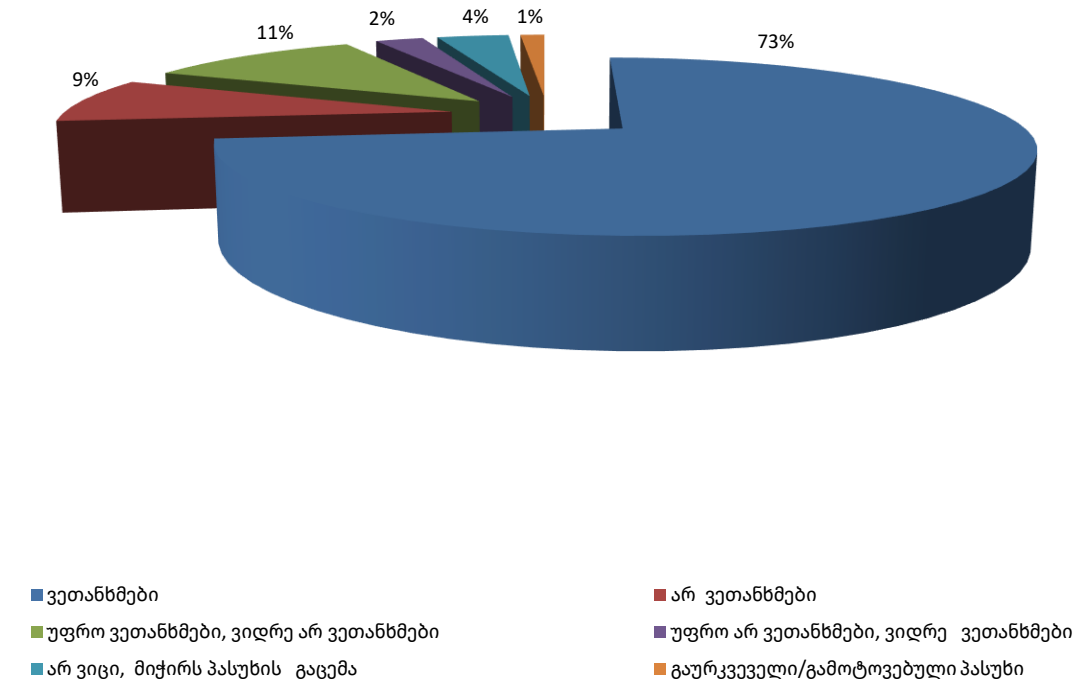


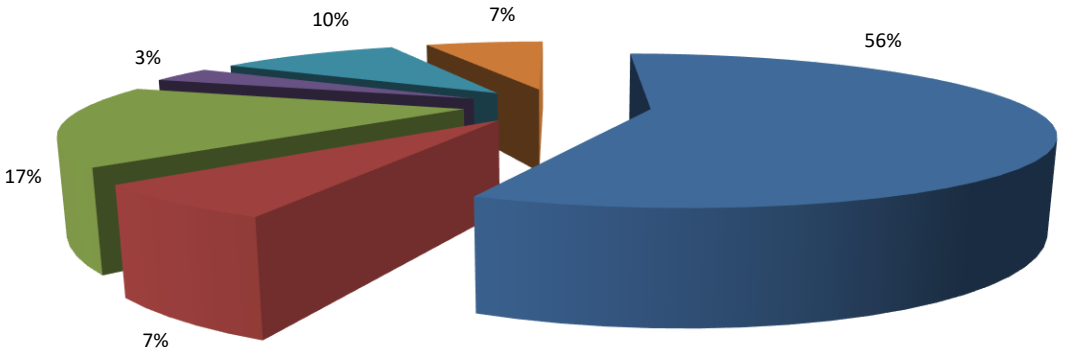


2019 წლის ივლისი

სასამართლოს აპარატის მოხელეები მოქალაქეთა მოთხოვნებზე/შეკითხვებზე პასუხს სცემენ დროულად - 2019 წლის ივლისში ამ პოზიციაში დადებითად უპასუხა რესპონდენტთა 56%-მა, ხოლო 2020 წლის იანვარში კი, ეს მაჩვენებელი გაიზარდა 73%-მდე (გაიზარდა 17%-ით);

2020 წლის იანვარი

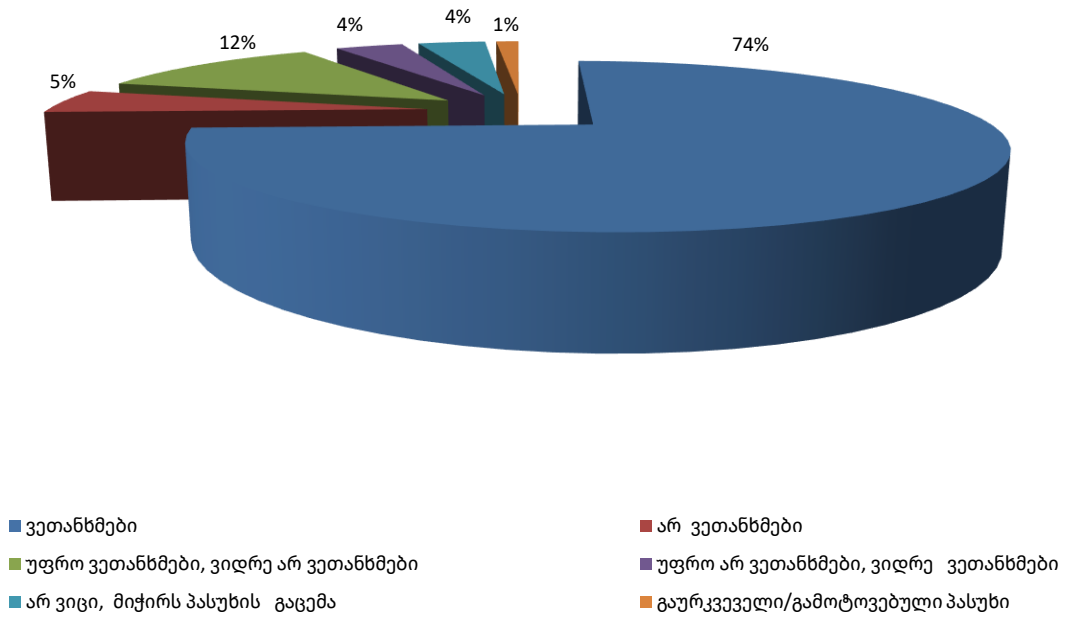


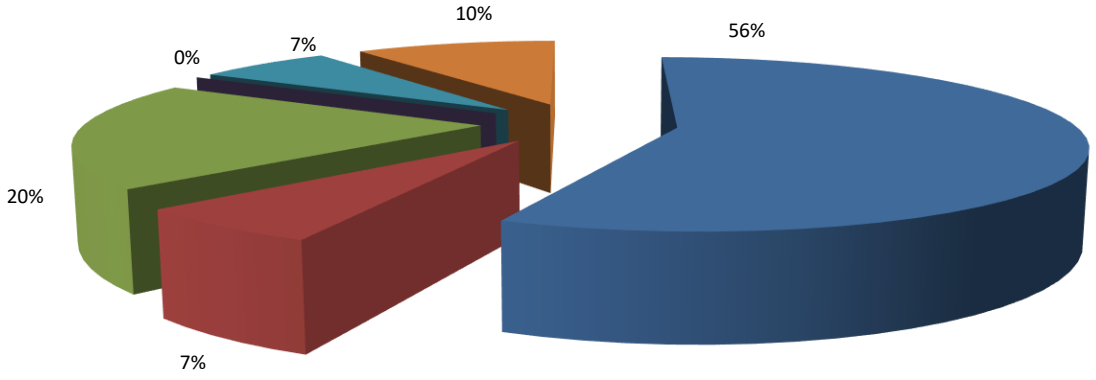


2019 წლის ივლისი

სასამართლოს საინფორმაციო სამსახურის/თანამშრომლების მიერ მოწოდებული ინფორმაცია არის მკაფიო და გასაგები **-** 2019 წლის ივლისში სასამართლოს საინფორმაციო სამსახურის მიერ მიწოდებული ინფორმაცია გასაგები იყო გამოკითხულთა 56%-თვის, ხოლო 2020 წლის იანვარში - 74%-თვის (გაიზარდა 18%- ით).

2020 წლის იანვარი

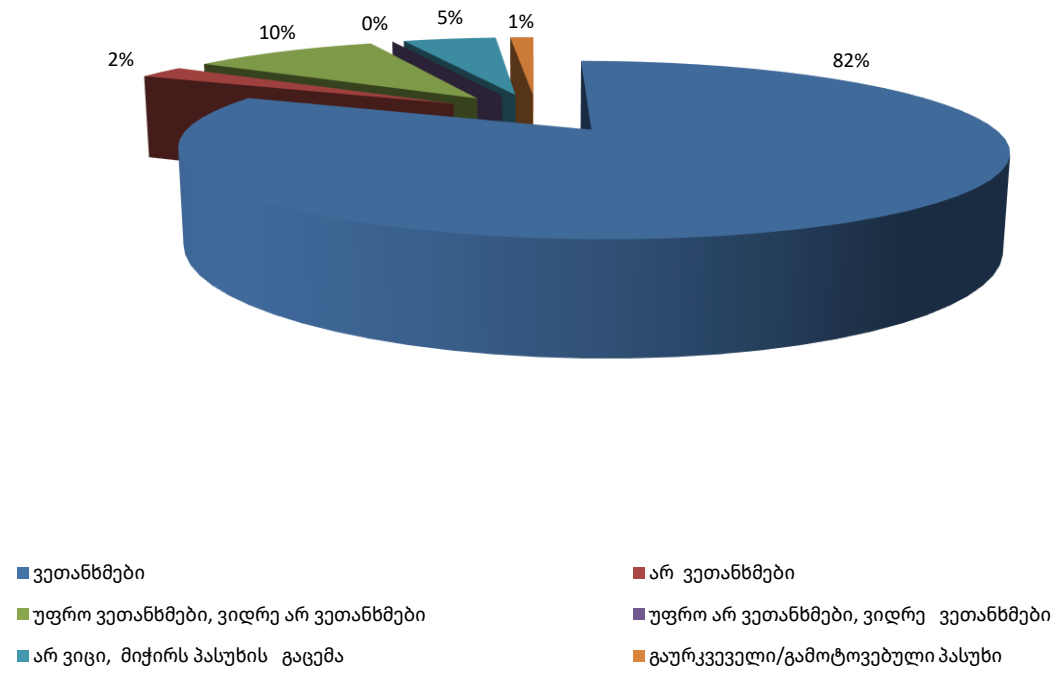


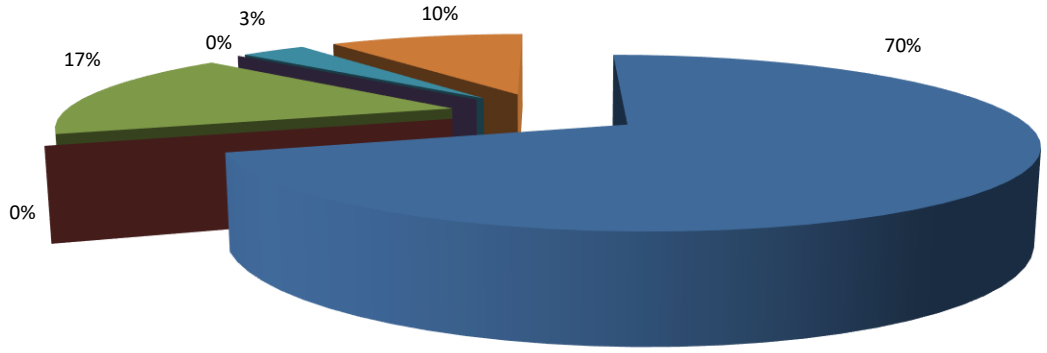


2019 წლის ივლისი

სასამართლოს კანცელარია მოქალაქეებს ემსახურება ეფექტურად - თუ გასულ წელს გამოკითხულთა 70% თვლიდა, რომ სასამართლოს კანცელარია მოქალაქეებს ემსახურება ეფექტურად, 2020 წლის იანვარში ეს მაჩვენებელი კიდევ უფრო გაიზარდა და შეადგინა 82% (გაიზარდა 12%-ით).

2020 წლის იანვარი





2019 წლის ივლისი