



act

**საბაზისო კვლევა
საჯარო მმართველობის რეფორმის მხარდაჭერა
საქართველოში**

**მოსახლეობის განწყობებისა და
დამოკიდებულებების კვლევა**

იანვარი, 2017

შინარსი

1. კვლევის დიზაინი და მეთოდოლოგია.....	6
1.1 მოსახლეობის კვლევის კვლევის მიზანი და ამოცანები	6
1.2 მოსახლეობის კვლევის მეთოდოლოგია	6
2. კვლევის შედეგები.....	9
2.1 საჯარო მომსახურებების ზოგადი შეფასება.....	9
2.2. საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმირებულობა	17
2.3. იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების მომსახურების შეფასება.....	19
2.4. შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურებების შეფასება.....	29
2.5. სოციალური მომსახურების სააგენტოს სერვისების შეფასება	35
2.6. ადგილობრივი სერვისების შეფასება.....	38
2.5. სხვა სერვისების შეფასება	45
2.6. რესპონდენტთა სოციო-დემოგრაფიული პროფილი.....	47

ცხრილების საძიებელი

ცხრილი # 1 - მოსახლეობის კვლევის დიზაინი.....	6
ცხრილი # 2 - მოსახლეობის რაოდენობრივი კვლევის შერჩევის განაწილება.....	7
ცხრილი # 3 - მოსახლეობის თვისებრივი კვლევის კომპოზიცია.....	8
ცხრილი # 4 - მომსახურებით კმაყოფილება რეგიონის ჭრილში.....	9
ცხრილი # 5 - მომსახურებით კმაყოფილება უწყების ჭრილში	10

გრაფიკების საძიებელი

Chart 1 - გთხოვთ გაიხსენოთ თქვენ მიერ ბოლოს მიღებული მომსახურება რომელიმე უწყებაში და რამდენად კმაყოფილი იყავით მიღებული მომსახურებით? 9

Chart 2 - მიუხედავად იმისა, რამდენად კმაყოფილი ან უკმაყოფილო იყავით ბოლოს მიღებული მომსახურებით, რა არის ის პარამეტრები, რაც ყველაზე მეტად მოგეწონათ/არ მოგეწონათ მომსახურების მიღების პროცესში? 10

Chart 3 - რამდენად ეთანხმებით/არ ეთანხმებით ქვემოთ მოცემულ დებულებებს?..... 14

Chart 4 - პირადად თქვენ, ისურვებდით თუ არა სახელმწიფო / საჯარო დაწესებულებაში მუშაობას?... 16

Chart 5 - რატომ არ ისურვებდით სახელმწიფო / საჯარო დაწესებულებაში მუშაობას? 16

Chart 6 - სურვილის შემთხვევაში, გაქვთ თუ არა საშუალება მომსახურებასთან დაკავშირებული თქვენი შენიშვნები მიაწოდოთ შესაბამის უწყებას? 17

Chart 7 - გსმენიათ თუ არა იმის შესახებ, რომ 2017 წლიდან იგეგმება საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმა? 17

Chart 8 - საიდან გსმენიათ ამ რეფორმის შესახებ? 18

Chart 9 - თქვენი აზრით, რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში იმისათვის, რომ გაუმჯობესდეს მოსახლეობისათვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხი? 18

Chart 10 - გთხოვთ მითხრათ, თქვენი აზრით რა სერვისებს სთავაზობს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სამოქალაქო რეესტრის დეპარტამენტი (იუსტიციის სახლი, საზოგადოებრივი ცენტრები) მოსახლეობას? 19

Chart 11 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიგიღიათ თუ არა ჩამოთვლილი სერვისები პირადად თქვენ? 20

Chart 12 - სად მიიღეთ აღნიშნული სერვისი? 21

Chart 13 - ყველაფრის გათვალისწინებით, ზოგადად, როგორ შეაფასებდით მიღებულ მომსახურებას? 22

Chart 14 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების სერვისები, მაგრამ ხომ არ მიუმართავს ამ დაწესებულებების მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს? 24

Chart 15 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის ადამიანი მიღებული მომსახურებით? 25

Chart 16 - გაქვთ თუ არა ელექტრონული ID ბარათი? 25

Chart 17 - იყენებთ თუ არა ელექტრონულ ID ბარათს ელექტრონული ოპერაციებისათვის? 25

Chart 18 - პირადად თქვენ, ბოლო ერთი წლის განმავლობაში განგიხორციელებიათ თუ არა შემდეგი ქმედებები? 26

Chart 19 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში გამოყენებული ვებ-გვერდები 27

Chart 20 - რა იყო მიზეზები, რის გამოც არ გამოგიყენებიათ საჯარო დაწესებულებების ვებ-გვერდები? 28

Chart 21 - თქვენი აზრით, რა სერვისებს სთავაზობს შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტო მოსახლეობას? 29

Chart 22 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიგიღიათ თუ არა შემდეგი სერვისები პირადად თქვენ?... 30

Chart 23 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას? 30



Chart 24 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ მომსახურების სააგენტოს სერვისები, მაგრამ, ხომ არ მიუმართავს ამ დაწესებულებების მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს? 31

Chart 25 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის ადამიანი მიღებული მომსახურებით? 31

Chart 26 - თქვენი აზრით, რა სერვისებს სთავაზობს მოსახლეობას 112-ის სამსახური?..... 32

Chart 27 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიგიღიათ თუ არა შემდეგი სერვისები პირადად თქვენ?... 32

Chart 28 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას? 33

Chart 29 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ 112-ის სერვისები, მაგრამ ხომ არ მიუმართავს ამ მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს? 33

Chart 30 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის ადამიანი მიღებული მომსახურებით? 34

Chart 31 - თქვენი აზრით, რა სერვისებს სთავაზობს სოციალური მომსახურების სააგენტო მოსახლეობას? 35

Chart 32 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, პირადად თქვენ გამოგიყენებიათ თუ არა შემდეგი სერვისები?..... 36

Chart 33 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას? 36

Chart 34 - მიუხედავად იმისა, რომ თქვენ არ გამოგიყენებიათ სოციალური მომსახურების სააგენტოს სერვისები, თქვენი ოჯახის სხვა წევრს ხომ არ მიუმართავს ამ დაწესებულებისათვის? 37

Chart 35 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის მიღებული მომსახურებით? 37

Chart 36 - გსმენიათ თუ არა სოციალური მომსახურების სააგენტოს ისეთი პროგრამების შესახებ, რომელიც მიმართულია შემდეგი ჯგუფების საკითხების გაუმჯობესებაზე?..... 37

Chart 37 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში გისარგებლიათ თუ არა ამ უწყებების მომსახურებით? 39

Chart 38 - კერძოდ, რა საკითხების მოსაგვარებლად მიგიმართავთ ადგილობრივი თვითმართველობის უწყებებისათვის - *გამგეობა/მერია*? 39

Chart 39 - კერძოდ რა საკითხების მოსაგვარებლად მიგიმართავთ ადგილობრივი თვითმართველობის უწყებისათვის-*საკრებულო*? 40

Chart 40 - კერძოდ რა საკითხების მოსაგვარებლად მიგიმართავთ ადგილობრივი თვითმართველობის უწყებისათვის - *სოფლის რწმუნებული*?..... 40

Chart 41 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას? 41

Chart 42 - მიუხედავად იმისა, რამდენად კმაყოფილი ან უკმაყოფილო ხართ მიღებული სერვისებით, რა არის ის პარამეტრი, რაც ყველაზე მეტად მოგეწონათ მომსახურების მიღების პროცესში?..... 41

Chart 43 - მიუხედავად იმისა, რომ პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ, თქვენი ოჯახის სხვა წევრს მიუმართავს თუ არა ადგილობრივი თვითმართველობის ორგანოებისათვის? 42

Chart 44 - კერძოდ რომელ უწყებას მიმართა მან?..... 42

Chart 45 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის თითოეულ უწყებაში მიღებული მომსახურებით? 43

Chart 46 - თქვენ ან თქვენი ოჯახის წევრს მოგიგვარათ თუ არა თვითმართველობამ კონკრეტული პრობლემა/პრობლემები, რომლისთვისაც მიმართეთ?..... 43

Chart 47 - როგორ ფიქრობთ, იოლია თუ არა თვითმართველობის უწყებებისათვის თხოვნით მიმართვა? 44



Chart 48 - თქვენი რაიონის/მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა რამდენად ეფექტურად ურთიერთობს მოსახლეობასთან? 44

Chart 49 - თქვენი რაიონის/მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა რამდენად ითვალისწინებს შემდეგი ჯგუფების საჭიროებებს? 45

Chart 50 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, თქვენ ან თქვენი ოჯახის რომელიმე წევრს ხომ არ მიგიმართავთ რომელიმე უწყებისათვის სოფლის მეურნეობასთან დაკავშირებული სერვისების მიღების მიზნით? 45

Chart 51 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში გისარგებლიათ თუ არა ამ უწყებების მომსახურებით? 46

Chart 52 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას? 46

Chart 53 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ ეს სერვისები, მაგრამ ხომ არ მიუმართავს ამ დაწესებულებების მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს? 46

Chart 54 - კერძოდ რომელ უწყებას მიმართა თქვენი ოჯახის წევრმა? 47

Chart 55 - რესპონდენტის სქესი..... 47

Chart 56 - რესპონდენტის ასაკი 47

Chart 57 - რესპონდენტის ოჯახური მდგომარეობა..... 48

Chart 58 - რესპონდენტის განათლება..... 48

Chart 59 - რესპონდენტის ეროვნება..... 48

Chart 60 - განსაკუთრებული სტატუსის არსებობა 49

Chart 61 - რესპონდენტის სამუშაო სტატუსი (ძირითადი საქმიანობა) 49

Chart 62 - მოცემული ფრაზებიდან რომელი აღწერს ყველაზე უკეთ თქვენს ოჯახს..... 50

Chart 63 - ოჯახის თვითური შემოსავალი (ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით)..... 50

1. კვლევის დიზაინი და მეთოდოლოგია

მოსახლეობის განწყობებისა და დამოკიდებულებების კვლევა განხორციელდა პროგრამის „საჯარო მმართველობის რეფორმის მხარდაჭერა“ საბაზისო გამოკვლევის ფარგლებში. საბაზისო გამოკვლევა წარმოადგენს მასშტაბურ კვლევას, რომლის ფარგლებშიც გამოყენებული იქნა განსხვავებული კვლევითი მიდგომები სხვადასხვა სამიზნე სეგმენტის შესასწავლად. მოცემული დოკუმენტი წარმოადგენს კვლევის ძირითადი დოკუმენტის დანართს და ასახავს მოსახლეობის რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის შედეგებს.

1.1 მოსახლეობის კვლევის მიზანი და ამოცანები

პროგრამის „საჯარო მმართველობის რეფორმის მხარდაჭერა“ ფარგლებში, ჩატარებული საბაზისო გამოკვლევის ერთ-ერთ ძირითად მიზანს წარმოადგენდა საჯარო მომსახურებების მიმართ მოსახლეობის განწყობებისა და დამოკიდებულებების იდენტიფიცირება და საჯარო მომსახურებებით სარგებლობის, გამოცდილებისა და კმაყოფილების დონის შესწავლა. შესაბამისად, საბაზისო გამოკვლევის ამ კონკრეტული კომპონენტის ამოცანები იყო:

- მოსახლეობის განწყობების შესწავლა საჯარო სექტორში ჩართულობასთან დაკავშირებით;
- საჯარო სამსახურის რეფორმის ცნობადობა და დამოკიდებულებები;
- საჯარო სამსახურისა და მომსახურებების შეფასება.

1.2 მოსახლეობის კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევის ზემოთ აღნიშნული მიზნების მიღწევის მიზნით გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდების კომბინაცია. კვლევის მოკლე დიზაინი წარმოდგენილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში:

ცხრილი # 1 - მოსახლეობის კვლევის დიზაინი

მეთოდი	ტექნიკა	შერჩევის ზომა
რაოდენობრივი კვლევა	პირისპირ ინტერვიუ	2400 ინტერვიუ
თვისებრივი კვლევა	ფოკუსური ჯგუფური დისკუსია	4 ფოკუსური ჯგუფი

რაოდენობრივი კვლევის მეთოდოლოგია

მოსახლეობის კვლევის რაოდენობრივი კომპონენტის ფარგლებში გამოყენებული იქნა პირისპირ ინტერვიუს ტექნიკა CAPI (Computer Assisted Personal Interview) სისტემის გამოყენებით. კვლევის მიზნებისათვის შემუშავებული იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი, რომელიც ძირითადად შედგებოდა დახურული შეკითხვებისაგან, თუმცა რესპონდენტებს ეძლეოდათ საშუალება დაეფიქსირებინათ პასუხის ის ვარიანტიც, რომელიც კითხვარში არ იყო მოცემული, ინტერვიუს ხანგრძლივობა წარმოადგენდა 30-50 წუთს, იმის მიხედვით, თუ რა სერვისების გამოყენების გამოცდილება ჰქონდა რესპონდენტს.

მოსახლეობის რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში შემუშავდა ორსაფეხურიანი კლასტერული შერჩევა წინასწარი სტრატეგიკაციით. კვლევის სამიზნე სეგმენტს წარმოადგენდა 18 წლისა და უფროსი ასაკის საქართველოს მოქალაქეები.

შერჩევის ჩარჩოდ გამოყენებული იქნა ორი წყარო: (1) ცენტრალური საარჩევნო კომისიის საარჩევნო უბნების უახლესი სია და (2) 2014 წლის ეროვნული აღწერის მონაცემები.

პირველადი შერჩევის ერთულს (PSU) წარმოადგენდა საარჩევნო უბანი, ხოლო მეორადი შერჩევის ერთულს (SSU) კი, შინამეურნეობა, რომლის იდენტიფიცირებაც ხდებოდა შემთხვევითი ხეტილის პრინციპით. შინამეურნეობის შიგნით საბოლოო შერჩევის ერთულის (FSU), რესპონდენტის იდენტიფიცირება ხდებოდა ბოლო დაბადების დღის პრინციპით.

შერჩევის დეტალური განაწილება წარმოდგენილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში:

ცხრილი # 2 - მოსახლეობის რაოდენობრივი კვლევის შერჩევის განაწილება

	რეგიონი	ქალაქი	სოფელი
1	თბილისი	390	10
2	იმერეთი	90	110
3	აჭარა	110	90
4	გურია	50	150
5	სამეგრელო-ზემო სვანეთი	80	120
6	კახეთი	40	160
7	ქვემო ქართლი	90	110
8	შიდა ქართლი	80	120
9	სამცხე-ჯავახეთი	70	130
10	მცხეთა-თიანეთი	40	160
11	რაჭა-ლეჩხუმი და ქვემო სვანეთი	40	160
	ჯამი	1080	1320
	სულ	2400	

წარმოდგენილი შერჩევის დიზაინი იძლევა საშალებას ეროვნულ დონეზე მონაცემები გაანალიზდეს +/-2,7% ცდომილებით; თბილისისათვის შერჩევის ცდომილება წარმოადგენს +/-4,9%, ხოლო რეგიონის დონეზე - 6,9 %. რაოდენობრივი კვლევის მონაცემები დამუშავებული იქნა სპეციალური სტატისტიკური პაკეტის SPSS 20.0-ის მეშვეობით.

თვისებრივი კვლევის მეთოდოლოგია

მოსახლების კვლევის თვისებრივი კომპონენტის ფარგლებში გამოყენებული იქნა ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიის ტექნიკა. კვლევის მიზნებისათვის შემუშავებული იქნა ჯგუფური დისკუსიის გზამკვლევი, რომლის საშუალებითაც მოდერატორმა წარმართა შეხვედრა.

კვლევის ფარგლებში ჩატარდა 4 ჯგუფური დისკუსია. მოსახლეობის თვისებრივი კვლევის დეტალური დიზაინი წარმოდგენილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში:

ცხრილი # 3 - მოსახლეობის თვისებრივი კვლევის კომპოზიცია

სამიზნე ჯგუფი	კომპოზიცია	რაოდენობა
მოქალაქეები, რომლებსაც ჰქონდათ ბოლო ექვსი თვის განმავლობაში საჯარო სერვისების გამოყენების გამოცდილება	1. 25 – 35 წლის 2. 35 წლის და უფროსი ასაკის	ორი ფოკუსური ჯგუფი
ქალები, რომლებსაც ჰქონდათ ბოლო ექვსი თვის განმავლობაში საჯარო სერვისების გამოყენების გამოცდილება	1. 25 – 35 წლის 2. 35 წლის და უფროსი ასაკის	ორი ფოკუსური ჯგუფი

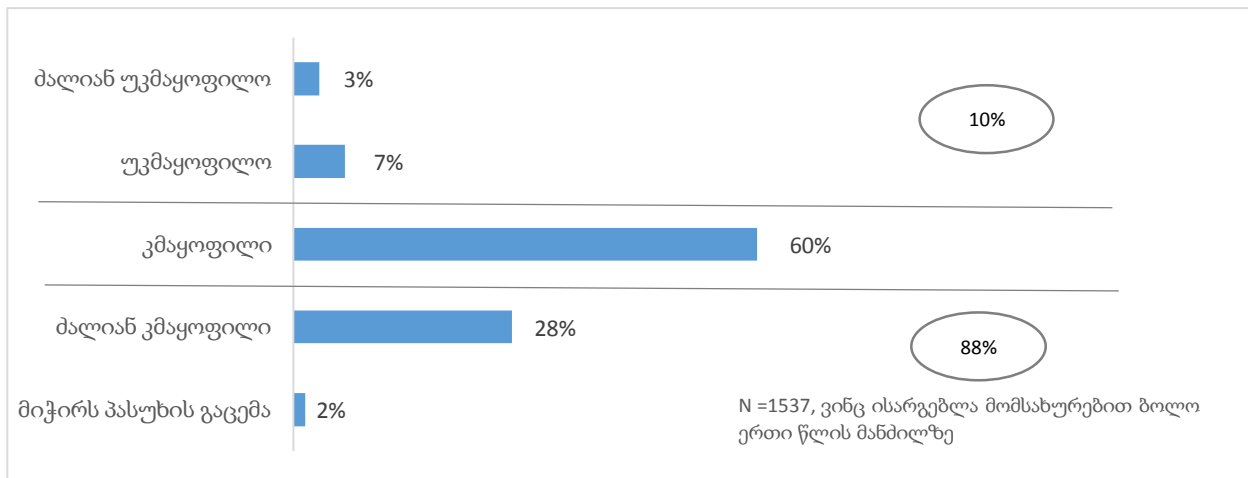
ჯგუფური დისკუსიების ვიდეო და აუდიო ჩანაწერების საფუძველზე მომზადდა დისკუსიის დეტალური ტრანსკრიპტები, რომელიც გამოყენებული იქნა მონაცემთა შემდგომი ანალიზისათვის. ამონარიდები ჯგუფური დისკუსიებიდან წარმოდგენილია წინამდებარე დოკუმენტში კვლევის შედეგების საილუსტრაციოდ.

2. კვლევის შედეგები

2.1 სახელმწიფო სერვისების ზოგადი შეფასება

კვლევის ფარგლებში, კონკრეტული უწყებებისა და სერვისებით მომსახურების კმაყოფილებასთან ერთად რესპონდენტებმა ზოგადად შეაფასეს სახელმწიფო სერვისები. უნდა ითქვას, რომ სახელმწიფო სერვისებით სარგებლობის ბოლო შემთხვევების მხოლოდ 10%-ში დაფიქსირდა უკმაყოფილება, ძირითადად კი, მოსახლეობის დიდი უმრავლესობა (88%) კმაყოფილია მიწოდებული სერვისებით.

Chart 1 - გთხოვთ გაიხსენოთ თქვენ მიერ ბოლოს მიღებული მომსახურება რომელიმე უწყებაში და რამდენად კმაყოფილი იყავით მიღებული მომსახურებით?



მონაცემების ანალიზი რეგიონულ ჭრილში აჩვენებს, რომ კმაყოფილების ტენდენცია მთელი საქართველოს მასშტაბით ფიქსირდება, თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ უკმაყოფილების შედარებით მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება შიდა ქართლში (16%) და მცხეთა-მთიანეთში (15%).

ცხრილი # 4 - სერვისებით კმაყოფილება რეგიონის ჭრილში

	თბილისი	იმერეთი	აჭარა	გურია	სამეგრელო	კახეთი	ქვემო ქართლი	შიდა ქართლი	სამცხე ჯავახეთი	მცხეთა მთიანეთი	რაჭა-ლეჩხუმი
უკმაყოფილო	13%	4%	8%	6%	13%	3%	11%	16%	7%	15%	7%
კმაყოფილი	86%	94%	92%	94%	86%	98%	87%	82%	90%	86%	92%
მიჭირს პასუხის გაცემა	2%	2%	1%	1%	1%		1%	3%	4%		1%

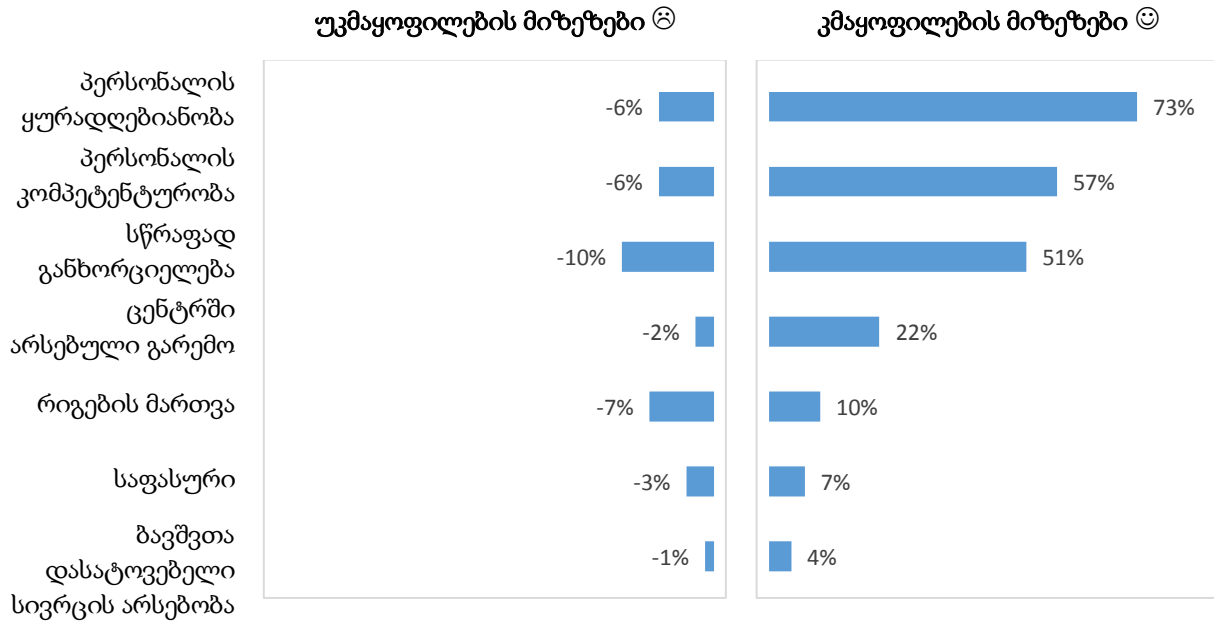
რაც შეეხება მომსახურებით კმაყოფილებას უწყებების დონეზე. ყველაზე მაღალ შეფასებას იუსტიციის სახლი (94%), 112 (93%), შემოსავლების სამსახური (93%) და შსს-ს მომსახურების სააგენტო (92%) იმსახურებენ; უკმაყოფილების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი კი სოციალური მომსახურების სააგენტოსა (25%) და ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების, მერიისა და გამგეობის მიმართ ფიქსირდება (20%).

ცხრილი # 5 - მომსახურებით კმაყოფილება უწყების ჭრილში

	იუსტიციის სახლი	112	სოციალური მომსახურების სააგენტო	გამგეობა/მერია	შსს, მომსახურების სააგენტო	სოფლის რწმუნებულ ც	შემოსავლების სამსახური	საზოგადოებრივი ცენტრები
უკმაყოფილო	5%	6%	25%	20%	8%	12%	4%	12%
კმაყოფილი	94%	93%	73%	77%	92%	86%	93%	88%
მიჭირს პასუხის გაცემა	1%	1%	2%	2%		2%	4%	

მომსახურებით კმაყოფილებას, პირველ რიგში, პერსონალის ყურადღებიანობა განაპირობებს (73%); ამასთან, კმაყოფილების განმსაზღვრელი მნიშვნელოვანი პარამეტრებია პერსონალის კომპეტენტურობა (57%) და მომსახურების სისწრაფე (51%). აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ უკმაყოფილების გამომწვევ მიზეზებს შორის ყველაზე ხშირად მომსახურების დაბალი ტემპი (10%) და რიგების მართვა (7%) სახელდება, რაც იმას ნიშნავს, რომ მომსახურების სისწრაფე მომხმარებელთა კმაყოფილების განმაპირობებელი უმნიშვნელოვანესი პარამეტრია.

Chart 2 - მიუხედავად იმისა, რამდენად კმაყოფილი ან უკმაყოფილო იყავით ბოლოს მიღებული მომსახურებით, რა არის ის პარამეტრები, რაც ყველაზე მეტად მოგეწონათ/არ მოგეწონათ მომსახურების მიღების პროცესში?



ფოკუსური ჯგუფების მსვლელობისას რესპონდენტებს უნდა შეეფასებინათ ბოლო 5 წლის განმავლობაში სხვადასხვა სერვისის ცვლილებების ხარისხი და ის, თუ რა მიმართულებით მოხდა ცვლილებები. საჯარო დაწესებულებებში მომსახურების ხარისხის კუთხით ცვლილებებთან დაკავშირებით ნეგატიური დამოკიდებულება არ დაფიქსირებულა, თუმცა, გამოითქვა გარკვეული უკმაყოფილება. კერძოდ, როგორც რესპონდენტებმა აღნიშნეს, კრიმინალთან ბრძოლის თვალსაზრისით, პოლიცია წინა ხელისუფლების პირობებში უფრო ეფექტურად და გამართულად მუშაობდა, ბოლო წლებში კი, ფოკუსური ჯგუფის მონაწილეთა ნაწილის აღქმით, კრიმინალი გაიზარდა. აქვე მნიშვნელოვანია იმის აღნიშვნა, რომ კრიმინალის ზრდას რესპონდენტები, პოლიციის არაეფექტურ მუშაობაზე მეტად, საზოგადოებაში პოლიციისა და პენიტენციური დაწესებულებების მიმართ შიშის განცდის მოხსნას უკავშირებენ.

რესპონდენტებმა ასევე აღნიშნეს, რომ საპატრულო პოლიციის დამოკიდებულება მოქალაქეთა მიმართ რადიკალურადაა შეცვლილი. ამ კონტექსტში, რესპონდენტები აღნიშნავენ, რომ მოქალაქეთა მიმართ ძალოვანი სტრუქტურები ბევრად უფრო ჰუმანურად მოქმედებენ დღეს, ვიდრე ეს გასულ წლებში იყო. თავისუფლებისა და მიუკერძოებლობის, შედარებით მაღალი ხარისხით დახასიათდა სასამართლო სისტემა, თუმცა, ისიც აღნიშნა, რომ ხელისუფლების ეს შტო იდეალურისგან ძალიან შორსაა.

რესპონდენტებმა მომსახურების ხარისხის მცირედით, მაგრამ მაინც გაუარესებაზე მიუთითეს სასწრაფო სამედიცინო დახმარების მომსახურების თვალსაზრისით. ისინი ძირითადად ხაზს უსვამდნენ მომსახურების ტემპის შენელებასა და პაციენტების მიმართ მედიკოსების არაგულისხმიერ დამოკიდებულებას. აქვე აღსანიშნავია, რომ სამედიცინო სფეროს



წარმომადგენელთა პროფესიონალიზმის მიმართ პრეტენზიები არ გამოთქმულა. რიგ შემთხვევებში, სასწრაფო დახმარების მუშაობის ეფექტურობის შემცირების მიუხედავად, რესპონდენტებს ზოგადად ჯანდაცვის სამინისტროს საქმიანობის მიმართ ერთმნიშვნელოვნად დადებითი დამოკიდებულება აქვთ. ჯანდაცვის სისტემაში გატარებული რეფორმები და შემოთავაზებული პროგრამები (განსაკუთრებით საყოველთაო ჯანდაცვის და C ჰეპატიტის ელიმინაციის პროგრამები) ძალიან დიდ მოწონებას იმსახურებს და, გარკვეული ხარვეზების მიუხედავად, ამ მიმართულებით მდგომარეობა აშკარად გაუმჯობესებულია.

„ტექნიკური და საინფორმაციო კუთხით [სერვისები] მაგარი განვითარებულია... არაფერი არ იცოდა ადამიანმა, სად რა უნდა გაეკეთებინა, ჯერ რომელ საიტზე შევიდოდა და სად რას გააკეთებდა; ძალიან გამარტივებულია ყველაფერი, ანუ ინოვაციურად და ტექნიკურად, ინფორმაციული თვალსაზრისით ძალიან წინ ვართ.“ [კაცი, 34 წლის]

„პოლიციაზე ვეთანხმები, რომ ადრე უფრო ეფექტურად მუშაობდნენ.“ [ქალი, 23 წლის]

„ბოლო პერიოდში ჯანდაცვას გამოვყოფ, უკეთესობისკენაა შეცვლილი მდგომარეობა.“ [ქალი, 41 წლის]

„ჯანდაცვა შეიცვალა ძალიან კარგად, მე კმაყოფილი ვარ.“ [ქალი, 43 წლის]

„პროფესიონალიზმის კუთხით მე კმაყოფილი ვარ განათლების სამინისტროს მომსახურებით, იმდენად რამდენადაც მოხდა მასწავლებლების სერტიფიცირება და უფრო კომპეტენტური კადრები შევიდა. ასევე, ბაღების მართვის სააგენტოთი. მოხდა ასევე კადრების გადამზადება და მივიღეთ უკეთესი მასწავლებლები, მივიღეთ უკეთესი შედეგი, რაც ბავშვებზე აისახა.“ [ქალი, 29 წლის]

„ბაღებს აღვნიშნავ, ბაღების სააგენტო რომ არსებობს; ადრე, ვთქვით 5 წლის წინ, სხვანაირი შიდა წესი იყო, ახლა სულ სხვაა. არის აბსოლუტურად 100%-ით ჯანსაღი კვება, ბავშვი რომ მიმყავს ბაღში, დარწმუნებული ვარ, ის იქ არის კარგად და არ ვვიქრობ მასზე მთელი დღე.“ [ქალი, 21 წლის]

მომსახურების გაუმჯობესებაზე მიუთითეს პრობაციის ბიუროში, დანაშაულის პრევენციის ცენტრში, გარკვეული მუნიციპალიტეტების გამგეობებში და ლტოლვილთა სამინისტროშიც; აგრეთვე, განათლების სამინისტროში, სკოლებსა და ბაღებში პედაგოგებისა და აღმზრდელების პროფესიონალიზმის ზრდის კუთხით. რაც შეეხება იუსტიციის სახლისა და შეფასებისა და გამოცდების ეროვნული ცენტრის მუშაობას, ისინი წარსულშიც დადებითად ფასდებოდნენ და სერვისების მიწოდების მაღალი ხარისხი ახლაც ნარჩუნდება.

საბოლოო ჯამში, გამოკითხულთა აზრით, ხუთი წლის წინანდელ პერიოდთან შედარებით, წინსვლა ნამდვილად თვალსაჩინოა, თუმცა, სრულიად არადამაკმაყოფილებელია განვითარების ეს ტემპი და რესპონდენტები ერთხმად აღნიშნავენ, რომ აუცილებელია სერვისების მიწოდების ხარისხის უფრო სწრაფი ზრდა და მეტი პროფესიონალიზმი.

მიუხედავად გარკვეულ სფეროებში მიღწეული წარმატებებისა, რესპონდენტთა აზრით, საჯარო მმართველობაში კვლავ ბევრი პრობლემაა და უწყებების მიმართ ნდობის თვალსაზრისითაც განსხვავებული დამოკიდებულებები გამოიკვეთა.



საჯარო სამსახურის მთავარ სისუსტეებზე საუბრისას აღმოჩნდა, რომ რესპონდენტები პირველი რიგის პრობლემად პროფესიონალი კადრების ნაკლებობას მიიჩნევენ. როგორც აღინიშნა, უშუალოდ მომსახურების პროცესში დაბალი რგოლის მოხელეების საქმიანობა მეტ-ნაკლებად დამაკმაყოფილებელია, მაშინ როდესაც მაღალი რანგის მოხელეები ძირითადად არაპროფესიონალები არიან (ამ კონტექსტში რესპონდენტებმა ხშირად მოიყვანეს მაგალითად პარლამენტარების მაგალითი და აღნიშნეს, რომ პარლამენტი ძირითადად დაკომპლექტებულია არაპროფესიონალი და აბსოლუტურად არაკომპეტენტური დეპუტატებით). რესპონდენტებს მიაჩნიათ, რომ საჯარო სამსახურში დასაქმებულ ადამიანთა უმრავლესობა, თავისი პროფილის და პროფესიის შესაბამის საქმეს არ აკეთებს და სრულიად განსხვავებულ პოზიციებზე მუშაობენ, რაც არის კიდევ არაეფექტური მუშაობის მიზეზი.

პროფესიონალიზმის ნაკლებობასთან ერთად, კიდევ ერთ მნიშვნელოვან პრობლემად გამოიყო ნეპოტიზმი საჯარო სამსახურში. რესპონდენტებს აქვთ მკვეთრად გამოხატული წარმოდგენა იმის შესახებ, რომ კომპეტენციის ნაკლებობის ერთ-ერთი ძირითადი გამომწვევი მიზეზი არის საჯარო სამსახურში სწორედ ნეპოტიზმის საფუძველზე დასაქმება.

„ვფიქრობ, რომ ვერ ხვდებათ თუ ვერ ახვედრებენ ხალხს ზუსტად იმ ადგილას, სადაც საჭიროა; ანუ, სხვადასხვა პროფილის ხალხი მუშაობს სულ სხვადასხვა საქმეზე; ნეპოტიზმთან მივდივართ.“ [ქალი, 34 წლის]

„სისუსტედ მიმაჩნია აუცილებლად მიკერძოებულობა, შენი პროფესიონალიზმი არ ფასდება სათანადო დონეზე და პირადი ურთიერთობები დგება წინა პლანზე. დარწმუნებული ვარ, ეს ყველა სტრუქტურაში იქნება; მსმენია, რომ პროფესიონალი არაჩვეულებრივი გამოცდილებით სახლში ზის და ვიღაცის ბიძაშვილი თანამდებობას იკავებს.“ [ქალი, 33 წლის]

„ნეპოტიზმი არის ყველაზე მთავარი ხელისშემშლელი იმიტომ, რომ ვიღაც ვიღაცის მამიდაშვილი და ბიძაშვილია. მე რომ არ ვარ ვიღაცის მამიდაშვილი, რატომ უნდა დავიჩაგრო?!“ [ქალი, 43 წლის]

„მე ვფიქრობ, უფრო ნაკლებობაა პროფესიონალი ადამიანების... თითოეულ სამსახურს თავისი სპეციფიკა აქვს, უნდა მართო და თუ ხუთი მმართველიდან არც ერთი არ არის საქმის მცოდნე, ძალიან რთულია, რომ იმ ადამიანს ის საქმე მოსთხოვო.“ [კაცი, 34 წლის]

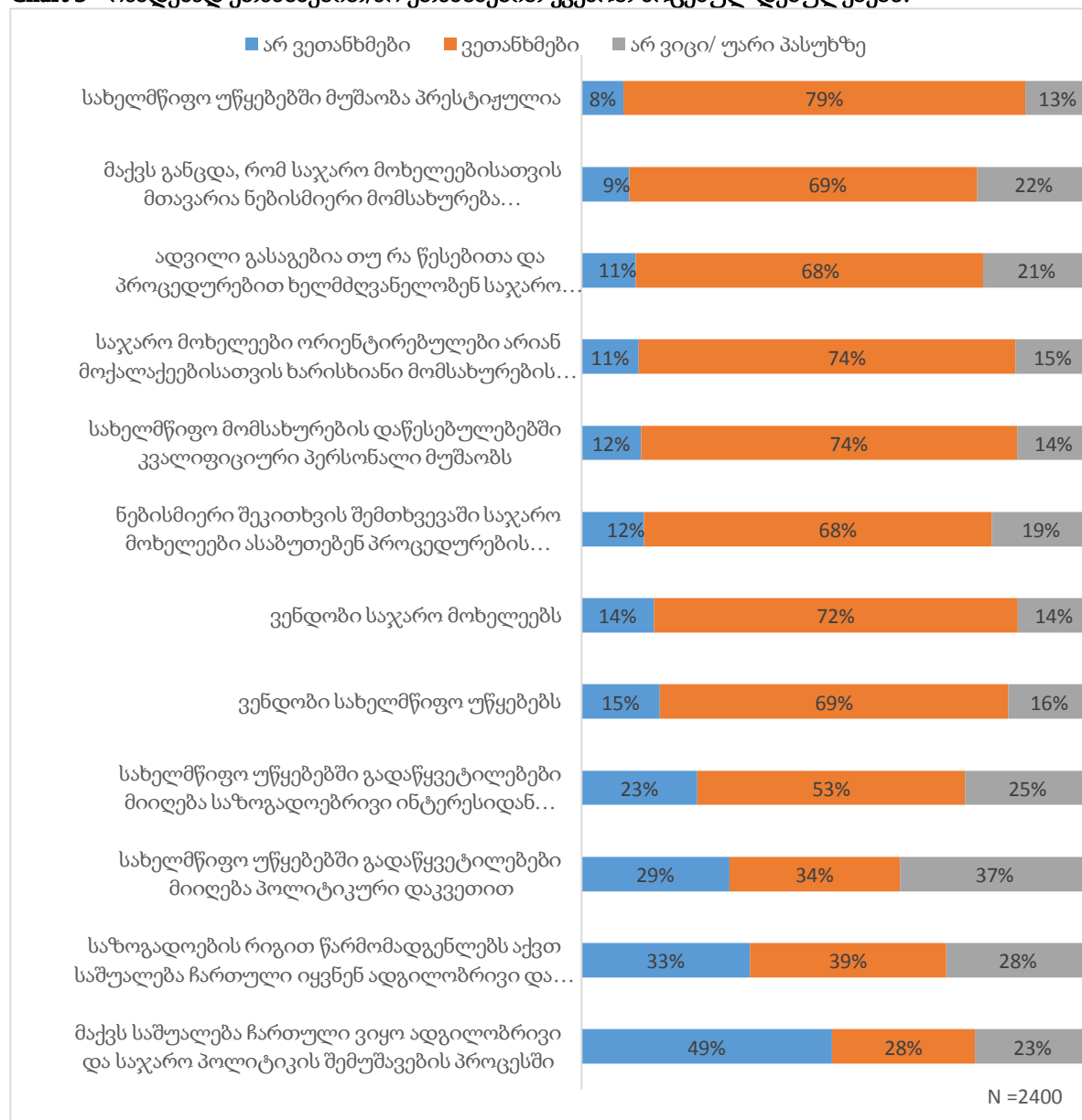
„ჩემი აზრით, პარლამენტში გვაკლია პროფესიონალი პოლიტიკოსები.“ [ქალი, 29 წლის]

გარდა ჩამოთვლილისა, საჯარო სამსახურების სისუსტეებად დასახელდა არაკოორდინირებული მოქმედება სხვადასხვა სახელმწიფო უწყებებს შორის, ანგარიშვალდებულების არარსებობა და საჯარო მოხელეების უპასუხისმგებლო დამოკიდებულება მოსახლეობის პრობლემების მიმართ. პირად გამოცდილებაზე დაყრდნობით, რესპონდენტებმა ასევე აღნიშნეს პრობლემა, რომელიც უკავშირდება დაბალი რგოლის მოხელის მიერ მათთვის დახმარების ვერგაწევა იმის გამო, რომ ისინი არ იყვნენ გადაწყვეტილების მიმღებნი, ხოლო გადაწყვეტილების მიმღებ პირებთან წვდომა მოქალაქეებს არ აქვთ. გარდა განსაკუთრებული გამონაკლისებისა, ყველა ხსენებული ფაქტორი გავლენას ახდენს საჯარო უწყებების მიმართ მოსახლეობის ნდობაზე, რომელიც გამოკითხული რესპონდენტების შემთხვევაში მაღალი არ არის. რიგითი მოხელეების,

ჯარისკაცებისა და პოლიციელების მიმართ დამოკიდებულება დადებითია, თუმცა, მაღალი რანგის მოხელეებთან მიმართებაში, ისევე როგორც მაღოვან სტრუქტურებში თუ სხვა უწყებებში, რესპონდენტები ვერ ხედავენ საფუძველს, რომ მათ მიმართ ნდობით იყვნენ განწყობილნი.

ფოკუსურ ჯგუფებში დისკუსიისას გამოთქმული მოსაზრებებისგან განსხვავებით, რაოდენობრივი კვლევისას გამოიკვეთა, რომ მოსახლეობის აზრით, *საჯარო უწყებები უმეტესად კვალიფიციური კადრებითაა დაკომპლექტებული (74%)* და ისინი *ორიენტირებულნი არიან მოქალაქეებს ხარისხიანი მომსახურება გაუწიონ (74%)*. რაც შეეხება ნდობას, რესპონდენტების 72% *ენდობა საჯარო მოხელეებს, სახელმწიფო უწყებებისადმი ნდობა კი - 69%-ია.*

Chart 3 - რამდენად ეთანხმებით/არ ეთანხმებით ქვემოთ მოცემულ დებულებებს?



როგორც რაოდენობრივი კვლევის შედეგემა ცხადყო, რესპონდენტების დიდი ნაწილი (79%) ეთანხმება დებულებას, რომ *სახელმწიფო უწყებებში მუშაობა პრესტიჟულია*. საჯარო სამსახურის პრესტიჟულობაზე ისაუბრეს ფოკუსურ ჯგუფებშიც, სადაც აღინიშნა, რომ პრესტიჟულობა პირდაპირ დამოკიდებულია თანამდებობაზე. მეტიც, რაც უფრო მაღალი რანგისაა თანამდებობა, მით პრესტიჟულია სამსახური. თუმცა, საჯარო სამსახურში დასაქმება რესპონდენტთათვის ზოგადად მიმზიდველი და პრესტიჟულია, რის მიზეზადაც სხვადასხვა მახასიათებლები დასახელდა.

პირველ რიგში, საჯარო სამსახურში დასაქმებას მიმზიდველს ხდის ის გარემოება, რომ საჯარო მოხელე დაცულია და ისიც, რომ, მიუხედავად დაბალი ანაზღაურებისა, თავად ანაზღაურების სტაბილურ მიღებას პრობლემა არ შეექმნება. აგრეთვე, საჯარო უწყებაში მიმზიდველია სამუშაო გრაფიკი, კანონმდებლობით გათვალისწინებული საშვებულებო დღეების გამოყენების შესაძლებლობა, დასვენება ყველა ოფიციალურ დღესასწაულზე, რაც, რესპონდენტთა აზრით, კერძო სექტორში ნაკლებადაა გათვალისწინებული.

„პრესტიჟულობის მომენტი არ ვიცი, უფრო სტაბილურობის მომენტია. დღეს ისეთი მომენტი, ყველა ფიქრობს ხელფასზე, ფინანსურად და უფრო მყარად ხარ, იგი ხელფასი დაგერიცხება, აიღებ.“ [ქალი, 34 წლის]

„მე არ ვისურვებდი იმიტომ, რომ ვიცი ანაზღაურება არ არის ისეთი. პრესტიჟულია იმ შემთხვევაში, თუ მაღალ საფეხურზე დგახარ, თორემ ისე არა.“ [ქალი, 41 წლის]

„კარგად არ დავფიქრებულვარ პრესტიჟული არის თუ არ არის; უფრო წარმატებულია და მყარია.“ [ქალი, 50 წლის]

„სამუშაო გრაფიკი, შვებულება, ოფიციალურ დღესასწაულებზე დასვენება. სხვაგან ეგ თითქმის არ არსებობს.“ [კაცი, 30 წლის]

საჯარო სამსახურებთან მიმართებაში საგანგებოდ აღინიშნა მათზე პოლიტიკური ზეგავლენის მოხდენის მაღალი რისკები. როგორც ფოკუსურ ჯგუფებში დისკუსიისას აღინიშნა, საქართველოში საჯარო სამსახური პოლიტიკური ზეგავლენისგან თავისუფალი არ არის, არასდროს ყოფილა და სამომავლოდაც, ნაკლებ სავარაუდოა, გათავისუფლდეს ამ ტიპის გავლენებისგან. მეტიც, რესპონდენტებმა აღნიშნეს, რომ პოლიტიკურ ზეგავლენას ხშირ შემთხვევაში განიცდის არა მხოლოდ საჯარო სექტორი, არამედ კერძო სექტორიც, მედიაც, სახელმწიფო უნივერსიტეტებიც და, დიდი ალბათობით, ეს პრაქტიკა გაგრძელდება.

„პირადად მე თუ მკითხავთ, მგონი ყველაფერი ძალიან პოლიტიზირებულია, ზედმეტადაც. შეიძლება იყო მართალი, მაგრამ ვიღაცისთვის არ იყო მისაღები, რაღაც ამდაგვარი ჩანს ყველაფერში.“ [ქალი, 50 წლის]

„მთავრობაში ვინც იქნება, იმას აძლევს ხმას ყველა საჯარო სამსახური საბოლოო ჯამში.“ [ქალი, 20 წლის]

საჯარო სამსახურთან დამოკიდებულების თვალსაზრისით საინტერესოა მოსახლეობის დამოკიდებულება ამ სექტორში დასაქმებასთან დაკავშირებით. საინტერესოა, რომ უმრავლესობა (59%) ისურვებდა საჯარო სექტორში მუშაობას და მათ შორის, ვინც ამ შეკითხვაზე უარყოფითი პასუხი გასცა, უმრავლესობა საპენსიო ასაკისაა და სწორედ ამას მიიჩნევს საჯარო სამსახურში დასაქმების შემაფერხებელ ფაქტორად და არა რაიმე კონკრეტულ მიზეზს, რომლის გამოც საჯარო სამსახური მისთვის არამიმზიდველი იქნებოდა. ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ საჯარო სამსახურის არამიმზიდველობას განაპირობებს სამუშაო გარემო და შეუსაბამო შრომის ანაზღაურება.

Chart 4 - პირადად თქვენ, ისურვებდით თუ არა სახელმწიფო / საჯარო დაწესებულებაში მუშაობას?

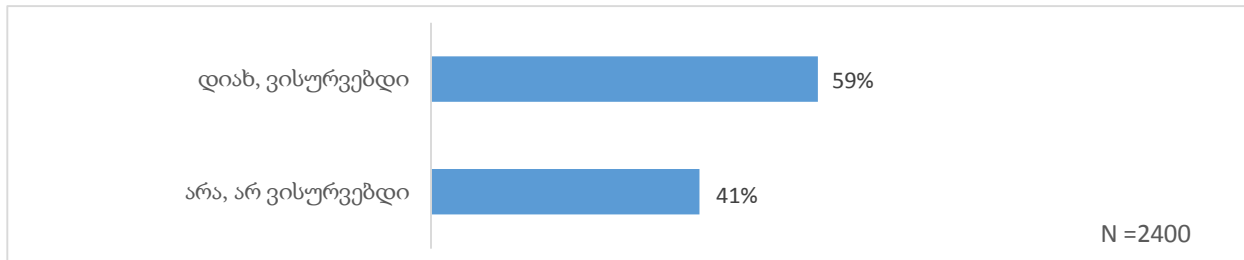
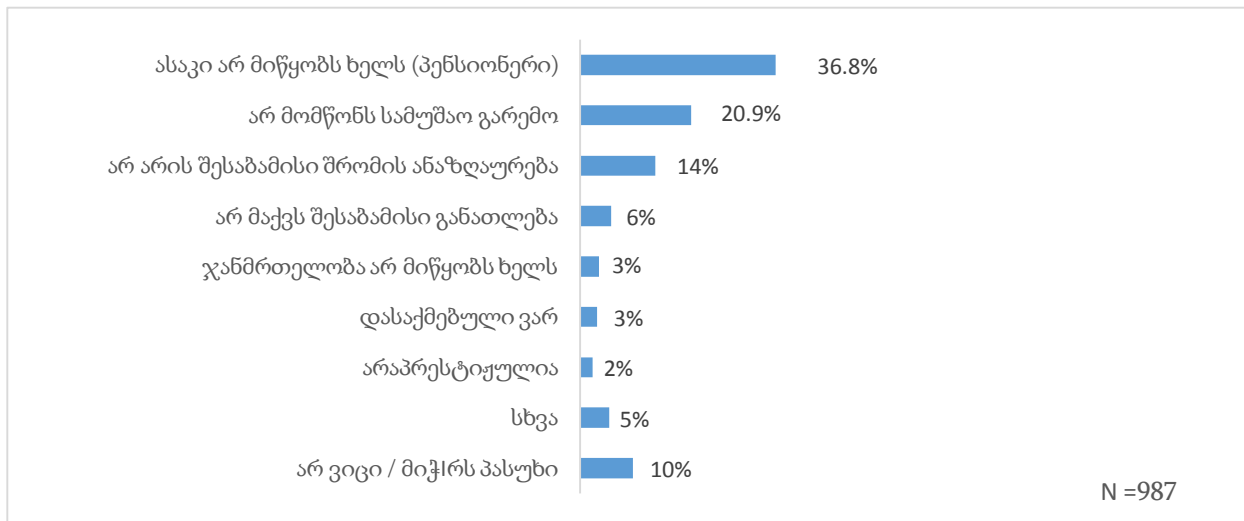


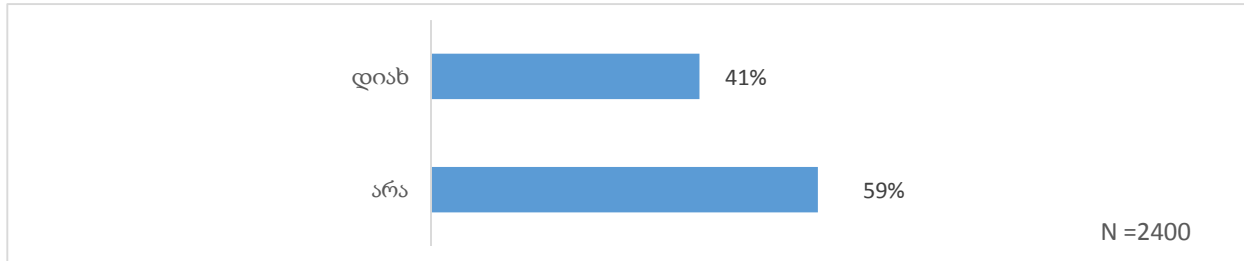
Chart 5 - რატომ არ ისურვებდით სახელმწიფო / საჯარო დაწესებულებაში მუშაობას?



როგორც აღინიშნა, ყველაზე მეტად პოლიტიზირებულია ძალოვანი უწყებები (შსს, თავდაცვის სამინისტრო) და სასამართლო სისტემა. აქვე, რესპონდენტები აღნიშნავენ, რომ გასულ წლებთან შედარებით, პოლიტიკური ზეგავლენა აღარ არის ძლიერი და არც ყველა უწყებაზე არ ვრცელდება. ძალოვანი სტრუქტურებისა და სასამართლოს შემთხვევაშიც, ზეგავლენა შენარჩუნებულია, თუმცა, შერბილებული.

საგულისხმოა, რომ მოსახლეობის უმრავლესობამ (59%) არ იცის იმ მექანიზმებისა და საშუალებების შესახებ, რომლითაც შეუძლია მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიაწოდონ შესაბამის საჯარო უწყებებს.

Chart 6 - სურვილის შემთხვევაში, გაქვთ თუ არა საშუალება მომსახურებასთან დაკავშირებული თქვენი შენიშვნები მიაწოდოთ შესაბამის უწყებას?



აქვე ისიც უნდა აღინიშნოს, რომ მოსახლეობის აბსოლუტურ უმრავლესობას (94%) არასოდეს მიუმართავს უკუკავშირის რაიმე მექანიზმისათვის და ამის მიზეზად მათი უმრავლესობა (81%) საჭიროების არქონას ასახელებს.

2.2. საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმირებულობა

საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმირებულობა არ არის მაღალი და რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოკითხული რესპონდენტების დიდ უმრავლესობას (81%) არ სმენია დაგეგმილი რეფორმის შესახებ. ხოლო მათ, ვისაც ამ რეფორმის შესახებ სმენია (19%), მათ უმრავლესობას ეს ინფორმაცია ტელევიზიით აქვს მიღებული (89%).

Chart 7 - გსმენიათ თუ არა იმის შესახებ, რომ 2017 წლიდან იგეგმება საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმა?

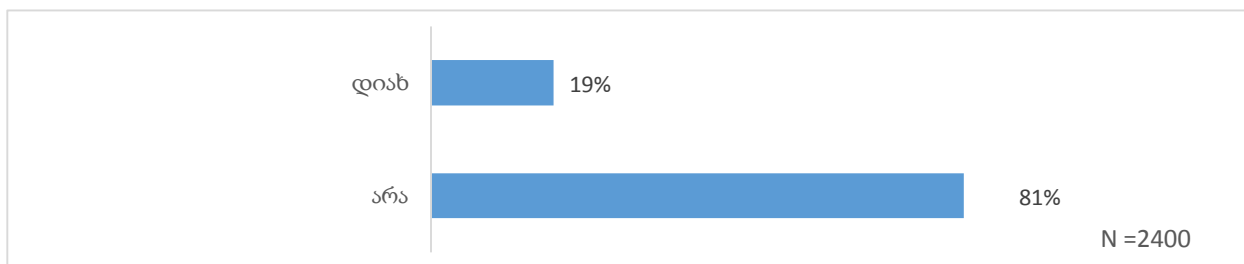
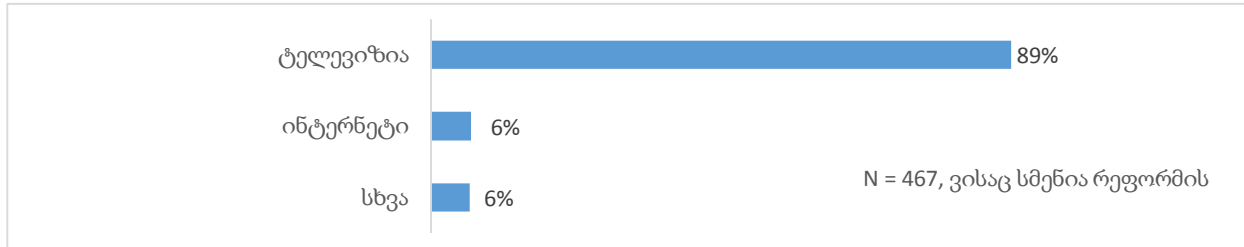


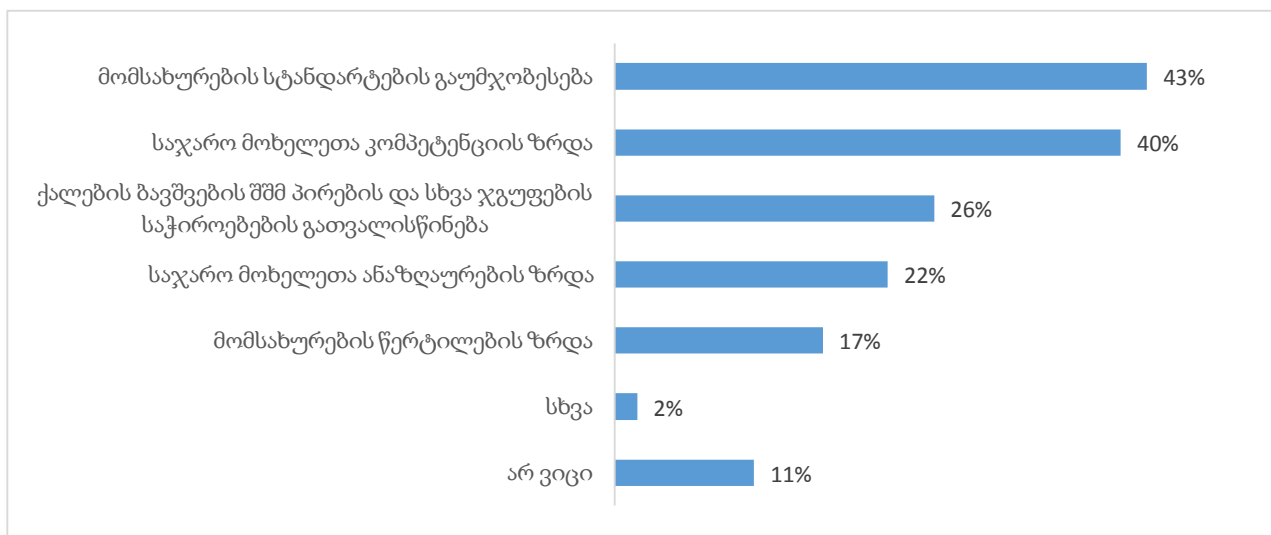
Chart 8 - საიდან გსმენიათ ამ რეფორმის შესახებ?



ფოკუსური ჯგუფების მსვლელობისასაც აგრეთვე გამოვლინდა, რომ რეფორმის შესახებ რესპონდენტები პრაქტიკულად არანაირ ინფორმაციას არ ფლობენ და, შესაბამისად, უჭირთ აზრის გამოხატვა იმის შესახებ, თუ რა შედეგებს მოიტანს ეს ცვლილებები. რაც შეეხება რესპონდენტთა რეკომენდაციებსა და სურვილებს, საგანგებოდ აღინიშნა საჯარო სექტორში კადრების შერჩევის აუცილებლობა პროფესიონალიზმისა და არა ნაცნობობის მიხედვით. როგორც რესპონდენტები აღნიშნავენ, ასევე, ძალიან მნიშვნელოვანია დარეგულირდეს პრემიებისა და დანამატების გაცემის საკითხი, რაც მათი აზრით, აბსოლუტურად უკონტროლოა და თანხების არამიზნობრივად ხარჯვას იწვევს. გარდა ამისა, ფოკუსური ჯგუფების მონაწილეთათვის მნიშვნელოვანია კადრების შერჩევის პროცესის გამჭვირვალობა და სამართლიანობა, მეტად მჭიდრო კომუნიკაციის არსებობა მოსახლეობასა და ხელისუფლებას შორის, ასევე, საზოგადოებრივი აზრის გათვალისწინება გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, რის დეფიციტზეც მიაჩნებენ რესპონდენტები.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგებითაც, ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ამოცანაა *საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის გაზრდა* (40%); ასევე, *მომსახურების სტანდარტების გაუმჯობესება* (43).

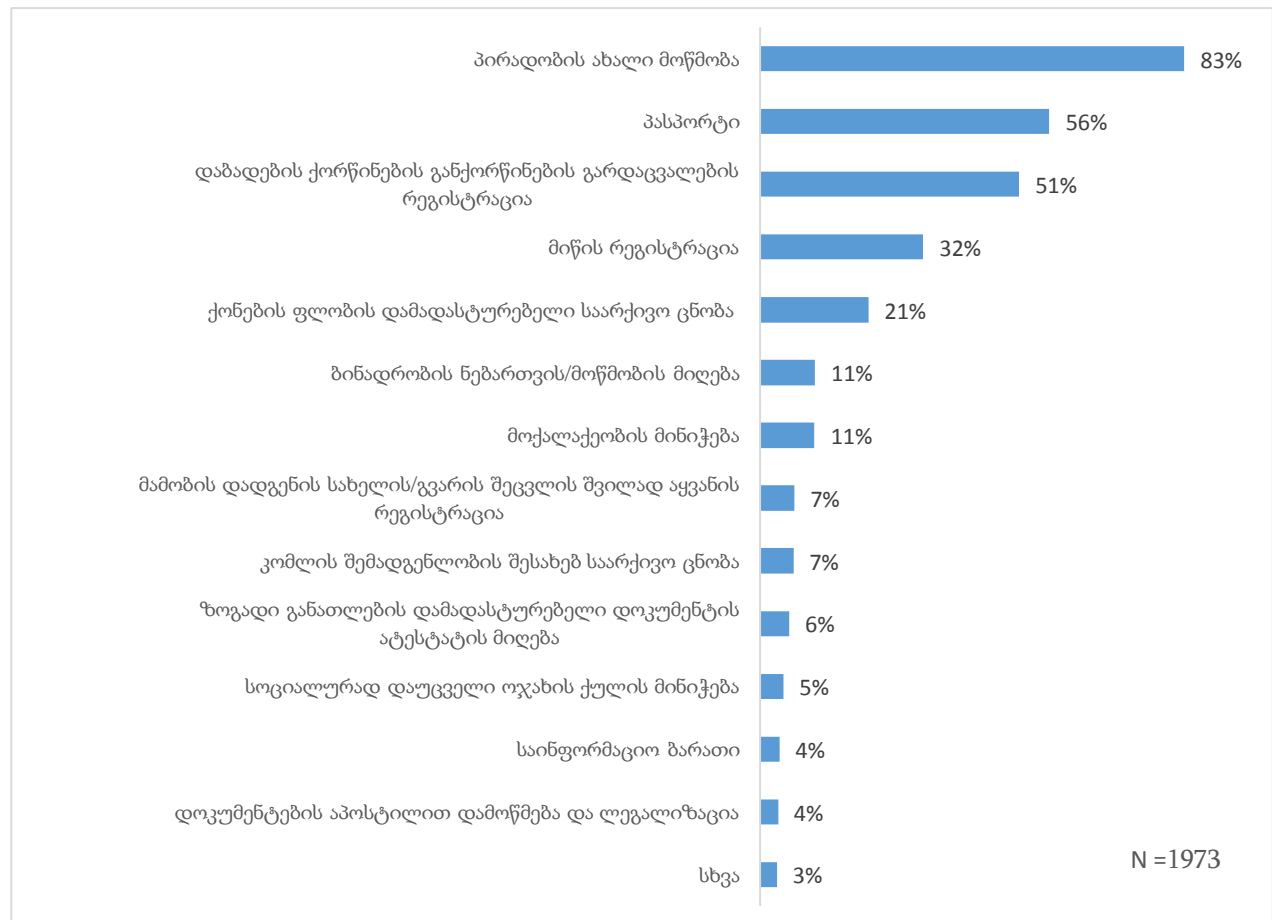
Chart 9 - თქვენი აზრით, რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში იმისათვის, რომ გაუმჯობესდეს მოსახლეობისათვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხი?



2.3. იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების მომსახურების შეფასება

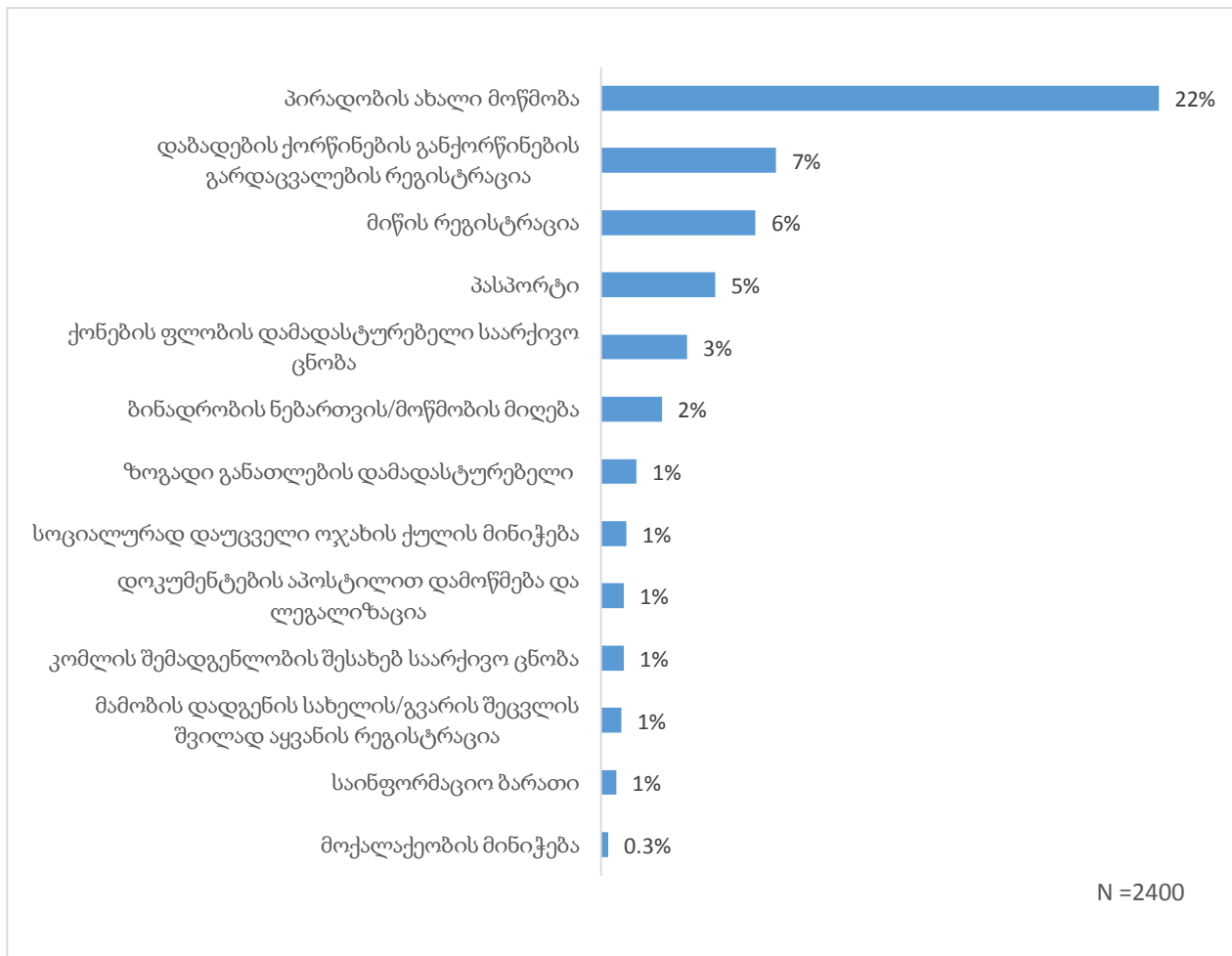
რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოკითხულ რესპონდენტებს შორის, სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სამოქალაქო რეესტრის დეპარტამენტის მიერ შეთავაზებული სერვისებიდან, ყველაზე მაღალი ცნობადობით გამოირჩევა სერვისი, რომელიც *პირადობის ელექტრონული მოწმობის (ID ბარათი)* აღებას ითვალისწინებს (83%). ასევე, მოსახლეობის ნახევარზე მეტს აქვს ინფორმაცია, რომ აღნიშნული უწყება მათ *პასპორტის* (56%) და *დაბადების/ქორწინების/განქორწინების/გარდაცვალების მოწმობების* (51%) მიღების სერვისით უზრუნველყოფას სთავაზობს. ათიდან სამმა რესპონდენტმა იცის, რომ შესაძლებლობა აქვს სამოქალაქო რეესტრში *მიწის რეგისტრაციის მომსახურება* მიიღოს (32%), ხოლო ათიდან ორი გამოკითხული ფლობს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ *საკუთრების საარქივო ცნობის* მიღება სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სამოქალაქო რეესტრში შეუძლია (21%).

Chart 10 - გთხოვთ მითხრათ, თქვენი აზრით რა სერვისებს სთავაზობს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სამოქალაქო რეესტრის დეპარტამენტი (იუსტიციის სახლი, საზოგადოებრივი ცენტრები) მოსახლეობას?



რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში, ინტერვიუერის მიერ დასახელებული სერვისებიდან, რომელსაც იუსტიციის სახლი და სოფლებში არსებული საზოგადოებრივი ცენტრები სთავაზობს მოსახლეობას, გამოკითხულებმა დაასახელეს ის მომსახურებები, რომლითაც ბოლო ერთი წლის მანძილზე პირადად უსარგებლიათ. კვლევის შედეგების თანახმად, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ათიდან ორ გამოკითხულს, ბოლო ერთი წლის მანძილზე მიღებული აქვს ახალი, ელექტრონული პირადობის მოწმობა (22%), რაც სხვა სერვისებით სარგებლობის მონაცემებთან შედარებით, მაღალი მაჩვენებელია. საკმაოდ დაბალია ისეთი სერვისებით სარგებლობის წილი, როგორებიცაა დაბადების/ქორწინების/განქორწინების/გარდაცვალების მოწმობის (7%), მიწის რეგისტრაციის (6%), პასპორტის (5%) აღება.

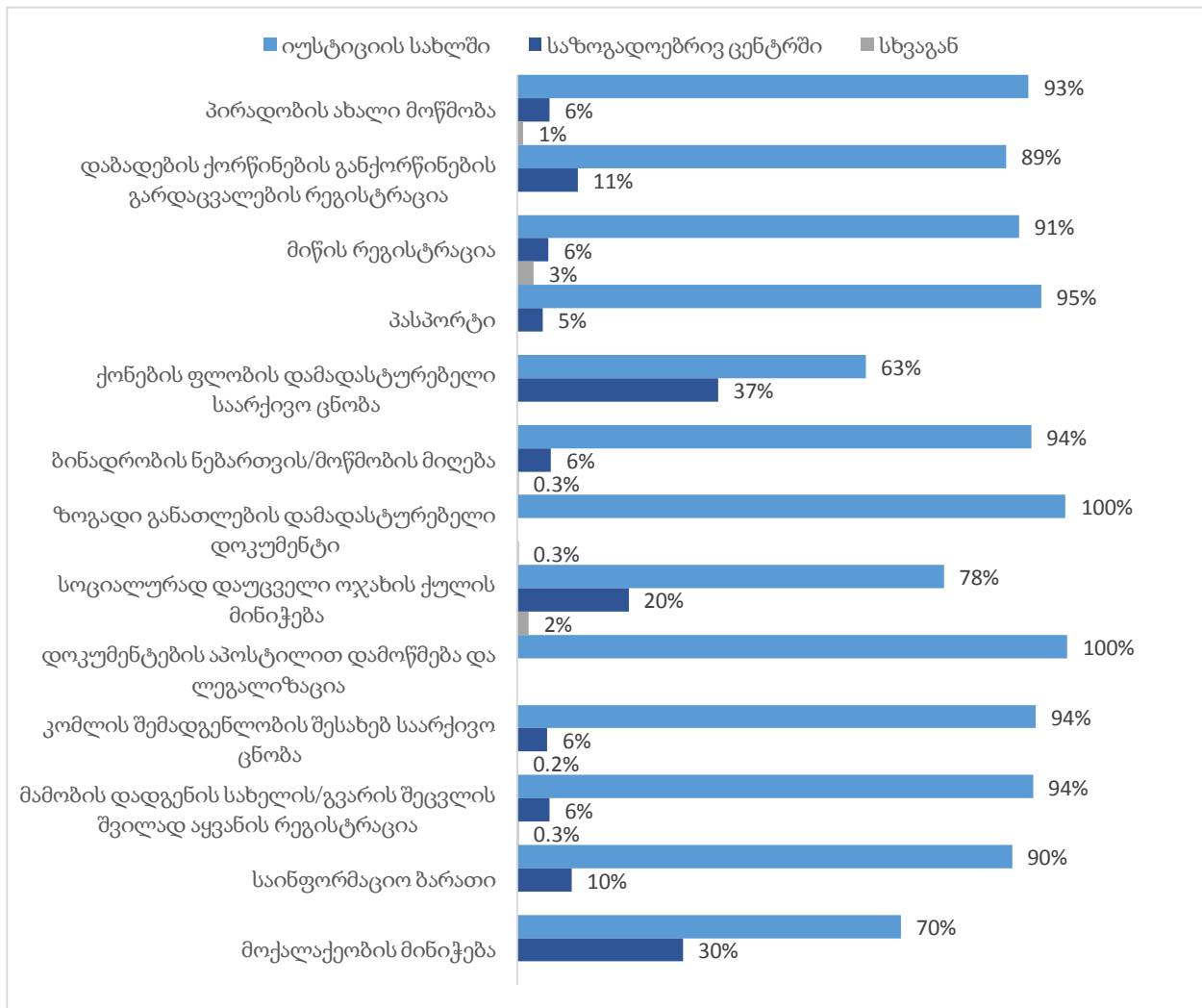
Chart 11 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიგიღიათ თუ არა ჩამოთვლილი სერვისები პირადად თქვენ?



რაოდენობრივი კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ იმ რესპონდენტების უმრავლესობამ, რომელთაც სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სამოქალაქო რეესტრის დეპარტამენტის მიერ შეთავაზებული სერვისებით

ისარგებლეს, მომსახურება თითოეული სერვისის შემთხვევაში იუსტიციის სახლის ოფისებში მიიღო. თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ საზოგადოებრივ ცენტრში ქონების ფლობის დამადასტურებელი მოწმობის მიღება პროცენტული მაჩვენებელი, აღნიშნული დაწესებულებით მოსარგებლეთა შორის, სხვა სერვისებთან შედარებით, ყველაზე მაღალია (37%). ასევე, მათ შორის, ვინც მოქალაქეობის დამადასტურებელი მოწმობის მიღების სერვისით ისარგებლა, ათიდან სამ შემთხვევაში, აღნიშნული დოკუმენტი საზოგადოებრივ ცენტრში აიღო (30%). საზოგადოებრივი ცენტრების მომსახურებით ისარგებლეს, ასევე, ათიდან ორ შემთხვევაში სოციალურად დაუცველი ოჯახის ქულის მისანიჭებლად (20%).

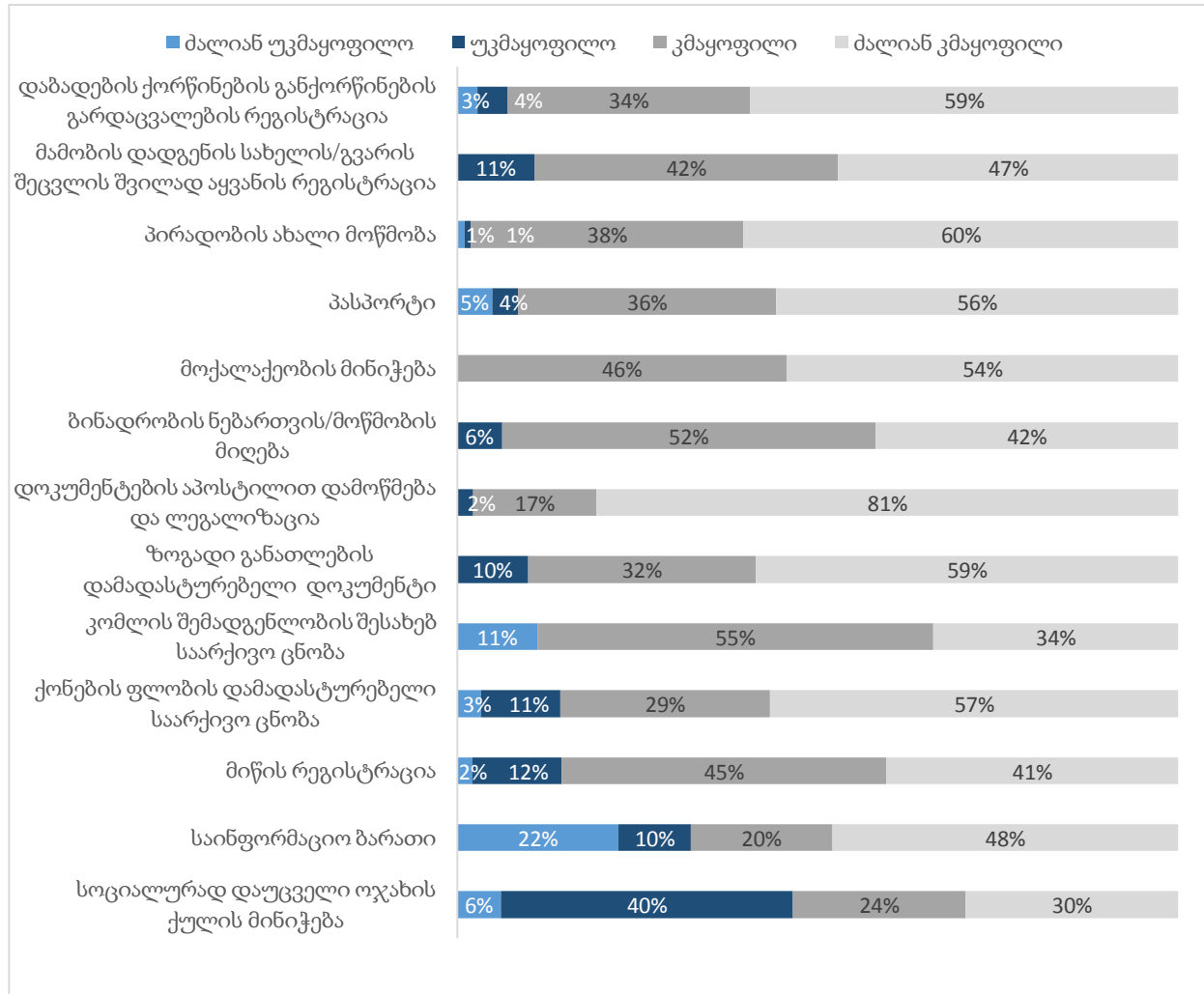
Chart 12 - სად მიიღეთ აღნიშნული სერვისი?



რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში, რესპონდენტებმა შეაფასეს იმ სერვისებით სარგებლობის კმაყოფილების დონე, რომლითაც თავად უსარგებლიათ ბოლო ერთი წლის მანძილზე. ყველაზე მაღალი კმაყოფილებით გამოირჩევა მოქალაქეობის დამადასტურებელი მოწმობის (კმაყოფილია - 100%), დოკუმენტის აპოსტილით დამოწმება და ლეგალიზაციის

(კმაყოფილია - 98%) და ახალი, ელექტრონული პირადობის მოწმობის (კმაყოფილია - 98%) სერვისები. თუმცა, აქვე, უნდა აღინიშნოს, რომ პირველ და მეორე შემთხვევაში, ელექტრონული პირადობის მოწმობის სერვისისგან განსხვავებით, მოსარგებლეთა პროცენტული მაჩვენებელი შედარებით მცირეა (აპოსტილით დამოწმება და ლეგალიზაცია - 4%; მოქალაქეობა - 11%).

Chart 13 - ყველაფრის გათვალისწინებით, ზოგადად, როგორ შეაფასებდით მიღებულ მომსახურებას?



სახელმწიფო სერვისებით სარგებლობასთან დაკავშირებულ კითხვაზე, კვლევის თვისებრივი კომპონენტის (ფოკუსური ჯგუფები) მსვლელობისას, რესპონდენტებმა იუსტიციის სახლის სერვისების მიმართ ერთმნიშვნელოვნად დადებითი დამოკიდებულება გამოხატეს. გამოკითხულთათვის მიმზიდველია გარემო და უშუალოდ მომსახურების პროცესი, იქ დასაქმებულთა დამოკიდებულება სერვისით მოსარგებლეთა მიმართ, რაშიც იგულისხმება ყურადღებიანი და თავაზიანი მოპყრობა. ასევე, დასაქმებულთა პროფესიონალიზმი, რაშიც რესპონდენტები სამუშაოს ხარისხიანად შესრულებას მოიაზრებენ.



„იუსტიციის სახლში, სხვათა შორის, კარგი მომსახურებაა იმ კუთხით, რომ უშუალოდ ამ სფეროზე მუშაობენ მომსახურებაზე და ინფორმაციის სწორად მიწოდებაზე; დამაკვალიანეს, ყველაფერი ისე გავაკეთე, როგორც მითხრეს. იუსტიციის სახლში ნორმალური გამოცდილება იყო, არც ცალსახად უარყოფითი ან დადებითი.“ [ქალი, 21 წლის]

„მე იუსტიციაში მქონდა შეხება და ძალიან კმაყოფილი წამოვედი იქედან, იუსტიცია საუკეთესოა.“ [ქალი, 43 წლის]

„მე იუსტიციის სახლთან მქონდა ურთიერთობა. ნორმალურია. ერთადერთი ის იყო, რომ აქციის პერიოდი იყო, არჩევნების პერიოდი და ძალიან დიდი რიგები იყო; ID ბარათი ავიღე. ახლა ბავშვისთვის ავიღე პასპორტი და ძალიან მოწესრიგებულია იქ ყველაფერი.“ [ქალი, 39 წლის]

აღსანიშნავია, რომ სერვისებით კმაყოფილების პარალელურად, რესპონდენტები, ასევე, გამოთქვამენ უკმაყოფილებას კონკრეტული სერვისის მიმართ. კერძოდ, ყველაზე დიდ უკმაყოფილებას პასპორტის დამზადების მაღალი საფასური იწვევს; დაჩქარებული წესით პასპორტის დამზადებისთვის გადასახადის გაზრდა, კი რესპონდენტთა უკმაყოფილებას კიდევ უფრო ზრდის.

„მე იუსტიციაში ავიღე პასპორტი. ნორმალური იყო მომსახურება, უბრალოდ, თუ მალე გინდა [პასპორტის აღება], უნდა გადაიხადო მეტი, ანუ ფულის კეთებაზეა. ხალხი იქ ნორმალურად მუშაობს; ვერ ვიტყვი იდეალურია, მაგრამ არც ნეგატიური სიტუაციაა.“ [კაცი, 34 წლის]

რესპონდენტებმა, ასევე, უკმაყოფილება გამოთქვეს არსებული დიდი რიგების გამო, თუმცა იქვე, ისიც აღინიშნა, რომ რიგებსა და ხალხის მსხვილ ნაკადს იუსტიციის სახლებსა თუ საზოგადოებრივ ცენტრებში სხვადასხვა აქციისა და სერვისებზე ფასდაკლებების პერიოდში აქვს ადგილი.

„იუსტიციის სახლს რაც შეეხება, მართლაც დიდი რიგებია, მაგრამ ბოლოს რომ მომიწია მისვლა, არ იყო რიგები, 5 წუთიც არ ვიყავი რიგში. არქივიდან მინდოდა ინფორმაცია ბინის გადაცემის თაობაზე და მომსახურება მომეწონა, ისეთი არაფერი რიგები არ იყო, განცხადება სწრაფად და დროულად შევიტანე და თანამშრომლების მიმართ ჩემი დამოკიდებულება დადებითია.“ [კაცი, 20 წლის]

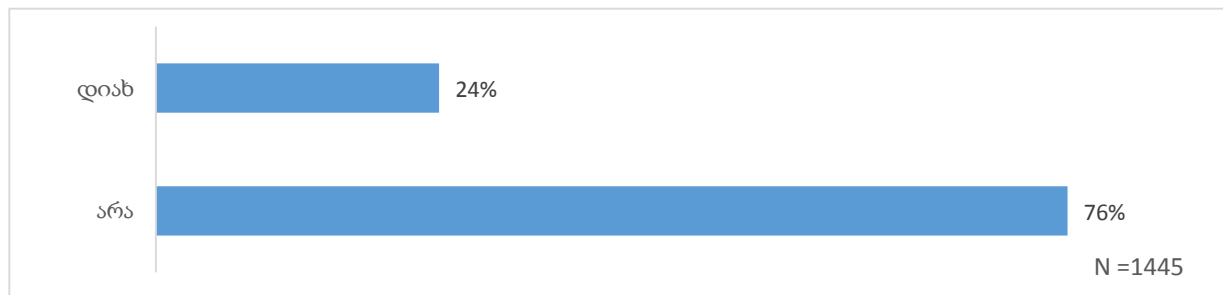
ცალკეულ შემთხვევებში, რესპონდენტებმა, მომსახურე პერსონალის პროფესიონალიზმშიც შეიტანეს ეჭვი. ერთეულ შემთხვევებში აღინიშნა ისიც, რომ მომუშავე პერსონალი არ იცნობს საერთაშორისო დოკუმენტაციის სპეციფიკას, თუმცა იქვე ითქვა, რომ მენეჯერის ჩარევის შემდეგ აღნიშნული პრობლემა აღმოიფხვრა. იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც სხვადასხვა უწყებებში, განსაკუთრებით კი იუსტიციის სახლში, მომსახურებისას შეიქმნა პრობლემები, რესპონდენტთა აღქმით, უშუალოდ პერსონალის მხრიდან რაიმე ტიპის უყურადღებობას ან გულგრილ დამოკიდებულებას ადგილი არ ქონია. რესპონდენტებში დადებით ემოციას იწვევს ის ფაქტი, რომ შეფერხებების შემთხვევაშიც, პერსონალის მხრიდან სიღრმისეულად და თავაზიანად ხდება მიზეზების ახსნა და მომხმარებლების დაკვალიანება.

იუსტიციის სახლთან მიმართებაში, თვისებრივი კვლევის ფარგლებში, გამოითქვა მოსაზრება, რომ უკეთესია თითოეულ უბანს თავისი უწყება ჰქონდეს, რომელიც მსგავს მომსახურებას გაუწევს მოსახლეობას, რაც თავის მხრივ, შეამცირებს რიგებსა და გაურკვევლობებს. აგრეთვე, რესპონდენტებს სურთ, რომ არსებობდეს პასპორტის, პირადობისა და სხვა დოკუმენტების დისტანციურად შეკვეთისა და მიღების სერვისი.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგების მიხედვით, რესპონდენტები, ძირითადად, მეტ-ნაკლებად კმაყოფილები არიან სერვისებით. სერვისი, რომელიც საერთოდ არ იმსახურებს არანაირ უარყოფით შეფასებას, არის *მოქალაქეობის მინიჭება* (კმაყოფილი - 46%, ძალიან კმაყოფილი - 54%). ყველაზე დიდ უკმაყოფილებას კი იწვევს ისეთი მომსახურება, როგორცაა *სოციალურად დაუცველი ოჯახის ქულის მინიჭება* (უკმაყოფილო - 40%, ძალიან უკმაყოფილო - 6%).

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, იმ რესპონდენტების ოჯახის წევრების მხოლოდ მეოთხედმა (24%) ისარგებლა იუსტიციის სახლის ან სოფლებში არსებული საზოგადოებრივი ცენტრების რომელიმე სერვისით, რომელთაც თავად არ მიუღიათ არანაირი მომსახურება აღნიშნული უწყებისგან.

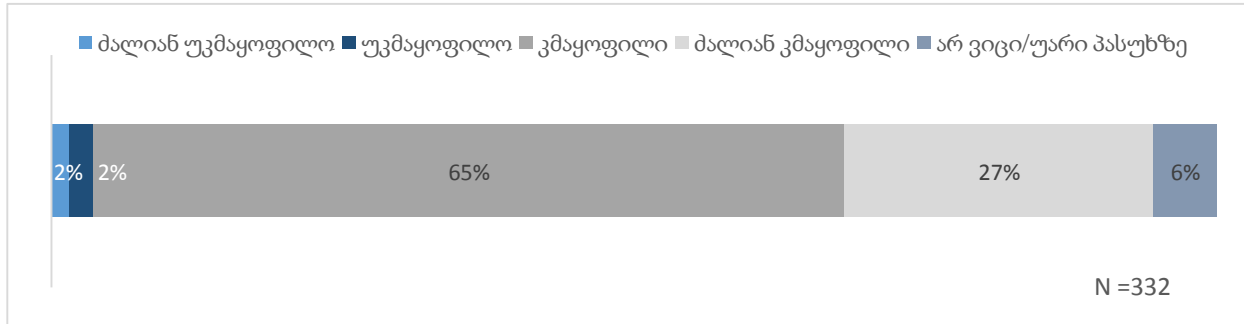
Chart 14 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოვიყენებიათ იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების სერვისები, მაგრამ ხომ არ მიუმართავს ამ დაწესებულებების მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს?



კვლევის ფარგლებში, იმ რესპონდენტებმა, რომელთა ოჯახის წევრებმაც მიიღეს ესა თუ ის მომსახურება იუსტიციის სახლში ან სოფლებში არსებულ საზოგადოებრივ ცენტრებში, საკუთარი აღქმით და მათ ხელთ არსებული ინფორმაციით, შეაფასეს საკუთარი ოჯახის წევრების მიერ მიღებული მომსახურებით კმაყოფილების დონე. რესპონდენტების მოსაზრებით და ინფორმაციით, მათი ოჯახის წევრების კმაყოფილება მიღებული მომსახურებით, მაღალია (92%).



Chart 15 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის ადამიანი მიღებული მომსახურებით?



რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, მოსახლეობის ორი მესამედი პირადობის დამადასტურებელი ელექტრონული მოწმობის (ID ბარათი) მფლობელია (65%). თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ელექტრონული ოპერაციების შესრულების მიზნით ID ბარათს მოსახლეობის მხოლოდ მცირე ნაწილი იყენებს (10%), ათიდან ცხრა რესპონდენტს კი, ამ დანიშნულებით ბარათი არასდროს გამოუყენებია (90%).

Chart 16 - გაქვთ თუ არა ელექტრონული ID ბარათი?

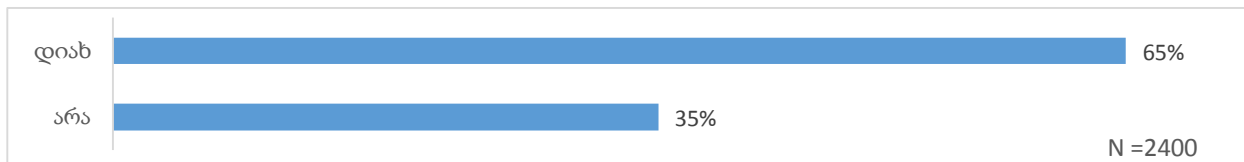


Chart 17 - იყენებთ თუ არა ელექტრონულ ID ბარათს ელექტრონული ოპერაციებისათვის?

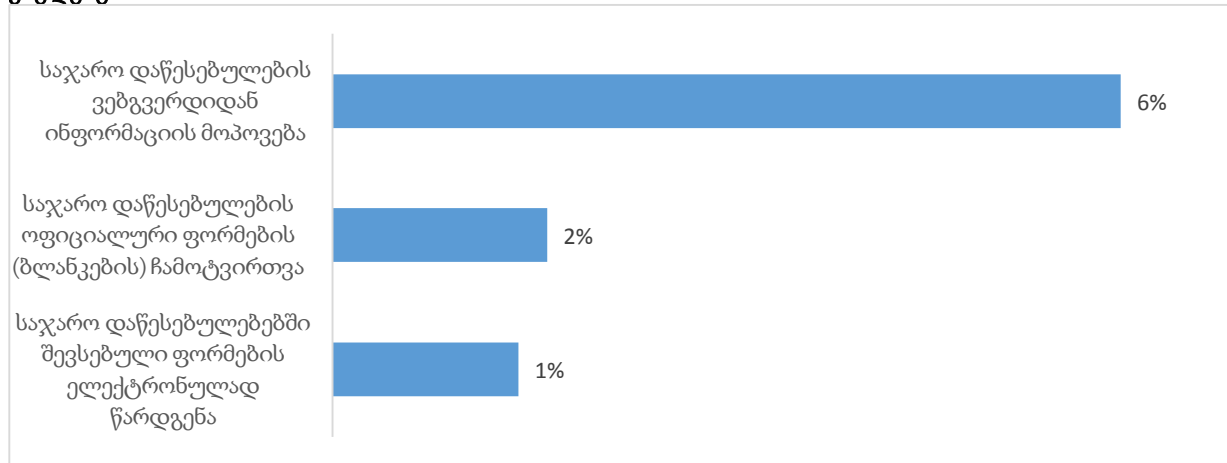


პირადობის ელექტრონული მოწმობით სარგებლობასთან დაკავშირებით ფოკუსური ჯგუფების მსვლელობისას აღმოჩნდა, რომ მოსახლეობას პრაქტიკულად არ აქვს ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა დამატებითი სერვისების მიღება შეუძლიათ ამ ბარათით. ჯგუფების მონაწილე, შედარებით ახალგაზრდა რესპონდენტებმა, ერთეულ შემთხვევებში აღნიშნეს, რომ ID ბარათი გამოუყენებიათ სხვადასხვა ტიპის შეღავათებისა და ფასდაკლებების მისაღებად. ასევე, საზღვრის გადაკვეთისას და ბანკომატიდან თანხის გამოსატანად, თუმცა, საერთო ჯამში, პირადობის ელექტრონული მოწმობის დამატებითი ფუნქციების შესახებ რესპონდენტებს ნაკლებად სმენიათ.

რაოდენობრივმა კვლევამ, ასევე, გამოავლინა, რომ იმ რესპონდენტთაგან, რომლებიც არ ფლობენ პირადობის დამადასტურებელ ელექტრონულ მოწმობას, მხოლოდ მცირე ნაწილს განუხორციელებია ისეთი აქტივობები, როგორცაა საჯარო დაწესებულების ვებ-გვერდიდან

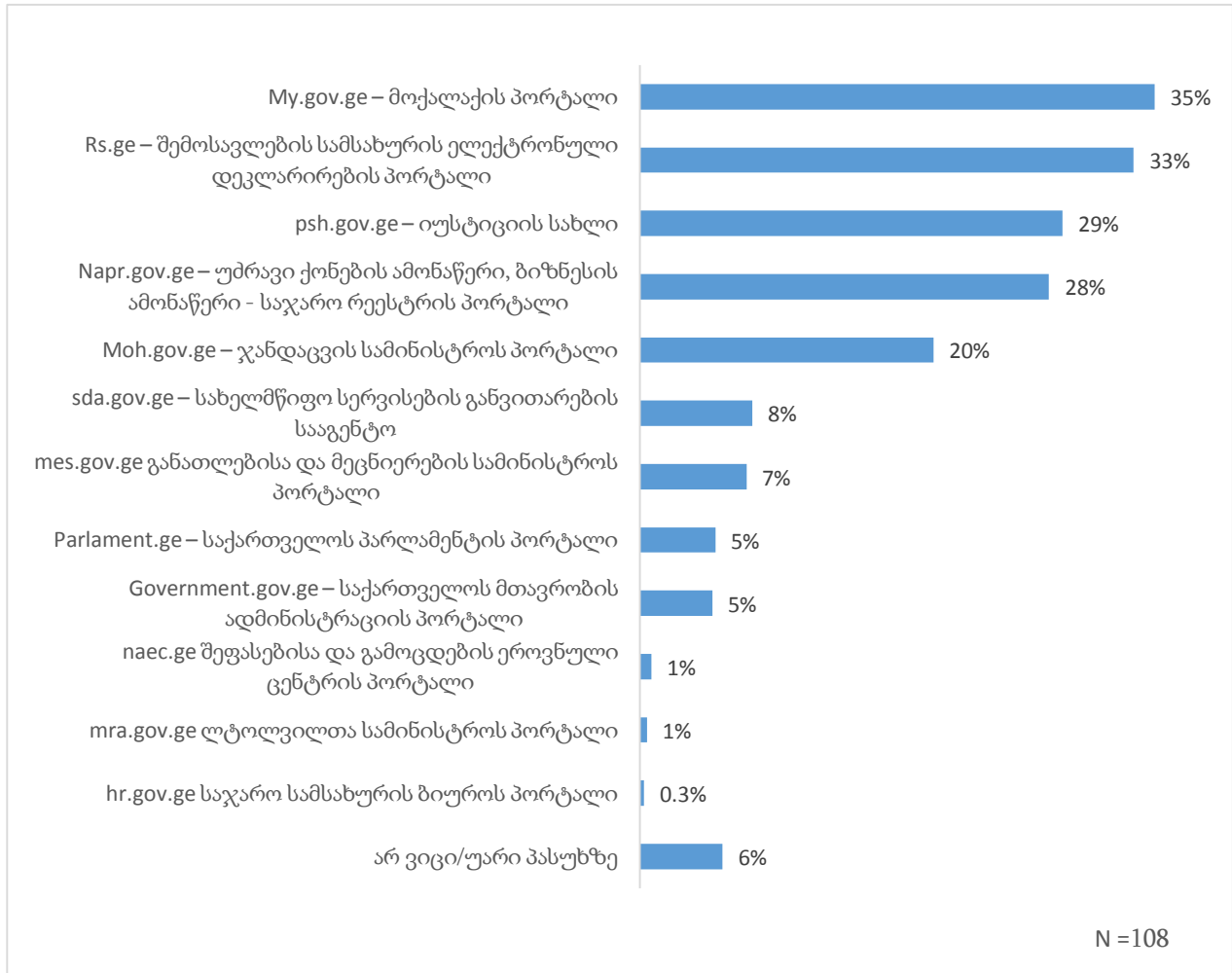
ინფორმაციის მოპოვება (6%), საჯარო დაწესებულების ოფიციალური ფორმების ჩამოტვირთვა (2%) და საჯარო დაწესებულებაში შევსებული ელექტრონული ფორმების ელექტრონულად წარდგენა (1%).

Chart 18 - პირადად თქვენ, ბოლო ერთი წლის განმავლობაში განგიხორციელებიათ თუ არა შემდეგი ქმედებები?



იმ რესპონდენტებმა, რომლებიც ბოლო ერთი წლის მანძილზე საჯარო დაწესებულების ვებ-გვერდიდან მოიპოვეს სხვადასხვა სახის ინფორმაცია, დაასახელეს ყველა ის ვებ-გვერდი, რომლებსაც სტუმრობდნენ. რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, ვებ-გვერდებს www.my.gov.ge და www.rs.ge გამოკითხულთა ერთი მესამედი იყენებს ინფორმაციის მისაღებად (35% და 33%).

Chart 19 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში გამოყენებული ვებ-გვერდები



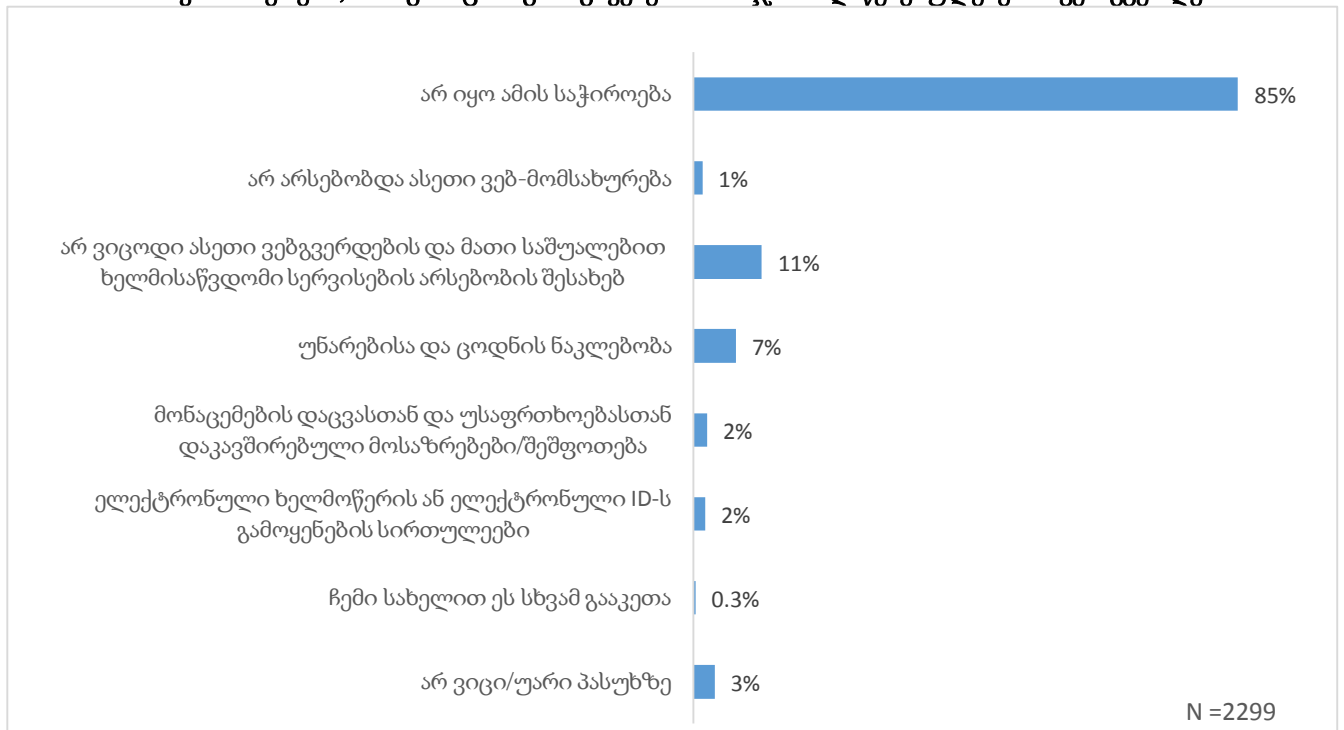
რაც შეეხება ფოკუსურ ჯგუფებს, კითხვაზე საჯარო დაწესებულებების ვებ-გვერდებით სარგებლობასთან დაკავშირებით, გამოიკვეთა, რომ რესპონდენტები საკმაოდ ხშირად და პროდუქტიულად იყენებენ მათ, თუმცა ძირითადად მაინც ჯარიმების შესახებ ინფორმაციის მისაღებად აკითხავენ რესპონდენტები შინაგან საქმეთა სამინისტროს (www.police.ge) ვებ-გვერდს. ვებ-გვერდზე ინფორმაციის მოძიება-მოპოვების პროცესი კი დახასიათდა, როგორც მარტივი და სწრაფი. გამოყენების მაღალი სიხშირე გამოიკვეთა აგრეთვე საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს (www.narp.gov.ge), იუსტიციის სახლის (www.psh.gov.ge) და შეფასებისა და გამოცდების ეროვნული ცენტრის (www.naec.ge) ვებ-გვერდების შემთხვევაში, რომლებიც გამოკითხულთა მხრიდან მოხმარების თვალსაზრისით, ასევე, ერთმნიშვნელოვნად დადებითად შეფასდა.

გარდა ამისა, რესპონდენტებმა დაასახელეს ისეთი საჯარო უწყებების ვებ-გვერდები, როგორებიცაა საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო (www.mra.gov.ge), საქართველოს რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო (www.mrdi.gov.ge), შემოსავლების სამსახური (www.rs.ge), თბილისის მერია (www.tbilisi.gov.ge), ასევე, სხვადასხვა მუნიციპალიტეტების გამგეობები. აღმოჩნდა, რომ ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიის

მონაწილე რესპონდენტებისთვის მიმზიდველია სხვადასხვა ოპერაციების ინტერნეტის საშუალებით განხორციელება; აგრეთვე, ისინი კმაყოფილნი არიან ვებ-გვერდებზე არსებული ონლაინ-კონსულტაციების სერვისებით. საერთო ჯამში, ფოკუსური ჯგუფების მონაწილეები პოზიტიურად არიან განწყობილნი დისტანციური სერვისების მიმართ და გამოთქვავენ სურვილს, რომ რიგების ასაცილებლად, დროისა და ფინანსური რესურსების დასაზოგად, უფრო მეტი სერვისის მიღება იყოს შესაძლებელი სახლიდან გაუსვლელად.

რაც შეეხება რესპონდენტთა იმ ნაწილს, რომელთაც რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში განაცხადეს, რომ ბოლო ერთი წლის მანძილზე არ უსარგებლიათ საჯარო სამსახურების ვებ-გვერდებით კერძო მიზნებისთვის, უმრავლესობა (85%) აცხადებს, რომ ამის საჭიროება არ ჰქონდა. ცალკე აღნიშვნის ღირსია ისიც, რომ რესპონდენტთა 11% უბრალოდ არ ფლობდა ინფორმაციას არც საჯარო დაწესებულებების ვებ-გვერდებისა და მათი საშუალებით ხელმისაწვდომი სერვისების არსებობის შესახებ, 7% კი, ვებ-გვერდებით გამოუყენლობის მიზეზად შესაბამისი ცოდნისა და უნარების ნაკლებობას ასახელებს.

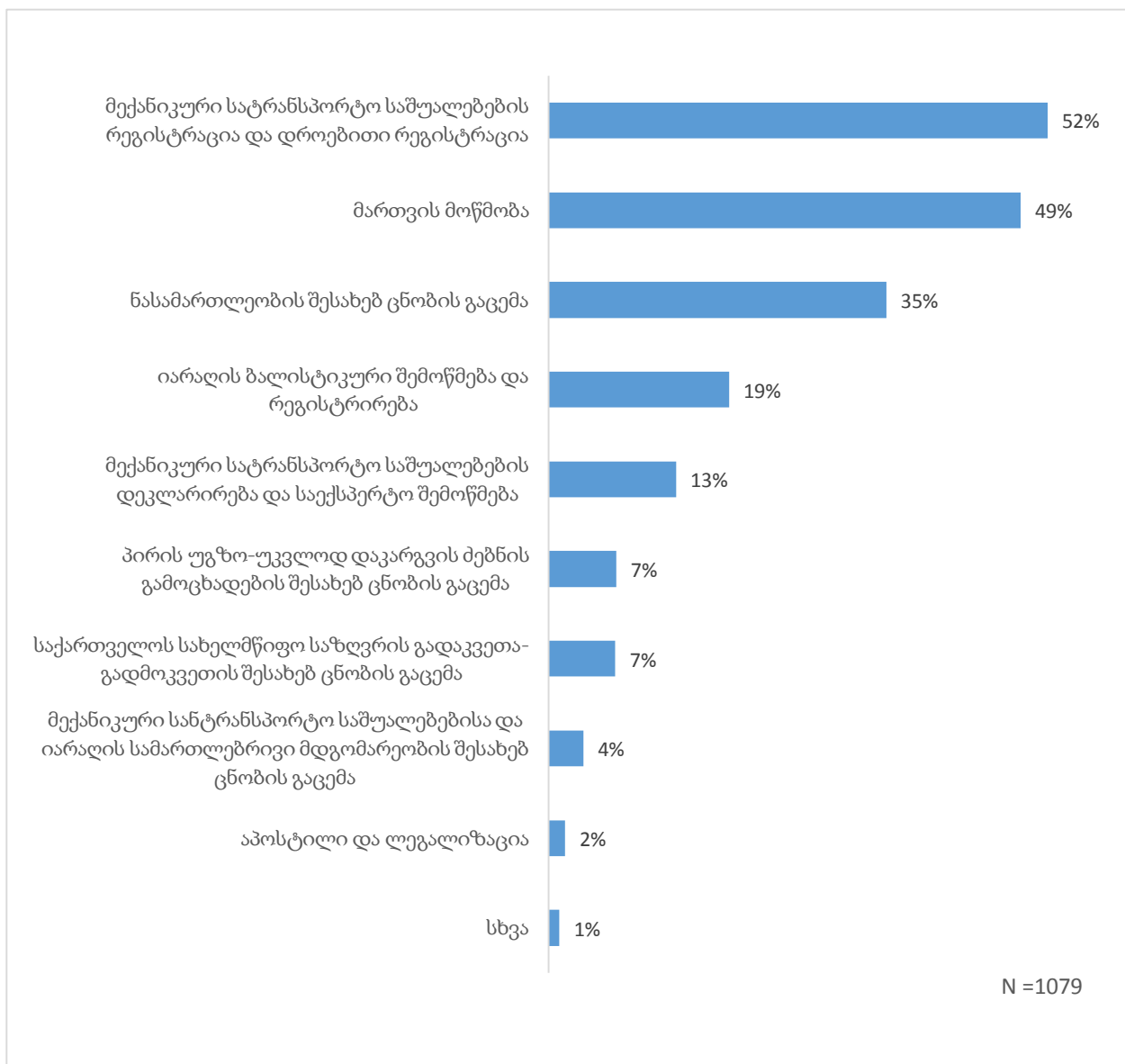
Chart 20 - რა იყო მიზეზები, რის გამოც არ გამოგიყენებიათ საჯარო დაწესებულებების ვებ-გვერდები?



2.4. შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურებების შეფასება

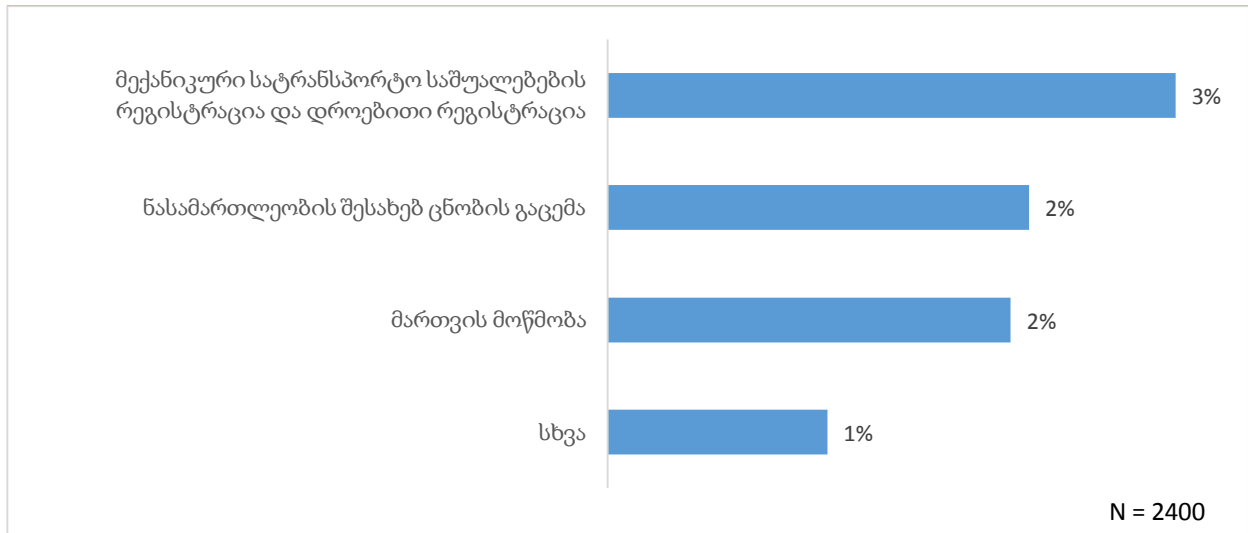
რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა ნახევარი ფლობს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოში შეუძლია ისეთი სერვისების მიღება, როგორიცაა ავტომობილის ან სხვა მექანიკური სატრანსპორტო საშუალების რეგისტრაცია და დროებითი რეგისტრაცია (52%) და ავტომობილის ან სხვა მექანიკური სატრანსპორტო საშუალების მართვის უფლების მინიჭება (49%). თუმცა, მოსახლეობის მესამედმა (35%) ასევე იცის, რომ ნასამართლეობის შესახებ ცნობის გაცემა სწორედ შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს ერთ-ერთ სერვისს წარმოადგენს.

Chart 21 - თქვენი აზრით, რა სერვისებს სთავაზობს შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტო მოსახლეობას?



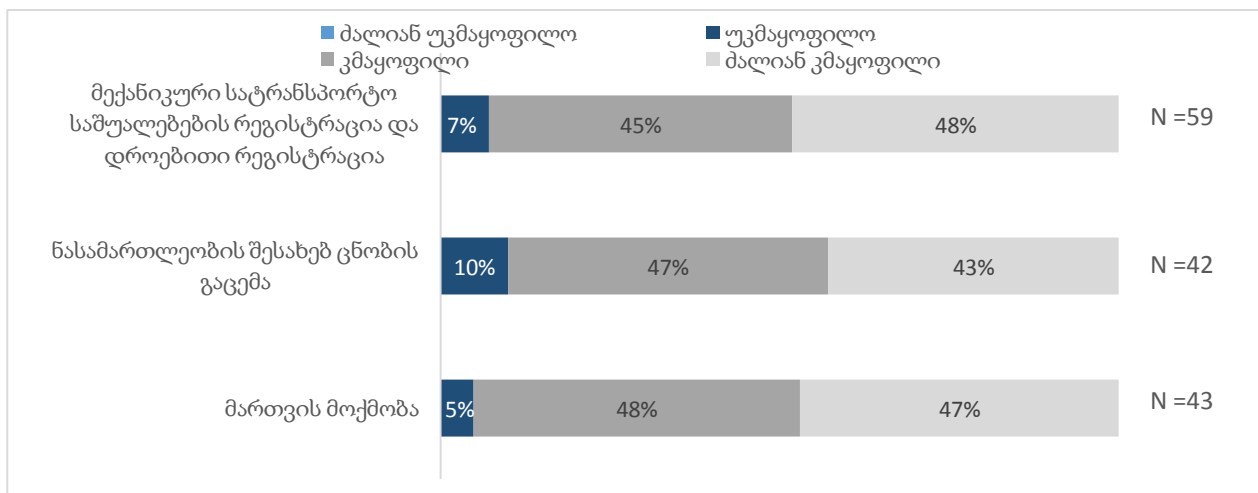
როგორც რაოდენობრივი კვლევის შედეგებმა აჩვენა, ბოლო ერთი წლის მანძილზე, შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს სერვისებით მოსახლეობის 8%-მა ისარგებლა; მათგან ნაწილმა ისარგებლა ავტომობილის ან სხვა მექანიკური სატრანსპორტო საშუალების რეგისტრაციის მომსახურებით (3%), ხოლო ნაწილმა - ნასამართლეობის შესახებ ცნობა (2%) და ავტომობილის მართვის უფლება აიღო (2%).

Chart 22 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მივიღიეთ თუ არა შემდეგი სერვისები პირადად თქვენ?



რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოკითხული ის რესპონდენტები, რომელთაც შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს მომსახურებით უსარგებლიათ ბოლო ერთი წლის მანძილზე, მიღებული სერვისების ხარისხს დადებითად აფასებენ.

Chart 23 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას?



შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს მუშაობით კმაყოფილება დაფიქსირდა, აგრეთვე, ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიისას. რესპონდენტთათვის მისაღებია სხვადასხვა ოპერაციების შესასრულებლად არსებული მარტივი და სწრაფი პროცედურები და მათი ეფექტიანობა. თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მიუხედავად მომსახურების სააგენტოს მიმართ არსებული ზოგადი დადებითი დამოკიდებულებისა, დისკუსიის ფარგლებში გამოითქვა გარკვეული უკმაყოფილებებიც. რესპონდენტების ძირითადი პრეტენზიები უკავშირდება მართვის მოწმობის ასაღებად არსებული გამოცდის პრაქტიკული ნაწილს, უმთავრეს პრობლემად კი რიგები და ზედმეტად არაკომფორტული მოსაცდელი ადგილები დასახელდა. ფოკუსური ჯგუფის მონაწილე რესპონდენტების გამოცდილებით აღნიშნულ მოსაცდელში არ ხდება ტემპერატურის რეგულირება, „ზაფხულში ძალიან ცხელა, ხოლო ზამთარში განსაკუთრებულად ცივა“, რაც არაკომფორტულ გარემოს ქმნის მომხმარებლებისთვის.

როგორც რაოდენობრივმა კვლევამ აჩვენა, იმ რესპონდენტთა ოჯახის წევრების მხოლოდ 8%-მა ისარგებლა შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს სერვისებით ბოლო ერთი წლის მანძილზე, რომელთაც თავად არ მიუმართავთ აღნიშნული უწყებისთვის. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მიღებული მომსახურებით, გამოკითხულთა აღქმითა და ინფორმაციით, მათი ოჯახის წევრების უმრავლესობა კმაყოფილი დარჩა (83%).

Chart 24 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ მომსახურების სააგენტოს სერვისები, მაგრამ, ხომ არ მიუმართავს ამ დაწესებულებების მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს?

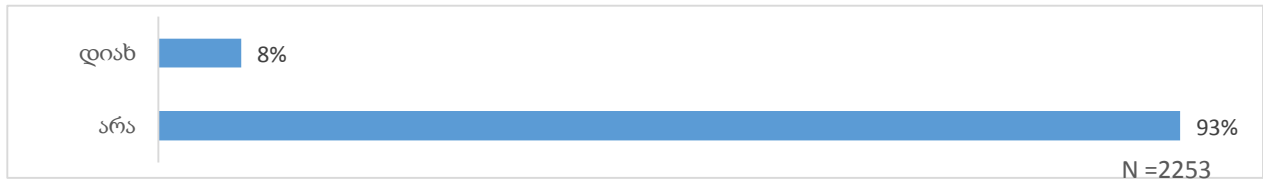
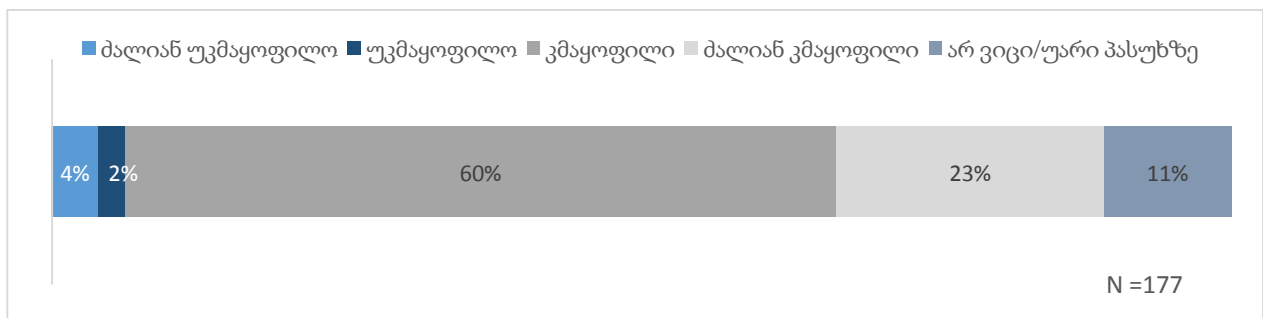


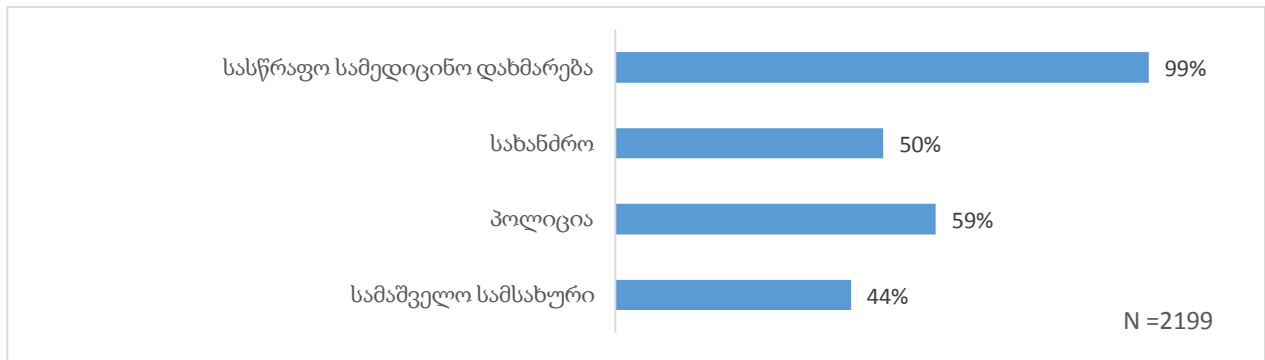
Chart 25 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის ადამიანი მიღებული მომსახურებით?



რაოდენობრივი კვლევის შედეგების თანახმად, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ მოსახლეობის სრული უმრავლესობა ფლობს ინფორმაციას იმის შესახებ, თუ რა სერვისებს სთავაზობთ მათ 112-ის სამსახური. მათ შორის, თითქმის ყველამ იცის, რომ 112-ს უნდა მიმართოს გადაუდებელი სამედიცინო დახმარების საჭიროების შემთხვევაში (99%). მოსახლეობის

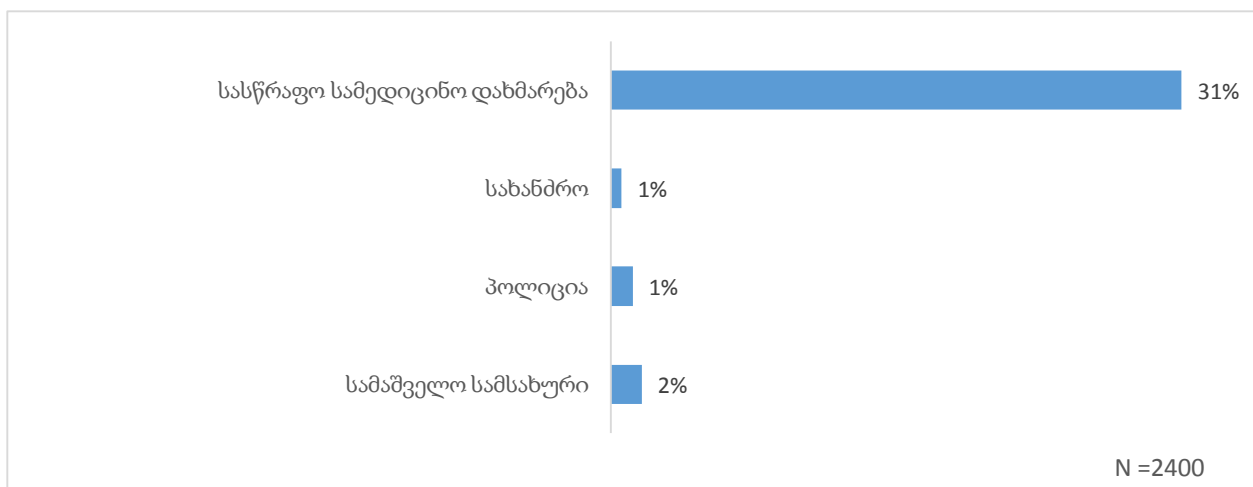
ნახევარი ფლობს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ 112-ის საშუალებით შესაძლებლობა აქვს გამოიძახოს სახანძრო ბრიგადა (50%), ათიდან ექვსი გამოკითხული კი ინფორმირებულია, რომ აღნიშნული სამსახურის მეშვეობით შეუძლია საპარტულო პოლიციას მიმართოს (59%). რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, მოსახლეობის ნახევარზე ნაკლებმა იცის, რომ 112-ის სამსახურის საშუალებით შეუძლია სამაშველო მომსახურების მიღება (44%).

Chart 26 - თქვენი აზრით, რა სერვისებს სთავაზობს მოსახლეობას 112-ის სამსახური?



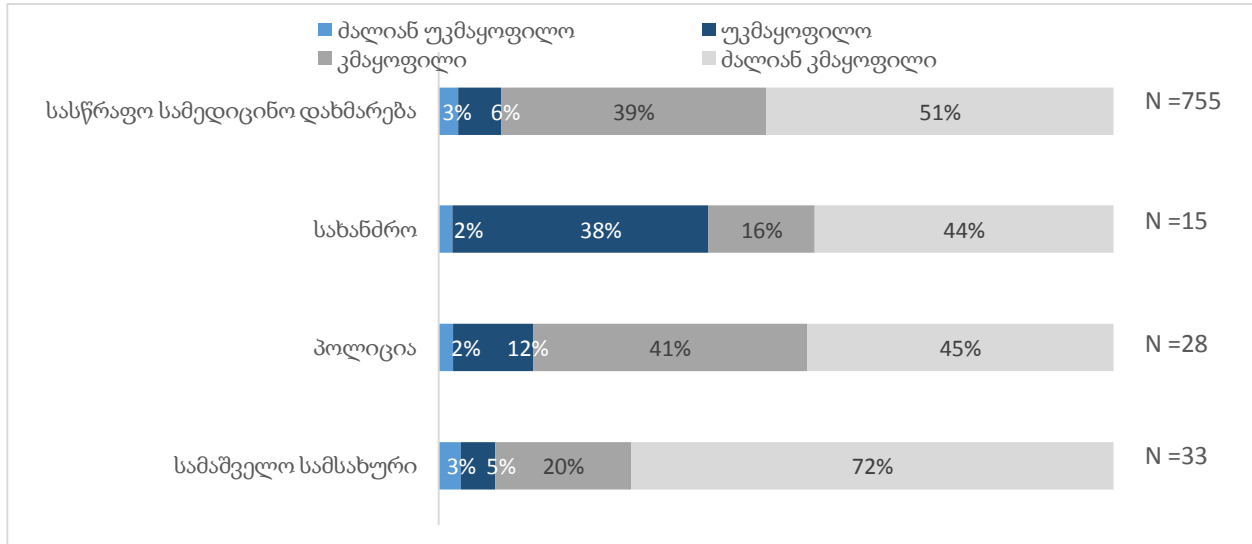
რაოდენობრივი კვლევის შედეგების თანახმად ასევე გამოვლინდა, რომ მოსახლეობის თითქმის მესამედს ბოლო ერთი წლის მანძილზე 112-ის სამსახურის საშუალებით პირადად მიუღია სასწრაფო სამედიცინო დახმარების მომსახურება (31%). აღნიშნული უწყების სხვა სერვისებით მოსარგებლეთა პროცენტული წილი კი საკმაოდ მცირეა (სახანძრო - 1%; პოლიცია - 1%; სამაშველო სამსახური - 2%).

Chart 27 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიგიღიათ თუ არა შემდეგი სერვისები პირადად თქვენ?



კვლევის შედეგების თანახმად, 112-ის სამსახურის სერვისებით კმაყოფილების მაჩვენებელი საკმაოდ მაღალია. თუმცა, სახანძრო ბრიგადის სერვისით მოსარგებლეები გაწეული მომსახურებით უკმაყოფილოები არიან (40%).

Chart 28 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას?



რაც შეეხება იმ რესპონდენტთა ოჯახის წევრებს, რომელთაც თავად არ მიუმართავთ 112-ის სამსახურისთვის რომელიმე სერვისით სარგებლობის მიზნით, მათმა მცირე ნაწილმა (14%) ისარგებლა აღნიშნული სამსახურის სერვისებით ბოლო ერთი წლის მანძილზე. რაც შეეხება კმაყოფილების დონეს, რესპონდენტების აღქმითა და ინფორმაციით, მათი ოჯახის წევრების უდიდესი ნაწილი (83%) მიღებული სერვისებით კმაყოფილი დარჩა.

Chart 29 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ 112-ის სერვისები, მაგრამ ხომ არ მიუმართავს ამ მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს?

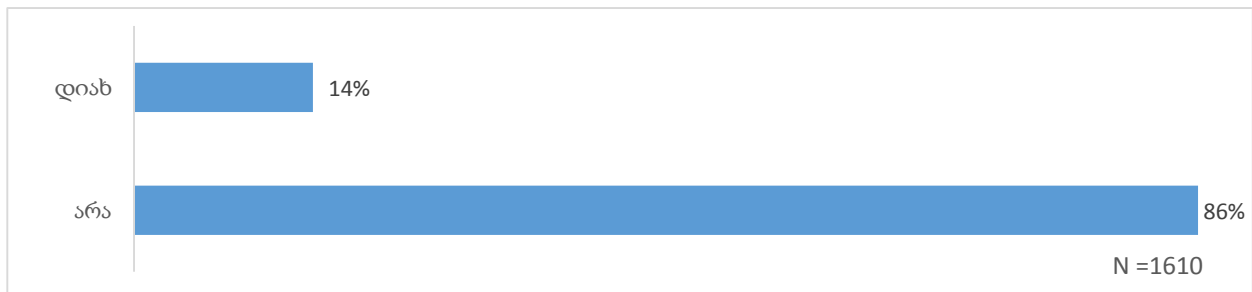
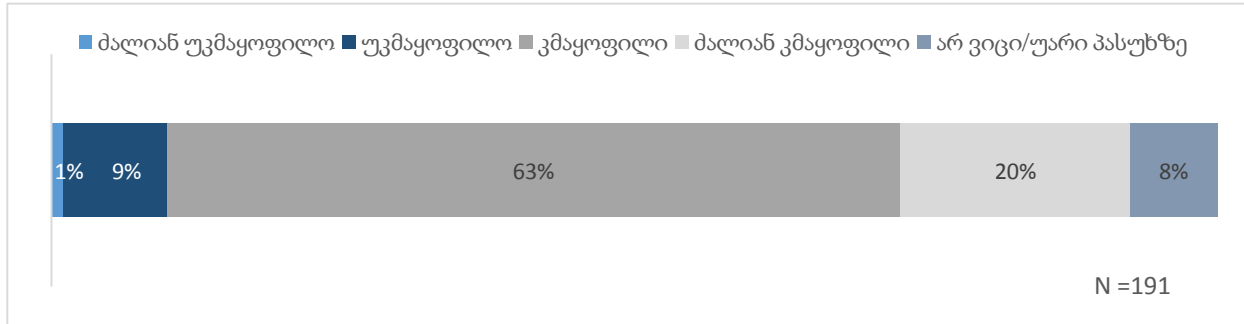




Chart 30 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის ადამიანი მიღებული მომსახურებით?



თუ გავითვალისწინებთ ფოკუსურ ჯგუფებში დისკუსიისას გამოკვეთილ მოსაზრებებს, 112-ის სერვისებთან დაკავშირებით, აქ მეტ-ნაკლებად განსხვავებული დამოკიდებულებები დაფიქსირდა. საპატრულო პოლიციისა და სახანძროს მიმართ, გარდა ერთეული შემთხვევებისა, ნეგატიური დამოკიდებულება არ დაფიქსირებულა. რაც შეეხება სასწრაფო სამედიცინო დახმარებას, ამ შემთხვევაში აზრები ორად გაიყო. გამოკითხულთა ნაწილმა აღნიშნა, რომ სასწრაფო დახმარება ხშირ შემთხვევაში ძალიან იგვიანებს, რის მიზეზადაც თავად სასწრაფო დახმარების გამოძახებების სიმრავლესა და სამედიცინო დახმარების ბრიგადების არასაკმარის რაოდენობას ასახელებს. მეორე ნაწილს კი პრეტენზიები სასწრაფო დახმარების სერვისთან არ აქვს. ასევე, საინტერესოა, რომ ფოკუს ჯგუფებში სასწრაფოსთან დაკავშირებით, სამედიცინო პერსონალის პროფესიონალიზმი ეჭვქვეშ არაა დაყენებული, თუმცა, არსებობს პრობლემები, რომლებიც სამედიცინო პერსონალის პაციენტებთან ურთიერთობის უხემ და არათავაზიან კომუნიკაციას უკავშირდება.

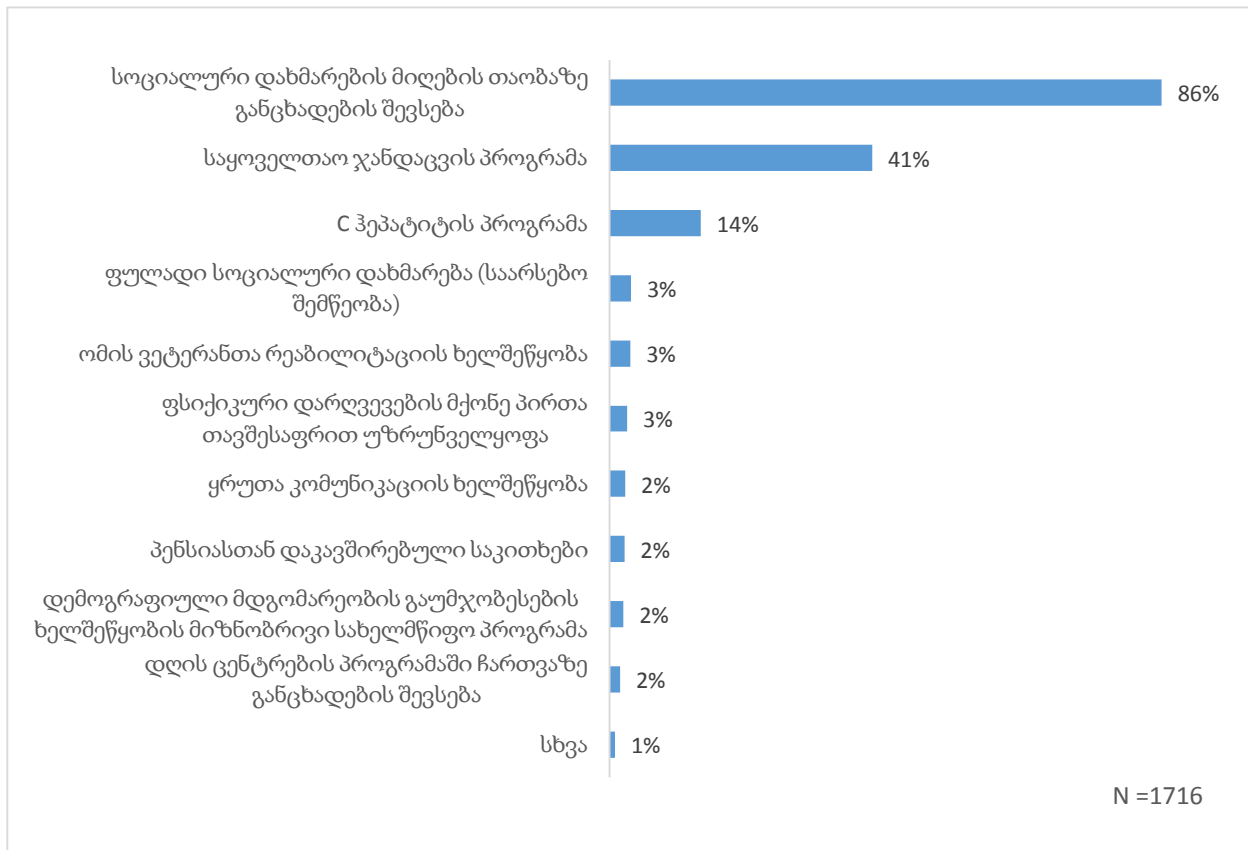
„მე ხშირად მჭირდება [სასწრაფო სამედიცინო დახმარების გამოძახება], პატარა ბავშვი მყავს და ყოველთვის დაგვიანებით მოდის; ექიმების უხეშობას ნამდვილად აქვს ადგილი. არანაირი გამოცდილება არ გააჩნიათ, თუ როგორ უნდა იკონტაქტონ პაციენტთან.“ [ქალი, 30 წლის]

„სასწრაფო დახმარებას ერთი მინუსი რაც აქვს ის არის, რომ ძალიან გვიან მოდის, ზოგი [გამოძახებიდან] საათნახევარში, 2 საათში მოდის. კომპუტერში არ შემაჯეს ეჭვი, მაგრამ არ აქვთ პაციენტთან მიდგომა და ურთიერთობის არანაირი გამოცდილება... ისე გესაუბრებიან, ვალდებულებას იხდიან თითქოს მხოლოდ.“ [ქალი, 23 წლის]

2.5. სოციალური მომსახურების სააგენტოს სერვისების შეფასება

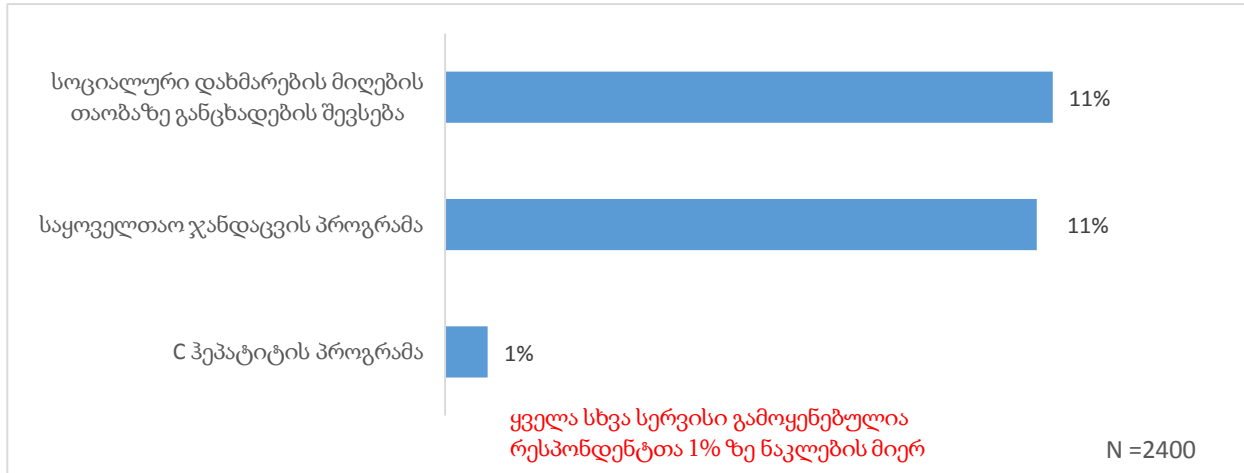
სოციალური მომსახურების სააგენტოს სერვისებიდან ცნობადობით პირველ ადგილზე *სოციალური დახმარების მიღებაზე განაცხადის შევსება* (86%). გამოკითხულთა 41%-ისათვის ,ასევე, ცნობილია *საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის* შესახებ, *C ჰეპატიტის ელიმინაციის პროგრამა* ცნობადობით მესამე ადგილზეა (14%).

Chart 31 - თქვენი აზრით, რა სერვისებს სთავაზობს სოციალური მომსახურების სააგენტო მოსახლეობას?



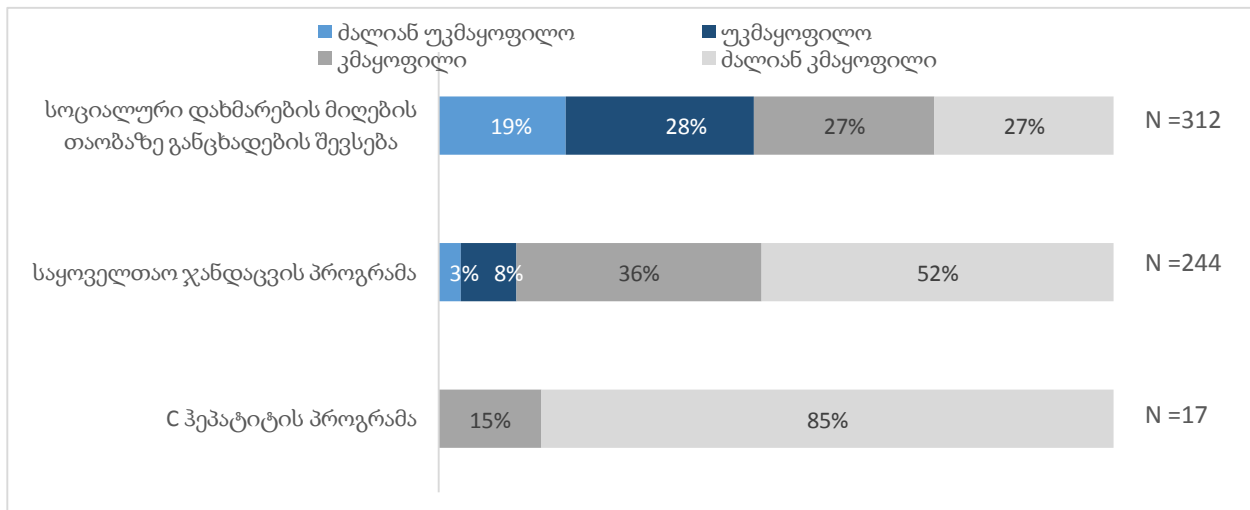
რაც შეეხება სერვისებით სარგებლობას, გამოკითხულთა თანაბარ რაოდენობას (11-11%) უსარგებლია *სოციალური დახმარების* და *საყოველთაო დაზღვევის პროგრამით*. ყველა სხვა სერვისს, რომელთა უზრუნველყოფასაც სოციალური მომსახურების სააგენტო უზრუნველყოფს, ბოლო ერთი წლის განმავლობაში სარგებლობის 1%-ზე დაბალი მაჩვენებელი აქვს.

Chart 32 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, პირადად თქვენ გამოგიყენებიათ თუ არა შემდეგი სერვისები?



სოციალური დახმარების სერვისის მიღებით რესპონდენტთა 54%, საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამის მომსახურებით კი - 88%-ია კმაყოფილი. რაც შეეხება C ჰეპატიტის პროგრამას, მასში ჩართული აღმოჩნდა გამოკითხულთაგან 17 ადამიანი და ყველა მათგანი კმაყოფილია პროგრამის ფარგლებში მიღებული სერვისით.

Chart 33 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას?



რესპონდენტთაგან, რომელთაც თავად არ უსარგებლიათ სოციალური სააგენტოს მომსახურებით, მხოლოდ 9% ამბობს, რომ მათ ოჯახის წევრს მიუმართავს ამ ორგანოსთვის სხვადასხვა სერვისის მისაღებად და ამ უკანასკნელთა 70% გამოთქვამდა კმაყოფილებას სააგენტოს მომსახურებით.

Chart 34 - მიუხედავად იმისა, რომ თქვენ არ გამოგიყენებიათ სოციალური მომსახურების სააგენტოს სერვისები, თქვენი ოჯახის სხვა წევრს ხომ არ მიუშართავს ამ დაწესებულებისათვის?

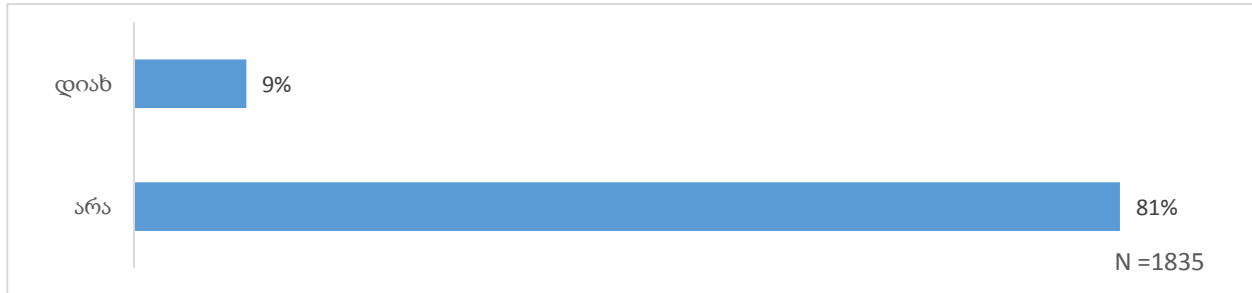
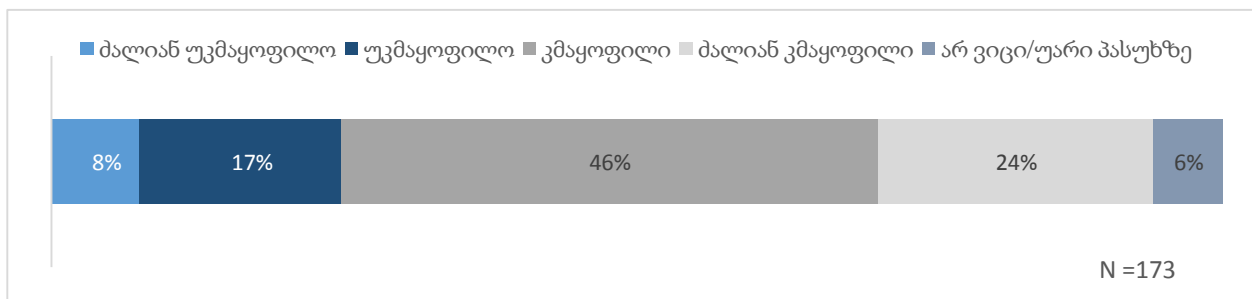
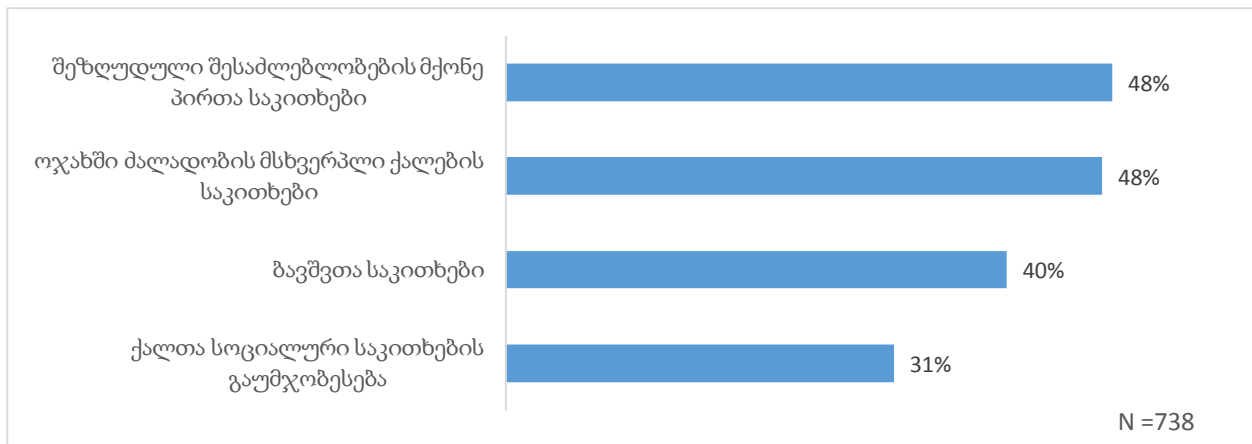


Chart 35 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის მიღებული მომსახურებით?



რაც შეეხება ინფორმირებულობას სოციალური სააგენტოს პროგრამების შესახებ, რომლებიც სხვადასხვა ჯგუფის პრობლემების მოგვარებაზეა მიმართული, რაოდენობრივი კვლევით, სხვადასხვა სიხშირით, პროგრამების შესახებ რესპონდენტების დიდ ნაწილს სმენია.

Chart 36 - გსმენიათ თუ არა სოციალური მომსახურების სააგენტოს ისეთი პროგრამების შესახებ, რომელიც მიმართულია შემდეგი ჯგუფების საკითხების გაუმჯობესებაზე?



2.6. ადგილობრივი სერვისების შეფასება

ფოკუსური ჯგუფების მონაცემებზე დაყრდნობით, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ადგილობრივი თვითმართველობის ორგანოებს, გამგეობებსა და მერიას ძირითადად სხვადასხვა ტიპის ფინანსური დახმარებებისა და შემწეობების მიღების მიზნით მიმართავენ. ამ სერვისების მიღების კონტექსტში, სხვადასხვა მუნიციპალიტეტის მიმართ განსხვავებული დამოკიდებულებები გამოიკვეთა და რესპონდენტების მიერ გამოთქმული მოსაზრებებიც ურთიერთგამომრიცხავი ხასიათისაა. ფოკუს ჯგუფების მონაწილეთა ერთმა ნაწილმა, პირადი გამოცდილების საფუძველზე დააფიქსირა, რომ მიიღო სასურველი სერვისები და დაფინანსება სამედიცინო მომსახურების მისაღებად თუ მედიკამენტების შესაძენად; ნაწილმა კი უკმაყოფილება გამოთქვა და ადგილობრივი ორგანოები დაადანაშაულა უყურადღებობაში, მოთხოვნებზე დაგვიანებულ პასუხსა ან საერთოდაც მოთხოვნის უპასუხოდ დატოვებაში. ასევე, დასახელდა შემთხვევები, როდესაც გარკვეული მოთხოვნების დაკმაყოფილება მხოლოდ ნაცნობის ჩარევისა და პირადი კონტაქტების გამოყენების შედეგად გახდა შესაძლებელი. ეს უკანასკნელი კი იმის გამო გახდა აუცილებელი, რომ ზოგჯერ პროცესები იწელებოდა დროში, ან უკიდურესად რთულდებოდა სერვისის მიღება.

„დაახლოებით 4 თვის წინ ვიყავი მერიაში, განცხადება დავწერე. ვარ 4 შვილის დედა და დავწერე მრავალშვილიანი დედის დახმარებაზე მოთხოვნა. მითხრეს 2 კვირაში პასუხს მიიღებ ან წერილობით დაგიკავშირდებითო, მაგრამ გავიდა 3 კვირა და პასუხი არ იყო. ერთი ნაცნობი მყავს მერიაში, იმას დავურეკე და ვკითხე, რისი გაკეთება იყო ამ ვითარებაში შესაძლებელი. [ჩემი ნაცნობი] რომ ჩაერია, მალევე მომივიდა პასუხი.“ [ქალი, 34 წლის]

„გამგეობას გამოვყოფდი: დედაჩემი არის ავად და ფაქტიურად მერიის მიერ გამოყოფილი წამლების ხარჯზე ცხოვრობს.“ [კაცი, 47 წლის]

„მქონდა, ასევე, გამგეობასთან შეხება და ძალიან კმაყოფილი ვარ, გულთან მიიტანეს ძალიან ბევრი რამე, გლდანის გამგეობას ვგულისხმობ და ძალიან კმაყოფილი ვარ. მერიის მომსახურებითაც კმაყოფილი ვარ იმიტომ, რომ უშუალოდ მე მქონდა მათთან შეხება და ყველაფერს თავის დროზე გაეცა პასუხი ყოველგვარი ნაცნობობის გარეშე.“ [ქალი, 29 წლის]

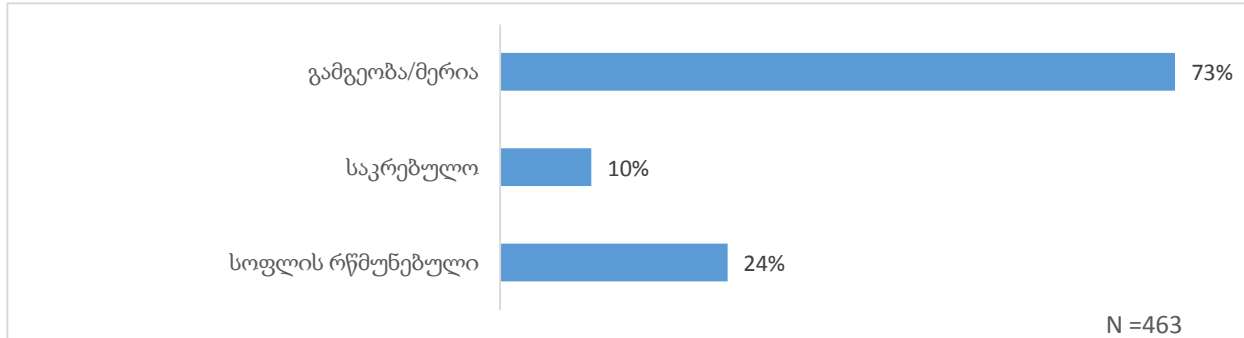
„დაფინანსება რომ იყო წამლებზე, იყო ქალბატონი უკმაყოფილო. მე ძალიან კმაყოფილი ვარ; მეუღლე მყავს ავად და დამჭირდა... კი, სირბილიც დამჭირდა, მაგრამ მოწესრიგებულად, 10 დღე იყო მაქსიმალური ვადა დასაფინანსებლად; ასე ვთქვათ, თავი გამოიჩინეს.“ [ქალი, 50 წლის]

„არ ვიცი ვაკე-საბურთალოზე რა ხდება სოციალური მომსახურების სააგენტოში, მაგრამ გლდანის-ნაძალადევში ამ მხრივ საკმაოდ რთული მდგომარეობაა. საშინელებაა, გარემოც და მომსახურებაც.“ [ქალი, 21 წლის]

რაც შეეხება რაოდენობრივ მონაცემებს, როგორც კვლევის შედეგებმა ცხადყო, ყველაზე ხშირად რესპონდენტები სხვადასხვა საკითხის მოსაგვარებლად ადგილობრივი თვითმმართველობის სხვადასხვა უწყებებს შორის ყველაზე ხშირად გამგეობას/მერიას მიმართავენ (73%). ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, საკრებულოსგან მომსახურება ყოველმა

მეათე რესპონდენტმა მიიღო, ხოლო სოფლის რწმუნებულის მომსახურებით გამოკითხულთა მეოთხედმა (24%) ისარგებლა.

Chart 37 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში გისარგებლიათ თუ არა ამ უწყებების მომსახურებით?



რაც შეეხება კონკრეტულ საკითხებს, მერიასა და გამგეობაში მიღებული სერვისების 16% *ჯანდაცვასთანაა* დაკავშირებული, *მედიკამენტების შესაძენად* დახმარებისთვის აღნიშნულ ორგანოებს მიმართა გამოკითხულთა 15%-მა, 14%-მა კი *ფულადი დახმარებისათვის* მიმართა მერიასა თუ გამგეობას. რაც შეეხება *საკრებულოსა და სოფლის რწმუნებულს*, ორივე შემთხვევაში ყველაზე მაღალი მიმართვიანობის მიზეზად *ვაუჩერის მოთხოვნა* დასახელდა (20-20%).

Chart 38 - კერძოდ, რა საკითხების მოსაგვარებლად მიგიმართავთ ადგილობრივი თვითმმართველობის უწყებებისათვის - გამგეობა/მერია?

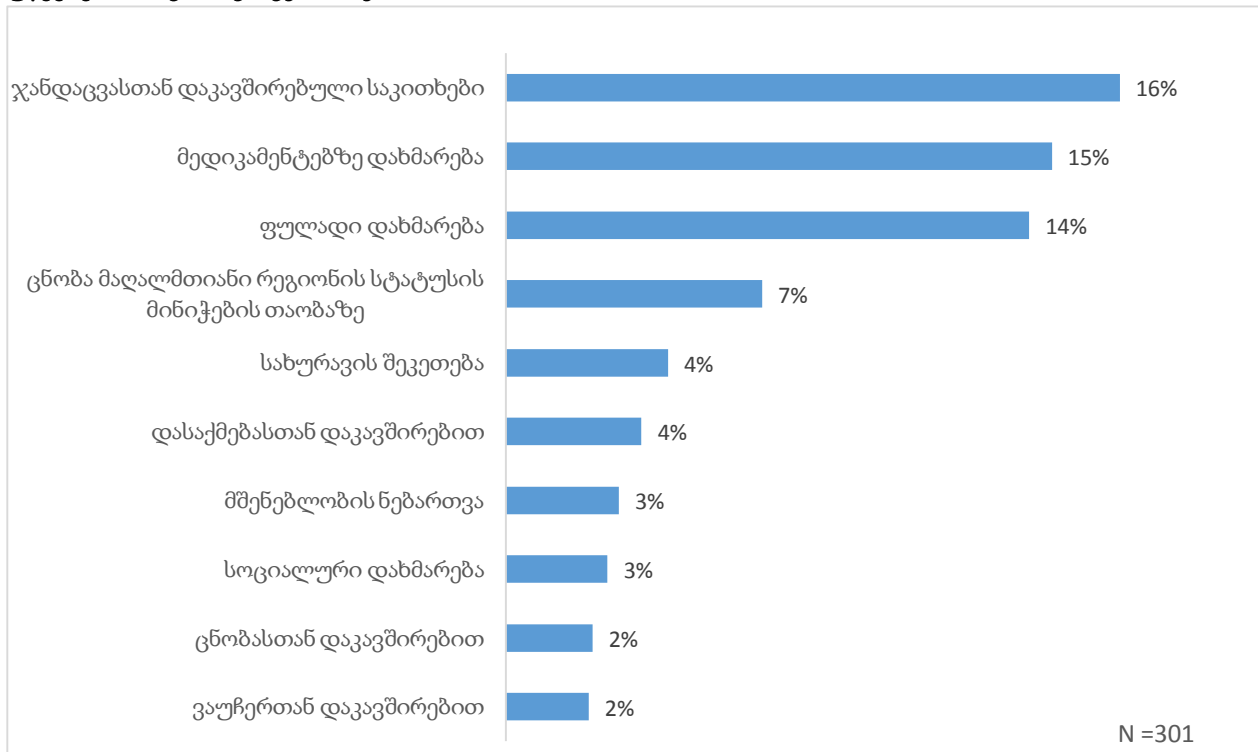




Chart 39 - კერძოდ რა საკითხების მოსაგვარებლად მიგიმართავთ ადგილობრივი თვითმართველობის უწყებისათვის-საკრებულო?

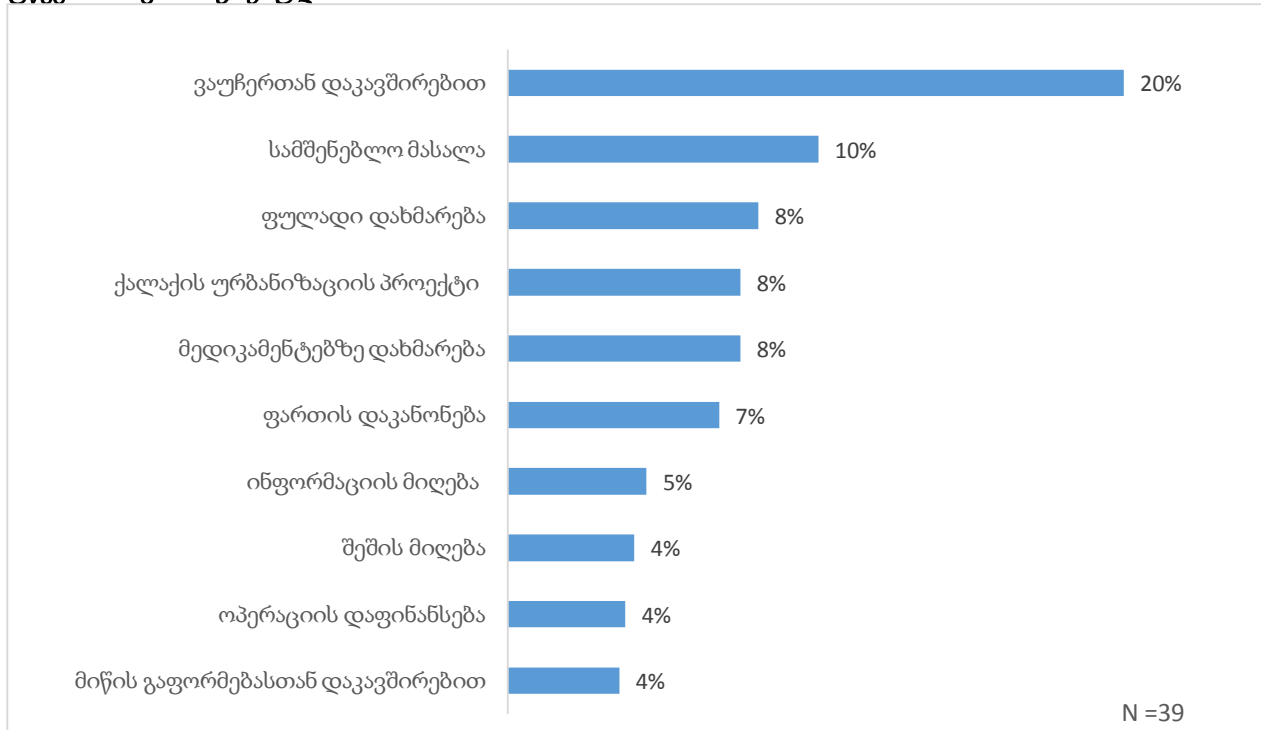
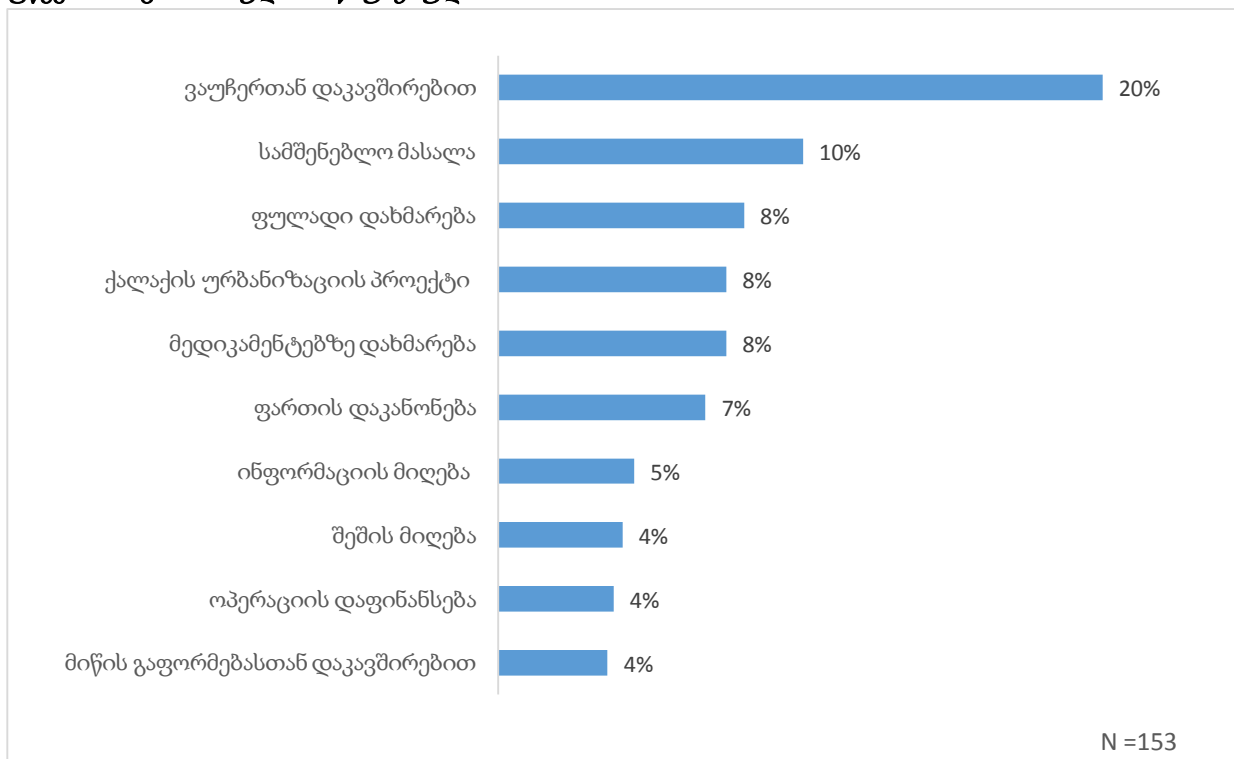
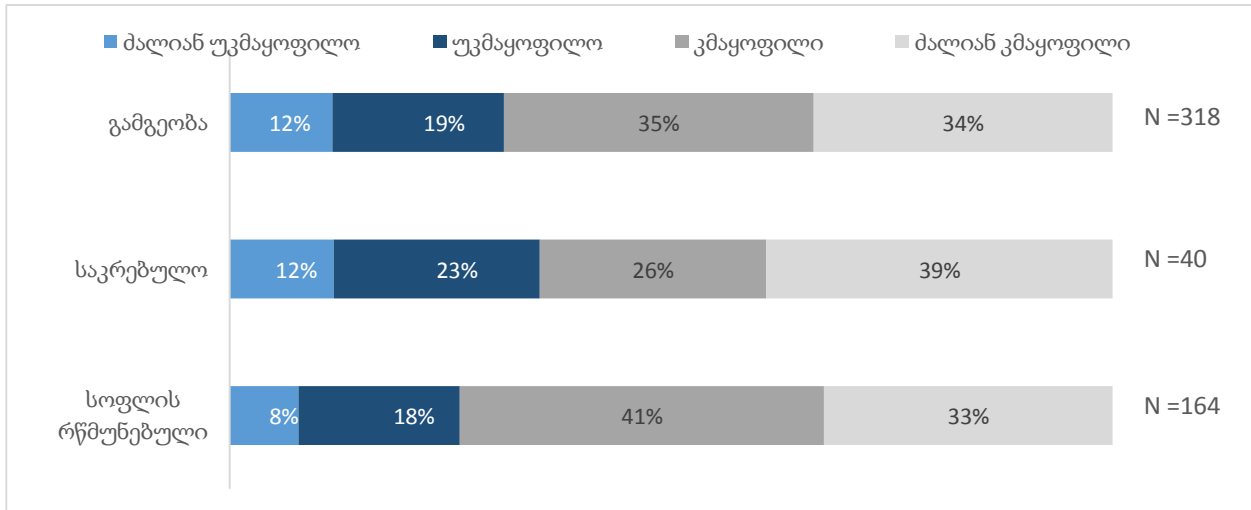


Chart 40 - კერძოდ რა საკითხების მოსაგვარებლად მიგიმართავთ ადგილობრივი თვითმართველობის უწყებისათვის - სოფლის რწმუნებულო?



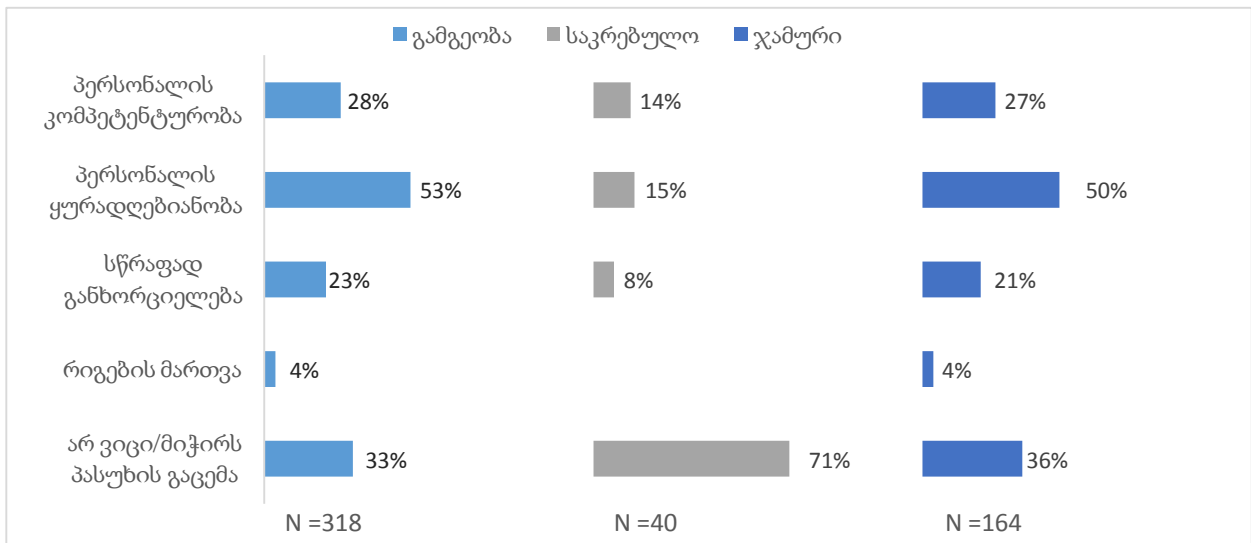
რაც შეეხება კმაყოფილების დონეს, აღმოჩნდა, რომ რესპონდენტები უფრო კმაყოფილები არიან, ვიდრე უკმაყოფილონი ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების მომსახურებით. კმაყოფილების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი კი (74%) სოფლის რწმუნებულის შემთხვევაში ფიქსირდება.

Chart 41 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას?



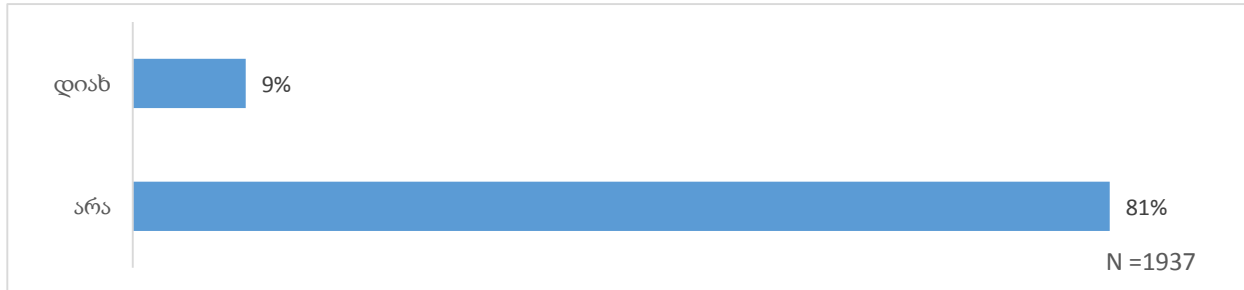
რაც შეეხება კმაყოფილებისა და უკმაყოფილების მთავარ მიზეზებს, აღმოჩნდა, რომ ყველაზე მეტად რესპონდენტთა კმაყოფილებას მაინც თვითმმართველ ორგანოებში პერსონალის ყურადღებიანობა იწვევს.

Chart 42 - მიუხედავად იმისა, რამდენად კმაყოფილი ან უკმაყოფილო ხართ მიღებული სერვისებით, რა არის ის პარამეტრი, რაც ყველაზე მეტად მოგეწონათ მომსახურების მიღების პროცესში?



რესპონდენტთაგან, ვისაც თავად არ მიუღია მომსახურება ადგილობრივი თვითმმართველობებისაგან, მხოლოდ 9% ამბობს, რომ მათი ოჯახის წევრს მიუმართავს სხვადასხვა სერვისის მიღების მიზნით თვითმმართველობის ორგანოებისთვის.

Chart 43 - მიუხედავად იმისა, რომ პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ, თქვენი ოჯახის სხვა წევრს მიუმართავს თუ არა ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებისათვის?



რესპონდენტთა ოჯახის წევრებისაგან, რომელთაც თვითმმართველობას მიმართეს, 62% ამბობს, რომ ეს თვითმმართველი ორგანო მერია ან გამგეობა იყო, ამ უკანასკნელთაგან კი 65% კმაყოფილია მომსახურებით. სოფლის რწმუნებულს მიმართა 42%-მა, მათგან 82% მომსახურებით კმაყოფილებას გამოხატავს. რაც შეეხება საკრებულოს, მას სხვადასხვა საკითხის მოსაგვარებლად ოჯახის წევრთა მხოლოდ 5%-მა მიმართა და მათი უმრავლესობაც (68%) არა უბრალოდ უკმაყოფილო, არამედ ძალიან უკმაყოფილოა მიღებული მომსახურებით.

Chart 44 - კერძოდ რომელ უწყებას მიმართა მან?

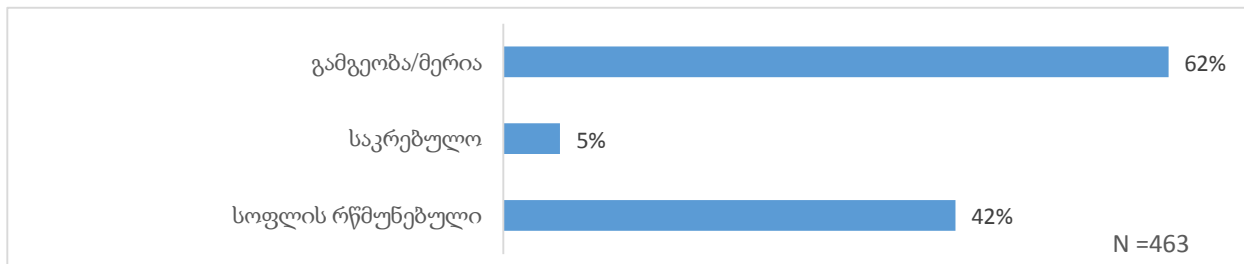
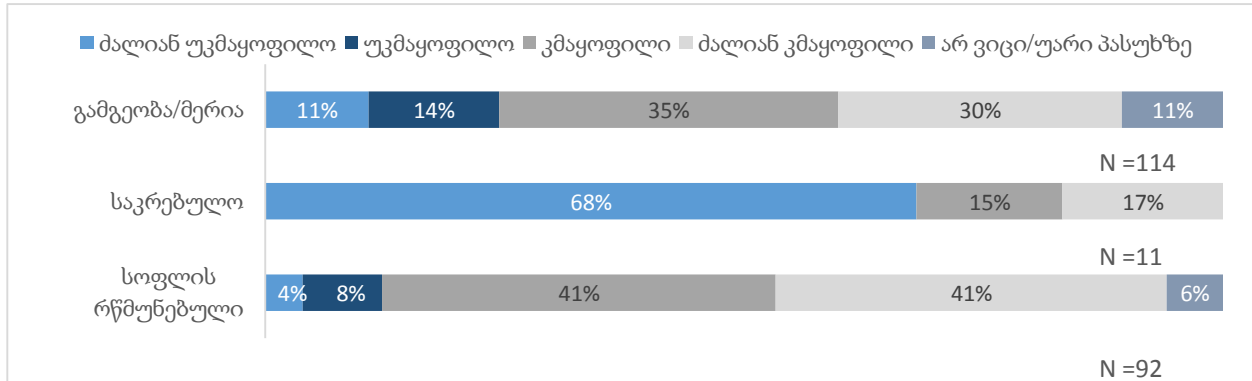


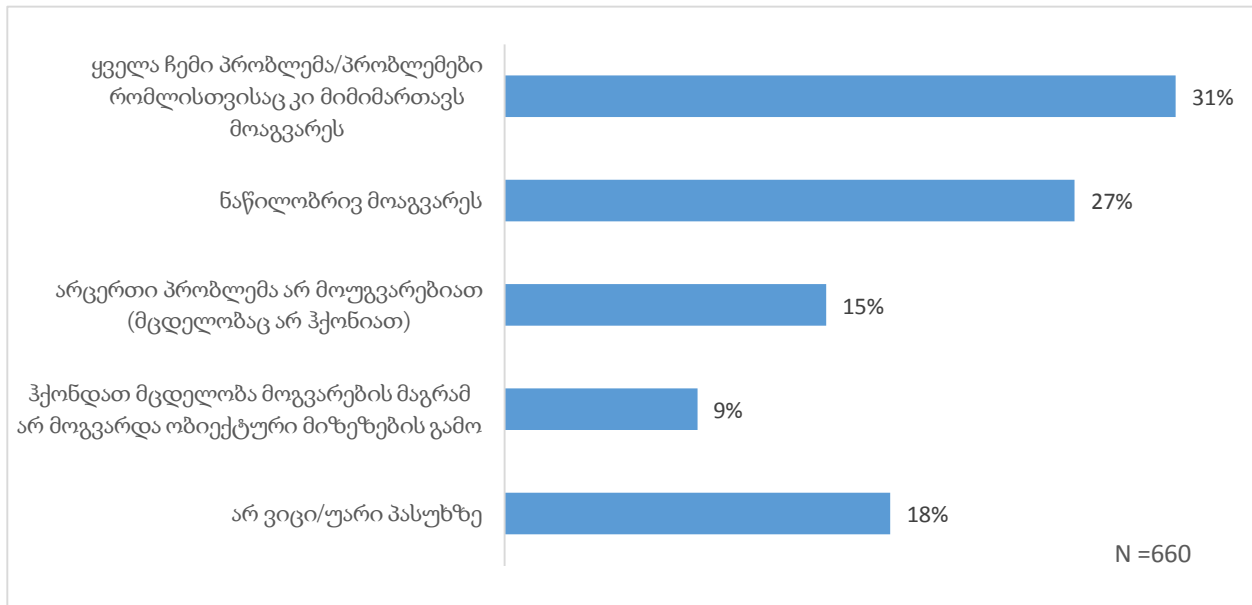


Chart 45 - თქვენი ინფორმაციით, რამდენად კმაყოფილი იყო ის თითოეულ უწყებაში მიღებული მომსახურებით?



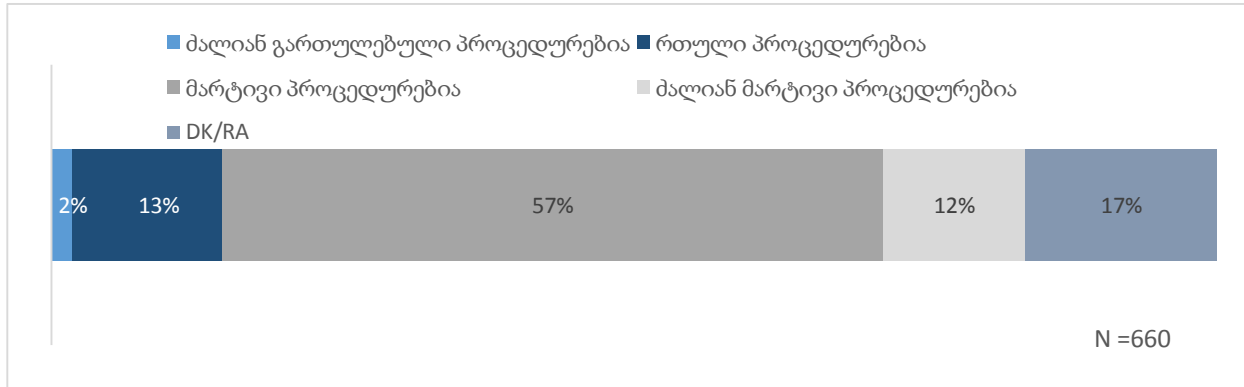
რესპოდენტების ან მათი ოჯახის წევრების 58%-ს თვითმმართველმა ორგანოებმა *სრულად ან ნაწილობრივ მოუგვარეს პრობლემები*; გამოკითხულთა 9%-ის თქმით, მართალია, თვითმმართველობის მხრიდან იყო პრობლემების *მოგვარების მცდელობა, თუმცა სასურველი შედეგი არ იქნა მიღწეული ობიექტური მიზეზების გამო*. რაც შეეხება 15%-ს, მათი თქმით, ადგილობრივ თვითმმართველ ორგანოებს არათუ არ მოუგვარებიათ არც ერთი პრობლემა, არამედ ამის *მცდელობაც კი არ ქონიათ*.

Chart 46 - თქვენ ან თქვენი ოჯახის წევრს მოგიგვარათ თუ არა თვითმმართველობამ კონკრეტული პრობლემა/პრობლემები, რომლისთვისაც მიმართეთ?



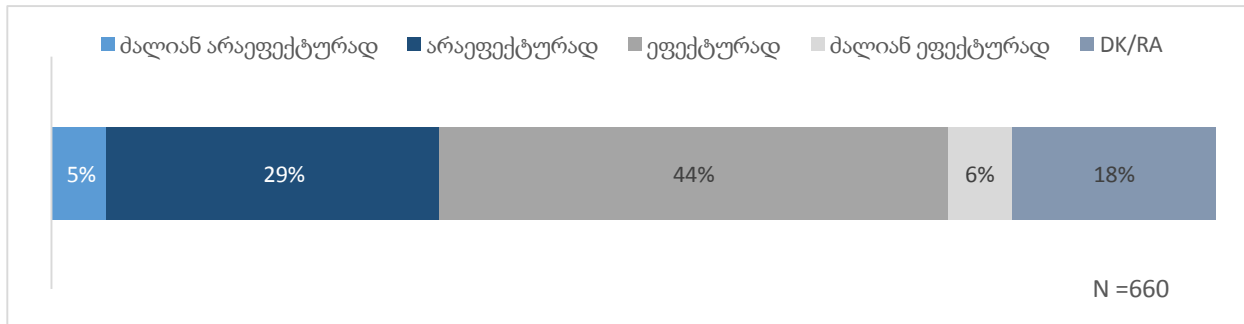
რესპონდენტთა 69%-ის აზრით, თვითმმართველობებისთვის თხოვნით მიმართვის პროცედურა *მარტივი* ან *მალიან მარტივია*. პროცედურების *სირთულეზე* გამოკითხულთა 15% მიუთითებს.

Chart 47 - როგორ ფიქრობთ, იოლია თუ არა თვითმმართველობის უწყებებისათვის თხოვნით მიმართვა?



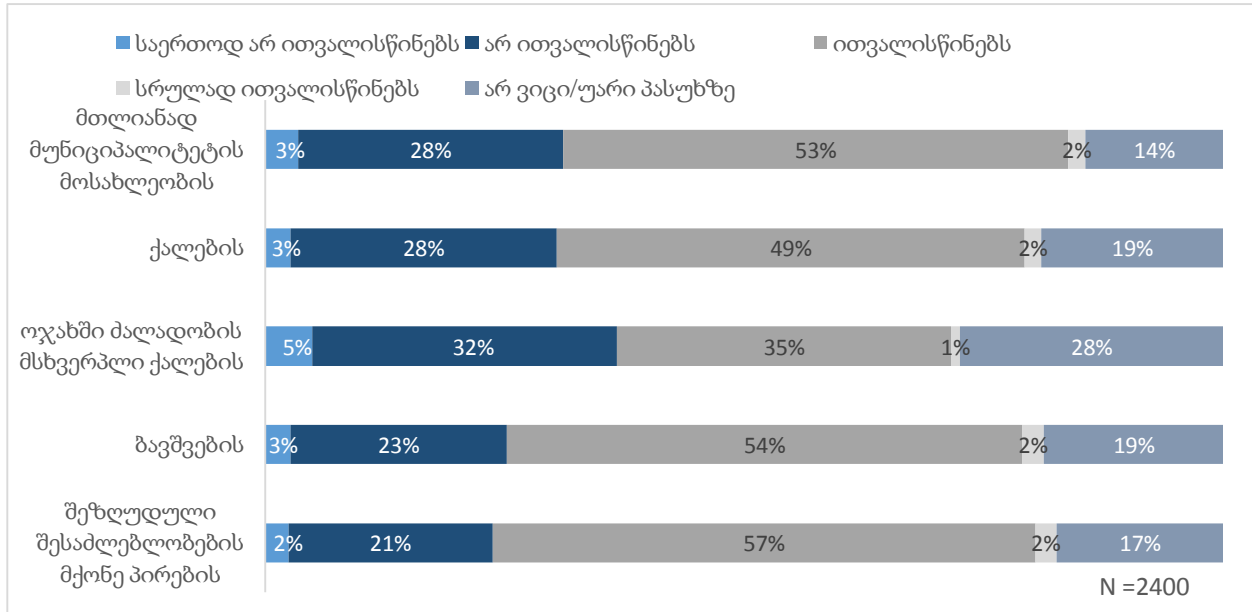
ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების მოსახლეობასთან კომუნიკაციას ეფექტურად მიიჩნევს გამოკითხულთა 50%, კომუნიკაციას არაეფექტურად კი - რესპონდენტთა 34% თვლის.

Chart 48 - თქვენი რაიონის/მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა რამდენად ეფექტურად ურთიერთობს მოსახლეობასთან?



ადგილობრივი თვითმმართველობების მიერ მოსახლეობის საჭიროებებს გათვალისწინებულად მიიჩნევს გამოკითხულთა 55%; 51% მიიჩნევს, რომ თვითმმართველობის სხვადასხვა აქტივობებში გათვალისწინებულია ქალთა საჭიროებები. ასევე, გათვალისწინებულად მიიჩნევენ რესპონდენტები ოჯახში ძალადობის მსხვერპლი ქალების მოთხოვნილებების (36%), ბავშვთა (56%) და შშმ პირთა (59%) საჭიროებებს.

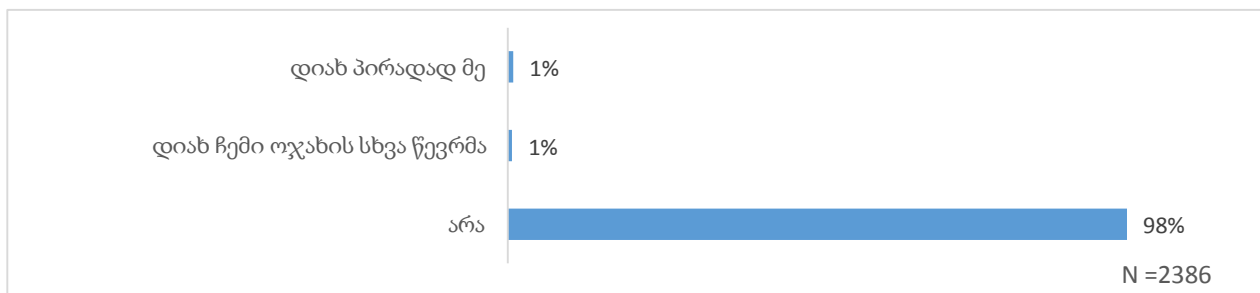
Chart 49 - თქვენი რაიონის/მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა რამდენად ითვალისწინებს შემდეგი ჯგუფების საჭიროებებს?



2.5. სხვა სერვისების შეფასება

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, კითხვაზე პირადად მას ან მისი ოჯახის რომელიმე წევრს მიუძღრთავს თუ არა რომელიმე უწყებისთვის სოფლის მეურნეობასთან დაკავშირებული სერვისების მისაღებად, გამოკითხულთა უმრავლესობამ უარყოფითად უპასუხა. ხოლო რაც შეეხება იმ 2%-ს, რომელთაც კითხვაზე დადებითად უპასუხეს, მათ ან მათი ოჯახის წევრთა უმრავლესობამ (40%) სოფლის მეურნეობასთან დაკავშირებული სერვისების მისაღებად უშუალოდ სოფლის მეურნეობის სამინისტროს მიმართეს და ძირითადად, კმაყოფილები იყვნენ უწყების მომსახურებით.

Chart 50 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, თქვენ ან თქვენი ოჯახის რომელიმე წევრს ხომ არ მიგიმართავთ რომელიმე უწყებისათვის სოფლის მეურნეობასთან დაკავშირებული სერვისების მიღების მიზნით?



რაც შეეხება სხვა სერვისებს, რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებზე დაყრდნობით შეგვიძლია ვთქვათ, რომ *შემოსავლების სამსახურის* მიერ მიწოდებული სერვისით ათიდან დაახლოებით ექვს გამოკითხულს უსარგებლია (65%), ათიდან სამ რესპონდენტს მიღებული აქვს *შეფასებისა და გამოცდების ეროვნული ცენტრის* (32%), ხოლო ათიდან ერთს - *აღსრულების ეროვნული ბიუროს* (12%) მომსახურება. რაც შეეხება მიღებული სერვისებით კმაყოფილების დონეს, გამოკითხულთა უმრავლესობა (86%) ამბობს, რომ *კმაყოფილია მომსახურებით*.

Chart 51 - ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, გისარგებლიათ თუ არა ამ უწყებების მომსახურებით?

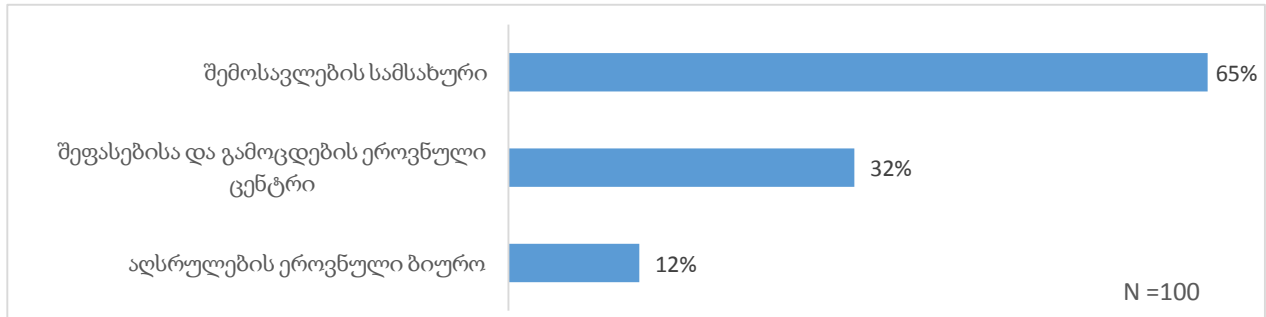
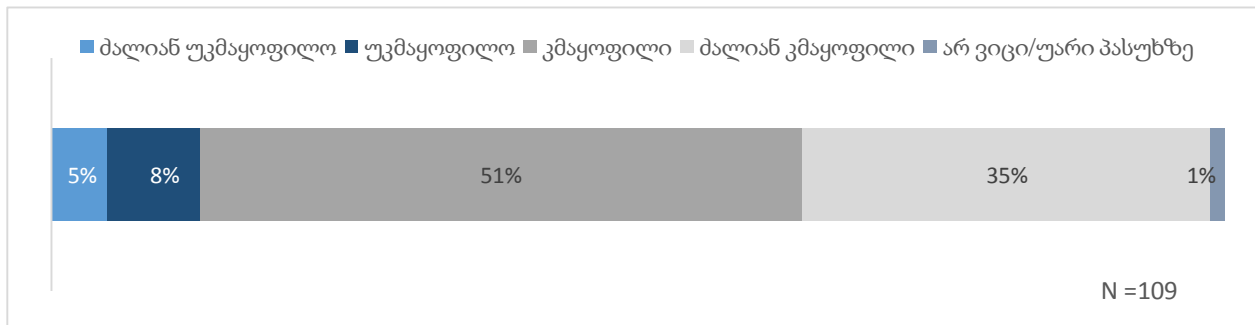


Chart 52 - ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას?



იმ რესპონდენტების ინფორმაციით, რომლებმაც განაცხადეს, რომ არ მიუღიათ დასახელებული უწყებებისგან არანაირი მომსახურება, არც მათი ოჯახის წევრებს უსარგებლიათ აღნიშნული უწყებების მიერ შეთავაზებული სერვისებით (97%). რაც შეეხება ოჯახის წევრების იმ 3%-ს, რომელთაც ისარგებლეს უწყებების სერვისებით, მათმა უმრავლესობამ (54%) მომსახურებისთვის მიმართა შემოსავლების სამსახურს, 37%-მა - შეფასებისა და გამოცდების ეროვნულ ცენტრს, 9%-მა კი - აღსრულების ეროვნულ ბიუროს მომსახურებით ისარგებლა.

Chart 53 - მართალია, პირადად თქვენ არ გამოგიყენებიათ ეს სერვისები, მაგრამ ხომ არ მიუმართავს ამ დაწესებულებების მომსახურებისათვის თქვენი ოჯახის სხვა რომელიმე წევრს?

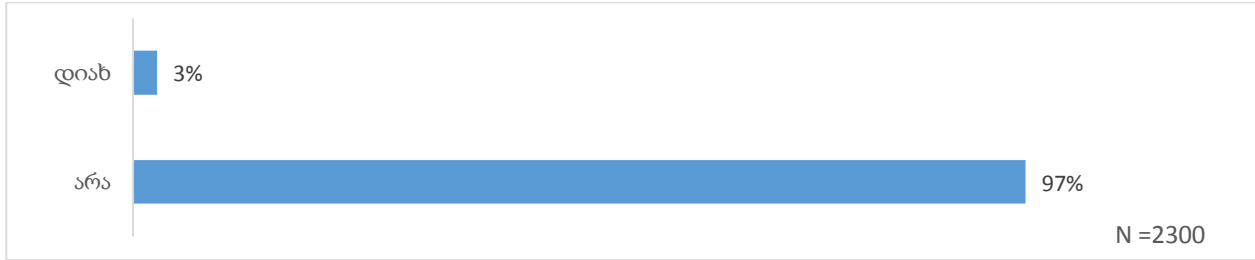
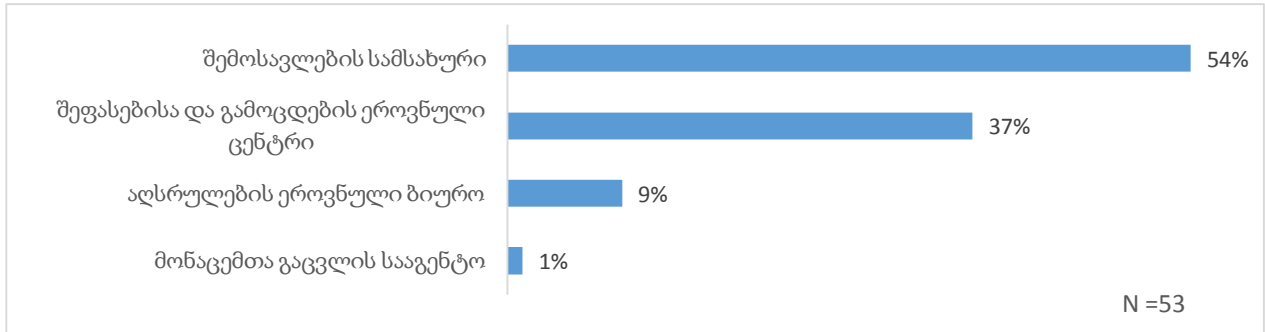


Chart 54 - კერძოდ რომელ უწყებას მიმართა თქვენი ოჯახის წევრმა?



2.6. რესპონდენტთა სოციო-დემოგრაფიული პროფილი

Chart 55 - რესპონდენტის სქესი

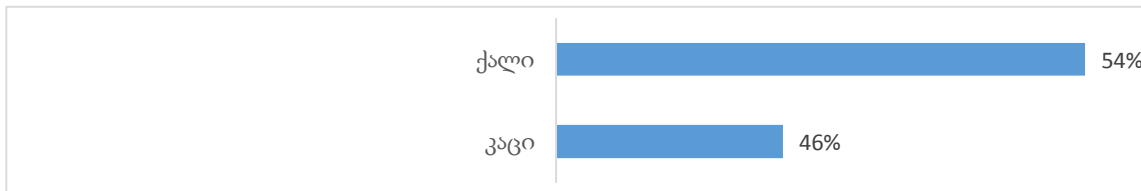


Chart 56 - რესპონდენტის ასაკი

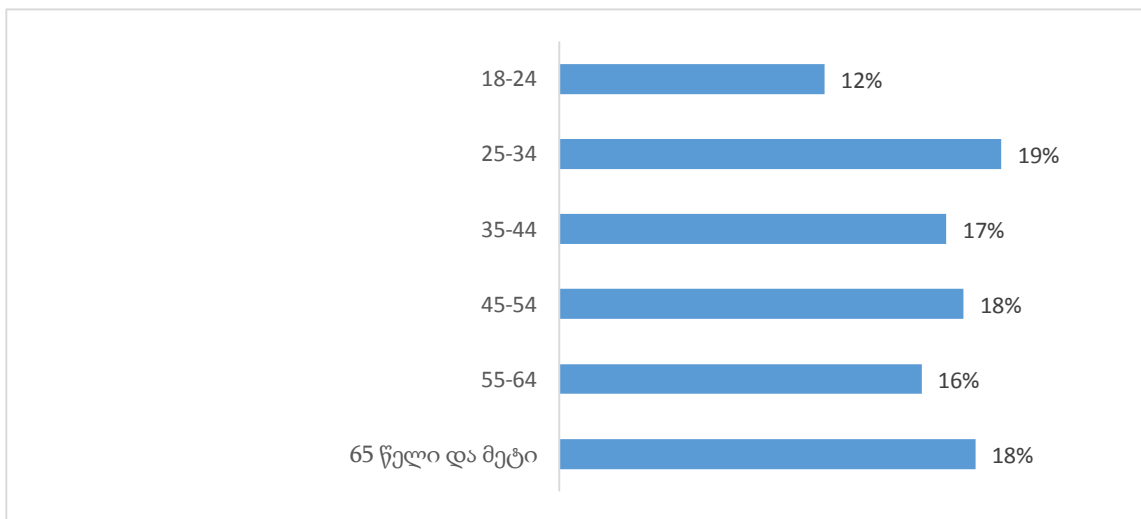




Chart 57 - რესპონდენტის ოჯახური მდგომარეობა

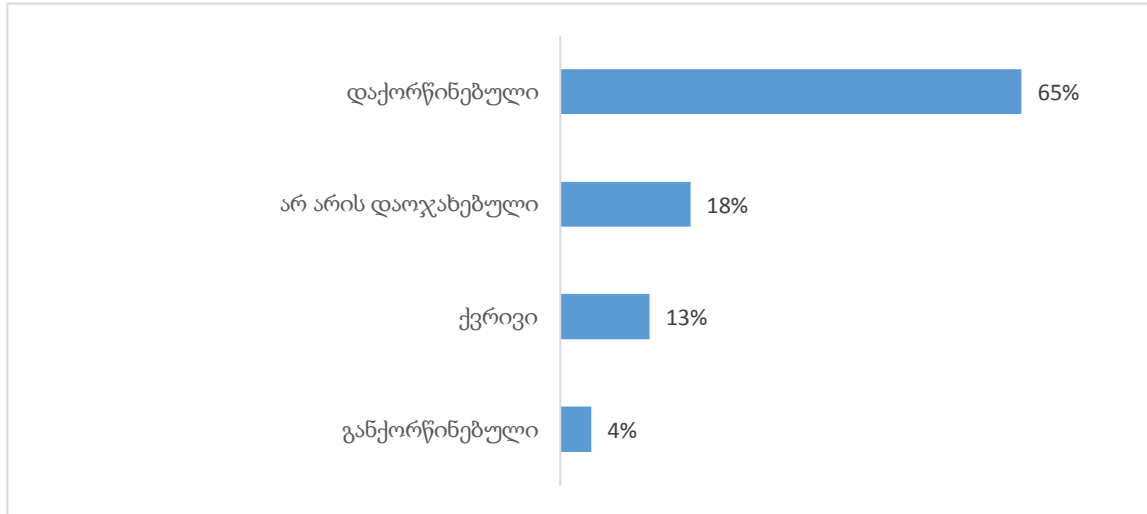


Chart 58 - რესპონდენტის განათლება

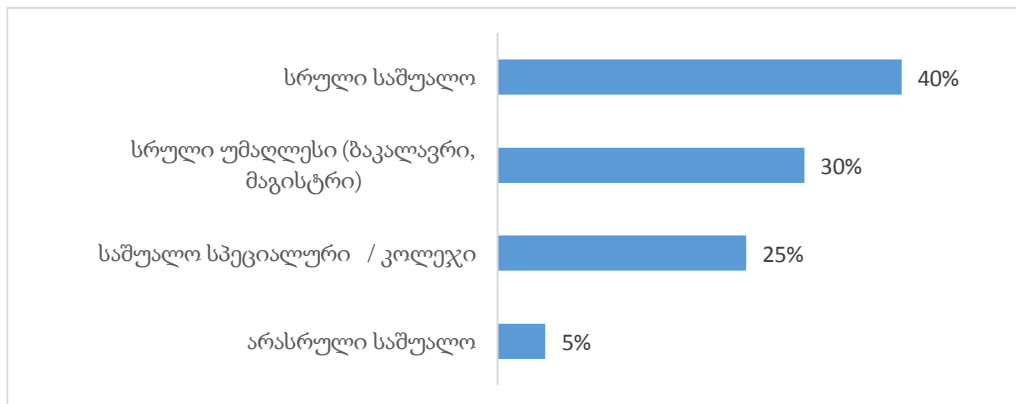


Chart 59 - რესპონდენტის ეროვნება

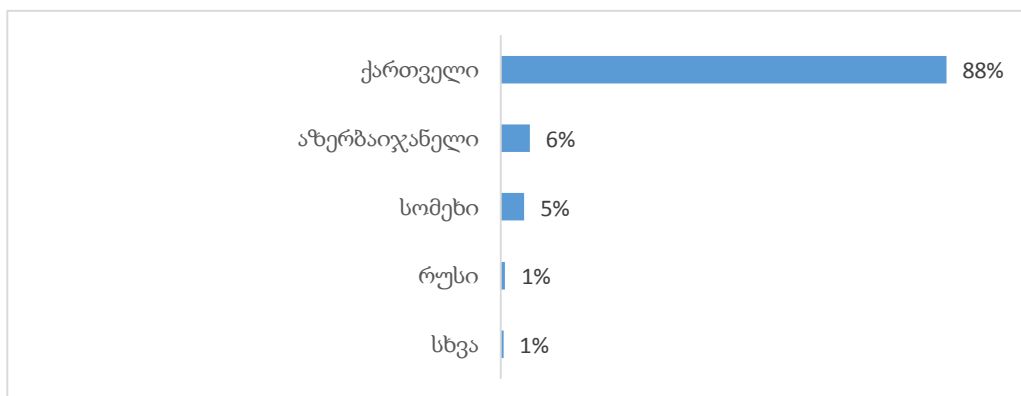


Chart 60 - განსაკუთრებული სტატუსის არსებობა

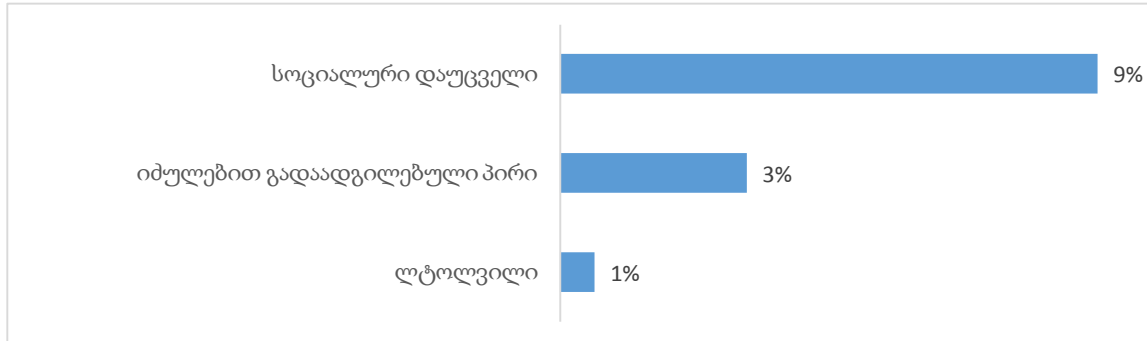


Chart 61 - რესპონდენტის სამუშაო სტატუსი (ძირითადი საქმიანობა)

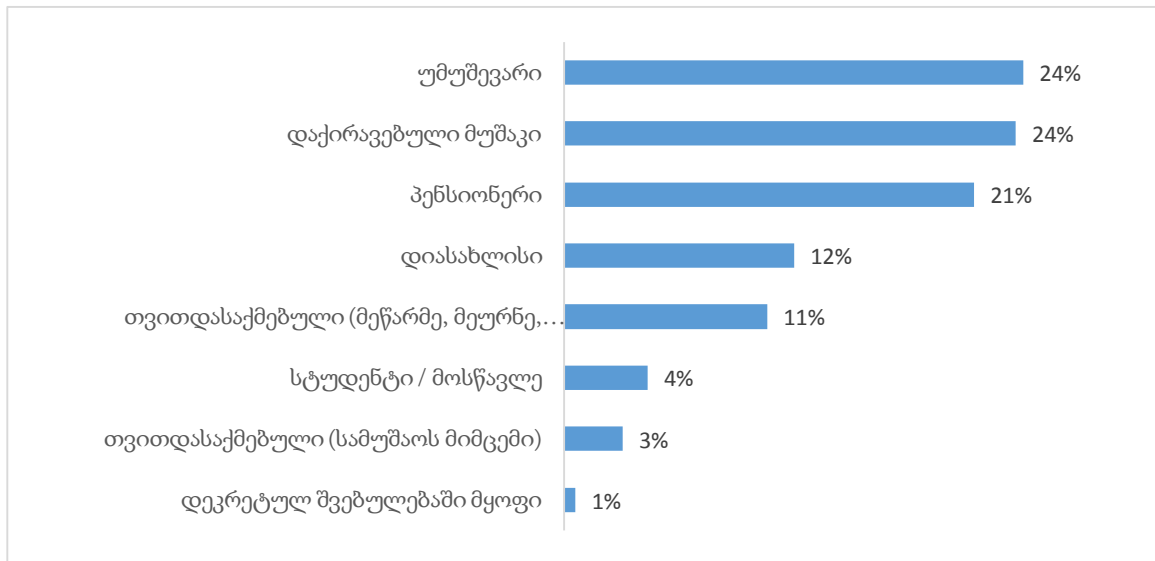


Chart 62 - მოცემული ფრაზებიდან რომელი აღწერს ყველაზე უკეთ თქვენს ოჯახს

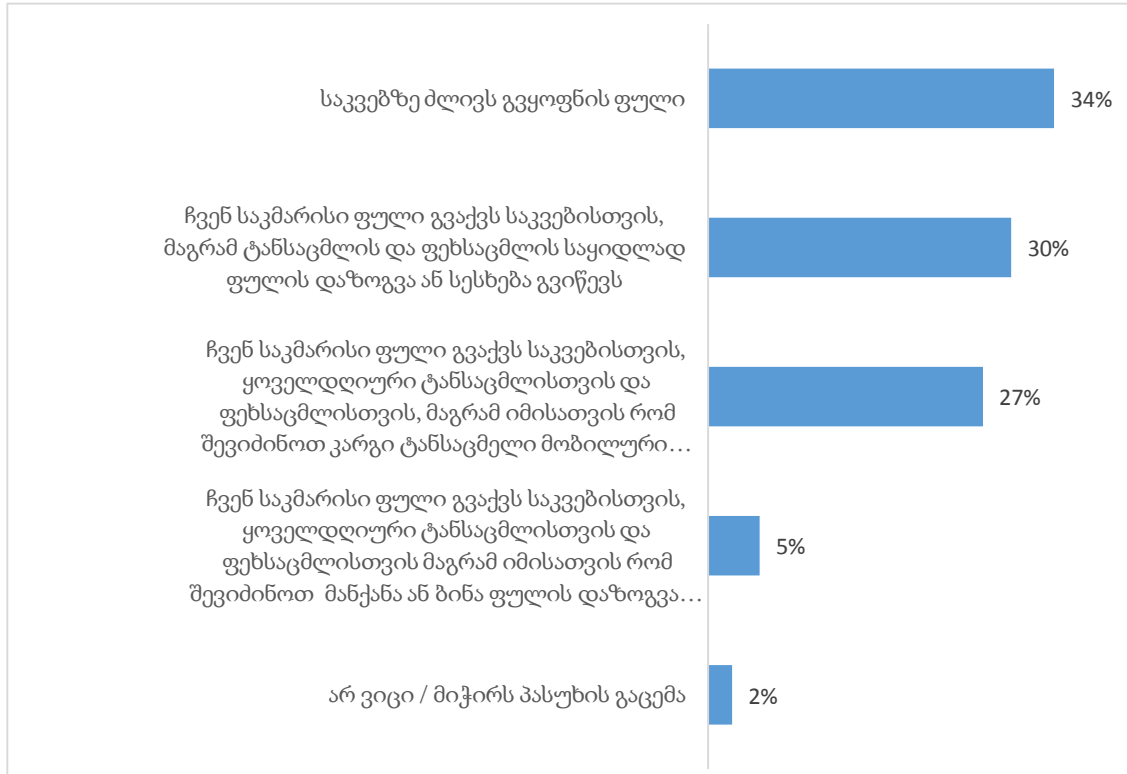


Chart 63 - ოჯახის თვიური შემოსავალი (ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით)

