

სახელმწიფო სერვისების მიწოდება და
ეთნიკური უმცირესობების
(აზერბაიჯანელები) ჩართულობის
ეფექტურობის შეფასება



ბრიტანეთის საელჩო
თბილისი



ბთკკ – პოლიტიკის კვლევის ჯგუფი
BTKK – POLICY RESEARCH GROUP



Empowered lives.
Resilient nations.

სახელმწიფო სერვისების მიწოდება და ეთნიკური უმცირესობების (აზერბაიჯანელები) ჩართულობის ეფექტურობის შეფასება

კვლევა მომზადებულია ბთკკ - პოლიტიკის კვლევის ჯგუფის მიერ, გაეროს განვითარების პროგრამისა (UNDP) და დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს მთავრობის UK aid-ის მხარდაჭერით. კვლევაში გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და შეიძლება არ ასახავდეს დონორი ორგანიზაციების თვალსაზრისს.

ავტორები: მამუკა კომახია
ჯულიეტა გიორგაძე

© 2018 ბთკკ - პოლიტიკის კვლევის ჯგუფი

თბილისი
2018

ს ა რ ჩ ე ვ ი

შესავალი	3
კვლევის მიზანი	3
კვლევის მეთოდოლოგია.....	4
აზერბაიჯანელების განსახლება საქართველოში	6
იუსტიციის სახლი და საზოგადოებრივი ცენტრები ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში.....	7
სახელმწიფო სერვისების მიწოდების სფეროში არსებული პოლიტიკის დოკუმენტების ანალიზი.....	9
კვლევის შედეგები.....	18
ძირითადი დასკვნები	36
რეკომენდაციები.....	39
დანართები.....	43
დანართი #1	43
დანართი #2	44
დანართი #3	47

შესავალი

ბოლო წლებში საქართველოში საჯარო ინსტიტუტების მომსახურების ხარისხი მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა. იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საშუალებით ეფექტურად დაინერგა „ერთი ფანჯრის“ პრინციპი, რამაც საშუალება მისცა ქალაქისა და სოფლის მოსახლეობას სწრაფად და ზედმეტი ბიუროკრატის გარეშე მიიღოს სასურველი სერვისი, რომლის მიღებაც ადრე ხარჯებთან და დროსთან იყო დაკავშირებული. ყოველწლიურად მიმდინარეობს იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საქმიანობის არეალის გაფართოება, მათ შორის ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებშიც, რაც უზრუნველყოფს სახელმწიფო სერვისებზე ეთნიკური უმცირესობების ხელმისაწვდომობას.

ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ ქალაქებსა თუ სოფლებში იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების ფუნქციონირება ეთნიკური უმცირესობების სამოქალაქო ინტეგრაციის კუთხით გადადგმული მნიშვნელოვანი ნაბიჯია, რაც ეთნიკურ უმცირესობებში სახელმწიფო ინსტიტუტებისადმი ნდობის ხარისხის გაზრდას უწყობს ხელს. თუმცა, პოზიტიური დინამიკის მიუხედავად, კვლავ არსებობს სფეროები, სადაც ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში მომსახურების ხარისხის გაზრდა შესაძლებელია.

მომსახურების ხარისხის გაზრდა სამოქალაქო ინტეგრაციის ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი კომპონენტის - სახელმწიფო ენის ცოდნის საკითხს უკავშირდება. ბოლო წლებში კომპაქტურად დასახლებული ეთნიკური უმცირესობების ახალგაზრდა თაობაში სახელმწიფო ენის ცოდნის დონე გაუმჯობესებულია, თუმცა მოსახლეობის მნიშვნელოვანი ნაწილი (განსაკუთრებით მოსახლეობის უფროსი ასაკობრივი ჯგუფი) სახელმწიფო ენას საერთოდ ან სათანადოდ ვერ ფლობს.¹ აღნიშნული ფაქტორი კი, ნეგატიურ გავლენას ახდენს ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში სახელმწიფო სერვისების უზრუნველყოფის ხარისხზე.

კვლევის მიზანი

მოცემული კვლევა „ბტკკ-პოლიტიკის კვლევის ჯგუფმა“ „გაეროს განვითარების პროგრამის“ მიერ დაფინანსებული პროექტის „საქართველოში საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშეწყობა“ ფარგლებში მოამზადა. პროექტი პასუხობს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევის ექვსი მიმართულებიდან ერთ-ერთს

¹ საქართველოს სახალხო დამცველი, „საქართველოს სახალხო დამცველის ანგარიში საქართველოში ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დაცვის მდგომარეობის შესახებ, 2017 წელი“, <https://bit.ly/2GqITW7> (ნანახია 17 სექტემბერს, 2018).

- სახელმწიფო სერვისების მიწოდება. პროექტის მიზანია სახელმწიფო სერვისების ხარისხის გაუმჯობესება არსებული ტენდენციების ანალიზისა და მომხმარებელთან უკუკავშირის კვლევის გზით.

პროექტის ფარგლებში მომზადებული კვლევის მიზანია შევისწავლოთ თუ როგორ და რამდენად ეფექტურად იყენებენ ეთნიკურად აზერბაიჯანელი მოქალაქეებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების მიერ შეთავაზებულ სერვისებს და რამდენად კმაყოფილია ადგილობრივი მოსახლეობა მომსახურების ხარისხით. კვლევის ფარგლებში ასევე შევისწავლით თუ როგორია ამ მუნიციპალიტეტებში იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საქმიანობის შესახებ სახელმწიფოს ხედვა და მოსახლეობის ინფორმირების სტრატეგია. მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე შემუშავდება რეკომენდაციები კომუნიკაციის არხებისა და ადგილობრივ ეთნიკურად აზერბაიჯანელთა საჭიროებების გაუმჯობესების კუთხით.

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე ოთხი დასახლებული პუნქტი შეირჩა, სადაც ეთნიკურად აზერბაიჯანელები მოსახლეობის უმრავლესობას წარმოადგენენ. ეს დასახლებული პუნქტებია ქ. მარნეული, სადაც იუსტიციის სახლი ფუნქციონირებს, და ასევე ქვემო ქართლში მარნეულის მუნიციპალიტეტში მდებარე სოფ. სადახლო, კახეთში საგარეჯოს მუნიციპალიტეტის სოფ. იორმულანლო და ლაგოდების მუნიციპალიტეტის სოფ. კაბალი, სადაც საზოგადოებრივი ცენტრები ფუნქციონირებენ. თავის მხრივ, კვლევისთვის ეთნიკურად აზერბაიჯანელების შერჩევა იმ ფაქტორით იყო განპირობებული, რომ ისინი საქართველოში ყველაზე მრავალრიცხოვან ეთნიკურ უმცირესობას წარმოადგენენ.

პროექტის ფარგლებში მომზადებულ კვლევას გამოიყენებს იუსტიციის სამინისტრო და სამინისტროს შესაბამისი სსიპ-ები ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში საქმიანობის პრიორიტეტებისა და კომუნიკაციის არხების განსასაზღვრად. კვლევა გადაწყვეტილების მიმღებებს საშუალებას მისცემს განსაზღვრონ ადგილობრივი ეთნიკურად აზერბაიჯანული მოსახლეობის კმაყოფილების ხარისხი და სერვისების მიწოდების გაუმჯობესების გზები ქ. მარნეულში, სოფ. სადახლოში, სოფ. იორმულანლოსა და სოფ. კაბალში.

კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევის მომზადების პროცესში გამოყენებულია კვლევის სხვადასხვა მეთოდი, მათ შორის ინტერვიუები, სამაგიდო კვლევა, რაოდენობრივი (გამოკითხვა) და თვისებრივი კვლევა (ფოკუს-ჯგუფები).

ინტერვიუები ჩატარდა იუსტიციის სამინისტროს და შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატის წარმომადგენლებთან, ეთნიკურად აზერბაიჯანული მოსახლეობის თემატიკით დაინტერესებულ

არასამთავრობო ორგანიზაციასთან და მკვლევარებთან (დანართში #1 იხილეთ სია). ინტერვიუების მიზანი იყო მათი მოსაზრებების გაცნობა ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში სახელმწიფო სერვისების მიღების საკითხზე.

სამაგიდო კვლევა მიზნად ისახავდა სახელმწიფო სერვისების გაცემის სფეროში არსებული კვლევებისა და საჯარო უწყებების დოკუმენტების ეთნიკური უმცირესობების ჭრილში შესწავლას და შეფასებას. აღნიშნული მეთოდის მიზანი იყო გაგვერკვია თუ რამდენად არის ასახული სახელმწიფო დოკუმენტებში სახელმწიფო სერვისების უზრუნველყოფის სფეროში ეთნიკური უმცირესობების საკითხი და ის სპეციფიკა, რომელიც ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში შეიძლება არსებობდეს.

კვლევის ასისტენტების დახმარებით პროექტის სამიზნე ადგილებში ჩატარდა გამოკითხვა და ფოკუს-ჯგუფები, რომლის მიზანიც იყო ადგილობრივი ეთნიკურად აზერბაიჯანელების საჭიროებების გამოვლენა სახელმწიფო სერვისებთან მიმართებაში. გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. გამოკითხვის ფარგლებში მოსახლეობამ დახურულ შეკითხვებს უპასუხა, რომლის მიზანიც იყო სახელმწიფო სერვისების მომხმარებელთა რაოდენობისა და მომსახურებით კმაყოფილების ხარისხის განსაზღვრა.

გამოკითხვის ფარგლებში თითოეულ სამიზნე ადგილზე ჩატარდა ერთი ფოკუს-ჯგუფი, ჯამში ოთხ სამიზნე ადგილზე სულ ჩატარდა ოთხი ფოკუს-ჯგუფი. ფოკუს-ჯგუფში მონაწილე რესპონდენტები იყვნენ სამიზნე ადგილების მაცხოვრებელი სხვადასხვა ასაკობრივი კატეგორიის ეთნიკურად აზერბაიჯანელი ქალები და მამაკაცები. თითოეული ჯგუფი შედგებოდა მინიმუმ 11 და მაქსიმუმ 14 მონაწილისგან. ფოკუს-ჯგუფების ხანგრძლივობა დაახლოებით 2 საათი იყო, რომლის საფუძველზეც მოხდა მიღებული ინფორმაციის დეტალური გაშიფრვა და შემდეგ მიღებული ინფორმაციის კვლევისთვის გამოყენება. ფოკუს-ჯგუფები ჩატარდა ქართულ ენაზე და მონაწილეთა დიდმა ნაწილმა იცოდა ქართული. მხოლოდ სადახლოზე ჩატარებულ ფოკუს-ჯგუფში დაგჭირდა თარჯიმნის გამოყენება და ისიც რამდენი კითხვის შემთხვევაში. ფოკუს-ჯგუფების ჩატარების მიზანი იყო არსებული სერვისების ხარისხის განსაზღვრა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გზების იდენტიფიცირება.

აზერბაიჯანელების განსახლება საქართველოში²

მოსახლეობის 2014 წლის საყოველთაო აღწერის შედეგების მიხედვით, საქართველოს მოსახლეობის 86.8%-ს ქართველები შეადგენენ. ყველაზე მრავალრიცხოვანი ეთნიკური უმცირესობა კი აზერბაიჯანელები (233 ათასი, რაც მთლიანი მოსახლეობის 6.3%-ს შეადგენს) და სომხები (168.1, რაც მთლიანი მოსახლეობის 4.5%-ს შეადგენს) არიან.

აზერბაიჯანელები საქართველოში ძირითადად კომპაქტურად ცხოვრობენ ქვემო ქართლში, კახეთსა და შიდა ქართლში. მათი კომპაქტური განსახლების ადგილებიდან გამოირჩევა მარნეულის, დმანისის, ბოლნისის, გარდაბნის, წალკისა და თეთრიწყაროს მუნიციპალიტეტები. მრავალრიცხოვანი აზერბაიჯანული სოფლებია საგარეჯოსა და ლაგოდეხის მუნიციპალიტეტებში. აზერბაიჯანელები ასევე ცხოვრობენ თბილისსა და რუსთავეში.

პროექტის ფარგლებში დაგეგმილი კვლევის არეალი მოიცავდა ქ. მარნეულს, სადაც 2014 წლის აღწერის შედეგების მიხედვით, 20 111 ადამიანი ცხოვრობს, მათ შორის მოსახლეობის 84.12% აზერბაიჯანელია. მთლიანად მარნეულის მუნიციპალიტეტში მცხოვრები 104 300 ადამიანიდან, 87 371 აზერბაიჯანელია (სულ მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის 83%), რომელიც პოტენციურად ქ. მარნეულში განთავსებული იუსტიციის სახლის სერვისების მომხმარებელია.

კვლევა ასევე მოიცავდა სოფ. სადახლოს, იორმუღანლოსა და კაბალს, სადაც მოსახლეობის აბსოლუტურ უმრავლესობას აზერბაიჯანელები შეადგენენ. მარნეულის მუნიციპალიტეტის სოფ. სადახლოში 7 337 ადამიანი ცხოვრობს, თუმცა სოფელში განთავსებული საზოგადოებრივი ცენტრის პოტენციური მომხმარებლები ძირითადად აზერბაიჯანელებით დასახლებული მიმდებარე სოფლების მაცხოვრებლებიც არიან, მათ შორის ხულდარადან (915 მაცხოვრებელი), მოლაოლიდან (1 091), თაზაქენდიდან (478), ბურმადან (148).

საგარეჯოს მუნიციპალიტეტის სოფ. იორმუღანლოში 2 169 ადამიანი ცხოვრობს. თუმცა სოფელში განთავსებული საზოგადოებრივი ცენტრის პოტენციური მომხმარებლები ძირითადად აზერბაიჯანელებით დასახლებული მიმდებარე სოფლის, ქეშალოს მაცხოვრებლებიც (2 438) არიან. აზერბაიჯანელებით არის დასახლებული ლაგოდეხის მუნიციპალიტეტის სოფ. კაბალიც, სადაც 3 238 ადამიანი ცხოვრობს. სოფელში განთავსებული საზოგადოებრივი ცენტრის პოტენციური მომხმარებლები კი, ძირითადად აზერბაიჯანელებით დასახლებული მიმდებარე

² მოსახლეობის 2014 წლის საყოველთაო აღწერის ძირითადი შედეგები: <https://bit.ly/2Nf0lwG> (ნანახია 13 მაისს, 2018).

სოფლების მაცხოვრებლებიც არიან, მათ შორის განჯალადან (2 243), უზუნთალადან (1 786) და ყარაჯალადან (2 012).³

იუსტიციის სახლი და საზოგადოებრივი ცენტრები ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში

სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ყოველწლიურად მიმდინარეობს იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საქმიანობის არეალის გაფართოება, მათ შორის ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში.

იუსტიციის სახლი

მოქალაქეებისთვის მომსახურების მიღების გამარტივების მიზნით იუსტიციის სახლის იდეა საქართველოში 2011 წლიდან ხორციელდება. იუსტიციის სახლების შექმნით, მოქალაქეს 300-ზე მეტი სერვისის მიღება ერთ სივრცეში დროულად და კომფორტულ გარემოში შეუძლია.

იუსტიციის სახლი არის იუსტიციის სამინისტროს დაქვემდებარებაში მყოფი საჯარო სამართლის იურიდიული პირი, რომლის ფარგლებში მოქცეულია სახელმწიფო სერვისების უმრავლესობა. იუსტიციის სახლი მოქალაქეებს აწვდის სხვადასხვა საჯარო უწყებებისა და კერძო სექტორის მრავალ სერვისს. ეროვნულ დემოკრატიული ინსტიტუტის (NDI) 2017 წლის კვლევის თანახმად, ინსტიტუციების შეფასების რეიტინგში იუსტიციის სახლი მეორე ადგილს იკავებდა.⁴

იუსტიციის სახლის მომსახურებით, მთელი საქართველოს მასშტაბით მოქმედ 19 ფილიალში, ყოველდღიურად 20 000-ზე მეტი მომხმარებელი სარგებლობს.⁵ ამ ეტაპზე ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებული მუნიციპალიტეტებიდან იუსტიციის სახლი მხოლოდ ქ. მარნეულშია, რომელიც 2012 წლის სექტემბრიდან ფუნქციონირებს.⁶

³ ეთნიკურობისა და მულტიკულტურალიზმის შესწავლის ცენტრი, ინტერაქტიული რუკა, <http://csem.ge/interactivemap/> (ნანახია 13 მაისს, 2018).

⁴ იხ. იუსტიციის სახლის ვებ-გვერდი: <http://psh.gov.ge/main/page/7/405> (ნანახია 1 ივლისს, 2018).

⁵ იხ. იუსტიციის სახლის ვებ-გვერდი: <http://psh.gov.ge/main/page/7/405> (ნანახია 1 ივლისს, 2018).

⁶ იუსტიციის სახლის ვებ-გვერდი, „მარნეულის იუსტიციის სახლი გაიხსნა“, <https://bit.ly/2tTXG2E> (ნანახია 1 ივლისს, 2018). ამჟამად იუსტიციის სახლის მშენებლობა სომხებით დასახლებულ ახალქალაქის მუნიციპალიტეტშიც მიმდინარეობს.

საზოგადოებრივი ცენტრები

2012 წლიდან სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ფუნქციად სახელმწიფო მომსახურების განვითარების ხელშეწყობა განისაზღვრა. ამ მხრივ სააგენტოს საქმიანობაში უმნიშვნელოვანესი ადგილი უკავია საზოგადოებრივი ცენტრის განვითარების პროექტს, რომლის ფარგლებშიც საქართველოს მასშტაბით მრავალფუნქციური ცენტრები შენდება. პროექტის განხორციელების მიზანია ადგილობრივ მოსახლეობას სოფლიდან გაუსვლელად მიაწოდოს სხვადასხვა სახელმწიფო და კერძო სერვისები, ასევე საზოგადოებრივი ცენტრის ბაზაზე არსებულ სივრცეებში ხელი შეუწყოს საზოგადოებრივ ჩართულობას.

2018 წლის სექტემბრის მონაცემებით, საქართველოს მასშტაბით 56 საზოგადოებრივი ცენტრი ფუნქციონირებს, მათ შორის იმ სოფლებში, სადაც ეთნიკურად აზერბაიჯანლები უმრავლესობას შეადგენენ. ლაგოდეხის მუნიციპალიტეტის სოფ. კაბალში საზოგადოებრივი ცენტრი 2015 წლის 13 ნოემბრიდან ფუნქციონირებს, მარნეულის მუნიციპალიტეტის სოფ. სადახლოში 2016 წლის 16 თებერვლიდან, საგარეჯოს მუნიციპალიტეტის სოფ. იორმულანლოში კი, 2016 წლის 8 ივნისიდან.⁷

ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებულ სოფლებში მოქმედი საზოგადოებრივი ცენტრები სერვისების გაცემის თვალსაზრისით ლიდერობენ. მაგ. სადახლოს საზოგადოებრივმა ცენტრმა 2016 წელს სხვა ცენტრებთან შედარებით ყველაზე მეტი სერვისი (9 462) გასცა. 2016 წელს ერთ-ერთი ყველაზე მოთხოვნადი იყო კაბალის (6 093) და იორმულანლოს საზოგადოებრივი ცენტრებიც (4 603). მეტ-ნაკლებად მსგავსი ტენდენცია შენარჩუნებულია 2017 წელსაც.⁸

საზოგადოებრივი ცენტრების მეშვეობით, მოსახლეობას საშუალება აქვს სოფლიდან გაუსვლელად ისარგებლოს 200-ზე მეტი სახელმწიფო და კერძო სექტორის სერვისით. ცენტრი თანამედროვე ინფრასტრუქტურითა და უახლესი ტექნიკით აღჭურვილი სივრცეა, სადაც ხელმისაწვდომია უფასო ინტერნეტი, კომპიუტერები, ვიდეო კონფერენციის აპარატურა და თანამედროვე ელექტრონული და ნაბეჭდი წიგნების ბიბლიოთეკა. ცენტრში ასევე განთავსებულია მუნიციპალიტეტის გამგებლის წარმომადგენლის ოფისი და საჭიროებისდა მიხედვით ჩამოდის ნოტარიუსი, რომელიც იყენებს შენობას მოსახლეობასთან შესახვედრად.

⁷ იხ. სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ვებ-გვერდი: <https://bit.ly/2lNUkdW> (ნანახია 1 ივლისს, 2018).

⁸ იხ. სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ვებ-გვერდზე არსებული სტატისტიკური მონაცემები: <https://bit.ly/2tKr2Bi> (ნანახია 1 ივლისს, 2018).

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების სფეროში არსებული პოლიტიკის დოკუმენტების ანალიზი

კვლევის ფარგლებში შევისწავლეთ ეთნიკურ უმცირესობებთან მიმართებაში სხვადასხვა სამთავრობო უწყებების მიერ სახელმწიფო სერვისების მიწოდების სფეროში არსებული პოლიტიკის დოკუმენტები, მათ შორის სტრატეგიები, სამოქმედო გეგმები და მასთან დაკავშირებული დოკუმენტები.

საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი

სახელმწიფო მომსახურების მიწოდების ეფექტურობის გაზრდისათვის საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის კოორდინაციით საჯარო მმართველობის რეფორმის ფარგლებში 2015 წელს მომზადდა „საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი“⁹. საჯარო მმართველობის რეფორმის ქვაკუთხედად განისაზღვრა მოქალაქეთა ჩართულობა და საზოგადოებრივი ინტერესების მომსახურება. „გზამკვლევის“ შემუშავებით კი, აღნიშნულ სფეროებში, მათ შორის, სახელმწიფო სერვისების მიწოდების კუთხით, ჩამოყალიბდა საქართველოს მთავრობის სამუალოვადიანი პოლიტიკა 2020 წლამდე.

„გზამკვლევი“ აერთიანებს სახელმწიფო მმართველობის სხვადასხვა სფეროებს, იმისთვის რომ უზრუნველყოფილი იყოს ერთიანი და კოორდინირებული მიდგომა. საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის ექვსი მიმართულებიდან ერთ-ერთი პრიორიტეტული მიმართულებაა *მომსახურების მიწოდება*. „გზამკვლევის“ ახლავს 2015-2016 წლების სამოქმედო გეგმაც, სადაც დასახული მიზნების მიღწევისათვის საჭირო აქტივობებია გაწერილი.¹⁰

საჯარო მმართველობის რეფორმის ერთ-ერთი სფერო სახელმწიფო სერვისების მიწოდებას მოიცავს. აღნიშნულ სფეროში დაგეგმილი რეფორმის მიზანია საქართველოში სერვისების მიწოდების ისეთი სისტემის შექმნა, რომელიც მოქალაქეებზე ორიენტირებული და კარგად მართული იქნება, იმისთვის რომ უზრუნველყოს საქართველოს ყველა მოქალაქე ხარისხიანი და ხელმისაწვდომი სერვისებით.

გზამკვლევაში მომსახურების მიწოდების სფეროში ერთ-ერთ ამოცანად (4.1.) განსაზღვრულია „*ერთიანი პოლიტიკის შემუშავება მაღალი ხარისხის მომსახურების*

⁹ საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია, სამთავრობო გეგმებისა და ინიციატივების სამსახური, „საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020“, 25 მაისი, 2015, <https://bit.ly/2KqLy47> (ნანახია 1 ივლისს, 2018).

¹⁰ ახალი სამოქმედო გეგმა უნდა შემუშავებულიყო 2017-2020 წლებისათვის, რომელიც ამ ეტაპზე არ არის ხელმისაწვდომი.

მიწოდებისთვის, რომელიც უზრუნველყოფს, რომ მთავრობის სერვისები პასუხობს მომხმარებელთა საჭიროებებს“. ამოცანაში არ არის ჩამოყალიბებული თუ ამ მხრივ რა გამოწვევების წინაშე არიან ეთნიკური უმცირესობები, განსაკუთრებით კომპაქტურად დასახლებული ეთნიკური ჯგუფები, რომლებიც სახელმწიფო ენის არცოდნის ან არასაკმარისი ცოდნის გამო, სერვისების მიღების დროს გარკვეული ბარიერების წინაშე შეიძლება აღმოჩნდნენ. დოკუმენტში არ არის განსაზღვრული, თუ ამ სფეროში რას გეგმავს სახელმწიფო ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში. თუმცა, ამოცანაში (4.1) მითითებულია, რომ სახელმწიფო სერვისების თანაბარი ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად, საჭიროების შემთხვევაში გაფართოვდება მომსახურების მიმწოდებლების ტერიტორიული ქსელი. ამ მხრივ უნდა აღინიშნოს, რომ იუსტიციის სახლი და საზოგადოებრივი ცენტრები უკვე ფუნქციონირებენ ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში.

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს 2017-2020 წლების საშუალოვადიანი სამოქმედო გეგმა¹¹

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს 2017-2020 წლების საშუალოვადიანი სამოქმედო გეგმაში არაერთი პროგრამაა გაწერილი, რომლებიც სახელმწიფო სერვისების მიწოდების გაუმჯობესებას ისახავს მიზნად.

ერთ-ერთი პროგრამის - „იუსტიციის სახლის მომსახურებათა განვითარება და ხელმისაწვდომობა“ - განხორციელება 2016-2019 წლებშია დაგეგმილი. პროგრამის განხორციელებაზე პასუხისმგებელია სსიპ „იუსტიციის სახლი“. პროგრამის მიზანია სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მაღალი სტანდარტის შენარჩუნება და შემდგომი გაუმჯობესება, ახალი პროდუქტების/სერვისების დანერგვა და დაინტერესებული პირებისთვის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა. პროგრამის ფარგლებში ეთნიკური უმცირესობების კუთხით დაგეგმილია მათი კომპაქტურად დასახლების ადგილებში იუსტიციის სახლების მშენებლობა. სამოქმედო გეგმაში, პროგრამის ფარგლებში ერთ-ერთი ქვეპროგრამა - „ახალქალაქის იუსტიციის სახლის მშენებლობა და აღჭურვა“ - 2017 წელს ახალქალაქის იუსტიციის სახლის მშენებლობას ითვალისწინებდა, თუმცა მშენებლობა ამ ეტაპზე დასრულებული არ არის. კიდევ ერთი ქვეპროგრამით დაგეგმილია ახმეტის (სადაც კომპაქტურად ცხოვრობენ ქისტები) იუსტიციის სახლის მშენებლობა და აღჭურვა.

პროგრამის ფარგლებში არსებული სხვა ქვეპროგრამების („მომსახურების ხარისხის განვითარება“, „იუსტიციის სახლის სერვისების პოპულარიზაცია“, „იუსტიციის

¹¹ საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო, „საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს 2017-2020 წლების საშუალოვადიანი სამოქმედო გეგმა“: <http://www.justice.gov.ge/Ministry/Index/491> (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

სახლის ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება“, „იუსტიციის სახლის ინფრასტრუქტურული ხარვეზების აღმოფხვრა“) მიზანია იუსტიციის სახლის ფარგლებში ახალი სერვისების დანერგვა და სახელმწიფოს მიერ მიწოდებულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა, იუსტიციის სახლის სერვისების პოპულარიზაცია, ინფრასტრუქტურის სათანადო მოწყობა და გაუმჯობესება. პროგრამა ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებსაც მოიცავს, თუმცა პროგრამის ფარგლებში ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებული ადგილებში არსებული საჭიროებები დამოუკიდებლად არ არის განხილული.

მეორე პროგრამა „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მომსახურებათა განვითარება და ხელმისაწვდომობა“, რომლის განმახორციელებიც სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო“, მიზნად ისახავს სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდას ადგილობრივ დონეზე, სხვა სახელმწიფო და კერძო უწყებების სერვისების შემდგომი განვითარების ხელშეწყობას. აღნიშნული პროგრამის ფარგლებში, ადგილობრივ დონეზე სახელმწიფო და კერძო სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით ქვეყნის მასშტაბით მრავალმოსახლე და მუნიციპალური ცენტრიდან მოშორებულ სოფლებში განსაზღვრულია საზოგადოებრივი ცენტრების აშენება.

აღნიშნული პროგრამის ფარგლებში შემუშავებული ქვეპროგრამის - „სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდა ადგილობრივ დონეზე“ - მიზანია 2019 წლის ჩათვლით 55-მდე საზოგადოებრივი ცენტრის გახსნა. ქვეპროგრამის ფარგლებში დაგეგმილია ქვეყნის მასშტაბით სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა სოფლად მცხოვრები მოსახლეობისთვის. ქვეპროგრამა მოიცავს შემდეგი ღონისძიებების განხორციელებას: საზოგადოებრივი ცენტრების განვითარება და ელექტრონული მმართველობის დანერგვა ადგილობრივ თვითმმართველობებში. თუმცა, ამ მხრივაც, პროგრამის ფარგლებში ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებული ადგილებში არსებული საჭიროებები დამოუკიდებლად არ არის განხილული.

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს „საქმიანობის სტრატეგია 2017-2019 წწ“

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ 2016 წელს მოამზადა დოკუმენტი - „საქმიანობის სტრატეგია 2017-2019 წწ“, სადაც საზოგადოებრივი ცენტრების განვითარებაზეც არის საუბარი.¹² დოკუმენტი წარმოადგენს სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სტრატეგიულ გეგმას და მოიცავს სამწლიან

¹² სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო, „საქმიანობის სტრატეგია 2017-2019“, თბილისი, 2016: <https://bit.ly/2Ih1fr1> (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

პერიოდს (2017-2019 წლები). სააგენტო აღნიშნულ პერიოდში 4 სტრატეგიულ მიზანს ისახავს, რაც თავის მხრივ, 11 სტრატეგიულ ამოცანას მოიცავს.

დოკუმენტის სტრატეგიული მიზნებიდან უნდა გამოვარჩიოთ **სტრატეგიული მიზანი 2** - სააგენტოს სერვისების განვითარება და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა მომხმარებლის საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად. ამ მიზნის ფარგლებში განსაზღვრული ერთ-ერთი ამოცანა (2.2) ადგილობრივ თვითმმართველობებში სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდას ითვალისწინებს. აღნიშნული ამოცანის ფარგლებში სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოში მიმდინარეობს საზოგადოებრივი ცენტრების განვითარების პროექტი, რომლის მეშვეობითაც ცენტრალური ხელისუფლებისა და კერძო სექტორის სერვისები ხელმისაწვდომი გახდა არა მარტო ცენტრალურ, არამედ ადგილობრივ დონეზე.

მიუხედავად იმისა, რომ დოკუმენტში და კონკრეტულად აღნიშნულ ამოცანაში, სააგენტოს ხედვა ეთნიკურ უმცირესობებთან მიმართებაში არ არის ნახსენები, სააგენტოსთვის საზოგადოებრივი ცენტრის მდებარეობის შერჩევის ერთ-ერთი კრიტერიუმია - არის თუ არა სოფელი ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებული. თუმცა, აღნიშნული არ არის დეკლარირებული ოფიციალურ დოკუმენტში და შერჩევის კრიტერიუმის შესახებ მხოლოდ სააგენტოს ვებ-გვერდზე ხშირად დასმული კითხვების („რა კრიტერიუმებით ირჩევა საზოგადოებრივი ცენტრის მდებარეობა“ კითხვის გასწვრივ) გრაფაშია მითითებული.¹³

სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგია და 2015-2020 წლების სამოქმედო გეგმა

2015 წლის 17 აგვისტოს საქართველოს მთავრობის განკარგულებით დამტკიცებულია სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგია¹⁴ და 2015-2020 წლების სამოქმედო გეგმა¹⁵. აღნიშნული დოკუმენტი და სტრატეგია შემუშავდა შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატის ხელმძღვანელობით ეთნიკურ უმცირესობათა გაძლიერების უზრუნველსაყოფად სახელმწიფოს მიერ აღებული პოზიტიური ვალდებულებების შესასრულებლად.

აღნიშნული დოკუმენტის ამოცანაა საჯარო უწყებების მიერ ეთნიკურ უმცირესობათა დაცვის მიმართულებით განსახორციელებელი საქმიანობის ხელშეწყობა, უწყებათაშორისი კოორდინებული მუშაობის უზრუნველყოფა და ერთიანი,

¹³ იხ. საზოგადოებრივი ცენტრის ვებ-გვერდი: <http://www.centri.gov.ge/ge/faq> (ნანახია 2 ივლისს, 2018).

¹⁴ იხ. სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგია: http://smr.gov.ge/Uploads/esge_402dd469.pdf (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

¹⁵ იხ. 2015-2020 წლების სამოქმედო გეგმა: http://smr.gov.ge/Uploads/20152020_b9886b45.pdf (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

თანმიმდევრული პოლიტიკის ჩამოყალიბება და რეალიზება საზოგადოებრივი ცხოვრების სხვადასხვა სფეროში ეთნიკურ უმცირესობათა ჩართულობის გასაუმჯობესებლად.

სტრატეგიაში ჩამოყალიბებულია ეთნიკურ უმცირესობათა უფლებების დაცვისა და სამოქალაქო ინტეგრაციის უზრუნველყოფის სტრატეგიული და შუალედური მიზნები და განსაზღვრულია სამთავრობო უწყებათა ამოცანები ამ მიზნების მისაღწევად.

ოთხიდან ერთ-ერთი ძირითადი **სტრატეგიული მიზანია ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლების თანაბრად და სრულფასოვნად მონაწილეობის უზრუნველყოფა სამოქალაქო და პოლიტიკურ ცხოვრებაში.** დასახული სტრატეგიული მიზნის მისაღწევად ჩამოყალიბებულია რამდენიმე შუალედური მიზანი, ერთ-ერთი (1.3) მათგანი კი ეთნიკური უმცირესობებისთვის *სახელმწიფო ადმინისტრირებისა და სამართალდამცავი ორგანოებისა და მექანიზმების ხელმისაწვდომობის გაზრდას* ითვალისწინებს. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ამოცანას წარმოადგენს: *საზოგადოებრივ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისთვის.*

სტრატეგიასთან ერთად მიღებულია სამოქმედო გეგმა, რომლითაც გათვალისწინებულია კონკრეტული ამოცანები, პროგრამები და ზოგადი ხასიათის ღონისძიებები 2015-2020 წლებისთვის. 1.3 შუალედური მიზნით განსაზღვრულია 1.3.3 ამოცანა (საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის), რომლის ფარგლებშიც (1.3.3.1) სხვადასხვა საქმიანობაა დაგეგმილი, მათ შორის საზოგადოებრივი სერვისებისა და მიმდინარე სახელმწიფო პროგრამების (ფსიქოსოციალური რეაბილიტაციის პროგრამები, განათლების პროგრამები, უახლესი საკანონმდებლო რეგულაციები) შესახებ საინფორმაციო მასალებისა და მედია-პროდუქტების მომზადება ეთნიკურ უმცირესობათა ენებზე და მათი გავრცელება რეგიონებში; საინფორმაციო შეხვედრების ჩატარება. აღნიშნული საქმიანობის (1.3.3.1) შესრულების ინდიკატორად მითითებულია ეთნიკურ უმცირესობათა მიერ საზოგადოებრივი სერვისებითა და პროგრამებით სარგებლობის მონაცემები, ბენეფიციართა რაოდენობა. საქმიანობის განხორციელებაზე პასუხისმგებელია სხვადასხვა უწყებები, მათ შორის იუსტიციის სამინისტრო. საქმიანობის შესრულების ვადად კი 2015-2017 წლებია მითითებული.

არსებული სტრატეგიის საფუძველზე ყოველწლიურად გათვალისწინებულია პასუხისმგებელი უწყებების მიერ მომდევნო წლის სამოქმედო გეგმის მომზადება, რომელშიც ჩამოყალიბებულია კონკრეტული პროექტები და პროგრამები სტრატეგიით დასახული ამოცანების ფარგლებში. დღემდე მომზადებულია 2015, 2016, 2017 და 2018 წლების სამოქმედო გეგმები.

2015 წლის სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიშში¹⁶, არ არის მოტანილი ინფორმაცია თუ როგორ შესრულდა 1.3.3 ამოცანა - საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის. თუმცა, სხვა ამოცანის (სახელმწიფო ენის ცოდნის გაუმჯობესება) შესრულების ფარგლებში ნახსენებია იუსტიციის სამინისტროს ინიციატივა, როდესაც ფოკის, კაბალის, ყვარელწყალისა და სართიჭალის საზოგადოებრივ ცენტრებში ქართული ენის სწავლების კურსი ჩატარდა.

2016 წლის სამოქმედო გეგმაში¹⁷ 1.3.3 ამოცანის (საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის) ფარგლებში საერთოდ არ არის ნახსენები საზოგადოებრივი ცენტრებისა და იუსტიციის სახლებთან დაკავშირებული საქმიანობა.

საზოგადოებრივი ცენტრები ნახსენებია 1.3.4 ამოცანით (საჯარო ადმინისტრირებასა და საჯარო სამსახურში ეთნიკურ უმცირესობათა ჩართულობის გაზრდა და პროფესიული განვითარება) დაგეგმილი ღონისძიებების ფარგლებში. კერძოდ, 2016 წლისთვის იუსტიციის სამინისტროს სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო პასუხისმგებელი იყო ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ რეგიონებში მდებარე საზოგადოებრივ ცენტრებში, ამ რეგიონებში მცხოვრები სახელმწიფო ენის მცოდნე ახალგაზრდებისათვის, პერიოდულად გამოეცხადებინა სტაჟირების პროგრამები.

2016 წლის სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიშში¹⁸ კი, საზოგადოებრივი ცენტრები სხვადასხვა კუთხით არის ნახსენები. მაგ. გენდერული მეინსტრიმინგის შუალედური მიზნის (1.2) მიღწევის ფარგლებში მოტანილია მაგალითი, როდესაც იუსტიციის სამინისტროს ჩართულობით, მარნეულის მუნიციპალიტეტის სოფელ სადახლოს საზოგადოებრივ ცენტრში გაიმართა შეხვედრა ადგილობრივ მოსახლეობასთან ადამიანთა ვაჭრობის, ოჯახში ძალადობისა და ეთნიკური უმცირესობების დაცვის საკითხებთან დაკავშირებით.

¹⁶ შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი, „სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიისა და 2015 წლის სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიში“, თებერვალი, 2016: <http://smr.gov.ge/FileList.aspx?ID=34> (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

¹⁷ შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი, „სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიისა და 2016 წლის სამოქმედო გეგმა“: http://smr.gov.ge/Uploads/2016_.e8e32ec1.pdf (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

¹⁸ შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი, „სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიისა და 2016 წლის სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიში“, თებერვალი, 2017: http://smr.gov.ge/Uploads/Report_2016_c42e4c7a.pdf (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

საზოგადოებრივი სერვისებისა და მიმდინარე სახელმწიფო პროგრამების შესახებ საინფორმაციო მასალების გავრცელების საქმიანობის (1.3.3.1) ფარგლებში ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით, 2016 წლის განმავლობაში საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო საზოგადოებრივი ცენტრებისა და იუსტიციის სახლების მეშვეობით უზრუნველყოფდა საზოგადოებრივი სერვისებისა და მიმდინარე სახელმწიფო პროგრამების შესახებ საინფორმაციო მასალების გავრცელებას ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ რეგიონებში.

2016 წლის განმავლობაში 33 საზოგადოებრივ ცენტრში (მათ შორის ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ სოფლებში) ადგილობრივი მაცხოვრებლებისათვის უფასოდ ჩატარდა ტრენინგები, როგორც სამართლებრივ, ასევე სოციალურ საკითხებთან დაკავშირებით.

გარდა ამისა, სახელმწიფო ენის ცოდნის დონის ამაღლების მიზნით სხვადასხვა უწყების მიერ განხორციელდა კონკრეტული ღონისძიებები: „სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერების“ პროექტის ფარგლებში, სსიპ იუსტიციის სასწავლო ცენტრმა 2016 წლის განმავლობაში ქართული ენის შესწავლის უფასო კურსები შესთავაზა საქართველოს არაქართულენოვან მოქალაქეებს. 2016 წლის განმავლობაში ქართული ენის კურსი 4 საზოგადოებრივ ცენტრში გაიარა 97-მა მსმენელმა, მათ შორის კაბალში, ფოკასა და სადახლოში.

2017 წლის სამოქმედო გეგმაში¹⁹ 1.3.3 ამოცანის (საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის) ფარგლებში მითითებულია 1.3.3.10 საქმიანობა, სადაც იუსტიციის სამინისტრო ნახსენებია, როგორც დამხმარე უწყება საზოგადოებრივი სერვისებისა და მიმდინარე სახელმწიფო პროგრამების შესახებ ეთნიკური უმცირესობათა ენებზე მომზადებული საინფორმაციო მასალების გავრცელების საქმეში.

1.3.4 ამოცანის (საჯარო ადმინისტრირებისა და საჯარო სამსახურში ეთნიკურ უმცირესობათა ჩართულობის გაზრდა და პროფესიული განვითარება) გათვალისწინებული საქმიანობის (1.3.4.9) ფარგლებში სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო პასუხისმგებელია საზოგადოებრივ ცენტრებში ეთნიკურ უმცირესობებს მიკუთვნებულ ახალგაზრდების სტაჟირებაზე.

¹⁹ შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი, „სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიისა და 2017 წლის სამოქმედო გეგმა“: http://smr.gov.ge/Uploads/Action_Pla_74390baa.pdf (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

2017 წლის სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიშში²⁰ საზოგადოებრივი ცენტრები სხვადასხვა კუთხით არის ნახსენები. მაგ. გენდერული მენისტრიმინგის შუალედური მიზნის (1.2) მიღწევის ფარგლებში მოყვანილია მაგალითი, როდესაც იუსტიციის სამინისტრომ საკანონმდებლო პაკეტის ინიცირების პარალელურად 2017 წლის დასაწყისიდან წამოიწყო სოციალური კამპანია #იმოქმედე. ტრენინგები დაიგეგმა საქართველოს მასშტაბით, ყველა იმ ქალაქსა და სოფელში, სადაც არის იუსტიციის სახლები ან საზოგადოებრივი ცენტრები. 2017 წელს კახეთის სამხარეო ადმინისტრაციის ინიციატივით კაბალის საზოგადოებრივ ცენტრში გაიმართა ტრენინგი თემაზე: გენდერი, მრავალფეროვნება – სტერეოტიპები, ეთნოცენტრიზმი და იდენტობა.

საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ეთნიკური უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის ამოცანის (1.3.3) შესრულების ფარგლებში 2017 წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი ცენტრების შეხვედრების ოთახებში ჩატარდა სხვადასხვა სახის საინფორმაციო, შემეცნებითი და კულტურული ღონისძიებები, ტრენინგები და სემინარები; მათ შორის, ეთნიკური უმცირესობების უფლებების, გენდერული თანასწორობის, ადრეული ქორწინების, ქალთა მიმართ და ოჯახში ძალადობის, მიგრაციის, ტრეფიკინგის, ევროინტეგრაციის და უვიზო მიმოსვლის, სოფლის მეურნეობის და გარემოს დაცვის საკითხებზე.

საზოგადოებრივი სერვისებისა და მიმდინარე სახელმწიფო პროგრამების შესახებ საინფორმაციო მასალების გავრცელების ღონისძიების (1.3.3.10) ფარგლებში ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით, 2017 წლის განმავლობაში საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო საზოგადოებრივი ცენტრების მეშვეობით უზრუნველყოფდა საზოგადოებრივი სერვისებისა და მიმდინარე სახელმწიფო პროგრამების შესახებ საინფორმაციო მასალების გავრცელებას ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენლებით დასახლებულ რეგიონებში.

სახელმწიფო ენის სწავლების გაუმჯობესების ამოცანის შესრულების ფარგლებში ხელშეწყობის მიზნით საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრმა ქართული ენის უფასო კურსები შესთავაზა საქართველოს არაქართულენოვან მოქალაქეებს. 2017 წლის განმავლობაში სახელმწიფო ენის შემსწავლელი კურსი განხორციელდა მარნეულის მუნიციპალიტეტის სოფ. სადახლოსა და საგარეჯოს მუნიციპალიტეტის სოფ. იორმულანლოს საზოგადოებრივ ცენტრებში.

²⁰ შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი, „სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიისა და 2017 წლის სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიში“, იანვარი, 2018: http://smr.gov.ge/Uploads/report_864b8967.pdf (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

2018 წლის სამოქმედო გეგმაში²¹ 1.3.3 ამოცანის (საზოგადოებრივი სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის) ფარგლებში ორი ღონისძიებაა დაგეგმილი: პირველი ღონისძიებით (1.3.3.1) იუსტიციის სამინისტრო პასუხისმგებელია, როგორც დამხმარე უწყება სახელმწიფო სერვისებისა და მიმდინარე სახელმწიფო პროგრამების შესახებ ეთნიკურ უმცირესობათა ენებზე მომზადებული საინფორმაციო მასალების გავრცელებაზე რეგიონებში.

მეორე ღონისძიებით (1.3.3.2), სამცხე-ჯავახეთის რეგიონის სახელმწიფო რწმუნებულის - გუბერნატორის ადმინისტრაცია და მუნიციპალიტეტების მერიები პასუხისმგებელი არიან სამცხე-ჯავახეთის რეგიონში იუსტიციის სახლების რაოდენობის ზრდის ხელშეწყობაზე ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენლებით დასახლებულ ადმინისტრაციულ ერთეულებში.

1.3.4. ამოცანით (საჯარო ადმინისტრირებასა და საჯარო სამსახურში ეთნიკურ უმცირესობათა ჩართულობის გაზრდა და პროფესიული განვითარება) საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო პასუხისმგებელია სააგენტოს ტერიტორიული სამსახურებში/საზოგადოებრივ ცენტრებში სტაჟიორების მიღებაზე.

სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიისა და 2015-2020 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში მომზადებული ყოველწლიური ანგარიშების მიხედვით ჩანს, თუ რა პოზიტიურ როლს ასრულებს ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში არსებული იუსტიციის სახლები და საზოგადოებრივი ცენტრები ეთნიკური უმცირესობების სამოქალაქო ინტეგრაციის პროცესში. იუსტიციის სამინისტროს ეს უწყებები არა მარტო სახელმწიფო სერვისების გაცემას უზრუნველყოფენ, არამედ ერთგვარი შეხვედრების ადგილებად გადაიქცნენ სხვადასხვა სახელმწიფო უწყებებსა და ადგილობრივ მოსახლეობას შორის. აღნიშნული უწყებები მისასვლელად მოსახერხებელი და შესახვედრად კომფორტული სივრცეა, რაც ეთნიკური უმცირესობების ინფორმირებულობასა და განათლებას უზრუნველყოფს, რაც საბოლოო ჯამში სახელმწიფო ინსტიტუტებისადმი ნდობის ხარისხს ზრდის.

მიუხედავად იმისა, რომ სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიაში ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის საზოგადოებრივ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება ერთ-ერთ ამოცანას წარმოადგენს, 2015-2020 წლების სამოქმედო გეგმასა თუ შემდეგ შემუშავებულ ყოველწლიურ

²¹ შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი, „სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიისა და 2018 წლის სამოქმედო გეგმა“: http://smr.gov.ge/Uploads/2018__79c89d24.pdf (ნანახია 7 ივლისს, 2018).

გეგმებში აღნიშნული ამოცანა სათანადოდ არ არის წარმოჩენილი, მაშინ როდესაც იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საქმიანობის არეალი ყოველწლიურად იზრდება და მათ სერვისებზე ეთნიკური უმცირესობების მხრიდან მოთხოვნაც სტაბილურად მაღალია.

ყოველწლიურ სამოქმედო გეგმებსა და შესრულების ანგარიშებს შორის ხშირად არ არის თანხვედრა, რის გამოც რთულია საზოგადოებრივი ცენტრების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების კუთხით შესრულებული საქმიანობის შეფასება. შესრულების ანგარიშებში ინფორმაცია იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საქმიანობის შესახებ სხვადასხვა ამოცანების ფარგლებშია გაწერილი, და ხშირად არ არის სრულყოფილი, მაშინ როდესაც რეალურად მათი საქმიანობა ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში უფრო მრავალფეროვანია.

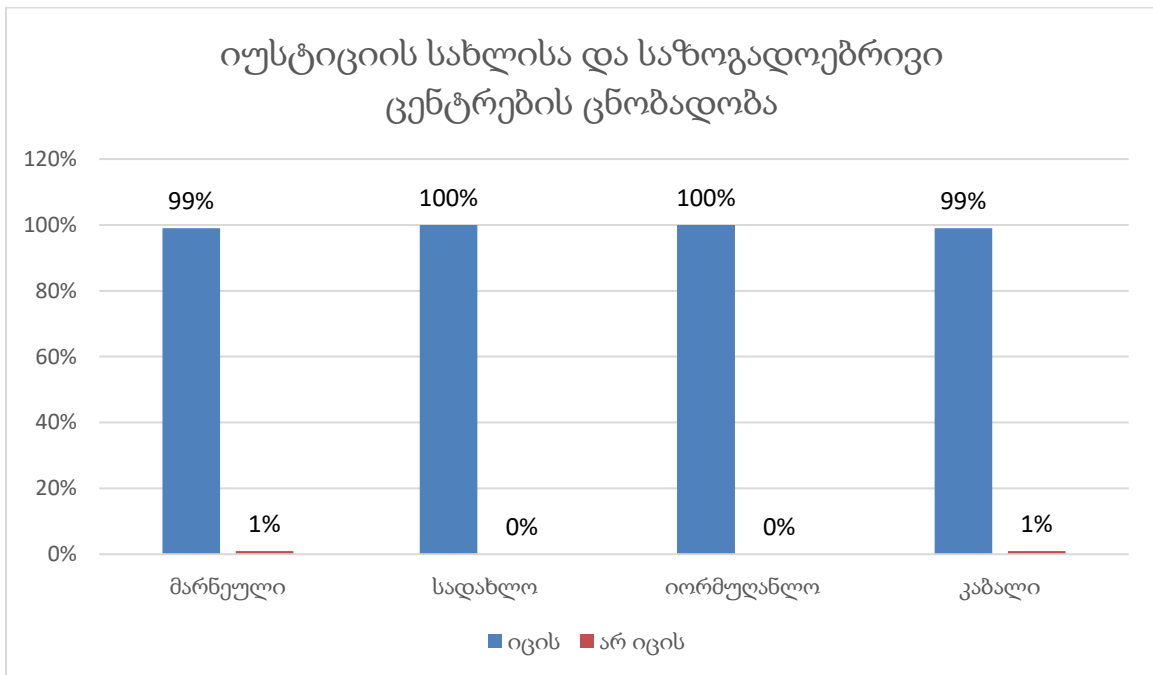
კვლევის შედეგები

აღნიშნული ნაწილი ერთობლივად წარმოადგენს კვლევის რაოდენობრივ (გამოკითხვის) და თვისებრივ (ფოკუს-ჯგუფების) მხარეებს.

საზოგადოებრივი ცენტრებისა და იუსტიციის სახლის ცნობადობა

ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებულ სოფლებსა (სადახლო, იორმულანლო, კაბალი) და ქ. მარნეულში ადგილობრივ მოსახლეობაში საზოგადოებრივი ცენტრებისა და იუსტიციის სახლის ცნობადობა საკმაოდ მაღალია. გამოკითხვის შედეგების მიხედვით, მარნეულის იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების შესახებ ინფორმაციას ფლობს გამოკითხულთა 99,9%-ი. ინფორმაციას არ ფლობდა მხოლოდ ერთი გამოკითხული (მამაკაცი) მარნეულში და ერთი გამოკითხულიც (მამაკაცი) სოფელ კაბალში (დიაგრამა #1).

დიაგრამა #1



ფოკუს-ჯგუფის უკლებლივ ყველა მონაწილე ინფორმირებულია იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საქმიანობის შესახებ. სოფლის მოსახლეობა მნიშვნელოვან მოვლენად მიიჩნევს, რომ „ყველა წვრილმანზე აღარ უწევთ მარნეულში (რაიონულ ცენტრში) სიარული“ და ადგილობრივ შეუძლიათ სახელმწიფო სერვისების მიღება.

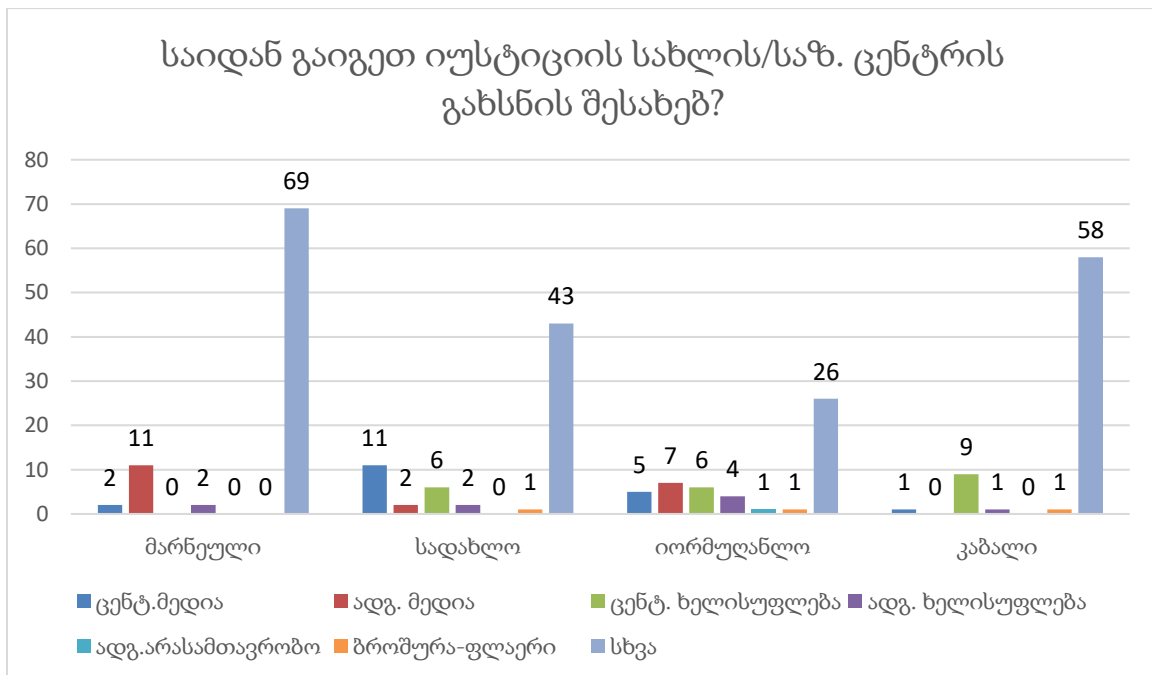
სადახლოს, იორმუდანლოსა და კაბალში საზოგადოებრივი ცენტრების ფუნქციონირების შესახებ ინფორმაციის მიღების მთავარი წყარო თანასოფლელები არიან. ინფორმაციის მიღების ყველაზე პოპულარული ადგილები სოფლებში მდებარე თავშეყრის ადგილები (ე.წ. სოფლის ბირჟა) და ე.წ. ჩაიხანებია. ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეთა თქმით, „სოფელში მსგავსი სიახლეები ძალიან სწრაფად ვრცელდება და ახალ ამბავს ყველა ძალიან მალე იგებს“. მონაწილეთა ნაწილი საზოგადოებრივი ცენტრების მშენებლობის პროცესშივე უკვე იყო ინფორმირებული ცენტრების გახსნის შესახებ. ადგილობრივმა მოსახლეობამ ცენტრების გახსნის შესახებ ყველაზე ნაკლებად ინფორმაცია მიიღო ცენტრალური და ადგილობრივი მედია საშუალებებიდან, სოციალური მედიიდან, ცენტრალური ხელისუფლებისა და რეგიონში მოღვაწე არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლებისგან და საინფორმაციო-სარეკლამო ბროშურებიდან.

სოფლებისგან განსხვავებით, ქ. მარნეულში იუსტიციის სახლის გახსნის შესახებ ინფორმაციის მიღების წყარო უფრო მრავალფეროვანია. გარდა იმისა, რომ იუსტიციის

სახლის გახსნის შესახებ თავად ადგილობრივმა მოსახლეობამაც გაავრცელა ინფორმაცია, ქ. მარნეულის მოსახლეობამ იუსტიციის სახლის ფუნქციონირების დაწყების შესახებ გაიგო: მშენებლობის დროს, ადგილობრივი ტელევიზიის ახალი ამბებიდან, ონლაინ მედია („სპუტნიკი“) საშუალებებიდან, პასპორტის აღების საქიროების შედეგად და ა.შ. ქ. მარნეულის იუსტიციის სახლის შესახებ ინფორმაციის გავრცელება ყველაზე ნაკლებად მოხდა ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და საინფორმაციო-სარეკლამო ბროშურების საშუალებით.

მსგავსი შედეგები გამოვლინდა გამოკითხვითაც, სადაც ინფორმაციის გავრცელების მთავარ წყაროდ ასევე „სხვა“ რესურსი იქნა ნახსენები (დიაგრამა #2), აღნიშნული „სხვა“ კი მოიცავდა მოსახლეობის მიერ გავრცელებულ ინფორმაციას, მშენებლობის პერიოდში მიღებულ ინფორმაციას და სოფლის „ბირჟას“.

დიაგრამა #2²²



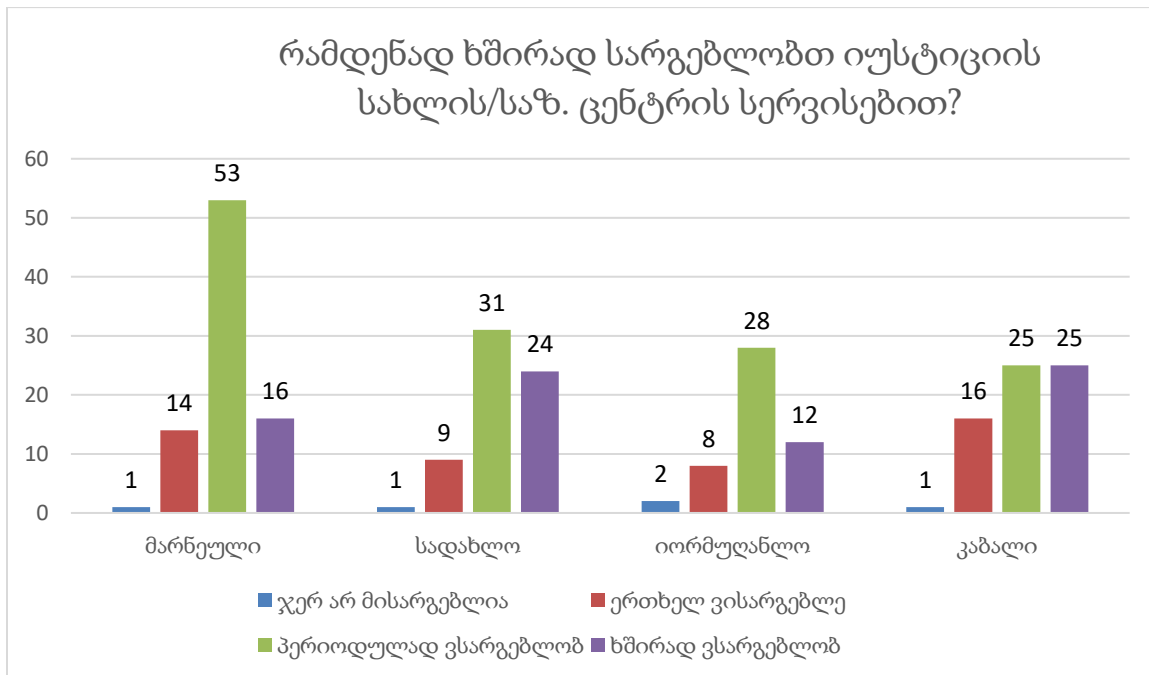
სახელმწიფო სერვისებით სარგებლობა

ქ. მარნეულსა და ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებულ სოფლებში იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების სერვისებით სარგებლობის მაჩვენებელი საკმაოდ მაღალია. მონაწილეთა აბსოლუტურ უმრავლესობას ერთხელ

²² გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

მაინც უსარგებლია აღნიშნული სერვისებით. (დიაგრამა #3) იუსტიციის სამინისტროს ოფიციალური მონაცემებით, ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში იუსტიციის სახლითა და საზოგადოებრივი ცენტრებით სარგებლობის ერთ-ერთი ყველაზე მაღალი მაჩვენებელია, რაც ჩვენი გამოკითხვითაც დასტურდება.

დიაგრამა #3²³



გამოკითხულთა აბსოლუტური უმრავლესობა ხშირად ან პერიოდულად სარგებლობს იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების სერვისებით. ამ მხრივ, სოფლისა და ქ. მარნეულის მოსახლეობა თანაბრად აქტიურია.

სერვისების გამოყენების თვალსაზრისით, საქართველოს მოსახლეობა ყველაზე ხშირად პირადობის ელექტრონულ მოწმობისა და ბიომეტრულ პასპორტის აღების სერვისით სარგებლობს.²⁴ ამ მხრივ გამონაკლისი არ არის ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებული მუნიციპალიტეტებიც, სადაც ყველაზე ხშირად პირადობის ელექტრონულ მოწმობასა და ბიომეტრულ პასპორტს ითხოვენ. საზოგადოებრივი ცენტრებში შედარებით მცირე ნაწილს უსარგებლია სხვა სერვისებით, მათ შორის ატესტატის აღებით, ქონების რეგისტრაციასთან

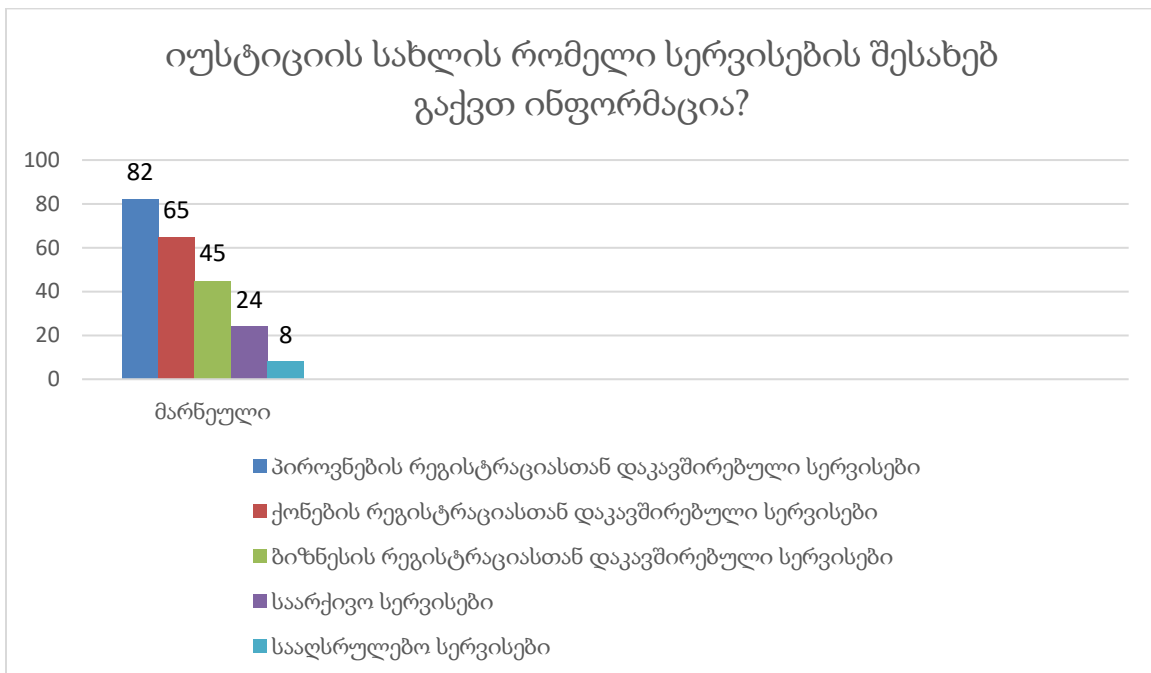
²³ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

²⁴ ACT, „საზოგადოებრივი მომსახურებებით საქართველოს მოსახლეობის კმაყოფილების დონის კვლევა“, კვლევის ანგარიში 2017, მესამე რაუნდი.

დაკავშირებული სერვისებით, უძრავი ქონების გადაფორმებით, სოციალურ მომსახურებასთან, ბიზნესის რეგისტრაციასთან და სოფლის მეურნეობასთან დაკავშირებული სერვისებით. ფოკუს-ჯგუფების არც ერთ მონაწილეს არ უსარგებლია საარქივო დოკუმენტებთან დაკავშირებული სერვისებით.

გამოკითხვისას დასმულ კითხვაზე „მარნეულის იუსტიციის სახლის რომელი სერვისების შესახებ გაქვთ ინფორმაცია“ გამოვლინდა შემდეგი მონაცემები:

დიაგრამა #4²⁵



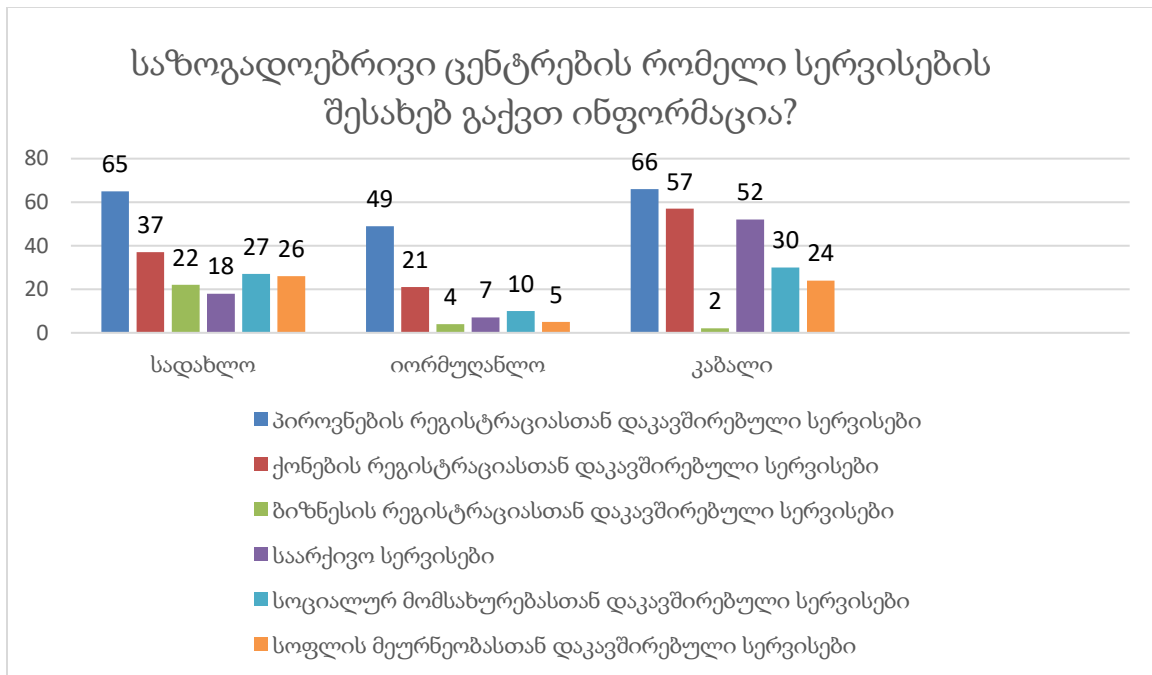
ფოკუს-ჯგუფებში ჩატარებული ინტერვიუების მიხედვითაც, მარნეულის იუსტიციის სახლშიც ყველაზე ხშირად უსარგებლიათ პიროვნების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისებით (აუღიათ პირადობის ელექტრონული მოწმობა, ბიომეტრული პასპორტი, დაბადების მოწმობა, ქორწინების მოწმობა), ქონების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისებით (საკუთრების უფლების რეგისტრაცია), დაურეგისტრირებიათ არასამთავრობო ორგანიზაცია, ნაკლებად უსარგებლიათ სააღსრულებო სერვისებით.

²⁵ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

ამავე დროს, უნდა აღინიშნოს, რომ ფოკუს-ჯგუფების მონაწილეთა უმრავლესობა არ ფლობდა ინფორმაციას იუსტიციის სახლსა და საზოგადოებრივ ცენტრებში არსებულ ყველა სერვისზე.

დანარჩენ ადგილებში კი გამოკითხვის შედეგები ასეთია:

დიაგრამა #5²⁶



იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრის სერვისებზე არსებული ფასები ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეთა უმრავლესობისათვის მისაღებია. მათთვის შედარებით ძვირია ბიომეტრული პასპორტის ღირებულება.

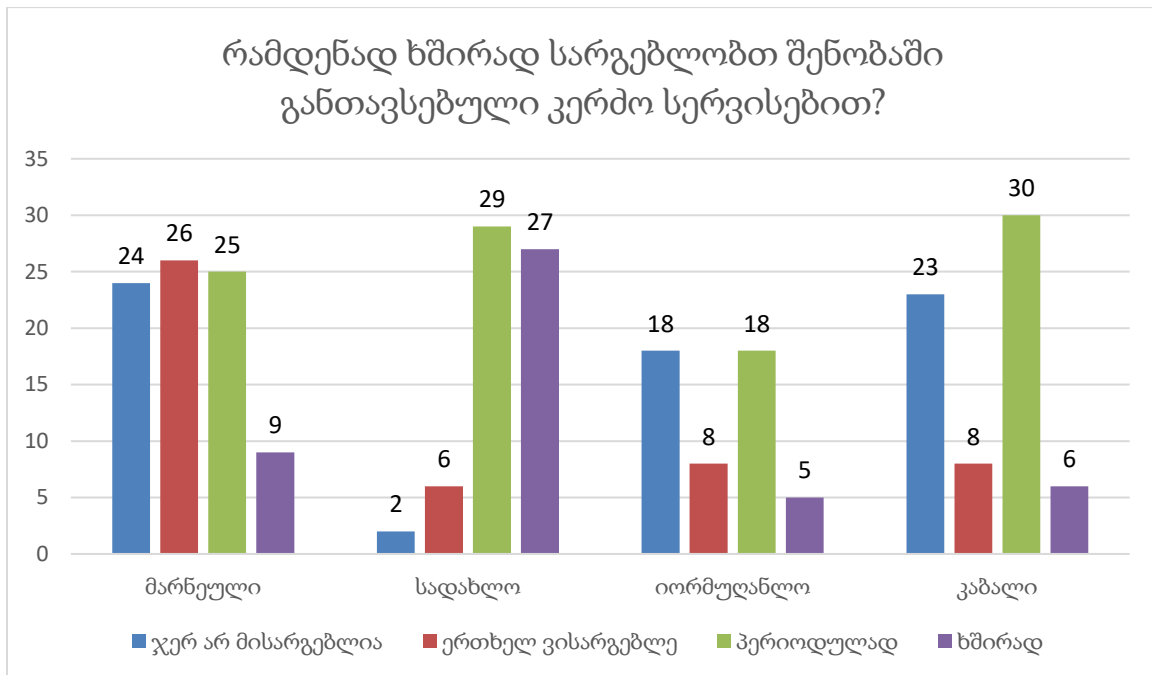
კერძო სერვისებით სარგებლობა

საზოგადოებრივი ცენტრების შენობაში განთავსებული კერძო სერვისებით (სატელეკომუნიკაციო და საბანკო მომსახურება) მოსახლეობის უმრავლესობა ხშირად სარგებლობს, განსაკუთრებით პენსიის აღების პერიოდში, მარნეულის იუსტიციის სახლში კი - უფრო საბანკო მომსახურებას იყენებენ. თუმცა, გამოკითხვის შედეგებმა გვაჩვენა, რომ მარნეულში, როგორც ქალაქში, მაინც უფრო ნაკლებად სარგებლობენ იუსტიციის სახლის შენობაში განთავსებული კერძო სერვისებით, ვიდრე კვლევის დანარჩენ სამ ადგილას, რადგან ქალაქში მრავლადაა სხვა ადგილი, სადაც მსგავსი

²⁶ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

კერძო სერვისებით შეიძლება სარგებლობა. სადახლოში, იორმულანლოსა და კაბალში კი კერძო სერვისებს უფრო პერიოდულად (ექვს თვეში მინიმუმ ერთხელ) ან ხშირად, (ექვს თვეში რამდენიმეჯერ) იყენებენ (დიაგრამა #6). ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეების მხრიდან გამოითქვა სურვილი, რომ „კარგი იქნება ცენტრში, ბანკთან დაკავშირებული სერვისები რომ დაემატოს, მაგალითად, კრედიტის აღება და ასე შემდეგ“.

დიაგრამა #6²⁷



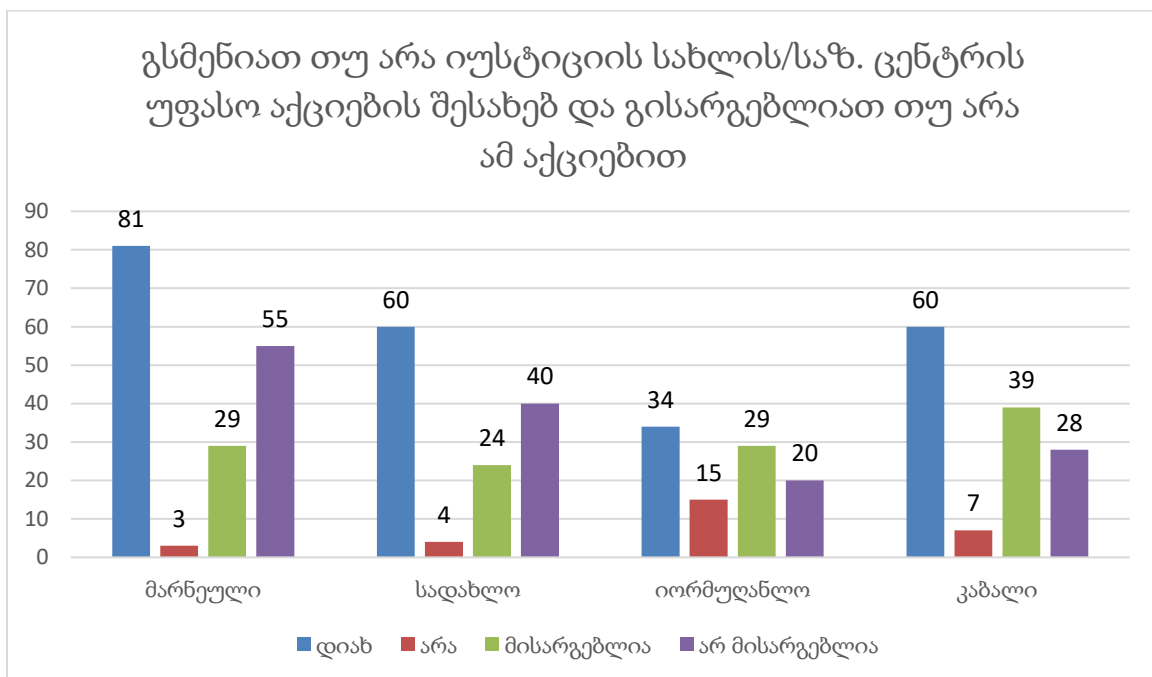
აქციები

ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეთა უმრავლესობა ინფორმირებულია ელექტრონული პირადობის მოწმობის უფასოდ გაცემის აქციების შესახებ. მსგავსი ინფორმაციის მიღების წყარო ძირითადად ადგილობრივი მოსახლეობაა და ნაკლებად მედია საშუალებები ან ბეჭდვითი მასალები. ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეთა ნაწილს, მათ ოჯახის წევრებს და ნაცნობებს უსარგებლიათ მსგავსი აქციებით. ამ მხრივ, საზოგადოებრივი ცენტრების შემთხვევაში, პირადობის მოწმობის უფასოდ გაცემის პერიოდში უნდა აღინიშნოს რიგებთან დაკავშირებული პრობლემები (30 წუთიდან - 1 საათამდე ლოდინის რეჟიმი). სხვა შემთხვევაში რიგების საკითხი არ წარმოადგენს აქტუალურ საკითხს და სერვისის მიღების მოლოდინის რეჟიმი მოსახლეობისათვის მისაღებია.

²⁷ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

გამოკითხვამ გვაჩვენა, რომ აქციების შესახებ ინფორმაცია თანაბრად ვრცელდება სოფლად და ქალაქში. აქციებით სარგებლობაც ანალოგიურად, თანაბრად ნაწილდება მარნეულსა და კვლევის ობიექტ სოფლებში (დიაგრამა #7). საინტერესოა, რომ კვლევის შედეგად, მხოლოდ იორმულანლოში გამოვლინდა 15 ადამიანი, რომლებსაც არ ჰქონდათ ინფორმაცია და არც უსარგებლიათ აღნიშნული აქციებით. აღნიშნული ინფორმაცია მხოლოდ გამოკითხვისას გამოვლინდა და შესაბამისად, ამის მიზეზი უცნობია.

დიაგრამა #7²⁸



საკომუნიკაციო ენა

მომსახურების საკომუნიკაციო ენასთან დაკავშირებით საზოგადოებრივ ცენტრებსა და მარნეულის იუსტიციის სახლში განსხვავებული ვითარებაა, რაც პირდაპირ უკავშირდება კადრების შერჩევისა და სახელმწიფო ენის ცოდნის საკითხს.

სამივე საზოგადოებრივ ცენტრში მინიმუმ ერთი თანამშრომელი ეთნიკურად ადგილობრივი აზერბაიჯანელია (სადახლოში ორივე ეთნიკურად ადგილობრივი აზერბაიჯანელია, იორმულანლოში ერთი ეთნიკურად აზერბაიჯანელი და ერთი

²⁸ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

ქართველი, კაბალში ერთი ეთნიკურად აზერბაიჯანელი და ერთი ქართველი), რომლებიც აზერბაიჯანულის გარდა, ასევე კარგად საუბრობენ სახელმწიფო ენაზეც. საზოგადოებრივ ცენტრებში მოსახლეობას შესაძლებლობა აქვს მომსახურება ორივე ენაზე, ქართულად და აზერბაიჯანულადაც მიიღონ. გამომდინარე იქიდან, რომ სოფლებში მცხოვრებ ეთნიკურად აზერბაიჯანელებში სახელმწიფო ენის ცოდნის ხარისხი შედარებით დაბალია, ორენოვანი მომსახურების მიღების შესაძლებლობა საზოგადოებრივ ცენტრებში მომსახურების მიღების დროს ენობრივი ბარიერის არსებობას გამორიცხავს. ფოკუს-ჯგუფების მონაწილეების შეფასებით, საზოგადოებრივ ცენტრებში მომსახურების მიღების დროს მათ ენობრივი ბარიერი არ შექმნიათ.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საზოგადოებრივი ცენტრების ქართულენოვანმა თანამშრომლებმა არ იციან აზერბაიჯანული ენა, რაც მომხმარებელთან კომუნიკაციის დროს გარკვეულ პრობლემებს მაინც ქმნის. ამ შემთხვევაში, ქართულენოვანმა თანამშრომელმა სერვისის გაცემის დროს აზერბაიჯანულენოვანი თანამშრომლის დახმარებით უნდა ისარგებლოს, რაც სერვისის მიღების მოლოდინის რეჟიმის გახანგრძლივებას იწვევს. საზოგადოებრივ ცენტრებში ასევე ხშირია შემთხვევები, როდესაც ადგილობრივს ქართული ენის მცოდნე თანასოფლელებიც მიჰყვებიან, რაც სერვისის მიღების დროს ენობრივი ბარიერის გავლენას ამცირებს. აღნიშნული, ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებულ სოფლებში გავრცელებული და მიღებული პრაქტიკაა.

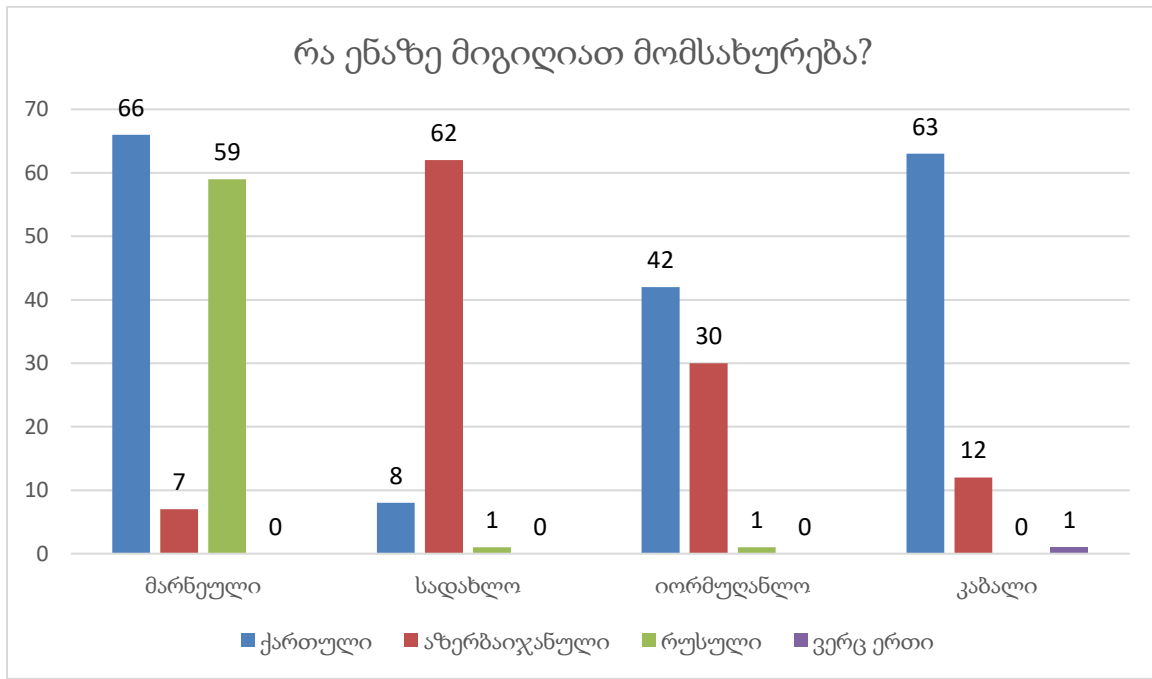
განსხვავებული ვითარებაა მარნეულის იუსტიციის სახლში, სადაც მომსახურების ძირითადი ენა ქართულია. იუსტიციის სახლის თანამშრომლების უმრავლესობამ არ იცის აზერბაიჯანული ენა. შედეგად, როგორც ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეებმა აღნიშნეს, ენობრივი ბარიერი მხოლოდ აზერბაიჯანულენოვან მოქალაქეებს ექმნებათ, განსაკუთრებით მიმდებარე სოფლებიდან ჩამოსულ შედარებით ხანდაზმულ მოქალაქეებს. ქ. მარნეულში გავრცელებული პრაქტიკაა იუსტიციის სახლში მისვლის დროს ქართული ენის მცოდნე მოქალაქის დახმარების მიღება. სხვა შემთხვევაში, მოქალაქეს უწევს აზერბაიჯანული ენის მცოდნე თანამშრომლის ლოდინი. მაშინ, როდესაც მარნეულის იუსტიციის სახლში აზერბაიჯანულენოვანი თანამშრომლების სიმცირეა, ეს თავისთავად სერვისის მიღების მოლოდინის რეჟიმს ზრდის.

ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეების შეფასებით, ქ. მარნეულის იუსტიციის სახლში ენობრივი ბარიერის არსებობა იმით არის განპირობებული, რომ თანამშრომლების უმრავლესობა რუსთავიდან და თბილისიდან არიან და მხოლოდ მცირე ნაწილია დასაქმებული ადგილობრივი მოსახლეობიდან.

საკომუნიკაციო ენასთან დაკავშირებით, გამოკითხვამ აჩვენა, რომ სადახლოში სერვისის მიღების ენა არის ძირითადად აზერბაიჯანული, დანარჩენ ადგილებში კი აზერბაიჯანული და ქართული. მხოლოდ მარნეულში გამოკითხული 85 მოქალაქიდან

59-მა აღნიშნა, რომ საკომუნიკაციოდ ქართულთან ერთად ასევე გამოუყენებია რუსული ენა (დიაგრამა #8). გამოკითხვის დეტალები ამ საკითხთან დაკავშირებით მოცემულია ქვემოთ მოყვანილ ცხრილში.

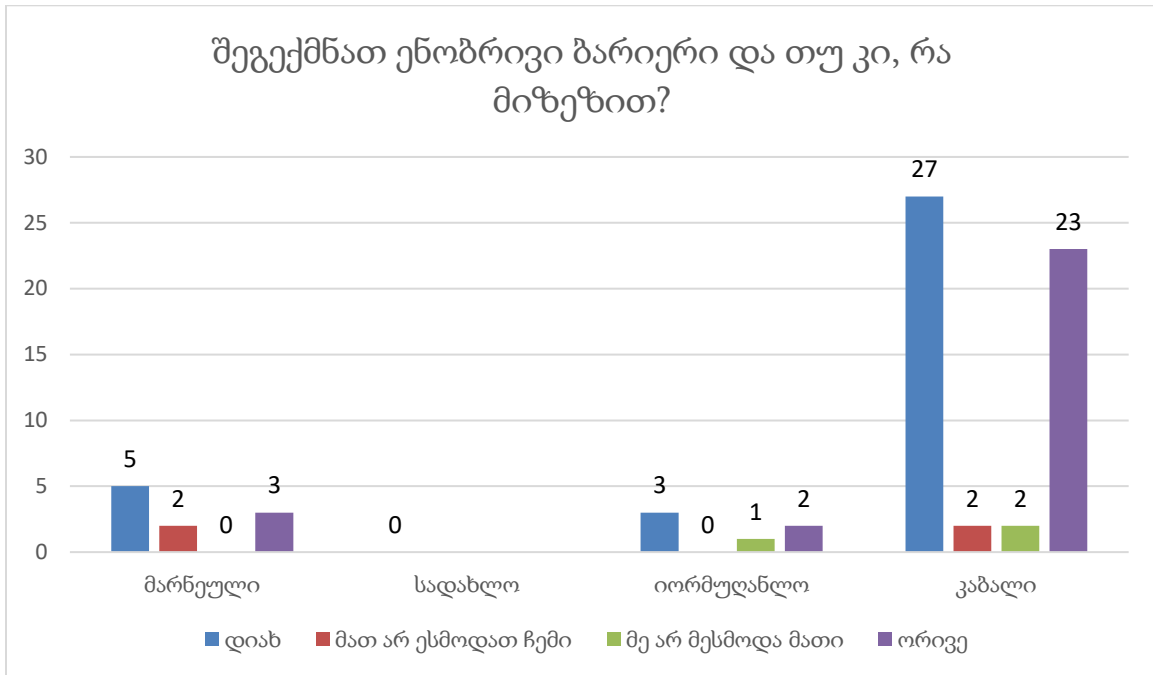
დიაგრამა #8²⁹



გამოკითხვის საშუალებით, ასევე გამოვიკვლიეთ ენობრივი ბარიერის შექმნის მიზეზები, რომელმაც აჩვენა, რომ ენობრივი ბარიერი სერვისის მიღებისას ძირითადად შეექმნა მოსახლეობას კახალში (27 გამოკითხული) სადაც ძირითად მიზეზად დასახელდა ის, რომ მოსახლეობას და მომსახურე პერსონალს არ ესმოდათ ერთმანეთის (23 გამოკითხული). სადახლოში არც ერთ მოქალაქეს არ შექმნია ენობრივი ბარიერი, რის მიზეზიც შეიძლება იყოს ის, რომ საზოგადოებრივ ცენტრში ორი ოპერატორიდან ორივე აზერბაიჯანელია. დანარჩენ ადგილებში კი ასეთი პრობლემა უმნიშვნელოდ დაფიქსირდა და შედეგებიც შემდეგია:

²⁹ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კახალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

დიაგრამა #9³⁰



მომსახურების ხარისხი

საზოგადოებრივ ცენტრებში შეთავაზებული მომსახურების ხარისხით ადგილობრივი მოსახლეობა კმაყოფილია. მათი შეფასებით, ისინი დამაკმაყოფილებელ და დროულ პასუხებს იღებენ შეკითხვებზე და თანამშრომლები საკითხის გარკვევაშიც ეხმარებიან. ფოკუს-ჯგუფების მონაწილეთა შეფასებით, თუ ადრე ამ მხრივ პრობლემა იყო, ამჟამად ეს საკითხი დარეგულირებულია.

საზოგადოებრივ ცენტრებში სერვისების მიღების ოპერატიულობის თვალსაზრისით, ერთადერთ პრობლემად პირადობის მოწმობების უფასოდ გაცემის აქციებისა და პენსიების გაცემის დროს არსებული რიგები დასახელდა. ზოგადად, თანამშრომელთა რაოდენობასთან დაკავშირებით, გამოითქვა სურვილი მეტი თანამშრომლის დასაქმების შესახებ. სადახლოში ფოკუს-ჯგუფის მონაწილის შეფასებით, „15 000 მოსახლისთვის ცოტაა 2 თანამშრომელი“.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ რიგების პრობლემა დასახელდა ნოტარიუსის სერვისის მიღებასთან დაკავშირებით: „ნოტარიუსის მოსვლა პრობლემას წარმოადგენს. კვირაში

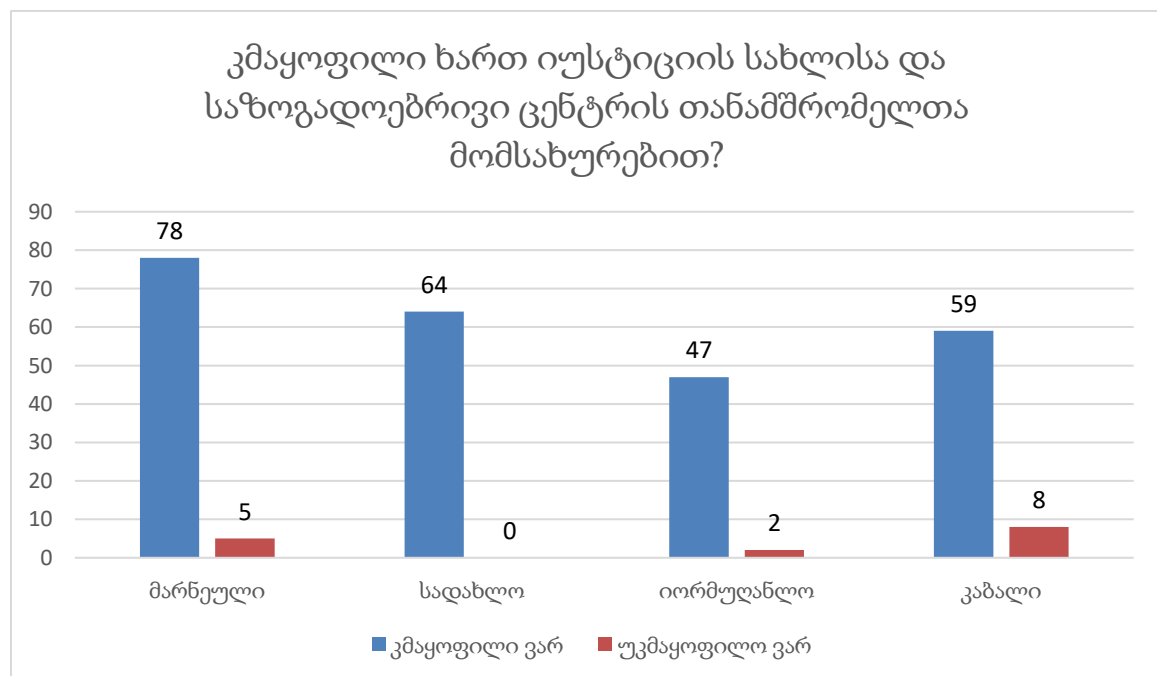
³⁰ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

ერთხელ მოდის და ამის გამო რიგებია. კარგი იქნება კვირაში ორჯერ რომ ჩამოდიოდეს“.

შეთავაზებული მომსახურების ხარისხით კმაყოფილები არიან მარნეულის იუსტიციის სახლის მომხმარებლებიც. ქ. მარნეულში ჩატარებული ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეების შეფასებით, ისინი დამაკმაყოფილებელ და დროულ პასუხებს იღებენ შეკითხვებზე და სერვისების მიღების შესახებ სატელეფონო შეტყობინებებსაც იღებენ. ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეების შეფასებით, იუსტიციის სახლის თანამშრომლები მათ ეხმარებიან ბიომეტრიული ფოტოს გადაღების დროსაც. ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეების შეფასებით, „თანამშრომლები მხოლოდ მაშინ ხდებიან აგრესიულები, როდესაც მოქალაქეს სათანადოდ ვერ უხსნიან. ამ მხრივ არაკეთილგანწყობილნი ძირითადად არაადგილობრივი თანამშრომლები არიან, ადგილობრივი კი უფრო კეთილგანწყობილნი არიან.“

მომსახურების ხარისხით კმაყოფილება გამოვლინდა ასევე გამოკითხვითაც. კვლევამ აჩვენა, რომ მხოლოდ კაბალში არის მოსახლეობა უკმაყოფილო სერვისის დროულად მიღებასთან დაკავშირებით. დანარჩენ რეგიონებში მოსახლეობის კმაყოფილების დონე არის მაღალი ან მაღიან მაღალი:

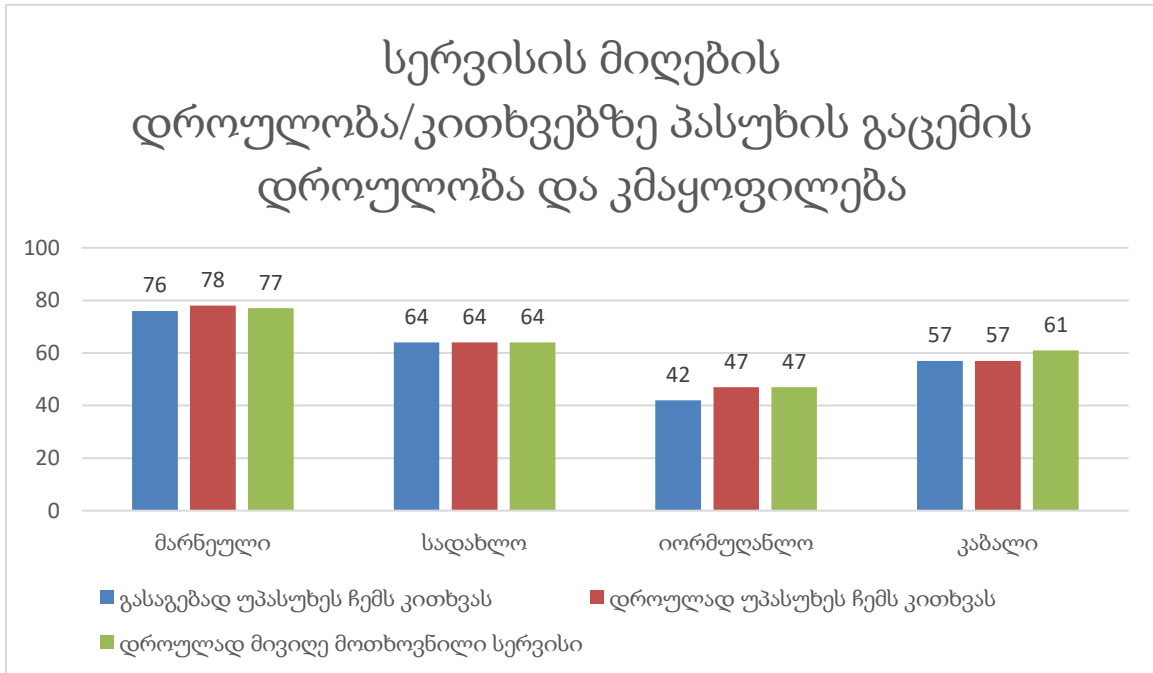
დიაგრამა #10³¹



³¹ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

გამოკითხვით ასევე გამოვლინდა, რომ იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრებისგან მოსახლეობა დროულად იღებს სერვისს. ისინი ასევე კმაყოფილები არიან კითხვებზე პასუხების დროულად და გასაგებად მიღებით (დიაგრამა #11).

დიაგრამა #11³²

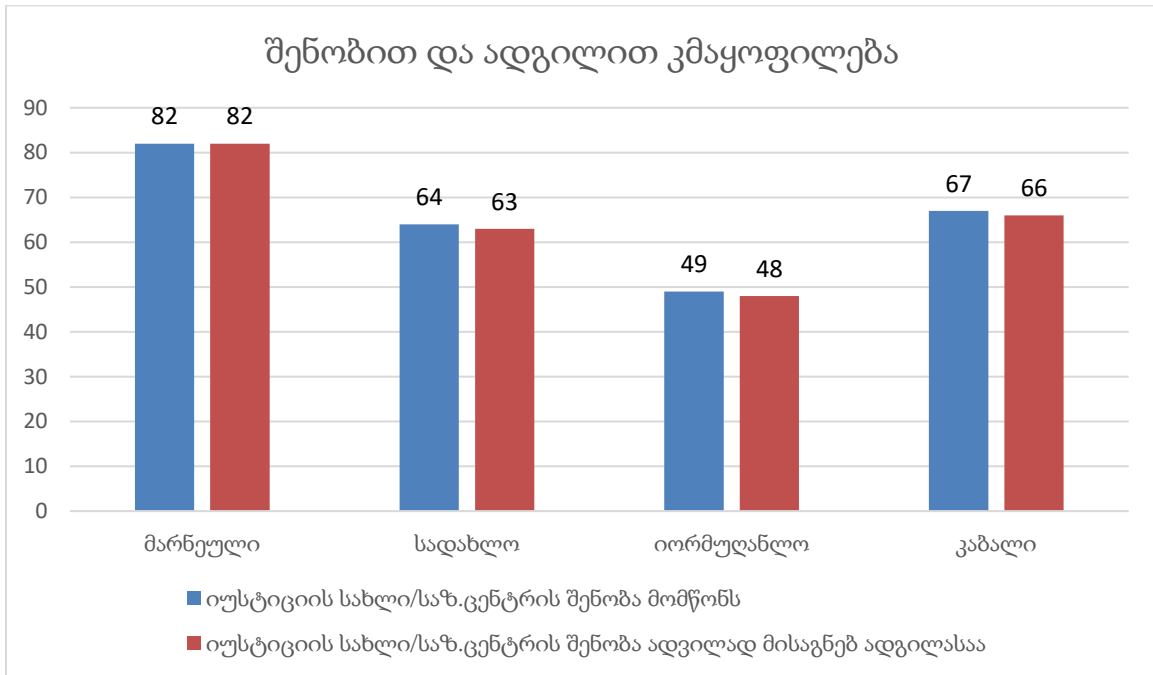


საზოგადოებრივი ცენტრებისა და იუსტიციის სახლის შენობა

საზოგადოებრივი ცენტრების და იუსტიციის სახლის შენობა ფოკუს-ჯგუფებისა და გამოკითხვის მონაწილეთა უმრავლესობას მოსწონს (დიაგრამა #12). მათი შეფასებით, მომსახურების ცენტრები „კარგ და ადვილად მისაგნებ ადგილას, დასახლებული პუნქტის ცენტრალურ ნაწილშია განთავსებული და ერთგვარი ღირშესანიშნაობა და შეხვედრის ადგილია“. ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეებში გამოითქვა სურვილი, საზოგადოებრივი ცენტრების გარე ტერიტორიის გამწვანებისა და კეთილმოწყობის შესახებ: „(იორმულანლოში) გარეთ ცხელა და ჩრდილის საშუალება რომ იყოს, კარგი იქნება.“

³² გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

დიაგრამა #12 ³³



სხვა სერვისებით სარგებლობა

საზოგადოებრივი ცენტრები სახელმწიფო და კერძო სერვისების ხარისხიანი მიწოდების გარდა ადგილობრივი მოსახლეობისათვის სხვა შესაძლებლობის შექმნასაც ისახავს მიზნად, მათ შორის, საინფორმაციო ტექნოლოგიების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფას (მაგ. კომპიუტერისა და ინტერნეტის გამოყენება), სამოქალაქო ჩართულობის სტიმულირებას (მაგ. შეხვედრების ორგანიზება, ბიბლიოთეკით სარგებლობა) და ა.შ. მიუხედავად იმისა, რომ საზოგადოებრივ ცენტრებში შექმნილია პირობები ამ სერვისების გამოყენებისთვისაც, მოსახლეობის აბსოლუტური უმრავლესობისათვის ეს შესაძლებლობები გამოუყენებელი რჩება.

საზოგადოებრივ ცენტრებში სხვადასხვა სერვისებით (კომპიუტერი/ინტერნეტი, ვიდეო კონფერენციის აპარატურა, ელექტრონული ბიბლიოთეკა) სარგებლობისა და სხვადასხვა სახის შეხვედრის ორგანიზების შესაძლებლობის შესახებ ფოკუს-ჯგუფების მონაწილეთა დიდ ნაწილს არ სმენია, მცირე ნაწილს გაუგია, თუმცა არ უსარგებლია. მონაწილეთაგან მხოლოდ მცირე ნაწილს მიუღია მონაწილეობა სხვადასხვა ორგანიზაციების მიერ ორგანიზებულ შეხვედრებში (ტრენინგი,

³³ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

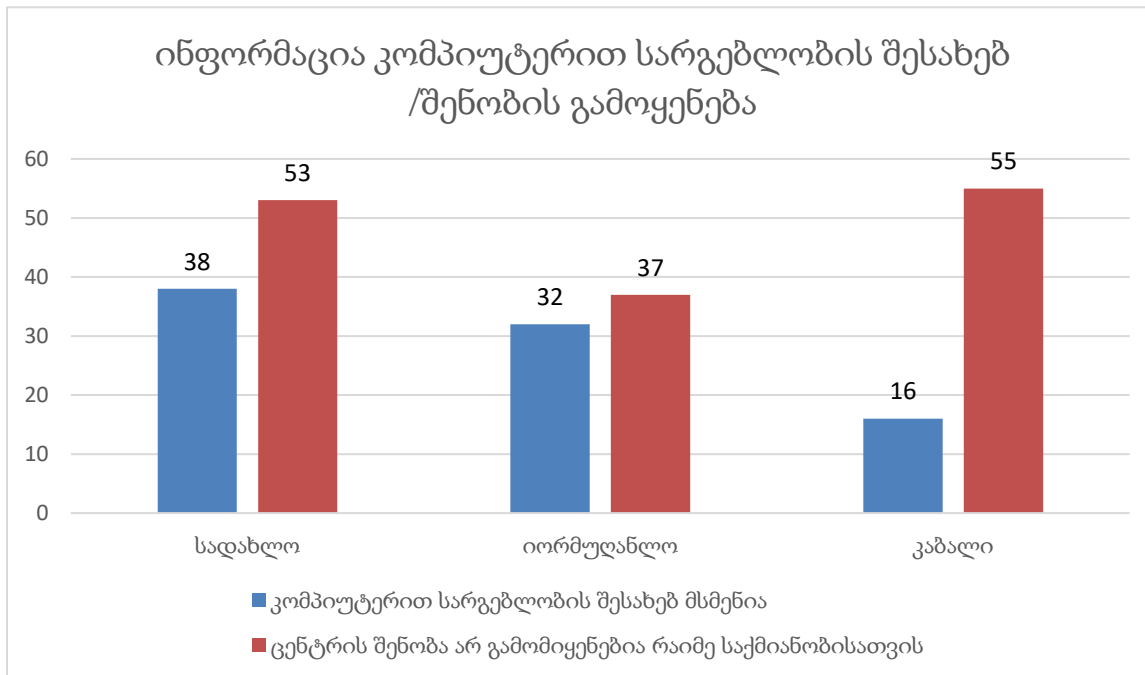
საინფორმაციო შეხვედრა, საგანმანათლებლო შეხვედრა და სხვ.). აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეთა შეფასებით, „მსგავსი შეხვედრები ერთი და იგივე პირების მიერ ეწყობა და ძირითადად ერთი და იგივე ხალხი მონაწილეობს“.

სხვა სერვისების (ბიბლიოთეკა, ინტერნეტი) არსებობის შესახებ ძირითადად ახალგაზრდები არიან ინფორმირებულნი, მაგრამ ისინიც ნაკლებად იყენებენ არსებულ შესაძლებლობებს. ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეებმა ვერ დაასახლეს შემთხვევა, როდესაც ადგილობრივ თანამშრომლებს საზოგადოებრივი ცენტრის სივრცის გამოყენების შესაძლებლობა არ მიუციათ. თუმცა, მათ ვინც გამოიყენა საზოგადოებრივ ცენტრებში არსებული სხვა სერვისები, შემდეგი სახის პრობლემები დაასახლეს:

- „ბიბლიოთეკა და ინტერნეტის სერვისი ერთ სივრცეშია განთავსებული, რაც წიგნის წაკითხვის შესაძლებლობას არ იძლევა“;
- „მხოლოდ ქართულენოვანი წიგნებია, რომელსაც ადგილობრივი მოსახლეობა ნაკლებად კითხულობს, ამ მხრივ კარგი იქნება თუ აზერბაიჯანულენოვანი წიგნებიც იქნება“;
- „ბიბლიოთეკიდან წიგნის გატანა არ შეიძლება“;
- კომპიუტერზე მუშაობის პროცესში წარმოქმნილი პრობლემის შემთხვევაში დახმარების მიღება ვერ ხერხდება. მსგავსი პრობლემაა პრინტერთან დაკავშირებული ხარვეზების შემთხვევაში. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საზოგადოებრივ ცენტრებში შეზღუდული საკადრო რესურსების პირობებში, ბიბლიოთეკისა და ინტერნეტის ოთახში მომხმარებელს თავად უწევს ორიენტაცია და საჭიროების შემთხვევაში დროული დახმარების მიღება გართულებულია. ასევე, ადგილზე არ არსებობს ადამიანური რესურსი, რომელიც ტექნიკური ხარვეზის შემთხვევაში პრობლემის დროულ გადაწყვეტას უზრუნველყოფდა, რის გამოც აღნიშნული სერვისების სათანადო გამოყენება შეიძლება ვერ მოხდეს.

სხვა სერვისებით სარგებლობასთან დაკავშირებით საინტერესო შედეგები გამოვლინდა გამოკითხვის შედეგად სადახლოში, იორმულანლოსა და კაბალში. შედეგები გვაჩვენებს, რომ მოსახლეობას ან არ აქვს ინფორმაცია დამატებითი სერვისების შესახებ ან საერთოდ არ იყენებენ ასეთ სერვისებს. ეს ეხება როგორც კომპიუტერთა და ინტერნეტით სარგებლობას, ასევე სხვა სერვისებს. (დიაგრამა #13) ძალზედ მცირეა იმ ადამიანთა რაოდენობა, რომლებიც მსგავსი სერვისებით სარგებლობენ აღნიშნულ რეგიონებში. ამ მხრივ ყველაზე აქტიურია სადახლოს მოსახლეობა, სადაც ამ სერვისებით მოსარგებლეთა ყველაზე მეტი რაოდენობა დაფიქსირდა, თუმცა ძირითადი მოსახლეობის რიცხვთან შედარებით ეს ციფრი მინიმალურია (მაგ: კომპიუტერით უსარგებლია მხოლოდ 11 ადამიანს) (დიაგრამა #14).

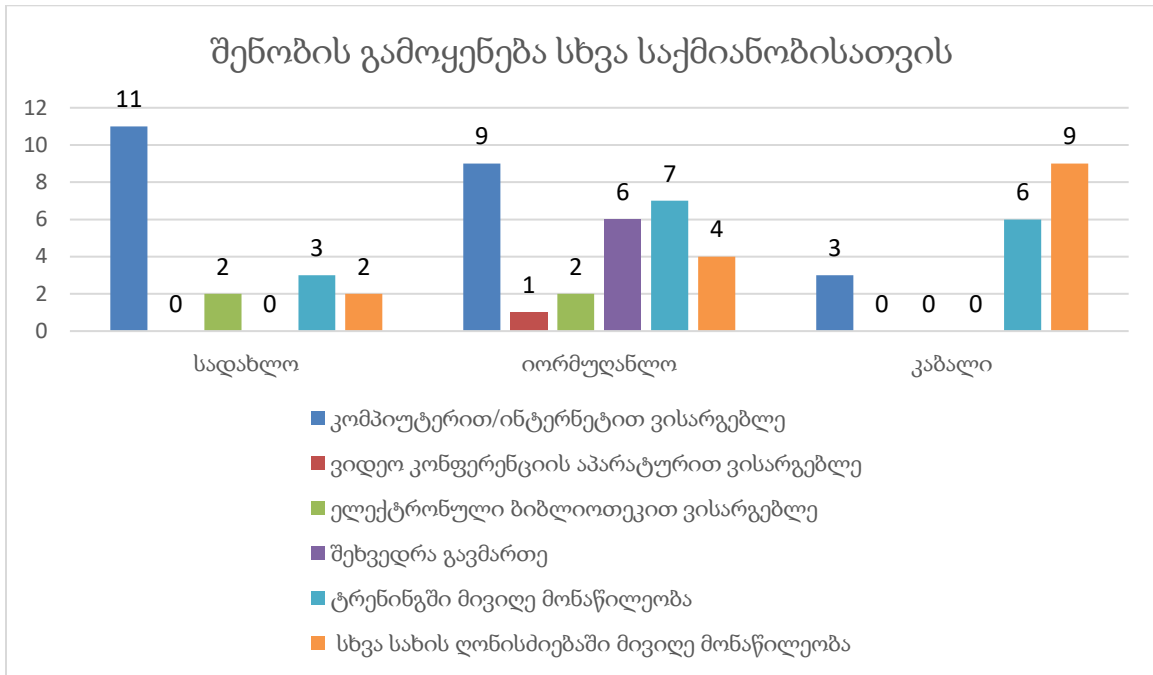
დიაგრამა #13³⁴



მათ ვისაც გამოუყენებიათ ცენტრის შენობა სხვა საქმიანობისათვის, შედეგები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

³⁴ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

დიაგრამა #14³⁵



აღსანიშნავია, რომ გამოკითხვისას არ დაფიქსირებულა ინფორმაცია ცენტრის შენობის გამოყენების თხოვნაზე უარის შესახებ, ერთი შემთხვევის გარდა, რომელიც იორმულანლოში გამოვლინდა.

ვებ-გვერდი და სოციალური მედია

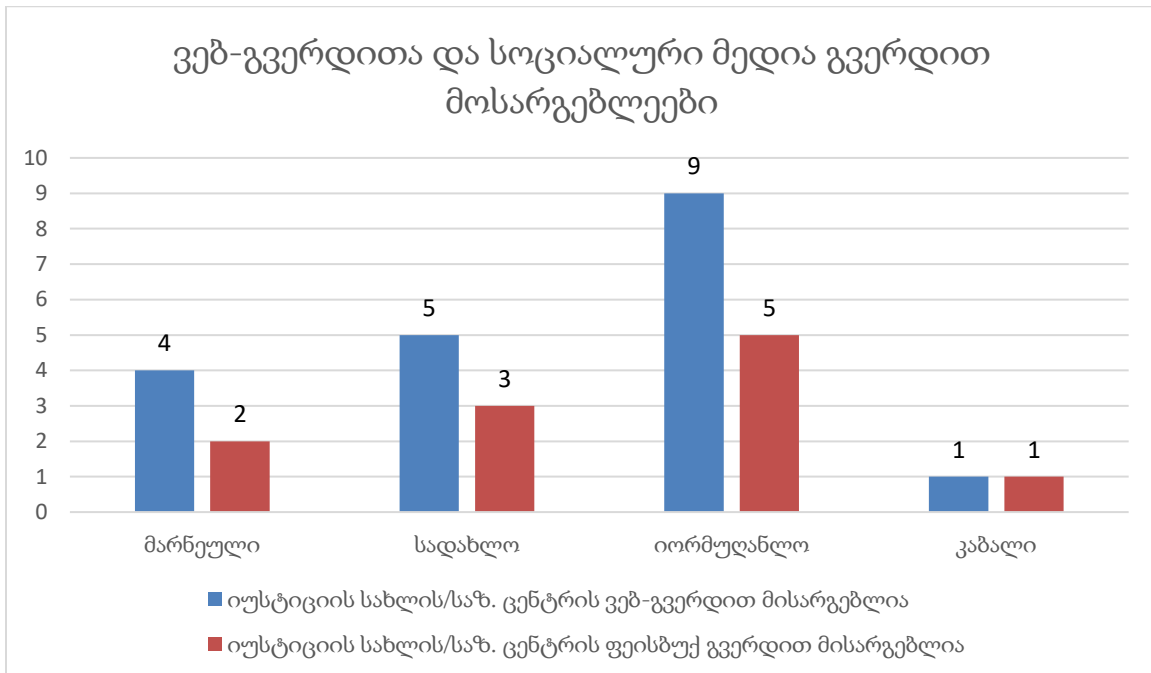
საზოგადოებრივი ცენტრების ვებ-გვერდის შესახებ ინფორმაცია პრაქტიკულად არავის აქვს და შესაბამისად არც უსარგებლიათ. მხოლოდ ახალგაზრდების მცირე ნაწილმა იცოდა სოციალური მედიაში გვერდის არსებობის შესახებ.

იუსტიციის სახლის ვებ-გვერდის შესახებ ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეები ინფორმირებულნი იყვნენ, მაგრამ ნაკლებად უსარგებლიათ. მათ ვინც გამოიყენა ვებ-გვერდი, არსებულ სერვისებზე ფასებით დაინტერესდა. რაც შეეხება სოციალურ მედია გვერდს, მონაწილეთა ნახევარს უსარგებლია და მოსწონთ, რომ იქ დეტალურად იწერება ინფორმაცია. მონაწილეთა შეფასებით, ვებ-გვერდიდან დასმულ შეკითხვაზე პასუხი 1-2 დღის დაგვიანებით მიუღიათ, სოციალური მედიის გვერდიდან კი უფრო სწრაფად.

³⁵ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

გამოკითხვის შედეგებით ასევე რთული სურათია ამ თვალსაზრისით. ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი, სადაც უსარგებლიათ ვებ-გვერდით და სოციალური მედიით, დაფიქსირდა იორმულანლოში (საზოგადოებრივი ცენტრის ვებ-გვერდით ისარგებლა 9, ხოლო სოციალური მედია გვერდით 5-მა მომხმარებელმა). დანარჩენ ადგილებში კი ვებ და სოციალური მედია გვერდით მოსარგებლეთა რაოდენობა კიდევ უფრო მცირეა (დიაგრამა #15).

დიაგრამა #15³⁶



³⁶ გამოკითხვისათვის 2014 წლის მოსახლეობის აღწერის საფუძველზე, გამოკითხულთა სხვადასხვა რაოდენობა შეირჩა: ქ. მარნეული - 85 ადამიანი, სოფ. სადახლო - 65, სოფ. იორმულანლო - 50 და სოფ. კაბალი - 70. დიაგრამაში მოცემულია რაოდენობრივი მაჩვენებელი.

ძირითადი დასკვნები

საზოგადოებრივი ცენტრებისა და იუსტიციის სახლის ცნობადობა

- ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებულ სოფლებსა (სადახლო, იორმულანლო, კაბალი) და ქ. მარნეულში ადგილობრივ მოსახლეობაში საზოგადოებრივი ცენტრებისა და იუსტიციის სახლის ცნობადობა მაღალია.
- იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების ფუნქციონირების შესახებ ინფორმაციის მიღების მთავარი წყარო ადგილობრივი მოსახლეობაა.
- საზოგადოებრივი ცენტრების შესახებ ინფორმაციის მიღების ყველაზე პოპულარული ადგილები სოფლებში მდებარე თავშეყრის ადგილები (ე.წ. სოფლის ბირჟა) და ჩაიხანებია.
- იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების ფუნქციონირების შესახებ ინფორმაციის გავრცელება ყველაზე ნაკლებად ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და საინფორმაციო-სარეკლამო ბროშურების საშუალებით ხდება.
- მცირე ინფორმაციის გავრცელების ადგილობრივი და ცენტრალური მედიისა და ადგილობრივი და ცენტრალური საჯარო მოხელეების როლიც.

სახელმწიფო სერვისებით სარგებლობა

- ქ. მარნეულის იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების სერვისებით სარგებლობის მაჩვენებელი მაღალია. ადგილობრივი მოსახლეობის აბსოლუტური უმრავლესობა ხშირად ან პერიოდულად სარგებლობს აღნიშნული სერვისებით.
- ყველა გამოკითხულ ადგილას, ყველაზე ხშირად ადგილობრივი მოსახლეობა პირადობის ელექტრონულ მოწმობისა და ბიომეტრული პასპორტის აღების სერვისით სარგებლობს.
- ადგილობრივი მოსახლეობის უმრავლესობა არ ფლობს ინფორმაციას იუსტიციის სახლსა და საზოგადოებრივ ცენტრში არსებულ ყველა სერვისზე.
- იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრის სერვისებზე არსებული ფასები ადგილობრივი მოსახლეობის უმრავლესობისთვის მისაღებია. შედარებით ძვირად მიაჩნიათ ბიომეტრული პასპორტის ღირებულება.

კერძო სერვისებით სარგებლობა

- საზოგადოებრივი ცენტრების შენობაში განთავსებული კერძო სერვისებით (სატელეკომუნიკაციო და საბანკო მომსახურება) მოსახლეობის უმრავლესობა ხშირად სარგებლობს, განსაკუთრებით პენსიის აღების პერიოდში.

აქციები

- ადგილობრივი მოსახლეობის უმრავლესობა ინფორმირებულია ელექტრონული პირადობის მოწმობის უფასოდ გაცემის აქციების შესახებ.
- პირადობის მოწმობის უფასოდ გაცემის პერიოდში არსებობს რიგებთან დაკავშირებული პრობლემები (30 წუთიდან - 1 საათამდე ლოდინის რეჟიმი). სხვა შემთხვევაში რიგების საკითხი არ წარმოადგენს აქტუალურ საკითხს და სერვისის მიღების მოლოდინის რეჟიმი მოსახლეობისათვის მისაღებია.

საკომუნიკაციო ენა

- მომსახურების საკომუნიკაციო ენასთან დაკავშირებით არსებული პრობლემა უკავშირდება კადრების შერჩევისა და სახელმწიფო ენის ცოდნის საკითხს.
- სამივე საზოგადოებრივ ცენტრში დასაქმებულნი არიან ადგილობრივი აზერბაიჯანლები, სადაც მომსახურება ორენოვანია, რაც საზოგადოებრივ ცენტრებში მომსახურების მიღების დროს ენობრივი ბარიერის არსებობას გამორიცხავს.
- მარნეულის იუსტიციის სახლში ადგილობრივი მოსახლეობიდან უმნიშვნელო რაოდენობის თანამშრომლები არიან დასაქმებულნი და თანამშრომლების უმრავლესობამ არ იცის აზერბაიჯანული ენა, რის გამოც აზერბაიჯანულენოვან მოქალაქეებს ენობრივი ბარიერი ექმნებათ, განსაკუთრებით მიმდებარე სოფლებიდან ჩამოსულ შედარებით ხანდაზმულ მოქალაქეებს.
- გამოკითხული მოსახლეობის შეფასებით, ქ. მარნეულის იუსტიციის სახლში ენობრივი ბარიერის არსებობა იმით არის განპირობებული, რომ თანამშრომლების უმრავლესობა რუსთავიდან და თბილისიდან არიან და მხოლოდ მცირე ნაწილია დასაქმებული ადგილობრივი მოსახლეობიდან.

მომსახურების ხარისხი

- იუსტიციის სახლსა და საზოგადოებრივ ცენტრში შეთავაზებული მომსახურების ხარისხით ადგილობრივი მოსახლეობა კმაყოფილია. ისინი დამაკმაყოფილებელ

და დროულ პასუხებს იღებენ შეკითხვებზე. ამ მხრივ, ოდნავ განსხვავებული მდგომარეობაა სოფელ კაბალში, სადაც მოსახლეობა ნაკლებად კმაყოფილია საზოგადოებრივ ცენტრში მიღებული მომსახურების დონით.

- საზოგადოებრივ ცენტრში სერვისების მიღების ოპერატიულობის თვალსაზრისით, ერთადერთი პრობლემა პირადობის მოწმობების უფასოდ გაცემის აქციებისა და პენსიების გაცემის დროს არსებული რიგებია.

საზოგადოებრივი ცენტრისა და იუსტიციის სახლის შენობა

- საზოგადოებრივი ცენტრისა და იუსტიციის სახლის შენობები „კარგ და ადვილად მისაგნებ ადგილას, დასახლებული პუნქტის ცენტრალურ ნაწილშია განთავსებული და ერთგვარი ღირშესანიშნაობა და შეხვედრის ადგილია“.

სხვა სერვისებით სარგებლობა

- მიუხედავად იმისა, რომ საზოგადოებრივ ცენტრში შექმნილია პირობები სხვა სერვისების (კომპიუტერი/ინტერნეტი, ვიდეო კონფერენციის აპარატურა, ბიბლიოთეკა) გამოყენებისთვისაც, მოსახლეობის აბსოლუტური უმრავლესობისათვის ეს შესაძლებლობები გამოუყენებელი რჩება.

ვებ-გვერდი და სოციალური მედია

- საზოგადოებრივი ცენტრების ვებ-გვერდის შესახებ ინფორმაციას პრაქტიკულად არ ფლობენ.
- იუსტიციის სახლის ვებ-გვერდით ადგილობრივი მოსახლეობა იშვიათად სარგებლობს.
- გამოკითხული მოსახლეობის უდიდესი უმრავლესობა საერთოდ არ ფლობს ინფორმაციას იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების სოციალური მედია გვერდების შესახებ, შესაბამისად, მათი გამოყენაც პრაქტიკულად არ ხდება.

რეკომენდაციები

კვლევის ფარგლებში მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე მომზადდა რეკომენდაციები, რომლის განხორციელებაც ხელს შეუწყობს ეთნიკურად აზერბაიჯანელებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ხარისხის ამაღლებას და ადგილობრივ მოსახლეობასთან კომუნიკაციის არხების გაუმჯობესებას.

ეთნიკური უმცირესობების საკითხის ასახვა სახელმწიფო უწყებების მიერ შემუშავებულ დოკუმენტებში

- საქართველოს იუსტიციის სამინისტრომ *საშუალოვადიანი სამოქმედო გეგმის* შემუშავების პროცესში, პროგრამების დაგეგმვის დროს, გაითვალისწინოს ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში სახელმწიფო სერვისების მიწოდების სფეროში არსებული თავისებურებები, რაც ძირითადად ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში სახელმწიფო ენის არასათანადო ცოდნისა და საჯარო სამსახურში ადგილობრივი მოსახლეობის დასაქმების საკითხებით გამოწვეულ პრობლემებთან არის დაკავშირებული.
- სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ *სააგენტოს საქმიანობის სტრატეგიის დოკუმენტში* ასახოს ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში საზოგადოებრივი ცენტრების გახსნის საკითხი და სერვისის გაცემის ხარისხის გასაუმჯობესებლად შეიმუშავოს ეთნიკურ უმცირესობებთან კომუნიკაციის დამატებითი არხები.
- ეთნიკური უმცირესობების სამოქალაქო და პოლიტიკური ინტეგრაციის თვალსაზრისით, სახელმწიფო სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების ამოცანის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატმა *სამოქალაქო თანასწორობისა და ინტეგრაციის სახელმწიფო სტრატეგიასა და სამოქმედო გეგმის ყოველწლიური შესრულების ანგარიშებში* თანმიმდევრულად და სრულყოფილად ასახოს ეთნიკური უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების მიმართულებით დაგეგმილი საქმიანობა და კონკრეტულად განსაზღვროს კრიტერიუმები, რაც დაგეგმილი საქმიანობის შეფასების შესაძლებლობას უზრუნველყოფს.

სახელმწიფო სერვისების შესახებ ადგილობრივი მოსახლეობის ინფორმირებულობის გაზღა

- სახელმწიფო სერვისების სრული პაკეტის შესახებ ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ მუნიციპალიტეტებში ადგილობრივი მოსახლეობის ინფორმირებულობის დაბალი ხარისხის გამო, იუსტიციის სამინისტრომ/სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ შეიმუშავონ იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრის მიერ შეთავაზებული სრული სერვისების (მოსახლეობის ინფორმირებულობის დონე მაღალია მხოლოდ პიროვნების რეგისტრაციასთან დაკავშირებულ სერვისებთან მიმართებაში) შესახებ ადგილობრივი მოსახლეობის ინფორმირებისათვის კომუნიკაციის არხები.

კერძო სერვისებით სარგებლობის გაუმჯობესება

- სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ საზოგადოებრივ ცენტრებში მოქმედ ბანკებთან, საზოგადოებრივ ცენტრებში არსებული საბანკო მომსახურების ფარგლებში, განიხილოს ადგილობრივი მოსახლეობისათვის დამატებითი საბანკო სერვისების შეთავაზების შესაძლებლობა.

პირადობის მოწმობის უფასოდ გაცემის აქციების დროს ლოდინის რეჟიმის შემცირება

- სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ ელექტრონული პირადობის მოწმობის უფასოდ გაცემის აქციების პერიოდში, განიხილოს დამატებითი ადამიანური რესურსის გამოყოფის შესაძლებლობა რიგებთან დაკავშირებული პრობლემის აღმოფხვრისა და ლოდინის რეჟიმის შესამცირებლად.

ქ. მარნეულის იუსტიციის სახლში ადგილობრივი მოსახლეობის დასაქმება

- იუსტიციის სახლმა განიხილოს ქ. მარნეულის იუსტიციის სახლში ადგილობრივი აზერბაიჯანულენოვანი მოსახლეობის დასაქმების შესაძლებლობა, მომხარებლებთან კომუნიკაციის გამარტივებისა და სერვისის მიწოდების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით.

ნოტარიუსის სერვისი საზოგადოებრივ ცენტრებში

- იუსტიციის სამინისტრომ/სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ განიხილოს საზოგადოებრივ ცენტრებში ნოტარიუსის სერვისის კვირაში მინიმუმ ორჯერ უზრუნველყოფის შესაძლებლობა.

საზოგადოებრივი ცენტრების გარე ტერიტორიის კეთილმოწყობა

- სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ ადგილობრივი საჭიროებებიდან გამომდინარე განიხილოს საზოგადოებრივი ცენტრების გარე ტერიტორიის გამწვანებისა და კეთილმოწყობის შესაძლებლობა.

საზოგადოებრივ ცენტრებში სხვა სერვისებით სარგებლობის გაუმჯობესება

- სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ ადგილობრივ დონეზე საინფორმაციო კამპანიების საშუალებით უზრუნველყოს საზოგადოებრივ ცენტრებში დამატებითი სერვისებით (კომპიუტერი/ინტერნეტი, ვიდეო კონფერენციის აპარატურა, ბიბლიოთეკა) სარგებლობის შესაძლებლობის შესახებ ინფორმაციის გავრცელება და მათი გამოყენების წახალისება.
- საზოგადოებრივ ცენტრებში არსებული ბიბლიოთეკის სარგებლობის გასაუმჯობესებლად სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ განიხილოს ადგილობრივი მოსახლეობის მიერ ბიბლიოთეკიდან წიგნის გატანის შესაძლებლობა.
- საზოგადოებრივ ცენტრებში არსებული ტექნიკური საშუალებების გამოყენების გასაუმჯობესებლად, სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ განიხილოს მოხალისეობრივ საწყისებზე/სიმბოლურ ანაზღაურებაზე ადგილობრივი მოსახლეობიდან ტექნიკური უნარ-ჩვევების მქონე თანამშრომლის დასაქმების შესაძლებლობა, რაც უზრუნველყოფს ტექნიკური ხარვეზის შემთხვევაში პრობლემის დროულ გადაწყვეტას, რის გამოც ამჟამად აღნიშნული სერვისების სათანადო გამოყენება ვერ ხერხდება. აღნიშნული თანამშრომელი შეძლებს ერთგვარი „მასპინძლის“ როლის შესრულებასაც, რაც საზოგადოებრივ ცენტრებში არსებული ბიბლიოთეკისა და ტექნიკური სერვისების მიღების შესაძლებლობას გააუმჯობესებს.

ვებ-გვერდი და სოციალური მედია

- ინფორმაციის ონლაინ გავრცელებისა და მიღების გაუმჯობესების მიზნით, იუსტიციის სახლმა და სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ მოახდინონ მათი ვებ-გვერდების პოპულარიზაცია ადგილობრივ მოსახლეობაში საინფორმაციო შეხვედრებისა და ვებ-გვერდების გამოყენების შესახებ ტრენინგების მეშვეობით. ვებ-გვერდების გამოყენების შესაძლებლობა ხშირ შემთხვევაში მოსახლეობას თავიდან ააცილებს თვითონ იუსტიციის სახლსა თუ საზოგადოებრივ ცენტრში მისვლას და კითხვაზე პასუხის მისაღებად რიგში დგომას.
- ვებ-გვერდების შესახებ ინფორმაციის გავრცელების ანალოგიურად, იუსტიციის სახლმა და სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ გაავრცელონ ინფორმაცია მოსახლეობაში მათი ოფიციალური სოციალური მედია გვერდებისა და მათი უპირატესობების შესახებ. ამ შემთხვევაშიც,

შესაძლებელია ადგილობრივი მოსახლეობისათვის ტრენინგების ჩატარება და სოციალური მედია გვერდების სხვადასხვა ფუნქციების ახსნა-განმარტება.

დანართები

დანართი #1

რესპონდენტების სია

რესპონდენტი	თანამდებობა	ინტერვიუს დღე
მარიამ ძაგნიძე	პროექტის მენეჯერი, საზოგადოებრივი ცენტრების და ელექტრონული მმართველობის კომპონენტი, სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო	24/05/2018
თინათინ ლოღელიანი	ანალიზის, დაგეგმვისა და საერთაშორისო ურთიერთობების დეპარტამენტის უფროსი, შერიგებისა და სამოქალაქო თანასწორობის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატი	6/07/2018
ზაურ ხალილოვი	სამოქალაქო ინტეგრაციის ფონდის დირექტორი	01/06/2018
საბინა ბაბა-ზადე	მკვლევარი, სამოქალაქო ინტეგრაციის ფონდი	28/06/2018
ლიამან მამადოვი	მკვლევარი	30/06/2018
კამრან აფანდიევი	სოფ. ხულდარას საზოგადოებრივი რესურს-ცენტრის უფროსი	30/06/2018
თოზუ გულმამედოვა	მკვლევარი, I არხის ჟურნალისტი	06/07/2018
ელვინ თაგიევი	მკვლევარი	08/07/2018

დანართი #2

კითხვარი - მარნეულის იუსტიციის სახლისათვის

ანკეტის შევსების ადგილი:

ანკეტის შევსების თარიღი:

ანკეტის შემსვები:

სქესი:

- მდედრობითი
- მამრობითი

ასაკი:

- 18-34
- 35-50
- 51-69
- 70-ზევით

განათლება:

- საშუალო
- სტუდენტი
- პროფესიული
- უმაღლესი

დასაქმების სტატუსი:

- დასაქმებული
- თვითდასაქმებული
- უმუშევარი
- პენსიონერი

კითხვები:

1. გსმენიათ თუ არა, რომ ქ. მარნეულში ფუნქციონირებს იუსტიციის სახლი?
 - დიახ
 - არა
2. როგორ გაიგეთ იუსტიციის სახლის ფუნქციონირების შესახებ?
 - ცენტრალური მედიით (ტელევიზია, რადიო) გავიგე
 - ადგილობრივი მედიით (ტელევიზია, რადიო) გავიგე
 - ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლისგან გავიგე
 - ცენტრალური ხელისუფლების წარმომადგენლისგან გავიგე
 - რეგიონში მოღვაწე არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლისგან გავიგე
 - საინფორმაციო-სარეკლამო ფლაერების საშუალებით გავიგე
 - სხვა საშუალებებით გავიგე
3. რამდენად ხშირად სარგებლობთ იუსტიციის სახლით?
 - ჯერ არ მისარგებლია
 - ერთხელ ვისარგებლე
 - პერიოდულად ვსარგებლობ (ექვს თვეში ერთხელ)
 - ხშირად ვსარგებლობ (სამ თვეში ერთხელ მაინც)
4. გსმენიათ თუ არა რა სერვისებს უზრუნველყოფს იუსტიციის სახლი?

- არ მსმენია
 - მსმენია (შემოხაზეთ ყველა ის სერვისი, რომლის შესახებაც გსმენიათ)
 1. პიროვნების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები (პირადობის ელექტრონული მოწმობა, პასპორტი, დაბადების მოწმობა, ქორწინების მოწმობა, ბინადრობის ნებართვა ატესტატი და სხვ.)
 2. ქონების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები (საკუთრების უფლების რეგისტრაცია, ამონაწერი უძრავი ქონების შესახებ, გირავნობის უფლების რეგისტრაცია და სხვ.)
 3. ბიზნესის რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები (ამონაწერი ბიზნესის სუბიექტის შესახებ, ბიზნეს სუბიექტის ლიკვიდაციის დაწყების რეგისტრაცია, ინდივიდუალური მეწარმის რეგისტრაცია და სხვ.)
 4. საარქივო სერვისები (განქორწინების შესახებ საარქივო ცნობა, გარდაცვალების შესახებ საარქივო ცნობა, დაბადების შესახებ საარქივო ცნობა და სხვ.)
 5. სააღსრულებო სერვისები (უკანონო სარგებლობიდან ნივთის გამოთხოვა, ბიუჯეტიდან აღსასრულებელი საქმეები, სახელმწიფო ბაჟი, ადმინისტრაციული ჯარიმა და სხვ.)
5. იუსტიციის სახლის მიერ უზრუნველყოფილი რომელი სერვისებით გისარგებლიათ ყველაზე ხშირად? (გთხოვთ მიუთითოთ ერთი ან რამდენიმე ვარიანტი)
- პიროვნების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები
 - ქონების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები
 - ბიზნესის რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები
 - საარქივო სერვისები
 - სააღსრულებო სერვისები
6. რამდენად ხშირად სარგებლობთ იუსტიციის სახლის შენობაში განთავსებული კერძო სერვისებით (ბანკის სერვისი, სხვ.)?
- ჯერ არ მისარგებლია
 - ერთხელ ვისარგებლე
 - პერიოდულად ვსარგებლობ (თვეში ერთხელ)
 - ხშირად ვსარგებლობ (თვეში რამდენიმეჯერ)
7. გსმენიათ თუ არა რომ იუსტიციის სახლი პერიოდულად აწყობს აქციებს და უფასოდ გასცემს პირადობის მოწმობებს?
- მსმენია
 - არ მსმენია
8. გისარგებლიათ თუ არა თქვენ ან თქვენი ოჯახის წევრს იუსტიციის სახლის მიერ პირადობის მოწმობის ან რაიმე სხვა დოკუმენტის უფასოდ გაცემის აქციით?
- არ მისარგებლია
 - ვისარგებლე
9. რა ენაზე მიგიღიათ იუსტიციის სახლის მომსახურება?
- ქართულ ენაზე
 - აზერბაიჯანულ ენაზე
 - რუსულ ენაზე
 - ვერც ერთ ენაზე
10. შეგეკმნათ თუ არა ენობრივი ბარიერი იუსტიციის სახლის მომსახურების მიღების დროს?
- დიახ, შემეკმნა
 - არა, არ შემეკმნა
11. თუ შეგეკმნათ ენობრივი ბარიერი, რა მიზეზი იყო ამის?
- მომსახურე პერსონალს არ ესმოდა თქვენი
 - თქვენ არ გესმოდათ მომსახურე პერსონალის

- ორივე

12. კმაყოფილი ხართ თუ არა იუსტიციის სახლში შეთავაზებული მომსახურებით?

- კმაყოფილი ვარ
- საშუალოდ კმაყოფილი ვარ
- არ ვარ კმაყოფილი

13. კმაყოფილი ხართ თუ არა იუსტიციის სახლის თანამშრომლების მომსახურებით?

- კმაყოფილი ვარ
- არ ვარ კმაყოფილი

14. გასაგებად უპასუხეს თუ არა იუსტიციის სახლის თანამშრომლებმა თქვენს შეკითხვებს?

- კი, გასაგებად ამიხსნეს
- არა, გასაგებად ვერ ამიხსნეს

15. დროულად უპასუხეს თუ არა თქვენ შეკითხვებს იუსტიციის სახლის თანამშრომლებმა?

- კი
- არა

16. დროულად მიიღეთ თუ არა მოთხოვნილი სერვისი?

- კი
- არა

17. დროულად მიიღეთ თუ არა იუსტიციის სახლის თანამშრომლისგან დახმარება ბიომეტრიული ფოტოს გადაღების დროს?

- ბიომეტრიული ფოტოს გადაღების დროს არ დამჭირდა დახმარება
- კი, დროულად მივიღე
- არა, დროულად ვერ მივიღე

18. მოგწონთ თუ არა იუსტიციის სახლის შენობა?

- კი
- არა

19. რამდენად ადვილად მისაგნებ/მისაველე ადგილზეა განთავსებული იუსტიციის სახლის შენობა?

- კი, ადვილად მისაგნებია
- არ არის ადვილად მისაგნები

20. გისარგებლიათ თუ არა იუსტიციის სახლის ვებ-გვერდით თქვენთვის საინტერესო ინფორმაციის მისაღებად?

- კი, მისარგებლია
- არა, არ მისარგებლია

21. გისარგებლიათ თუ არა იუსტიციის სახლის Facebook-ის გვერდით თქვენთვის საინტერესო ინფორმაციის მისაღებად?

- კი, მისარგებლია
- არა, არ მისარგებლია

დანართი #3

კითხვარი საზოგადოებრივი ცენტრებისათვის

ანკეტის შევსების ადგილი:

ანკეტის შევსების თარიღი:

ანკეტის შემვსები:

სქესი:

- მდედრობითი
- მამრობითი

ასაკი:

- 18-34
- 35-50
- 51-69
- 70-ზევით

განათლება:

- საშუალო
- სტუდენტი
- პროფესიული
- უმაღლესი

დასაქმების სტატუსი:

- დასაქმებული
- თვითდასაქმებული
- უმუშევარი
- პენსიონერი

კითხვები:

1. გსმენიათ თუ არა, რომ სოფელ სადახლოში ფუნქციონირებს საზოგადოებრივი ცენტრი?

- დიახ
- არა

2. როგორ გავიგეთ საზოგადოებრივი ცენტრის ფუნქციონირების შესახებ?

- ცენტრალური მედიით (ტელევიზია, რადიო) გავიგე
- ადგილობრივი მედიით (ტელევიზია, რადიო) გავიგე
- ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლისგან გავიგე
- ცენტრალური ხელისუფლების წარმომადგენლისგან გავიგე
- რეგიონში მოღვაწე არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლისგან გავიგე
- საინფორმაციო-სარეკლამო ფლაერების საშუალებით გავიგე
- სხვა საშუალებებით გავიგე

3. რამდენად ხშირად სარგებლობთ საზოგადოებრივი ცენტრით?

- ჯერ არ მისარგებლია
- ერთხელ ვისარგებლე
- პერიოდულად ვსარგებლობ (ექვს თვეში ერთხელ)
- ხშირად ვსარგებლობ (სამ თვეში ერთხელ მაინც)

4. გსმენიათ თუ არა რა სერვისებს უზრუნველყოფს საზოგადოებრივი ცენტრი?
- არ მსმენია
 - მსმენია (შემოხაზეთ ყველა ის სერვისი, რომლის შესახებაც გსმენიათ)
 - პიროვნების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები (პირადობის ელექტრონული მოწმობა, პასპორტი, დაბადების მოწმობა, ატესტატი და სხვ.)
 - ქონების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები (საკუთრების უფლების რეგისტრაცია, ამონაწერი უძრავი ქონების შესახებ, გირავნობის უფლების რეგისტრაცია და სხვ.)
 - ბიზნესის რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები (ამონაწერი ბიზნესის სუბიექტის შესახებ, ბიზნეს სუბიექტის ლიკვიდაციის დაწყების რეგისტრაცია, ინდივიდუალური მეწარმის რეგისტრაცია და სხვ.)
 - საარქივო დოკუმენტებთან დაკავშირებული სერვისები (განქორწინების შესახებ საარქივო ცნობა, გარდაცვალების შესახებ საარქივო ცნობა, დაბადების შესახებ საარქივო ცნობა და სხვ.)
 - სოციალურ მომსახურებასთან დაკავშირებული სერვისები (სოციალურად დაუცველი ოჯახების მონაცემთა ერთიან ბაზაში დაცული ინფორმაციის გაცემა, სახელმწიფო კომპენსაციის შესახებ ინფორმაციის მიღება, სახელმწიფო პენსიის/საპენსიო პაკეტის შესახებ ინფორმაცია და სხვ.)
 - სოფლის მეურნეობასთან დაკავშირებული სერვისები (არხების გაწმენდა, ექსკავატორით მომსახურება, ვენახის შეწამვლა, თიბვა, ნიადაგის მოხვნა და სხვ.)
5. საზოგადოებრივი ცენტრის მიერ უზრუნველყოფილი რომელი სერვისებით გისარგებლიათ ყველაზე ხშირად? (გთხოვთ მიუთითოთ ერთი ან რამდენიმე ვარიანტი)
- პიროვნების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები
 - ქონების რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები
 - ბიზნესის რეგისტრაციასთან დაკავშირებული სერვისები
 - საარქივო დოკუმენტებთან დაკავშირებული სერვისები
 - სოციალურ მომსახურებასთან დაკავშირებული სერვისები
 - სოფლის მეურნეობასთან დაკავშირებული სერვისები
6. რამდენად ხშირად სარგებლობთ საზოგადოებრივი ცენტრის შენობაში განთავსებული კერძო სერვისებით (მაგთის სერვისით, ბანკის სერვისით)?
- ჯერ არ მისარგებლია
 - ერთხელ ვისარგებლე
 - პერიოდულად ვსარგებლობ (თვეში ერთხელ)
 - ხშირად ვსარგებლობ (თვეში რამდენიმეჯერ)
7. გსმენიათ თუ არა რომ საზოგადოებრივი ცენტრი პერიოდულად აწყობს აქციებს და უფასოდ გაცემს პირადობის მოწმობებს?
- მსმენია
 - არ მსმენია
8. გისარგებლიათ თუ არა თქვენ ან თქვენი ოჯახის წევრს საზოგადოებრივი ცენტრის მიერ პირადობის მოწმობის ან რაიმე სხვა დოკუმენტის უფასოდ გაცემის აქციით?
- არ მისარგებლია
 - ვისარგებლე
9. რა ენაზე მიგიღიათ საზოგადოებრივი ცენტრის მომსახურება?
- ქართულ ენაზე
 - აზერბაიჯანულ ენაზე
 - რუსულ ენაზე
 - ვერც ერთ ენაზე
10. შეგეკმნათ თუ არა ენობრივი ბარიერი საზოგადოებრივი ცენტრის მომსახურების მიღების დროს?

- დიახ, შემექმნა
 - არა, არ შემექმნა
11. თუ შეგექმნათ ენობრივი ბარიერი, რა მიზეზი იყო ამის?
- მომსახურე პერსონალს არ ესმოდა თქვენი
 - თქვენ არ გესმოდათ მომსახურე პერსონალის
 - ორივე
12. კმაყოფილი ხართ თუ არა საზოგადოებრივი ცენტრში შეთავაზებული მომსახურებით?
- კმაყოფილი ვარ
 - საშუალოდ კმაყოფილი ვარ
 - არ ვარ კმაყოფილი
13. კმაყოფილი ხართ თუ არა საზოგადოებრივი ცენტრის თანამშრომლების მომსახურებით?
- a. კმაყოფილი ვარ
 - b. არ ვარ კმაყოფილი
14. გასაგებად უპასუხეს თუ არა საზოგადოებრივი ცენტრის თანამშრომლებმა თქვენს შეკითხვებს?
- კი, გასაგებად ამიხსნეს
 - არა, გასაგებად ვერ ამიხსნეს
15. დროულად უპასუხეს თუ არა თქვენ შეკითხვებს საზოგადოებრივი ცენტრის თანამშრომლებმა?
- კი
 - არა
16. დროულად მიიღეთ თუ არა მოთხოვნილი სერვისი?
- კი
 - არა
17. მოგწონთ თუ არა საზოგადოებრივი ცენტრის შენობა?
- კი
 - არა
18. რამდენად ადვილად მისაგნებ/მისავლელ ადგილზეა განთავსებული საზოგადოებრივი ცენტრის შენობა?
- კი, ადვილად მისაგნებია
 - არ არის ადვილად მისაგნები
19. გსმენიათ თუ არა, რომ საზოგადოებრივ ცენტრში შეგიძლიათ კომპიუტერით სარგებლობა, სხვადასხვა სახის შეხვედრის ორგანიზება?
- კი, მსენია
 - არა, არ მსმენია
20. გამოგიყენებიათ თუ არა საზოგადოებრივი ცენტრის შენობა რაიმე საქმიანობისათვის?
- არ გამოგიყენებია
 - კი, კომპიუტერით/ინტერნეტით ვისარგებლე
 - კი, ვიდეო კონფერენციის აპარატურით ვისარგებლე
 - კი, ელექტრონული ბიბლიოთეკით ვისარგებლე
 - კი, შეხვედრა გავმართე
 - კი, ტრენინგში მივიღე მონაწილეობა
 - კი, სხვა სახის ღონისძიებაში მივიღე მონაწილეობა
 - არ მომცეს გამოყენების საშუალება
21. გისარგებლიათ თუ არა საზოგადოებრივი ცენტრის ვებ-გვერდით თქვენთვის საინტერესო ინფორმაციის მისაღებად?

- კი, მისარგებლია
- არა, არ მისარგებლია

22. გისარგებლიათ თუ არა საზოგადოებრივი ცენტრის Facebook-ის გვერდით თქვენთვის საინტერესო ინფორმაციის მისაღებად?

- კი, მისარგებლია
- არა, არ მისარგებლია