

MİKRO, KİÇİK VƏ ORTA ŞİRKƏTLƏR ARASINDA MƏHKƏMƏLƏR ÜZRƏ SORĞU

ÜMUMİ MƏLUMAT

Sorğunun bu mərhələsi Azərbaycan Respublikasının müxtəlif regionlarında 500 şirkəti əhatə etmişdir.

Regionlar üzrə yekun bölgü aşağıdakı kimidir:

Bakı	245
Rayonlar	255
Cəmi	500

Sahə işləri Noyabr-Dekabr'2019 tarixlərini əhatə edən dövrdə həyata keçirilmişdir.

Sahə işləri ilə bağlı prosedurlara cəlb olunan müsahibəçilərin ümumi sayı 20 olmuşdur.

NƏTİCƏLƏR

Fəsil 1. Məhkəmə Prosesində İştirak

Anketin birinci fəslı, yəni Məhkəmə Proseslərində İştirak intervyü tarixindən əvvəl 2 il ərzində məhkəmə proseslərində iştirak edən şirkətlərlə aparılmışdır.

Sorğuya cəlb edilmiş 500 şirkətdən yalnız 11 belə şirkətin olduğu məlum oldu və beləliklə, aşağıda yalnız tezlik cədvəllərini təqdim edirik:

B3. Məhkəmə hansı növ hadisələrlə bağlı idi? Baza = 11

Məhkəmə qərarlarının icrası	18%
Mülkiyyət hüquqları mübahisəsi	55%
Kompensasiya tələbləri	18%
İqtisadi mübahisələr və ya müqavilədən irəli gələn mübahisələr	9%

B4. Proses yekunlaşıbmı? Baza = 11

Bəli, son qərar verilib.	55%
Bəli, ilk instansiya bitib.	18%
Xeyr, ilk instansiya davam edir.	27%

B.5. Ümumilikdə, ilk hökm verilənədək proses nə qədər davam edib, hökm verilməyibsə, başlanğıcdan bu günədək nə qədər çəkib? Baza = 11

6 aya qədər	55%
6 aydan 12 aya qədər	9%
1-2 il	9%
2-4 il	9%
4-6 il	9%
6 ildən çox	9%

B.6. Son iki il ərzində, məhkəmədə neçə dəfə iştirak etməli olmusunuz? Baza = 11

Heç vaxt	9%
Bir dəfə	18%
2-5 dəfə	27%
6-10 dəfə	27%
10 dəfədən çox	18%

B.7. Son 12 ay ərzində məhkəmədə olmusunuzmu? Baza = 11

Bəli, məhkəmə iştirakçısı kimi	64%
Bəli, şahid kimi	9%
Bəli, digər səbəblərdən	18%
Xeyr, olmamışam	9%

B.8. Məhkəmə zallarında və binalarında şəraitin normal olduğunu düşünürsünüzmü?
Baza = 11

	Bəli, %	Xeyr, %
Məhkəmə zalları genişdir və oturacaq yerləri kifayətdir	82%	18%
Məhkəmə zallarının şəraiti yaxşıdır	82%	18%
Məhkəmə zallarının akustikası yaxşıdır	73%	27%
Məhkəmə zalları səliqəlidir	82%	18%
Məhkəmə zallarının texniki təchizatı güclüdür	82%	18%
Məhkəmə binasında gözləyənlər üçün otaqlar və oturacaqlar çoxdur, hamı otura bilər	82%	18%
Məhkəmə binalarında gözləyənlər üçün oturacaqlar var və insanlar bayırda gözləməli olmurlar	82%	18%

B.9. Zəhmət olmasa, məhkəmə ilə bağlı təcrübənizi qiymətləndirin. Baza = 11

	Qətiyyən uyğun deyil	Əsasən uyğun deyil	Uyğun ola da bilər olmaya da bilər	Əsasən uyğundur	Tamamilə uyğundur	Bilmirəm
Hakimlər obyektiv idi		45%	9%	45%		
Məhkəmə katibi peşəkar idi	27%		9%	55%	9%	
Prokurorlar nəzakətli idi		45%	9%	36%		9%
Zallar lazımi avadanlıqlarla təchiz olunub	9%	27%		55%	9%	
Zallar düzgün təşkil edilib		27%		55%	18%	
Audio-video yazı mövcuddur	45%			27%	9%	18%
Məhkəmə binasında və otaqlarda/zallarda aydın işarələr və istiqamətlər var idi		36%		45%	18%	
Məhkəmədə əllilər üçün xüsusi yollar var idi	9%	27%		36%	9%	18%
Sənədlər asanlıqla təqdim edilmişdir	9%	9%	9%	64%	9%	
Ayaqyolu açıq və təmiz idi	9%	36%		27%	27%	

11 respondentdən yalnız 4-ü şikayət mexanizmini (*sual B10*) yazılı formada (*sual B11*) istifadə etmişdir, 4 halda şikayət qəbul edilmişdir (*B12 sual*) və 1 halda şikayət respondentin xeyrinə təmin edilmişdir (*B13 sual*).

Fəsil 2. Məhkəmələrə çıxış

Bu fəsildəki birinci sual qurumlara olan inamla bağlı idi:

C.1. Zəhmət olmasa, etibarlığa görə növbəti ictimai qurumları 10 ballıq şkalaya görə qiymətləndirin, harda ki 1- tam etibar edirəm və 10- heç etibar etmirəm deməkdir. Baza = 500

Bu sualda biz şkalanı elə dəyişmişik ki, qurum 1-ci yerdə olduqda, maksimum etibar səviyyəsinə çatsın (yəni 1-dən 10-a qədər olan şkala üzrə 10), sonra isə etibarın ədədi ortası hesablınsın. Nəticələr aşağıdakı kimidir:

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
ASAN Xidmət	8.2	7.8	8.2	7.4	8.0
Vergilər Nazirliyi	7.3	7.1	7.4	6.6	7.2
Gömrük	6.5	6.6	6.5	6.7	6.6
Prokurorluq	7.2	6.6	7.1	6.5	6.9
Polis	7.2	6.6	7.3	6.1	6.9
FHN	7.6	7.3	7.5	7.3	7.4
Silahlı Qüvvələr	8.3	7.6	8.3	7.1	7.9
İcra Hakimiyyətləri	6.6	6.8	6.7	6.6	6.7
Məhkəmələr	6.7	6.6	6.8	6.4	6.7
Bələdiyyə	6.0	6.8	6.3	6.7	6.4
Ədliyyə Nazirliyi	6.6	7.0	6.8	6.9	6.8

Sorğu göstərdi ki, ən çox etibar edilən 2 qurum ASAN Xidmət¹ və Silahlı Qüvvələrdir.

Məhkəmələr 10 ballıq şkala üzrə 6,7 səviyyəsinə çataraq, İcra Hakimiyyətləri ilə 8-ci yeri bölüşür.

Coğrafi baxımdan Bakı əhalisi, gender baxımdan isə kişilər qurumların əksəriyyətinə daha çox etibar edirlər.

İkinci sualda bunu soruşduq:

C2. İndi sizə Azərbaycanda bəzi keçirilməsi lazım olan islahatları oxuyacağam. Onları vacibliyinə görə 1-7 kimi qiymətləndirin. Burada 1- çox vacib 7- heç vacib deyil. Əgər digər hər hansı bir lazım olan islahatı siyahıya əlavə etmək istəyirsinizsə, mənə adını deyın və qiymətləndirin. Baza = 500

Bu sualda biz şkalanı elə dəyişmişik ki, qurum 1-ci yerdə olduqda, maksimum əhəmiyyətlilik səviyyəsinə çatsın (yəni 1-dən 7-ə qədər olan şkala üzrə 7), sonra isə əhəmiyyətliliyin ədədi ortası hesablınsın. Nəticələr aşağıdakı kimidir:

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Səhiyyə	4.7	4.3	4.7	4.0	4.5

¹Bu, Azərbaycan vətəndaşlarına dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün dövlət agentliyidir, onun məqsədi - vətəndaşlara daha asan xidmət göstərməkdir

sistemi					
Təhsil sistemi	5.2	4.3	5.0	4.2	4.7
Məhkəmə sistemi	3.4	3.7	3.4	4.0	3.5
Vergi sistemi	2.9	2.8	2.9	2.7	2.9
Pensiya sistemi	4.3	4.3	4.2	4.4	4.3
Kənd təsərrüfatı sistemi	3.8	4.3	4.0	4.1	4.0
Bank sistemi	3.8	4.2	3.8	4.6	4.0

Göründüyü kimi, Təhsil və Səhiyyə sistemləri respondentlər üçün ən əhəmiyyətli sahələrdir. Pensiya sisteminin islahatı isə 3-cü yeri tutur. Məhkəmə sisteminin islahatı rayonlarda xüsusilə əhəmiyyətlidir, və kişilərdən daha çox qadınlar üçün əhəmiyyətlidir.

C.3. Son 2 ildə Azərbaycanda məhkəmə sisteminin fəaliyyətinə dair ümumi münasibətiniz necədir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Çox mənfi	7%	7%	7%	7%	7%
Əsasən mənfi	17%	11%	14%	14%	14%
Əsasən müsbət	27%	38%	34%	30%	33%
Çox müsbət	9%	15%	9%	18%	12%
Bilmirəm	40%	30%	37%	31%	35%

Respondentlərin 45%-i Azərbaycanda fəaliyyət göstərən məhkəmələr haqqında əsasən müsbət və ya çox müsbət fikirdə idi. Daha müsbət münasibət rayonlarda və qadınlar arasındadır.

C.4. Sizin fikrinizcə, hər hansı səbəbdən məhkəmə proseslərində iştirak edən biznesmen üçün ədalətli məhkəmə keçiriləcəyinin ehtimalı var? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Qətiyyən yoxdur	8%	9%	8%	9%	8%
Çox güman ki yoxdur	9%	9%	7%	13%	9%
Çox güman ki vardır	23%	31%	25%	31%	27%
Vardır	30%	25%	29%	25%	28%
Bilmirəm	29%	26%	30%	23%	28%

Respondentlərin 55%-i adi şirkətin ədalətli şəkildə mühakimə olunmasını əsasən və ya tamamilə mümkün olduğunu düşünür.

C.5. Məhkəməyə müraciət üçün ərizə formalarını haradan və necə əldə edirsiniz?
Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Məhkəmə binalarında yerləşdirilmiş lövhədən	3%	4%	3%	6%	4%
Məhkəmə məsləhətçisindən	7%	7%	4%	14%	7%
Məhkəmənin digər işçilərindən	1%	2%	1%	3%	1%
Məhkəmə aparatı işçilərindən	2%	1%	1%	2%	1%
Hakim köməkçisindən	2%	5%	4%	3%	3%
Vəkillərdən	11%	14%	11%	14%	12%
Məhkəmələrin internet səhifələrindən/ Vahid Məhkəmə Portalından	0%	4%	2%	3%	2%
Heç vaxt müraciət etməmişəm	77%	64%	77%	57%	71%
Müraciət etmişəm, amma bilmirəm	1%	3%	2%	3%	2%

C.6. Onlardan hansılarının əldə edilməsi daha asan yoldur? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Məhkəmə binalarında yerləşdirilmiş lövhə	3%	4%	2%	5%	3%
Məhkəmə məsləhətçisindən	5%	6%	2%	13%	6%
Məhkəmənin digər işçilərindən	1%	2%	1%	3%	1%
Məhkəmə aparatı işçilərindən	1%	0%	1%	1%	1%
Hakim köməkçisi	1%	5%	3%	3%	3%
Vəkillər	10%	12%	11%	13%	11%
Məhkəmələrin internet səhifəsi/ Vahid Məhkəmə Portalı	0%	4%	2%	3%	2%
Heç vaxt müraciət etməmişəm	77%	64%	77%	57%	71%
Müraciət etmişəm, amma bilmirəm	1%	3%	2%	3%	2%

Sorğu göstərdi ki, hüquqi tədbirlər üçün formaların əsas və ən asan mənbəyi vəkillərdir. Onları məhkəmə binalarında yerləşdirilmiş məlumat lövhələri və məhkəmə katibi izləyir. Göründüyü kimi, Vahid Məhkəmə Portalı respondentlərin 2%-i üçün

mənbə hesab olunur ki, bu da Portalın hədəf auditoriyası arasında kommunikasiyanın gücləndirilməsinə ehtiyac olduğunu göstərir.

C.7. Məhkəməyə müraciət etmək üçün nəzərdə tutulan dövlət rüsumuna münasibətiniz. Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Rüsumların məbləği çox deyil, qane edir	18%	19%	19%	19%	19%
Rüsumların məbləği yüksəkdir	14%	17%	12%	23%	15%
Bilmirəm	68%	64%	69%	59%	66%

Respondentlərin əksəriyyəti dövlət rüsumlarının səviyyəsindən xəbərsizdilər, yalnız 15% yüksək olduğunu düşünür.

C.8. Rüsumların məbləğini müəyyənləşdirən zaman çətinliklər olurmu? Baza = 171

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	8%	7%	8%	5%	7%
Xeyr	77%	70%	77%	66%	73%
Bilmirəm	15%	24%	15%	29%	20%

Sorğuda iştirak edənlərin 73%-i məhkəmə icraatına görə ödənişlərin səviyyəsini müəyyənləşdirməkdə çətinlik çəkmir. 7%-i (yeni 12 respondent) bəzi çətinliklər yaşadıklarını bildiriblər. Bura daxildir: "Rüsumların iri olması" (8 respondent), "Korrupsiya var" (1 respondent), "Əlavə ödənişlər tələb olunur" (1 respondent), "Məlumat vermirlər" (1 respondent), "İşi uzadırlar" (1 respondent).

C.9. İddia ərizələrinin məhkəmələrin icraatına götürülməsi ilə bağlı hansı problemlər var? Baza = 500

Respondentlərin 90% yaxın məhkəmə tərəfindən qəbul edilən iddialar ilə bağlı heç bir problemlə qarşılaşmayıb və ya belə problemlər haqqında bilmirlər. Top 2 problemlər:

- "Düzəldilməsi mümkün olan texniki səhvlər olan sənədlər geri qaytarılır" – 3% respondent tərəfindən qeyd olunub
- "İddialar məhkəmə tərəfindən qaytarılır, çünki sənədlər iddia səbəblərinə müvafiq deyil" – 4%

Daha ətraflı rəqəmlər aşağıdakı cədvəldə əks olunub:

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Heç bir problem yoxdur/bilmirəm	89%	93%	91%	91%	91%
Düzəldilməsi mümkün olan texniki səhvlər olan sənədlər geri qaytarılır	2%	3%	3%	3%	3%
Sənədlərin	0%	1%	0%	2%	1%

notariat qaydasında təsdiq edilmiş surətləri tələb olunur					
Bəzi məhkəmələr tərəfindən iddiaların təqdim edilməsi üçün müəyyən günlər təyin edilir	1%	2%	1%	1%	1%
İddialar məhkəmə tərəfindən qaytarılır, çünki məhkəmə subyektin probleminə və ərazisində səlahiyyəti yoxdur	1%	0%	1%	0%	1%
İddialar məhkəmə tərəfindən qaytarılır, çünki sənədlər iddia səbəblərinə müvafiq deyil	6%	2%	4%	4%	4%

C.10. Ölkədəki vəkillərin sayı haqqında sizin fikriniz necədir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Lap çoxdur	4%	7%	5%	7%	6%
Çoxdur	11%	19%	14%	17%	15%
Normaldır	40%	40%	38%	43%	40%
Lazım olandan daha azdır	9%	8%	11%	3%	8%
Lap azdır	4%	4%	4%	5%	4%
Bilmirəm	31%	22%	28%	24%	27%

Respondentlərin 40%-i vəkillərin sayının düzgün olduğunu düşünür. Qeyd etmək lazımdır ki, bu cavab kişilərlə müqayisədə qadınlar tərəfində daha çox qeyd olunub.

C.11. Azərbaycanda hüquqi yardım xidmətinin keyfiyyət səviyyəsi (hüquqi informasiya, məsləhət və nümayəndəliyi) necədir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Çox yüksəkdir	4%	4%	3%	6%	4%
Yüksəkdir	14%	17%	17%	13%	16%
Normaldır	42%	51%	47%	47%	47%
Aşağıdır	16%	7%	11%	12%	11%
Çox aşağıdır	3%	5%	4%	5%	4%
Bilmirəm	21%	16%	19%	17%	18%

Respondentlərin 12%-i vəkillərin çatışmadığını qeyd etmişdir, yalnız 15%-i isə Azərbaycanda hüquqi xidmətlərin keyfiyyətinin aşağı və ya çox aşağı olduğunu düşünür. 47%-i neytral mövqedədir, 20%-i isə keyfiyyətə qarşı müsbət münasibət nümayiş etdirir.

C.12. Sizin yaşadığınız ərazidə nəvaxtsa vəkil haqqında eşitmisiniz/görmüsünüz? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	22%	44%	35%	29%	33%
Xeyr	73%	51%	60%	67%	62%
Bilmirəm	4%	6%	5%	5%	5%

Respondentlərin 33%-i (qadınlardan daha çox kişilər) yaşadıkları ərazidə vəkillər haqqında eşitmiş/onunla görüşmüşdür.

C.13. Məhkəmə proseslərində iştirak edən, amma məhkəmədə istifadə olunan dili bilməyən insanlar üçün pulsuz tərcüməçi təqdim olunur? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Hər zaman	7%	11%	9%	10%	9%
Bəzən	14%	24%	18%	23%	19%
Heç vaxt	12%	20%	12%	25%	16%
Bilmirəm	67%	45%	62%	42%	56%

Bir çox suallara əsasən, məhkəmə sistemi uyğun ünsiyyət strategiyasına ehtiyac duyur. Bu cür suallardan biri əcnəbilərin ödənişsiz tərcüməçi ilə təmin edilməsi ilə bağlıdır ki, respondentlərin təxminən yarısı belə bir xidmət barədə xəbərsiz olduqlarını deyib.

Fəsil 3. Xidmətlərin keyfiyyəti

Fəsil 2 Məhkəmələrə çıxışla əlaqədar olsa da, Fəsil 3-də biz xidmətlərin keyfiyyətinin qavranılmasını araşdırmışıq.

Və ilk sual belə idi:

D.1. Sizin fikrinizcə, hakimlərin qərarı ədalətli və obyektivdir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Hər zaman	11%	15%	13%	14%	13%
Əksər hallarda	29%	28%	27%	31%	28%
Nadir hallarda	19%	23%	20%	23%	21%
Heç vaxt	8%	12%	9%	12%	10%
Bilmirəm	32%	22%	30%	20%	27%

Respondentlərin 31%-i hakimlərin qərarları heç vaxt və ya nadir hallarda ədalətli və obyektiv olurlar.

D.1.1. Sizin fikrinizcə, hakimlərin qərarına kiməsə təsir edir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	28%	17%	23%	21%	22%
Xeyr	31%	37%	33%	36%	34%
Bilmirəm	41%	46%	44%	43%	44%

22% düşünür ki, hakimlərin qərarına kiməsə təsir edir. Və top 4 təsir edən qruplar bunlardır:

Yuxarı dövlət orqanları – 18 respondent tərəfindən deyilib
Prokurorluq – 14 respondent tərəfindən deyilib
Sahibkarlar – 12 respondent tərəfindən deyilib
Vəkillər – 10 respondent tərəfindən deyilib

D.2. Məhkəmə işçilərinin insanlarla davranışını necə qiymətləndirirsiniz? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Mülayimdirlər	33%	43%	37%	41%	38%
Onlar məşğul olduqları üçün kömək edə bilmirlər	7%	7%	5%	12%	7%
Kobuddurlar	6%	9%	6%	12%	8%
Bilmirəm	53%	41%	53%	35%	47%

Respondentlərin 38%-nin fikrincə, məhkəmə heyəti mehribandır.

Məhkəmə heyətinin kobud olduğunu söyləyən 38 respondentdən özəl səbəblər soruşuldu və əsas nəticələr aşağıdakı kimi oldu:

1. Onların davranışı kobuddur – 10 nəfər
2. İzah edə bilmirəm – 8 nəfər
3. Bir neçə dəfə gəlməyə məcbur edirlər – 3 nəfər
4. Digər cavablar 2 və daha az respondent tərəfindən verilib

Növbəti sual belədir:

D.3. Məhkəmə icraatı barədə tərəflər hansı qaydada məlumatlandırılır? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bildiriş vərəqələri göndərilir	27%	34%	26%	41%	30%
Telefon zəngi vasitəsilə	10%	25%	16%	22%	18%
SMS vasitəsilə	6%	9%	7%	8%	7%
E-poçt vasitəsilə	4%	6%	5%	5%	5%
E-gov.az saytında şəxsi kabinet vasitəsilə	0%	1%	1%	1%	1%
Məhkəmənin internet səhifəsi/Vahid	1%	4%	3%	1%	2%

Məhkəmə Portalı vasitəsilə					
Vəkillərdən	3%	3%	3%	3%	3%
Məlumat verilmir	1%	0%	1%	0%	0%
Bilmirəm	55%	38%	52%	31%	46%

Sorğudan məlum olduğu kimi, respondentlərin 30%-i bildiriş vərəqələrin göndərildiyini düşünür, 46%-i isə bu barədə məlumatlı deyil. Portal və şəxsi onlayn kabinetlərdən istifadə edilməsinin rahatlığının təbliğatına ehtiyac var.

59% məhkəmə proseslərinə aid formaların bəzən və ya həmişə anlaşılıqlı şəkildə yazıldığını hesab edir. 50% güman edir ki, ədliyyə binalarında görüşlər və müzakirələr üçün otaqlar olduğunu düşünür (aşağıdakı iki cədvələ bax).

D.4. Məhkəmədə işə baxılması ilə bağlı bütün formalar başa düşülən dildə tərtib olunurmu? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Hər zaman	25%	36%	31%	30%	31%
Bəzən	25%	31%	25%	33%	28%
Heç vaxt	4%	3%	4%	3%	4%
Bilmirəm	46%	30%	39%	34%	38%

D.5. Məhkəmədə vəkillərlə görüşüb danışıq aparmaq üçün otaqlar var? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	40%	59%	47%	55%	50%
Xeyr	7%	7%	7%	7%	7%
Bilmirəm	53%	34%	45%	37%	43%

Respondentlərin 41%-i "onlara lazım olan məhkəmə qərarı barədə məlumatı asanlıqla əldə edə bildiyini" (D.6), 46%-i isə "məhkəmənin elektron xidmətlərindən istifadə etmək istədiyini" (D.8), lakin yalnız 36% məhkəmənin elektron xidmətindən istifadə etməyin asan olduğunu (D.7) düşünür. Bu, elektron xidmətlərin istifadə rahatlığının, həmçinin SEO-nun test etdirilməsinin zəruriliyini göstərə bilər.

D.6. Sizə lazım olan məhkəmə qərarı haqqında məlumatı asanlıqla əldə edirsiniz? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	33%	39%	33%	43%	36%
Xeyr	7%	13%	9%	13%	10%
Bilmirəm	60%	48%	58%	44%	54%

D.7. Məhkəmə elektron xidmətlərindən istifadə etmək asandır (formaların doldurulması, məhkəmələrin iş saati, digər məlumatlar və s.)? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	32%	37%	35%	31%	34%
Xeyr	25%	12%	22%	13%	19%
Bilmirəm	44%	52%	43%	56%	47%

D.8. Siz məhkəmənin elektron xidmətlərindən istifadə etmək istərdiniz (formaların doldurulması, məhkəmələrin iş saati, digər məlumatlar və s.)? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	38%	53%	48%	41%	46%
Xeyr	47%	33%	40%	40%	40%
Bilmirəm	14%	14%	12%	19%	14%

Növbəti 3 sual (D.9 və D.10) məhkəmələrə və notarius xidmətlərinə müraciət asanlıığı ilə ümumi məmnuniyyət haqqında idi.

Ümumi nəticələr (ən çox rast gəlinən 2 cavab: məmnunam + müraciət asanlığından çox məmnunam) aşağıdakı kimi oldu:

Məhkəmələr: 82%

Notarius xidmətləri: 100%

Daha ətraflı məlumat aşağıda verilmişdir:

D.9. Siz Azərbaycanda məhkəməyə müraciət asanlığından nə dərəcədə məmnunsunuz? Baza = 11

	Cəmi
Heç razı deyiləm	9%
Razı deyiləm	9%
Nə razı, nə də narazıyam	0%
Razıyam	73%
Tam razıyam	9%
Bilmirəm	0%

D.10. Siz Azərbaycanda notarial xidmətlərin istifadə olunma asanlığından nə dərəcədə məmnunsunuz? Baza = 11

	Cəmi
Heç razı deyiləm	0%
Razı deyiləm	0%
Nə razı, nə də narazıyam	0%
Razıyam	90%
Tam razıyam	10%
Bilmirəm	0%

Sual D11-də respondentlərə müxtəlif amillərin keyfiyyət səviyyəsinin fərdi qiymətləndirilməsi barədə soruşuldu. Təhlillər zamanı 1-dən 5-ə qədər cavabları seçənlər arasında (yəni amilin mövcud olmadığını və ya "Bilmirəm" cavabını söyləyənlər istisna olmaqla) keyfiyyət səviyyəsinin ədədi ortasını hesabladıq. Keyfiyyət səviyyəsinə görə ən çox rast gəlinən parametrlər ortaya çıxdı:

- Xidmətlər (banklar, notarius, prokurorluq, kafe) – keyfiyyətin ortalama səviyyəsi = 3.3
- Otaqların nömrələrini özündə əks etdirən cədvəl – 3.2
- İctimai neqliyyət ilə asan çatmaq olur – 3.1

D.11. Növbəti amillərin keyfiyyətini necə qiymətləndirərdiz? Baza = 500

		Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Fiziki infrastruktur və səmərəlilik	Keyfiyyət	2.8	2.7	2.9	2.9	2.8
	Mövcud deyil	1%	1%	2%	0%	1%
	Bilmirəm	5%	8%	5%	9%	6%
İşarələr	Keyfiyyət	3.1	2.9	3.0	3.0	3.0
	Mövcud deyil	0%	1%	1%	0%	1%
	Bilmirəm	7%	8%	6%	11%	7%
Otaqların nömrələrini özündə əks etdirən cədvəl	Keyfiyyət	3.3	3.1	3.2	3.2	3.2
	Mövcud deyil	1%	1%	1%	2%	1%
	Bilmirəm	10%	15%	9%	21%	12%
Əlillər üçün keçidlər	Keyfiyyət	3.2	2.9	3.1	3.1	3.0
	Mövcud deyil	5%	2%	3%	5%	4%
	Bilmirəm	10%	11%	9%	15%	11%
Məhkəmə funksiyaları haqqında məlumat	Keyfiyyət	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
	Mövcud deyil	2%	2%	2%	2%	2%
	Bilmirəm	5%	13%	7%	15%	9%
Köşklər	Keyfiyyət	3.3	3.0	3.2	3.2	3.1
	Mövcud deyil	2%	2%	2%	1%	2%
	Bilmirəm	5%	9%	5%	12%	7%
Uşaqlar/uşaqlı analar üçün yerlər	Keyfiyyət	3.3	2.9	3.1	3.1	3.1
	Mövcud deyil	6%	5%	5%	7%	6%
	Bilmirəm	11%	11%	9%	15%	11%
İctimai nəqliyyat ilə asan çatmaq olur	Keyfiyyət	3.1	3.0	3.1	3.1	3.1
	Mövcud deyil	1%	1%	1%	1%	1%
	Bilmirəm	9%	13%	8%	19%	11%
Liftlər	Keyfiyyət	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0
	Mövcud deyil	3%	5%	4%	4%	4%
	Bilmirəm	4%	9%	5%	9%	7%
Şikayət mexanizmi	Keyfiyyət	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9
	Mövcud deyil	5%	0%	3%	2%	3%
	Bilmirəm	7%	15%	7%	19%	11%
Xidmətlər (banklar, notarius, prokurorluq, kafe)	Keyfiyyət	3.3	3.2	3.3	3.3	3.3
	Mövcud deyil	1%	2%	2%	1%	2%
	Bilmirəm	12%	18%	12%	22%	15%

D.12 Növbəti amillərdən hansıları vacibdir? Baza = 500

Əhəmiyyət baxımından ən çox rast gəlinən 4 amilə daxildir: əlillər üçün keçidlər, uşaqlar və uşaqlı analar üçün yerlər, şikayət mexanizmi və işarələr.

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Fiziki infrastruktur və səmərəlilik	11%	11%	12%	9%	11%
İşarələr	11%	17%	13%	17%	14%
Otaqların/zallarının nömrələnməsi	4%	7%	5%	7%	6%

Əllilər üçün istiqamətlər	45%	40%	43%	41%	43%
Məhkəmə funksiyaları haqqında məlumat	7%	9%	8%	7%	8%
Köşklər	6%	9%	7%	8%	7%
Uşaqlar/uşaqlı analar üçün yerlər	26%	31%	28%	29%	28%
İctimai nəqliyyat ilə asan gedilən yer	9%	11%	11%	7%	10%
Liftlər	7%	8%	7%	9%	8%
Şikayət mexanizmi	10%	18%	12%	19%	14%

Bununla belə, onlardan məhkəmələri yaxşılaşdırmaq üçün həyata keçirilməli olan amillər birbaşa soruşulduqda (aşağıdakı D.13), ən çox rast gəlinən 3 cavab dəyişdi: əlillər üçün keçidlər 1-ci yerdə qərarlaşdı, uşaqlar və uşaqlı analar üçün yerlər 2-ci yerdə qaldı və şikayət mexanizmi 3-cü yerdə qərarlaşdı.

D.13. Bu amillərin hansı məhkəmə sisteminin yaxşılaşdırılması üçün həyata keçirilməlidir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Fiziki infrastruktur və səmərəlilik	13%	12%	13%	9%	12%
İşarələr	10%	11%	11%	9%	10%
Otaqların/zallarının nömrələnməsi	4%	8%	6%	6%	6%
Əllilər üçün istiqamətlər	36%	34%	33%	38%	35%
Məhkəmə funksiyaları haqqında məlumat	14%	10%	12%	11%	12%
Köşklər	4%	9%	7%	5%	7%
Uşaqlar/uşaqlı analar üçün yerlər	24%	24%	23%	26%	24%
İctimai nəqliyyat ilə asan gedilən yer	5%	7%	6%	7%	6%
Liftlər	4%	7%	7%	4%	6%
Şikayət mexanizmi	12%	24%	14%	27%	18%

D.14. Aşağıdakı ifadələrdən hansıları ilə razısınız? Baza = 500

Respondentlərin üçdə birindən bir qədər çoxu audio- və video-yazısı, açıq günlər və şikayət mexanizmini əhatə edən üç ifadədən hər biri ilə razılaşdı:

“Razıyam” ifadəsinin bölgüsü	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Məhkəmələrdə audio-video yazı var	20%	39%	28%	34%	30%
Məhkəmələrdə açıq günlər var	22%	35%	28%	31%	29%
Şikayət mexanizmi ictimaiyyət üçün açıq və aydındır	27%	29%	29%	25%	28%

Bölmə 4. Şəffaflıq

E.1. Məhkəmələrin fəaliyyəti, hakimlərin səlahiyyətlərinə və vəzifələrinə dair məlumatları necə əldə edirsiniz? Baza = 500

Əvvəlki suallarda olduğu kimi, vəkillər məhkəmə fəaliyyəti, hakimlərin səlahiyyətləri və vəzifələri haqqında məlumat mənbəyi olması baxımından çox əhəmiyyətli rol oynayır.

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Məhkəmə binalarındakı lövhələrdən	2%	8%	4%	9%	5%
Məhkəmə məsləhətçisindən	5%	8%	5%	9%	6%
Hakim köməkçisindən	3%	5%	3%	7%	4%
Vəkildən	18%	18%	17%	21%	18%
Vahid Məhkəmə Portalının /Məhkəmənin saytıdan	1%	4%	3%	1%	2%
E-ganun.az (xüsusi saytdan)	2%	2%	1%	3%	2%
Əldə etmirəm	56%	51%	60%	37%	53%
Bilmirəm	15%	13%	13%	17%	14%

E.2. Məhkəmənin qərarı haqqında məlumatı ictimaiyyət üçün açıqdırmı? Baza = 500

Respondentlərin 34%-i (regionlarla müqayisədə daha çox Bakı şəhərində) məhkəmə qərarları barədə məlumatların ictimaiyyətə açıq olduğunu hesab edir.

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	28%	40%	34%	34%	34%
Xeyr	33%	27%	27%	34%	30%
Bilmirəm	39%	33%	39%	33%	36%

E.3. Baxılan məhkəmə işləri ilə bağlı (sizin öz işiniz də ola bilər) məlumatları hansı mənbə(lər)dən əldə edirsiniz? Baza = 500

Vəkillər yalnız məhkəmə əməliyyatları, hakimlərin səlahiyyətləri və vəzifələri barədə məlumatların əsas mənbəyi deyil, həm də hazırda məhkəmədə baxılan işlərlə bağlı əsas mənbədir.

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Məhkəmə binasında yerləşdirilmiş lövhədən	6%	13%	9%	12%	10%
Məhkəmə məsləhətçisindən	12%	17%	11%	20%	14%
Hakim köməkçisindən	6%	13%	9%	11%	9%
Vəkildən	38%	37%	37%	37%	37%
Vahid Məhkəmə Portalının/ Məhkəmə saytıdan	2%	8%	7%	2%	5%
Dostlarımdan	2%	0%	1%	1%	1%
Poçt şöbəsi	1%	0%	0%	1%	0%
Bilmirəm	39%	21%	33%	23%	29%

E.4. İstənilən şəxsin məhkəmə prosesində iştirakına icazə verilməyi? Baza = 500

Respondentlərin 29%-i istənilən şəxsin məhkəmə iclaslarında iştirak edə biləcəyini düşünür, 25% isə hakimlərin əksəriyyətinin üçüncü şəxslərin iştirakına icazə vermədiyini bildirir.

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli, bununla bağlı problem olmur	20%	30%	27%	21%	25%
Bəzən buna maneələr yaradılır. İzah edin	5%	3%	3%	5%	4%
Xeyr, hakimlərin çoxu kənar şəxslərin iştirakına icazə vermir	13%	25%	15%	27%	19%

Bilmirəm	62%	42%	54%	47%	52%
----------	-----	-----	-----	-----	-----

Çətinliklərin olduğunu deyənlər aşağıdakı konkret səbəbləri göstərdilər:

- Hərdən icazə vermirlər – 3 şəx
- Yalnız yaxın insanlara və qohumlara icazə verilir – 2 şəxs
- Hakimdən asılıdır – 2 şəxs
- Digər cavabların hər biri cəmi 1 respondent tərəfindən qeyd edilib

Növbəti 3 sual (E.5, E.5a və E6) məhkəmələrin, pulsuz hüquqi yardım xidmətlərin və notarius xidmətlərin şəffaflığı ilə bağlı ümumi məmnuniyyət haqqında idi.

Nəticələr (ən çox rast gəlinən 2: Şəffaflıqdan razıyam + Şəffaflıqdan tamamilə razıyam) aşağıdakı kimi oldu:

Məhkəmələr: 36%

Notarius xidmətləri: 55%

Daha ətraflı məlumat aşağıda verilmişdir:

E.5. Azərbaycanda məhkəmələrin şəffaflığından nə dərəcədə məmnun olduğunuzu qiymətləndirərdiniz? Baza = 11

	Cəmi
Heç məmnun deyiləm	9%
Məmnun deyiləm	45%
Nə məmnunam, nə də məmnun deyiləm	9%
Məmnunam	36%

E.6. Siz, Azərbaycanda notarius xidmətlərin şəffaflığından nə dərəcədə məmnun olduğunuzu qiymətləndirərdiniz? Baza = 11

	Cəmi
Məmnunam	89%
Çox məmnunam	11%

Fəsil 5. Hüquq İslahatları

Respondentlərin yalnız 40%-i məhkəmə islahatları haqqında məlumatlıdır (sual F1) və 45%-i onların uğurlu və ya çox uğurlu olduğunu hesab edir (sual F2).

F.1. Ölkədə aparılan hüquq islahatlarından xəbərdarsınızmı? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	44%	36%	43%	31%	40%
Xeyr	56%	64%	57%	69%	60%

F.2. Məhkəmə islahatlarının uğurlu olmasını necə qiymətləndirirsiniz? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Çox uğurlu	5%	5%	4%	9%	5%
Uğurlu	34%	47%	40%	38%	40%
Neytral	35%	25%	29%	34%	30%
Uğursuz	11%	9%	10%	11%	10%
Çox uğursuz	1%	2%	1%	2%	2%
Bilmirəm	15%	11%	15%	6%	13%

Respondentlərin 26%-i əlavə islahatlara ehtiyac olduğunu düşünür, amma cəmi 13% konkret təklif edə bilib: "Məmurlar/vəkillər ədalətli davranmalıdır" (9 şəxs), "Dəyişikliyə ehtiyac var" (7 şəxs), "Şəffaflığın təmin edilməsi" (6 şəxs), "Cavan kadrlara ehtiyac var" (6 şəxs), "Məlumat düzgün olmalıdır" (4 şəxs), "Obyektiv qərar verilməlidir" (4 şəxs), "İnnovasiyalara ehtiyac var" (3 şəxs), "Rüşvəti aradan qaldırmaq" (2 şəxs), "Cavan və bilikli işçilərin cəlb edilməsi" və s.

F.3. Məhkəmə-hüquq sistemində əlavə islahatlara (konkret tədbirlərə) ehtiyac var? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	32%	20%	30%	16%	26%
Xeyr	68%	80%	70%	84%	74%

Növbəti 3 sual (F.4, F.4a və F5) məhkəmələrin səmərəliliyi, pulsuz hüquqi yardım xidmətlərinin və notariat xidmətlərinin səmərəliliyi ilə bağlı ümumi məmnuniyyət haqqında idi.

Nəticələr (ən çox rast gəlinən 2 cavab: məmnunam + səmərəlilikdən tamamilə məmnunam; 11 respondent arasında) aşağıdakı kimi oldu:

Məhkəmələr: 27%

Notarius xidmətləri: 73%

Daha ətraflı məlumat aşağıda verilmişdir:

F.4. Siz, Azərbaycanda məhkəmələrin səmərəliliyindən nə dərəcədə məmnun olduğunuzu qiymətləndirərdiniz? Baza = 11

	Cəmi
Heç məmnun deyiləm	0%
Məmnun deyiləm	45%
Nə məmnunam, nə də ki məmnun deyiləm	27%
Məmnunam	27%
Çox məmnunam	0%

F.5 Siz, Azərbaycanda notarius xidmətlərin səmərəliliyindən nə dərəcədə məmnun olduğunuzu qiymətləndirərdiniz? Baza = 11

	Cəmi
Heç məmnun deyiləm	0%
Məmnun deyiləm	0%
Nə məmnunam, nə də ki məmnun deyiləm	27%
Məmnunam	73%
Çox məmnunam	0%

F.6 Sizcə, elektron məhkəmə sistemi məhkəməyə çatımlılıq (məhkəməyə müraciət etmək) hüququnuza necə təsir edir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Asanlaşdırır	30%	35%	29%	41%	33%
Qismən asanlaşdırır	9%	13%	10%	15%	11%
Daha da çətinləşdirir	6%	1%	3%	5%	3%
Bu barədə məlumatım yoxdur	55%	50%	58%	39%	53%

F.7 Sizcə, elektron məhkəmə sistemi işlərin baxılması keyfiyyətinə, ədalət mühakiməsinin səmərəliliyinə təsir edirmi? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	43%	45%	41%	51%	44%
Xeyr	57%	55%	59%	49%	56%

F.8 Sizcə, elektron məhkəmə sistemi hakimlərin iş yükünün azaldılmasına təsir edirmi? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Bəli	51%	57%	51%	61%	54%
Xeyr	49%	43%	49%	39%	46%

F.9 Sizcə, elektron məhkəmə sistemində tam keçid təmin olunmalı, yoxsa elektron məhkəmə əvvəlki sistemlə (kağız daşıyıcı üzərində) paralel tətbiq olunmalıdır? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Məhkəmə sistemi tam elektronlaşdırılmalıdır	49%	55%	53%	49%	52%
Əvvəlki məhkəmə sistemi (kağız) daha aydın və əlçatan idi	16%	14%	14%	17%	15%
həm elektron məhkəmə sistemi olmalı, həm də əvvəlki sistem tətbiq olunmalıdır	35%	32%	33%	34%	33%

Fəsil 6. Məlumat mənbələri

Televiziya və onlayn informasiya agentlikləri məhkəmə sisteminə aid ən aktual və üstünlük verilən məlumat mənbələridir. Respondentlərin 29%-nin sosial mediadan məlumat almağa üstünlük verdiyini qeyd etmək də vacibdir.

G.1. Aşağıdakılardan hansıları sizin hüquqi sistem haqqında məlumat əldə etmə mənbəyinizdir? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Televiziya	35%	43%	39%	40%	39%
Radio	4%	3%	4%	1%	3%
Qəzetlər	8%	8%	8%	7%	8%
Jurnallar	3%	2%	3%	3%	3%
İnternet - xəbər saytları	45%	50%	45%	53%	48%
İnternet - axtarış saytları (məsələn, Google)	29%	21%	27%	19%	25%
İnternet - sosial şəbəkələr (Facebook, Whatsapp və s.)	28%	22%	27%	21%	25%
Çöl reklamı	1%	0%	1%	0%	1%
Ailə üzvləri	2%	2%	2%	1%	2%
Dostlar / qonşular / tanışlar	4%	3%	4%	2%	3%
Həmkarlar	1%	1%	1%	1%	1%
Vəkil	1%	0%	1%	0%	0%

G.2a. Hüquq sisteminin islahatlarına dair hansı məlumat mənbələrinə üstünlük verirsiniz? (Əsas) Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Televiziya	27%	36%	29%	37%	31%
Radio	0%	2%	1%	0%	1%
Qəzetlər	1%	2%	2%	1%	2%
Jurnallar	1%	3%	2%	2%	2%
İnternet – xəbər saytları	28%	34%	29%	36%	31%
İnternet – axtarış saytları (məsələn, Google)	13%	8%	10%	13%	11%
İnternet – social şəbəkələr (Facebook, Whatsapp və s.)	20%	10%	17%	9%	15%
Çöl reklamı	1%	0%	1%	0%	0%
Dostlar / qonşular / tanışlar	1%	0%	1%	0%	0%
Məhkəmələrin internet saytları / Vahid Məhkəmə Portalı	3%	1%	3%	0%	2%
Vəkil	0%	1%	0%	1%	0%

G.2b. Hüquq sisteminin islahatlarına dair hansı məlumat mənbələrinə üstünlük verirsiniz? (Hamısı) Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Televiziya	39%	49%	41%	51%	44%
Radio	3%	5%	4%	5%	4%
Qəzetlər	7%	11%	9%	8%	9%
Jurnallar	2%	5%	3%	5%	4%

İnternet - xəbər saytları	48%	56%	50%	59%	52%
İnternet - axtarış saytları (məsələn, Google)	31%	31%	32%	30%	31%
İnternet - sosial şəbəkələr (Facebook, Whatsapp və s.)	33%	25%	32%	22%	29%
Çöl reklamı	1%	0%	1%	0%	1%
Ailə üzvləri	2%	1%	2%	1%	2%
Dostlar / qonşular / tanışlar	5%	2%	5%	1%	4%
Həmkarlar	1%	0%	1%	0%	1%
Məhkəmələrin internet saytları / Vahid Məhkəmə Portalı	0%	1%	1%	1%	1%

Respondentlərin 93%-i ən azı bir sosial şəbəkədən istifadə edir, əsasları Whatsapp (69%), Facebook (47%) və Youtube (48%) təşkil edir.

G.3. Daha çox hansı sosial şəbəkəyə üstünlük verirsiniz? Baza = 500

	Bakı	Regionlar	Kişilər	Qadınlar	Cəmi
Facebook	57%	38%	52%	35%	47%
Whatsapp	68%	70%	63%	83%	69%
Youtube	59%	37%	49%	44%	48%
Vkontakte	3%	2%	3%	1%	2%
Odnoklassniki	5%	3%	5%	3%	4%
Twitter	5%	5%	5%	4%	5%
Linkedin	3%	0%	2%	1%	2%
Viber	2%	1%	2%	1%	2%
Instagram	19%	13%	15%	17%	16%
Google	1%	0%	1%	0%	1%
Heç biri	7%	8%	10%	2%	7%