



COUNCIL OF EUROPE CONSEIL DE L'EUROPE

Strasburq, 10 sentyabr 2010

CEPEJ(2010)1

**ƏDALƏT MÜHAKİMƏSİNİN SƏMƏRƏLİLİYİ ÜZRƏ AVROPA
KOMİSSİYASI (CEPEJ)**

**AVROPA ŞURASINA ÜZV ÖLKƏLƏRDƏ
MƏHKƏMƏ İSTİFADƏÇİLƏRİ ARASINDA MƏMNUNİYYƏT
SORĞULARININ KEÇİRİLMƏSİ ÜÇÜN
MƏLUMAT KİTABÇASI**

Məlumat kitabçası

Paris Apellyasiya Məhkəməsinin dövlət ittihamçısı
və Puatye Universitetinin dosenti Jan-Pol Janin

və

Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines Universitetinin müvəqqəti tədris və araşdırma
əməkdaşı Yelena Jorinin məruzələri əsasında

CEPEJ-in Ədalət Mühakiməsinin Keyfiyyəti üzrə İşçi
Qrupu tərəfindən hazırlanmış və 15-ci plenar
iclasda (Strasburq, 9 – 10 sentyabr 2010-cu
il) qəbul edilmişdir

GİRİŞ

CEPEJ-in Ədalət Mühakiməsinin Keyfiyyəti üzrə İşçi Qrupu (CEPEJ-GT-QUAL) istifadəçi məmnuniyyəti sorğuları işləyib hazırlamaq niyyətində olan əsas məhkəmə orqanları və fərdi məhkəmələr üçün metodoloji məlumat kitabçasının hazırlanması təklifini irəli sürmüşdür. Bu alət, xüsusən, müəyyən üzv ölkələrin təcrübəsinə əsaslanmalı və münasib qabaqcıl təcrübələri önə çəkməli idi.

CEPEJ tərəfindən 2008-ci ilin iyul ayında qəbul edilən (CEPEJ(2008)2) *Ədalət Mühakiməsinin və Məhkəmələrin Keyfiyyətinin Artırılması üzrə Yoxlama Vərəqəsi* bu iş üçün başlıca istinad mənbəyidir.

Məmnuniyyət sorğuları keyfiyyət mədəniyyəti yaratmaq məqsədi güdən siyasətlərin əsas elementidir. İctimai məmnuniyyət yanaşması gözlənilən nəticələri başlanğıc nöqtəsi kimi nəzərə almaqla, ədalət mühakiməsi sisteminin daxili fəaliyyətindən çox, xidmətin istifadəçilərini əsas götürən ədalət mühakiməsi konsepsiyasını əks etdirir.

Məmnuniyyət sorğularının keçirilməsi metodları bir-birindən əhəmiyyətli dərəcədə fərqlənir: endensiyaların qeydə alınması və adi ictimai rəy sorğuları (məsələn, Avropa İttifaqı tərəfindən keçirilən "Avrobarometr" sorğusu), nümunə istifadəçi qrupları arasında aparılan keyfiyyət sorğuları, eləcə də, faktiki istifadəçilərin məmnuniyyətini qiymətləndirmək üçün aparılan sorğular.

Məhkəmə sistemi və onun fəaliyyəti ilə bağlı milli rəy sorğuları

Bu sorğu növü bir sıra fərqləndirici əlamətlərə malikdir. Onlar standart və ya xüsusi məqsədli olmaqla yanaşı, əsasən, böyük rezonans doğuran hadisələrin təsirini müəyyənləşdirmək məqsədilə həyata keçirilir. Standart və/və ya təfərrüatlı sorğular Ədliyyə Nazirliyi, eləcə də, ədliyyə şuraları və dövlət vəsaitləri hesabına maliyyələşdirilən qurumlar tərəfindən aparılır. Xüsusi hallarla əlaqədar olan rəy sorğuları ayrı-ayrı sponsorların, əsasən də mətbuatın tələbi ilə özəl müəssisələr tərəfindən keçirilir. Onlar, əsas etibarilə, *ədliyyə sistemində inamın dərəcəsini* əks etdirir, nəticələr aidiyyəti ölkələrə uyğun olaraq dəyişməklə, təhsil sistemi, səhiyyə sistemi və polis kimi dövlət müəssisələrinə inamın ümumi səviyyəsi ilə bağlı ola bilərlər. Standart sorğuların daha geniş nümunə qruplarını əhatə etdiyini və əhəmiyyətli dəyişikliklərin müəyyənləşdirilməsi üçün daha münasib vasitə olan sabit sorğu anketləri əsasında keçirildikdənəzərə alaraq, onların daha effektiv olduğunu söyləmək olar.

Məhkəmə sisteminin tənqidi iki əsr boyunca dəyişməz qalmışdır (ləngimələr, xərclər, qeyri-bərabərlik, çətin başa düşülmə və s.) və sorğu nəticələrindəki dəyişikliklər bir sıra məhkəmə qalmaqalları ilə sıx bağlıdır.

Bu məlumat kitabçası, əsasən, cəmiyyətdə məhkəmə sistemində olan inamın dərəcəsinin səmərəli şəkildə ölçülməsinə, bir sıra dəyişikliklərin şərh edilməsinə və məhkəmə baxışının keyfiyyətinin və səmərəliliyinin artırılmasına dair islahatların keçirilməsi baxımından cəmiyyətin prioritetlərini başa düşməyə imkan verən etibarlı göstəricilərə malik standart sorğuları nəzərdən keçirir. Bu məqsədlə CEPEJ cəmiyyətin səciyyəvi nümunələrinə ünvanlanan sorğulara deyil (burada nəticələr *ədalət mühakiməsi ilə bağlı qənaətlə* məhdudlaşır), faktiki olaraq məhkəməyə müraciət edən insanlara ünvanlanan daha çətin sorğuların təşkilinə əsaslanır ki, bu da *praktiki rəyin* öyrənilməsinə təklif edir.

Faktiki məhkəmə istifadəçiləri arasında milli və yerli sorğular

İstifadəçilərin **müxtəlif kateqoriyaları ayırd edilə bilər:**

- müxtəlif səbəblərə görə **məhkəmələrə üz tutan vətəndaşlar:** cinayət işlərində zərərçəkən və ya cinayətkar qismində, şahid və ya andlı iclasçı qismində, mülki işlərdə iddiaçı və ya müttəhim qismində. Əhalinin qəbulu, məhkəmə icraatının müddəti, həmçinin, xərclər baxımından məhkəmələrin fəaliyyəti barədə qənaət məhkəmə prosesinə cəlb olunan bütün şəxslərin, ilk növbədə, hakimlərin, hüquqşünasların və məhkəmə aparatı heyətinin fəaliyyəti ilə bağlı qənaət qədər əhəmiyyətlidir. Sorğulara cəlb olunan şəxslərin mülki işləri uduzması və ya uduymasına dair bütün aspektlər nəzərə alınmalıdır. İstifadəçilərin xüsusi kateqoriyaları, əsasən də, cinayət qurbanları tədqiq edilə bilər.

- aşağıdakılar arasında fərq qoyulmaqla **hüquq mütəxəssisləri**:
- ictimai məhkəmə xidməti göstərən peşə sahibləriyəni **hakimlər, dövlət ittihamçıları, məhkəmə və dövlət ittihamı xidmətinə aidiyyəti olan,**
- məhkəmələrin əsas tərəfdaşları olan peşəkarlar, xüsusilə, **hüquqşünaslar.**

Hədəfi xüsusi iştirakçılar, məsələn, məhkəmə icraçıları, notariat kontorları, ekspert şahidləri və tərcüməçilər, eləcə də, məhkəmə qərarlarının hazırlanması və ya həyata keçirilməsi üzrə bilavasitə məhkəmələrlə əməkdaşlıq edən dövlət sektoru işçiləri və assosiasiyaları (sosial işçilər, polis, şərti azadlıq xidməti heyəti, həbsxana məmurları və b.) olan sorğuların keçirilməsi hər zaman mümkündür. Sorğu anketləri və müsahibələr əsasında keçirilən bu cür sosial sorğular hər hansı bir xüsusi məsələni araşdırmaq, yaxud da sistemin fəaliyyətinin hertərəfli qiymətləndirilməsi halında əsas sorğuya əlavə edilmək üçün istifadə oluna bilər.

İstifadə edilən metodlar və gözlənilən nəticələr

Keyfiyyət və kəmiyyət sorğularının keçirilməsi üçün müxtəlif metodlardan istifadə edilə bilər: yerində müşahidə, müsahibələr, respondentlərin özü tərəfindən doldurulan və ya telefon vasitəsilə cavablandırılan sorğu anketləri və “əks-sorğular”.

Sorğuların metodu və təkrarlanma tezliyi aşağıdakılardan asılıdır:

- **məqsədlər** (istifadəçi məmnuniyyətinin ölçülməsi, məhkəmə fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi, xidmət təminatının yaxşılaşdırılması, məhkəmə siteminde islahatların aparılması)
- **əhatə dairəsi** (xidmət sahəsi, məhkəmə, eyni növlü bir neçə məhkəmə, eyni coğrafi rayonda yerləşən bir neçə məhkəmə və s.);
- **hədəf qrupları**: məhkəmə istifadəçiləri (konkret bir məhkəmənin bütün istifadəçiləri, bir sıra istifadəçilər, məsələn, zərərçəkənlər, nikahın pozulması proseslərində iştirak edən şəxslər və b.), peşəkarlar (yuxarıda adı çəkilən kateqoriyalar);
- sorğu sponsorunun malik olduğu insan, texniki və maliyyə **resursları**.

CEPEJ bu məlumat kitabçasını hazırlamaqla istifadəsi asan olan, habelə, məhkəmələrin fəaliyyəti üzrə əsas problemlərə və məsələlərə yönələn səmərəli və təsdiq olunmuş “baza məhsul” təqdim etmək niyyətindədir. Bu cür alət, əsasən, üzv ölkə məhkəmələrinə paylanmaq üçün nəzərdə tutulur və onun istifadəsi məhkəmələrə az xərclə başa gəlməlidir.

İkinci səviyyəli ehtiyaclar xüsusi məhkəmə mədəniyyətlərinə, gözlənilən problemlərə və mövcud pul vəsaitlərinin miqdarına uyğunlaşdırıla bilən daha mürəkkəb çoxcavablı məhsulun hazırlanmasını tələb edə bilər.

Buna görə də, *burada faktiki məhkəmə istifadəçiləri üçün çoxcavablı model sorğular* o cümlədən, artıq bir sıra üzv ölkələrdə fəaliyyət göstərən məhkəmələrin istifadəsinə dair *metodoloji təlimatlar* və CEPEJ-in əlaqədar maddi problemlərin həlli ilə bağlı işi təqdim olunur. Məqsəd məhkəmələrin keyfiyyətinin təkmilləşdirilməsinə hertərəfli yanaşma çərçivəsində operativ vasitə işləyib hazırlamaqdır. O, istifadəçilərin özləri tərəfindən ehtiyaclarına, vəsaitlərinə və prioritetlərinə *uyğunlaşdırıla bilən standart modeli ehtiva edən tənzimləne bilən dəst* formasındadır.

Avropada mövcud olan sorğu sistemlərinin daha təfərrüatlı təqdimatı və təhlili üçün Jan-Pol Jan və Yelena Corri tərəfindən hazırlanmış məruzəyə—CEPEJ(2010)2 Sənədinə www.coe.int/CEPEJ veb sahifəsində nəzər salın.

1. YERLİ SƏVIYYƏDƏ İSTİFADƏÇİ SORĞUSUNUN TƏŞKİLİ

Keyfiyyətin qiymətləndirilməsinə hərtərəfli yanaşma üçün hədəf qrupun, sorğunun əhatə dairəsinin və metodologiyanın daha aydın şəkildə müəyyənləşdirilməsi, habelə, tərəfdaşların qiymətləndirmə prosesinə cəlb olunması məqsədilə fərdi müsahibə, qrup şəklində görüş və davranışların yerində müşahidəsi üsullarından istifadə etməklə, eləcə də, yazışmaların və şikayətlərin təhlili (məsələn, Polşa İnsan Hüquqları üzrə Müvəkili ¹, Grasse Məhkəməsi, 2000- ci il ², Fransız Médiateur) vasitəsilə keyfiyyət sorğularının keçirilməsinə başlamaq məqsədəuyğundur. Bir sıra məhkəmələr bu məqsədlə Bern və Cenevrə (İsveçrə) kantonlarındakı hüquq məhkəmələrinin nümunəsi əsasında **rəhbər komitə** təsis etmişlər. Əlaqədar məhkəmənin daxilində və ya xaricində fəaliyyət göstərən, məhkəmə mütəxəssisləri, məhkəmə istifadəçiləri və kənar mütəxəssislərdən (akademiklər, tədqiqatçılar və b.) ibarət olan bu cür komitə sorğunun yekun versiyasını məhkəmənin ehtiyaclarına və məqsədlərinə uyğunlaşdırır, daha sonra isə onun keçirilməsi üçün tədbirlər görə bilər.

Buna baxmayaraq, tələb olunan xərcləri və resursları nəzərə alsaq, bu qəbildən olan keyfiyyət sorğuları öz-özlüyündə (avtomatik) zəruri deyil, CEPEJ tərəfindən təqdim olunan alət üzv ölkələrdəki səmərəli təcrübə metodlarına əsaslanır və bir neçə məşvərət toplantısından sonra özünəməxsus yerli xüsusiyyətlərə uyğunlaşdırıla bilər.

Şəraitdən, ilkin keyfiyyət sorğusunun aparılıb-aparılmasından asılı olmayaraq, yerli rəhbər komitənin təsis edilməsi istifadəçi məmnuniyyəti sorğusunun müvəffəqiyyətli olması üçün zəruridir.

1. 1. SORĞUNUN MƏQSƏDLƏRİNİN, METODOLOGİYASININ VƏ MÜVAFIQ GÖSTƏRİCİLƏRİNİN MÜƏYYƏNLƏŞDİRİLMƏSİ

Sorğunun hazırlanması ilk növbədə aşağıdakı məqsədləri ilə hədəfləri müəyyənləşdirmək deməkdir:

- sorğunun əhatə dairəsinə (obyekt və hədəf qrupları) daraltmaq;
- sorğu metodologiyasını (istifadəçilərin müşahidəsi, müsahibələr, sorğu anketləri və s.) və təfərrüatları (vaxt cədvəli, standart və ya xüsusi məqsədli sorğular və s.) müəyyənləşdirmək;
- məqsədlər, göstəricilər və nəticələrin istifadəsi barədə işçi heyətlə razılığa gəlmək;
- hədəf qrupların sorğulara cəlb olunması yollarını müəyyənləşdirmək;
- meydana çıxan hər hansı problemin öhdəsindən daha səmərəli şəkildə gəlmək;
- müvafiq nəticələri toplamaq.

İstifadəçilərin vəziyyətlə bağlı qənaətlərinin müxtəlif aspektlərini müəyyənləşdirmək üçün göstəricilər seçilməlidir. Bu, məhkəmə istifadəçisi ilə münasibətlərə təsir edən bütün aspektlərin (mühit, xərc, məhkəmə icraatının müddəti, qəbul şöbəsi və s.) başa düşülməsi məsələsidir.

Bundan əlavə, bu mərhələ sorğunun keçirilməsi və sorğu nəticələrinin təhlili üçün kənar müstəqil orqanın cəlb edilməsinin, yaxud rəhbər komitənin təsis edilməsinin tələb olunduğunu müəyyənləşdirməyə imkan verir. Tədqiqat laboratoriyası və ya universitet komandası məhkəmə ilə əməkdaşlıq etməkdə marağı ola bilər. Özəl şirkət cəlb olunarsa, müvafiq xərclər nəzərə alınmalıdır.

1. 2. AYRI-AYRI İSTİFADƏÇİ KATEQORİYALARININ MÜƏYYƏNLƏŞDİRİLMƏSİ

İlk növbədə, istifadəçinin xüsusiyyətlərindən, sorğu seçimlərindən və tələb olunan təfəsilat dərəcəsindən asılı olaraq, xarakterik nümunənin müəyyənləşdirilməsi zəruridir.

¹ Rafal Pelc, məhkəmə istifadəçilərinin gözləntiləri və ehtiyacları nələrdir: Polşa Ombudsmanının təcrübəsi, CEPEJ tədqiqat sessiyası, 2003-cü il

² Marie-Luce Cavrois, Hubert Dalle and Jean-Paul Jean (red), La qualité de la justice, Perspectives sur la Justice, Paris, La Documentation française, 2002, səh 269

Belçika, Fransa və İspaniyada olduğu kimi milli rəy sorğuları keçirilərkən, xarakterik nümunə sosial-demokratik amillər (yaş, cins, etiqad və s.), dil amilləri, müxtəlif ərazilərdə təmsil olunma, eləcə də, fərdlərin faktiki məhkəmə istifadəçisi olub-olmaması kimi bir çox meyarlardan istifadə etməklə tərtib edilə bilər. Milli sorğular, məsələn, fərdin məhkəmə icraatındakı statusuna əsasən, faktiki istifadəçi kateqoriyalarını da əhatə edə bilər.

Digər tərəfdən, məhkəmələrdə keçirilən məmnuniyyət sorğuları aidiyyəti məhkəmənin faktiki istifadəçiləri arasında aparılmalıdır. Sorğunun məqsədinin xüsusi xidmət sahəsinin, məsələn qəbul və ya qeydiyyat xidmətlərinin, yaxud məhkəmənin bütövlükdə fəaliyyətinin və ya müəyyən məhkəmə işlərinin növlərinin (məsələn, ailə hüquqi məsələlər), və yaxud da məhkəmə istifadəçilərinin müəyyən kateqoriyalarının təhlili olduqda, xarakterik istifadəçi nümunələri azaldıla bilər.

- **tərəflər:** məhkəmə tərəfindən işinə baxılmaqda olan fərdlər ictimai məhkəmə xidməti istifadəçilərinin bir kateqoriyasıdır. Kanada, Niderland və İsveçrə kimi bir sıra ölkələr “sifarişçi/müştəri” sözlərindən öz ticari mənasından əlavə, göstərilən xidmətlə təmin olunan şəxs (istehlakçı, müştəri, benefisiar və b.) mənasında da istifadə edirlər;
- **hüquqşünaslar:** aidiyyəti məhkəmənin vəkillər kollegiyasında, yaxud onun ərazisindən kənarında qeydiyyatdan keçən, lakin vaxtaşırı burada çıxış edən şəxs;
- **məhkəmə və dövlət ittihamı xidmətləri göstərən müxtəlif peşə sahibləri:** judges, hakimlər, məhkəmə katibləri, karguzarlar, məhkəmə məmurları, dövlət ittihamı xidmətinin üzvləri və s.;
- aidiyyəti məhkəmə ilə daha sıx əlaqədə olan **hüquqi peşə sahibləri** (notariuslar və məhkəmə icraçıları);
- **adətən, məhkəməyə kömək üçün çağırılan və öz töhfələri ilə ədalət mühakiməsinin keyfiyyətinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərən şəxslər:** ekspert şahidlər və tərcüməçilər.

1. 3. METODUN SEÇİLMƏSİ

İstifadəçi rəylərinin istiqamətlərinin müəyyənləşdirilməsi (keyfiyyət sorğularında), yaxud xarakterik istifadəçi nümunələrinin məmnuniyyət səviyyəsinin qiymətləndirilməsi məqsədindən asılı olaraq, bir sıra məmnuniyyət sorğusu metodologiyaları mövcuddur.

1. 3. 1. KEYFİYYƏT SORĞULARI

Keyfiyyət sorğuları mahiyyətə daha çox tədqiqat xarakteri daşıyır və istifadəçi məmnuniyyəti və gözləntiləri üzrə itendensiyaları müəyyənləşdirmək üçün istifadə oluna bilər. Ümumiyyətlə, onlar kəmiyyət sorğuları üçün ilkin məlumatlar təmin edə bilər.

Müxtəlif metodardan istifadə edilə bilər:

- məhkəməyə üz tutan istifadəçilərin münasibətlərinin və reaksiyalarının yerində müşahidəsi;
- özünü istifadəçi kimi təqdim edən ekspert tərəfindən həyata keçirilən “gizli müştəri” (telefon zəngləri, sorğular və s.) metodu;
- anketin hazırlanması məqsədi ilə rəylərin qeydə alınması və istifadəçilərin motivlərinin başa düşülməsi üçün fərdi müsahibə;
- nümunə istifadəçi qruplarının təcrübəsinin qeydə alınması və nöqtəyi-nəzərlərinin müqayisə edilməsi üçün onlarla müsahibə.

Qəbul edilir ki, peşəkar müsahibə götürənlərin olmasını tələb edən bu metod bahalı və vaxt aparan metoddur, lakin o hərtərəfli keyfiyyət sistemi (Niderland) üçün zəruridir. İlkin keyfiyyət sorğusunun kəmiyyət sorğusu ilə birləşdirilməsi istifadəçi məmnuniyyəti, yaxud gözləntilərinin ən təcüratlı və hərtərəfli təhlilinə yol açır.

1. 3. 2. KƏMİYYƏT SORĞULARI

Kəmiyyət sorğuları xarakterik nümunə əsasında statistik cəhətdən istifadəçi məmnuniyyətini ölçür.

Müxtəlif metodlardan istifadə oluna bilər:

- **Məhkəmələrin daxilində respondentlərin özlərinin doldurduğu sorğular**

Məsələn: məhkəmənin qəbul şöbəsində və ya dinləmədən sonra istifadəçilərə təqdim olunan sorğular (Niderland (istifadəçi sorğuları), İsveçrə (Bern), Birləşmiş Krallıq, Birləşmiş Ştatlar).

Bu olduqca yüksək cavablandırılma dərəcəsinə nail olmaq üçün ən ucuz başa gələn metoddur. Niderlandda ilk istifadəçi sorğuları keçirilən zaman, poçt vasitəsilə göndərilən və ya telefon vasitəsilə doldurulan sorğu anketlərinin cavablandırılma dərəcəsi 10-20% arasında dəyişirdi. Sorğunun keçirilmə metodunun dəyişdirilməsi (dinləmədən sonra istifadəçilərdən götürülən müsahibələr) cavablandırma dərəcəsinə 70%-dək artırdı. Bununla belə, dinləmədən dərhal sonra sorğu anketlərinin paylanması onun təfsirində qeyri-obyektivliyin olması riski yarada bilər.

- **Respondentin özü tərəfindən doldurulan poçt yaxud internet vasitəsilə sorğular**

Bu metod ucuz olsa da, xüsusi məlumatlandırma kampaniyası keçirilmədikdə cavablandırılma dərəcəsi aşağı ola bilər. Email vasitəsilə göndərilən yaxud müvafiq veb-saytda yerləşdirilən elektron sorğu anketi (Niderland (məhkəmələrə çıxış problemlərinə dair 2009-cu il sorğusu), İsveçrə (Cenevrə), Birləşmiş Krallıq (qeydiyyat şöbəsi istifadəçiləri və andlı iclasçılar), Kanada və Birləşmiş Ştatlar) xüsusi kateqoriyanı-internet istifadəçilərini seçir ki, bu da təmsil olunma göstəricilərə (yaş, sosial-mədəni səviyyə və s.) açıq-aşkar təsir göstərir. Bu paylama metodu peşəkarlar üçün keçirilən birbaşa sorğular zamanı tövsiyə edilir, belə ki, Niderland (peşəkarların sorğusu) və Fransada (hakimləri və dövlət ittihamçıları nəzərdə tutan 2008-ci il sorğusu) olduğu kimi email ünvanlanan şəxslərə müvafiq izahatlar və zəmanət verilsə, çox yüksək cavablandırılma dərəcəsinə nail olunur. Lakin, bu metod şəxsi məlumatların mühafizəsinə dair yerli qanunvericilikdə əhatə olunan məlumat sənədlərinin istifadəsinə tələb edir.

- **Telefon sorğuları**

Bu metod daha çox vaxt aparır və sorğuların telefon vasitəsilə keçirilməsinə kömək etmələri üçün (hər sorğu anketi üçün iyirmi dəqiqə) ictimai rəy sorğusu agentliyinə, yaxud peşəkar müsahibə götürənlərə müraciət olunmasını tələb edir. Buna görə də, bu sorğular bahalı olsa da, xarakterik nümunələrin təşkili, cavabların təhlili və təfsilatlılığın dərəcəsinə təkmilləşdirmək üçün istifadə oluna bilər (məsələn, Avstriya, Belçika, Finlandiya (2008), Fransa (2001 və 2008-ci il istifadəçi sorğuları, 2006-cı il zərərçəkənlər arasında sorğu), Niderland (ilkin məhkəmə istifadəçiləri sorğuları) və İspaniya-2008-ci ildə keçirilən məhkəmə karyerası üzrə sorğu).

- **Evdə və ya məhkəmə daxilində götürülən müsahibələr**

Bu metod sorğu anketindən istifadəni və müsahibənin üzbuüz götürülməsini tələb edir. Müsahibə götürənlərin işə cəlb olunması və kömək üçün peşəkar quruma müraciət zəruri olduğundan, bu metod daha baha başa gəlir (məsələn, Avstriya, Fransa (1997-ci il sorğusu, Almaniya, Niderland (məhkəmələrə çıxış problemlərinə dair 2009-cu il sorğusu və İspaniya (mütəmadi sorğu və 2001-ci il sorğusu)).

1. 4. SORĞUNUN HAZIRLANMASI

1. 4. 1. NƏZARƏT VƏ İDARƏETMƏ

Məhkəmə aparatı heyəti *rəhbər komitənin* təsis edilməsi vasitəsilə artıq hazırlıq mərhələsində iştirak etməlidir (yuxarıda qeyd olunanlara nəzər salın).

Sorğuların həyata keçirilməsi yaxud tərtib edilməsi, habelə, nəticələrin işlənməsi məqsədilə kənar qurumların, məsələn, ictimai rəy sorğuları agentlikləri (Fransa, Rumıniya, Birləşmiş Krallıq və Kanadada olduğu kimi), xarici məşvəətçilər (Avstriya, İrlandiya, İspaniya, İsveçrə və Kanadada olduğu kimi), yaxud mövcud olarsa, fəaliyyətin qiymətləndirilməsi vasitələrinin, məsələn, məmnuniyyət sorğularının təşkili üzrə məsul müstəqil orqanların (Niderland (Prizma Agentliyi) və Birləşmiş Ştatlar-

Dövlət Məhkəmələri üzrə Milli Mərkəz) istifadəsi prosesin peşəkarlığını artıracaqdır. Lakin bu, məhkəmənin malik olduğu resurslardan asılıdır. Universitetlər və ya tədqiqat komandaları ilə əməkdaşlıq ən yaxşı həll yoludur (Albaniya, Finlandiya və İspaniyada olduğu kimi).

1. 4. 2. SORĞUNUN VAXTI

İstifadəçiyə müraciətin mümkün olması həlledici amildir. Bu, sorğu anketinin məhkəməyə çağırış vərəqi ilə birlikdə göndərilməsinin, sorğu anketinin istifadəçilər dinləməni tərk etdikdən sonra məhkəmənin qəbul şöbəsində və ya məhkəmə xaricində onlara təqdim edilməsinin, məhkəmənin veb-saytında yerləşdirilməsinin, yaxud poçt və ya e-mail vasitəsilə göndərilməsinin daha sərfəli olduğunu müəyyənləşdirəcəkdir.

İstənilən halda, istifadəçilərin sorğu prosesinə cəlb olunmaları üçün aidiyyəti məhkəmə tərəfindən əvvəlcədən məlumatlandırılmaları vacibdir.

1. 4. 3. SORĞUNUN MƏZMUNU: METODOLOGİYA

Sorğu anketi *sorğunun sponsoru və məqsədləri* barədə məlumat verən ilkin bildirişlə birgə təqdim olunmalıdır. Bu bildirişdə *anonimliyin qorunması tədbirlərinə* əməl olunacağı və təqdim olunan məlumatların istifadəsi ilə bağlı *etik prinsiplər* barəsində məlumat qeyd olunmalıdır.

Sorğunun məzmunu, əsas etibarilə, sizin qiymətləndirmək istədiyiniz xidmət sahəsi və ya həmin xidmət sahəsinin aspektləri (qəbul, sürət, səmərəlilik, münasiblik və s.) vasitəsilə müəyyən olunacaqdır. Bu, aidiyyəti məhkəmənin istifadəçilər tərəfindən necə qavranıldığını üzə çıxarmalı, beləliklə də, xidmət hədəflərinin və xidmət təminatının təkmilləşdirilməsi metodlarının nəzərdən keçirilməsi məqsədilə aidiyyəti məhkəmənin müsbət cəhətlərinin və çatışmazlıqlarının müəyyənləşdirilməsinə imkan verməlidir.

Həm istifadəçilərin inamını qazanmaq, həm də sponsorun xarakterik istifadəçi nümunələrini (yaş, cins, vəzifə, faktiki istifadəçi, təsadüfi istifadəçi və s.) azaltmasına imkan vermək üçün sorğu sadə suallardan ibarət giriş hissə ilə başlamalıdır.

Daha sonra **sorğunun əsas mövzuları** xidmətin ümumi səviyyədə qavranılması ilə başlayan və daha konkret aspektlərlə, məsələn məlumat əldə etmək imkanı, məhkəmə avadanlıqları və yaxud məhkəmə əməliyyatı (qəbul, hakimlər və dövlət ittihamçıları ilə əlaqə və s.) ilə davam edən başlıqlar altında təsnif olunmalıdır. Seçilən müxtəlif mövzular sadə sualları daha həssas suallarla əvəz edən bir sıra elementlərdən ibarət olmalıdır.

Sorğunun forması **elə** olmalıdır ki, Avropa Şurasına üzv olan ölkələrdə fəaliyyət göstərən bütün məhkəmələrə uyğunlaşdırıla bilsin. Onlar asanlıqla işləyə bilən *cavab variantları olan suallardan* və bəyanatlardan ibarət olmalıdır və müvafiq olduğu təqdirdə, istifadəçilər tərəfindən vacib hesab edilən, lakin sorğuya daxil edilməyən məsələlər barədə öz fikirlərini bildirmələri üçün *cavab variantları təklif edilməyən suallar* da təqdim olunmalıdır. Bununla belə, prosesin mürəkkəbləşməsinin qarşısını almaq üçün cavab variantları təklif edilməyən sualların sayı məhdudlaşdırılmalıdır.

Sorğu Avropanın bütün məhkəmələri üçün müştərək *əsas göstəricilərdən* ibarət *dəyişməz hissəyə* malik olmalı və zəruri olarsa, prosesual tələblərə uyğunlaşdırılmalıdır. O, həmçinin, müxtəlif yerli və məhkəmə mədəniyyətlərinin xarakterik xüsusiyyətlərini əks etdirmək, eləcə də, məhkəmə rəhbərliyinin nələri ciddi problem hesab etdiklərini araşdırmaq üçün *tənzimlənən hissəyə* malik olmalıdır.

Son olaraq, **istifadə olunan dil** aydın (qısa cümlələr, ikimənəlilikin olmaması), neytral (mənfi cümlələrin və emosional ifadələrin olmaması) olmalı və Avropa Şurasına üzv ölkələrdə fəaliyyət göstərən bütün məhkəmələrin istifadəçiləri tərəfindən asanlıqla başa düşülməlidir. Hər bir dövlət dilində ən müvafiq terminlərin istifadə edilməsi üçün standart sorğuların tərcüməsi diqqətlə həyata keçirilməlidir.

1. 4. 4. SORĞU VASİTƏSİ

Sorğu kağız nüsxələrdən istifadə etməklə, yaxud elektron köşklər vasitəsilə elektron qaydada həyata keçirilə bilər. O, həmçinin, cədvəl proqramları ilə asanlıqla işlənən elektron formatda da hazırlana bilər.

1. 4. 5. CAVAB ŞKALALARI

Müxtəlif cavab şkalaları mövcuddur. Bəzi şkalalar istifadəçidən bir bəndi seçməyi tələb edir (Kanada Ali məhkəməsi tərəfindən keçirilən məmnuniyyət sorğusunda istifadə olunduğu kimi "Aşağıdakı cavablardan birini seçin" nümunəsində hazırlanan sorğular).

Bəzi sorğularda şablon cavabların qiymətləndirilməsi üsulundan istifadə olunur (aşağıdakı cavabları 1-dən ...dək qiymətləndirin). Digər şkalalar isə ikili qiymətləndirmə (razı/narazı; hə/yox) vasitəsilə sadə cavablar almaq, yaxud da daha uzun qiymətləndirmə vasitəsilə (İspaniyada keçirilən (2001-ci il) Consejo General del Poder Judicial istifadəçi sorğusu nümunəsində 0-dan 10-dək qiymətləndirmə, yaxud da Britaniya və Birləşmiş Ştatlarda istifadə olunan cavab şkalalarında olduğu kimi olduqca məmnun/tam razı; olduqca narazı/tam narazı seçimləri arasında dəyişən məmnuniyyət dərəcəsi) istifadəçilərin seçimlərinə dair daha təfərrüatlı məlumat əldə etmək üçün istifadə oluna bilər.

Cenevrə (İsveçrə) kantonu məhkəmələrində keçirilən, ikili qiymətləndirmədən (əhəmiyyət və məmnuniyyət) istifadə etməklə, hər bir maddə *üzrə istifadəçilərin* gözləntiləri və *məmnuniyyəti arasındakı fərqin* müəyyənləşdirilməsinə imkan verən sorğular xüsusilə əhəmiyyətlidir.

1. 5. NƏTİCƏLƏRİN QEYDƏ ALINMASI VƏ TƏHLİLİ

Ümumiyyətlə, aparılan sorğuların əksəriyyəti nəticələrin təhlili, hesabatların və müvafiq olduqda tövsiyələrin alınması məqsədi ilə müstəqil orqanlara yönləndirilmişdir. Cavabların anonimliyini qorumaq və nəticələri obyektiv təhlil etməklə, rəhbər komitə dövlət və ya özəl olmasından asılı olmayaraq **xarici orqanın** xidmətlərindən istifadə etsə, daha yaxşı olar.

Bununla belə, zəruri olduğu təqdirdə, istifadəçiləri metodoloji yardım ilə təmin etmək üçün rəhbər komitə tərəfindən **məhkəmədə vasitəçilərin/əlaqələndirici şəxsləri** (məsələn, bu məqsədlə nəzərdə tutulmuş məhkəmə heyəti) təyin olunması vacibdir. Məhkəmə işçilərinin bu prosesdə yaxından iştirakı zəruridir.

Sorğunun vaxt qrafikindən asılı olaraq, cavabların nə dərəcədə **tez-tez** toplanacağı, sorğu anketlərinin qəbul şöbəsinə qoyulan qutudan toplanacağı, yoxsa poçt və ya email vasitəsilə qəbul ediləcəyinin razılaşdırılması vacibdir. Beləliklə, cavabların toplandığı vaxt intervalı (gün, həftə, ay və s.) üzrə məmnuniyyət dərəcələrinin müqayisəsi aparıla bilər.

Bundan əlavə, sorğu cavabları müntəzəm olaraq toplanmalı, daha sonra isə hesabatların hazırlanması məqsədilə nəticələr **cədvəl** proqramlarından (diaqramlar, rəqəmlər cədvəli) istifadə edilməklə emal edilməlidir. Sayma metodu da cavabların müxtəlif istifadəçi kateqoriyalarına (yaş, peşə təcrübəsi, məhkəmə istifadəçisinin mənsub olduğu təbəqə və s.) uyğun olaraq qruplaşdırılmasına imkan verməlidir. Həmçinin, məqsəd qiymətləndirmə şkalalarına uyğun olaraq, həm istifadəçi məmnuniyyəti, həm də əhəmiyyət (gözləntilərin səviyyəsi) ilə əlaqədar cavabları **nəzərə almaqla, qiymətləndirilən hər bir amil üzrə istifadəçi gözləntiləri və istifadəçi məmnuniyyəti arasındakı fərqin** üzə çıxarılması olmalıdır. Həyata keçiriləcək təkmilləşdirmə tədbirləri baxımından prioritetlər əhəmiyyət baxımından ən yüksək, məmnuniyyət baxımından isə ən aşağı qiyməti alan bəndlər əsasında müəyyən olunacaqdır.

1. 6. NƏTİCƏLƏRİN MƏRUZƏ EDİLMƏSİ VƏ ONLARDAN DƏRSLƏRİN ÇIXARILMASI

Rəylərin hazırlanması və açıqlanması sorğu prosesinin ayrılmaz hissəsidir və *məhkəmə planı* və *keyfiyyəti kampaniyasının* tərkib hissəsi olmalıdır. Bu, sorğu nəticələrinin açıqlanması (həm sorğu, həm də əldə olunan nəticələri təqdim edən hesabat formasında) və xüsusilə də, fəaliyyət prioritetlərini müəyyənləşdirməklə nəticələrdən dərs çıxarılması üçün *nəzarət komitəsinin* yaradılması deməkdir.

Nəticələrin açıqlanması həm müəssisə daxilində (şifahi təqdimat, müzakirə iclasları) işçi heyətin təcrübəli həll yollarının axtarışına cəlb olunması üçün, həm də istənilən təkmilləşdirmə fəaliyyəti barədə məlumatlandırılan, hətta bu fəaliyyətə cəlb olunan istifadəçilərlə bağlı (təşəkkür məktubları, məlumat kampaniyaları, nəticələrin məhkəmənin qəbul şöbəsində nümayiş etdirilməsi və s.) həyata keçirilməlidir.

Xüsusi məqsədli sorğular bu vəziyyət üçün kifayət etmir və məmnuniyyət səviyyəsindəki dəyişiklikləri müəyyənləşdirmək üçün proses müntəzəm olaraq təkrarlanmalıdır. Prosesin və onun nəticələrinin mediada işıqlandırılması məhkəmə planını gücləndirməyə və inkişaf etdirməyə, eləcə də, ilk sınağın maliyyələşdirilməsi üçün kənar maliyyə dəstəyinin əldə olunmasına kömək edir.

1. 7. ZƏRURİ OLDUĞU TƏQDİRDƏ DİGƏR METODLARIN SORĞUYA ƏLAVƏ EDİLMƏSİ

Məmnunluğa nəzarət, əks-sorğular və "gizli müştəri" kimi qiymətləndirmə metodlarının istifadəsi də əsas sorğuya əlavə edilə bilər.

1. 7. 1. "İNTERVİZİYA" VƏ YA HƏMKAR QIYMƏTLƏNDİRMƏSİ

Həmkar qiymətləndirməsi metodu (yaxud interviziya) hakimlərin idarəetmə çərçivəsindən kənarında bir-birinin fəaliyyətini qiymətləndirməsindən ibarətdir. Niderlandda yaranan bu metod peşə təcrübəsini artırmaq məqsədilə iki hakimin işin faktiki gedişatı boyunca bir-birini müşahidə etməsinə əsaslanır. Bu, daha çox keyfiyyətin qiymətləndirilməsi və artırılmasına hərtərəfli yanaşmanın bir hissəsidir.

Bununla belə, Rechtspraak keyfiyyət sisteminin bir hissəsini təşkil etdiyi Niderland nümunəsi əsasında hakimlərin sorğusuna tamamlayıcı hissə kimi faydalı ola bilər. Fransanın bəzi məhkəmələri son on il ərzində bu təcrübəni inkişaf etdirməyə başlayıblar³.

1. 7. 2. ƏKS-SORĞULAR

Əks-sorğular məhkəmə heyətinin istifadəçi məmnuniyyətinin qiymətləndirilməsi, yaxud onların öz fəaliyyətlərinə nəzər salması prosesinə cəlb olunmalarından ibarətdir (məsələn, Fransa Məhkəmə Xidməti Komissiyası tərəfindən keçirilən 2008-ci il sorğusu, Rumıniyada məhkəmə sisteminin müstəqilliyinə dair sorğu).

Bu metod istifadəçilərin bəyan etdiyi məmnunluq dərəcəsi ilə məhkəmə işçilərinin təsəvvür etdiyi məmnunluq dərəcəsinə müqayisə etmək üçün istifadə oluna bilər. Bu həmçinin sonuncunun qiymətləndirmə prosesinə cəlb edilməsi üçün faydalıdır.

³ Roann məhkəməsi, Créteil və Albertville, eləcə də, Kan Apellyasiya Məhkəməsi. Hüquqi Xidmət Təlimi Kolleci 2008-ci ildə bu pilot layihələr əsasında Interviziya Nizamnaməsi, eləcə də, struktur və metodların aydınlaşdırılması üçün nəzarət vərəqəsi hazırladı.

1.7.3. GİZLİ MÜŞTƏRİ

Gizli müştəri metodu müştəri məmnuniyyəti və keyfiyyətin yaxşılaşdırılması ilə əlaqədar fəaliyyət sahələrində getdikcə daha çox istifadə olunan metoddur. Gizli müştəri kənar şirkət tərəfindən göndərilən mütəxəssis, xidmət və keyfiyyət standartını ölçmək üçün müştəri kimi davranan şəxsdir. Bu şəxs üçün sponsora göndərilən və əsasən sorğu anketi formasında olan xüsusi qiymətləndirmə meyarları təmin edilir. Məhkəmələrdə bu təcrübəyə çox təsadüf edilməsə də, İrlandiya kimi bəzi ölkələr məhkəmə heyəti və işçilər arasında münasibətlərin, eləcə də, iş mühitinin keyfiyyətini müəyyənləşdirmək üçün ondan istifadə edirlər. İrlandiya Məhkəmə Xidməti tərəfindən maliyyələşdirilən və məhkəmə binaları daxilində, telefon və ya e-mail vasitəsilə həyata keçirilən bu “gizli müştəri fəaliyyətləri” məhkəmə heyəti tərəfindən qarşılanma və sonuncunun əlyətərliliyi ilə bağlı müsbət nəticələr doğurmuşdur.

2. MƏHKƏMƏ İSTİFADƏÇİLƏRİNİN MƏMNUNİYYƏT SORĞULARININ KEÇİRİLMƏSİ ÜÇÜN MODEL SORĞU ANKETLƏRİ

CEPEJ-n prioriteti aidiyyəti *məhkəmə ilə faktiki əlaqəsi olan* fərdlərlə məhdudlaşan məhkəmə istifadəçiləri üçün məmnuniyyət sorğusu, eləcə də, *hüquqşünaslar* üçün ayrıca sorğu hazırlamaqdır.

Sorğu onun keçirilməsi üsulunu müəyyənləşdirəcək **iki məqsədlə** tərtib olunur:

- məhkəmə istifadəçilərin xidmət təminatının keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması məqsədi ilə xidmət təminatı planının və yaxud təşəbbüsünün bir parçası olaraq məhkəmə tərəfindən *daxili istifadə*: bütün məhkəmə heyəti sorğunun icrası və davamında iştirak edəcək;
- *oxşar məhkəmələrin müqayisəsi*, eləcə də, hər bir üzv ölkədə oxşar yanaşmaların tətbiq edilməsinə və nəhayət, CEPEJ-in himayəsi altında bütün üzv ölkələrdə eyni zamanda geniş miqyaslı sorğunun aparılmasına imkan verən nəzarətin mövcudluğu.

Praktik təfsilatlarla gəldikdə, xərclər və məqsədəuyğunluq baxımından və şəxsi məlumatlar ehtiva edən fayllar yaratmamaq üçün sözügedən sorğu məhkəməyə cəlb edilən şəxslərə təklif edilə bilər. Qəbul şöbəsi heyəti tərəfindən məhkəmə daxilində yardım tövsiyə edilir, hətta mütləqdir. Cavablar üçün qutular, zəruri olduğu təqdirdə isə, sorğunu dərhal tamamlaya bilməyən fərdlər üçün alan orqan tərəfindən anonimliyin qorunması şərtilə möhürlənmiş ünvanlı zərflər təmin edilməlidir.

Sorğu cavab variantları olan suallara əsaslanarsa da, cavab variantları təklif edilməyən bir sual da əlavə edilmişdir. Sorğu hər bir ölkənin prosessual xarakteristikalarına uyğunlaşdırılmalı olan və zəruri hesab edilən elementlərdən ibarət sabit hissəyə malikdir. Bu məlumat səmərəli işlənmə standartına rəvac verəcək, eləcə də, eyni ölkədə yerləşən məhkəmələr və ya daha çox ölkələrdə yerləşən məhkəmələr arasında müqayisə aparmağa imkan verəcəkdir. Spesifik yerli və mədəni xüsusiyyətləri əks etdirmək, eləcə də, məhkəmə rəhbərliyinin nələri ciddi problem hesab etdiklərini araşdırmaq üçün sorğuya uyğunlaşdırıla bilən hissə də əlavə edilməlidir.

Sorğu nəticələrinin emal edilməsi üçün (məsələn, "Open Office" proqramından istifadə etməklə) CEPEJ-in dəstəyi ilə sadə cədvəl proqramlarının təmin edilməsi tövsiyə olunur. Bu, sorğunun istifadəsini və uyğunlaşdırılmasını asanlaşdırmaqla yanaşı, istər CEPEJ-in Katibliyi daxilində ümumi qaydada, istərsə də məhkəmələr tərəfindən yerli baza əsasında nəticələrin emal edilməsini asanlaşdırır.

İctimai məhkəmə xidmətinin xüsusi istifadəçi kateqoriyalarının, məsələn, andlı iclasçıların, şahidlərin və zərərçəkənlərin ehtiyaclarına cavab verməsini təmin etmək məqsədilə istifadəçi və hüquqşünaslar arasında keçirilən sorğulara daha konkret sorğular əlavə edilə və ayrı-ayrılıqda təmin edilə bilər.

MƏHKƏMƏ İSTİFADƏÇİLƏRİ ÜÇÜN MODEL SORĞU ANKETİ

MƏHKƏMƏSİNİN FƏALİYYƏTİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

_____ ⁴ bizə _____ məhkəmələri tərəfindən təmin olunan xidmətlərin keyfiyyəti ilə bağlı fikrinizi öyrənməyi tapşırılmışdır.

Sizin fikirləriniz və təklifləriniz məhkəmələrin vətəndaşlara göstərməli olduqları xidmətlərin keyfiyyətinin təkmilləşdirilməsi üçün vacibdir

***Sorğu anketlərinin paylanması və qaytarılmasının yerinə yetirən yerli sorğu icraçıları üçün xəbərdarlıq. Bir neçə hal mümkündür.:**

1) Məhkəmə daxilində paylanarsa

Zəhmət olmasa, sorğunu cavablandırın, daha sonra onu möhürlənmiş zərfə qoyaraq məhkəmənin qəbul şöbəsində yerləşdirən qutunun içinə atın.

2) Məhkəməyə çağırış vərəqi ilə birlikdə göndərilərsə

Zəhmət olmasa, sorğunu cavablandırın və onu göndərilmə haqqı ödənilmiş zərfin üzərindəki ünvana göndərin.

Qeyd: əgər sorğu anketi elektron mail vasitəsilə çatdırılırsa

Siz sənədin üzərində qeyd olunan ünvanda internet vasitəsilə sorğunu cavablandırma bilərsiniz. Sayt təhlükəsizdir və anonimliyinizə zəmanət verilir.

Cavablarınızın tam məxfiliyinə zəmanət verilir. Bu sorğu anonimdir.

***Yerli sorğu icraçıları üçün xəbərdarlıq. 27 cavab variantları müəyyən edilmiş sualdan və bir sıra açıq suallardan ibarət olan əsas sorğu anketi Avropa Şurasına üzv olan ölkələrdə fəaliyyət göstərən bütün məhkəmələr üçün ümumi standart formata malikdir. Daha konkret və yerli xüsusiyyətlərə uyğunlaşdırılmış suallar ikinci bölmədə əlavə edilə bilər, onlar üçün bir sıra modellər təklif edilmişdir. Qeyd edilməsi vacib şərtlərdən biri də odur ki, istifadəsi rahat sorğu istifadəçilərin tez cavab verə biləcəkləri məhdud sayda suallardan ibarət olmalıdır.**

⁴Tapşırıq verən orqan.

Xahiş edirik, müvafiq xanaları işarələyin:

1. Yaşınız: 18-30 arasında 31-50 arasında 51-65 arasında 65-dən yuxarı

2. Sizin ... məhkəməsindən savayı digər bir məhkəmə ilə əlaqəniz olmuşdurmu?

Bəli Xeyr

3. ... məhkəməsində hansı rolda çıxış etmişiniz?

tərəflərdən biri şahid andlı iclasçı

digər (məsələn, tərəflərdən birinin ailə üzvü, məlumat tələb edən, ziyarətçi və s.) Dəqiqləşdirin:

Qeyd: Əgər məhkəmə prosesi tərəflərindən birinizsə və ya olmuşsunuzsa, sorğudakı bütün sualları cavablandırın, əgər digər kateqoriyaya (şahid, andlı iclasçı, digər) daxilsinizsə, yalnız sizinlə əlaqədar suallara cavab verin.

Əgər belədirsə, hansı növ məhkəmə
4. prosesində?

mülki cinayət inzibati kommersiya
əmək digər (məsələn, azlıqlar, qəyyumluq, təqaüdlər) məsələləri
Dəqiqləşdirin:

Əgər siz məhkəmə tərəflərindən biri idinizsə, məhkəmənin çıxardığı qərar qismən yaxud tam lehinizə
5. idimi?

Bəli Xeyr digər
Zəhmət olmasa, cavab verin **6-cı suala keçin** **6-cı suala keçin**
sual a və b **keçin** **keçin**

a. Siz vəkil tərəfindən təmsil olunurdunuzmu? Bəli Xeyr

b. Hüquqi yardımla təmin olundunuzmu? Bəli Xeyr

c. Hüquqi müdafiə sığortasından istifadə etdinizmi? Bəli Xeyr

Aşağıdakı hər bir sual üçün 0-dan 6-ya qədər rəqəmlərdən birini dairəyə almaqla, lütfən
qiymətləndirin

- öz **MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏNİZİ** qiymətləndirin
- suala verdiyiniz **ƏHƏMİYYƏT DƏRƏCƏSİ**.

Zəhmət olmasa, müvafiq rəqəmi dairəyə alın.

1) Məhkəmə fəaliyyətinin ümumi səviyyədə qiymətləndirilməsi

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
6. Məhkəmənin fəaliyyəti:	Qeyri- müəyyən aydın 0 1 2 3 4 5 6	aşağı yük sək 0 1 2 3 4 5 6
7. Fikrinizcə, məhkəmə işə baxır:	yavaş sürətlə 0 1 2 3 4 5 6	aşağı yük sək 0 1 2 3 4 5 6
8. Hüquqşünasın haqqı istisna edilməklə, məhkəməyə müraciət xərcləri :	baha ucuz 0 1 2 3 4 5 6	aşağı yük sək 0 1 2 3 4 5 6

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
9. Məhkəmə sisteminizə inaminiz:	az tam 0 1 2 3 4 5 6	aşağı yük sək 0 1 2 3 4 5 6
2) Məlumat əldə etmək imkanı		
3)		

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
10. Ümumiyyətlə, öz hüquqlarınız haqqında məlumat əldə etmək :	çətin dir asandır 0 1 2 3 4 5 6	aşağı yük sək 0 1 2 3 4 5 6

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
11. Məhkəmənin təmin etdiyi məlumatlara münasibətiniz :	Anlaşılmaz aydın 0 1 2 3 4 5 6	aşağı yük sək 0 1 2 3 4 5 6

4) _____ məhkəməsinin əlyetərliyi və daxili (avadanlıqlar)

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
12. Məhkəməyə gəlmək:	çətin dir asandır 0 1 2 3 4 5 6	aşağı yük sək 0 1 2 3 4 5 6

22. Hakimin/dövlət ittihamçısının dili:

anlaşılmaz **aydın**
0 1 2 3 4 5 6

aşağı **yüksək**
0 1 2 3 4 5 6

Şifahi icraatın aparılması zamanı
23. hakimin qərəzsizliyi
:

qənaətbəxş deyil **qənaətbəxş**
0 1 2 3 4 5 6

aşağı **yüksək**
0 1 2 3 4 5 6

24. Siz (və ya vəkaliniz)
yetərli/yetərsiz vaxt müddətində
dinləmədə iştirak etdiniz

:

yetərsiz **yetərli**
0 1 2 3 4 5 6

aşağı **yüksək**
0 1 2 3 4 5 6

25. Məhkəmə qərarları:

anlaşılmaz **aydın**
0 1 2 3 4 5 6

aşağı **yüksək**
0 1 2 3 4 5 6

Məhkəmə qərarının çıxarılması
26. müddəti
:

çox uzun **ağlabatan**
0 1 2 3 4 5 6

aşağı **yüksək**
0 1 2 3 4 5 6

27. Bu təcrübədən sonra məhkəmənin malik olduğu maddi resurslarla bağlı fikriniz:

tamamilə qeyri-adekvat qeyri-adekvat adekvat olduqca adekvat

28. Xahiş edirik, hər hansı bir qeydiniz və ya müşahidəniz varsa, yaxud da məhkəmənin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi üçün diqqətimizə çatdırmaq istədiyiniz hər hansı bir aspekt varsa, onu qeyd etməkdən çəkinməyin:

SORĞU ANKETİ (davamı)

Əsas sorğu anketinə əlavə edilə biləcək dəyişdirilə bilən bölmələrə aid nümunələr

1. Əgər məhkəmə istifadəçiləri xaricildirsə⁵ və ya ölkənin bir neçə rəsmi dövlət dili varsa⁶:

_____ (dövlət dili) sizin ana
dilinizdirmi

?

Bəli

Xeyr

Belə deyilsə, siz tərcüməçi yardımı ilə təmin
olundunuzmu?

Bəli

Xeyr

Şifahi proseslərin
_____ dilində aparılması sizin fəaliyyət
qabiliyyətinizi məhdudlaşdırdımı?

Bəli

Xeyr

2. Əgər sorğu sırf məhkəmə qeydiyyatı xidmətinin istifadəçiləri üçün nəzərdə tutulmuşdursa⁷:

Ötən il ərzində hansı məhkəmə qeydiyyatı xidmətlərindən istifadə etmisiniz?

Sizə uyğun gələn bütün xanaları qeyd edin:

Hüquqi yardım tələbi ilə əlaqədar
məlumat ;

Hüquqi fəaliyyət formaları
haqqında məlumat ;

Sənədlərin (məsələn, dəlilin nüsxəsi) əldə
olunması;

Məhkəmənin qərarlarına dair məlumat;

Qərarların icrasına dair praktiki məlumat;

Digər

Dəqiqləşdirin: _____

Məhkəmənin qeydiyyat şöbəsi ilə əlaqə saxlamaq üçün hansı əlaqə vasitələrindən istifadə etmisiniz? :

şəxsən poçt telefon faks e-mail

məhkəmənin veb saytı vasitəsilə onlayn
əlaqə

3. Məhkəmə xüsusi məlumat xidmətini harada göstərir⁸

Məhkəmənin məlumat xidməti
tərəfindən verilən məlumatla bağlı
fikriniz

:

MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ

ƏHƏMİYYƏT

**anlaşıl
maz**

aydın

0 1 2 3 4 5 6

aşağı

**yük
sək**

0 1 2 3 4 5 6

⁵ Etnik mənsubiyyətə və ya ictimaiyyətlə əlaqələrə dair məcburi olmayan suallar Birləşmiş Krallıq kimi bir sıra ölkələr tərəfindən sorğulara daxil edilsə də, bir çox digər ölkələrdə bu tip suallar etnik və hüquqi problemlər yarada bilər.

⁶ "Palais de justice de Genève (2008)" sorğusu əsasında hazırlanan nümunə.

⁷ Kanada Ali Məhkəməsinin keçirdiyi istifadəçi məmnuniyyəti sorğusu (2007) əsasında hazırlanan nümunə.

⁸ Turin məhkəməsinin rəyləri əsasında hazırlanan nümunə.

MƏHKƏMƏSİNİN FƏALİYYƏTİNİN VƏKİLLƏR

TƏRƏFİNDƏN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

(VƏKİLLƏR KOLLEGİYASI

TƏRƏFİNDƏN) ÜÇÜN NƏZƏRDƏ TUTULAN SORĞU⁹

Yerli sorğu icraçıları üçün qeyd. Mümkün olarsa, vəkillər¹⁰ üçün nəzərdə tutulan sorğu anketi e-mail vasitəsilə vəkillər kollegiyasının bütün üzvlərinə göndərməlidir.

Bizə¹¹ sizin _____ məhkəmələri tərəfindən təmin olunan xidmətlərin keyfiyyəti barədə fikirlərinizi qeydə almağı tapşırıb.

Sizin fikirləriniz və təklifləriniz bizim üçün vacibdir və zəruri təkmilləşdirmələrin aparılmasına kömək edəcəkdir.

Vebsaytımızdakı bu sorğunu cavablandırmağınızı xahiş edirik. Vebsayt təhlükəsizdir və anonimliyinizə zəmanət verilir.

Xahiş edirik, müvafiq xanaları işarələyin:

Siz aşağıdakı qurumların birində fəaliyyət göstərən vəkilsiniz:

fərdi hüquq firmasında

Hansı müddət ərzində _____ kollegiyasının üzvü olmusunuz? _____ il

Aşağıdakı hər bir sual üçün 0-dan 6-ya qədər rəqəmlərdən birini dairəyə almaqla, lütfən qiymətləndirin

- öz **MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏNİZİ** qiymətləndirin (0 = ən pis/ 6 = ən yaxşı)
- suala verdiyiniz **ƏHƏMİYYƏT DƏRƏCƏSİ** (0 = çox önəmli olmayan/ 6 = çox önəmli).
-

Zəhmət olmasa, müvafiq rəqəmi dairəyə alın.

1) Təmin olunan xidmətin ümumi qiymətləndirilməsi

Aşağıdakı ümumi meyarlar bütün xidmətlər və _____ məhkəmələri ilə əlaqədardır.

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
3. Məhkəmə dinləmələrinin vaxtının müəyyən olunmasında əməkdaşlıq:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4. Məhkəmələrin presedent hüququna çıxış	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5. Məhkəmə və hüquqşünaslar arasında kommunikasiya:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

⁹ Sorğu anketi ya bütün məhkəmələr üzrə ümumi məmnuniyyət dərəcəsinə ya da ayrı-ayrılıqda xüsusi xidmətlər və ya məhkəmələr üzrə məmnuniyyət dərəcəsinə ölçmək üçün dəyişdirilə bilər.

¹⁰ Bu o deməkdir ki, Avropa Şurasında qəbul edilmiş mənada hüquqşünas onu məhkəmə qarşısında təmsil etməsi üçün vətəndaş tərəfindən tutulan şəxsdir.

¹¹ Tapşırıq verən orqan.

6. Təşkilati və inzibati öhdəliklərin aydınlığı:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Məhkəmənin veb-saytının 7. keyfiyyəti:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Məhkəmə binası daxilində 8. siqnalizasiya sistemi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

2) Məhkəmə və ya xidmətə görə qiymətləndirmə

Zəhmət olmasa, qiymətləndirmənin hansı məhkəməyə və ya xidmətə aid olduğunu qeyd edin¹²:

Xahiş edirik, hər səhifədə yalnız bir məhkəməni və ya xidməti, xüsusilə də, ən çox üz tutduğunuz məhkəmə və ya xidmətləri, məsələn, hüquqi yardım bürosu, ailə məhkəməsi, yetkinlik yaşına çatmayanların işləri üzrə məhkəmə, cinayət məhkəmələri xidməti və s. qeyd edin. Siz, həmçinin, digər məhkəmələr və ya xidmətlər barəsində fikirlərinizi bildirmək üçün əlavə edilmiş vərəqlərdən istifadə edə bilərsiniz.

Aşağıdakı hər bir sual üçün 0-dan 6-ya qədər rəqəmlərdən birini dairəyə almaqla, lütfən **qiymətləndirin**

- öz **MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏNİZİ** qiymətləndirin (0 = ən pis/ 6 = ən yaxşı)
- suala verdiyiniz **ƏHƏMİYYƏT DƏRƏCƏSİ** (0 = çox önəmli olmayan/ 6 = çox önəmli).

Zəhmət olmasa, müvafiq rəqəmi dairəyə alın.

2.1) Məhkəmə və ya xidmətlə əlaqələr:

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
9. Hakimlərin/dövlət ittihamçılarının nəzakəti və münasibəti :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Məhkəmə işçilərinin nəzakəti və 10. münasibəti :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Hakimlərin/dövlət ittihamçılarının 11. peşəkarlıq səviyyəsi :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Məhkəmə işçilərinin peşəkarlıq 12. səviyyəsi :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Hakimlər/dövlət ittihamçılarına 13. müraciətinin mümkünlüyü :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14. Məhkəmə müraciətinin mümkünlüyü :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
15. Sorğularınıza cavab verilmə tezliyi :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

¹² Beləliklə, hər bir ölkə sorğunu özünə məxsus strukturuna uyğunlaşdırma bilər.

Qeydiyyat şöbəsinin cavablarının		
16. keyfiyyəti və etibarlılığı	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
:		
17. Məhkəmə proseslərinin kompüter texnologiyaları vasitəsilə idarə olunması:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Məhkəmə sənədlərinə dair asan və		
18. praktik konsultasiyalar:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
19. Öhdəliklərin və strukturun aydınlığı:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Məhkəməyə müraciət		
20. xərcləri/rüsumları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

2.2) Məhkəmə dinləmələrinin təşkili və həyata keçirilməsi:

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
21. Müştərilərlə görüş şəraiti:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
Məhkəmə zalının mebel və avadanlıq		
22. təchizatı	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
:		
Dinləmələrin vaxtlı-vaxtında		
23. keçirilməsi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
24. Dinləmələrin təşkili və gedişatı	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
:		
Dinləmələrin keçirilməsi zamanı		
25. hakimin qərəzsizliyi	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
:		

2.3) Hakimin qərarları:

	MƏMNUNİYYƏT SƏVİYYƏSİ	ƏHƏMİYYƏT
26. Hakimlərin müstəqilliyi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
27. Aydın, anlaşılıq qərarlar:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
28. Məhkəmə işlərinə sürətlə baxılması:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
29. İcra edilməsi asan olan qərarlar:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

30. Sizin fikrinizcə, ötən 5 il ərzində məhkəmənin (xidmətin) fəaliyyəti:

pisləşmişdir dəyişməmişdir yaxşılaşmışdır

Fikrinizcə, bu müddət ərzində məhkəmələrin iş yükü vəsaitləri ilə müqayisədə

31. necə artmışdır:

vəsaitlərindən daha sürətlə

vəsaitləri ilə eyni dərəcədə

vəsaitlərindən daha ləng

Əlavə 1: CEPEJ-in 11-ci plenar iclasında (Strasburq, 2-3 iyul 2008-ci il) qəbul olunan “Ədalət mühakiməsinin və məhkəmələrin keyfiyyətinin artırılması üzrəyoxlama vərəqəsi”ndən Çıxarış

	S	R	C	J	tətbiq edil mir
Ədliyyə sisteminin fəaliyyətinin əsas sütunları					
III.3. Birbaşa və virtual istifadə imkanı					
1. Məhkəmələr gediş-gəliş baxımından əlverişli yerlərdə yerləşirmi?					
2. Dinləmələrin məhkəmənin əsas binasından kənarında keçirilməsi üçün müddəa mövcuddurmu?					
3. Qəbul şöbəsinin heyəti çağırış göndərilmiş şəxslərin stressini nəzərə almaq üçün müvafiq təlim keçibmi?					
4. Məhkəmədə qonaqların qəbulunu təkmilləşdirmək üçün xüsusi nizamnamə hazırlanıbmı?					
5. Əlil və ya yaşlı insanlar üçün aşağıdakılardan istifadə imkanı yaradılıbmı: əvvəlcədən qeydiyyatdan keçirilmiş parking yerləri? binaların əlil arabaları üçün keçidləri varmı?					
6. Əgər ehtiyac olarsa, hər hansı şəxsin məhkəmə otaqlarına onları müşayiət etmək imkanı varmı?					
7. Gözləmə və dinləmə otaqları müvafiq avadanlıqlarla təchiz edilibmi və standartlara uyğundurmu?					
8. Məhkəmə binasında vəkillərin öz müştəriləri ilə görüşə biləcəkləri otaqlar varmı?					
9. Gözləmə otaqları qarşı tərəflərin eyni otaqda gözləmək məcburiyyətində qalmayacağı şəkildə təşkil olunubmu?					
10. Məhkəmə binalarına daxil olan qonaqlar üçün aydın yolgöstərici nişanlar varmı?					
11. Mübahisələrin Alternativ Həlli Üsullarının istifadəsi üçün siyasət mövcuddurmu?					
12. Müəyyən mübahisələrin həlli üçün vasitəçiləri asanlıqla tapmaq mümkündürmü?					

	S	R	C	J	tətbiq edil mir
Ədliyyə sisteminin fəaliyyətinin əsas sütunları					
III.6. Qanunilik və ictimai inam					
1. Vətəndaşlara ədliyyə sisteminin keyfiyyəti və fəaliyyəti barədə illik hesabat təqdim edilirmi?					
2. Bu hesabat parlamentdə müzakirə edilirmi?					
3. Ədliyyəyə ictimai inamın müntəzəm qiymətləndirilməsi aparılırmı?					
4. Məhkəmənin fəaliyyəti (məhkəmənin iş səmərəliliyi) və keyfiyyəti haqqında müntəzəm ictimai hesabat verilirmi?					
5. Ədliyyənin fəaliyyətinin çətinlikləri haqqında araşdırmalar aparmaq üçün xüsusi təhqiqat komitələri yaradılıbmı? Bu komitələrin fəaliyyəti ictimaidirmi?					
6. Məhkəmə istifadəçilərinin hüquqları və vəzifələrini göstərən nizamnamə mövcuddurmu?					
7. Tərəflər istənilən vaxt öz məhkəmə icraatlarının hansı mərhələyə çatdığı barədə məlumat almaq imkanına malikdirlermi?					
<ul style="list-style-type: none"> o bilavasitə (məlumatların qəbulu və ya internet vasitəsilə)? o hüquq məsləhətçisi (vəkil və ya hüquqi nümayəndə) vasitəsilə bilvasitə yolu ilə? 					

8. Məhkəmədə tətbiq edilən inzibati tədbirlər və sanksiyalar sistemində dair məlumatların ictimaiyyət və məhkəmə istifadəçiləri tərəfindən əldə edilməsi mümkündürmü, həmçinin, rəqəmlər ictimaiyyətə açıqlanırmı ?					
9. Vətəndaşlar ədliyyə sisteminin prioritetlərinin müzakirəsində məsləhətçi rol (maliyyələşdirmə, müəyyən mübahisələrin prioritet hesab olunması və s.) oynayırırmı?					
10. Sosial rol ədliyyə sistemi ilə əlaqədar olan (zərərçəkənlər, istehlakçılar və s.) assosiasiyalar ədliyyə sisteminin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsində xüsusi rol oynamağa qadirdirlərmı?					
11. Yerli səviyyədə ədliyyə sisteminin fəaliyyətinə və keyfiyyətinə dair müntəzəm olaraq fikir mübadilələri (ictimai müzakirələr, assosiasiyalarla görüşlər, məktəblilərin qəbulu) aparılırmı ?					
12. Məhkəmənin mətbuatla iş üzrə təlim keçmiş xüsusi əməkdaşı varmı?					
13. Məhkəmə hakimləri və digər hüquqi peşə sahibləri arasında keçirilən müşavirənin nəticəsi olaraq meydana çıxan müvafiq razılışlarda davranış qaydaları və təşkilati tədbirlər üzrə normativlər təyin edilirmi?					
14. Məhkəmələrdə vətəndaşlar üçün təşkil olunmuş açıq qapı günləri varmı?					

	S	R	C	J	tətbiq edil mir
Ədliyyə sisteminin fəaliyyətinin əsas sütunları					
III.7. Qiymətləndirmə					
1. Ədliyyəyə ictimai inamın (potensial) itkisini ölçmək üçün dəyərləndirmə/qiymətləndirmə sistemi varmı?					
2. Məhkəmə siyasətlərində (mətbuat ilə əlaqələr, hakimlər və dövlət ittihamçıları tərəfindən informasiya mübadiləsinin idarə olunması) cəmiyyətin məhkəmələrə inamının itirilməsini riski nəzərə alınır mı?					
3. Müvafiq istifadəçilər (istifadəçilərə iddiaçılar, vəkillər, dövlət ittihamçıları, sınaq müddəti və postpenitensiar xidməti, tərcüməçilər, Uşaqların Müdafiəsi Şurası, ekspertlər və s.daxil olmaqla) müəyyən edilibmi?					
4. Məhkəmə istifadəçilərinin məmnuniyyəti müntəzəm olaraq qiymətləndirilibmi?					
5. İstifadəçi məmnuniyyəti sorğularının qiymətləndirilməsinin nəticələri ictimaiyyətə açıqlanırmı?					
6. Bu məsələ üzrə əldə olunan inkişaf bu cür qiymətləndirmələrin nəticələri əsasında yoxlanılırmı (istifadəçilərin cavablandırılmalı olduğu suallar aşağıdakı mövzulara aid ola bilər: hakimin rəftarı və davranışı, məhkəmənin infrastrukturunu və xidmətləri, məhkəmə prosesindən əvvəl gecikmə, hüquqi müəyyənlik prinsipi təəssüratı və qərarın oxunaqlılığı ola bilər)? Bunlar məhkəmənin fəaliyyətini təkmilləşdirmək üçün istifadə edilirmi?					

Kitablar

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

Məqalələr

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

Qanun layihələri, sorğular

Məhkəmə istifadəçiləri məmnuniyyət sorğuları

ALBANİYA

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

AVSTRİYA

- Ministère de la Justice, Image der Justiz in Österreich , 2006, www.bka.gv.at/.

BOLQARISTAN

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

FİNLANDİYA

- *Məhkəmələrdə keyfiyyəti necə qiymətləndirməli. Quality Benchmarks for Adjudication are a means for the improvement of the activity of the courts*(*Məhkəmə qərarların qəbul edilməsində keyfiyyət meyarları məhkəmələrin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi üçün vasitələrdir*), The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland (Finlandiya, Rovaniemidə Apellyasiya Məhkəməsinin yurisdiksiyasına aid olan məhkəmələrdə keyfiyyətə dair layihələr), accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6tegx.pdf>.
- Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun kär äjaoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, 151 p.
- Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*(Qanun və vətəndaşlar 2004), National Research Institute of Legal Policy (Hüquq Siyasəti üzrə Milli Tədqiqat İnstitutu), 2004.

FRANSA

- Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184.
- Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491> ; En particulier, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, 24 p., **Error! Hiperlink istinadi səhvdir..**
- Enquête sur les MJJ : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

İRLANDİYA

- Irish Courts Service(İrlandiya Məhkəmə Xidməti)/Milward Brown, « Mystery Shopping »(“Gizli Müştəri”), 2007;

NİDERLAND

- Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary(Niderlandda Məhkəmə Sisteminin Müasirləşdirilməsinin Qiymətləndirilməsi üzrə Komitəsi), *Judiciary is quality*(*Məhkəmə sistemi keyfiyyət deməkdir*), Ministry of Justice(Ədliyyə Nazirliyi), Décembre 2006, 45 p.
- WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingdelta.aspx>

RUMİNİYA

- Transparency International Romania (ed.), *Magistratların məhkəmə sisteminin müstəqilliyini başa düşməsi*, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

İSPANİYA

- « Encuesta a usuarios de la administración de la justicia », baromètre annuel du Consejo General del Poder Judicial sur l'image de la justice en Espagne (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&DoWnload=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a todos los jueves o magistrados en servicio activo », avril 2006 (grande enquête de satisfaction auprès des juges et magistrats)
- « Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales », 2005 (enquête de satisfaction auprès des avocats)

İSVEÇRƏ

- Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>
- *Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007)*
Rapport du groupe de travail (mai 2008) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>
Résultats complets : http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_avocats.pdf (avocats),
http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_justiciables.pdf (justiciables)
- *Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)*
Rapport du groupe de travail (avril 2002) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>
Résultats complets :
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_avocats.pdf (avocats),
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_notaires.pdf (notaires),
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_justiciables.pdf (justiciables)
- *Enquêtes auprès des justiciables (1997)*
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf
- *Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)*
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf
- Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues)
Alman dilində link: http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf

BİRLƏŞMİŞ KRALLIQ

- Her Majesty's Courts Service court user surveys 2006-2009 (Ülyahəzrətin Məhkəmə Xidmətinə aid məhkəmələrdə istifadəçilərin məmnunluq sorğusu, 2006-2009)
<http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

KANADA

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

AMERİKA BİRLƏŞMİŞ ŞTATLARI

- National Center for State Courts, CourTools “Access and Fairness”,(Dövlət Məhkəmələri üçün Milli Mərkəz, Məhkəmə Alətləri “Çıxış imkanı və Ədalətlik”)
- http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf
- National Center for State Courts, CourTools “Court Employee Satisfaction”, (Dövlət Məhkəmələri üçün Milli Mərkəz, Məhkəmə alətləri “Məhkəmə işçilərinin Məmnunluq səviyyəsi”)
http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf.