



## **Menetlusosaliste rahulolu kohtusüsteemiga**

### **Uuringu tulemuste kokkuvõte**

**Eesti Uuringukeskus OÜ**

**Oktoober 2017**

## SISUKORD

<b>METOODIKA.....</b>	<b>4</b>
1. UURINGU EESMÄRK.....	4
2. VALIMI KIRJELDUS .....	4
3. UURINGU LÄBIVIIMISE PROTSESS .....	5
4. ANDMETÖÖTLUS .....	5
<b>KOKKUVÕTE.....</b>	<b>6</b>
<b>KOHTUSSE PÕÖRDUNUD ISIKUTE TULEMUSED .....</b>	<b>8</b>
1. VASTANUTE STRUKTUUR .....	8
2. SUHTLEMISE VIIS.....	10
3. RAHULOLUHINNANGUD .....	12
3.1 Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega .....	12
3.2 Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega.....	13
3.3 Üldine rahulolu kohtu tööga.....	16
4. HINNANGUD KOHTUMENETLUSELE TEHTUD KULUTUSTELE .....	18
5. EESTI KEELE MITTEVALDAMINE KUI TAKISTUS KOHTUSSE PÕÖRDUMISEL .....	19
6. HINNANGUD EESTI KOHTUSÜSTEEMI USALDUSVÄÄRSUSELE.....	20
7. ETTEPANEKUD KOHTULE TÖÖ PAREMAKS KORRALDAMISEKS .....	21
<b>KOHTUISTUNGIL OSALENUD ISIKUTE TULEMUSED.....</b>	<b>22</b>
1. VASTANUTE STRUKTUUR .....	22
2. SUHTLEMISE VIIS.....	24
3. RAHULOLUHINNANGUD .....	26
3.1 Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega .....	26
3.2 Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega .....	28
3.3 Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega.....	30
3.4 Üldine rahulolu kohtu tööga.....	32
4. ISTUNGI ALGUS KOKKULEPITUD AJAL.....	34
5. HINNANGUD KOHTUMENETLUSELE TEHTUD KULUTUSTELE .....	35
6. EESTI KEELE MITTEVALDAMINE KUI TAKISTUS KOHTUSSE PÕÖRDUMISEL .....	36
7. HINNANGUD KOHTUSÜSTEEMI USALDUSVÄÄRSUSELE JA VÕRDSELE KOHTLEMISELE .....	37
8. ETTEPANEKUD KOHTU TÖÖ PAREMAKS KORRALDAMISEKS .....	39
<b>KOHTUOTSUSE SAANUD ISIKUTE TULEMUSED .....</b>	<b>40</b>
1. VASTANUTE STRUKTUUR .....	40
2. SUHTLEMISE VIIS.....	42
3. RAHULOLUHINNANGUD .....	44
3.1 Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega .....	44
3.2 Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega .....	46
3.3 Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega.....	48
3.4 Üldine rahulolu kohtu tööga.....	50

4. HINNANGUD VIIMASEST ISTUNGIST OTSUSENI JÕUDMISE AJALE .....	52
5. ISTUNGITE TOIMUMINE KOKKULEPITUD AJAL .....	53
6. HINNANGUD KOHTUMENETLUSELE TEHTUD KULUTUSTELE .....	54
7. EESTI KEELE MITTEVALDAMINE KUI TAKISTUS KOHTUSSE PÕÖRDUMISEL .....	55
8. HINNANGUD KOHTUSÜSTEEMI USALDUSVÄÄRSUSELE JA VÕRDSELE KOHTLEMISELE .....	56
9. HINNANG KOHTUOTSUSELE.....	58
10. ETTEPANEKUD KOHTULE TÖÖ PAREMAKS KORRALDAMISEKS .....	60

## **PROFESSIONAALSETE MENETLUSOSALISTE TULEMUSED .....** 61

1. VASTANUTE STRUKTUUR .....	61
2. RAHULOLUHINNANGUD .....	63
2.1 Rahulolu kohtumenetluse, kohtunike ja kohtu töötajate tööga kohtute lõikes.....	63
2.1.1 Harju Maakohus .....	63
2.1.2 Viru Maakohus.....	66
2.1.3 Tartu Maakohus.....	68
2.1.4 Pärnu Maakohus.....	71
2.1.5 Tallinna Halduskohus .....	73
2.1.6 Tallinna Ringkonnakohus .....	75
2.1. 7 Tartu Ringkonnakohus .....	78
2.2 Rahulolu aspektide keskmised hinnangud kohtute lõikes.....	80
2.3 Üldine rahulolu kohtu tööga.....	83
3. ISTUNGI TOIMUMINE KOKKULEPITUD AJAL.....	84
4. KOHTUTE SOTSIAALMEEDIA LEHEKÜLGEDE KÜLASTAMINE .....	85
5. HINNANGUD VIIMASE KOLME AASTA KOHTUMENETLUSE LÄBIVIIMISELE.....	86
6. EESTI KEELE MITTEVALDAMINE KUI TAKISTUS KOHTUSSE PÕÖRDUMISEL .....	87
7. HINNANGUD KOHTUSÜSTEEMI USALDUSVÄÄRSUSELE JA VÕRDSELE KOHTLEMISELE .....	88
8. ETTEPANEKUD KOHTULE TÖÖ PAREMAKS KORRALDAMISEKS .....	90

## METOODIKA

### 1. Uuringu eesmärk

Uuringu eesmärgiks oli kaardistada menetlusosaliste teenindamise probleemkohad I ja II astme kohtutes.

Menetlusosaliste tegelikke vajadusi kaardistades saab kohtute lõikes välja selgitada parimad praktikad ning pakkuda universaalseid lahendusi menetlusosaliste eesmärgipärasemaks ja sujuvamaks teenindamiseks, et:

- ✓ suurendada menetlusosaliste rahulolu (tagada menetlusosaliste piisav info kättesaadavus menetluseks ettevalmistumisel ning professionaalne, lugupidav ja erapooletu kohtlemine);
- ✓ kiirendada menetlust ja tagada paremini põhiseaduslik õiguste kaitse;
- ✓ vähendada menetlusosaliste kulusid;
- ✓ suurendada inimeste usaldust kohtute vastu ja seeläbi tõsta ühiskonna üldist turvatunnet.

### 2. Valimi kirjeldus

Käesolev uuring hõlmas kokku 4 sihtrühma:

- 1) kohtusse pöördujad;
- 2) kohtuistungil käinud isikud;
- 3) kohtuotsuse kätte saanud isikud;
- 4) advokaadid ja prokurörid.

Netovalimi suurus ja vastamismäär erinevates sihtrühmades olid järgnevad:

- ✓ Kohtusse pöördujad – 150; 58%
- ✓ Kohtuistungil käinud isikud – 100; 64%
- ✓ Kohtuotsuse saanud isikud – 150; 59%
- ✓ Prokurörid – 70; 38% ja advokaadid – 132; 20%.

Küsitletavate menetlusosaliste nimed ja telefoninumbrid pärinesid kohtute infosüsteemist ja need edastas uuringu läbiviijale Tellija.

### 3. Uuringu läbiviimise protsess

Küsitlustöö viidi läbi kombineeritud meetodil: mitteprofessionaalsete menetlusosaliste (kohtusse pöördunud, kohtuistungil käinud ja kohtuotsuse kätte saanud isikud) puhul koguti andmeid telefoniküsitluse (CATI) ja professionaalsete menetlusosaliste (advokaadid, prokurörid) puhul elektroonilise küsitluse (CAWI) kaudu, kus igale respondendile saadeti e-posti teel personaalne ankeedilink.

Telefoniintervjuud viidi läbi nii eesti kui vene keeles, veebiküsitlusele vastamine toimus eesti keeles. Telefoniküsitlus viidi läbi perioodil 19.09–25.09 ja veebiküsitlus 15.09–02.10 2017.

### 4. Andmetöötlus

Küsitlustulemuste töötlemiseks kasutati andmetöötluspakette *MS Excel* ja *SPSS*. Enne andmete analüüsimist viidi läbi kvaliteedikontroll.

Statistilist olulisust mõõdeti Hii-ruut testidega. Taustatunnuste (sugu, vanus, kodune keel jne) lõikes on raportis välja toodud vaid need erinevused, mis osutusid statistiliselt olulisteks ning mida saab seega laiendada ka üldkogumile.

2017. aasta rahulolu mõõtvate küsimuste puhul jäeti tulemuste analüüsil rahulolunäitajatest parema ülevaate saamise eesmärgil välja “ei oska öeda” vastused.

Joonistel toodud andmed on ümardatud arvutiprogrammi poolt ja seetõttu võib väljatoodud osakaalude summa moodustada küsimuste lõikes kohati veidi alla või üle 100%.

Tulemuste võrdlused 2013. aastaga on raportis joonistel ja tekstis välja toodud vaid küsimuste puhul, kus tulemusi saab lähtuvalt küsimuse püstitusest ja skaalast otseselt võrrelda. Kui 2013. aasta uuringus on olnud sama teematikat puudutav küsimus erineva ülesehituse ja/või skaalaga, on toodud välja küll 2013. aasta peamised tulemused, kui jäetud välja võrdlus 2017. aastaga.

## KOKKUVÕTE

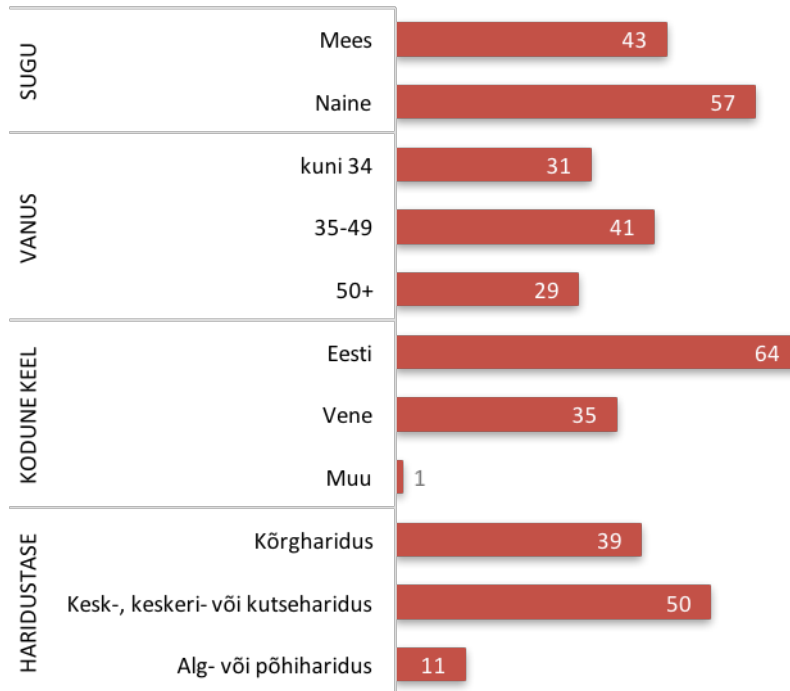
- ✓ Eesti kohtusüsteemi hindavad menetlusprotsessides osalenutest kõige kõrgemalt prokurörid ning mõnevõrra madalamalt kohtuotsuse kättesaanud isikud.
- ✓ Eesti kohtute tööga on pigem rahul või väga rahul 80% kohtuistungil osalenutest, 80% kohtuotsuse kättesaanutest ning 82% advokaatidest ja 91% prokuröridest. Mõnevõrra vähem on kohtutööga rahul kohtusse hagiavalduse või kaebusega pöördunud isikud (69%).
- ✓ Eesti kohtusüsteemi peab pigem või väga usaldusväärseks 80% kohtusse hagiavalduse või kaebusega pöördunud isikutest, 83% kohtuistungil osalenutest, 77% kohtuotsuse kättesaanud isikutest ning 88% advokaatidest ja 97% prokuröridest.
- ✓ Kohtumenetluses osalenud professionaalidest on prokurörid enam arvamusel, et Eesti kohtusüsteem kohtleb kõiki menetluses osalevaid isikuid võrdselt (84%), advokaatidest on sellega nõus vähem kui pooled (46%).
- ✓ Rahuloluhinnangutes kohtuga olid mitteprofessionaalsed menetlusosalised mõnevõrra rohkem rahul menetlusprotsessi ja avaliku e-toimiku arusaadavusega ning veidi vähem oldi rahul menetluskäsitluste täitmise arusaadavusega, info kättesaadavusega kohtusse pöördumisel ning kohtu menetlusprotsessi kiirusega. Kohtuistungitel osalenud isikud hindasid väga kõrgelt kohtu füüsilist keskkonda (viidad kohtumajas, ootetingimused jne).
- ✓ Kõige enam kasutatakse kohtuga suhtlemiseks e-posti võimalust ja avalikku e-toimikut. Võrreldes teiste suhtluskanalitega kasutatakse mõnevõrra vähem kohtuga suhtlemist posti või telefoni teel.
- ✓ Kohtuistungitel osalenute hinnangud näitasid, et kohtute kodulehel oleva info leidmise võiks muuta kasutajale lihtsamaks ja arusaadavamaks.
- ✓ Kõige kõrgemalt hinnati kohtu töötajate juures nende abivalmidust ja viisakust. Negatiivse poolena toodi enim välja probleemide lahendamise vähest oskust ning ebapädevust.
- ✓ Kohtunike juures hinnati kõige kõrgemalt nende viisakust ning madalaimalt oskust jääda oma töös erapooletuks. Kohtuotsuse kättesaanud isikud olid teistest uuringu sihtgruppidest mõnevõrra kriitilisemad ka kohtunike töö põhjalikkuse osas.
- ✓ Pooled kohtumenetluses osalenud professionaalidest arvasid, et kohtumenetluse läbiviimisel ei ole viimase 3 aasta jooksul midagi muutunud, kuid samas arvatakse sagedamini, et kohtumenetluse läbiviimine on läinud pigem paremaks kui halvemaks.

- ✓ Ligikaudu 4/5 kohtuprotsessis osalenutest kinnitasid, et kohtuistung algab üldjuhul alati kokkulepitud ajal. Kohtumenetluses osalenud professionaalid tõid välja, et kõige enam toimuvad istungid kokkulepitud aegadel Tallinna Ringkonnakohtus.
- ✓ Enamik kohtuprotsessides osalenutest on arvamisel, et kohtumenetlustele tehtud kulutused on keskmised. Samas on rohkem neid, kes arvavad, et menetluskulud on pigem kõrged kui madalad.
- ✓ Ligikaudu kolmandik kohtuprotsessides osalenutest on arvamisel, et eesti keele mittevaldamine on takistuseks kohtusse pöördumisel, eriti suure probleemina näevad seda koduse keelena vene keelt kõnelevad isikud. Advokaadid hindasid eesti keele mittevaldamist kohtusse pöördumisel suuremaks takistuseks kui prokurörid.

## KOHTUSSE PÖÖRDUNUD ISIKUTE TULEMUSED

### 1. Vastanute struktuur

Kohtusse pöördunud isikuid osales uuringus kokku 150. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes on esitatud joonisel 1.

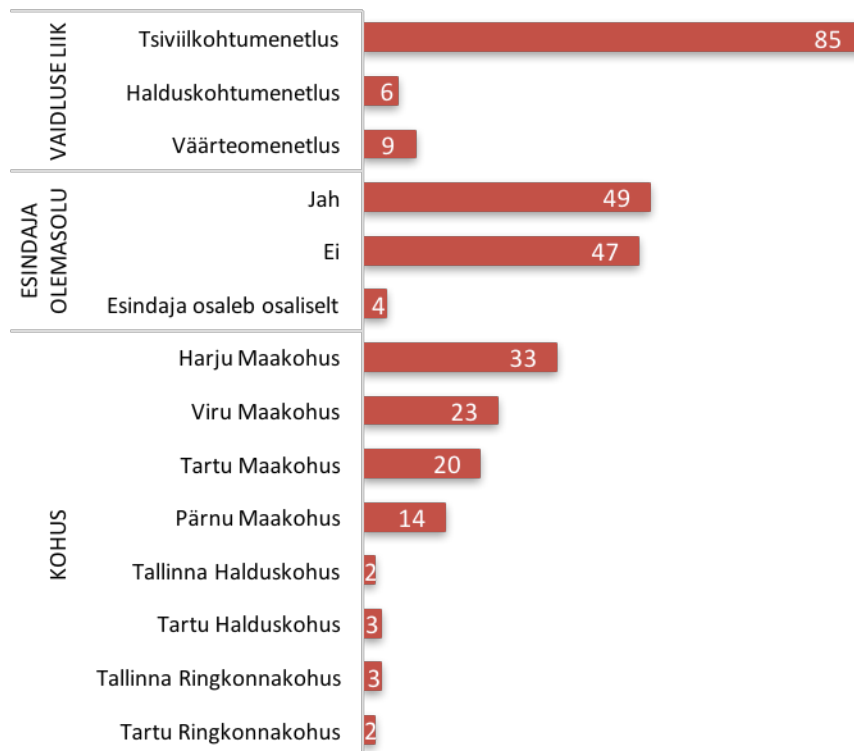


Joonis 1. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes (%).

Uuringus osales enam naisi kui mehi, ligi 2/3 vastajatest rääkisid kodus eesti keelt, vanusegruppidest olid enim esindatud 35-49-aastased ning haridustaseme lõikes oli kõige rohkem neid, kes omasid kesk-, keskeri või kutseharidust.

Valdav enamik vastajatest osales tsiviilkohtumenetluses ning oli pöördunud maakohtutesse, haldus- ja ringkonnakohtutesse pöördujaid oli kokku vaid kümnendik kõigist vastajatest (Joonis 2). Menetluses omasid esindajat ligi pooled vastajad.





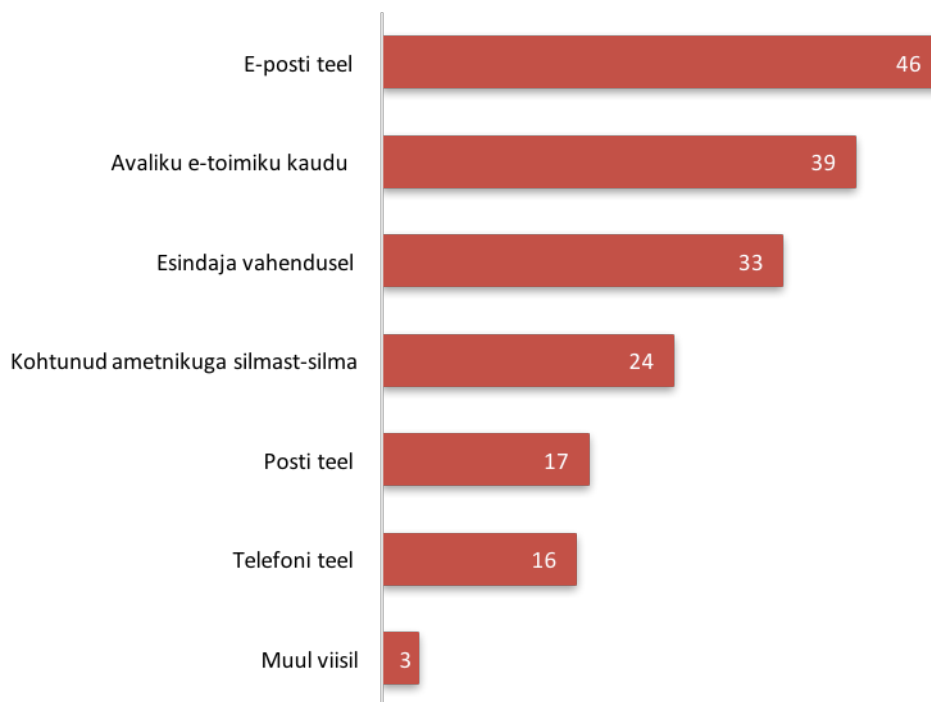
Joonis 2. Vastajate jaotus kohtusüsteemiga seotud tunnuste lõikes (%).

Kaheksalt vastajalt, kelle menetlus toimus Tallinna või Tartu Ringkonnakohtus, uuriti ka seda, kui kaua on kulunud aega nende menetluse alustamisest esimese astme kohtust kuni küsitlusele vastamise hetkeni. Neist neljal juhul oli menetlus kestnud kuni üks aasta, kolmel juhul 1-2 aastat ning ühel juhul 3-4 aastat.

## 2. Suhtlemise viis

Kohtuga suhtlemise teemal uuriti vastajatelt, mil viisil olid nad peamiselt avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhelnud. Võimalik oli välja tuua kuni 3 peamist suhtluskanalit.

Enim levinud kanaliks avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhtlemisel osutus e-post, mida mainisid ühena kolmest peamisest suhtlusviisist pea pooled kohtusse pöördunud vastajad (Joonis 3). Avaliku e-toimiku kaudu olid kohtuga suhelnud veidi alla 40% ning esindaja vahendusel kolmandik vastajatest. Silmast-silma kohtumisi ametnikuga tõi välja pea neljandik ning posti ja telefoni teel suhtlemist juba vähem kui viiendik vastajatest.



Joonis 3. Peamised viisid avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhtlemiseks (kuni 3 vastust) (%).

Muude viisidena avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhtlemisel toodi välja järgnevat:

*“Käisin kohal.”*

*“Viisin avalduse isiklikult kohale elukohajärgsesse kohtusse.”*

*“Avalduse esitamiseks pöördusin tuttava juristi poole, kes koostas avalduse ja hiljem aitas täiendada kohtu poolt esitatud nõudmistega.”*

*“Sekretärile andsin avalduse ja andis mulle valeinfot ning eksitas mind riigilõivu tagastamise osas.”*

Märkimisväärseid (statistiliselt olulisi) erinevusi erinevate sotsiaal-demograafiliste näitajate lõikes esines avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhtlemisel vaid ametnikuga silmast-silma, e-posti, avaliku e-toimiku ja esindaja vahendusel suhtlemise puhul.

Ametnikuga silmast-silma kohtumise osas ilmsed olulised erinevused vastaja vanuse ja menetluse liigi osas. Kui tsiviil- ja halduskohtu menetlusel osalenutest suhtles avalduse või kaebuse esitamise käigus ametnikuga silmast-silma veidi üle viiendiku, siis väärtemenetluse puhul veidi alla 60% vastajatest.

Samuti sages ametnikuga silmast-silma suhtlemine vastajate vanuse kasvades – kuni 34-aastastest eelistas sel viisil suhelda 11%, 35-49-aastastest 21% ning 50-aastastest ja vanematest juba 42%.

Seevastu e-posti teel suhtlemine oli kõige sagedasem just kuni 34-aastaste vanusegrupis (59%) ning vähenes vanuse kasvades – 35-49-aastastest suhtlesid e-posti teel kohtuga pooled ning 50-aastaste ja vanemate grupist ligi neljandik vastajatest.

E-posti teel suhtlesid kohtuga kaks korda sagedamini (32% vs 63%) ka need vastajad, kellel ei olnud kohtumenetluses esindajat.

Posti teel suhtlesid kohtuga eestikeelsetest kolm korda sagedamini vene emakeelega vastajad (10% vs 31%). Maakohtute lõikes oli see enim levinud Viru (34%) ja vähim Harju Maakohtus (10%) toimuvate menetluste puhul.

Esindaja vahendusel kohtuga suhtlemisel esines olulisi erinevusi menetluse liigiti – seda viisi tõi välja 56% halduskohtu-, 35% tsiviilkohtu- ning 7% väärtemenetluses osalenud vastajatest.

Eesti emakeelega vastajad eelistasid suhelda kohtuga e-toimiku kaudu oluliselt sagedamini kui vene emakeelega vastajad (50% vs 17%). Võrreldes 50-aastaste ja vanemate vastajatega (16%), suhtlesid e-toimiku kaudu kohtuga märkimisväärselt sagedamini 35-49-aastased (49%) ja kuni 34-aastased (46%) vastajad. Maakohtute lõikes oldi avaliku e-toimiku kaudu kohtuga suheldud kõige sagedamini Harju (51%) ja kõige harvemini Viru Maakohtus (20%) toimuvate menetluste puhul.

**2013. aasta uuringus** tõid vastajad avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhtlemise viisidest enim välja esindaja vahendusel ja isiklikult suhtlemist (mõlemad 43%), millele järgnes kontaktivõtt e-posti teel (35%).

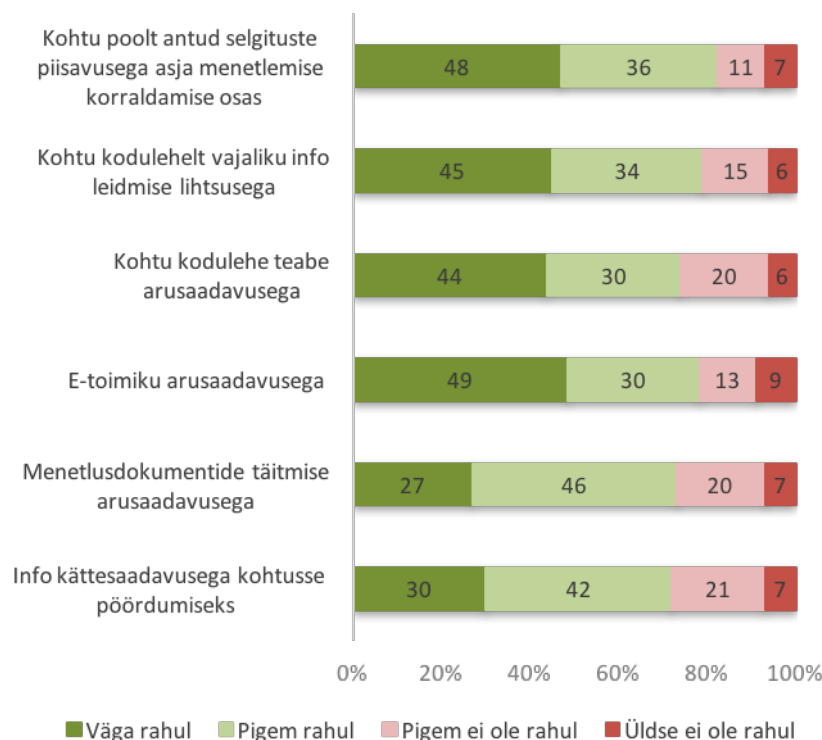
Kuna 2013. aastal nimetasid vastajad kõik viisid, mille kaudu nad olid avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhelnud ja 2017. aastal vaid kuni 3 peamist viisi, siis ei ole tulemused antud küsimuse puhul aastate lõikes võrreldavad.

### 3. Rahuloluhinnangud

Selgitamaks välja kohtusse pöördunute rahulolu kohtumenetluse ja kohtutöötajate tööga, paluti vastajatel hinnata erinevate aspektidega rahulolu 4-pallisel sõnastatud vastustega skaalal, kus 4 tähistas “väga rahul”, 3 “pigem rahul”, 2 “pigem ei ole rahul” ning 1 “üldse ei ole rahul”.

#### 3.1 Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega

Ilmnes, et kohtumenetluse osas oli rahulolu kõige kõrgem kohtu poolt antud selgituste piisavusega asja menetlemise korraldamise osas, millega olid kas väga rahul või pigem rahul kokku 84% vastajatest (Joonis 4). Pea 80% vastajatest väljendas rahulolu ka kohtu kodulehelt vajaliku info leidmise lihtsuse ja e-toimiku arusaadavusega. Teiste aspektidega võrreldes vähem positiivseid ja enam negatiivseid hinnanguid anti menetlusdokumentide täitmise arusaadavusele ja info kättesaadavusele kohtusse pöördumiseks.

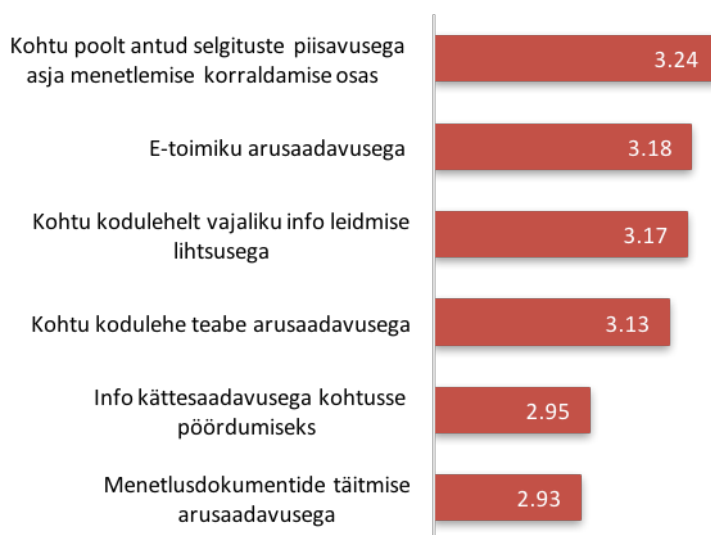


Joonis 4. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega (%).

Olulisi erinevusi sotsiaal-demograafiliste näitajate lõikes esines kohtu kodulehe teabe arusaadavuse ja sealt vajaliku info leidmise lihtsuse osas.

Kodulehe teabe arusaadavusega olid enam rahul tsiviilkohtumenetluses osalejad ja kodus eesti keelt rääkivad vastajad. Kodulehelt vajaliku info leidmise lihtsusega olid sagedamini rahul naised kui mehed.

Vaadates kohtumenetluse erinevate aspektide keskmisi hinnanguid 4-palli skaalal, selgub, et kuuest aspektist nelja puhul on keskmine hinne üle kolme palli (Joonis 5). Kõige kõrgema keskmise hinne (3,24) sai sealjuures kohtu poolt antud selgituste piisavus asja menetlemise korraldamisel ning alla kolme palli jäid hinnangud menetlusedokumentide täitmise arusaadavusele ja info kättesaadavusele kohtusse pöördumiseks.



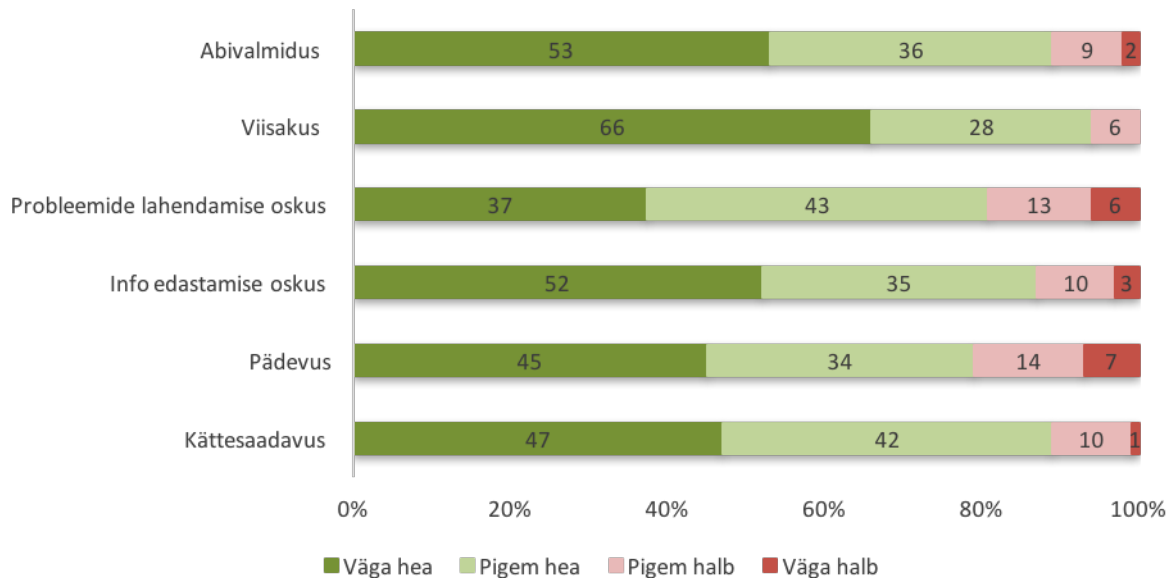
Joonis 5. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

**2013. aastal** hinnati eelpool käsitletud aspektidest 5-pallisel skaalal info kättesaadavust kohtusse pöördumiseks (1=raskesti kättesaadav, 5=väga hästi kättesaadav), e-toimiku keskkonna keerukust või arusaadavust (1=väga keeruline, 5=täiesti arusaadav) ning kohtu poolt pakutud info ja antud selgituste piisavust asja menetlemise korraldamisel (1=täiesti ebapiisav, 5=täiesti piisav). Info kättesaadavus sai 5 pallisel skaalal keskmiseks hinnanguks 3,63, e-toimiku keskkonna keerukus/arusaadavus 3,54 ning kohtu poolt pakutud info ja antud selgituste piisavus asja menetlemise korraldamisel 3,38.

### 3.2 Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega

Lisaks kohtumenetluse erinevatele aspektidele hindasid kohtusse pöördujad 2017. aastal ka kohtu töötajate abivalmidust, viisakust, pädevust, kättesaadavust ning probleemide lahendamise ja info edastamise oskust.

Kõige kõrgemalt hinnati kohtu töötajate viisakust, millele andis positiivse hinnangu kokku 94% vastajatest, sealjuures 2/3 pidasid antud aspekti väga heaks (Joonis 6). Kättesaadavust ja abivalmidust pidas kas väga heaks või pigem heaks kokku 89% ning info edastamise oskust 87% vastajatest. Enim negatiivseid hinnanguid (pigem halb või väga halb) said kohtu töötajate pädevus (21%) ja probleemide lahendamise oskus (19%)



Joonis 6. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega (%).

Erinevate vastajate gruppide vahel osutusid **statistiliselt oluliseks erinevused** rahulolus kohtu töötajate info edastamise ja probleemide lahendamise oskuse ning abivalmiduse osas.

Kohtu töötajate info edastamise oskust hindasid naised kõrgemalt kui mehed. Kõrgharidusega kohtusse pöördunud pidasid harvemini väga heaks nii kohtu töötajate abivalmidust kui info edastamise ja probleemide lahendamise oskust.

Kohtu töötajatega rahulolule hinnangu “**väga halb**” andnutelt küsiti ka **põhjendust**. Enim kõige madalamaid hinnanguid said kohtu töötajate pädevus (7%) ja probleemide lahendamise oskus (6%).

**Kohtu töötajate pädevust** “väga halvaks” pidanud vastajad põhjendasid seda alljärgnevalt:

“Kohtunik ei ole materjale üle vaadanud, ebaõiglane kohtunik.”

“Kohtunik teeb oma otsuse selle pinnal, mida viimasel hetkel on käsitletud. Tunnistajate valesid usutakse ja tunnistuste paikapidavust ei kontrollita mitte kuidagi.”

“Spetsialist andis halba nõu, mistõttu tean nüüd, et ei oleks pidanud isegi riigilõivu maksma.”

“Selgitusi ei anta lihtinimesele ja asi on väga segane ja keeruline.”

“Sekretärid võiksid olla rohkem kursis.”

*“Valesti sisestatud andmed.”*

*“Karistused.”*

*“Ei meeldinud kohtuniku otsus.”*

**Probleemide lahendamise oskusele** kõige negatiivsema hinnangu andnud vastajad tõid välja järgnevaid põhjendusi:

*“Ei suudeta mind aidata, kuna menetlus on ebatüüpiline ja seal ei aidata mind üldse.”*

*“Ei oska probleemi lahendada.”*

*“Ei tegeleta probleemiga.”*

*“Suur infonumbritele ümbersuunamine.”*

*“Ebaõiglane otsus.”*

*“Mitteseaduslik otsus.”*

Kohtu töötajate **info edastamise oskuse** osas heideti ette järgnevat:

*“Ootan ja ootan, asi lükkub aina edasi ja ikkagi ei anta teada, millal kohus toimub.”*

*“Mingit infot ei anta.”*

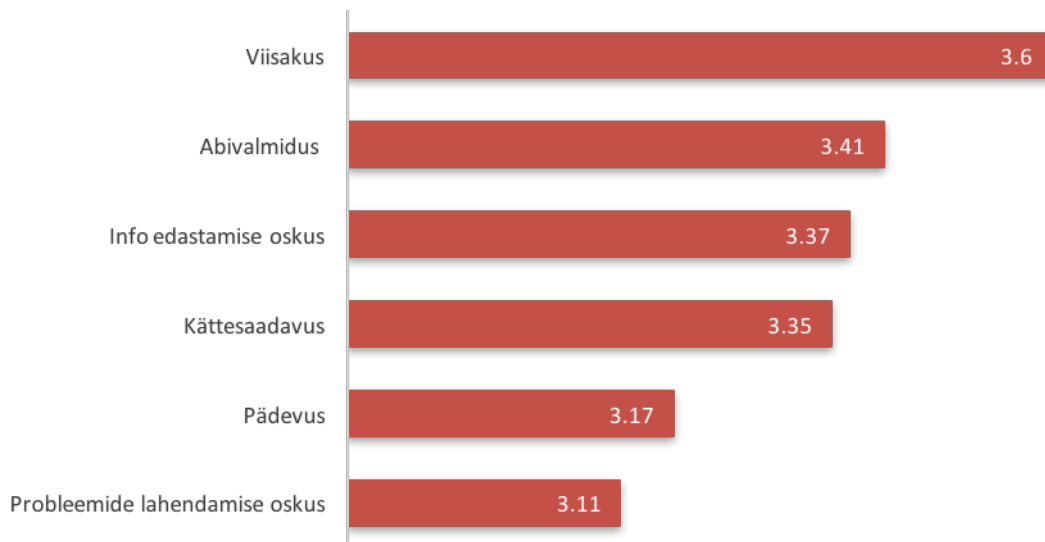
*“Ei ole rahul, sest kohtuotsus oli mitteseaduslik otsus.”*

Töötajate **kättesaadavusele** anti kõige nõrgem hinnang allpooltoodud põhjusel:

*“Ei saa piisavalt vastuseid selles osas, et millal kohus võiks toimuda, aastad mööduvad ja midagi ei muutu. Keegi enam ei mäletagi ja lõpuks tekivad valemälu ja nihked tunnistustes.”*

Kohtu töötajate **abivahendust** peeti väga halvaks, kuna otsust nähti ebaõiglasena.

Reastades erinevad **kohtu töötajatega seotud omadused** keskmise hinnangu alusel pingeritta, ilmneb, et erinevalt eelpool käsitletud kohtumenetluse aspektidest jäävad kõik tulemused 4-palli skaalal üle kolme palli (Joonis 7). Teiste aspektidega võrreldes märkimisväärselt kõrgemalt hinnati töötajate viisakust (3,6) ning kõige nõrgemaks peeti probleemide lahendamise oskust ja pädevust.

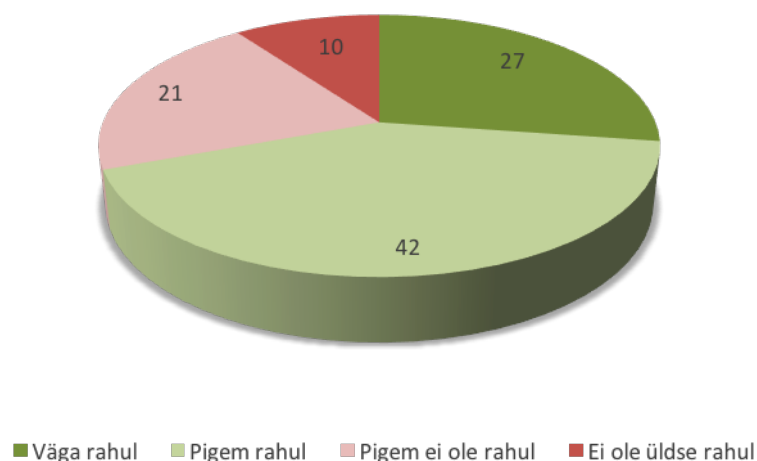


Joonis 7. Rahulolu kohtu töötajate töö eri aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

**2013. aastal** uuriti eelpool analüüsitud kohtu töötajate omadustest vaid nende abivalmidust ja viisakust, mida hinnati ühe küsimusega: “Kas kohtuametnikud olid Teiega suheldes viisakad ja abivalmid?” (1=väga viisakad ja abivalmid, 5=ei olnud viisakad ega abivalmid). Tulemuseks 5-palli skaalal oli 4,07.

### 3.3 Üldine rahulolu kohtu tööga

Tuginedes oma senisele kogemusele oli 2017. aastal enam kui neljandik kohtusse pöördunud vastajatest **kohtu tööga üldiselt** väga rahul ja üle 40% pigem rahul, viiendik oli pigem ning kümnendik üldse mitte rahul. Seega oli ligi 70% kohtusse pöördunud vastajatest kohtu tööga üldiselt rahul (Joonis 8).



Joonis 8. Üldine rahulolu kohtu tööga tuginedes senisele kogemusele (%).

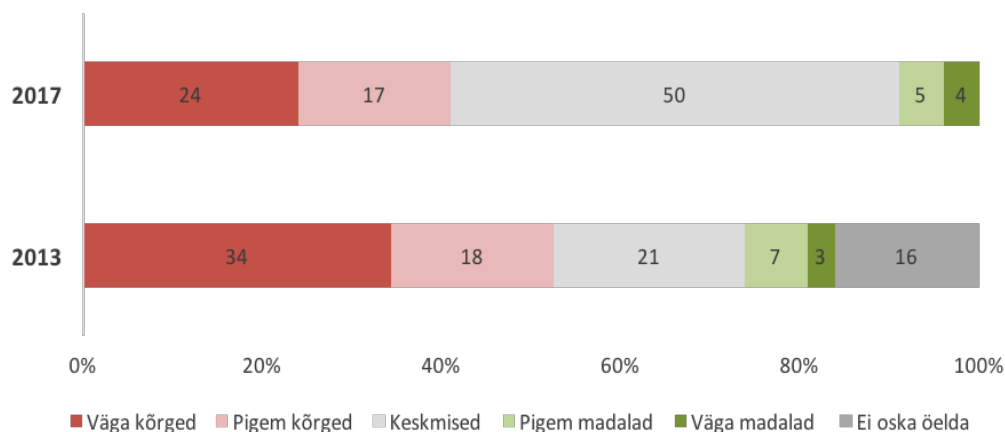


Tsiviilkohtumenetluses osalenud vastajad olid teistes vaidluse liikides osalejatega võrreldes kohtu tööga sagedamini rahulolevad. Kohtu tööga üldiselt väga rahulolevaid oli enim kuni 34-aastaste vastajate seas (41%).

**2013. aastal** küsiti vastajatelt analoogne küsimus sõnastuses: “Kas Te olete senise kogemuse pinnalt rahul kohtu tööga?” millele sai vastata skaalal 1=ei ole üldse rahul, 5=väga rahul. Väga rahulolevaid vastajaid oli antud skaalal viiendik ja üldse mitte rahulolevaid 14%.

#### 4. Hinnangud kohtumenetlusele tehtud kulutustele

Nii 2013. kui 2017. aastal küsiti vastajatelt **hinnanguid ka kohtumenetluse kulutustele**, arvestamata sealjuures esindajatasusid (Joonis 9).



Joonis 9. Hinnangud kohtumenetlusele tehtud kulutustele, arvestamata esindajatasusid (%).<sup>1</sup>

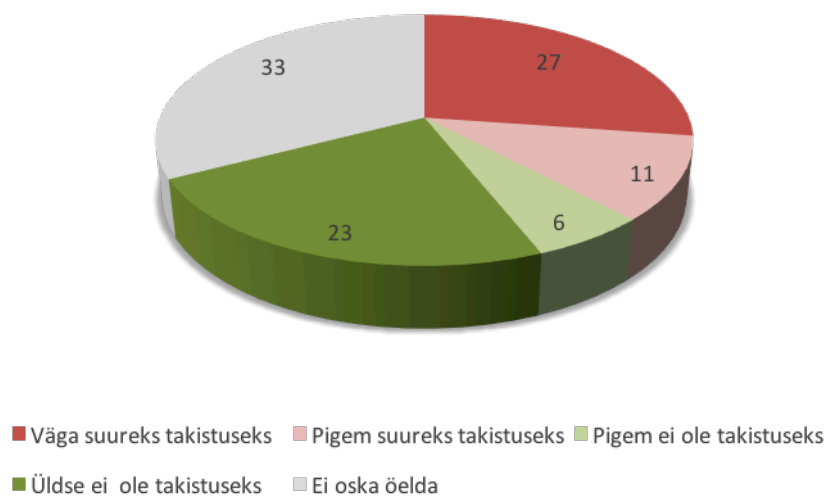
**Võrreldes 2013. aastaga** on 2017. aastal 10% võrra vähenenud nende kohtusse pöördujate osakaal, kes peavad kohtumenetlusele tehtud kulutusi väga kõrgeteks ning üle kahe korra on kasvanud vastavaid kulusid keskmiseks pidanute osatähtsus. Kuna 2013. aastal oli skaala sõnastus veidi erinev ning skaala kõik variandid ei olnud sõnastatud, ei saa tulemusi aga päris üheselt võrrelda.

Sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes hinnangutes kohtumenetlusele tehtud kulutustele 2017. aastal statistiliselt olulisi erinevusi ei esinenud.

<sup>1</sup> 2013. aasta ankeedis oli küsimuse sõnastus: “Arvestamata esindajatasusid, kas kohtumenetluses osalemine tundub Teile kallis või odav?”, skaala vastetega 1= väga kallis ja 5= odav, “ei oska öelda”.

## 5. Eesti keele mittevõlamine kui takistus kohtusse pöördumisel

Kõigilt vastajatelt uuriti ka seda, **kuivõrd suureks takistuseks peavad nad kohtusse pöördumisel eesti keele mittevõlamine**. Ilmnes, et veidi enam kui neljandik vastajatest pidas seda väga suureks takistuseks ning veidi alla neljandiku leidis, et see ei ole üldse takistus (Joonis 10). Eesti keele mittevõlamine pidas kohtusse pöördumisel pigem suureks takistuseks 11% vastajatest, samas kui 6% leidis, et see pigem takistuseks ei ole. Kolmandik vastajatest ei osanud antud küsimuses seisukohta kujundada.



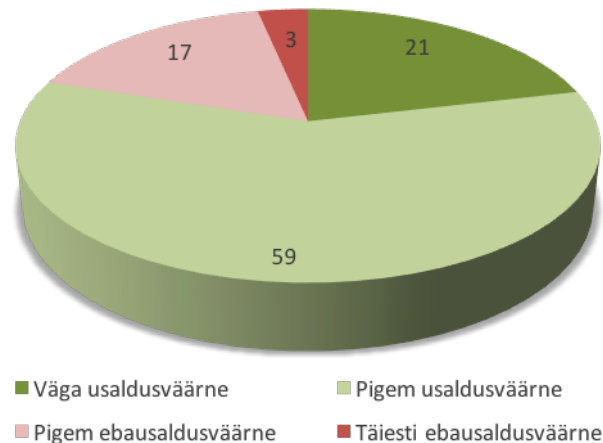
Joonis 10. Kuivõrd suureks takistuseks peetakse kohtusse pöördumisel eesti keele mittevõlamine (%).

Antud küsimuses ilmnes ka **olulisi erinevusi kohtute lõikes**. Eesti keele mittevõlamine kohtusse pöördumisel peeti oluliselt sagedamini väga suureks takistuseks Viru Maakohtus (51%). Ka Harju Maakohtu puhul peeti seda aspekti võrreldes Tartu ja Pärnu Maakohtuga sagedamini pigem suureks või väga suureks takistuseks (37%).

Suured erinevused selles osas, kuivõrd takistab eesti keele mittevõlamine kohtusse pöördumist, esinesid ka koduse keele lõikes – väga suureks takistuseks pidas seda 54% vene- ja 12% eestikeelsetest vastajatest. Pooled kodus eesti keelt rääkivad vastajad ei osanud antud küsimusele hinnangut anda. Naised pidasid eesti keele mittevõlamine kohtusse pöördumisel meestega võrreldes kaks korda sagedamini väga suureks probleemiks (35% vs 17%).

## 6. Hinnangud Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsele

Eesti kohtusüsteemi peetakse üdiselt usaldusväärseks – väga usaldusväärseks hindas seda viiendik ning pigem usaldusväärseks 59% kohtusse pöördunud vastajatest (Joonis 11). Negatiivsemalt meelestatud vastajaid oli samuti viiendiku ulatuses.



Joonis 11. Hinnang Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsele (%).

3% vastajatelt, kelle arvates on Eesti kohtusüsteem täiesti ebausaldusväärne, uuriti ka nende hinnangute tagamaid. Kolmel korral toodi välja ebaõiglaseid otsuseid, millele lisandusid kindluse puudumine, liigne bürokraatia ning mulje, et vaidlusi ei võeta tõsiselt.

**Olulisi erinevusi hinnangutes** Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsele esines vaidluse liigi ning vastajate vanuse ja koduse keele lõikes.

Tsiviilkohtumenetluses osalenud pidasid kohtusüsteemi kõige sagedamini väga usaldusväärseks (23%) ning harvemini täiesti ebausaldusväärseks (2%). Eesti koduse keelega vastajate hinnangul oli kohtusüsteem venekeelsete vastajatega võrreldes sagedamini väga usaldusväärne (25% vs 15%) ning harvemini pigem ebausaldusväärne (13% vs 21%). Kuni 34-aastased vastajad hindasid Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsest vanematest vanusegruppidest kõrgemalt.

**2013. aastal** küsiti vastajatelt analoogne küsimus veidi teises sõnastuses: “Kas Te usaldate kohtusüsteemi?”, millele sai vastata skaalal 1=ei usalda üldse, 5=usaldan täiesti. Hinnagut “usaldan täiesti” anti 31% ja “ei usalda üldse” 7% ulatuses.

## 7. Ettepanekud kohtule töö paremaks korraldamiseks

Kohtu töö paremaks korraldamiseks tehtud ettepanekutest toodi enim välja vajadust menetluskäigu kiirendamiseks (11 korral) ning avaliku e-toimiku kasutajasõbralikumaks muutmiseks (5 korral). Samuti toodi esile, et kohtunikel peaks olema selge vastutus ja nad peaks lähtuma õigusnormidest (4 korral; näiteks *“Kohtunikud peaksid lähtuma õigusnormidest. Suvaotsuseid palju. Kohtuotsuste üle puudub kontroll.”*), menetlusedokumendid ja kohtupaberid tuleks muuta *“tavainimesele”* arusaadavamaks (4 korral), kohtunikud peaks olema inimlikumad/sõbralikumad/usaldusväärsemad (4 korral), kohtusse oleks vaja rohkem töötajaid (2 korral) ja rohkem infot peaks olema vene keeles (2 korral). Lisaks mainiti, et info peaks liikuma kiiremini ning menetluse kohta peaks olema rohkem infot.

Lisaks eelnevale toodi välja järgnevaid ettepanekuid/mõtteid:

*“Dokumentide saatmine ukse taha, kuna ID-kaart on aegunud, on tülikas. Võiks olla muu digivõimalus ka, kuna kõik ei ela Tallinnas.”*

*“Enne, kui tuled kohtusaali, peab materjale teadma.”*

*“Kohtutöötajate palkasid võiks tõsta, et neil ei oleks kaadrivoolavust ja asi oleks püsivam.”*

*“Kui on uued seadused vastu võetud, siis peaks nendest ka kinni pidama.”*

*“Kuulaku konkreetset rahvast, et teada saada, mida rahvas kohtult ootab ja siis hakata selles suunas ka töötama.”*

*“Kõik osapooled võiks võrdselt enne kohtuistungit ära kuulata.”*

*“Lastekaitse osas oleks vajalik suurem kindlus ja abi.”*

*“Peavad olema kvalifitseeritud spetsialistid.”*

*“Reformeerida kohtuid seadusi muutma, süsteemi on vaja muuta, tavainimesel maksta nagu korteriühistu, kohus ei võta neid asju kuulda, see on erainimese rida, ütlevad.”*

*“Rohkemate kohtunike otsustamist, erinevad arvamused on tähtsad.”*

*“Tõlketeenuste parem kättesaadavus paremaks info saamiseks.”*

*“Täpsemalt jälgida tõendeid, et asi oleks ikka väga täpne, sest tegu on ju kohtuga. Kui kohus ei ole täpne, kes siis veel.”*

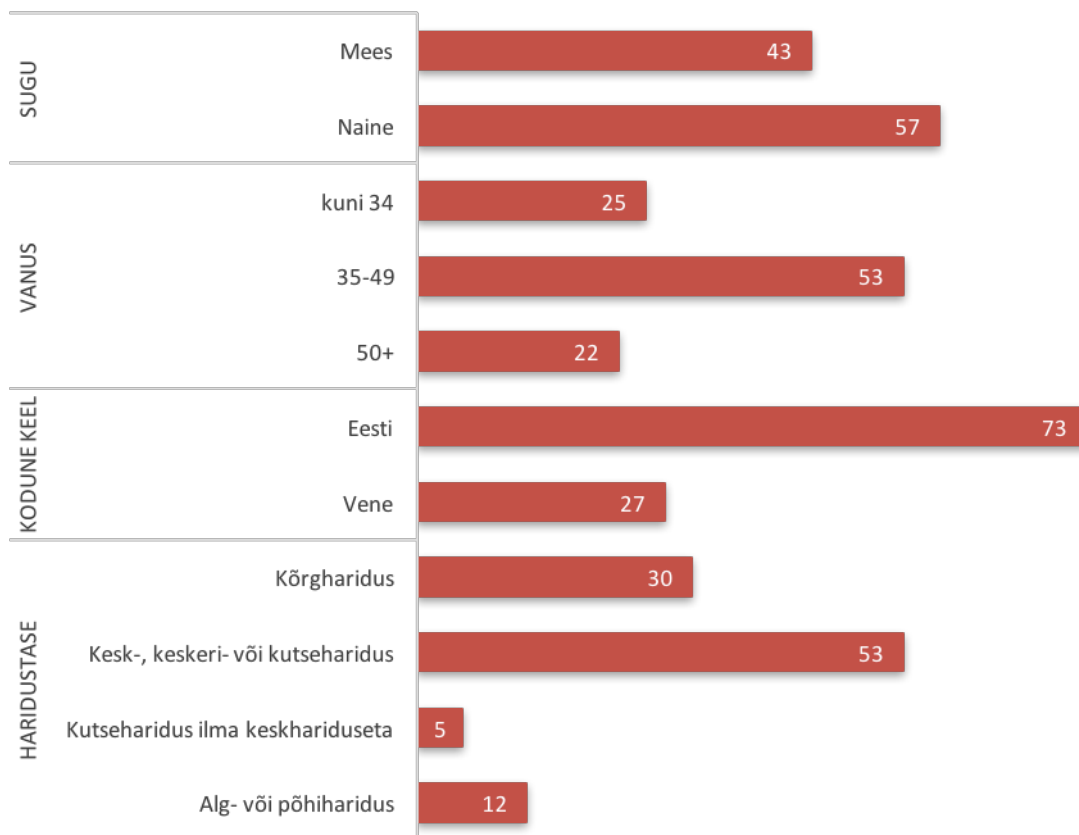
*“Võiks olla võimalus konsultatsiooni tasuta saada.”*

*“Vähem paberitööd võiks olla.”*

## KOHTUISTUNGIL OSALENUD ISIKUTE TULEMUSED

### 1. Vastanute struktuur

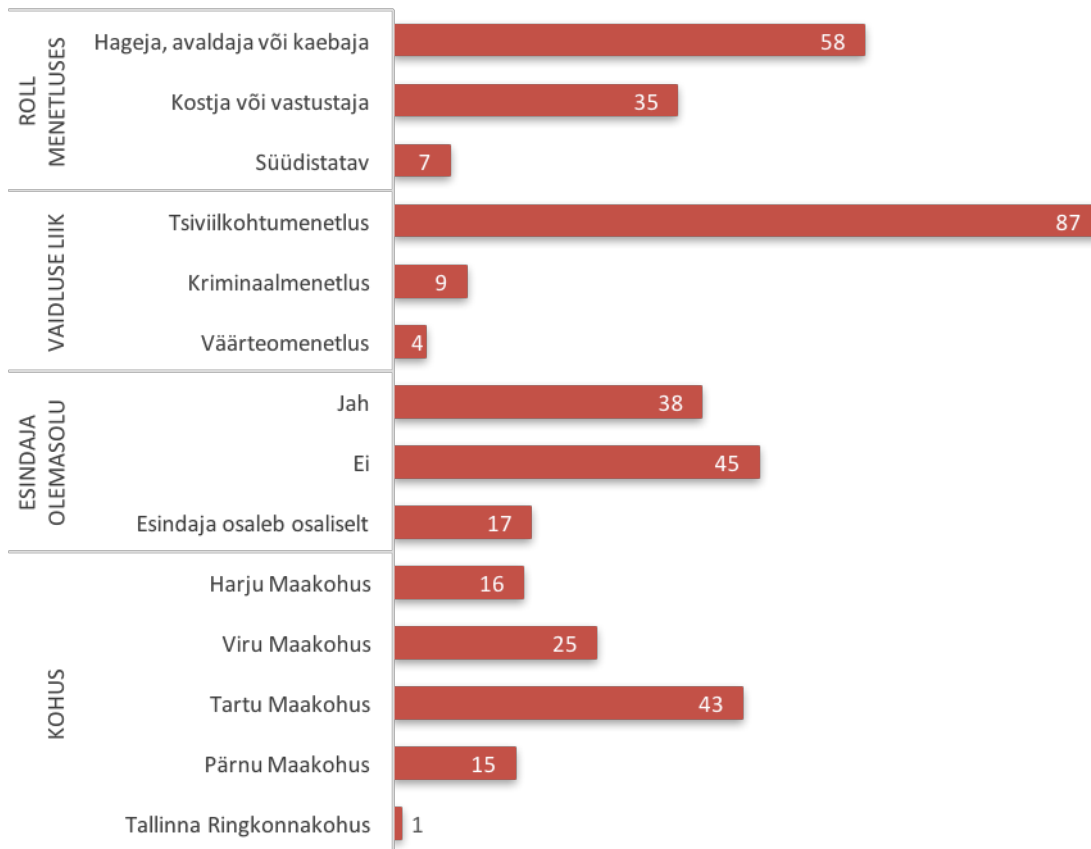
Kohtuistungil osalenud isikuid, kes pole veel kohtuotsust kätte saanud, osales uuringus kokku 100. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes on esitatud Joonisel 12.



Joonis 12. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes (%).

Uuringus osales rohkem naisi kui mehi. Vanusegruppidest olid enim esindatud 35-49-aastased, vastajate koduse keelena domineeris eesti keel ning enam kui pooltel vastanutest oli kesk-, keskeri- või kutseharidus (Joonis 12).

Enamik vastajatest osales menetluses hageja, avaldaja või kaebajana ning vaidluse liikidest oli ülekaalus tsiviilkohtumenetlus (Joonis 13). Kohtus oli esindaja 38% vastanutest ning kohtuistungil osaleti enim Tartu Maakohtus.



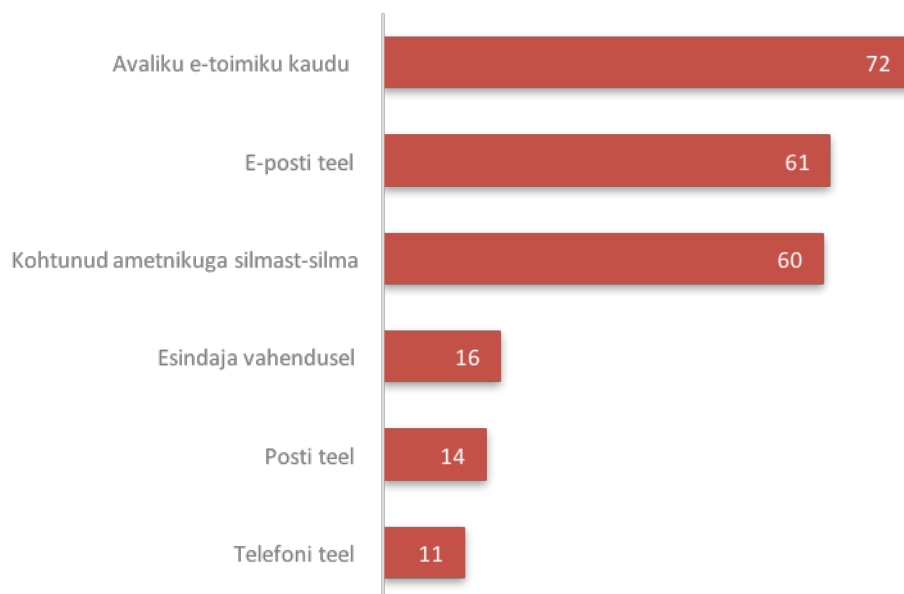
Joonis 13. Vastajate jaotus kohtusüsteemiga seotud tunnuste lõikes<sup>2</sup> (%).

<sup>2</sup> Tallinna ja Tartu Halduskohtutest ning Tartu Ringkonnakohtust vastajaid ei olnud.

## 2. Suhtlemise viis

Kohtuga suhtlemise teemal uuriti vastajatelt, mil viisil olid nad peamiselt menetlusprotsessi käigus kohtuga suhelnud. Võimalik oli välja tuua kuni kolm peamist suhtluskanalit.

Enim kasutati menetlusprotsessi käigus kohtuga suhtlemiseks avalikku e-toimikut, millele järgnesid suhtlemine e-posti teel ja silmast-silma kohtumised ametnikuga (Joonis 14). Esindaja vahendusel, posti või telefoni teel suhtlemist kasutati peamise suhtluskanalina oluliselt harvemini.



Joonis 14. Peamised viisid menetlusprotsessi käigus kohtuga suhtlemiseks (kuni 3 vastust) (%).

Märkimisväärseid (statistiliselt olulisi) erinevusi erinevate sotsiaal-demograafiliste näitajate lõikes esines menetlusprotsessi käigus ametnikuga silmast-silma, posti, avaliku e-toimiku ja esindaja vahendusel kohtuga suhtlemise puhul.

Ametnikuga silmast-silma kohtumise osas ilmnesid olulised erinevused vastavalt menetluses osalemise rollile. Kui kostja või vastustajana menetlusel osalenutest suhtles menetlusprotsessi käigus ametnikuga silmast-silma 43%, siis süüdistatavana 71% vastajatest.

Avaliku e-toimiku kaudu eelistasid kohtuga suhelda keskmisest sagedamini kõrgharidusega vastajad (87%).



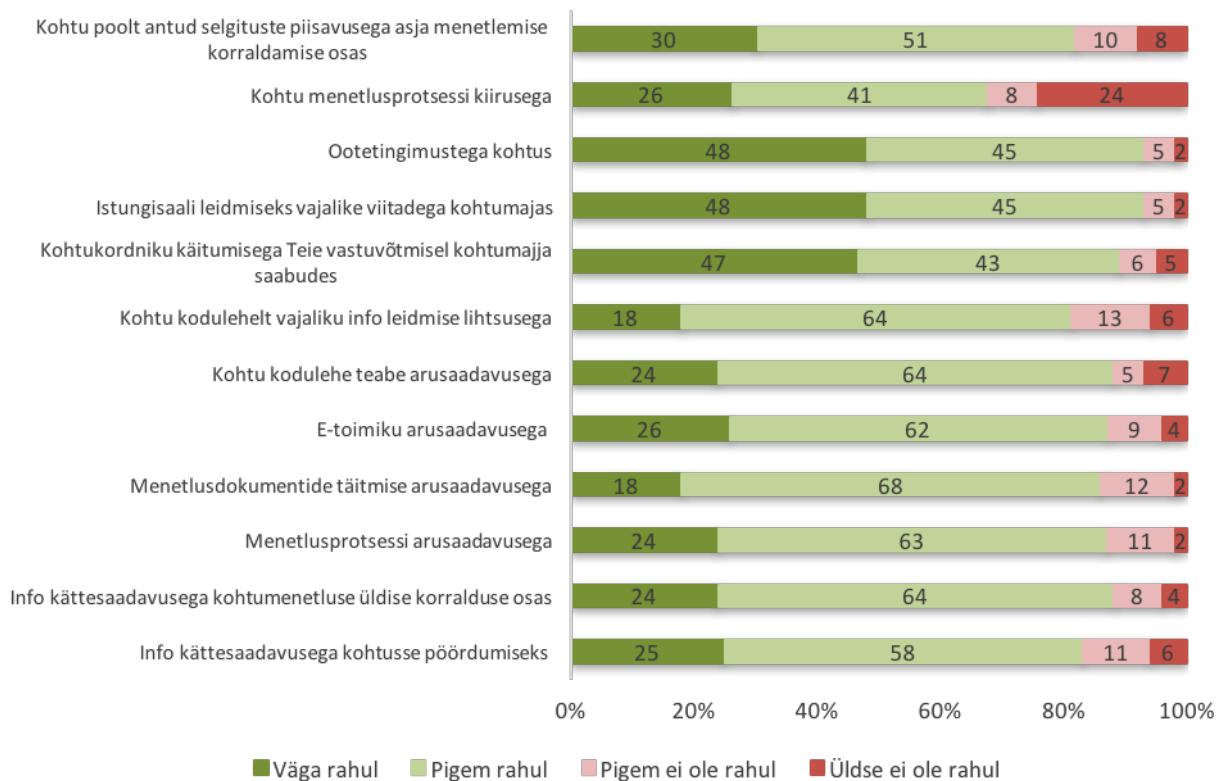
Kuna 2013. aastal nimetasid vastajad kõik viisid, mille kaudu nad olid avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhelnud ja 2017. aastal kuni kolm peamist viisi, siis ei ole tulemused antud küsimuse puhul aastate lõikes võrreldavad.

### 3. Rahuloluhinnangud

Selgitamaks välja kohtuistungil osalenute rahulolu kohtumenetluse ning kohtutöötajate ja kohtunike tööga, paluti vastajatel hinnata erinevate aspektidega rahulolu 4-pallisel sõnastatatud vastustega skaalal, kus 4 tähistas “väga rahul”, 3 “pigem rahul”, 2 “pigem ei ole rahul” ning 1 “üldse ei ole rahul”.

#### 3.1 Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega

Kõige rohkem **positiivseid hinnanguid** andsid kohtuistungil osalenud vastajad ootetingimustele ning istungisaali leidmiseks vajalikele viitadele kohtus (93% ulatuses hinnanguid “väga rahul” ja “pigem rahul”) (Joonis 15). Kõige vähem positiivseid hinnanguid anti aga kohtu menetlusprotsessi kiirusele (67%), millega ei olnud üldse rahul ligi neljandik vastajatest.



Joonis 15. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega (%).

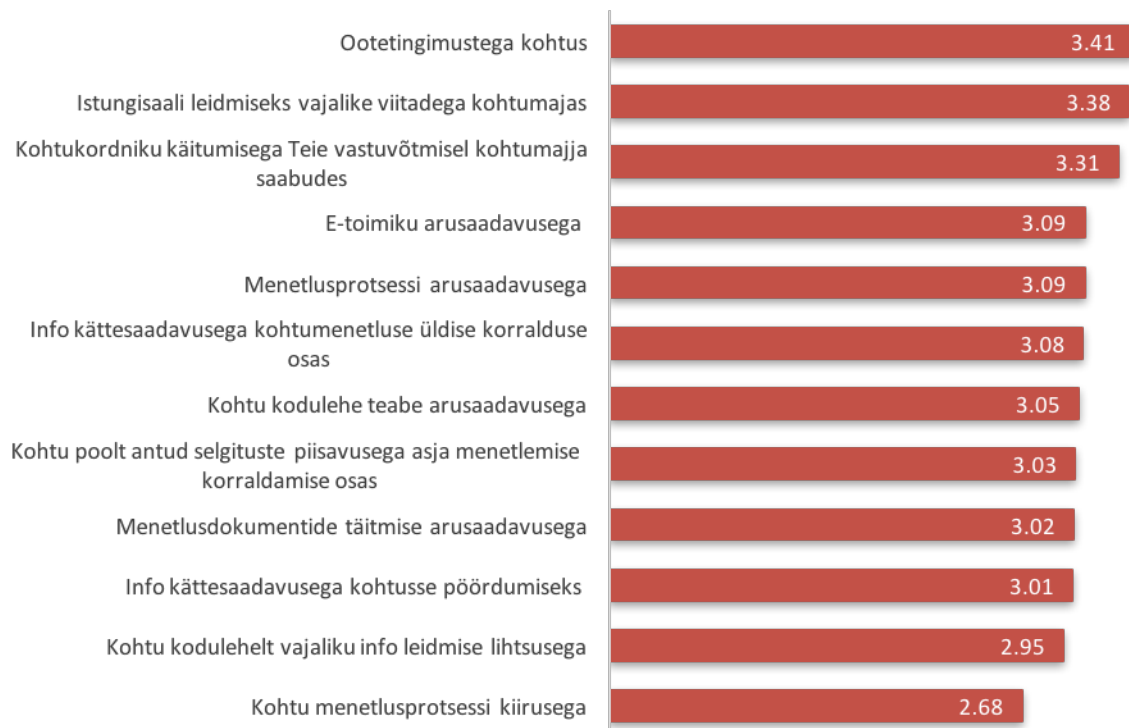
Statistiliselt olulisi **erinevusi sotsiaal-demograafiliste näitajate lõikes** esines rahulolus kohtumenetluse erinevate aspektidega menetlusprotsesside arusaadavuses, menetlusedokumentide täitmise arusaadavuses, kohtukordniku käitumises inimeste vastuvõtmisel ning istungisaali leidmiseks vajalike viitade üles leidmises.

Menetlusprotsessi arusaadavuses ilmnemise olulised erinevused vastavalt vaidluse liigile. Kõige rohkem positiivseid rahuloluhinnanguid andsid kriminaalmenetluses osalenud (89%) ja kõige vähem väärteomenetluses osalenud (75%) vastajad.

Vaidluse liigiti erinesid ka rahulolu istungisaali viidete ja kohtukordniku käitumisega vastuvõtul. Tsiviilkohtumenetluses osalenud vastajad hindasid kohtukordniku käitumist vastuvõtul sagedamini positiivsete hinnangutega (92%) kui kriminaalmenetluses (88%) ja väärteomenetluses osalenud (50%) vastajad. Ka istungisaali viidetele andsid tsiviilkohtumenetluses osalenud vastajad positiivsemaid hinnanguid (95%) kui kriminaalmenetluses (88%) ja väärteomenetluses osalenud (75%) vastajad.

Menetlusedokumentide täitmise arusaadavuse osas andsid kõige positiivsemaid rahuloluhinnanguid kohtuistungul osalenud, kellel ei olnud menetluses esindajat (84%). Mõnevõrra vähem rahulolevad olid need, kellel oli menetluses esindaja (71%) ja kellel esindaja osales menetluses vaid osaliselt (59%).

Vaadates kohtumenetluse erinevate aspektide **keskmisi hinnanguid** 4-palli skaalal, selgub, et enamike aspektide keskmine hinne on üle kolme palli (Joonis 16). Kõige kõrgem keskmine hinne anti ootetingimustele kohtus (3,41). Alla kolme palli jäid keskmised hinnangud vaid kohtu kodulehelt vajaliku teabe leidmise lihtsusele (2,95) ning kohtu menetlusprotsessi kiirusele (2,68).

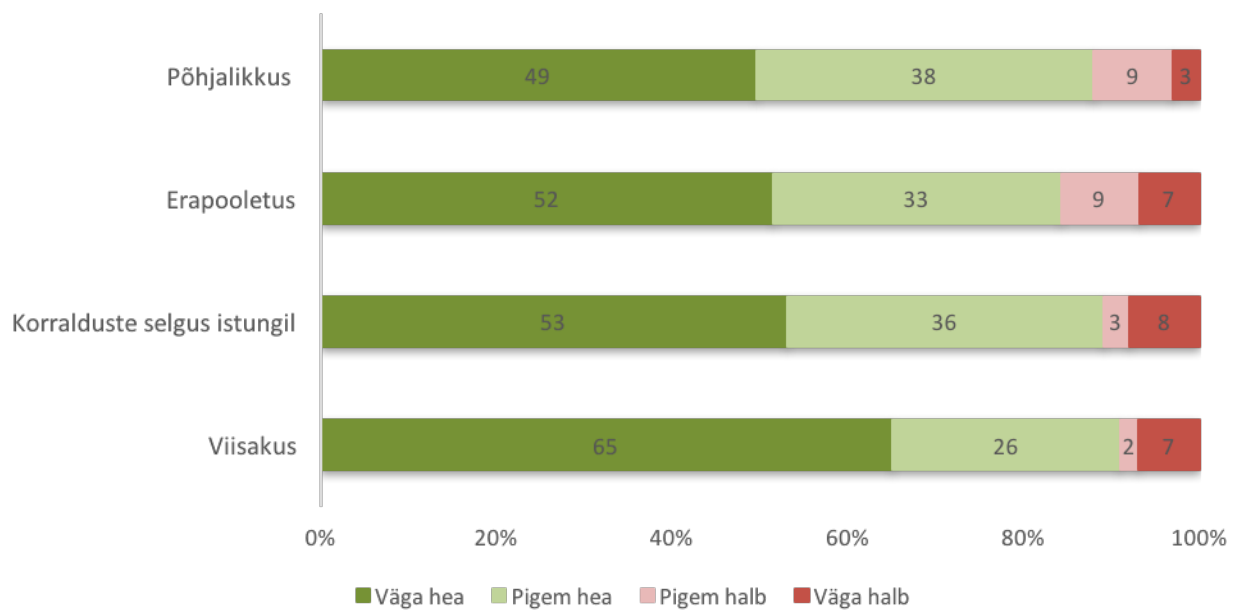


Joonis 16. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

**Aastal 2013** uuriti menetlusprotsessis osalejate rahulolu järgmistes aspektides: info kättesaadavus kohtumenetluse üldise korralduse kohta (1=raskesti kättesaadav, 5=väga hästi kättesaadav), menetlusprotsessi kiirus (1=väga aeglane, 5=väga kiire), istungisaali leidmiseks vajalikud viidad kohtumajas (1=väga halvad, 5=väga head) ning ootetingimused kohtus (1=väga halvad, 5=väga head). Kõige kõrgemalt hinnati 5-palli skaalal istungisaali leidmiseks vajalikke viitasid (4,18), millele järgnesid info kättesaadavus kohtumenetluse üldise korralduse kohta (3,45) ning ootetingimused kohtus (3,73). Kõige madalama hinnangu sai ka 2013. aastal menetlemise kiirus (3,13).

### 3.2 Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega

Järgnevalt selgitati välja kohtuistungil osalenud isikute **rahulolu kohtunike tööga**. Kohtunike tööd hinnati 2017. aastal üldiselt kõrgelt – kõigi vaadeldud aspektide puhul olid selges ülekaalus positiivsed rahuloluhinnangud (Joonis 17). Kõige rohkem positiivseid hinnanguid anti kohtunike viisakusele (91% ulatuses hinnanguid “väga hea” ja “pigem hea”) ning kõige vähem positiivseid hinnanguid sai kohtunike erapooletus (85%).



Joonis 17. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega (%).

Hinnangu “väga halb” andnutelt küsiti ka põhjendust. Kohtunike **põhjalikkusele** hinnangu “väga halb” andnud vastajad põhjendasid seda sellega, et kohtunik ei olnud materjalidega kursis (2 korral) ning välja toodi ka asjaolu:

*“Kohtunik jooksis ette, teadis, mis edasi saab, tunnistajat ei olnud küsitatud, kohtunik oskas juba otsust teha”.*

Kohtunike **erapooletusele** kõige madalama hinnangu andnud vastajad tõid välja asjaolu, et kohtunik oli kohtuistungil kohtusse pöördunute vastu meelestatud (4 korral) ning liiga ühekülgne.

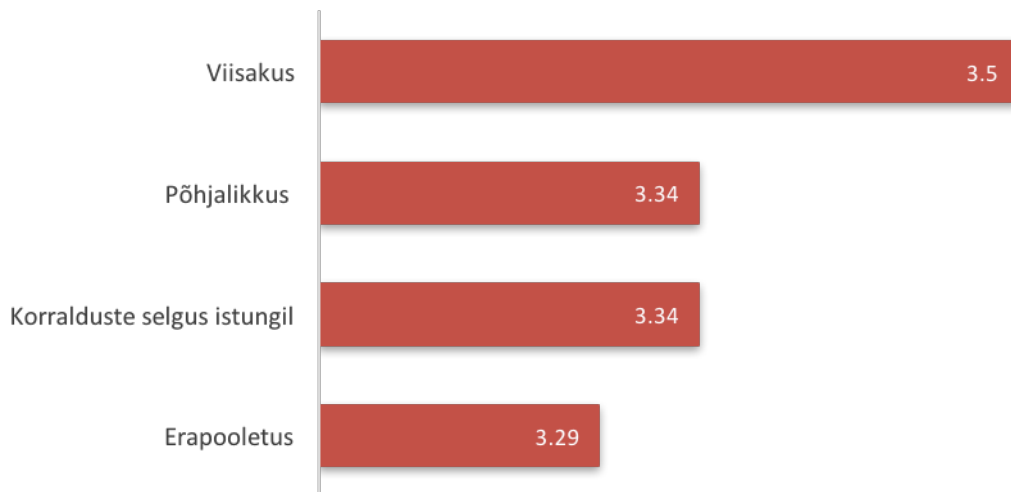
**Korralduste selgust** hinnati madalama hinnanguga, kuna korraldused olid ebaselged ning selgitused antud liiga kiiresti, kohtuniku hääletoon oli väsinud ning ta kõneles liiga vaikselt.

**Viisakusele** anti hinnang “väga halb” põhjusel, et kohtuniku käitumine oli vastajate jaoks ebasobiv (3 korral) ning kohtunik tundus väsinud. Lisaks toodi välja järgnevad põhjendused:

*“Seadused lükati kõrvale, ükski tõend ei näidanud midagi, mingid kuulujutud, võeti väljamõelduid asju, mingeid tõendeid ei olnud.”*

*“Kohtunik otseses mõttes karjus ja ei lasknud rääkida.”*

Ka **keskmiste hinnangute** lõikes ilmnas, et kohtuistungil osalenud olid enim rahul kohtunike viisakusega (3,5) ning kõige madalamalt hinnati kohtunike erapooletust (3,29) (Joonis 18). Kui kohtumenetluse erinevate aspektide puhul esines ka alla 3-palliseid keskmisi rahuloluhinnanguid, siis kohtunike töö osas need puudusid.

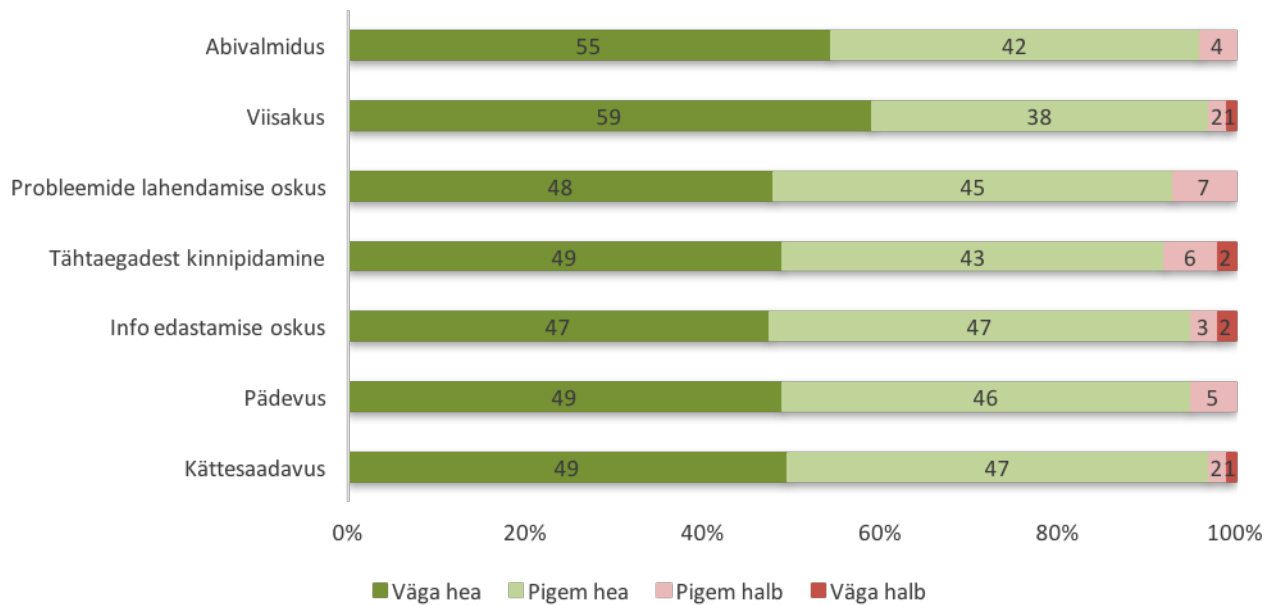


Joonis 18. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

**Aastal 2013** küsiti uuringus osalenutelt hinnanguid kohtunike korralduste selgusele (1=ebaselged ja 5= täiesti selged) ja viisakusele (1=väga ebaviisakas ja 5=väga viisakas). 2013. aastal hinnati kohtunike korralduste selgust kõrgemalt (keskmine hinnang 4,45) kui viisakust (4,34).

### 3.3 Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega

**Kohtu töötajate** tööd hinnati kohtunikest veelgi kõrgemalt – kõigi hinnatud aspektide puhul oli üle 90% positiivsed rahuloluhinnanguid (Joonis 19). Enim oldi sealjuures rahul kohtu töötajate abivalmiduse ja viisakusega (97% hinnanguid “väga hea” ja “pigem hea”). Kõige vähem positiivseid hinnanguid sai kohtu töötajate tähtaegadest kinnipidamine (92%).



Joonis 19. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega (%).

Kohtu töötajate tööle hinnangu “väga halb” andnutelt küsiti ka põhjendust. Kõige madalamaid hinnanguid esines kohtu töötajate kättesaadavuse, info edastamise oskuse, tähtaegadest kinni pidamise ja viisakuse puhul.

**Kohtu töötajate kättesaadavusele** kõige madalama hinde andnud vastaja põhjendas seda järgnevalt:

*“Mulle ei antud tutvuda materjalidega, olen ise jurist, nägin, et paljusid minu tõendavaid materjale ei olnud materjalides, ma pidin ise uuesti otsima materjale, öeldi, et sekretäril ei ole aega, seletati sellega. Ei saanud paar korda tähtsaid dokumente, rohkem kui 5 aastat on kulunud.”*

Kohtu töötajate **info edastamise oskust** hinnati madalalt, kuna tegevuste kohta ei jagatud piisavalt infot (2 korral).

Kohtu töötajate **tähtaegadest kinnipidamisele** hinnangu “väga halb” andnud vastajad tõid põhjendusena välja järgmist:

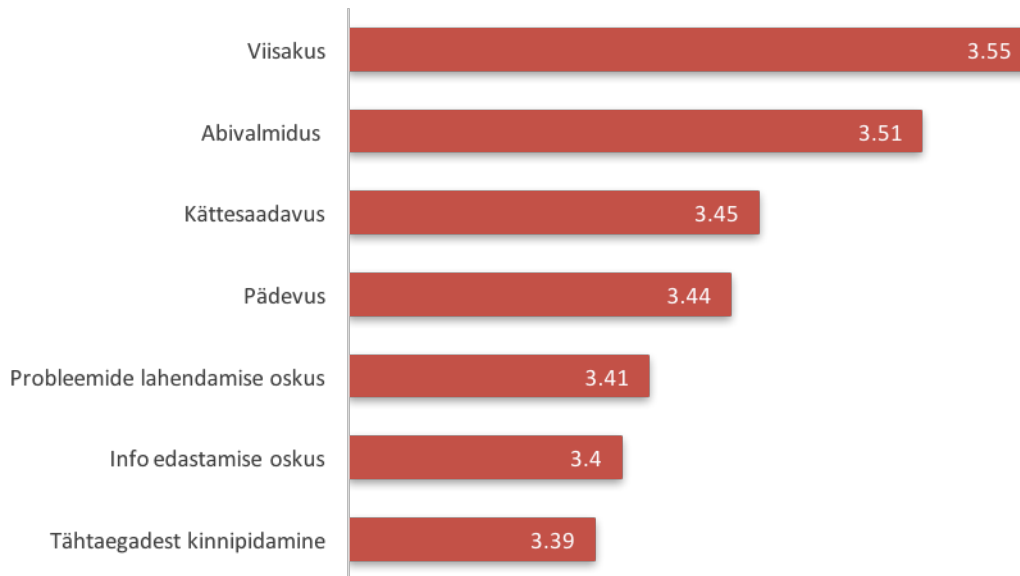
*“Kuna kohtumenetus ei olnud õigeks ajaks ära saadetud, ei ole võimalik seda õigeks ajaks ette valmistada, kuna sekretär füüsiliselt ei jõua, kui istung toimub neli tundi.”*

*“Ootasin paberil otsust, sain hoopis meili, võib-olla vajaks rohkem selgitada seda protsessi, see osa jäi nagu selgusetuks.”*

**Viisakusele** madalama hinnangu andnud vastaja põhjendas seda asjaoluga:

*“Kõik oli jäik ja halvas vormis”.*

Võrreldes **keskmisi hinnanguid** on rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektide osas kõige kõrgem viisakuse (3,55) ning madalaim tähtaegadest kinnipidamise (3,39) puhul (Joonis 20). Sarnaselt kohtunike tööle antud hinnangutele olid ka kõik kohtu töötajate tööd puudutavad keskmised rahuloluhinnangud 4-palli skaalal üle kolme palli.



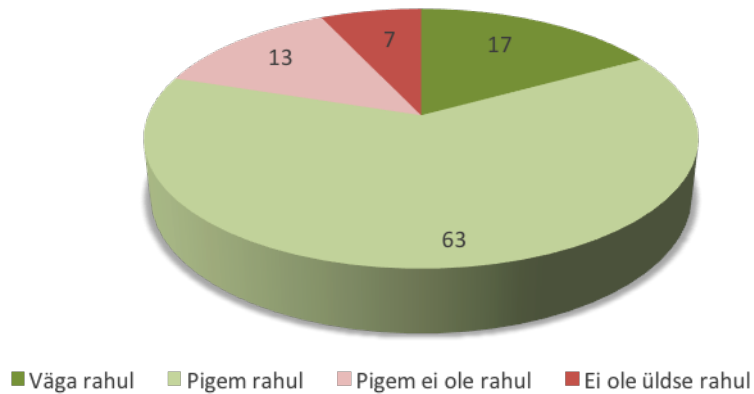
Joonis 20. Rahulolu kohtu töötajate töö eri aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

**2013. aastal** uuriti eelpooltoodud aspektidest vaid rahulolu kohtu töötajate viisakusega, mis sai 5-pallisel skaalal (1=väga ebaviisakad ja 5=väga viisakad) keskmise hinnangu 4,36.

### 3.4 Üldine rahulolu kohtu tööga

Uuringus osalejatel paluti anda ka **üldine rahuloluhinnang kohtu tööle**, tuginedes oma senisele kogemusele. Ilmnes, et kohtu tööga ollakse üldiselt rahul – positiivseid rahuloluhinnanguid anti kokku 80% ulatuses (Joonis 21). Sealjuures oli ligi 2/3 vastajatest kohtu tööga pigem rahul ning veidi alla viiendiku väga rahul. Kohtu tööga pigem rahulolematuid oli 13% ning täielikku rahulolematust väljendasid oma senise kogemuse põhjal 7% vastanutest.





Joonis 21. Üldine rahulolu kohtu tööga tuginedes senisele kogemusele (%).

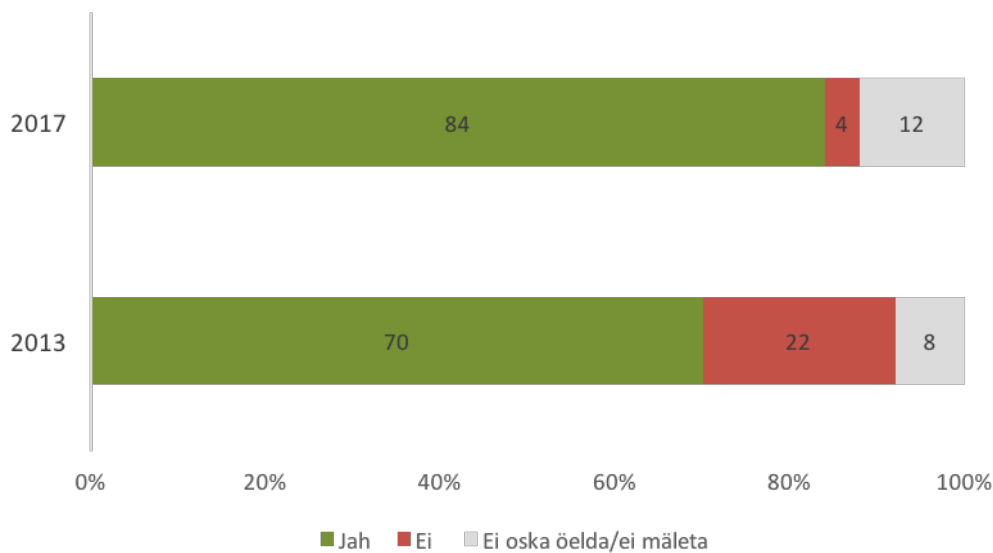
**Statistiliselt olulised erinevused** üldises rahulolus kohtu tööga ilmneseid menetluses esindaja omamise ning vastajate vanuse lõikes. Vastajad, kellel oli menetluses esindaja, olid kohtu tööga rohkem rahul (80%), kui need, kellel esindaja puudus (77%). Vanusegruppide lõikes olid kohtu tööga enim rahul 35-49-aastased (85%) ning kõige harvemini väljendasid rahulolu 50-aastased ja vanemad (68%) kohtuistungil osalenud.

**Aastal 2013** küsiti vastajatelt analoogne küsimus sõnastuses: “Kas Te olete senise kogemuse pinnalt rahul kohtu tööga?”, millele sai vastata 5-pallisel skaalal (1=ei ole üldse rahul, 5=väga rahul). Väga rahulolevaid vastajaid oli 23% ja üldse mitte rahulolevaid 8%.

#### 4. Istungi algus kokkulepitud ajal

Kohtuistungil osalenutelt uuriti nii 2013. kui 2017. aastal erinevate rahuloluhinnangute kõrval ka seda, **kas istung algas kokkulepitud ajal**. 2017. aastal kinnitas 84% kohtuistungil osalenutest, et istung algas õigeaegselt, 4% väitis, et see nii ei olnud ning 12% vastajatest ei osanud antud aspekti küsitluse hetkel enam hinnata (Joonis 22).

Võrreldes tulemusi **2013. aastaga**, ilmneb selge positiivne trend - aastal 2017 on kasvanud nende vastajate osakaal (+14%), kelle istung algas kokkulepitud ajal. Kui 2013. aastal oli vastajaid, kes väitsid, et istungi algus ei olnud õigeaegne, üle viiendiku, siis 2017. aastaks oli nende osakaal vähenenud 4%-ni.

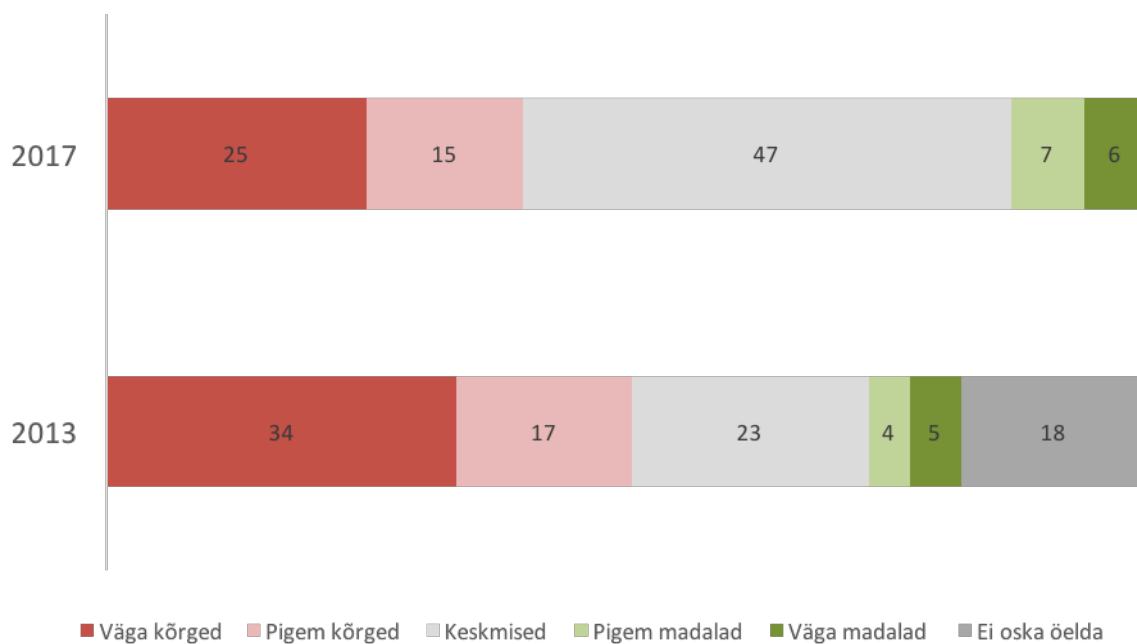


Joonis 22. Kas istung algas kokkulepitud ajal (%).

## 5. Hinnangud kohtumenetlusele tehtud kulutustele

Kõikidel vastajatel paluti mõlemal uuringuaastal anda hinnanguid ka **kohtumenetlusele tehtud kulutustele**, arvestamata esindajatasusid. 2017. aastal pidasid pea pooled kohtuistungitel osalenud vastajad menetlusele tehtud kulutusi keskmiseks (Joonis 23). Veerand vastajatest pidas kohtumenetlustele tehtud kulutusi väga kõrgeks ning 15% ning pigem kõrgeks. 13% vastanutest on samas arvamusel, et vastavad kulutused on pigem madalad või väga madalad.

**2013. aastaga** võrreldes on 2017. aastal vähem istungitel osalenuid, kelle arvates on kohtumenetlustele tehtud kulutused keskmised (-24%) ja väga kõrged (-9%) ning veidi on tõusnud nende osakaal, kelle arvates on kohtumenetlustele tehtud kulutused pigem madalad (+3%) või väga madalad (+1%). Aastal 2013 ei osanud veidi alla viiendiku vastajatest kohtumenetlusele tehtud kulutusi hinnata.<sup>3</sup>



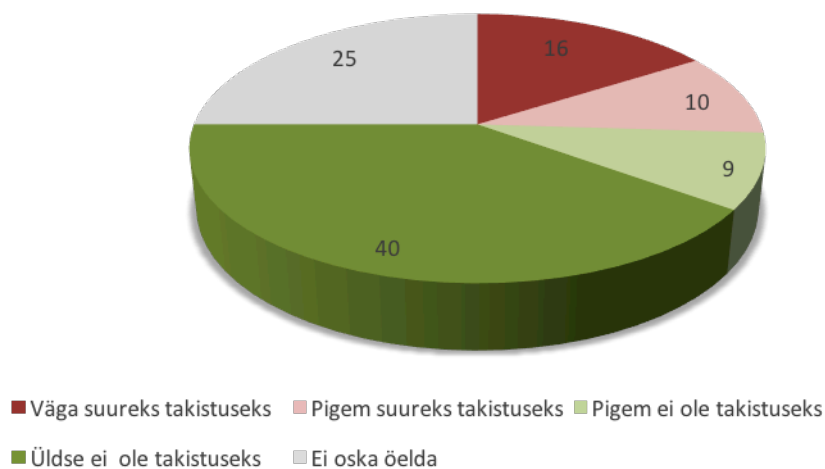
Joonis 23. Hinnangud kohtumenetlusele tehtud kulutustele, arvestamata esindajatasusid (%).

**Statistliselt oluline** erinevus ilmnes hinnangutes kohtumenetlusele tehtud kulutustele vanusegruppide lõikes. Kui 50-aastastest ja vanematest vastajatest hindasid enam kui pooled 2017. aastal kohtumenetlusele tehtud kulutusi kõrgeteks (“väga kõrge” ja “pigem kõrge”), siis kuni 34-aastastest vastajatest jagas seda seisukohta alla neljandiku.

<sup>3</sup> Kuna aastal 2013 oli võimalus valida ka vastusevariant “ei oska öelda”, ei ole tulemused 2017. aastaga päris üheselt võrreldavad.

## 6. Eesti keele mittevaldamine kui takistus kohtusse pöördumisel

2017. aastal uuriti kohtuistungil osalenutelt, **kuivõrd suureks takistuseks peavad nad kohtusse pöördumisel eesti keele mittevaldamist**. 40% vastanutest olid arvamusel, et eesti keele mittevaldamine ei ole kohtusse pöördumisel üldse takistuseks, samas kui 16% pidas seda väga suureks ning 10% pigem suureks takistuseks (Joonis 24). 9% uuringus osalejate arvates eesti keele mittevaldamine kohtusse pöördumisel pigem takistuseks ei ole ning neljandikul vastajatest puudus selles osas seisukoht.



Joonis 24. Kuivõrd suureks takistuseks peetakse kohtusse pöördumisel eesti keele mittevaldamist (%).

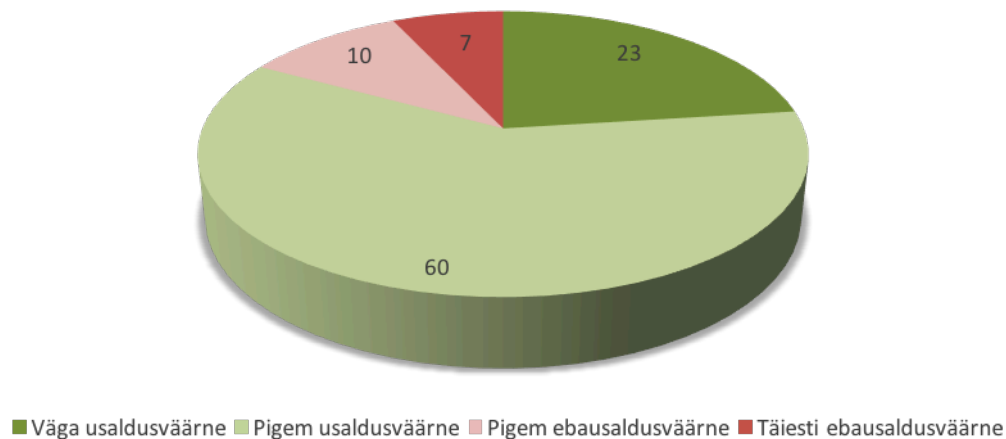
**Statistiliselt olulised erinevused** selles osas, kuivõrd suureks takistuseks peetakse kohtusse pöördumisel eesti keele mittevaldamist, esinesid kohtute, vastajate koduse keele ja menetluses osalemise rolli lõikes.

Koduse keelena vene keelt kõnelevad vastajad pidasid eesti keele mittevaldamist kohtusse pöördumisel oluliselt sagedamini takistuseks (63%) kui eesti keelt kõnelevad kohtuistungil osalenud (12%). Samuti pidasid eesti keele mittevaldamist kohtusse pöördumisel oluliselt sagedamini takistuseks vastajad, kelle menetlusprotsess oli toimunud Viru Maakohtus (60%).

Süüdistatavana menetluses osalenud pidasid eesti keele mittevaldamist kohtusse pöördumisel sagedamini takistuseks (57%), kui menetlusprotsessis kostja või vastustaja (23%) ning hageja, avaldaja või kaebajana osalenud (24%).

## 7. Hinnangud Eesti kohtusüsteemi usaldusväarsusele ja võrdsele kohtlemisele

**2017. aasta** uuringust ilmnnes, et ligi neljandik kohtuistungitel osalenud vastajatest peab **Eesti kohtusüsteemi** väga **usaldusväärseks** ning 60% pigem usaldusväärseks (Joonis 25). Kümneendiku vastajate hinnangul on Eesti kohtusüsteem aga pigem ebausaldusväärne ning 7% arvates täiesti ebausaldusväärne.



Joonis 25. Hinnang Eesti kohtusüsteemi usaldusväarsusele (%).

Vastajad, kes pidasid Eesti kohtusüsteemi ebausaldusväärseks, põhjendasid seda otsuste kallutatusega (2 korral). Lisati ka:

*“Menetlusseadustik on puudulik, ei ole kooskõlas kohtusüsteemiga, kui seadus on puudulik, ei saa siin kooskõla olla.”*

*“Kellel rohkem raha, see võidab”.*

**2013. aastal** küsiti vastajatelt analoogne küsimus veidi teises sõnastuses: “Kas Te usaldate kohtusüsteemi?”, millele sai vastata skaalal 5-palli skaalal (1=ei usalda üldse, 5=usaldan täiesti). Hinnagut “usaldan täiesti” anti 26% ja “ei usalda üldse” 10% ulatuses.

Kohtuistungil osalejate käest küsiti 2017. aastal ka seda, **kuivõrd kohtleb Eesti kohtusüsteem menetluses osalevaid isikuid võrdselt**. Kõige suurema osakaalu (64%) moodustasid uuringus osalejad, kelle arvates kohtleb Eesti kohtusüsteem menetluses olevaid isikuid võrdselt. Seevastu 27% vastanutest arvas, et kohtusüsteemis ei ole võrdset kohtlemist ning 9% uuringus osalenutest ei osanud oma hinnangut anda.

Uuringus osalejatelt, kes märkisid, et Eesti kohtusüsteem ei kohtle menetluses olevaid isikuid võrdselt, küsiti ka põhjendust. Põhjustena toodi välja, et kohtunikud on kallutatud (6 korral) ning ebavõrdsus on suuresti asjaolust/kohtunikust (4 korral). Üks vastaja leidis, et kohus on ebaõiglane eesti keele mittevaldajate suhtes.

Mainiti ka järgmist:

*“Naistel ei ole üldse kaitset, vaesed naised, kujutan ette kui palju on selliseid naisi nagu mina”*

*“Menetlusosalised on prokurör, süüdistatav on teine pool, riigi ressursid on suurem, prokuratuur on kontrollimatu, kui prokuratuur saadab kuriteo, seda hinnangut ei ole, kohus seda hinnangut ei anna.”*

*“Kui sa oled ohver, siis sul ei ole õigusi, süüdistaja võib igasugust jama rääkida, mina ei tohtinud rääkida, sellega ma tegin endale kahju, nii palju alandamist, teist korda ma enam ei pöördu kohtu poole.”*

**Statistiliselt oluliselt erinesid** hinnangud Eesti kohtusüsteemi menetluses osalevate isikute võrdse kohtlemise osas lähtuvalt vastajate haridustasemest. Kui kõrghariduse omandanutest olid pea 90% arvamusel, et Eesti kohtusüsteem kohtleb menetluses osalevaid isikuid võrdselt, siis alg- või põhiharidusega vastajatest jagas seda seisukohta vaid kolmandik.

## 8. Ettepanekud kohtu töö paremaks korraldamiseks

Kohtuistungil osalenutelt küsiti uuringu käigus ka ettepanekuid kohtu töö paremaks korraldamiseks.

Suur osa ettepanekutest puudutas menetlusprotsessi kiirendamist (18 korral). Lisaks toodi välja, et informatsiooni tuleks rohkem lahti seletada (6 korral) ning teenus võiks odavam olla (5 korral). Tõlkimisteenus võiks olla kohtutes tasuta (2 korral) ning lahutusprotsessi läbiviimiseks võiks olla rohkem võimalusi (2 korral).

Lisaks toodi välja järgnevaid ettepanekuid ja seisukohti:

*“E-toimikule võiks ka meeldetuletusi tulla, et tuli mingi paber või otsus, et ma võiks teada, millal ja mis tuli, et ei pea eraldi külastama e-toimikut.”*

*“Kontrolli on tarvis, kes kontrolliks kohtunikke. Praegu keegi ei kontrolli kohtunikke, mina tean inimesi, kellel ei ole üldse raha, et minna kohtusse. Kohtusse minek on ainult rikastele mõeldud. Kui lähed kohtusse, kus ei ole korda, käitatakse nagu laadal, väga kaua üks ja sama asi, 5 aastat, kohtunik ei ole kompetentne.”*

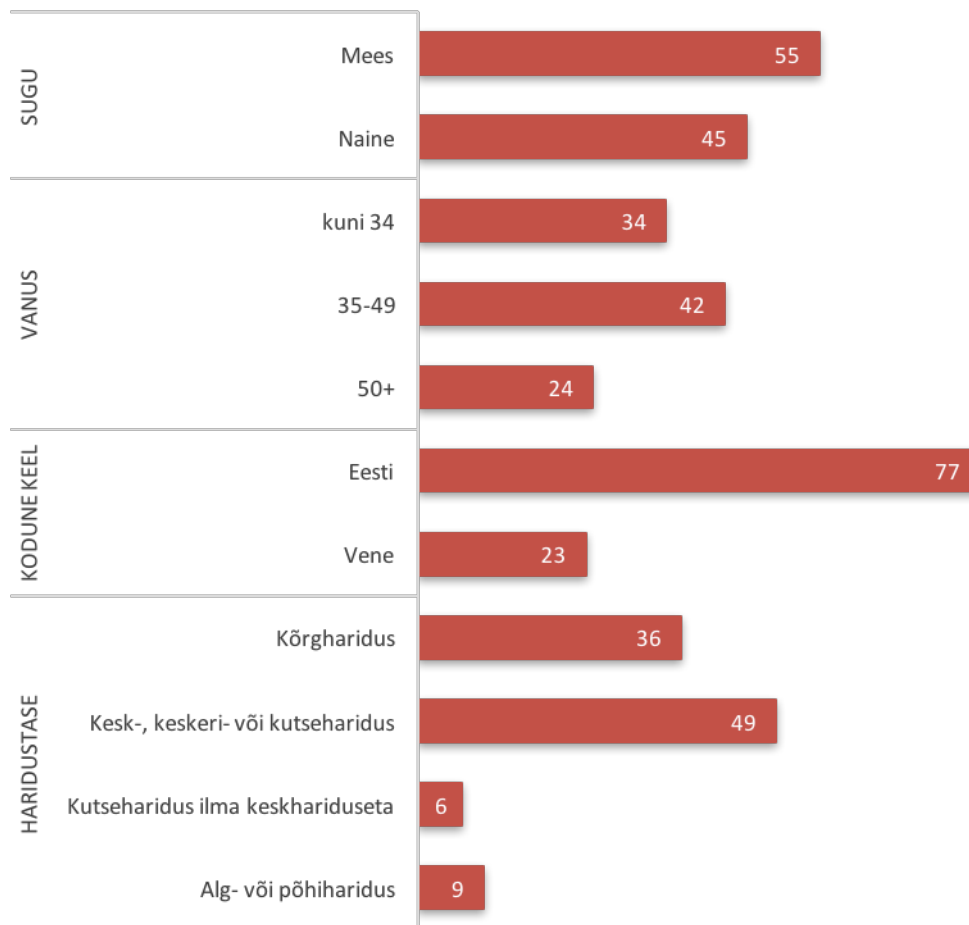
*“Lihtnimene saaks ka ilma vahendajata, et võiks olla kohtumajas selline inimene, kes suudab abistada, ilma et peaks kallist advokaati palkama.”*

*“Kui on küsimus lõppfaasis, rohkem kaasata ohvrit protsessi, et ohvri häält oleks ka kuulda, kuna oli tegemist alaealisega, et kuriteo sooritajale vähemat karistust anda. Anti märku, et meid ei ole üldse kohtusse vaja, et infot rohkem jagada, mulle tundub, et see ei ole eriti normaalne, ma lihtsalt ei ole kursis, meie käest küsiti vähe. Võiks võrdselt kõiki küsitleda, kui tehakse otsuseid, peaks olema läbipaistvam, ootamine on väga raske, kui mulle ei anta seda infot, seda ma ei jõua ära oodata.”*

## KOHTUOTSUSE SAANUD ISIKUTE TULEMUSED

### 1. Vastanute struktuur

Kohtuotsuse saanud isikuid osales uuringus kokku 150. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes on esitatud Joonisel 26.

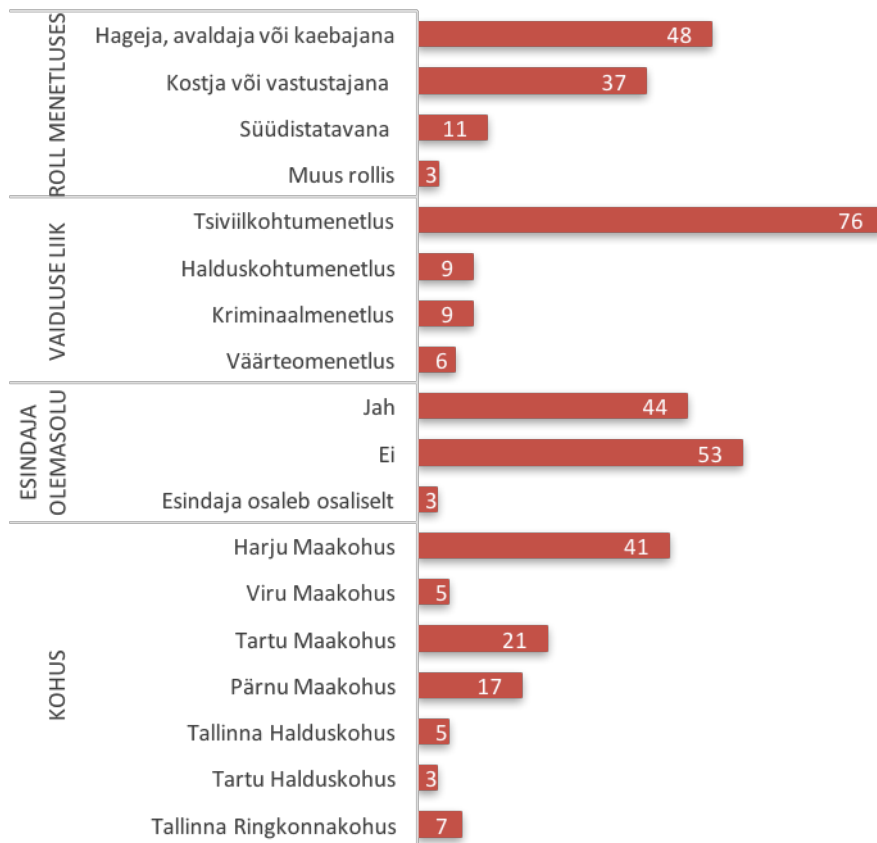


Joonis 26. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes (%).

Kohtuotsuse kätte saanud isikutest osales uuringus enam mehi kui naisi, ligi 80% vastajatest rääkisid kodus eesti keelt, vanusegruppidest olid enim esindatud 35-49-aastased ning haridustaseme lõikes oli kõige rohkem neid, kes omasid kesk-, keskeri- või kutseharidust.

Valdav enamik vastajatest osales tsiviilkohtumenetluses, kõige sagedamini hageja, avaldaja või kaebaja rollis ning Harju Maakohtus (Joonis 27). Menetluses omasid esindajat ligi pooled vastajad.





Joonis 27. Vastajate jaotus kohtusüsteemiga seotud tunnuste lõikes<sup>4</sup> (%).

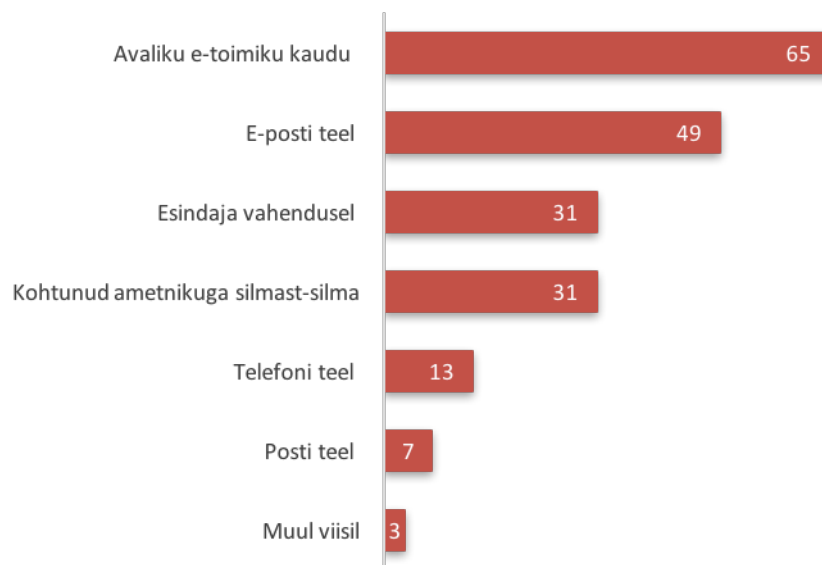
Kümnele vastajale, kelle menetlus toimus Tallinna Ringkonnakohtus, uuriti ka seda, kui kaua on kulunud aega nende menetluse alustamisest esimese astme kohtus kuni küsitlusele vastamise hetkeni. Neist seitsmel juhul oli menetlus kestnud kuni üks aasta, kahel juhul 1-2 aastat ning ühel juhul üle nelja aasta.

<sup>4</sup> Tartu Ringkonnakohtust vastajaid ei olnud.

## 2. Suhtlemise viis

Kohtuga suhtlemise teemal uuriti vastajatelt, mil viisil olid nad peamiselt menetlusprotsessi käigus kohtuga suhelnud. Võimalik oli välja tuua kuni 3 peamist suhtluskanalit.

Enim levinud kanaliks, mille kaudu kohtuotsuse saanud isikud oli menetlusprotsessi käigus kohtuga suhelnud, osutus avalik e-toimik (65%). E-posti mainisid ühena kolmest peamisest suhtlusviisist pea pooled kohtuotsuse saanud vastajad (Joonis 28). Esindaja vahendusel suhtlemist ja ametnikuga silmast-silma kohtumisi tõid välja veidi alla kolmandiku, telefoni teel suhtlemist mainis 13% ning posti teel kontakte 7% vastajatest.



Joonis 28. Peamised viisid menetlusprotsessi käigus kohtuga suhtlemiseks (kuni 3 vastust) (%).

Muude näidetena menetlusprotsessi käigus kohtuga suhtlemisest toodi välja järgnevat:

*“Asi venib alles kohtute vahel.”*

*“Protsessil.”*

*“Vastus tuli digitaalselt ja mina andsin allkirja ja oligi kõik.”*

*“Kohus ei menetlenud.”*

Märkimisväärseid (statistiliselt olulisi) erinevusi sotsiaal-demograafiliste näitajate lõikes esines menetluse käigus kohtuga suhtlemisel posti ja e-posti teel ning avaliku e-toimiku kaudu.

Posti teel suheldi menetlusprotsessi käigus kohtuga teistest oluliselt sagedamini Pärnu Maakohtus toimunud vaidluste puhul (23%) ning juhul, kui vastaja osales menetlusprotsessis süüdistatava rollis (24%).

Koduse keelena eesti keelt kõnelevad vastajad suhtlesid kohtuga e-posti teel oluliselt sagedamini kui venekeelsed vastajad (70% vs 47%). Samuti suhtlesid e-posti vahendusel kohtuga sagedamini vastajad, kellel ei olnud menetluses esindajat (58% vs 36%).

Avaliku e-toimiku kaudu suhtlesid kohtuga 2/3 tsiviilkohtu- ning pea kõik valimis olnud halduskohtumenetluses osalenud vastajad (13 vastajast 12).

### 3. Rahuloluhinnangud

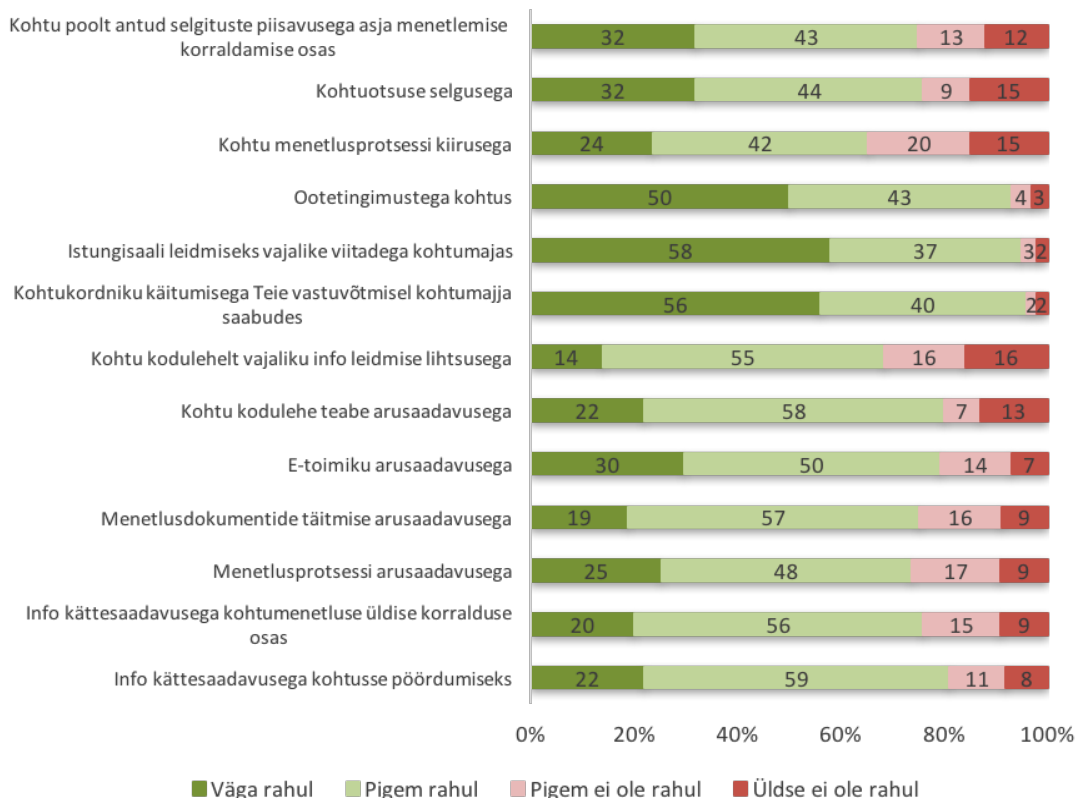
Selgitamaks välja kohtuotsuse saanute rahulolu kohtumenetluse ning kohtutöötajate ja kohtunike tööga, paluti vastajatel hinnata erinevate aspektidega rahulolu 4-pallisel sõnastatud vastustega skaalal, kus 4 tähistas “väga rahul”, 3 “pigem rahul”, 2 “pigem ei ole rahul” ning 1 “üldse ei ole rahul”.

#### 3.1 Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega

Ilmnes, et kohtumenetluse osas oli rahulolu kõige kõrgem kohtukordniku käitumisega inimeste vastuvõtul kohtumajja saabudes, istungisaali leidmiseks vajalike viitadega kohtumajas ning ootetingimustega kohtus, millega olid väga rahul vähemalt pooled vastajad ning rahulolevad hinnangud kokku moodustasid 93-96% (Joonis 29).

Vähemalt 80% vastajatest väljendasid rahulolu ka info kättesaadavusega kohtusse pöördumiseks ning kohtu kodulehe teabe ja e-toimiku arusaadavusega.

Teiste aspektidega võrreldes vähem positiivseid ja enam negatiivseid hinnanguid anti kohtu menetlusprotsessi kiirusele ja kohtu kodulehelt vajaliku info leidmise lihtsusele, millega väljendas vähemal või suuremal määral rahulolematust ligi kolmandik vastajatest.



Joonis 29. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega (%).

Rahuloluhinnangutes esines ka olulisi **erinevusi sotsiaal-demograafiliste näitajate** lõikes.

Naised olid meestest oluliselt sagedamini rahul info kättesaadavusega kohtumenetluse üldise korralduse osas, ootetingimustega kohtus, menetlusedokumentide täitmise arusaadavuse, kohtuotsuse selguse ning kohtu poolt antud selgituste piisavusega asja menetlemise korraldamise osas.

Koduse keelena eesti keelt rääkivad vastajad olid vene keelt rääkivate vastajatega võrreldes sagedamini rahul menetlusedokumentide täitmise arusaadavusega.

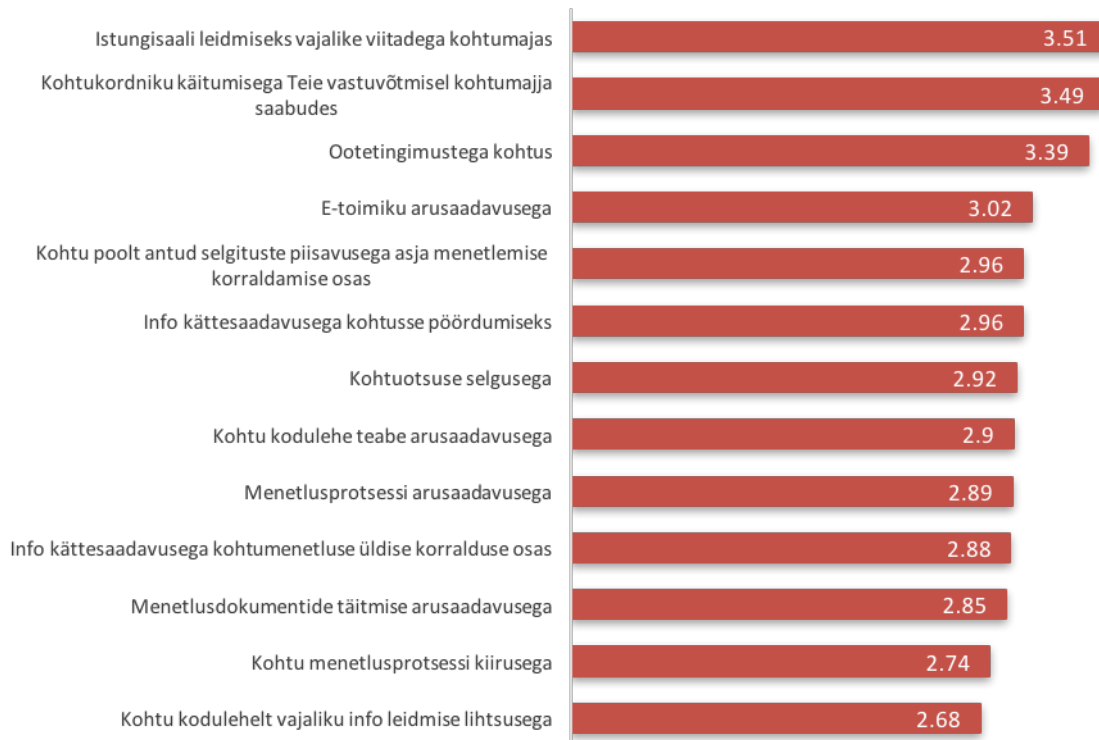
Info kättesaadavusega kohtumenetluse üldise korralduse osas olid sagedamini rahul kuni 34-aastased vastajad. Rahulolu kohtuotsuse selgusega ja kohtu poolt antud selgituste piisavusega asja menetlemise korraldamise osas vähenes aga vanuse kasvades – kuni 34-aastastest olid nende aspektidega väga rahul ligi pooled, 35-49-aastastest veerand ning 50-aastastest ja vanematest veidi alla viiendiku.

Kohtute lõikes oli Tartu Maakohtus teiste maakohtutega võrreldes vähem neid, kes olid väga rahulolevad info kättesaadavusega kohtumenetluse üldise korralduse osas ning samas oldi seal kõige sagedamini väga rahul kohtuotsuse selguse ning kohtu poolt antud selgituste piisavusega asja menetlemise korraldamise osas. Menetlusprotsessi arusaadavusega oldi aga vähem rahul Pärnu Maakohtus.

Vaadates kohtumenetluse erinevate aspektide **keskmisi hinnanguid 4-palli skaalal**, selgub, et 13 aspektist vaid nelja puhul on keskmine hinne üle kolme palli (Joonis 30). Kõige kõrgemad keskmised hinded said sealjuures istungisaali leidmiseks vajalikud viidad kohtumajas (3,51), kohtukordniku käitumine inimeste vastuvõtmisel kohtumajja saabudes (3,49) ning ootetingimused kohtus (3,39). Kõige vähem rahul oldi samas kohtu kodulehelt vajaliku info leidmise lihtsuse (2,68) ja kohtu menetlusprotsessi kiirusega (2,74).

**2013. aastal** hinnati eelpool käsitletud aspektidest 5-pallisel skaalal e-toimiku keskkonna keerukust või arusaadavust (1=väga keeruline, 5=täiesti arusaadav), kohtu menetlusprotsessi kiirust (1= väga aeglane, 5=väga kiire) ning kohtuotsuse selgust (1=ebaselge, 5=täiesti selge).

Kohtuotsuse selgus sai 5-pallisel skaalal keskmiseks hinnanguks 4,07, avaliku e-toimiku keskkonna keerukus/arusaadavus 3,52 ning kohtu menetlusprotsessi kiirus 3,5.

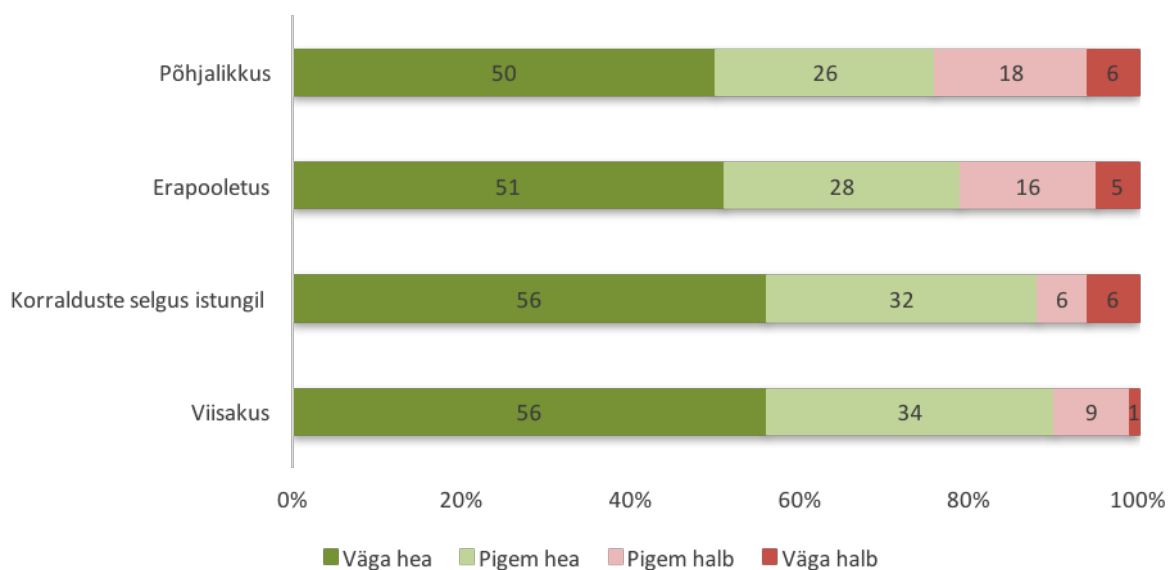


Joonis 30. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

### 3.2 Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega

**Kohtunike** töö puhul anti hinnanguid nende viisakusele, erapooletusele, põhjalikkusele ning korralduste selgusele istungil.

Vähemalt pooled vastajatest pidasid kõiki hinnatud kohtuniku töö aspekte väga heaks (Joonis 31). Kohtunike viisakust ja korralduste selgust istungil hinnati samas siiski kõrgemalt kui erapooletust ja põhjalikkust, mis said oluliselt enam negatiivseid hinnanguid. Kohtunike põhjalikkust, ehk piisavat ettevalmistust istungiks ning varem menetluses toimunuga kursis olekut, pidas ligi neljandik ning erapooletust veidi üle viiendiku vastajatest pigem halvaks või väga halvaks.



Joonis 31. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega (%).

Erinevate vastajate gruppide vahel osutusid **oluliseks erinevused** rahulolus kohtunike istungitel antavate korralduste selguse ja põhjalikkuse osas.

Kohtunike põhjalikkuse ja korralduste selgusega istungitel olid naised meestest rahulolevamad – esimest mainitud aspekti pidas väga heaks või pigem heaks 60% naisi ja 39% mehi ning teise puhul olid vastavad osakaalud 72% ja 42%.

Korralduste selgust istungil hinnati teistest maakohtutest oluliselt madalamalt Viru Maakohtus.

Kohtunike tööga rahulolule hinnangu “**väga halb**” andnutelt küsiti ka **põhjendust**.

Kohtunike **istungitel antavate korralduste selguse** osas kriitilised vastajad tõid välja järgmised põhjendused:

*“Kohtunik valetas, et saada hagi omaksvõttu.”*

*“Kohus surub peale oma valikuid ja variante. Olemas on nendepoolne surve.”*

*“Kui kohus ei saa kindlalt öelda, kas kohus toimub või mitte ja poole aasta jooksul ei võeta ühendust, siis mina ei ole rahul.”*

*“Kõik kohtuistungil viibijad on venekeelsed ja istung viiakse läbi eesti keeles, tundub imelik.”*

*“Nad näevad, naeravad vana inimese üle, kaitse lasti lahti, mingi joodik oli kaitse.”*

*“Tundus, et kohus esindas vastase huve.”*

Kohtunike **erapooletusele** tehtud etteheited olid alljärgenevad:

*“Kallutatud hageja poole.”*

*“Kohtuniku otsus oli kallutatud ja tundus, et mina ei ole keegi, meiepoolseid tõendeid ei arvestatud.”*

*“Kohtuniku ükskõiksus.”*

*“Erapooletu kohus ei ole.”*

*“Kui menetlust ei saa lõpetada, sest hagejaga ei saa kontakti pool aastat, siis tundub tohutu raha raiskamine.”*

Kohtunike **põhjalikkusele** kõige negatiivsemate hinnangute andmist põhjendati selliselt:

*“Jäi mulje, et kohtunikul oli vähe infot, oli tarvis tolliamet saata vastuse järele Brüsselisse.”*

*“Oli mulje, et ei olnud ettevalmistatud.”*

*“Kuna kohtunik vahetus, siis tundus, et ei saanud või ei tahtnud aru saada.”*

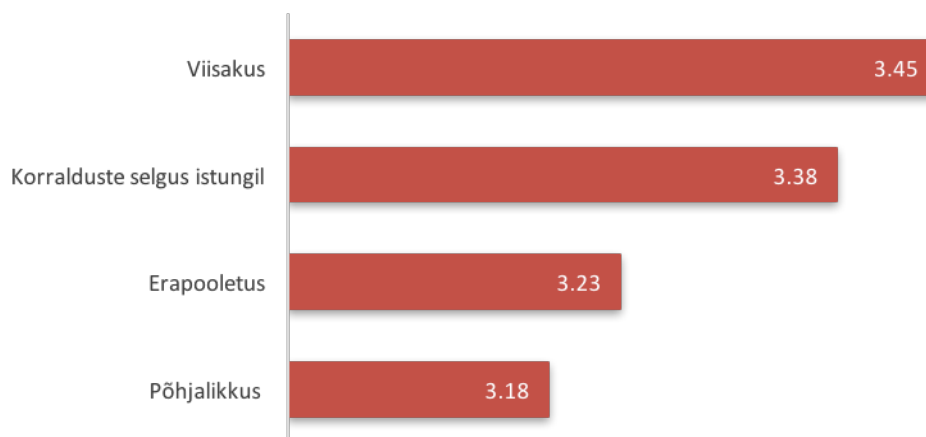
*“Alles kolmandal korral võeti asi põhjalikult arutuse alla ja esimene otsus oli täiesti vale.”*

*“Ei lähtunud otsuse tegemisel seadusest, vaid kostja ebaseaduslikust seisukohast.”*

*“Esiteks oli kohtunik, kes on ise süü all, kahtlen, et selline saaks langetada teiste inimeste suhtes otsuseid.”*

*“Pealiskaudne, ei küsitud midagi, taheti, et võtaksin hagi omaks.”*

Kohtunikele antud hinnangute **keskmised näitajad** jäävad kõigi kohtunike töö aspektide puhul 4-pallisel skaalal üle kolme palli (Joonis 32). Kõige kõrgemalt hinnatakse sealjuures viisakust (3,45) ja kõige madalamalt põhjalikkust (3,18).



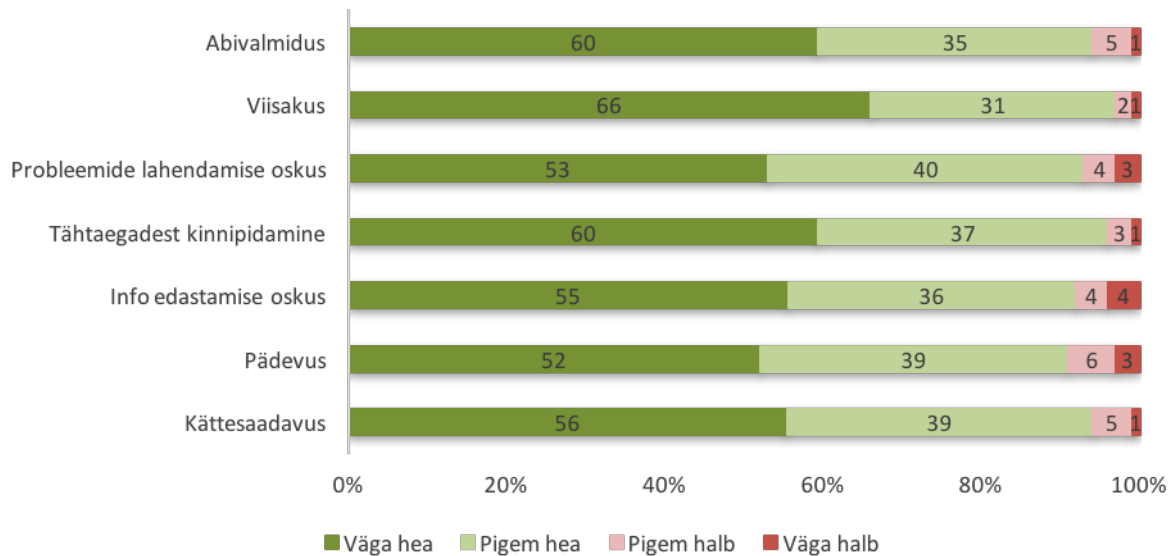
Joonis 32. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

### 3.3 Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega

Lisaks kohtunike tööle andsid kohtuotsuse saanud vastajad hinnanguid ka **kohtu töötajate** (nt kohtuistungis sekretäri, tõlkija, kohtukordniku ja teiste kohtuametnike) töö eri aspektidele. Kohtuotsuse saanute rahulolu teiste kohtu töötajate tööga oli läbivalt kõrge – kõik vaadeldud aspektid said üle 90% positiivseid hinnanguid, kusjuures üle 50% vastajatest pidas neid väga



heaks (Joonis 33). Enim positiivseid hinnanguid said tähtaegadest kinnipidamine ja viisakus (97%) ning abivalmidus ja kättesaadavus (95%).



Joonis 33. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega (%).

**Erinevate vastajate gruppide** vahel osutusid **oluliseks erinevused** rahulolus kohtu töötajate pädevuse ja probleemide lahendamise oskusega. Töötajate pädevust hindasid kõrgemalt kodus eesti keelt rääkivad vastajad ning probleemide lahendamise oskust naised.

Kohtu töötajate tööga rahulolule mõnes aspektis hinnangu “**väga halb**” andnutelt küsiti ka **põhjedust**.

**Kohtu töötajate pädevust** “väga halvaks” pidanud vastajad põhjendasid seda alljärgnevalt:

*“Sekretär ei tundunud kompetentne.”*

*“Tõlkijal on raske töö, kui teha adekvaatselt seda tööd, vajab see tõlgile lisaega ja miski läheb nagu tõlkes kaduma.”*

*“Üks oli hea, teine ei olnud hea.”*

**Info edastamise oskust** peeti väga halvaks, kuna:

*“Kantseliit võimutseb.”*

*“Protokolli täitmisel on lünki, sest kiirus on taga.”*

*“Riigiteatajas avalikustati kannatanu nimi. Kohtuotsuses.”*

*“Sekretär jäi vastamisega hätta.”*

*“Volikogu liikmena ei saa ma volikogu otsust kohtusse anda ja kohus ei võta seda menetlusse.”*

Kohtu töötajate **tähtaegadest kinnipidamisele** negatiivse hinnangu andnud vastaja põhjendas seda kohtu töötajate vähese süvenemisega.

**Probleemide lahendamise oskuse** puhul esinesid allpooltoodud etteheited:

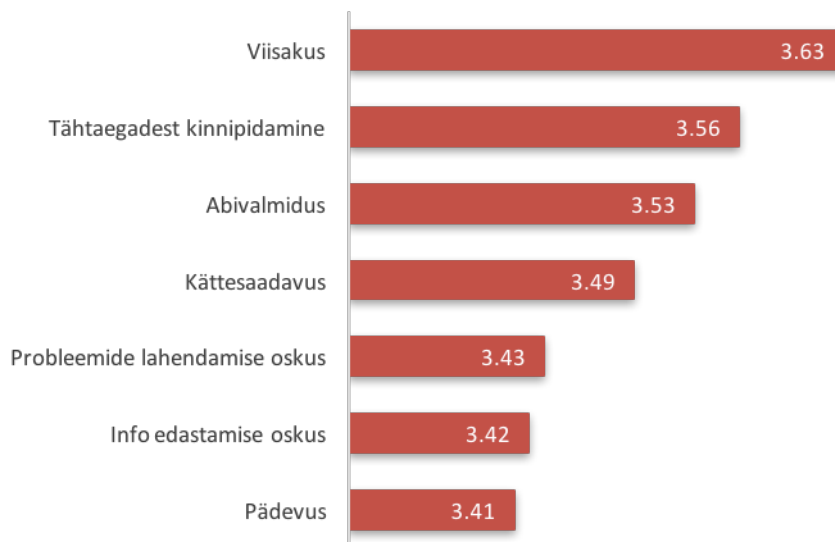
*“Ei saanud sekretärilt vastust oma probleemile, kuhu pöörduda.”*

*“Ei tegelemud asjaga.”*

*“Transpordikulusid võiks arvestada ühest linnast teise liigeldes kohtumenetlusega seoses.”*

Kohtu töötajate viisakuse osas viidati ühel korral alatule käitumisele ja abivalmiduse koha pealt peeti negatiivseks läbivat suhtumist, et tasuta juriidilist abi ei anta.

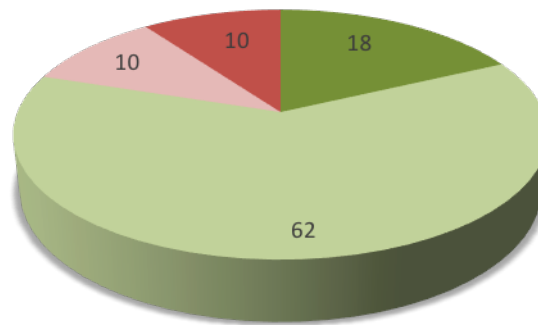
Reastades erinevad kohtu töötajatega seotud omadused **keskmise hinnangu** alusel pingeritta, ilmneb, et ka siin jäävad kõik tulemused 4-palli skaalal üle kolme palli (Joonis 34). Kõige kõrgemalt hinnati töötajate viisakust (3,63) ning kõige nõrgemaks peeti info edastamise oskust (3,42) ja pädevust (3,41).



Joonis 34. Rahulolu kohtu töötajate töö eri aspektidega (keskmised näitajad skaalal 1-4).

### 3.4 Üldine rahulolu kohtu tööga

Tuginedes oma senisele kogemusele oli ligi viiendik kohtuotsuse saanud vastajatest **kohtu tööga üldiselt** väga **rahul** ja üle 60% pigem rahul, kümnendiku ulatuses oli nii pigem mitte rahul kui üldse mitte rahulolevaid (Joonis 35). Seega kokkuvõttes oli 80% kohtuotsuse saanud vastajatest kohtu tööga üldiselt rahul.



■ Väga rahul   ■ Pigem rahul   ■ Pigem ei ole rahul   ■ Ei ole üldse rahul

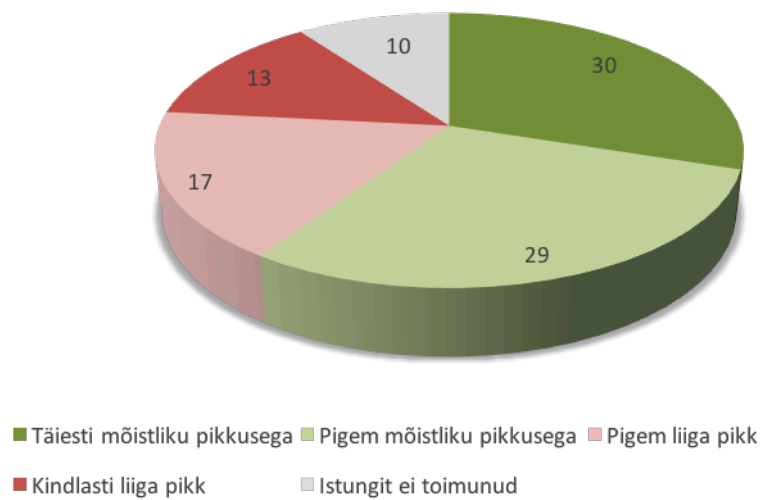
*Joonis 35. Üldine rahulolu kohtu tööga tuginedes senisele kogemusele (%).*

Maakohtute lõikes väljendasid enim rahulolu kohtu tööga Tartu Maakohtust kohtuotsuse saanud vastajad. Muude **sotsiaaldemograafiliste näitajate** lõikes olulisi erinevusi ei ilmnenud.

**2013. aastal** küsiti vastajatelt analoogne küsimus sõnastuses: “Kas Te olete senise kogemuse pinnalt rahul kohtu tööga?” millele sai vastata skaalal 1= ei ole üldse rahul, 5= väga rahul. Väga rahulolevaid vastajaid oli 34% ja üldse mitte rahulolevaid 18%.

#### 4. Hinnangud viimasest istungist otsuseni jõudmise ajale

Hinnates aega viimasest kohtuistungist otsuseni, leidis 30% vastajatest, et see oli täiesti mõistliku pikkusega ning pea sama paljude arvates oli antud ajavahemik pigem mõistlik (Joonis 36). Viimasest istungist otsuseni jõudmist pidas pigem liiga pikaks või kindlasti liiga pikaks kokku samuti 30% ning kümnendikul juhtudest istungit ei toimunud.



Joonis 36. Hinnangud viimasest istungist otsuseni jõudmise ajale (%).

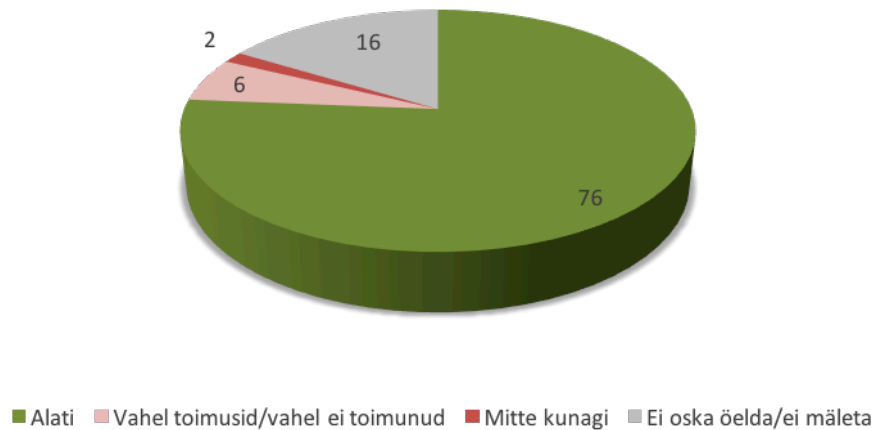
**Erinevate vastajate gruppide** lõikes ilmnes, et kõige positiivsemalt hindasid aega viimasest istungist otsuseni jõudmiseni vaidluses kostja või vastustajana osalenud ning kuni 34-aastased otsuse saanud.

Kohtute lõikes olid hinnangud antud aspektile teiste maakohtutega võrreldes negatiivsemad Harju Maakohtu puhul, kus 37% sealsetest kohtuotsuse saajatest pidasid viimasest istungist otsuseni jõudmise aega pigem või kindlasti liiga pikaks.

**2013. aastal** küsiti vastajatelt analoogne küsimus veidi teises sõnastuses: “Kas aeg viimasest istungist otsuseni oli Teie arvates mõistlik?”, millele sai vastata skaalal 1=liiga pikk, 5=täiesti mõistlik. Hinnagut “täiesti mõistlik” anti 54% ja “liiga pikk” 9% ulatuses.

## 5. Istungite toimumine kokkulepitud ajal

Istungite kokkulepitud ajal toimumise osas olid kohtuotsuse saanud vastajad üldiselt positiivselt meelestatud - ligi  $\frac{3}{4}$  neist kinnitasid, et istungid toimusid alati kokkulepitud aegadel ning probleeme oli selles osas esinenud vähem kui kümnendikul (Joonis 37). 16% ei osanud aga seda teemat enam tagantjärele hinnata.

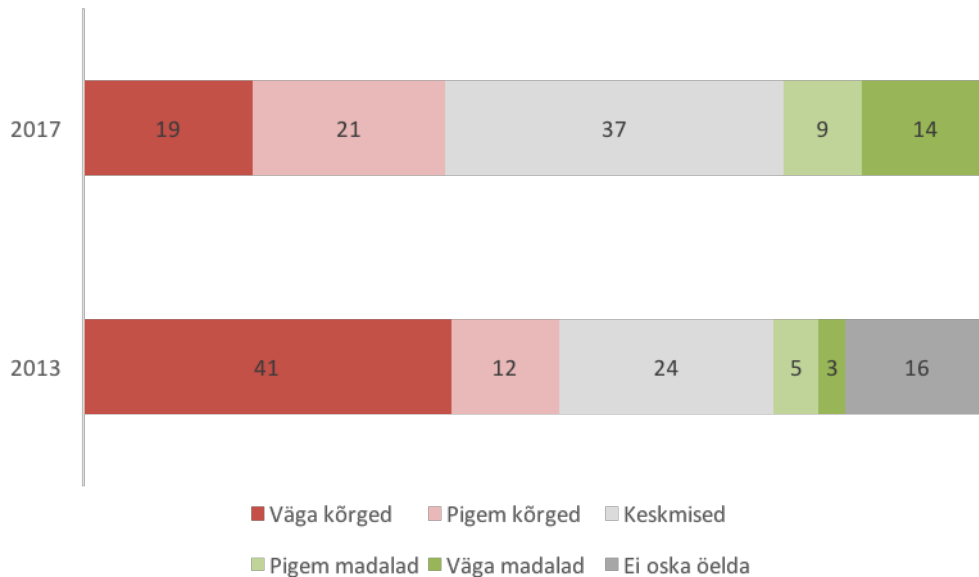


Joonis 37. Hinnangud istungite toimumisele kokkulepitud ajal (%).

Hinnangutes istungite kokkulepitud ajal toimumisele **sotsiaaldemograafiliste gruppide** lõikes (statistiliselt) olulisi erinevusi ei esinenud.

## 6. Hinnangud kohtumenetlusele tehtud kulutustele

Nii 2013. kui 2017. aastal küsiti kohtuotsuse saanutelt ka **hinnanguid kohtumenetlusele tehtud kulutustele**, arvestamata sealjuures esindajatasusid (Joonis 38).



Joonis 38. Hinnangud kohtumenetlusele tehtud kulutustele, arvestamata esindajatasusid (%).<sup>5</sup>

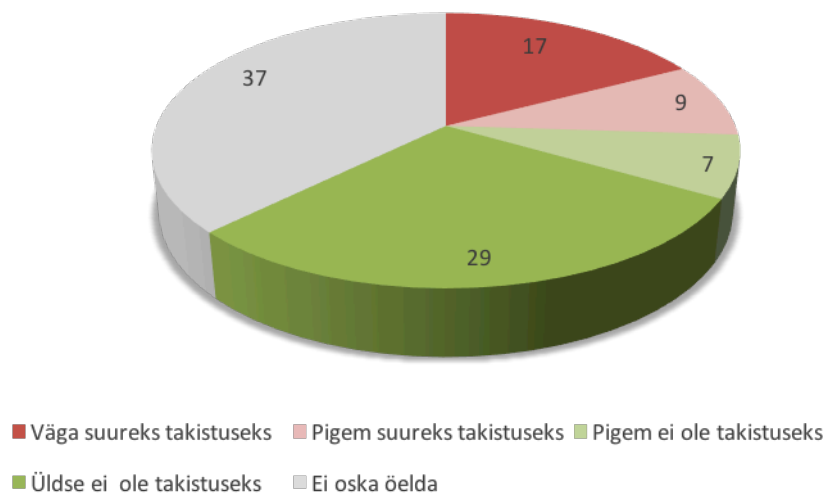
**Võrreldes 2013. aastaga** on enam kui poole võrra vähenenud nende otsuse saanute osakaal, kes peavad kohtumenetlusele tehtud kulutusi väga kõrgeteks ning oluliselt kasvanud vastavaid kulusid nii keskmiseks kui madalateks pidanute osatähtsus. Kuna 2013. aastal oli skaala sõnastus veidi erinev ning skaala kõik variandid ei olnud sõnastatud, ei saa tulemusi aga päris üheselt võrrelda.

**Sotsiaaldemograafiliste gruppide** lõikes hinnangutes kohtumenetlusele tehtud kulutustele statistiliselt olulisi erinevusi ei esinenud.

<sup>5</sup> 2013. aasta ankeedis oli küsimuse sõnastus: “Arvestamata esindajatasusid, kas kohtumenetluses osalemine tundub Teile kallis või odav?”, skaala vastetega 1= väga kallis ja 5= odav, “ei oska öelda”.

## 7. Eesti keele mittevaldamine kui takistus menetlusprotsessil

Kohtuotsuse saanud isikutelt uuriti ka seda, **kuivõrd suureks takistuseks peavad nad menetlusprotsessil eesti keele mittevaldamist**. Ilmnes, et ligi 30% vastajate hinnangul pole eesti keele mittevaldamine menetlusprotsessil üldse takistus, samas kui veidi alla viiendiku pidas seda väga suureks takistuseks (Joonis 39). Eesti keele mittevaldamist peeti menetlusprotsessil pigem suureks takistuseks veidi sagedamini (9%), kui leiti, et see pigem takistuseks ei ole (7%). Enam kui kolmandik vastajatest ei osanud antud küsimuses seisukohta kujundada.

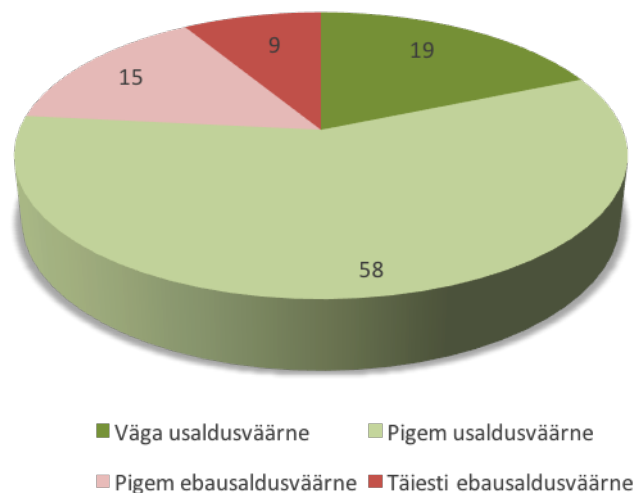


Joonis 39. Kuivõrd suureks takistuseks peetakse menetlusprotsessil eesti keele mittevaldamist (%).

Märkimisväärsed **erinevused** selles osas, kuivõrd suureks takistuseks on menetlusprotsessil eesti keele mittevaldamine, ilmnesid koduse keele lõikes – väga suureks takistuseks pidas seda 56% vene ja vaid 6% eestikeelsetest vastajatest. Pea pooled kodus eesti keelt rääkivad vastajad ei osanud antud küsimusele hinnangut anda.

## 8. Hinnangud Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsusele ja võrdsele kohtlemisele

Eesti kohtusüsteemi hindasid üldiselt **usaldusväärseks** ka kohtuotsuse kätte saanud vastajad – väga usaldusväärseks pidas seda viiendik ning pigem usaldusväärseks ligi 60% (Joonis 40). Negatiivsemalt meelestatud vastajaid oli kokku ligi neljandik.



Joonis 40. Hinnang Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsusele (%).

Ligi kümnendikult vastajatelt, kelle arvates on Eesti kohtusüsteem täiesti ebausaldusväärne, uuriti ka nende hinnangute tagamaid.

Uuringus osalenud kohtuotsuse saanud isikud hindasid Eesti kohtusüsteemi ebausaldusväärseks, kuna otsuste tegemisel ei lähtuta seadusest ning kohtus valitseb ebaõiglane suhtumine (mõlemal 3 korral). Lisaks toodi välja:

*“Madalama astme kohtute kompetentsus on ebapiisav.”*

*“Inimesed ei ole rahul otsusega, see ei ole usaldusväärne.”*

*“Seal valitseb institutsiooniline ringkaitse.”*

**Vaidluse liigiti** ilmnes, et halduskohtu menetluses osalenud vastajad pidasid kohtusüsteemi kõige vähem usaldusväärseks. **Menetluse rollide** lõikes pidasid kohtusüsteemi enim usaldusväärseks hageja, avaldaja või kaebajana kohtuotsuse saanud vastajad.

**2013. aastal** küsiti vastajatelt analoogne küsimus veidi teises sõnastuses: “Kas Te usaldate kohtusüsteemi?”, millele sai vastata skaalal 1=ei usalda üldse, 5= usaldan täiesti.

Hinnangut “usaldan täiesti” anti 32% ja “ei usalda üldse” 17% ulatuses.



59% kohtuotsuse saanud vastajate hinnangul **kohtleb Eesti kohtusüsteem menetluses osalevaid isikuid võrdselt**, ligi kolmandik (32%) leidis, et see nii ei ole ning 9% puudus selles osas arvamusi.

**Tsiviilkohtu menetluses** osalenud vastajad arvasid teiste vaidluse liikidega võrreldes kõige sagedamini, et Eesti kohtusüsteem kohtleb menetluses osalevaid isikuid võrdselt (67%). **Menetluses osalemise rollide** lõikes olid sel seisukohal enim hagejad, avaldajad ja kaebajad (75%). Mõnevõrra positiivsemalt olid antud küsimuses meelestatud ka need kohtuotsuse saanud, kellel ei olnud menetluses **esindajat** (62% vs 53%).

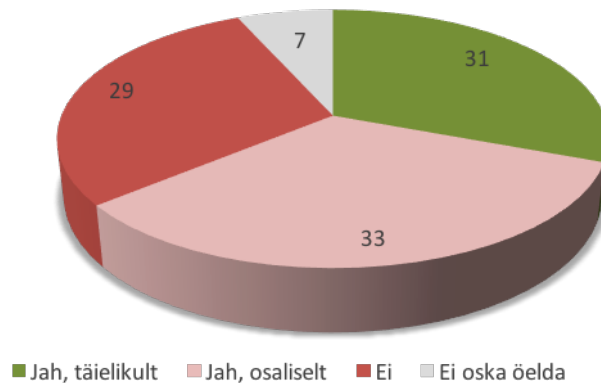
Kohtuotsuse saanutelt, kes leidsid, et Eesti kohtusüsteem **ei kohtle menetluses osalevaid isikuid võrdselt**, uuriti ka selle **põhjuseid**. Kõige sagedamini toodi selles osas välja, et kõiki lihtsalt ei kohelda võrdselt (9 korral) ning kellel raha, sellel võim (6 korral). Samuti väideti, et Eesti kohtutes eelistatakse pereõiguses laste ema, kohtunik on samast soost osaleja poolel, kohtunikud teevad vähest ettevalmistustööd otsuste langetamisel (kõiki 3 korral), lähtuvad liialt esindajast ning otsused on kallutatud (mõlemal 2 korral). Leiti, et karistusmäärad ei ole paigas, alimentide osas ollakse ebaõiglased ning prokurörist sõltub liiga palju. Lisaks põhjendati negatiivseid hinnanguid järgnevate asjaoludega:

*“Seadused on tehtud nii, et kohtunikud peavad otsustama kindlal viisil. Kohtunikul on piiratud käed anda oma hinnangut.”*

*“Kõik kirjad ja toimikud tuleks suunata otsekontaktile. Kaudne üleandmine eeldab volitatust. Antud juhul anti tähtis kiri üle alaealisele lapsele.”*

## 9. Hinnang kohtuotsusele

Kolmandiku vastajate puhul otsustas kohus osaliselt ja veidi alla kolmandiku juhtudest täielikult vastaja kasuks (Joonis 41.) Vastaja jaoks negatiivne otsus langetati 29% juhtudest ning 7% ei osanud otsusele hinnangut anda.

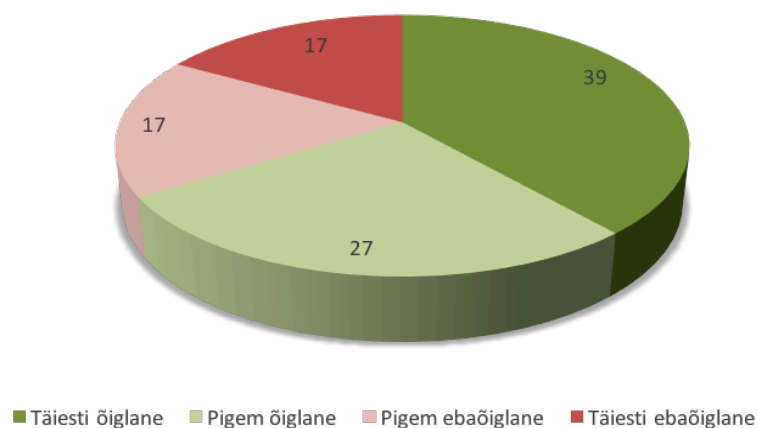


Joonis 41. Kas kohus otsustas vastaja kasuks (%).

Enda jaoks positiivse kohtuotsuse tõid sagedamini välja naised ja menetluses hageja, avaldaja või kaebaja rollis osalenud vastajad.

**2013. aastal** ei eristatud analoogse küsimuse puhul osalist ja täielikku õigeksmõistmist, kuid 57% vastanutest sai otsuse, mis oli osaliselt või täielikult nende kasuks.

Saadud kohtuotsust pidas 2017. aastal 2/3 vastajatest (39% ulatuses täielikult ning 27% ulatuses pigem) õiglaseks, samas kui pigem või täiesti ebaõiglaseks hindas kohtuotsust võrdselt 17% vastajatest (Joonis 42).



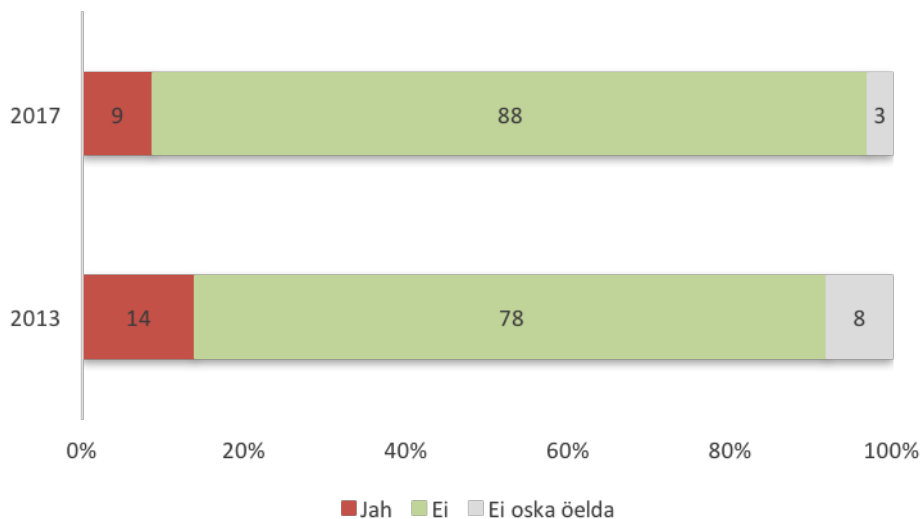
Joonis 42. Hinnangud kohtuotsuse õiglusele (%).

Erinevate **sotsiaaldemograafiliste gruppide** lõikes kohtuotsuse õigluse osas erinevusi ei ilmnenud.

**2013. aastal** hinnati kohtuotsuse õiglust 5-pallisel skaalal, kus 1=ei ja 5=jah. “Jah” vastuste osakaal oli 49% ning “Ei” 27%.

Kuigi 2017. aastal pidas kohtuotsust täiesti ebaõiglaseks 17% vastajatest, plaanis selle edasi kaevata vaid 9%.

**Kohtuotsuste edasikaebamise** osas on trend võrdluses nelja aasta taguse ajaga mõnevõrra muutunud - kui 2013. aastal plaanis kohtuotsuse edasi kaevata 14%, siis 2017. aastal 9% vastajatest (Joonis 43). Kümnenäidiku võrra suurem oli ka nende osakaal, kes väitsid, et neil otsuse edasi kaebamise plaani ei ole.



*Joonis 43. Kohtuotsuse edasikaebamise plaanid (%).*

Kohtuotsuse edasi kaebamise plaani tõid sagedamini välja väärteo- ja halduskohtumenetluses osalenud ning harvemini kesk-, keskeri või kutseharidusega vastajad.

## 10. Ettepanekud kohtule töö paremaks korraldamiseks

Kohtuotsuse saanud isikutelt küsiti ka ettepanekuid kohtu töö paremaks korraldamiseks. Enim toodi ettepanekutena välja, et menetlusprotsessid võiksid kiiremaks muutuda (14 korral) ning avalik e-toimik võiks olla kasutajasõbralikum (7 korral). Kohtunikelt oodatakse rohkem materjalidesse süvenemist (5 korral) ja erapooletust (4 korral). Kohtutesse oleks vaja rohkem tõlketeenuseid (4 korral), kohtunikud peaksid rohkem tundma, et nad vastutavad oma otsuste eest ning vähekindlustatud inimestele tuleks luua õiglane positsioon (mõlemaid 3 korral). Lisaks toodi välja järgnevaid ettepanekuid ja arvamusi:

*“E-toimikust väljalogimisel ei tohiks olla lause „peatse kohtumiseni.“*

*“Igal kohtul oma koduleht ja kontakt, et saaks vajadusel abi. Prokuratuur ja kohus peaks asuma eri hoonetes ja olema üksteisest sõltumatud. Kohtus rohkem menetlusi suulisi ja kohtusaalis, mitte internetis ja kuivalt, kus keegi neid ei loe ja ei tea. Kohtureform on vajalik, et vandemeeste avalikku arvamust ka kuulata.”*

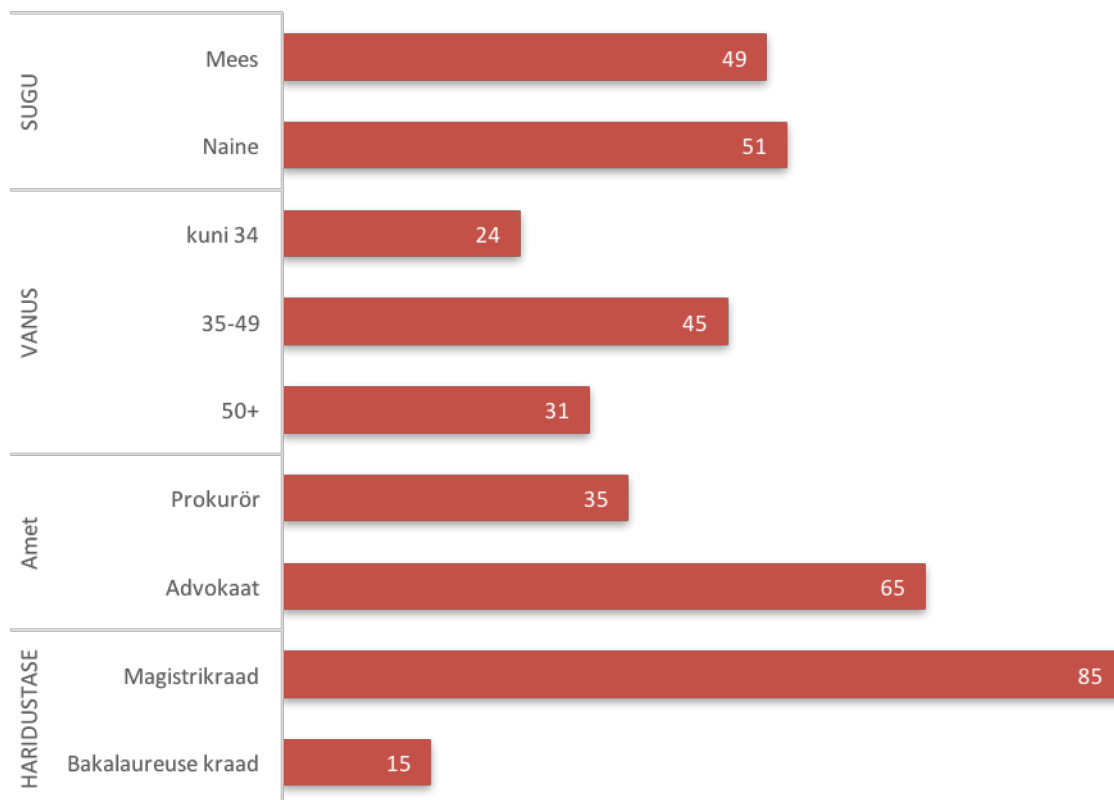
*“Kohtunikud võiksid kaasa rääkida seaduste tegemisel. Iga aasta peaks üle vaatama seaduseid. Kohus peaks arvesse võtma kaudseid tõendeid ja üldsuse arvamust. Lisaks ka ekspertkogude arvamust.”*

*“Kohtualune ei peaks kokkuleppemenetlusele minema seetõttu, et ta kardab kohtuniku mittesoodsivat otsust. Kohtunik võiks võtta seisukoha enne otsuse tegemist, et pooled saaksid arvestada kohtu argumentidega, et ei oleks õhus müstikat, mis soosib kostjat või hagejat. Õiglus jääb saavutamata, sooviks on asja lõpetamine. Tundus, et kohtunik surus kokkulepet peale.”*

## PROFESSIONAALSETE MENETLUSOSALISTE TULEMUSED

### 1. Vastanute struktuur

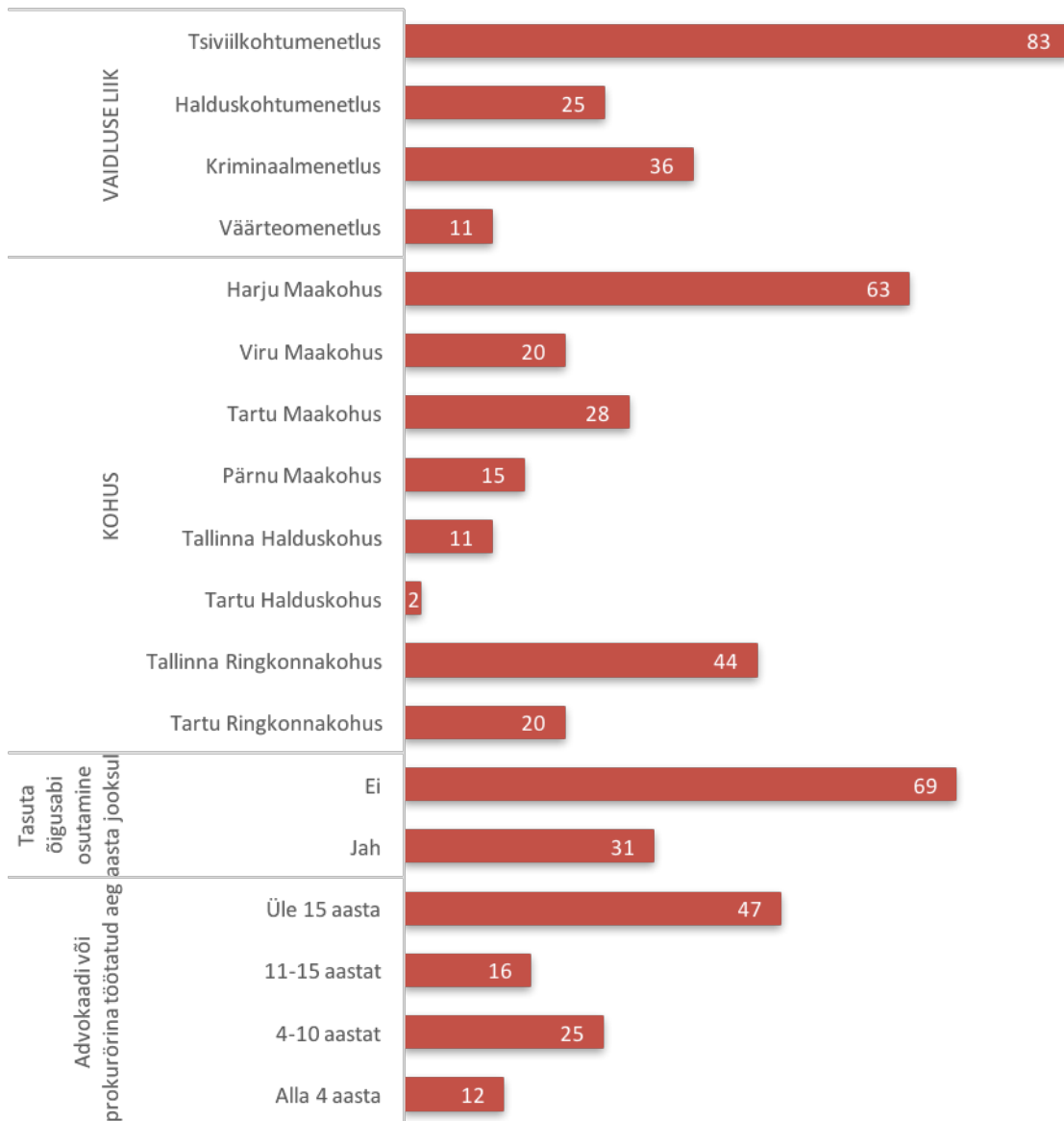
Professionaalseid menetlusosalisi, ehk advokaate ja prokuröre, osales uuringus kokku 202. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes on esitatud Joonisel 44.



Joonis 44. Vastajate jaotus sotsiaaldemograafiliste tunnuste lõikes (%).

Uuringus osalenud professionaalsetest menetlusosalistest olid 2/3 advokaadid ja kolmandik prokurörid. Naisi ja mehi oli pea võrdselt, vanusegruppidest olid enim esindatud 35-49-aastased ning haridustasemelt ülekaalus magistrikraadiga vastajad (85%).

Vaidluse liigiti osales uuringus enim peamiselt tsiviilasjadega kokku puutuvaid professionaalseid menetlusosalisi (83%) ning kohtutest omati viimase aasta jooksul kõige tihedamaid kokkupuuteid enim Harju Maakohtuga (63%) (Joonis 45). Pea pooled vastanutest olid advokaadi või prokurörina töötanud üle 15 aasta ning tasuta riigi õigusabi teenust oli viimase aasta jooksul osutanud veidi alla kolmandiku uuringus osalenud advokaatidest.



Joonis 45. Vastajate jaotus kohtusüsteemiga seotud tunnuste lõikes (%).

## 2. Rahuloluhinnangud

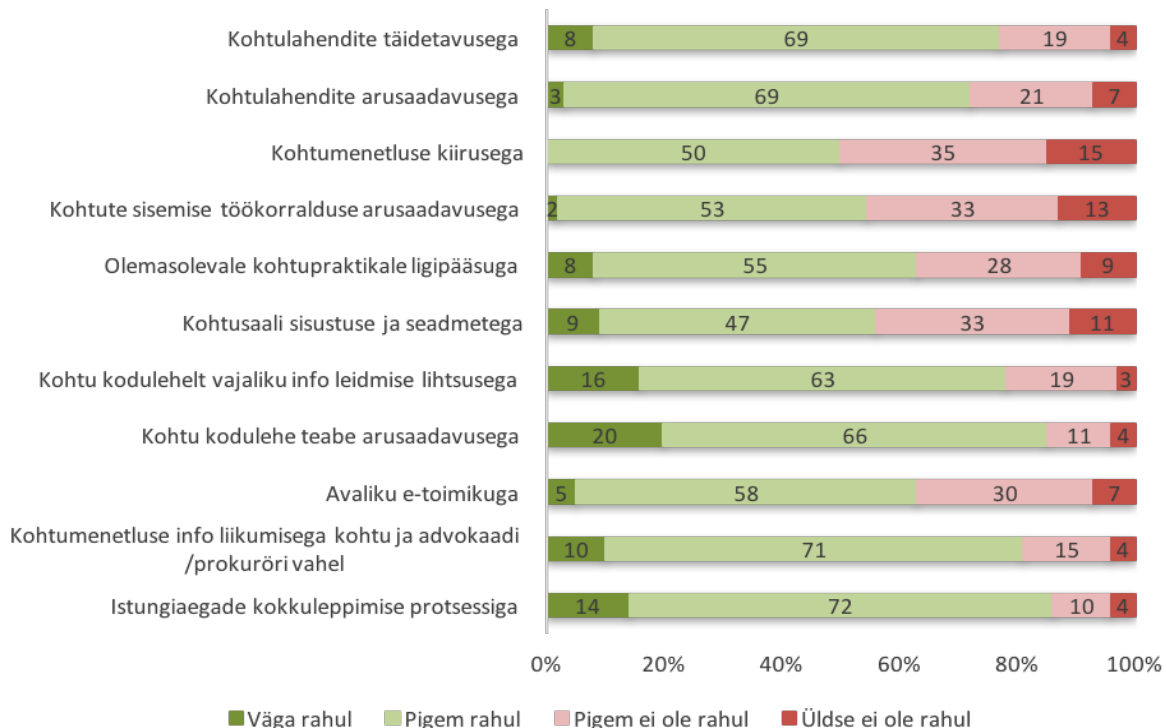
Selgitamaks välja professionaalsete menetlusosaliste rahulolu kohtumenetluse ja kohtu töötajate tööga, paluti vastajatel hinnata erinevate aspektidega rahulolu 4-pallisel sõnastatud vastustega skaalal, kus 4 tähistas “väga rahul”, 3 “pigem rahul”, 2 “pigem ei ole rahul” ning 1 “üldse ei ole rahul”.

Tulemused on esitatud **kohtute lõikes** – vastajatel paluti anda hinnang kohtumenetluse erinevatele aspektidele ning kohtunike ja kohtu töötajate tööle kuni kolme kohtu lõikes, millega neil on viimase aasta jooksul kõige tihedamalt kokkupuuteid olnud. Kuna Tartu Halduskohtu valinud vastajaid oli eraldi analüüsimiseks liiga vähe (2%), siis antud kohtu tulemusi eraldi ei kajastata.

### 2.1 Rahulolu kohtumenetluse, kohtunike ja kohtu töötajate tööga kohtute lõikes

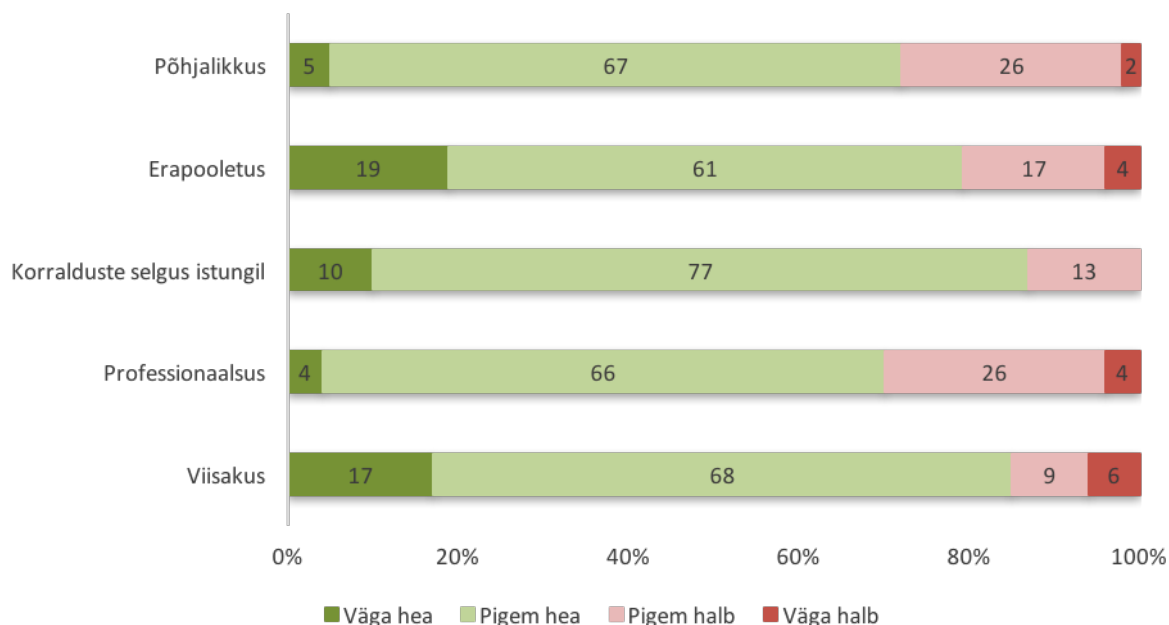
#### 2.1.1 Harju Maakohus

Uuringust ilmnes, et Harju Maakohtu puhul hinnati kohtumenetluse eri aspektidest kõige kõrgemalt kohtu kodulehe teabe arusaadavust ja istungiaegade kokkuleppimise protsessi (86% positiivseid hinnanguid) (Joonis 46). Kõige vähem olid advokaadid ja prokurörid rahul Harju Maakohtu kohtumenetluse kiirusega (50% positiivseid rahuloluhinnanguid).



Joonis 46. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega, Harju Maakohus (%).

Kohtunike tööd puudutavate aspektide osas olid advokaadid ja prokurörid enim rahul Harju Maakohtu kohtunike korralduste selgusega istungil (87% positiivseid rahuloluhinnanguid) ning kõige vähem rahul kohtunike professionaalsusega (70%) (Joonis 47).



Joonis 47. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega, Harju Maakohus (%).

Kohtunike tööle hinnangu “**väga halb**” andnutelt küsiti ka **põhjendust**. Kõige madalamaid hinnanguid esines kõikide aspektide puhul peale korralduste selguse istungil.

**Kohtunike viisakusele** kõige madalama hinnangu andnud vastajad põhjendasid seda asjaoluga, et kohtunikud lähtuvad suhtlemisel liialt emotsioonidest (2 korral). Lisaks toodi välja järgnevat:

*“Paljudel kohtunikel puudub kodune kasvatus.”*

*“Väga kiiresti nõutakse vastuseid, arvestamata, et on teisi tööülesandeid ja kohustusi kohtutes.”*

*“Ei taha midagi halba öelda, kuna üldjuhul on kohtunikud professionaalsed ning seda ka suhtlemisel ning enese väljendamisel ja ülalpidamisel istungil, kuid Harju Maakohus teenib väga halva hinde Tartu mnt kohtumaja kohtuniku X tõttu, kes on suhtlemisel menetlusosalistega äärmiselt ebaprofessionaalne, ülbe, kõrk ning konflikti otsiv ning seda teadlikult ise tekitav. Üldjuhul on Harju Maakohtu kohtunikud viisakad ning suhtlemine on meeldiv, professionaalne, v.a eeltoodu, mis rikub kogu maine.”*

**Kohtunike professionaalsusele** menetluse juhtimisel kõige madalama hinnangu andnud vastajad põhjendasid seda sellega, et juhtimine ei ole piisavalt konkreetne (4 korral). Lisati ka:



*“Menetlused venivad. Kohtunik teeb tööd vastumeelselt. Inimlikku-kollegiaalset suhtlemist kardetakse ja välditakse. Seisukohti ei põhjendata.”*

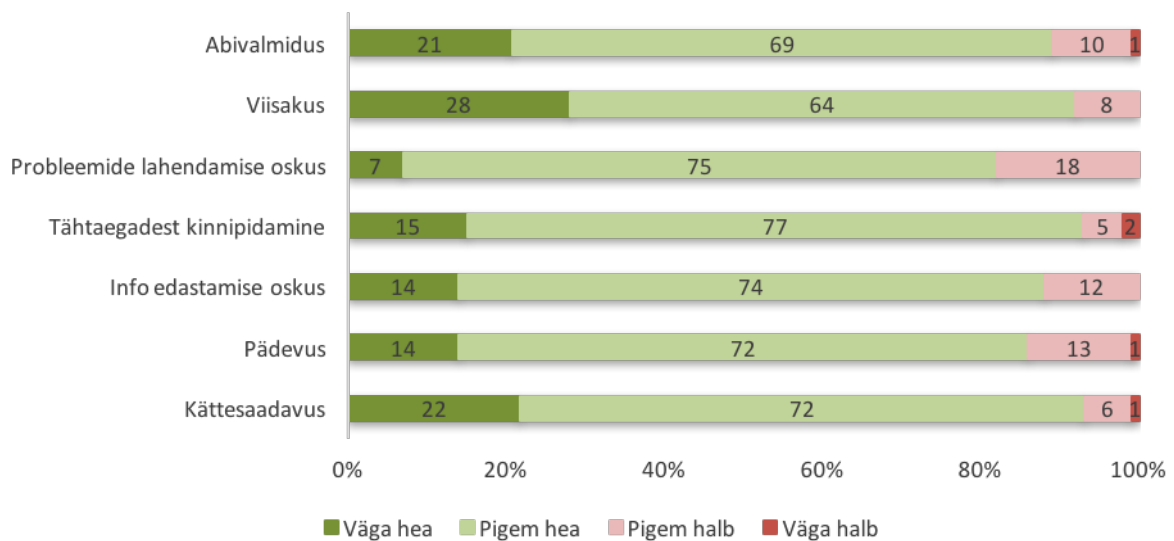
Harju Maakohtu **kohtunike erapooletusele** hinnangu “väga halb” andnud vastajad põhjendasid seda sellega, et kohtunikud on enne istungit poole ära valinud (3 korral). Samuti toodi välja järgmist:

*“Taotluse esitajat võetakse liiga sageli nagu vaenlast, mitte abivajajat. Esimene reaktsioon on taotluse rahuldamata jätmine.”*

*“Üheksa kohtuniku kümnest on ilmselgelt prokuröri käepikenduseks.”*

Harju Maakohtu **kohtunike põhjalikkust** hinnati kõige madalama hindega, kuna kohtunikud ei olnud materjalidega piisavalt tutvunud (3 korral).

**Kohtu töötajate** puhul hindasid professionaalsed menetlusosalised, kes olid viimase aasta jooksul Harju Maakohtuga tihedalt kokku puutunud, kõige kõrgemaks nende kättesaadavust (94% positiivseid rahuloluhinnanguid) (Joonis 48). Kõige madalama hinnangu sai kohtu töötajate probleemide lahendamise oskus (82%).



Joonis 48. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega, Harju Maakohus (%).

Hinnanguid “**väga halb**” anti Harju Maakohtu töötajatele kolmes valdkonnas – **pädevus, tähtaegadest kinnipidamine ja abivalmidus**.

Kohtu töötajate töö **pädevusele** kõige madalama hinnangu andnud professionaalsed menetlusosalised põhjendasid seda järgneva asjaoluga:

*“Elektronkirja teel saadetud töökorralduslikele küsimustele vastatakse masinlikult, panemata ennast küsimuse esitaja rolli ja üritamata temale praktilist lahendust pakkuda”.*

**Töötajate tähtaegadest kinnipidamisele** hinnangu “väga halb” andnud advokaadid ja prokurörid tõid välja järgnevaid põhjuseid:

*“Esmaspäeval taotles vastaspool kohtult tõendite esitamise tähtaja pikendamist ja sai vastuse tundide jooksul. Sarnase taotluse esitasin minagi. Vaatamata teisipäeval istungisekretärile võetud telefonikõnele ja palvele peatselt reageerida, ei ole neljapäeva pärastlõunaks kohtult mingit reaktsiooni. Kas see on võrdne kohtlemine?”*

*“Istungi protokolle ei saa praktiliselt mitte kunagi õigeaegselt.”*

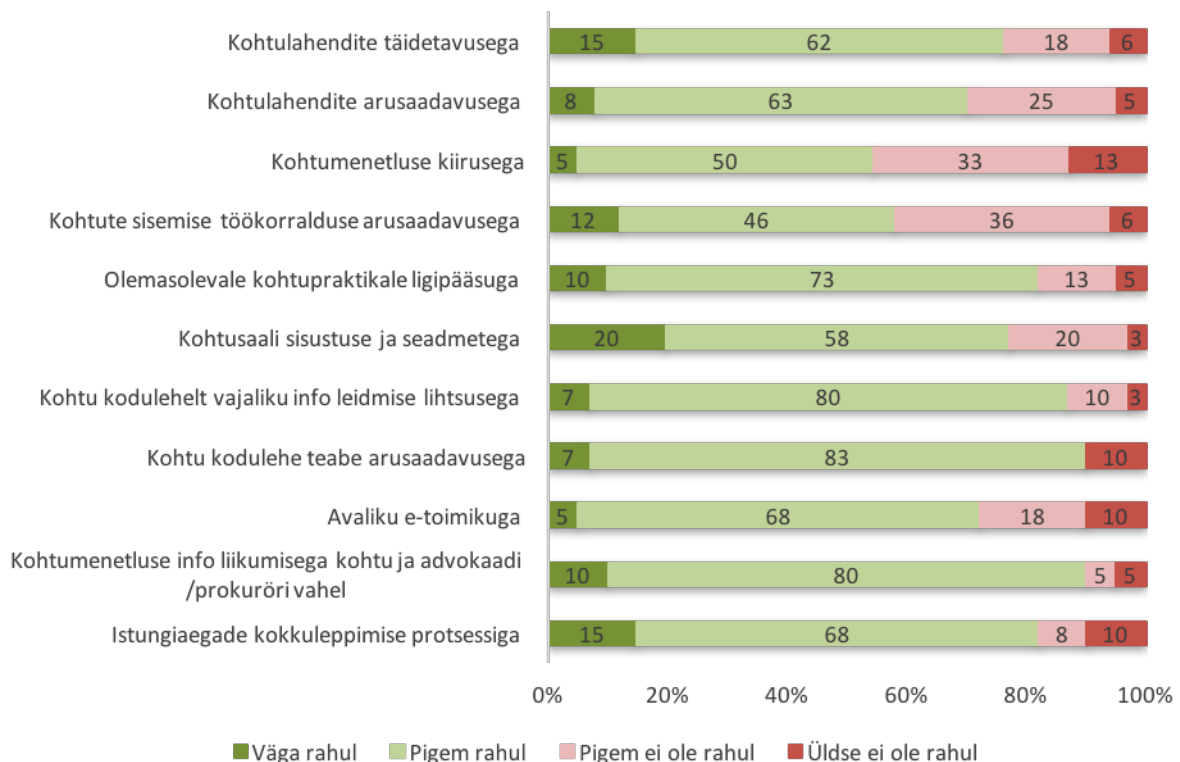
*“Kohtuistungite protokollide trükkimine võiks toimuda kiiremini. Kohutavalt ajamahukas on valmistuda vaidlusteks lintide kuulamise teel.”*

Harju Maakohtu töötajate **abivalmidusele** negatiivse hinnangu andnud vastaja põhjendas seda järgnevaga:

*“Esitatud küsimustele reageeritakse masinlikult, mehaaniliselt, pigem ülevalt alla.”*

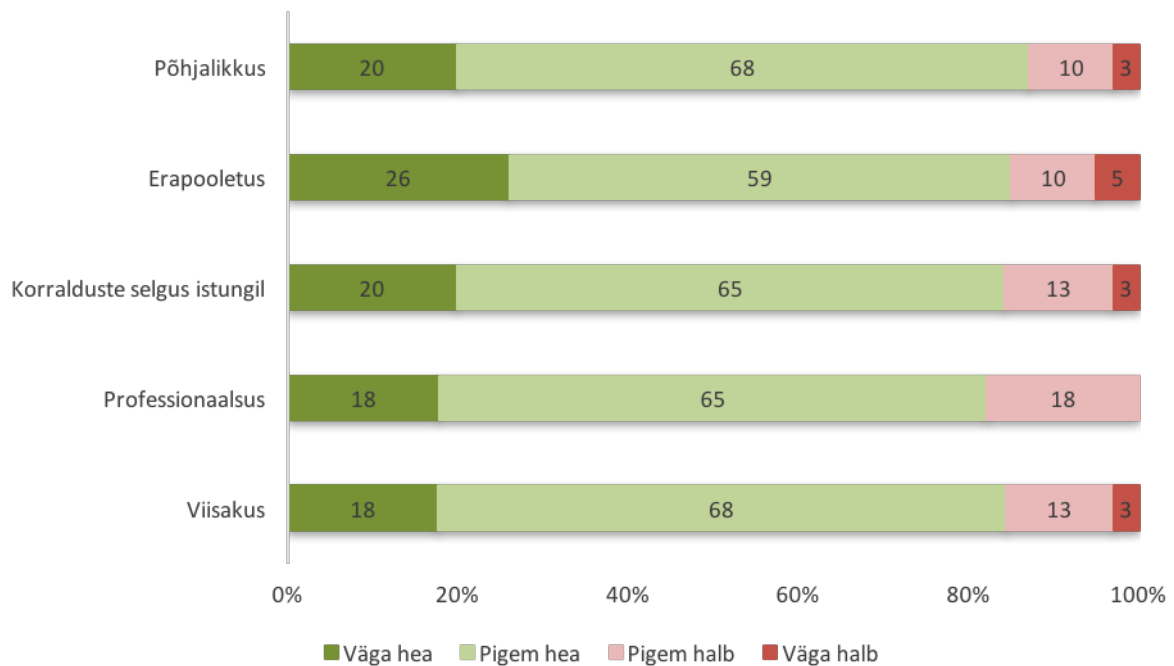
### 2.1.2 Viru Maakohus

Professionaalsed menetlusosalised hindasid Viru Maakohtu kohtumenetlusega seotud aspektidest kõige kõrgemalt kohtumenetluse info liikumist kohtu ja advokaadi või prokuröri vahel ning kohtu kodulehe teabe arusaadavust (90% positiivseteid rahuloluhinnanguid) (Joonis 49). Madalaim oli rahulolu taas kohtumenetluse kiirusega (55%).



Joonis 49. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega, Viru Maakohus (%).

Viru Maakohtu **kohtunike** töö puhul ollakse enim rahul nende põhjalikkusega ning kõige vähem professionaalsusega (Joonis 50).



Joonis 50. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega, Viru Maakohus (%).

Kohtunike tööle antud kõige negatiivsemate hinnangute korral küsiti vastajatelt ka põhjuseid. Hinnangut “väga halb” anti kohtunike **viisakusele**, **korralduste selgusele istungil**, **erapooletusele** ning **põhjalikkusele**.

Viru Maakohtu kohtunike **viisakusele** kõige madalama hinnangu andnud vastaja põhjendas seda järgmise asjaoluga:

*“Kohtunik küsis advokaadilt istungil: “Miks Te mulle otsa vaatate, kui Te minuga räägite?” ja “Küll ma Teile veel kirjutan otsuse!”.”*

Negatiivset hinnangut **korralduste selgusele istungil** põhjendati järgnevalt:

*“Sisuliselt jäetakse korraldused ja selgitused andmata, samas märgitakse protokollis korraldusi, mida pole istungi käigus antud.”*

Kohtunike **erapooletusega** ei jäänud rahule kaks vastajat, põhjendades seda järgneva:

*“Üheksa kohtunikku kümnest on selgelt prokuröri poolel kriminaalmenetluses.”*

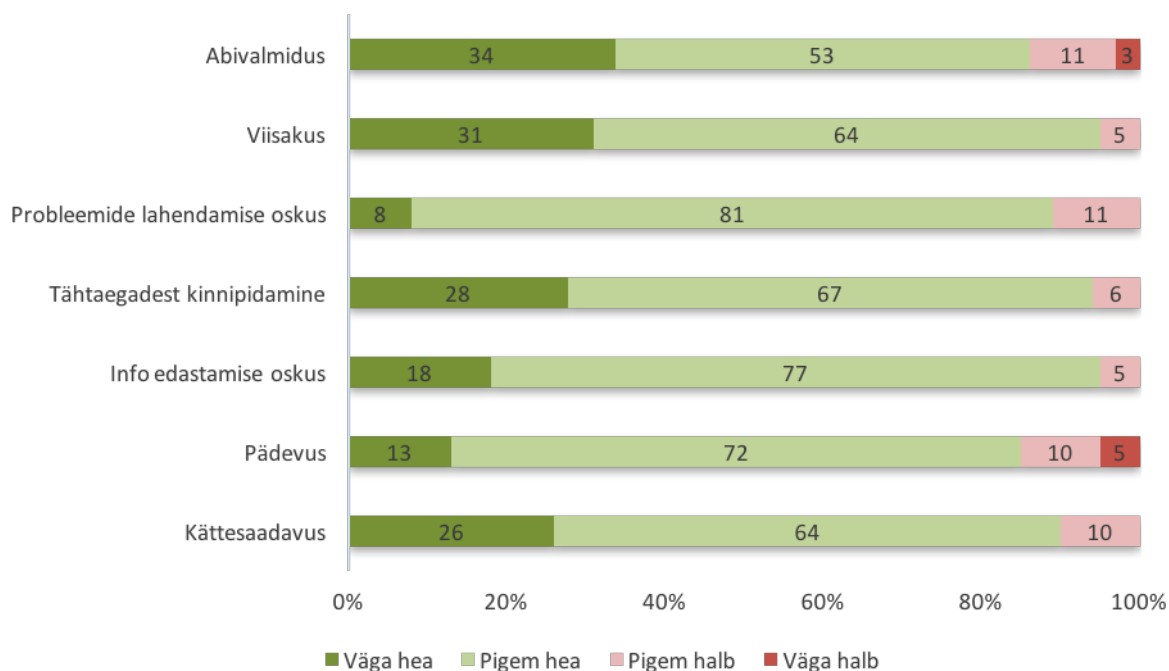
*“Kohtunik X<sup>6</sup> ei tohiks olla kohtunik üleüldse, täielikult erapoolik”.*

Viru Maakohtu kohtunike **põhjalikkusele** hinnangu “väga halb” andnud vastaja tõi põhjenduseks:

<sup>6</sup> Tähis “X” asendab raportis vastajate poolt väljatoodud konkreetseid nimesid.

“Kohtunik on viinud ennast asjaga nii põhjalikult kurssi, et valmis kohtumäärus oli juba istungi algul kohtunik X laual.”

Viru Maakohtu **töötajate töö** osas hindasid professionaalsed menetlusosalised kõige kõrgemalt viisakust, tähtaegadest kinnipidamist ja info edastamise oskust (95% positiivseid rahuloluhinnanguid) (Joonis 51). Kõige madalama hinnangu sai advokaatide ja prokuröride hinnangul kohtu töötajate pädevus (85%).



Joonis 51. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega, Viru Maakohus (%).

Viru Maakohtu töötajatele tööle anti hinnanguid “**väga halb**” vaid kahes aspektis – **pädevus** ja **abivalmidus**.

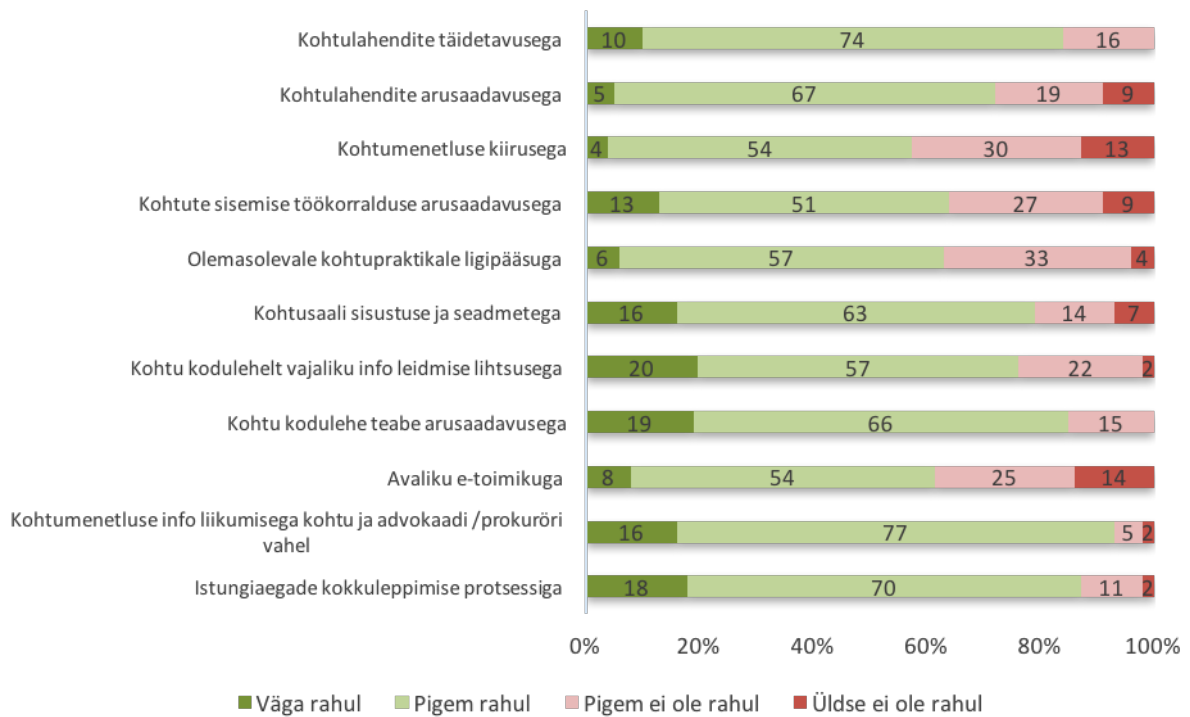
Kohtu töötajate **pädevuse** puhul põhjendati kõige madalamaid hinnanguid sellega, et tõlked ei vasta nõuetele (2 korral).

Töötajate **abivalmidusele** anti hinnang „väga halb“ põhjendusega:

“Kohtuniku sekretär on ülbe ja peab ennast kohalikuks kuningannaks”.

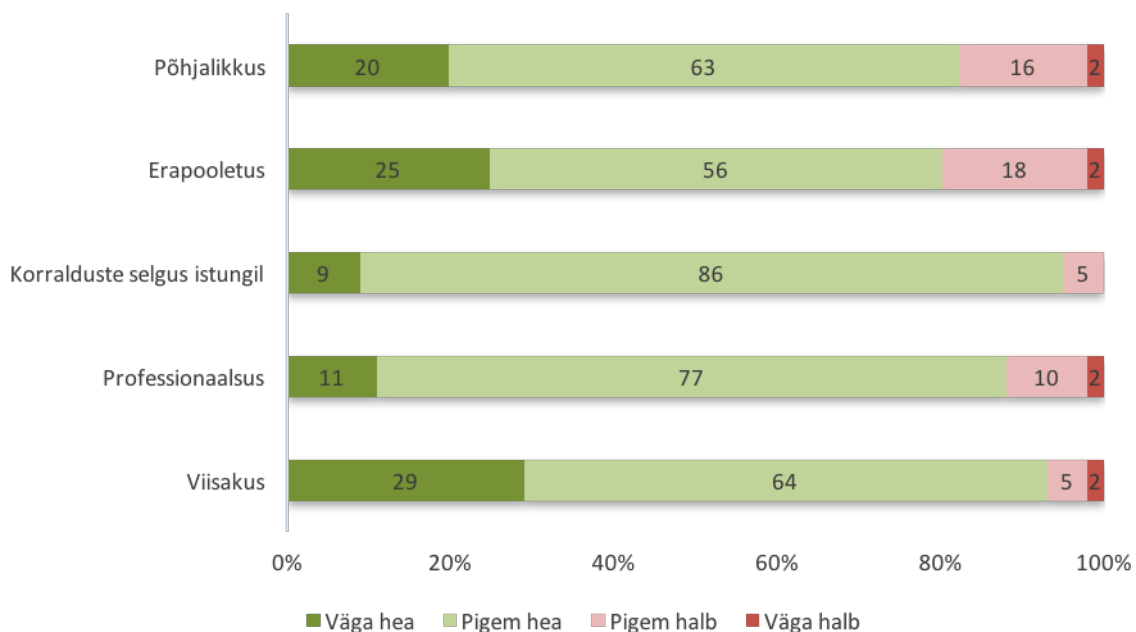
### 2.1.3 Tartu Maakohus

Tartu Maakohtuga viimase aasta jooksul tihedalt kokku puutunud advokaadid ja prokurörid hindasid kõige kõrgemalt kohtumenetluse info liikumist kohtu ja professionaalsete menetlusosalise vahel (93% positiivseid rahuloluhinnanguid) (Joonis 52). Kõige vähem rahulolevad olid advokaadid ja prokurörid Tartu Maakohtu kohtumenetluse kiirusega (58%).



Joonis 52. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega, Tartu Maakohus (%).

Tartu Maakohtu **kohtunike** puhul hindasid professionaalsed menetlusosalised kõige kõrgemalt korralduste selgust istungil (95% positiivseid rahuloluhinnanguid) ning kõige madalamalt erapooletust (81%) (Joonis 53).



Joonis 53. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega, Tartu Maakohus (%).

Hinnanguid “**väga halb**” anti kohtunikele viiest aspektis neljas – viisakus, professionaalsus menetluse juhtimisel, erapooletus ja põhjalikkus.

Kohtunike **viisakusele** antud kõige negatiivsemat hinnangut põhjendati järgnevalt:

*“On kohtunikke, nt X, kelle jaoks viisakus on täiesti võõras kontseptsioon.”*

**Professionaalsusele** anti madalaim hinnang kommentaariga:

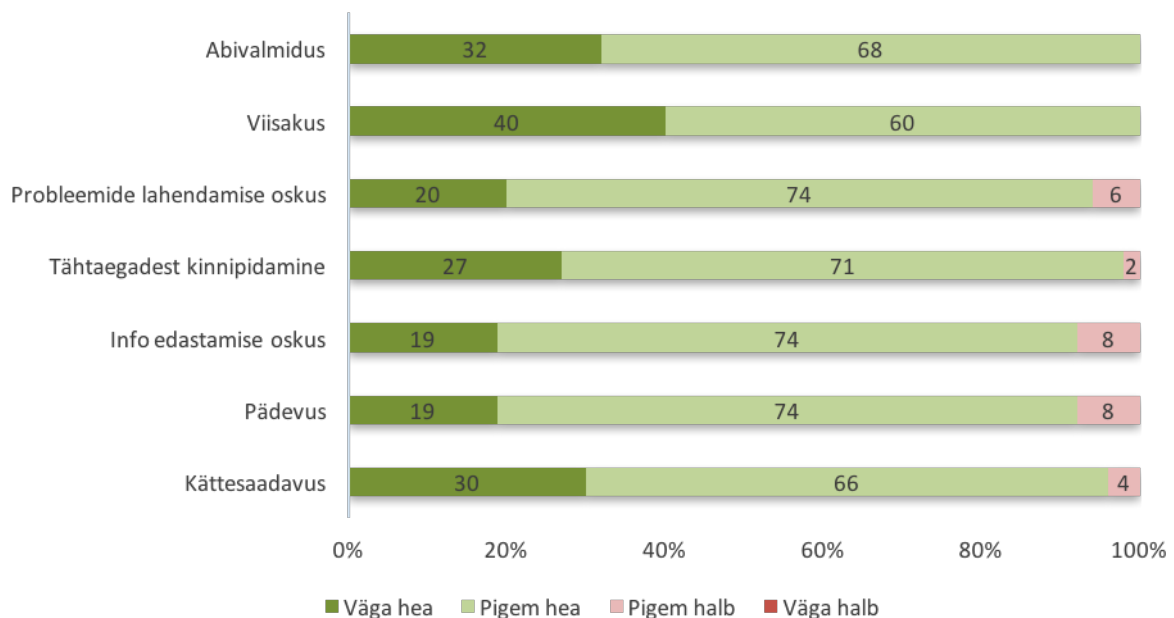
*“Kui on advokaat, kus on kokkulepe”.*

Kohtunike **erapooletuse** osas kriitiline vastaja tõi põhjenduseks, et prokurörid on käepikenduseks ning ei mõista õigust.

Kohtunike **põhjalikkusele** anti hinnang “väga halb” põhjendusega:

*“Menetlustes, kus kohtunikuks on X, tekib sageli olukordi, kus on ilmne, et kohtunik ei ole toimikut kordagi avanud ning ei oma kõige elementaarsematki ettekujutust vaidluse sisust ega selles esitatud tõenditest.”*

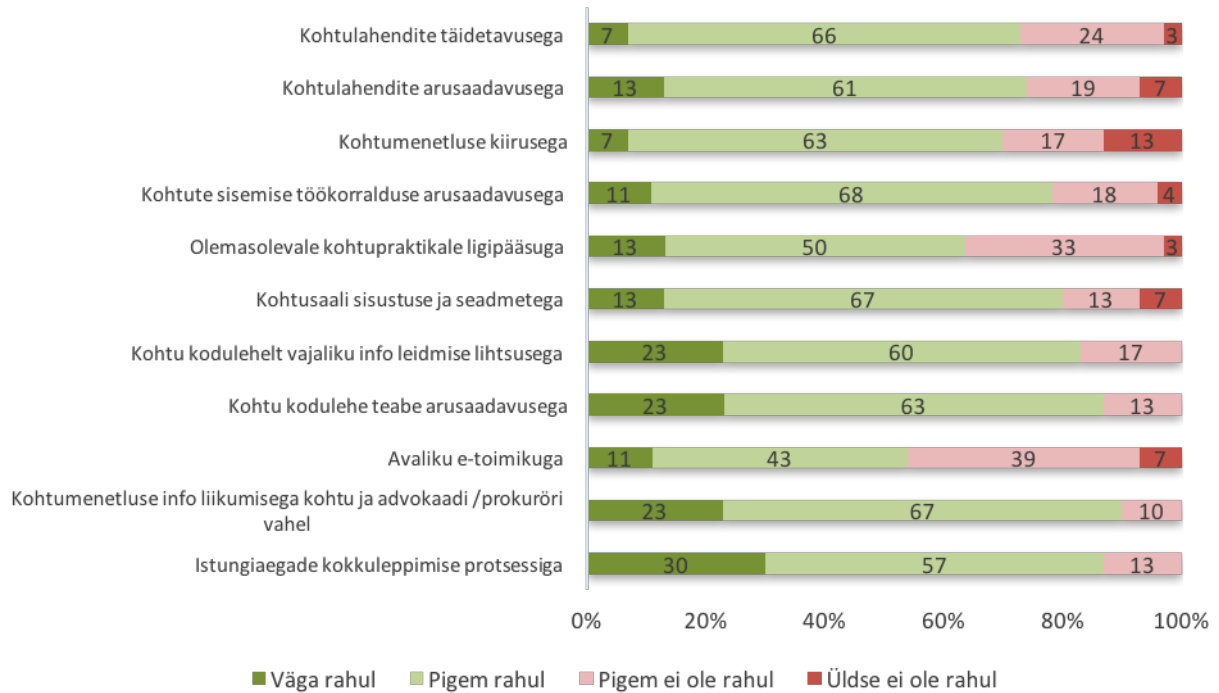
Tartu Maakohtu **töötajate tööga** olid uuringus osalenud advokaadid ja prokurörid üldiselt rahulolevad, hinnanguid „pigem halb“ anti kuni 8% ulatuses ning kõige negatiivsemaid hinnanguid („väga halb“) ei esinenud üldse (Joonis 54). Kõige kõrgemalt hindasid professionaalsed menetlusosalised Tartu Maakohtu töötajate töö puhul viisakust ja abivalmidust, mille puhul negatiivsed hinnangud puudusid. Kõige madalamalt hinnati kohtu töötajate pädevust ja info edastamise oskust (93%).



Joonis 54. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega, Tartu Maakohus (%).

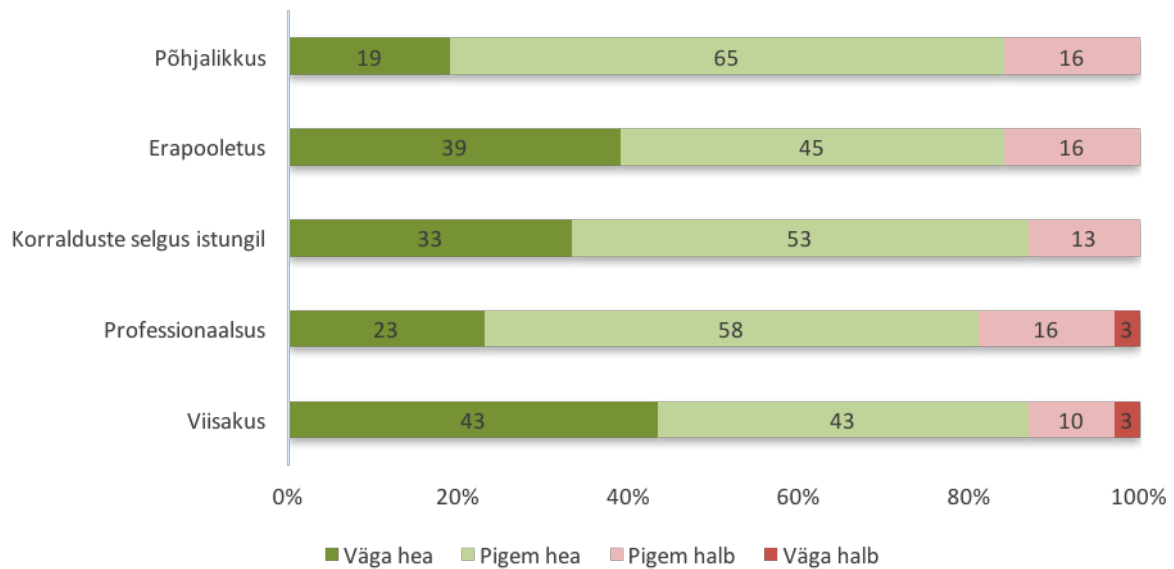
### 2.1.4 Pärnu Maakohus

Pärnu Maakohtuga viimase aasta jooksul tihedamalt kokku puutunud advokaadid ja prokurörid hindasid kõrgeimaks kohtumenetluse info liikumist kohtu ja advokaadi või prokuröri vahel (90% positiivseid rahuloluhinnanguid) (Joonis 55). Kõige vähem ollakse rahul kohtu avaliku e-toimikuga, millele andsid positiivse hinnangu vaid veidi üle poole vastajatest (54%).



Joonis 55. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega, Pärnu Maakohus (%).

Pärnu Maakohtu **kohtunike** puhul olid professionaalsed menetlusosalised kõige rahulolevamad viisakuse ning korralduste selgusega istungil (86% positiivseid hinnanguid) (Joonis 56). Kõige vähem rahul olid advokaadid ja prokurörid aga Pärnu Maakohtu kohtunike professionaalsusega (81%).



Joonis 56. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega, Pärnu Maakohus (%).

Pärnu Maakohtu **kohtunikele** andsid advokaadid ja prokurörid hinnanguid “**väga halb**” viisakuse ja professionaalsuse osas, mida paluti ka põhjendada.

Kohtunike **viisakust** hinnati madalaimalt järgneval põhjusel:

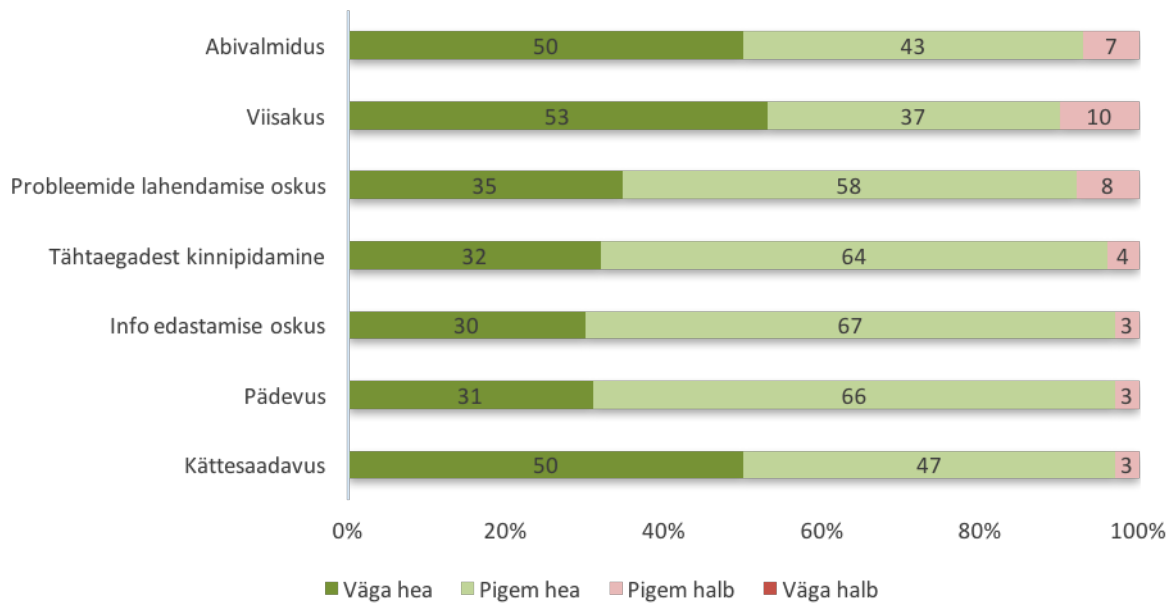
*“Eesti kohtunikud tavadsevad olla sellise ilmega nagu sõjatribunali liikmed. Nad ei saa aru sellest, et nad on vaid tavalised ametnikud, kes samuti peavad viisakad olema. Kohtunik peab olema suhtluses võrdne osapooltega.”*

Pärnu Maakohtu kohtunike **professionaalsust** menetluse juhtimisel hinnati kõige madalama hinnanguga järgneva asjaolu tõttu:

*“Menetluse juhtimine ei ole selge, arusaamatud otsused ühtsete tähtaegade andmises ja tõendite mittevastuvõtmises hilisemalt, kui üks pooltest esitab viimasel kohtu tähtajal enamuse tõenditest ja teiselt poolt enam pärast seda tõendeid vastu ei võeta. Kohtunikud peavad põhjalikumalt süvenema, millised tõendid on asjakohased ja millised mitte. E-toimiku tööle rakendamisega saavad pooled esitada asjasse puutumatuid tõendeid ja kohus neid ei tagasta. Koormatakse kohtutoimikuid asjatult.”*

Pärnu Maakohtu **töötajate tööga** olid uuringus osalenud advokaadid ja prokurörid üldiselt rahul, hinnanguid „pigem halb“ anti kõigi aspektide puhul kuni 10% ulatuses ning kõige negatiivsemaid hinnanguid („väga halb“) ei esinenud üldse (Joonis 57). Enim rahul oldi kohtu töötajate kättesaadavuse, pädevuse ja info edastamise oskusega (97% positiivsetest rahuloluhinnangutest). Kõige madalamalt hinnati kohtu töötajate viisakust (90%).

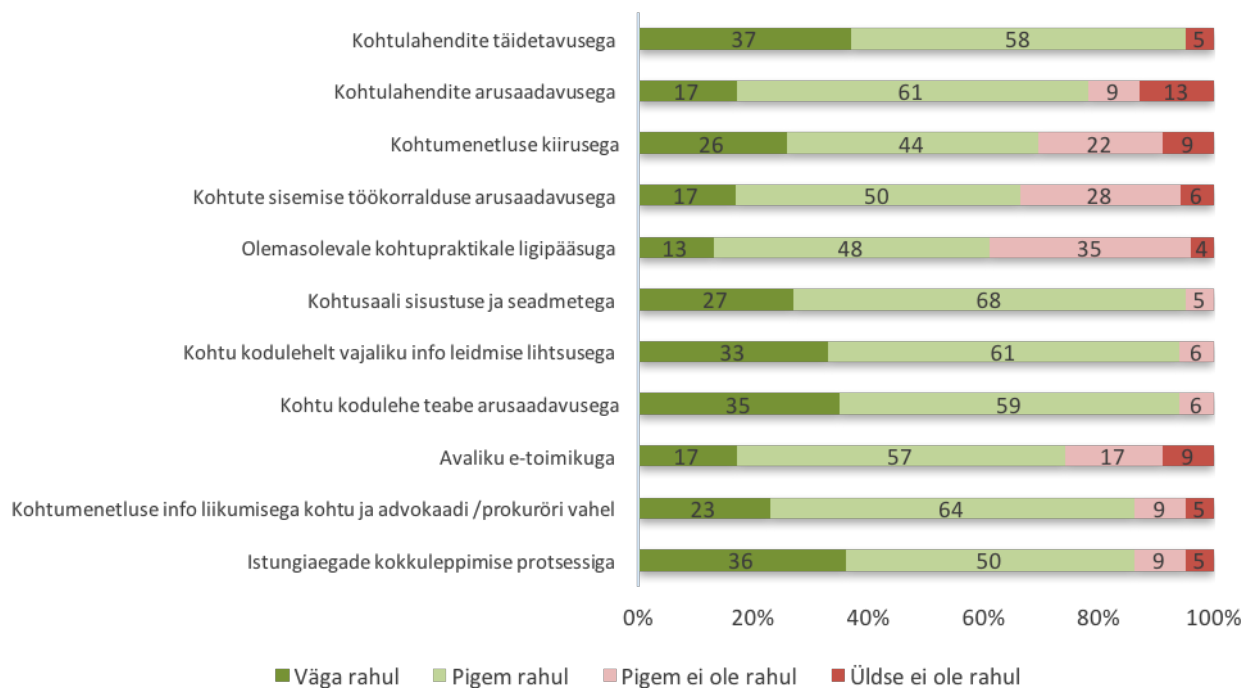




Joonis 57. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega, Pärnu Maakohus (%).

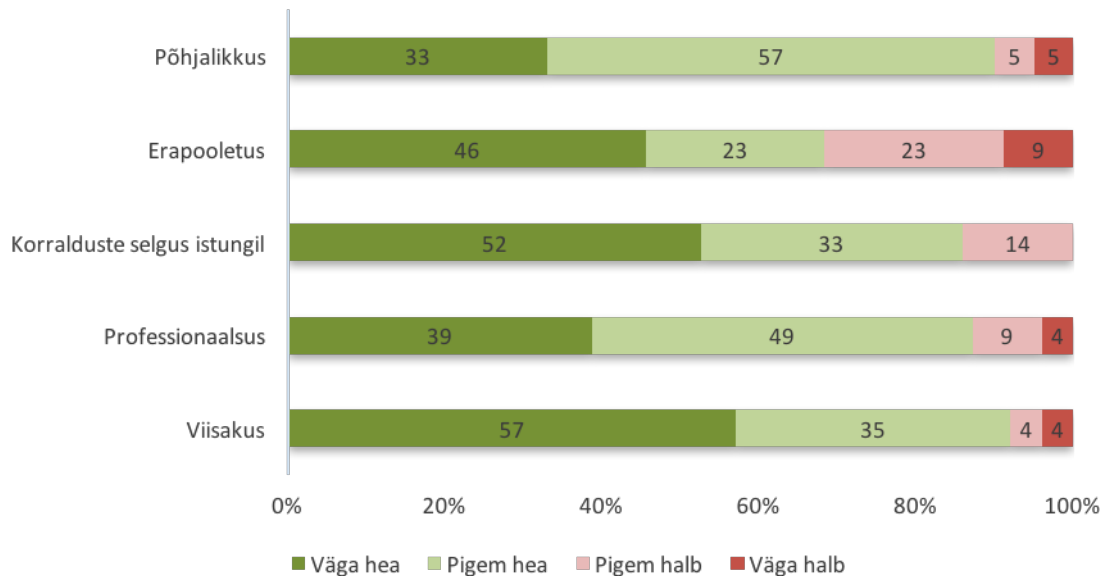
### 2.1.5 Tallinna Halduskohus

Tallinna Halduskohtuga tihedalt kokku puutunud professionaalsed menetlusosalised hindasid kõrgeimaks kohtusaali sisustust ja seadmeid ning kohtulahendite täidetavust (95% positiivseid rahuloluhinnanguid) (Joonis 58). Kõige vähem rahulolevad oldi aga olemasolevate kohtupraktikale ligipääsuga (61%).



Joonis 58. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega, Tallinna Halduskohus (%).

Tallinna Halduskohtu **kohtunike** puhul hindasid professionaalsed menetlusosalised kõige kõrgemalt nende viisakust (92% positiivseid rahuoluhinnanguid) ning kõige madalamalt erapooletust (69%) (Joonis 59).



Joonis 59. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega, Tallinna Halduskohus (%).

Viiest hinnatud aspektist nelja puhul – **viisakus**, **professionaalsus menetluse juhtimisel**, **erapooletus**, **põhjalikkus** – anti Tallinna Halduskohtu kohtunikele ka kõige negatiivsemaid hinnanguid.

Tallinna Halduskohtu kohtunike **viisakust** hinnati kõige negatiivsema hindega, kuna nende suhtumist peeti üleolevaks.

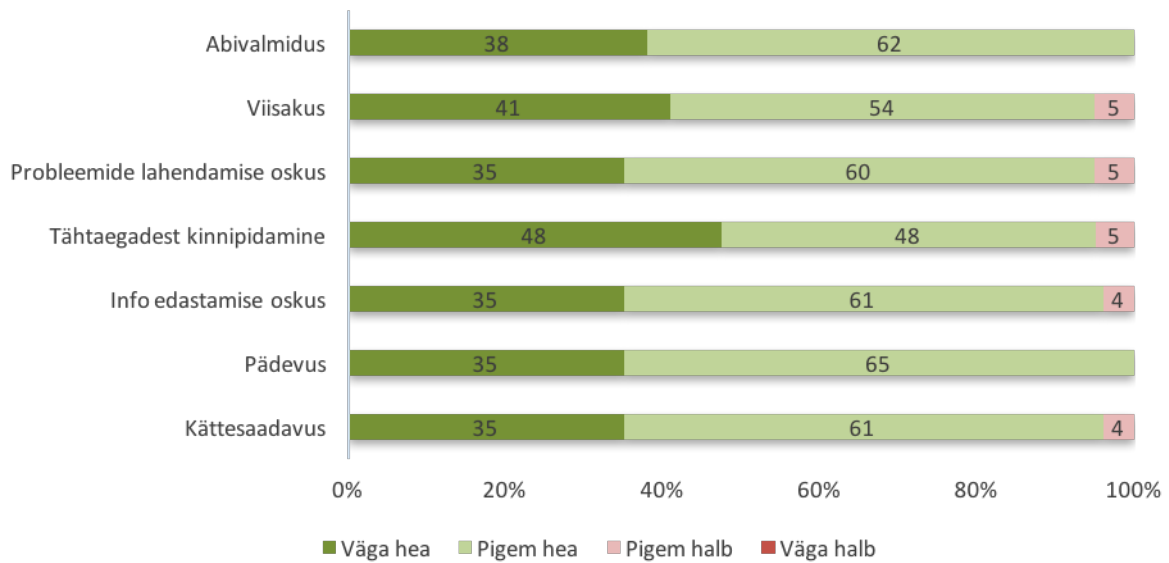
Kohtunike **professionaalsust** menetluse juhtimisel hinnati kõige madalamalt, kuna menetlusosalisi ei teavitata piisavalt ning tegevused toimuvad hilinemisega.

Kohtunike **erapooletusele** anti hinnang “väga halb”, kuna leiti, kohus on eranditult riigi poole kaldu ning kohtunik on liialt ühte osapoolt halvustav.

Kohtunike **põhjalikkusele** anti madalaim hinnang järgneval põhjusel:

*“Vahel tundub, et kohtunik pole isegi otsuseks materjale läbi lugenud.”*

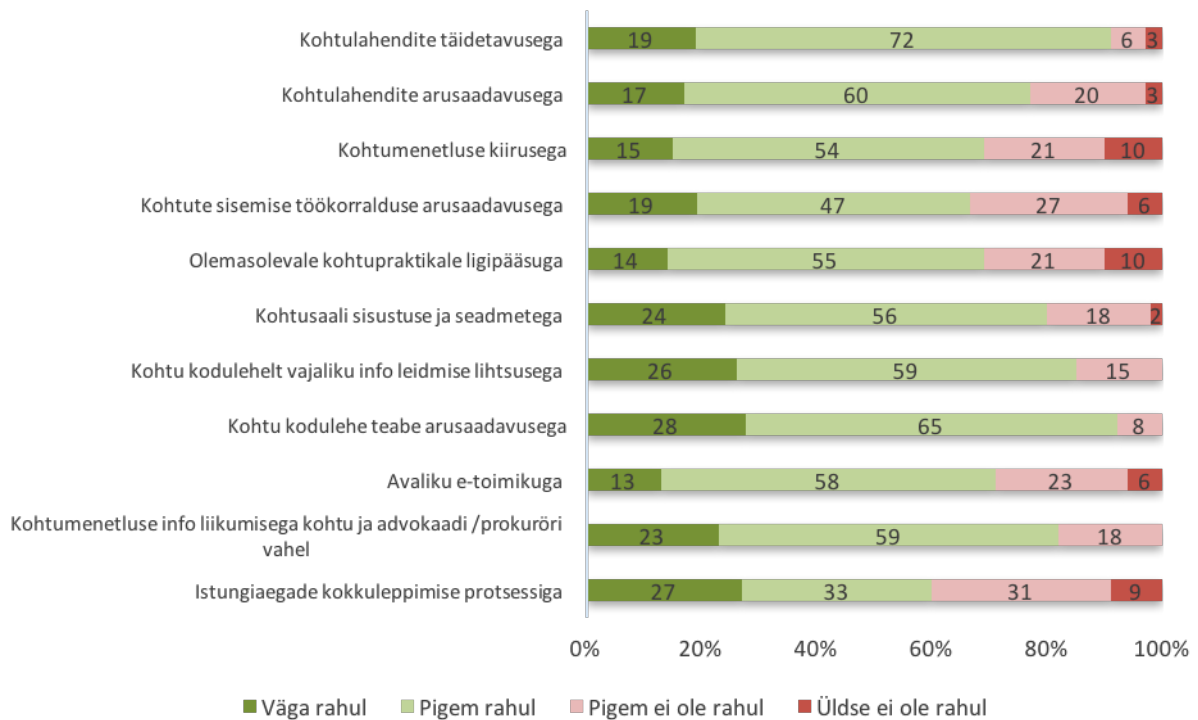
Professionaalsete menetlusosaliste rahulolu Tallinna Halduskohtu **töötajatega** oli läbivalt kõrgem kui kohtunikega. Kohtu töötajad on advokaatide ja prokuröride arvates pädevad ja abivalmid (negatiivsed hinnangud puudusid) (Joonis 60). Veidi vähem rahulolevad oldi kohtu töötajate viisakuse, tähtaegadest kinnipidamise ning probleemide lahendamise oskusega (95% positiivseid rahuoluhinnanguid).



Joonis 60. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega, Tallinna Halduskohus (%).

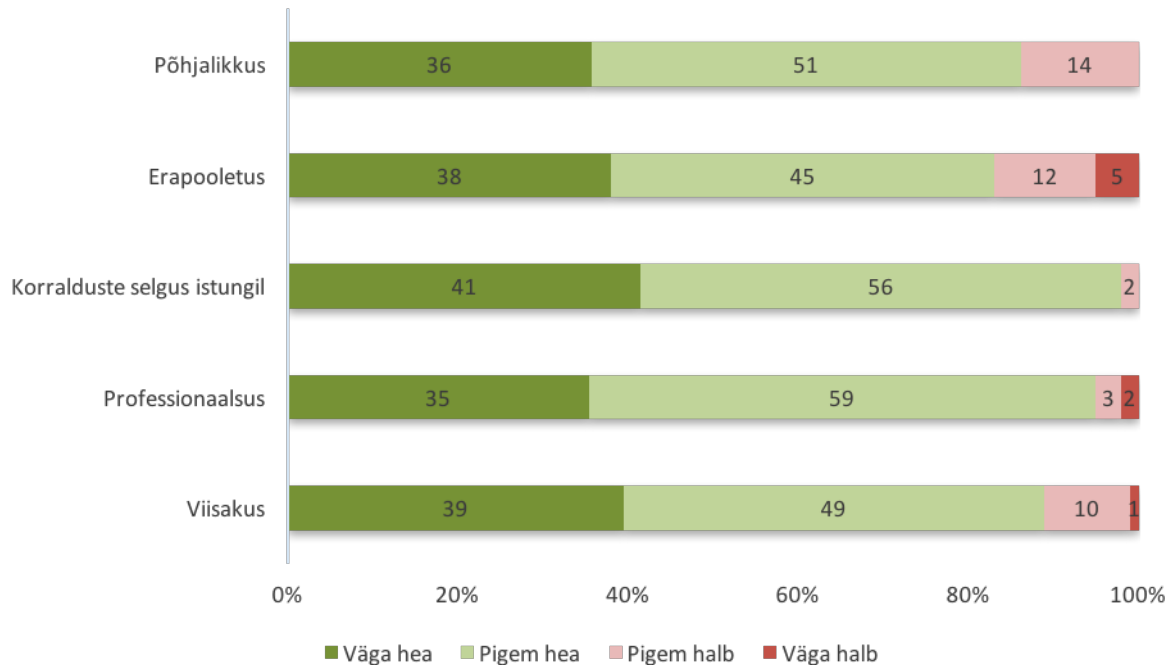
### 2.1.6 Tallinna Ringkonnakohtus

Tallinna Ringkonnakohtu menetlusprotsessi puhul olid professionaalsed menetlusosalised enim rahul kohtu kodulehe teabe arusaadavusega (93% positiivseid rahulolu hinnanguid) ning kõige vähem rahulolevad istungiaegade kokkuleppimise protsessiga (60%) (Joonis 61).



Joonis 61. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega, Tallinna Ringkonnakohtus (%).

Tallinna Ringkonnakohtu **kohtunikud** oskavad professionaalsete menetlusosaliste hinnangul hästi istungil korraldusi selgitada (97% positiivseid rahuloluhinnanguid), kuid ei ole alati erapooletud (83%) (Joonis 62).



Joonis 62. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega, Tallinna Ringkonnakohtus (%).

**Viisakuse, professionaalsuse ja erapooletuse osas** (5%) anti Tallinna Ringkonnakohtu kohtunikele ka hinnanguid “väga halb”.

Kohtunike **viisakusele** anti madalaim hinnang põhjendusega:

*“Kohtunikud survestavad osapooli ja see ei ole võistlev protsess.”*

**Professionaalsust menetluse juhtimisel** hindasid prokurörid ja advokaadid “väga halvaks”, kuna aegadest ei peeta kinni. Lisaks toodi välja järgnev kommentaar:

*“Survestamine ei ole kohane menetluse juhtimine, aus kohtupidamine ei saa olla selline, kus kohus ütleb, mis otsuse ta teeb ja seejärel ähvardab veel, et nii kui nii ei jõua asi Riigikohtusse.”*

Kohtunike **erapooletusele** hinnangu “väga halb” andnud vastajad põhjendasid seda järgnevalt:

*“Ei soovita reeglina oma alama astme kolleegide suhtes kriitiline olla ja tehtud vigadele vaadatakse paljuski läbi sõrmede.”*

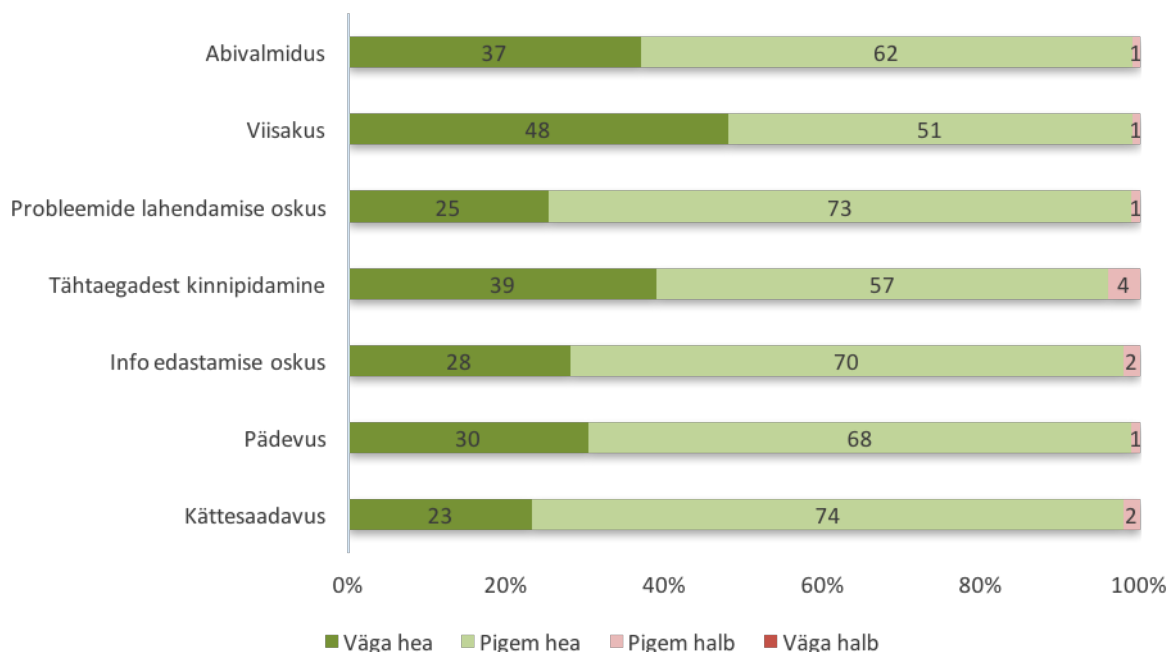
*“Kohtunikud mõtlevad otsuse välja ja alles siis asuvad põhjendama, mis loob kohe arvamuse, et kohus tegi erapooletu otsuse. Kohtud suhtuvad nihilistlikult senisse kohtupraktikasse.”*

“Seejuures kohtunikel on täiesti ükskõik, mis otsuse ta tegi, ta ei vastuta millegi eest (kui pole rahul, kaevake). Tsiviilkolleegiumi töökvaliteet otsuste kirjutamisel on väga halb, tööd tehakse n.ö üle jala. Minu arvates Eesti kõige probleemsem kohus. Teise astme kohus peaks olema ülimalt professionaalne.”

“Kohus lõhub iseenda maine, kui avaldab, mis otsuse ta teeb ja kiidab ühte poolt ja laidab teist osapoolt - seda erapooletust peab kohus oskama väljendada teistmoodi, mitte pooli survestades. Kohtunikud vajavad koolitust.”

“Perekonnaasjades surutakse jõuga kompromissi ja teinekord suhtutakse ühte menetlusosalisse, keda on tarvis kompromissile suunata, halvustavalt. Menetlusosalisel tekib tunne, et tema suhtes ei käituta erapooletult, ühte menetlusosalistest suhtutakse rahulikult, kui teine pool läbib risküsitluse ja saab etteheiteid kuulda, miks üldse kohtusse tuli ja miks ei ole nõus kohtu poolt pakutud või teise poole poolt pakutud kompromissiga. Kunagi ei tea, kuidas kohus suhtuda võib ning tuleb kliente eelnevalt ette valmistada.”

Tallinna Ringkonnakohtu **töötajate tööd** hindasid advokaadid ja prokurörid kõrgelt, anti vaid üksikuid negatiivsemaid hinnanguid (Joonis 63). Nii töötajate abivalmidust, viisakust, pädevust kui probleemide lahendamise oskust hinnati 99% ulatuses positiivselt. Teiste aspektidega võrreldes veidi enam negatiivseid hinnanguid sai töötajate tähtaegadest kinnipidamine (4%).



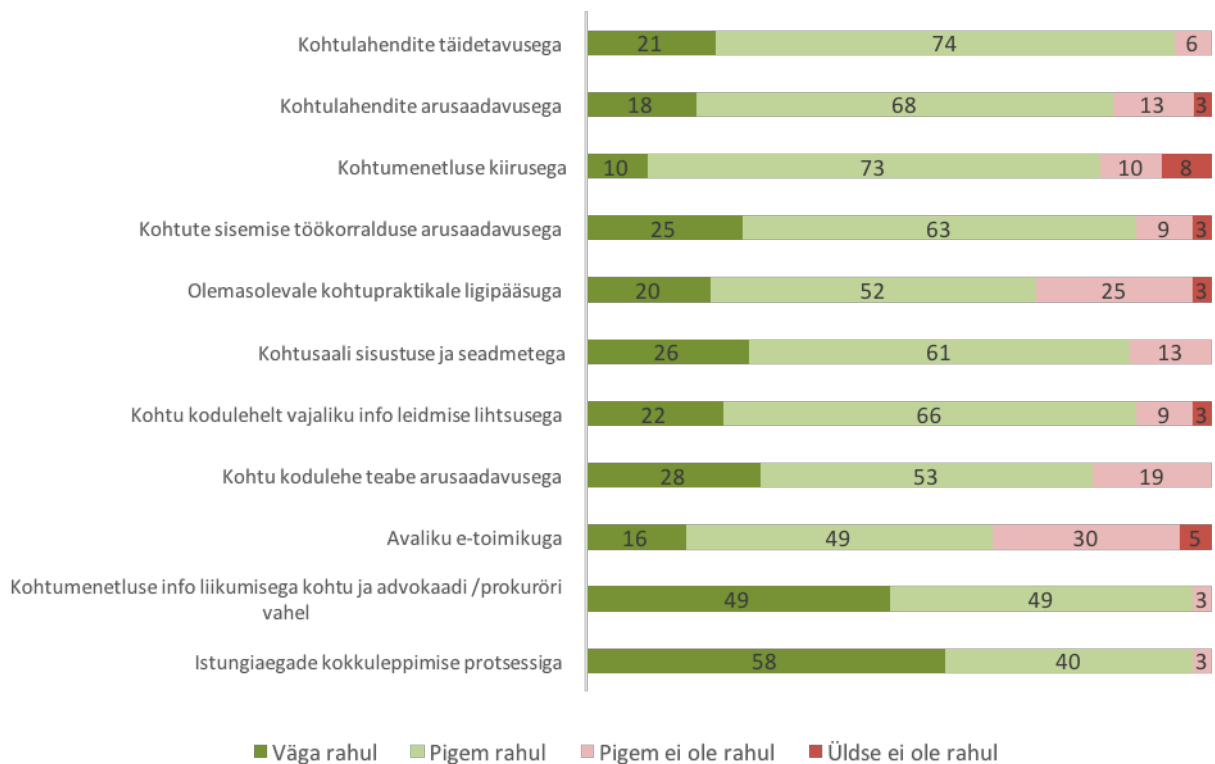
Joonis 63. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega, Tallinna Ringkonnakohus (%).

Tallinna Ringkonnakohtu töötajate **abivalmidusele** antud hinnangut “väga halb” (1 vastaja<sup>7</sup>) põhjendati järgnevalt:

*“Ei ole seal keegi väga abivalmis sind aitama, kui abi küsid, pigem otsi ise ja kohus ei pea midagi tegema.”*

### 2.1. 7 Tartu Ringkonnakohtus

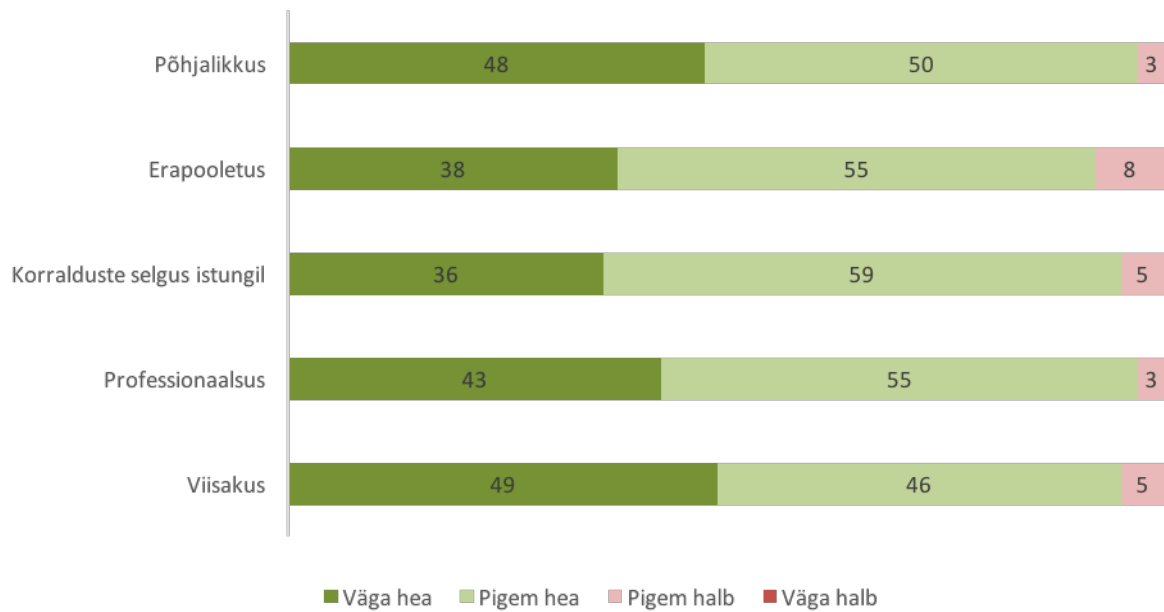
Tartu Ringkonnakohtuga tihedalt kokku puutunud professionaalsed menetlusosalised on kõige rohkem rahul istungiaegade kokkuleppimise protsessi ning kohtumenetluse info liikumisega kohtu ja advokaadi ning prokuröri vahel (98% positiivseid rahuloluhinnanguid) (Joonis 64).



Joonis 64. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega, Tartu Ringkonnakohtus (%).

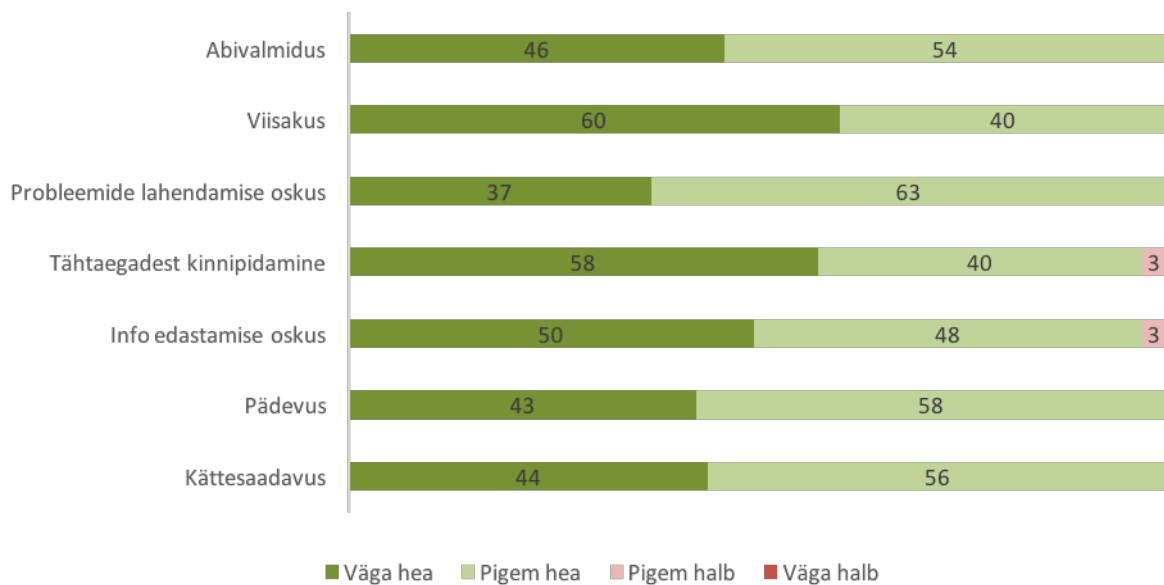
Tartu Ringkonnakohtu **kohtunike** tööd hindasid professionaalsed menetlusosalised kõige kõrgemalt professionaalsuses ja põhjalikkuses (98% positiivseid rahuloluhinnanguid) (Joonis 65). Kõige madalamalt hinnati kohtunike erapooletust (93%).

<sup>7</sup> Kuna hinnangu “väga halb” osakaal moodustas alla 1%, siis see joonisel nr 63 ei kajastu.



Joonis 65. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega, Tartu Ringkonnakohus (%).

Tartu Ringkonnakohtu **töötajaid** hindasid advokaadid ja prokurörid läbivalt kõrgelt, negatiivsemaid hinnanguid esines vaid kahe aspekti puhul - tähtaegadest kinnipidamine ja info edastamise oskust (3%) (Joonis 66).



Joonis 66. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega, Tartu Ringkonnakohus (%).

## 2.2 Rahulolu aspektide keskmised hinnangud kohtute lõikes

Lisaks hinnangute osakaaludele analüüsiti vastajate **keskmiseid hinnanguid** kohtumenetluse, kohtunike ning kohtu töötajate töö erinevate aspektide lõikes. Kohtumenetluse eri aspektidele antud keskmised rahuloluhinnangud on toodud Tabelis 1.

*Tabel 1. Rahulolu kohtumenetluse erinevate aspektidega kohtute lõikes (keskmised näitajad skaalal 1-4).<sup>8</sup>*

	HARJU MAAKOHUS	VIRU MAAKOHUS	TARTU MAAKOHUS	TARTU RINGKONNAKOHS	PARNU MAAKOHUS	TALLINNA HALDUSKOHS	TALLINNA RINGKONNAKOHS
Istungiaegade kokkuleppimise protsessiga	2,96	2,88	3,04	3,55	3,17	3,18	2,78
Kohtumenetluse info liikumisega kohtu ja advokaadi /prokuröri vahel	2,87	2,95	3,07	3,46	3,13	3,05	3,05
Avaliku e-toimikuga	2,61	2,67	2,56	2,76	2,57	2,83	2,79
Kohtu kodulehe teabe arusaadavusega	3,01	2,87	3,04	3,09	3,1	3,29	3,2
Kohtu kodulehelt vajaliku info leidmise lihtsusega	2,91	2,9	2,93	3,06	3,07	3,28	3,12
Kohtusaali sisustuse ja seadmetega	2,53	2,95	2,88	3,13	2,87	3,23	3,01
Olemasolevale kohtupraktikale ligipääsuga	2,61	2,88	2,65	2,9	2,73	2,7	2,72
Kohtute sisemise töökorralduse arusaadavusega	2,44	2,64	2,69	3,09	2,86	2,78	2,79
Kohtumenetluse kiirusega	2,35	2,48	2,48	2,85	2,63	2,87	2,73
Kohtulahendite arusaadavusega	2,67	2,73	2,68	3	2,81	2,83	2,9
Kohtulahendite täidetavusega	2,82	2,85	2,94	3,15	2,76	3,26	3,08

**Harju Maakohtus** hindasid professionaalsed menetlusosalised kõige kõrgema keskmise hindegaga kodulehe teabe arusaadavust (3,01) ning madalaima hinnangu sai kohtumenetluse kiirus (2,35).

<sup>8</sup> Tabelites 1-3 on veergudes märgitud kohtute lõikes rohelisega kõige kõrgemad ja punasega kõige madalamad keskmised hinnangud.



**Viru Maakohtu** puhul hinnati kõrgeimalt kohtusaali sisustust ja seadmeid ning kohtumenetluse info liikumist kohtu ja advokaadi/prokuröri vahel (2,95). Madalaimalt hinnati sarnaselt Harju Maakohtule kohtumenetluse kiirust (2,48).

**Tartu Maakohtuga** tihedat kokkupuudet omanud advokaadid ja prokurörid hindasid kõige kõrgemalt kohtumenetluse info liikumist kohtu ja advokaadi/prokuröri vahel (3,07) ning madalaima hinnangu sai taas kohtumenetluse kiirus (2,48).

**Pärnu Maakohtu** kõrgeim keskmine hinnang oli istungiaegade kokkuleppimise protsessi (3,17) ning madalaim avaliku e-toimiku (2,57) osas.

**Tallinna Halduskohtu** puhul hindasid professionaalsed kohtumenetluses osalejad kõrgeimalt kohtu kodulehe teabe arusaadavust (3,29) ning madalaimalt ligipääsu olemasolevale kohtupraktikale (2,7).

**Tallinna Ringkonnakohtu** menetluse kõige tugevamaks küljeks peeti kodulehe teabe arusaadavust (3,2) ning madalaimaks taas olemasolevale kohtupraktikale ligipääsetavust (2,72).

**Tartu Ringkonnakohtu** puhul hinnati kõrgeimalt istungiaegade kokkuleppimise protsessi (3,55) ning madalaimalt avalikku e-toimikut (2,76).

**Kohtunike tööle** antud keskmised rahuloluhinnangud kohtute lõikes on toodud Tabelis 2.

*Tabel 2. Rahulolu kohtunike töö erinevate aspektidega kohtute lõikes (keskmised näitajad skaalal 1-4).*

	HARJU MAAKOHUS	VIRU MAAKOHUS	TARTU MAAKOHUS	TARTU RINGKONNAKOHUS	PÄRNU MAAKOHUS	TALLINNA HALDUSKOHUS	TALLINNA RINGKONNAKOHUS
Viisakus	2,94	3	3,2	3,44	3,27	3,43	3,27
Professionaalsus	2,7	3	2,96	3,4	3	3,22	3,27
Korralduste selgus istungil	2,97	3,03	3,04	3,31	3,2	3,38	3,39
Erapooletus	2,94	3,05	3,04	3,3	3,23	3,05	3,17
Põhjalikkus	2,74	3,05	3	3,45	3,03	3,19	3,22

**Harju Maakohtu** kohtunike puhul näitavad keskmised rahuloluhinnangud, et nende töös ollakse enim rahul korralduste selgusega istungil (2,97) ning vähim rahul professionaalsusega (2,7).

**Viru Maakohtu** kohtunike tugevamateks külgedeks peetakse erapooletust ja põhjalikkust (mõlemad 3,05) ning nõrgemateks külgedeks viisakust ja professionaalsust (mõlemad 3).

**Tartu Maakohtu** kohtunikke hindasid advokaadid ja prokurörid enim nende istungitel antud korralduste selguse ja erapooletust poolest (3,04). Madalama hinnangu sai aga kohtunike professionaalsus (2,96).

**Pärnu Maakohtu** kohtunikke hinnati kõrgemalt viisakuse (3,27) ning madalaimalt professionaalsuse (3,0) osas.

**Tallinna Ringkonnakohtus** hindasid professionaalsed menetlusosalised kõige kõrgemalt kohtunike korralduste selgust istungil (3,39) ning madalaimalt erapooletust (3,17).

**Tartu Ringkonnakohtu** kohtunikke hinnati enim nende viisakuse (3,44) ning kõige madalamalt erapooletuse (3,3) poolest.

**Kohtu töötajatele** antud keskmised rahuloluhinnangud on toodud Tabelis 3.

*Tabel 3. Rahulolu kohtu töötajate töö erinevate aspektidega kohtute lõikes (keskmised näitajad skaalal 1-4).*

	HARJU MAAKOHUS	VIRU MAAKOHUS	TARTU MAAKOHUS	TARTU RINGKONNAKOHUS	PARNU MAAKOHUS	TALLINNA HALDUSKOHUS	TALLINNA RINGKONNAKOHUS
Kättesaadavus	3,15	3,15	3,26	3,44	3,47	3,3	3,21
Pädevus	2,99	2,92	3,11	3,43	3,28	3,35	3,29
Info edastamise oskus	3,02	3,13	3,11	3,48	3,27	3,3	3,25
Tähtaegadest kinnipidamine	3,06	3,22	3,25	3,55	3,29	3,43	3,35
Probleemide lahendamise oskus	2,89	2,97	3,14	3,37	3,27	3,3	3,24
Viisakus	3,2	3,26	3,4	3,6	3,43	3,36	3,46
Abivalmidus	3,09	3,18	3,32	3,46	3,43	3,38	3,35

**Harju Maakohtus** hindasid advokaadid ja prokurörid kõige kõrgemalt kohtu töötajate kättesaadavust (3,15) ning madalaimalt probleemide lahendamise oskust (2,89).

**Viru Maakohtu** töötajate puhul hinnati enim viisakust (3,26) ning kõige madalamalt pädevust (2,92).

**Tartu Maakohtus** olid töötajad professionaalsete menetlusosaliste hinnangul enim abivalmid (3,32), samas kui nende kõige nõrgemaks küljeks peeti info edastamise oskust (3,11).

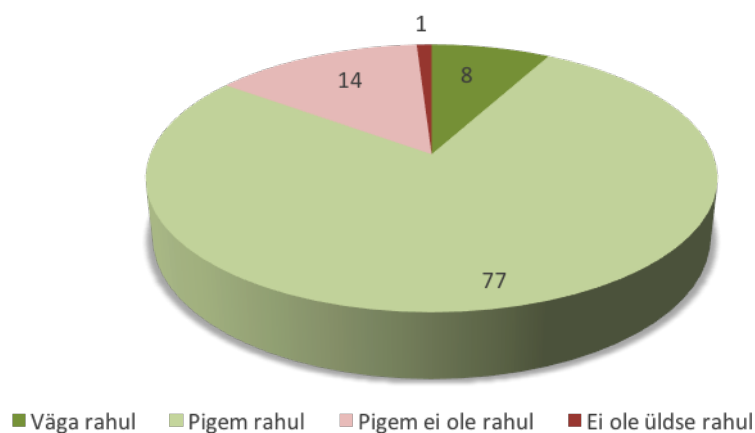
**Pärnu Maakohtus** hindasid advokaadid ja prokurörid kõige kõrgemalt kohtu töötajate kättesaadavust (3,47) ning kõige madalamalt info edastamise oskust (3,27).

**Tallinna Ringkonnakohtu** töötajate puhul hinnati eelkõige nende viisakust (3,46) ning kõige nõrgemaks osutus kättesaadavus (3,21).

**Tartu Ringkonnakohtus** hinnati kõrgeimalt kohtu töötajate kättesaadavust (3,44) ning madalaimalt probleemide lahendamise oskust (3,37).

### 2.3 Üldine rahulolu kohtu tööga

Uuringus osalenud professionaalsed menetlusosalised olid oma senisele kogemusele tuginedes kohtu tööga üldiselt rahulolevad (Joonis 67). Samas oldi kohtu tööga oluliselt sagedamini pigem rahul (77% vastanutest) kui väga rahul (8%). Kohtu tööga üldiselt pigem rahulolematuid oli 14%, ning üldse mitte rahul oli vaid 1% uuringus osalenutest.



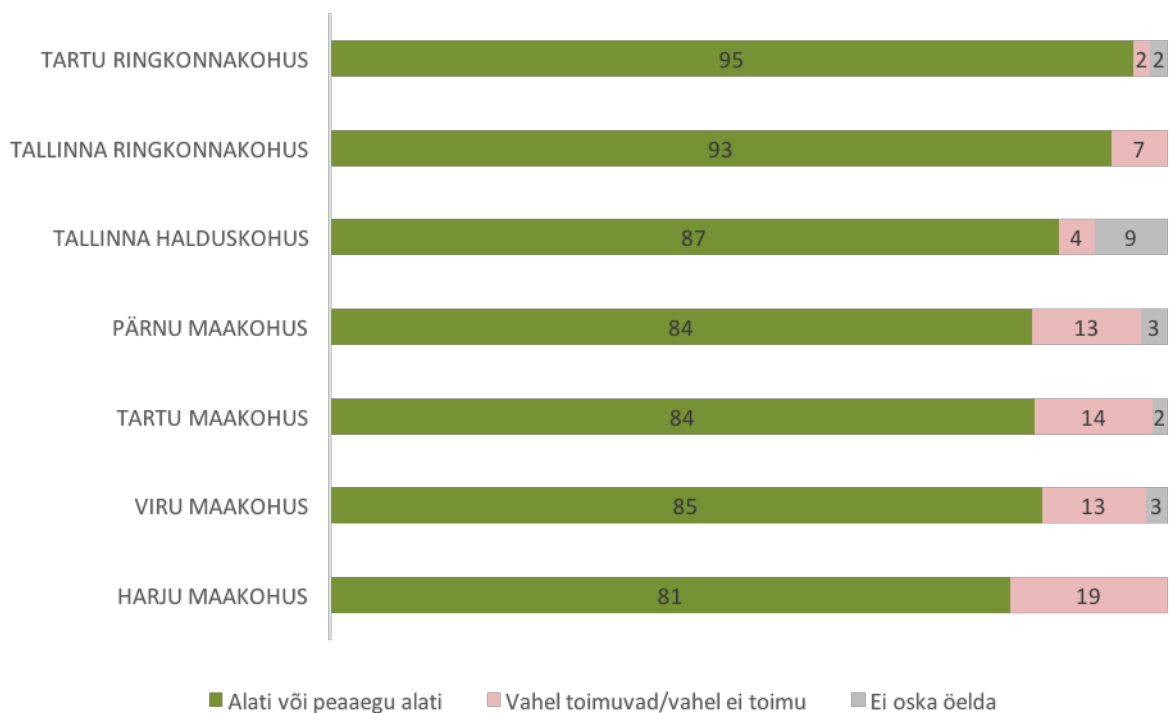
Joonis 67. Üldine rahulolu kohtu tööga tuginedes senisele kogemusele (%).

**Statistiliselt oluline erinevus** ilmnes üldises rahulolus kohtu tööga vastajate ametite lõikes - kohtu tööga olid sagedamini rahul uuringus osalenud prokurörid (91%) kui advokaadid (82%).

**2013. aasta** ankeedis oli analoogne küsimuse sõnastus: “Kas Te olete senise kogemuse pinnalt rahul kohtu tööga?”, mida hinnati 5-palli skaalal vastetega 1= ei ole üldse rahul, 5= väga rahul. Väga rahulolevaid vastajaid oli 2013. aastal 15% ja üldse mitte rahulolevaid 3%.

### 3. Istungi toimumine kokkulepitud ajal

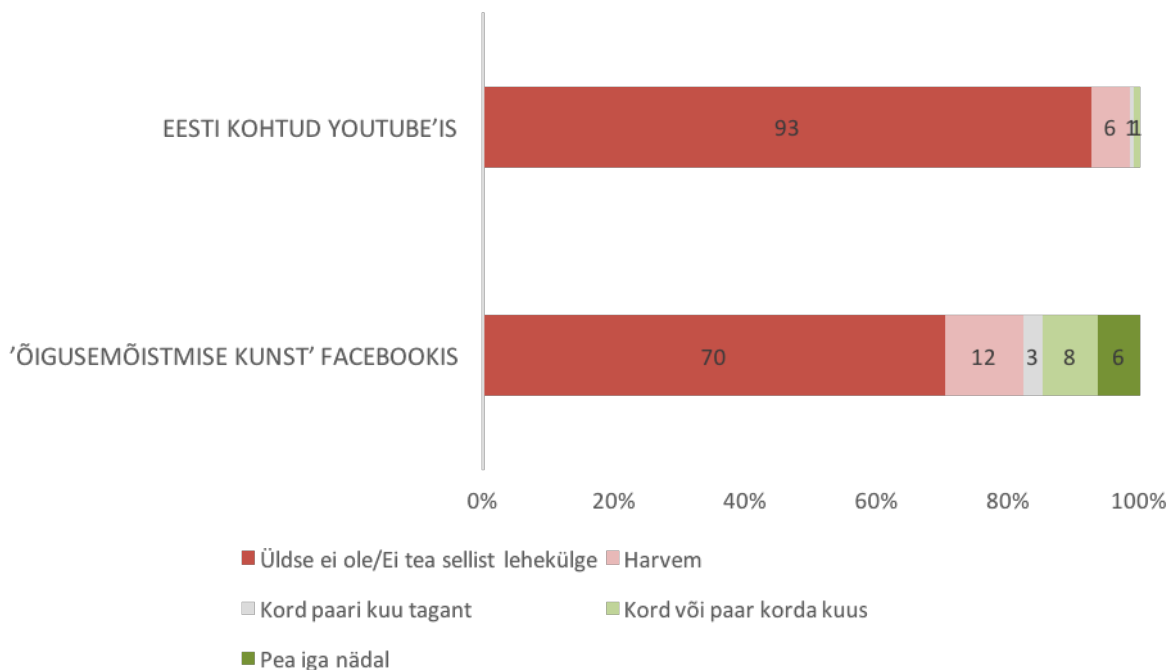
Professionaalsetelt menetlusosalistelt uuriti ka seda, kas istungid toimuvad üldjuhul kokkulepitud aegadel. Advokaatide ja prokuröride hinnangul toimuvad istungid üldjuhul kokkulepitud aegadel enim Tartu Ringkonnakohtus (95%), millele järgnevad Tallinna Ringkonnakohtus (93%) ja Tallinna Halduskohus (87%) (Joonis 68). Istungite õigeaegne toimumine oli kõige vähem kindel Harju Maakohtus, kus ligi viiendiku vastajate hinnangul istungid vahel toimusid ja vahel ei toimunud kokkulepitud aegadel. Ühegi kohtu puhul ei leitud, et istungid toimuvad kokkulepitud ajal harva või mitte kunagi.



Joonis 68. Hinnangud istungite toimumisele kokkulepitud ajal kohtute lõikes, %

#### 4. Kohtute sotsiaalmeedia lehekülgede külastamine

Uuringus osalenutelt küsiti, kui tihti on nad külastanud kohtute sotsiaalmeedia lehekülgi “Eesti kohtud” ning “Õigusemõistmise kunst”. Ilmnes, et Facebook’i lehte “Õigusemõistmise kunst” külastatakse tihedamini kui “Eesti kohtud” Youtube’is (Joonis 69). Pea igal nädalal külastab Facebook’i lehte 6% vastanutest, Youtube’i kanalil iganädalasi külastajaid ei ole. “Eesti kohtud” Youtube’i lehte ei ole üldse külastanud 93% ja Facebook’i lehte “Õigusemõistmise kunst” 70% küsitluses osalenud advokaatidest ja prokuröridest.



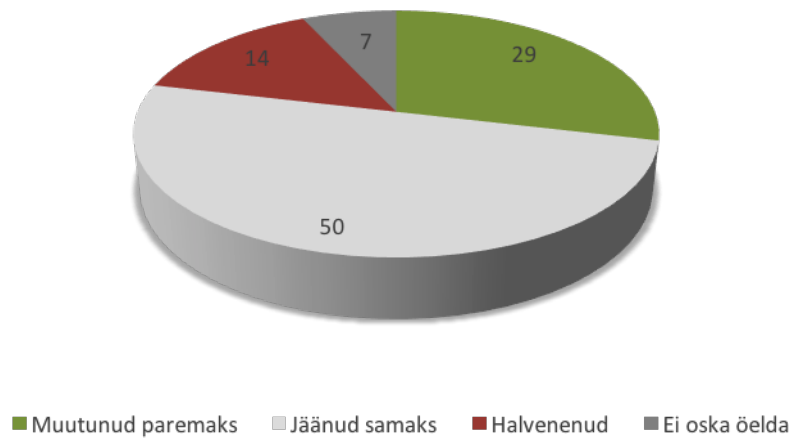
Joonis 69. Kohtute sotsiaalmeedia lehekülgede külastamine (%)

**Statistiliselt oluliselt erinesid** tulemused sotsiaalmeedia lehekülgede kasutamise osas prokurörina või advokaadina tööl olnud aastate lõikes. Alla nelja aasta tööl olnud professionaalsed kohtumenetluses osalejad külastasid Facebooki lehte “Õigusemõistmise kunst” tihedamini, kui pikemalt töötanud advokaadid ja prokurörid.

Samuti erines mainitud Facebook’i lehe külastamine vanusegruppide lõikes. Kui kuni 34-aastastest vastajatest külastas Facebook’i lehte “Õigusemõistmise kunst” pea iga nädal 12%, siis 50-aastaste ja vanemate hulgas lehe iganädalasi külastajaid ei olnud.

## 5. Hinnangud viimase kolme aasta kohtumenetluse läbiviimisele

Professionaalsetelt menetlusosalistelt uuriti, kas kohtumenetluse läbiviimine on viimase kolme aasta jooksul muutunud paremaks. Pooled vastanutest olid arvamusel, et kohtumenetluse läbiviimine ei ole viimase kolme aasta jooksul muutunud (Joonis 70). Samas oli neid advokaate ja prokuröre, kelle hinnangul oli kohtumenetluse läbiviimine muutunud paremaks kaks korda enam kui neid, kelle arvates oli olukord selles osas halvenenud (29% vs 14%).

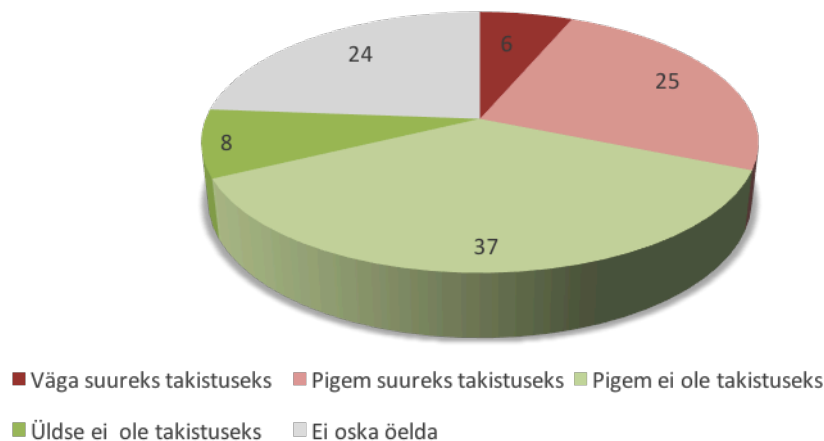


Joonis 70. Hinnang viimase kolme aasta kohtumenetluse läbiviimisele (%)

**Statistiliselt oluliselt** erines hinnang kohtumenetluse läbiviimisele prokuröri või advokaadi tööstaaži lõikes. Pikema tööstaažiga vastajad olid kohtumenetluse läbiviimise paranemise osas positiivsemalt meelestatud kui lühema staažiga vastajad.

## 6. Eesti keele mittevaldamine kui takistus kohtusse pöördumisel

**Eesti keele mittevaldamine** enamiku uuringus osalenud advokaatide ja prokuröride hinnangul **kohtusse pöördumisel takistuseks** ei ole – 37% neist leidis, et see ei ole pigem takistuseks ning 8%, et see ei ole üldse takistuseks (Joonis 71). Samas neljandiku professionaalsete menetlusosaliste arvates oli see pigem suureks ning 6% hinnangul väga suureks takistuseks.



Joonis 71. Kuivõrd suureks takistuseks peetakse kohtusse pöördumisel eesti keele mittevaldamist (%).

Hinnangud eesti keele mittevaldamise kohtusse pöördumisel takistuseks pidamises **erinesid statistiliselt oluliselt** prokuröri või advokaadi tööstaaži lõikes. Üle 15-aastase staažiga professionaalsed menetlusosalised pidasid eesti keele mittevaldamist sagedamini takistuseks (31%) kui alla 4-aastase staažiga vastajad (12%).

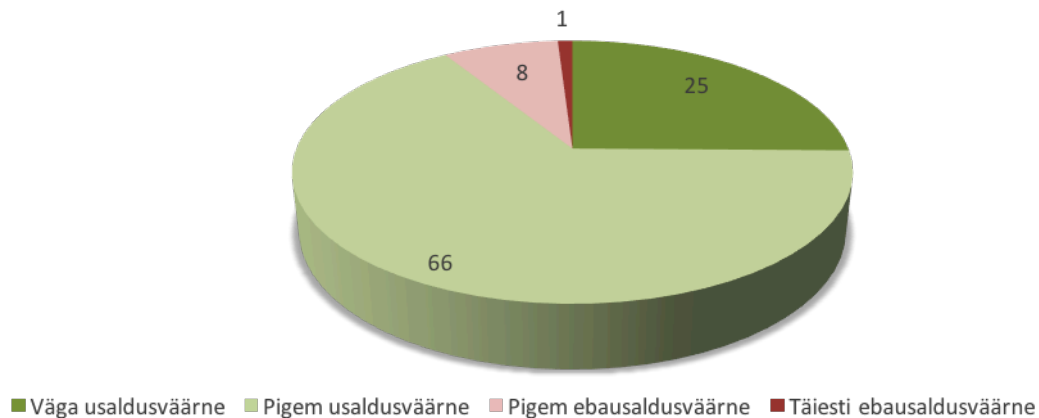
Samuti ilmneseid olulised erinevused lähtuvalt osalejate **ametipositsioonist**. Advokaadid pidasid eesti keele mittevaldamist kohtusse pöördumisel sagedamini takistuseks (37%) kui prokurörid (20%).

Viimase aasta jooksul **tasuta riigi õigusabi teenust osutanud** advokaadid pidasid eesti keele mittevaldamist kohtusse pöördumisel suuremaks takistuseks (44%), kui need, kes tasuta õigusabi teenust osutanud ei ole (34%).

Vanusegruppide lõikes ilmnese, et 35-49-aastased olid enim arvamusel, et eesti keele mittevaldamine on kohtusse pöördumisel takistuseks.

## 7. Hinnangud Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsele ja võrdsele kohtlemisele

Eesti kohtusüsteemi peab väga usaldusväärseks neljandik ning pigem usaldusväärseks 2/3 uuringus osalenud prokuröridest ning advokaatidest (Joonis 72). Pigem või täiesti ebausaldusväärseks pidas Eesti kohtusüsteemi samas kokku alla kümnendiku professionaalsetest menetlusosalistest.



Joonis 72. Hinnang Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsele (%).

Uuringus osalejatel, kelle arvates on Eesti kohtusüsteem **täiesti ebausaldusväärne**, paluti oma arvamust ka põhjendada. Põhjused olid alljärgnevad:

*“I astme otsuste kvaliteet on madal ja eluvõõras.”*

*“Kohtusüsteem kriminaalasjades on prokuröre eelistav, neid kinnisilmi uskuv ja selles ei ole muutusi ette näha.”*

Hinnangud Eesti kohtusüsteemi usaldusväärsele erinesid **statistiliselt oluliselt** vastajate tööstaaži lõikes. Eesti kohtusüsteemi pidasid kõige harvemini usaldusväärseks need, kes olid prokuröri või advokaadina töötanud 11-15 aastat (88%).

Ametipositsioonide lõikes pidasid Eesti kohtusüsteemi sagedamini usaldusväärsemaks uuringus osalenud prokurörid (97%) kui advokaadid (88%).

**2013. aasta** uuringus oli analoogne küsimus sõnastuses: “Kas te usaldate kohtusüsteemi?”, millele sai vastata 5-palli skaalal (1=ei usalda üldse, 5=usaldan täiesti). Hinnangut “usaldan täiesti” anti 15% ja “ei usalda üldse” 2% ulatuses.

Enamik (59%) uuringus osalenud advokaatidest ning prokuröridest leidis, et **Eesti kohtusüsteem kohtleb võrdselt kõiki menetluses** osalevaid isikuid. Samas veidi enam kui neljandiku vastajate hinnangul ei toimu Eesti kohtusüsteemis võrdset kohtlemist. 14% ei osanud antud küsimusele vastata.



Kõigilt neilt, kelle hinnangul Eesti kohtusüsteem ei kohtle kõiki menetluses osalevaid isikuid võrdselt, küsiti ka põhjendust. Enim toodi põhjusena välja asjaolu, et kohtuotsused tehakse prokuratuuri kasuks (15 korral). Samuti toodi välja, et kohtunikud on kallutatud (10 korral), perekonnaõiguses valitseb “emakesksus” (4 korral) ning kohtunikud lähtuvad otsustamisel isiklikest kogemustest (2 korral). Lisaks toodi välja järgnevaid kommentaare:

*“Ebavõrdne kohtlemine on eriti silma paistnud tsiviilasjades.”*

*“Esineb olukordi, kus ootaks rohkem kohtu poolt menetlustähtaegadest kinnipidamise jõustamist - hilinemisega esitatud tõendite ja tähtaegade arvesse võtmine/tagastamine.”*

*“Näiteid praktika jooksul on olnud piisavalt, et vastata ei. Menetluses peab mõlemale poolele andma võrdsed võimalused teise poole väidetele vastuvaidlemiseks. Peamine probleem ongi, et kohus annab ühtse tähtaja mõlemale poolele lõplike seisukohtade ja tõendite esitamiseks ja kui siis üks pool esitab hulga tõendeid, mille kohus vastu võtab, siis peab andma teisele poolele ka võimaluse nendele vastata ja esitada omapoolsed tõendid.”*

*“Enne tehakse otsus ja siis põhjendatakse, kuigi põhjendusse jääb auk ja ei suudeta otsust ära põhjendada. Tõendamisreeglite tundmisel on suured puudujäägid. Lisaks püütakse väga rumalalt järgida põhimõtet, et anname igatühele midagi, selle asemel, et teha seadusele vastav otsus. Oma ebaprofessionaalsusega suurendavad kohtud ise oma töökoormust. Absurdne on, kui ringkonnakohus peab tegema ühe ja sama apellatsiooni osas kolm otsust, mis võtab 2-3 aastat aega.”*

**Statistiliselt oluliselt** erinesid hinnangud menetluses osalevate isikute võrdsel kohtlemisele taas vastajate **tööstaaži** lõikes. Kõige sagedamini olid arvamused, et Eesti kohtusüsteem kohtleb menetluses osalevaid isikuid võrdselt, alla 4-aastase staažiga advokaadid ja prokurörid (72%).

**Ametipositsiooni** lõikes olid prokurörid (84%) advokaatidest (46%) oluliselt sagedamini arvamused, et Eesti kohtusüsteem kohtleb kõiki menetluses osalevaid isikuid võrdselt.

## 8. Ettepanekud kohtule töö paremaks korraldamiseks

Advokaatidelt ja prokuröridelt küsiti uuringu käigus ka ettepanekuid kohtu töö paremaks korraldamiseks.

Enim toodi ettepanekuna esile soovi, et esindajatega tuleks aegade kokkuleppimisel arvestada (10 korral). Samuti arvati, et kohtunikke ja kohtu töötajaid on juurde vaja (7 korral), kohtute menetluse juhtimine tuleks paremaks teha (6 korral), kohtunike ja personali suhtlemisoskust võiks arendada ning kohtusaalid vajavad tehnilist kaasajastamist (mõlemaid 4 korral). Vajalik oleks ülevaate saamine kohtunike tegevuse kohta (3 korral) ning kohtunikud peaksid materjalidega rohkem tutvuma (2 korral). Lisaks eelpooltoodule esitati järgnevaid ettepanekuid ja kommentaare:

*“Kohtud peaksid kokku leppima kohtuistungit reguleerivate menetlusnormide ühetaolises tõlgendamises, et igas kohtusaalis ei toimuks erinevat menetlust. Kohtunikud peaksid julgemalt rakendama sanktsioone menetlusosaliste suhtes, kes takistavad menetluse kiiret ja efektiivset toimumist ning kuritarvitavad oma menetlusõigusi.”*

*“Korraldada töö nii, et kõikides maakondades oleks võimalik pidevalt kohaldada kõiki menetlusliike (sealhulgas kiirmenetlust).”*

*“Kõrgema astme kohtutel tuleks rohkem saata asju tagasi I astme kohtule uueks läbivaatamiseks, mitte asuda siluma I kohtuastme tõsiseid puudujääke. Seni, kuni kõrgema astme kohtud nõo parandavad madalamate astmete täiesti puudulikke otsuseid, ei kasva madalama astme kohtute otsuste kvaliteet.”*

*“Pädevuse küsimus on alati vaieldav, kuid lugupidav suhtumine menetlusosalistesse mitte, sest see on elementaarne, et tuleb lugupidavalt suhtuda. Kahjuks on aga kohtus endiselt kohtunikke, kes seda elementaarseks ei pea ja lubavad endale võimu positsioonil olles lubamatut suhtumist nii pooltesse kui nende esindajatesse.”*

*“Viimasel ajal olen kokku puutunud praktikaga, kus kohtud paluvad menetluskulude nimekirja kohe peale hagiavalduse esitamist. Ilmselgelt menetlus jätkub pärast hagiavalduse esitamist ning menetluskulusid tekib veel. Mitme menetluskulude nimekirja esitamine ühe menetluse vältel on ebavajalik ajakulu. Seepärast on täiesti arusaamatu, miks kohtutel selline praktika on tekkinud.”*

*“On kohtunikke (eelkõige vanem generatsioon), kes ei suhtu oma tööülesannete täitmisesse nõuetekohaselt, tulevad istungitele ilma enne toimikut avamata, st ettevalmistamata jms. Menetlusosalised ei taha nende peale sellistel puhkudel kaevata, kartes hilisemat negatiivset suhtumist. Kohtusüsteem võiks ise monitoorida oma kohtunike töö kvaliteeti. See märkus ei puuduta suurt osa kohtunikke, kuid on mitmeid näiteid, kus need pretensioonid on õigustatud.”*