

MENETLUSOSALISTE RAHULOLU KOHTUSÜSTEEMIGA

Küsitlus menetlusosaliste seas

Turu-uuringute AS

Juuni/August 2013

Tatari 6, 10116 Tallinn
tel (0) 627 7583, faks (0) 627 7584
post@туру-uuringute.ee
www.туру-uuringute.ee

Turu-uuringute AS

Sisukord

SISSEJUHATUS	4
METOODIKA	5
1 Sihtrühm ja valim	5
2 Küsitlustöö	5
3 Andmetöötlus	5
KOHTUSSE PÖÖRDUNUD ISIKUTE TULEMUSED	6
1 Vastanute struktuur	6
2 Suhtlemise viis	7
3 Rahulolu näitajad	7
3.1 Taustrühmade näitajate analüüs	9
4 Erinevate tegurite olulisus	15
5 Ettepanekud kohtule	17
6 Kokkuvõtte kohtusse pöördunud isikute tulemustest	21
KOHTUISTUNGIL OSALENUD ISIKUTE TULEMUSED	22
1 Vastanute struktuur	22
2 Rahulolu näitajad	23
2.1 Istungi algus kokkulepitud ajal	26
2.2 Kohtukordniku käitumine	27
2.3 Taustrühmade tulemuste analüüs	28
3 Tegurite olulisus	33
4 Ettepanekud kohtule	35
5 Kokkuvõtte istungil osalenud vastajate tulemustest	39
KOHTUOTSUSE SAANUD ISIKUTE TULEMUSED	40
1 Vastanute struktuur	40
2 Rahulolu näitajad	41
2.1 Hinnang kohtuotsusele	43
2.2 Otsuse edasikaebamine	44

2.3	Taustrühmade tulemuste analüüs	45
3	Tegurite olulisus	49
4	Ettepanekud kohtule.....	51
5	Kokkuvõtte otsuse saanud isikute tulemustest	56
ADVOKAATIDE JA PROKURÖRIDE TULEMUSED.....		57
1	Vastanute struktuur.....	57
2	Rahulolu teguritega	58
2.1	Taustrühmade analüüs	60
3	Tegurite olulisus	64
4	Viimase viie aasta arengud	66
5	Ettepanekud kohtute töö paremaks korraldamiseks	67
6	Kokkuvõtte advokaatide ja prokuröride tulemustest	68

SISSEJUHATUS

Käesolev aruanne on koostatud 03. – 27. juunini 2013 kohtu menetlusosaliste seas läbiviidud uuringu põhjal.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada:

- Info kättesaadavus ja rahulolu info liikumisega
- Hinnangud kohtuistungitele ja kohtunike tööle (sh. toimuva arusaadavus)
- Rahulolu kohtumenetlusega ning hinnang kohtusüsteemi usaldusväärsele
- Advokaatide ja prokuröride rahulolu kohtute tööga
- Ettepanekud töö paremaks korraldamiseks

Uuringule vastas 630 vastajat, sh 230 advokaati/prokuröri.

Uuringu aruanne annab ülevaate küsitluse tulemustest nii teksti kui jooniste kujul. Lisatud on tabelmaterjal taustalõigetes ning uuringu läbiviimisel kasutatud ankeetide näidised.

METOODIKA

1 Sihtrühm ja valim

Uuringul on neli sihtrühma: kohtusse pöördunud, kohtuistungil käinud- ja kohtuotsuse kätte saanud isikud ning advokaadid ja prokurörid.

Valimi suurus erinevates sihtrühmades oli järgnev:

- Kohtusse pöördunud – 150
- Kohtuistungil käinud isikud – 100
- Kohtuotsuse saanud isikud – 150
- Prokurörid – 47 ja advokaadid - 183

Vastajate kontaktandmed edastas uuringu tellija. Konkreetsed vastajad andmebaasist leiti juhuvalikuga.

2 Küsitlustöö

Küsitlustöö viidi läbi kombineeritud meetodil: prokurörid ja advokaadid vastasid veebiankeedile ning ülejäänud sihtrühmad telefoniküsitlusele. Telefoniintervjuud viidi läbi nii eesti kui vene keeles. Küsitlustöös osales 9 vastava ettevalmistuse saanud Turu-uuringute AS-i küsitajat. Küsitlus viidi läbi perioodil 3. – 10. juunini 2013.

Ülevaade küsitlustööst, telefoniküsitlus:

Läbiviidud intervjuud	401
Kontaktivõtte kokku	1073
Põhjused, miks intervjuu ei toimunud:	
Number ei vasta	324
Keelduti vastamast	115
Vale telefoninumber	138
Väljaspool sihtgruppi	68

Ülevaade veebiküsitlusest:

Väljasaadetud ankeete	566
Tagastatud ankeete	230
Vastamise %	41%

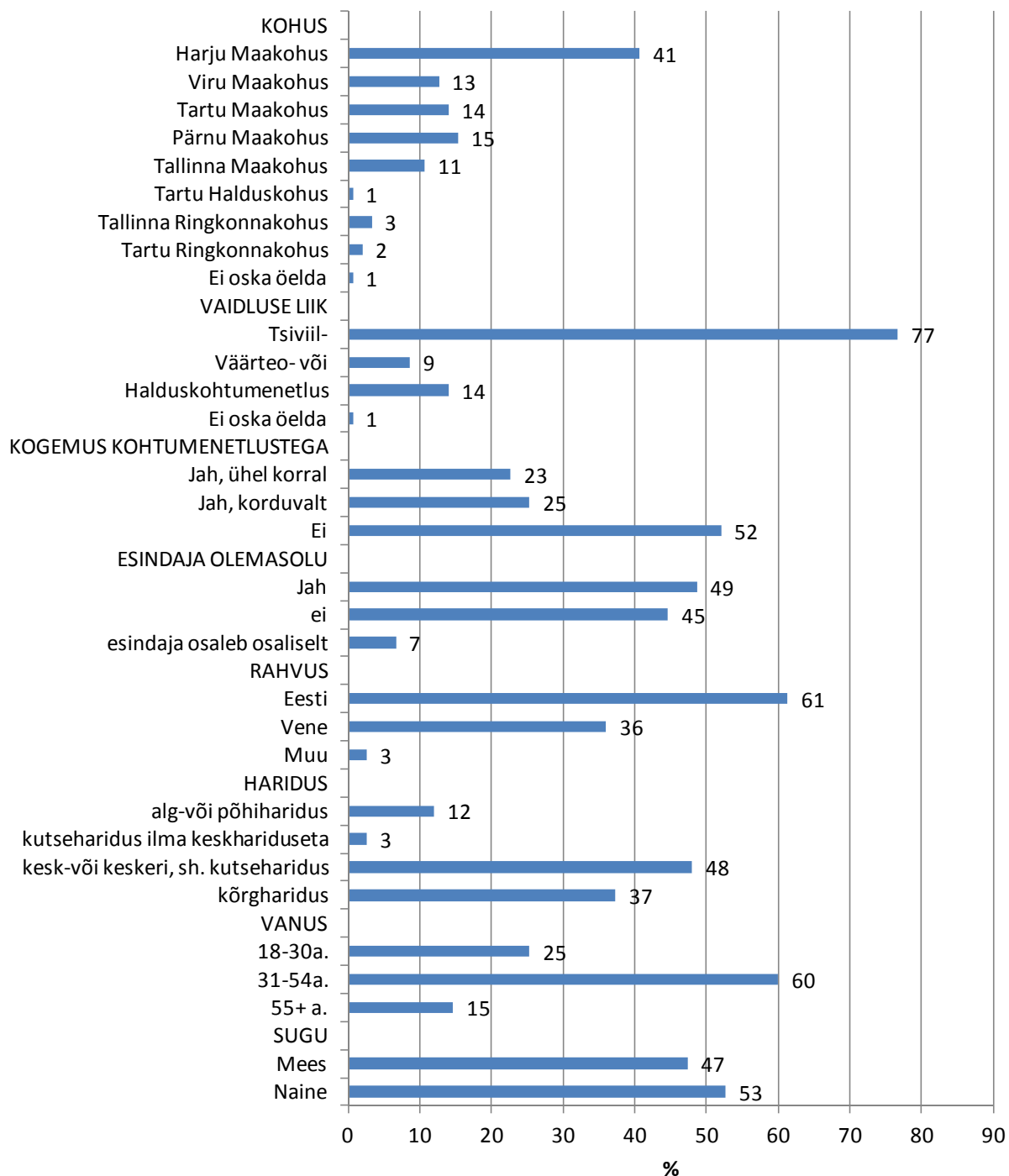
3 Andmetöötlus

Uuringuandmete töötlemiseks kasutati andmetöötlusprogrammi SPSS 11.5.

KOHTUSSE PÖÖRDUNUD ISIKUTE TULEMUSED

1 Vastanute struktuur

Joonis 1. Vastanute struktuur, n=150



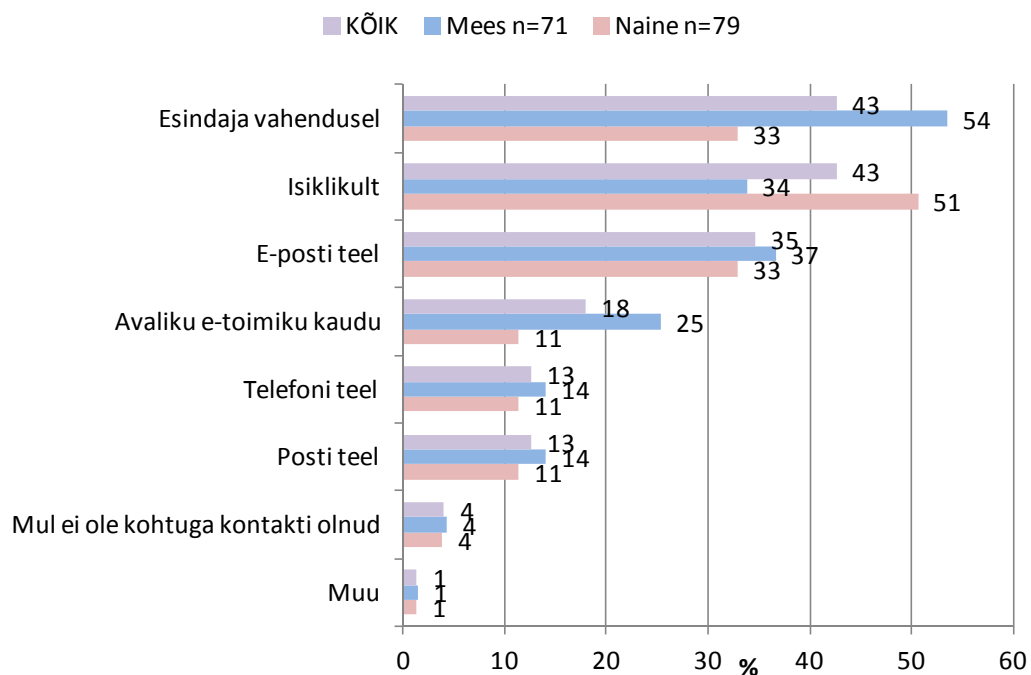
2 Suhtlemise viis

Küsimus: Mil viisil olete avalduse või kaebuse esitamise käigus kohtuga suhelnud?

Kõige sagedamini suheldakse kohtuga kas esindaja vahendusel (43%) või isiklikult (43%). E-posti on kasutanud 35% ning e-toimikut 18% vastanutest. Posti ja telefoni teel on kohtuga suhelnud võrdselt 13% vastanutest.

Vastajad, kes on kohtumenetlustes osalenud korduvalt, on teistest sagedamini kasutanud e-toimikut, e-posti ja ka tavalist posti. Mehed on naistest sagedamini kohtuga suhelnud esindaja vahendusel, samuti on nad sagedamini kasutanud avalikku e-toimikut.

Joonis 2. Kohtuga suhtlemise viisid, n=150



3 Rahulolu näitajad

Vastajatel paluti hinnata oma rahulolu erinevate tööloikudega skaalal 1-5, kus 1 oli madalaim ja 5 kõrgeim hinne. Järgnevatel joonistel on välja toodud vastuste jaotus ning tulemused skaala keskmistena.

Kõige enam on vastajad rahul kohtuametnike viisakuse ja abivalmidusega (keskmine hinne 4,07) ning kohtu kontaktandmete leitavusega (4,01). Kõige enam rahulolematust põhjustab seevastu kohtumenetluses osalemise kallidus – 2,14.

58% vastanutest usaldab kohtusüsteemi, 12% ei usalda ning 26% hindab seda hindegaga „3“.

Tavainimesele on kohtupidamine sageli keerukas ja kogu korralduslik pool segasevõitu. 44% vastanutest tunnistab, et neile ei ole kohtusse pöördumise ja menetlemise põhimõtted piisavalt selged ning 47% hinnangul ei olnud ka saadud selgitused ja info menetlemise korraldamise kohta piisavad (hinded 1-3).

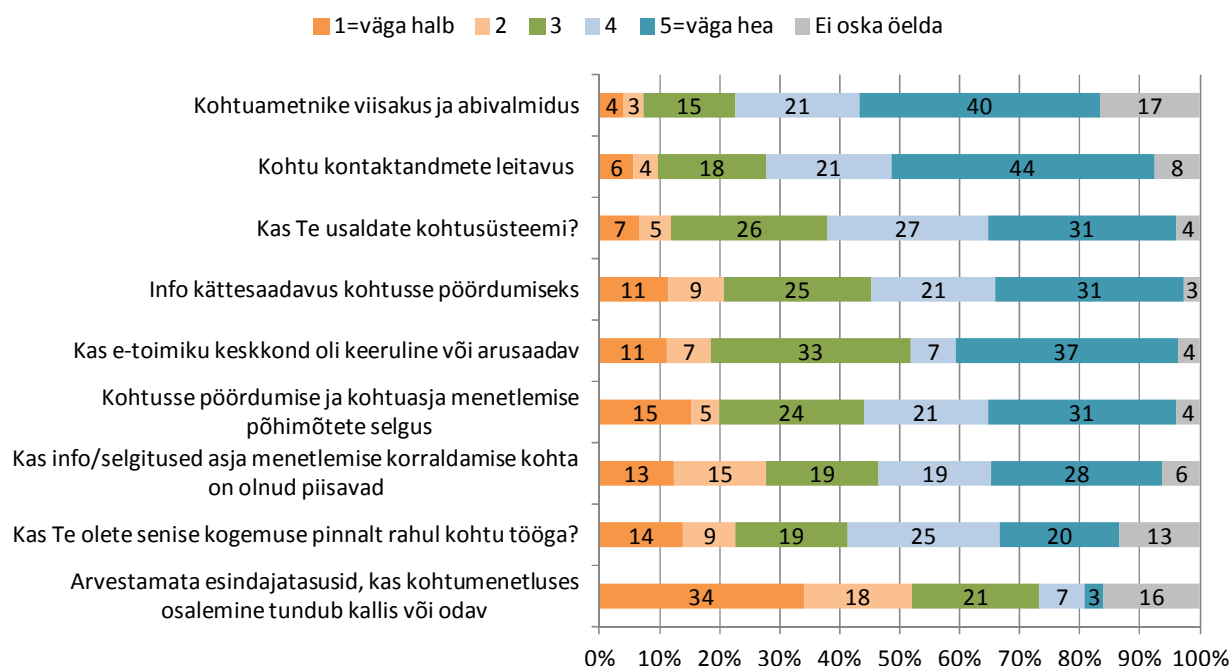
Hinnangud e-toimikule on vastandlikud: keskkonda hindab hästi või väga hästi 44% kuid neutraalselt või madalalt 51% vastanutest, sh. 18% peab seda pigem või väga halvaks. Sagedamini on e-toimikuga probleeme kohanud naised, üle 55-aastased kodanikud ning eestlastega võrreldes ka vene rahvusest kohtusse pöördujad. Joonis 5. Detailsemalt räägime e-toimiku probleemidest veel osas 3.1 ning iga sihtrühma puhul esitatud avatud küsimuste ülevaates.

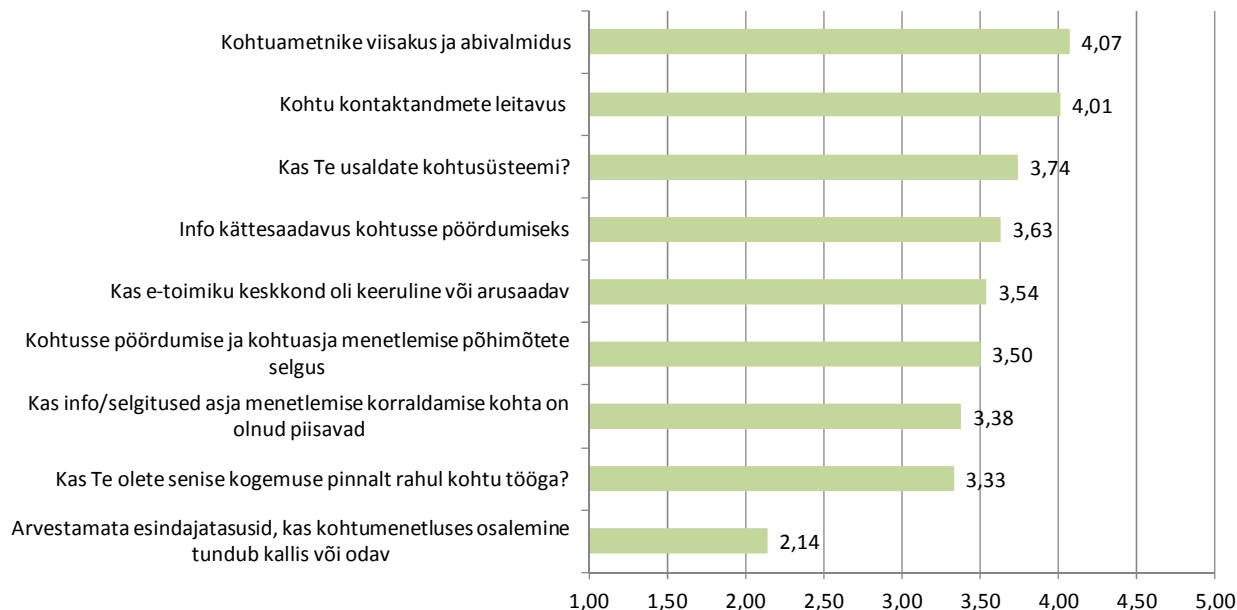
Oma senise kogemuse pinnalt on kohtu tööga rahul 45% kohtusse pöördujatest, 23% ei ole üldse rahul ning 19% andis hindeks „3“. Keskmine rahulolu on 3,33 palli.

Kohtusüsteemi usaldab 58% kohtusse pöördujatest, 12% ei usalda üldse ning 26% on kahevahel.

20% vastanute hinnangul on kohtusse pöördumiseks vajalik info olnud halvasti kättesaadav.

Joonis 3. Rahulolu teguritega, %, n=150



Joonis 4. Rahulolu teguritega – skaala keskmised tulemused, n=150**3.1 Taustrühmade näitajate analüüs**

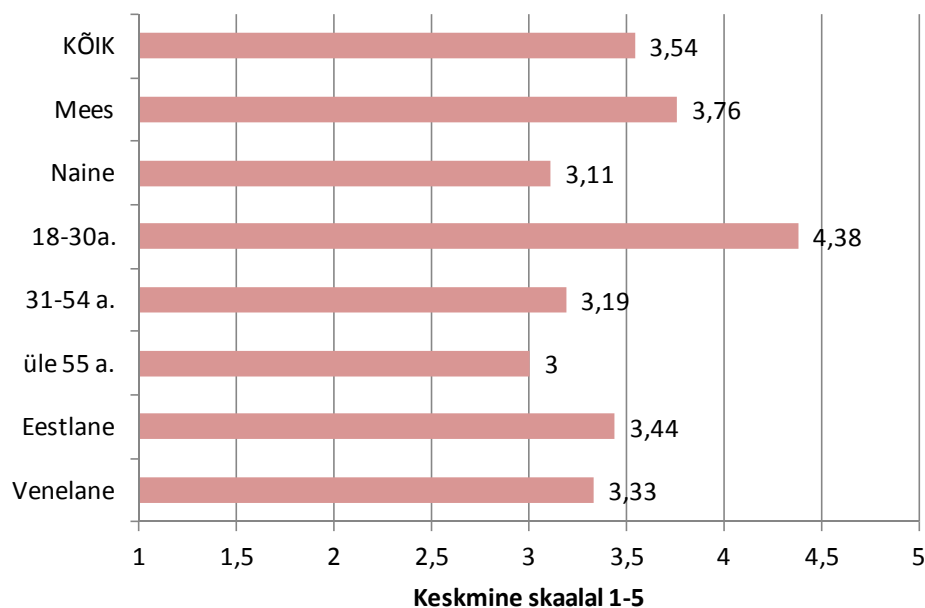
Vaatleme täpsemalt, milliste taustagruppide rahulolunäitajad erinevad keskmisest tulemusest. Vaatluse alla võtame järgmised aspektid: Hinnangud e-toimikule, kohtusüsteemi usaldusväärsus, kohtuametnike viisakus ja abivalmidus, üldine rahulolu kohtu tööga ning kohtuametnike poolt antud info ja selgitused asja menetlemise kohta, kohtusse pöördumise selgus. Peamiselt võrdleme omavahel skaala keskmisi tulemusi.

Hinnangud e-toimikule

E-toimiku hinnangutes näeme selgelt kõige kõrgemat rahulolu noorematel vastajatel – grupis 18-30a. on keskmine rahulolu 4,38 palli. Joonis 5. Samal ajal vanima rühma (üle 55 a.) puhul on see 3 ja kõigi vastajate keskmine tulemus 3,54.

Mehed on andnud e-toimikule naistest kõrgema hinnangu ja eestlased hindavad veidi kõrgemalt kui vene rahvusest vastajad kuid vahed toodud gruppide tulemuste vahel pole siiski väga suured.

Joonis 5. Kas E- toimiku keskkond oli keeruline või arusaadav? Skaala keskmised tulemused, n=150



Kohtusse pöördumise selgus

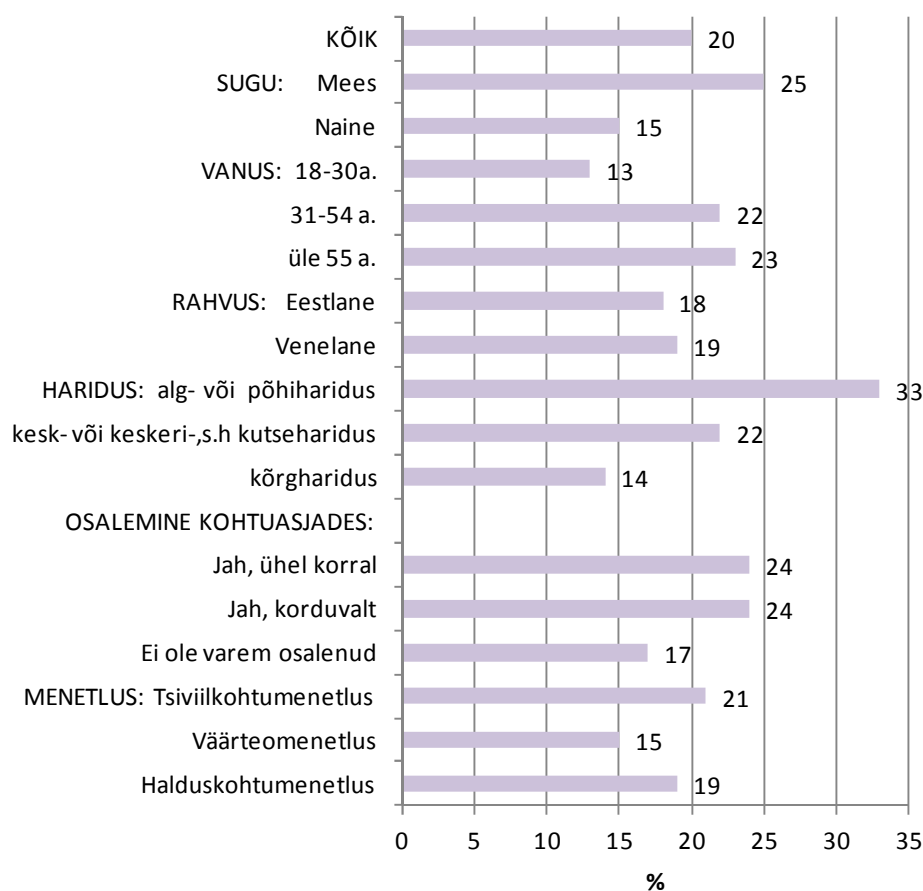
Antud küsimuse puhul vaatleme tulemust rohkemates taustagruppides. Erinevalt eelnevast vaatlemest siin skaalakeskmiste asemel nende vastajate tulemusi, kelle jaoks kohtusse pöördumise põhimõtted on olnud ebaselged – hinded 1 ja 2. Tulemus on väljendatud protsentidena.

Näeme, et meestele on naistega võrreldes põhimõtted olnud sagedamini ebaselged – 25% vs. 15% naistel.

Kõige vähem on probleeme olnud noorematel inimestel (kuni 30 aastastel). Eestlaste ja venelaste tulemusel erinevust ei ole. Kõige enam on probleeme kohanud alg- või põhiharidusega vastajad (33%), kõige vähem aga kõrgharidusega isikud (14%).

Hinnang kohtusse pöördumise selgusele ei sõltu sellest, kas isik on varem kohtumenetlustest osa võtnud. Tsiviilkohtumenetluses osalevatel isikutel on teistest veidi sagedamini kohtusse pöördumise ja menetluspõhimõtete selguse osas probleeme olnud.

Joonis 10. Kohtusse pöördumise ja kohtuasja menetlemise põhimõtete selgus, Hinded 1 ja 2, %. N=150

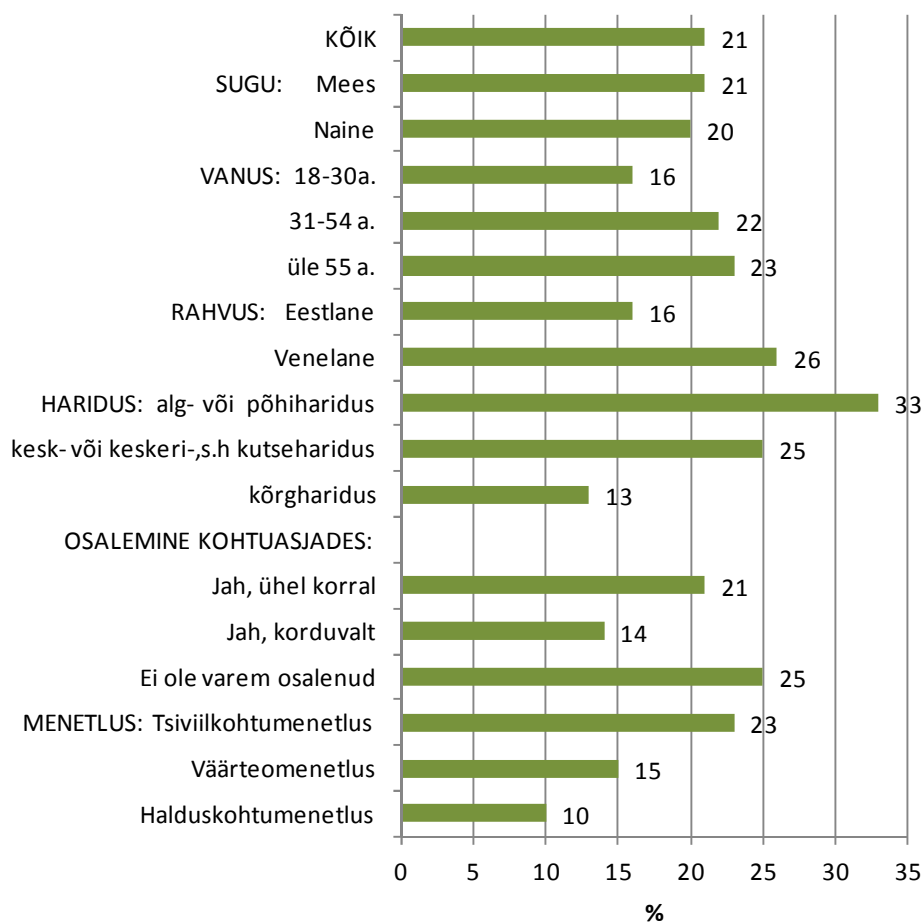


Info kättesaadavus

Vaatleme, kuivõrd kättesaadav on erinevatele gruppidele olnud kohtusse pöördumiseks vajalik info. Ka siin käsitleme nende taustrühmade osakaale, kelle jaoks info on olnud raskesti kättesaadav – hinded 1 ja 2.

Antud küsimuse tulemus sarnaneb mõnevõrra eelneva küsimuse tulemusega – kõige raskem on infot kätte saada alg- või põhiharidusega inimestel (probleeme kohtab 33%). Kõrgharidusega inimestel esineb taolisi probleeme märksa harvem. Samuti on enam raskusi vanematel inimestel. Naiste ja meeste tulemustes selle küsimuse puhul erinevust ei ilmnenud. Keskmisest tasemest madalamalt hindavad ka need isikud, kes varem kohtuasjades osalenud ei ole.

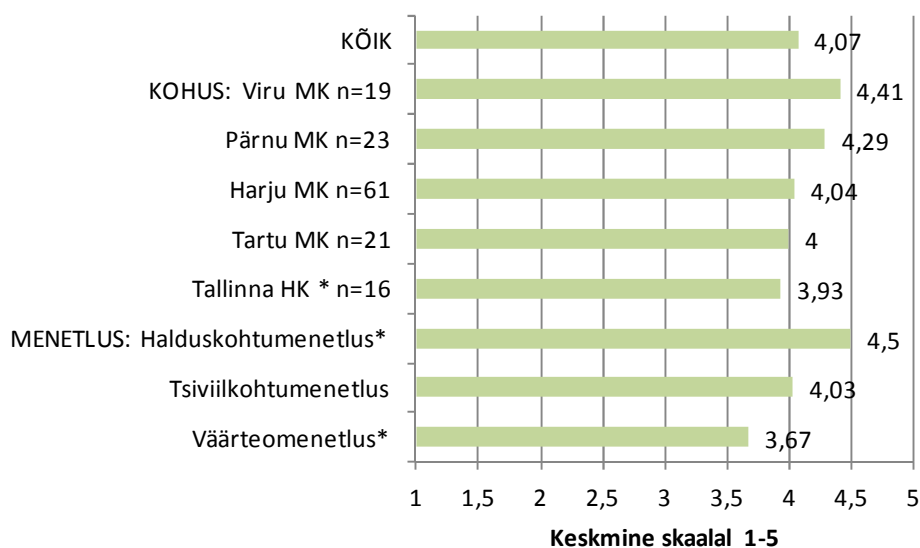
Näeme ka, et tsiviilkohtumenetluses osalejatel on olnud infoga enam probleeme ja halduskohtumenetluses osalejatel kõige vähem.

Joonis 11. Info kättesaadavus kohtusse pöördumiseks. Hinded 1 ja 2, %. N=150**Kohtuametnike viisakus ja abivalmidus**

Kohtuametnikke peetakse viisakaks ja abivalmiks teistest sagedamini Viru ja Pärnu Maakohtuga kokku puutunud isikute seas. Üldiselt võib öelda, et ka teiste kohtute puhul on tulemus küllalt kõrgel tasemel tasemel. (Siin ja edaspidi käsitleme joonistel vaid suurema vastajate arvuga taustagruppe. Iga küsimuse puhul on tärniga märgistatud grupid, millel vastajate arv pole üldistusteks piisav. Neid gruppe me täpsemalt ei analüüsi. Antud juhul on sellisteks Tallinna Halduskohtuga kokkupuutunud isikud ning väärteo- ja haldusasjades kohtumenetlust pidavad isikud).

Menetlusliikide lõikes antud küsimuse puhul vastajagruppe võrrelda ei saa – vaid tsiviilkohtumenetluse puhul on piisavalt vastajaid.

Joonis 7. Kohtuametnike viisakus ja abivalmidus, skaala keskmised tulemused, n=150

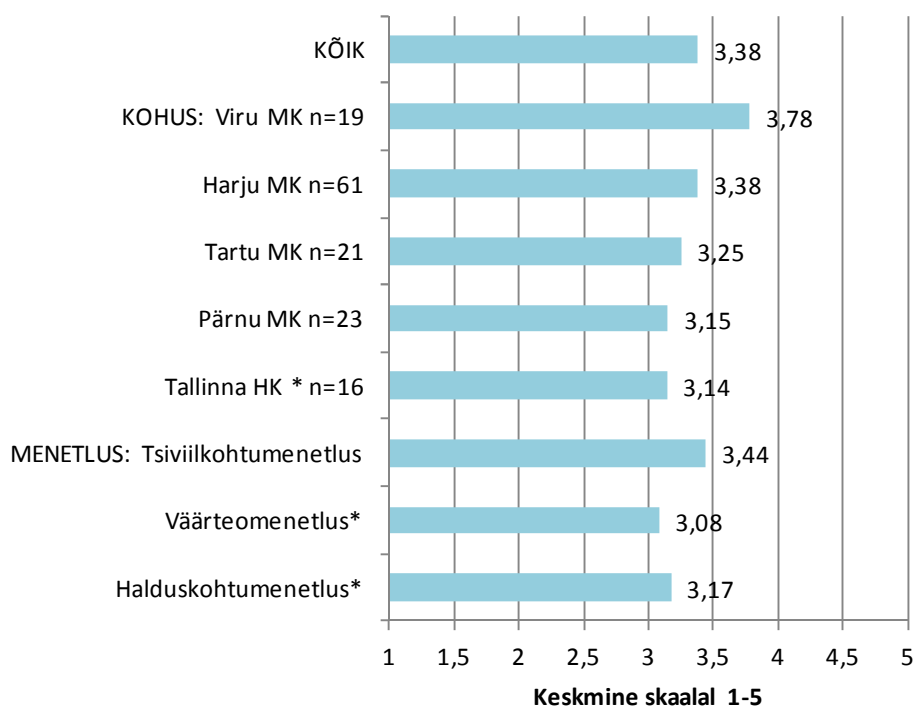


Kohtuametnike poolt antud info ja selgitused asja menetlemise kohta

Sarnaselt eelmisele küsimusele näeme, et info ja selgituste jagamise poolest ollakse enam rahul Viru Maakohtu tegevusega - teiste kohtute puhul on tulemus veidi madalam.

Vaidluse liikidest saame siin eraldi vaadelda vaid tsiviilkohtumenetluses osalevaid vastajaid - nende tulemus on 3,44 palli.

Joonis 9. Kas kohtu poolt pakutud info ja selgitused asja menetlemise korraldamise kohta on senisel suhtlemisel olnud piisavad? Skaala keskmine tulemus, n=150

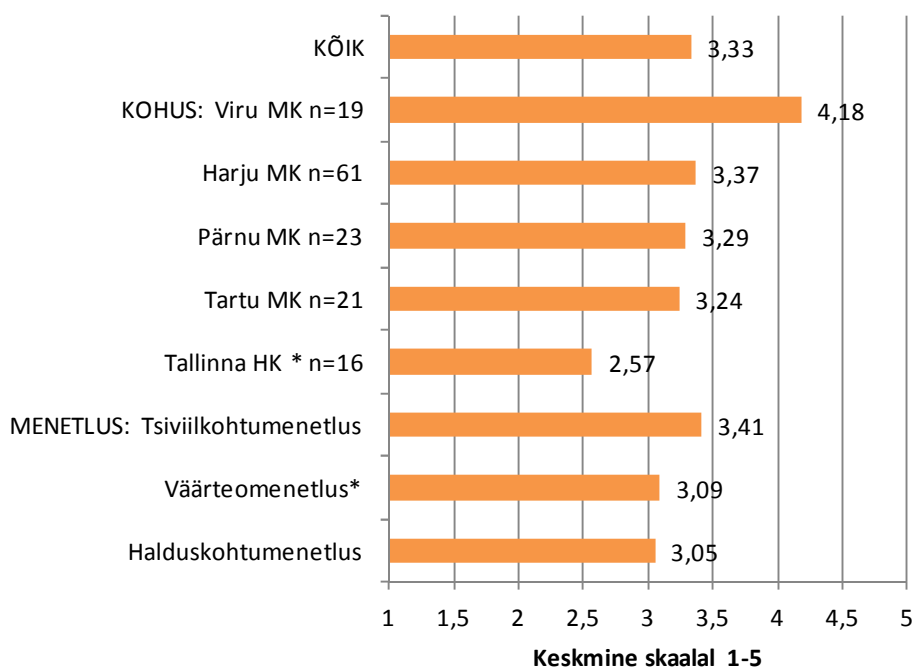


Rahulolu kohtu tööga

Kõige enam on kohtu tööga rahul Viru Maakohtuga kokkupuutunud isikud – nende keskmine hinne on 4,18 (keskmine tulemus on 3,33).

Vaidluse liigi lõikes tulemusi vaadeldes näeme, et keskmisest enam rahul on tsiviilkohtumenetluse ja vähem rahul halduskohtumenetluses osalevad isikud. Üldiselt ei ole üldine rahulolu näitaja just kõrgel tasemel ning seda põhjustab hinnete 1-3 suhteliselt suur osakaal tulemustes (Joonis 3).

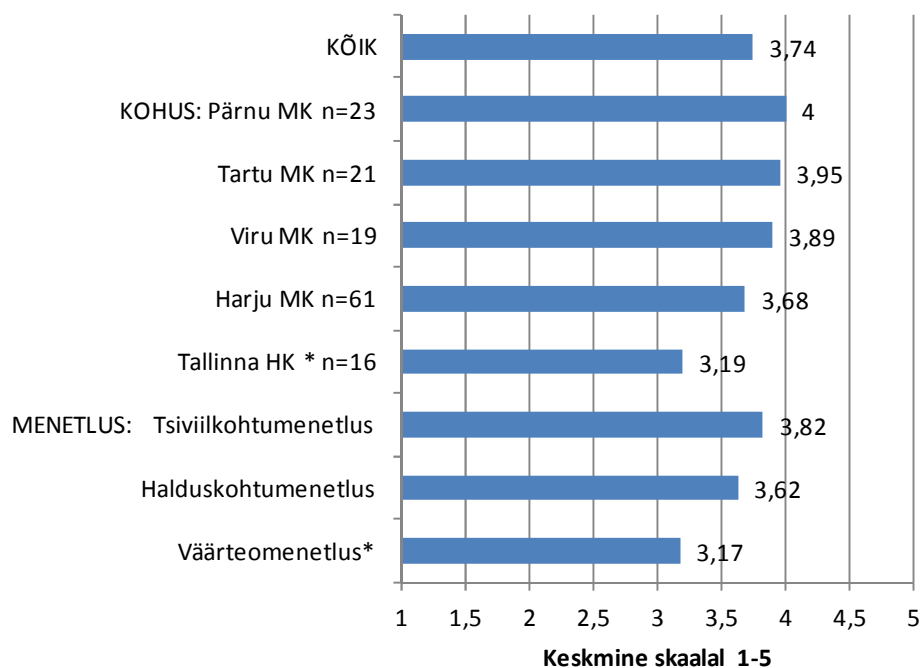
Joonis 8. Rahulolu kohtu tööga senise kogemuse põhjal, skaala keskmised tulemused, n=150.



Kohtusüsteemi usaldusväärsus

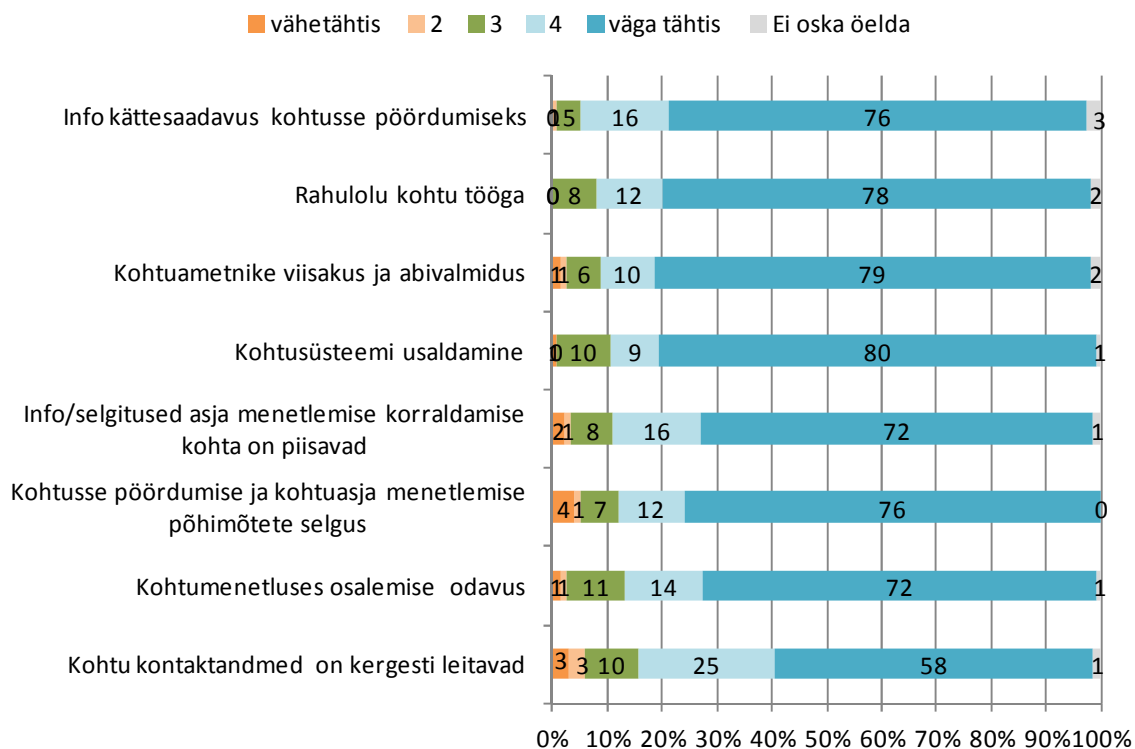
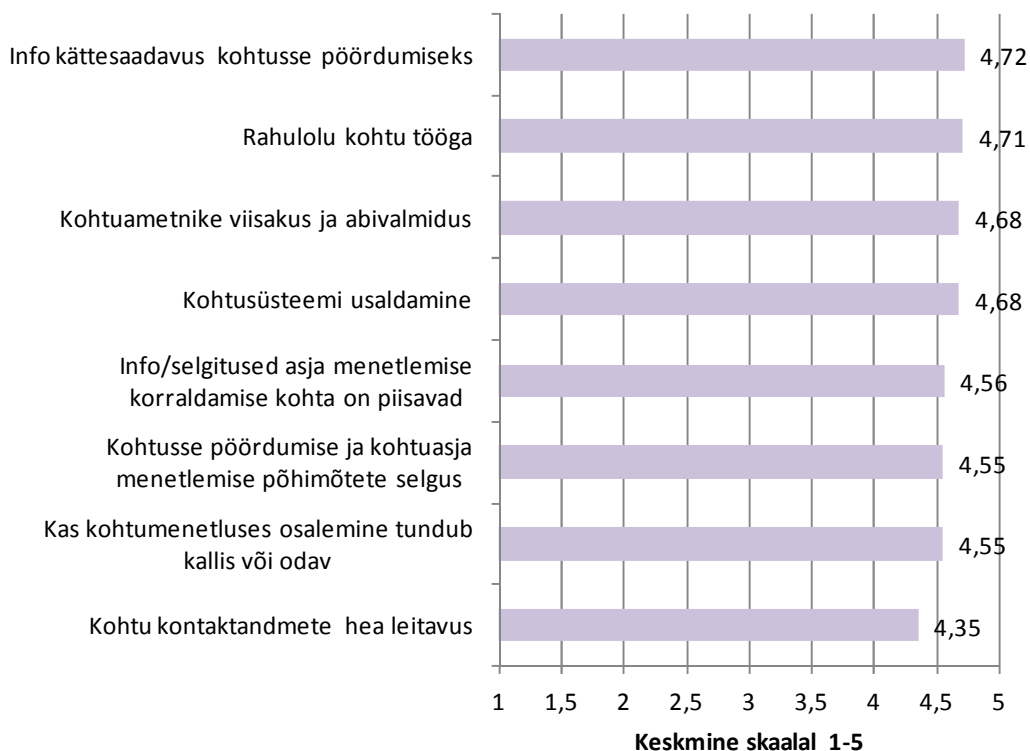
Jooniselt 6 selgub, et mõnevõrra teistest vastajatest enam usaldavad kohtusüsteemi vastajad, kelle kohtuasja menetlus toimus Pärnu Maakohtus. Keskmisest veidi madalamalt on hinnanud Harju Maakohtusse pöördunud vastajad. Neid on ka märgatavalt enam, kui teistel kohtutel.

Tsiviilkohtumenetluses osalevad vastajad usaldavad kohtusüsteemi veidi enam, kui halduskohtumenetluses osalejad.

Joonis 6. Kas te usaldate kohtusüsteemi? Skaala keskmised tulemused, N=150**4 Erinevate tegurite olulisus**

Lisaks kohtu erinevate tööloikude hindamisele küsiti vastajatelt ka seda, kuid võrd oluline neile üks või teine hinnatav tegur on. Kasutati sama skaalat – 1-5. Järgnevatel joonistel on välja toodud vastuste jaotus ning tulemused skaala keskmistena.

Tulemused palju üksteisest ei eristu – pea kõiki toodud tegureid nimetati vastajate poolt väga olulisteks. Kõige olulisemateks osutusid info kättesaadavus kohtusse pöördumiseks ja üldine rahulolu kohtu tööga. Pea samavõrra olulised on ka kohtuametnike viisakus/abivalmidus ning kohtusüsteemi usaldamine. Kõige vähemoluliseks osutus kontaktandmete hea leitavus (6% hindas olulisust hindegaga 1 või 2) kuid suurt vahet muude teguritega siin ei ole.

Joonis 12. Tegurite olulisus, %, n=150**Joonis 13. Tegurite olulisus, skaala keskmine tulemus, n=150**

5 Ettepanekud kohtule

Küsimus: Millised on teie märkused või tähelepanekud kohtule töö paremaks korraldamiseks? Küsimus esitati avatud vormis – vastuseid ette ei pakutud. Ehkki antud sihtrühma vastajad olid isikud, kes pole veel kohtuistungini jõudnud, esitasid osa neist oma vastustes istungiga seonduvaid kommentaare. Sel juhul on tegemist vastaja varasemate kogemustega.

Pea kolmandikul vastanutest ettepanekuid ei ole, sh. vastajad, kelle arvates kõik kohtumenetlusega seonduv sujub niigi hästi.

Ülejäänud vastustes toodi kõige sagedamini välja probleeme kohtumenetluste kiirusega – 19%.

Teisena kurdeti info hulga ja liikumisega seonduvaid probleeme (ka. dokumentide vormistamise info ja otsuste parem lahtiseletamine) 13%. Paar vastajat kurtsid, et neid isegi ei teavitatud, millal asi arutlusele tuleb.

6% vastanute poolt toodi välja vene keelega seonduvaid ootusi – soovitakse tõlget või oodatakse ametnikelt paremat keeleoskust.

Mitmetest vastustest jääb kõlama, et kohtumenetlus on tavainimesele keerukas ja segane, mistõttu on oodatud võimalikult selge informatsioon ning ametnike sõbralik ja kannatlik suhtumine selgituste jagamisel.

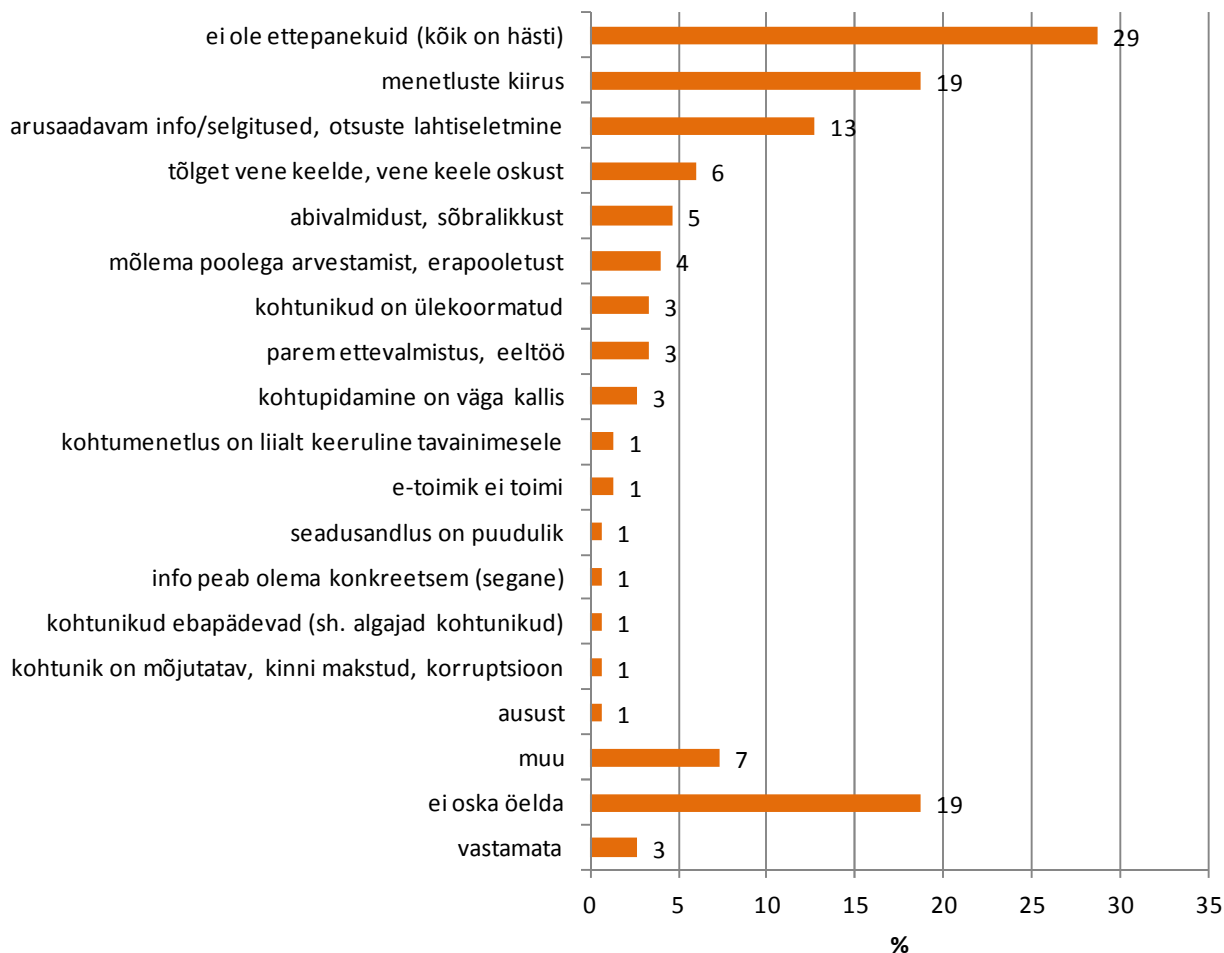
Kiirem võiks olla, dokumendid võiks olla konkreetsed. Iga kord nõutakse üha uusi ja uusi dokumente. Väga aeglane ja vaevaline on kogu see värk.

... Info erinevate protsesside vahel on väga raskesti liikuv, mind ei informeerita, millal võin oma probleeme uuesti esitada, kuna käib mingi eelmine protsess.

Vähene info, kui helistad sekretärile, ei taheta tegeleda sellega. Inimesed ei valda vene keelt. Ei ole infosüsteemi, kust saada infot - kuidas täpselt vormistada.

Muude ettepanekute seas toodi välja järgnevat:

ametnik oleks pidanud konkreetsem olema oma otsustes avaldusele vastamise tähtajad võiksid olla pikemad, eriti kui puudub esindaja perevägivalla juhtumite korral peaks rohkem lapsi ja naisi kaitsma ja kuulama politsei ei tööta ja prokuratuur ning kohus ei saa midagi teha tagatisdeposiidid - kui ei ole raha siis ei võeta menetlusse üldse pole kohtuid vaja - olgu omakohus esimese astme kohtus on ainult 1 kohtunik, ta on mõjutatav. Pendeldamine kohtute vahel, inimesel tuleb see asi kõik kinni maksta. info kättesaadavus lihtsamaks, internetis ja kohapeal. Eeltäidetud näidised, et oskaks täita. Arvuti koos printeriga, et kohapeal saaks ära täita, et ei peaks ringi jooksuma ülekoormatus - pole vaja istungeid, kui seadus võimaldab kirjalikku menetlust Kohus on väga aeglane, tuleb kohtus osalisi teavitada, mis teevad. Eesti kohtusüsteem on feministlik. Peaks suurendama informatsiooni hindade kohta. Peaks rohkem heatahtlikumalt dokumente vastu võtma, on raske leida informatsiooni, ei ole standarddokumente alimementide suurendamiseks.

Joonis 14. Ettepanekud kohtule, n=150

Kõik vastused avatud küsimusele olid järgnevad (sõnastus muutmata):

Kõik peaks toimuma märksa kiiremini

Ametnikud peaksid olema abivalmimad ja sõbralikumad, inimene käi iga päev kohtus adekvaatne ja täielik tõlge vene keelde

ametnik oleks pidanud konkreetsem olema oma otsustes

Asju peaks kiiremini tehtama, lihtsa asja menetlemine võtab aega kuni 2 aastat, kui kõik astmed läbi käia, siis 5-6 aastat. Halduskohtunikke võiks olla rohkem kes neid asju mõistavad. Praegu on ebapädevad kohtunikud, riik peaks rohkem õpetama halduskohtunikke, kuna 2. ja 3.astmes on nad pädevad, kuid mitte 1.astmes ausamalt

ausust, mitte marionette. Venelased kannatavad, rahvuse ja nime järgi vaadatakse avaldusele vastamise tähtajad võiksid olla pikemad, eriti kui puudub esindaja

e- toimik toimib, see on hea aga riigilõivud suured

eeltöö kohtule võiks parem olla

ei tõlgita alati

esimese astme kohtus on ainult 1 kohtunik, ta on mõjutatav. Pendeldamine kohtute vahel, inimesel tuleb see asi kõik kinni maksta.
et mõlema osapoole arvamused ja olukorrad võetaks arvesse, mitte ainult ühe poolega ei arvestataks
e-toimik ei toimi nii nagu peaks, tarkvara probleemid. Uute kohtunike tase I astme kohtus jätab kõvasti soovida
hageja paremat kaitset oleks vaja, kostjal on eelistused
hetkel mitte
hetkel mitte
info ja selgitamine, ka lihtnimene peaks sellest aru saama
info kättesaadavus lihtsamaks, internetis ja kohapeal. Eeltäidetud näidised, et oskaks täita. Arvuti koos printeriga, et kohapeal saaks ära täita, et ei peaks ringi jooksuma
informatsioon vene keeles
infot on vähe - kuidas algatada kohtuasja, anda kohtusse avaldust?
infot võiks rohkem olla
inimestele selgitada rohkem
keeleprobleemid
keeruline inimese jaoks - saadetakse tagasi hagi, siis on ebaselge, mis on vale. Ei tea, mida ma muutma peaks.
kiirem menetlus võiks olla
kiiremad ja lühemad, väga kaua võtab aega
kiiruse probleem
kiirust
kohtu töö kohta pretensioone ei ole, viga on ilmselt seadlusandluses. Info erinevate protsesside vahel on väga raskesti liikuv, mind ei informeerita, millal võin oma probleeme uuesti esitada, kuna käib mingi eelmine protsess.
kohtud on kiviaja tasemel - väga aeglased, kallid, tavainimesele täiesti ebaselged ja mõttetus
kohtud on ülekoormatud, menetlustoimingud võtavad kaua aega.
Kohtunik ei olnud minu poolel, vaid haletses vastaspoolt. Kohtunik ei tohiks haletseda, vaid peaks olema erapooletu.
Kohtunik peaks väga tähelepanelikult tutvuma kohtuasjaga ja mitte lähtuma ainult ühe poole arvamustest.
kohtunikke on vähe, arvestades protsessi pikkust
kohtunikud peaks olema erapooletud
kohtupoolne info võiks paremini liikuda - millal asjaga tegeletakse
Kohtutes toimub asjata venitamine, isegi pisike asi käib peaaegu kaks aastat. Äärmine lohakas, ei kontrallita fakte. Väga paljud kohtunikud ja advokaadid on omavahel seotud. Altkäemakse kahtlustan.
kohtuveskid jahvatavad aeglaselt
Kohus on väga aeglane, tuleb kohtus osalisi teavitada, mis teevad. Eesti kohtusüsteem on feministlik, peaks suurendama informatsiooni hindade kohta.
Kohus vastab 5-6 kuu jooksul, isegi seda, kas dokumendid on vastu võetud, ei tea. Hagi esitasin möödunud aastal, praegu ma ei tea, millal menetlus on. E-toimik ei toiminud, tõi 50 eurot lisakulu.
kõigil kohtunikel ei ole kohtujuristi, siis läheb kauem aega
kõik võttis kaua aega, otsustamine võttis väga kaua aega - ca 5 kuud
liiga aeglane
liiga kaua võtab

kohtul on liiga palju tööd, nad ei jõua süveneda.
menetlus võiks kiiremini toimuda
menetluse ajad peaks olema kiiremad ja riigilõivud peaksid olema palju madalamad
menetluse ajad väga pikad
menetlustoimingud võiks palju kiiremad olla
mõistvat suhtumist ootaks
Kohtumenetlus võiks odavam olla ja kõigile kättesaadav ja lihtsam, et igäüks saaks oma õigusi kaitsta, mitte ainult rikkad.
Sooviks, et asjad oleksid selged. Ja teiseks - mulle isegi ei teavitatud, et minu probleemi arutatakse!
olid keelelised probleemid dokumentide vormistamisel
otsuste paremini lahti seletamine ja ei meeldi pikaks venimine - istungite ootamine.
paremini süveneda, vaadelda tervikpilti
peaks rohkem heatahtlikumalt dokumente vastu võtma, on raske leida informatsiooni, ei ole standarddokumente alimendide suurendamiseks.
perevägivald juhtumite korral peaks rohkem lapsi ja naisi kaitsma ja kuulama
politsei ei tööta ja prokuratuur ning kohus ei saa midagi teha
rohkem empaatiat
rohkem selgitada asja olemust
rohkem võiks olla informatsiooni vene keeles
selgitused peaksid olema arusaadavamad
tagatisdeposiidid - kui ei ole raha siis ei võeta menetlusse
vastavalt sissetulekule tasud, et seadused oleksid ka vene keeles
võiks olla inimlikud arusaamad, tavainimene tunneb vähe seadusi.
võiks olla lojaalsemad nende vastu, kes ei ole eesti keelt omandanud
võiks rohkem selgitada ja tähelepanelikum olla
Kohtuametnike info on väga juriidiline, konsultant peaks selgitama lihtsalt ja selgelt, mida hageja peab tegema
vähene info, kui helistad sekretärile, ei taheta tegeleda sellega, inimesed ei valda vene keelt, ei ole infosüsteemi, kust saada infot - kuidas täpselt vormistada
üldse pole kohtuid vaja - olgu omakohus
ülekoormatus - pole vaja istungeid, kui seadus võimaldab kirjalikku menetlust.

6 Kokkuvõtte kohtusse pöördunud isikute tulemustest

Kohtusse pöördumine ja on tavainimesele sageli keerukas – 44% kohtu poole pöördunud isikutest tunnistab, et neile ei ole kohtusse pöördumise ja kohtuasja menetlemise põhimõtted piisavalt selged.

Paljudele ei ole ka vajalik info kohtusse pöördumiseks hästi kättesaadav – 45% vastanutest.

Kõige kõrgemaid hinnanguid andsid vastajad kohtuametnike viisakusele/abivalmidusele ning kohtu kontaktandmete leitavusele, millega suuri probleeme ei esine.

Kohtu poole pöördudes saavad pea pooled isikud piisavalt infot ja selgitusi asja menetlemise korraldamise kohta kuid 47% peab saadud infot ja selgitusi ebapiisavaks.

E-toimiku puhul kohtame samuti vastandlikke hinnanguid – keskkonda hindab hästi või väga hästi 44% kuid neutraalselt või madalalt 51% vastanutest. Noorematel vastajatel on ette tulnud vähem probleeme ning vanematel rohkem.

Kõige rohkem rahulolematust põhjustab kohtusse pöördujatele kohtumenetluses osalemise maksumus, millega on rahul vaid 10% vastanutest.

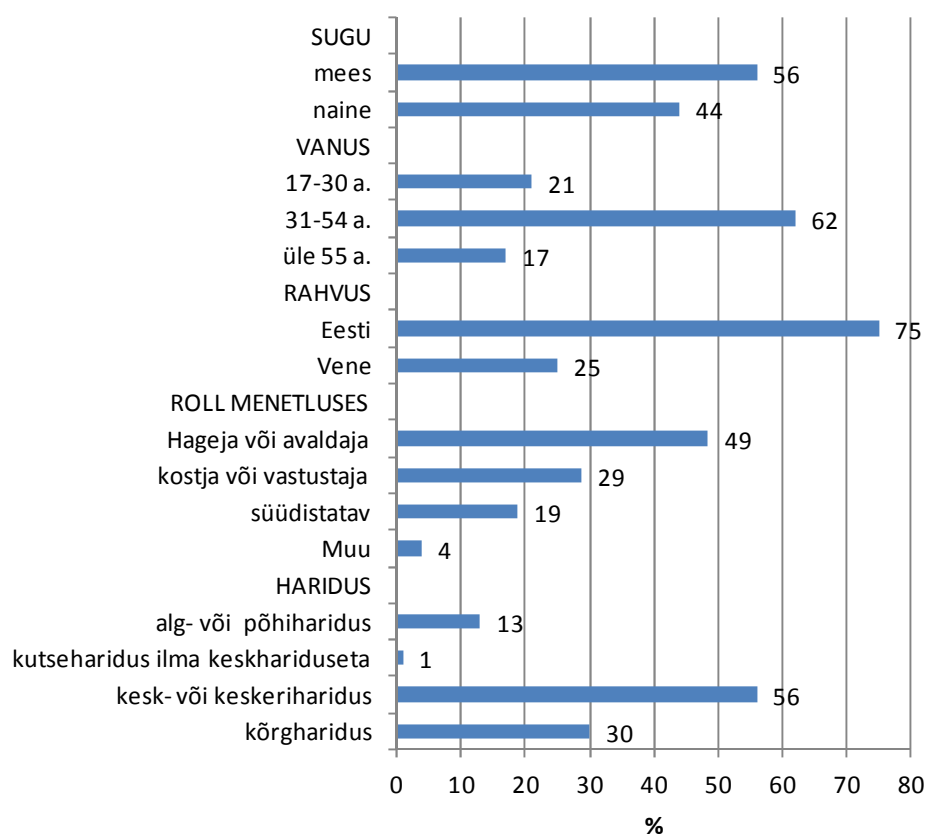
Vabade vastuste seas toodi kõige enam häirivana esile kogu protsessi aeglust. Küllalt palju esineb ka infopuudust, sh tuleb ette juhuseid, kus kohtusse pöörduja ei tea kuude kaupa isegi seda, kas tema dokumendid on vastu võetud.

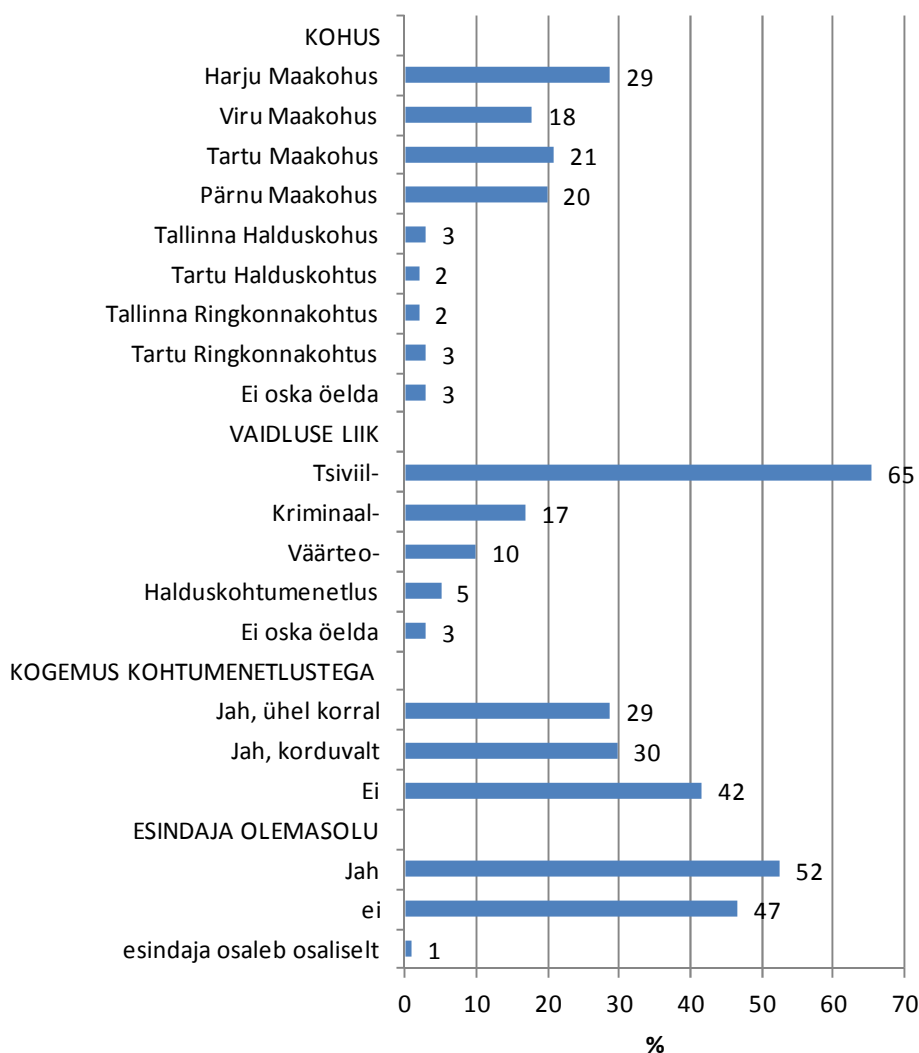
Kohtusüsteemi usaldab antud sihtrühmas 58% vastanutest ning senise kogemuse põhjal on kohtu tööga rahul 45% vastanutest.

KOHTUISTUNGIL OSALENUD ISIKUTE TULEMUSED

1 Vastanute struktuur

Joonis 15A. Vastanute struktuur. %, N=101



Joonis 15B. Vastanute struktuur. %, N=101**2 Rahulolu näitajad**

Vastajatel paluti hinnata oma rahulolu kohtumenetluse erinevate tööloikudega skaalal 1-5, kus 1 oli madalaim ja 5 kõrgeim hinne. Järgnevatel joonistel on välja toodud vastuste jaotus ning tulemused skaala keskmistena.

Küllaltki kõrge on vastajate rahulolu järgmiste näitajate osas: kohtuniku korralduste selgus, kohtuametnike viisakus istungipäeval, kohtuniku viisakus, istungisaali leidmiseks vajalike viitade olemasolu kohtumajas ning kohtuniku istungil käitumise professionaalsus. Toodud teguritega on üle 70% vastanutest rahule jäänud ning ka skaala keskmised tulemused ületavad 4 palli.

Suhteliselt hästi on istungil osalejad rahule jäänud kohtuniku ettevalmistusega/kursisoluga varem menetluses toimunuga. Siiski võib öelda, et ajuti tuleb siin ette probleeme - 12% on hinnanud seda aspekti hinnetega 1 ja 2 ning 10% hindega 3.

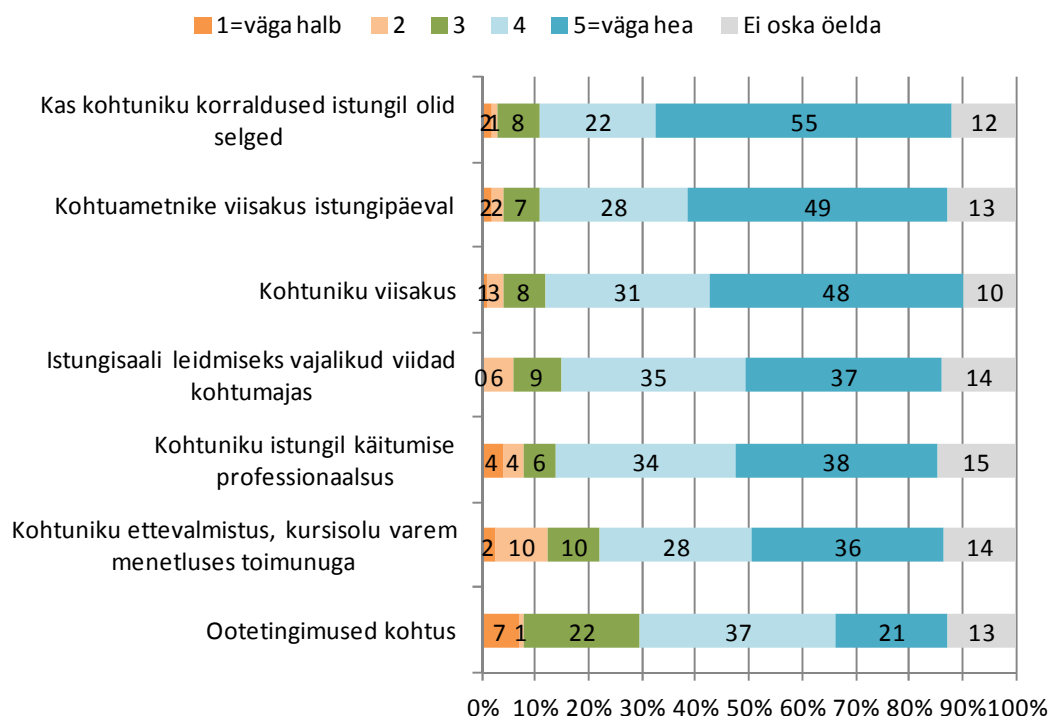
Ootetingimustega kohtus ei ole rahul 8% ning 22% hindab need hinde 3 vääriliseks.

Joonisel 17 toodud tegurite osas näeme eelnevaga võrreldes madalamaid rahulolu näitajaid.

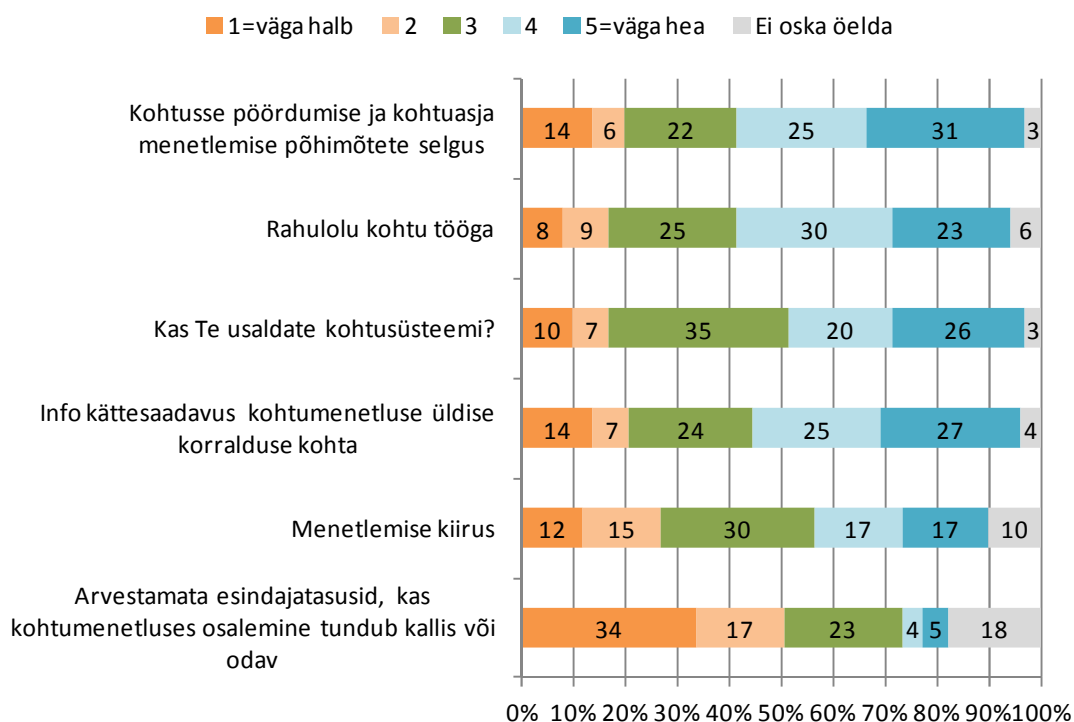
Madalamalt hinnatud tegurid on järgmised:

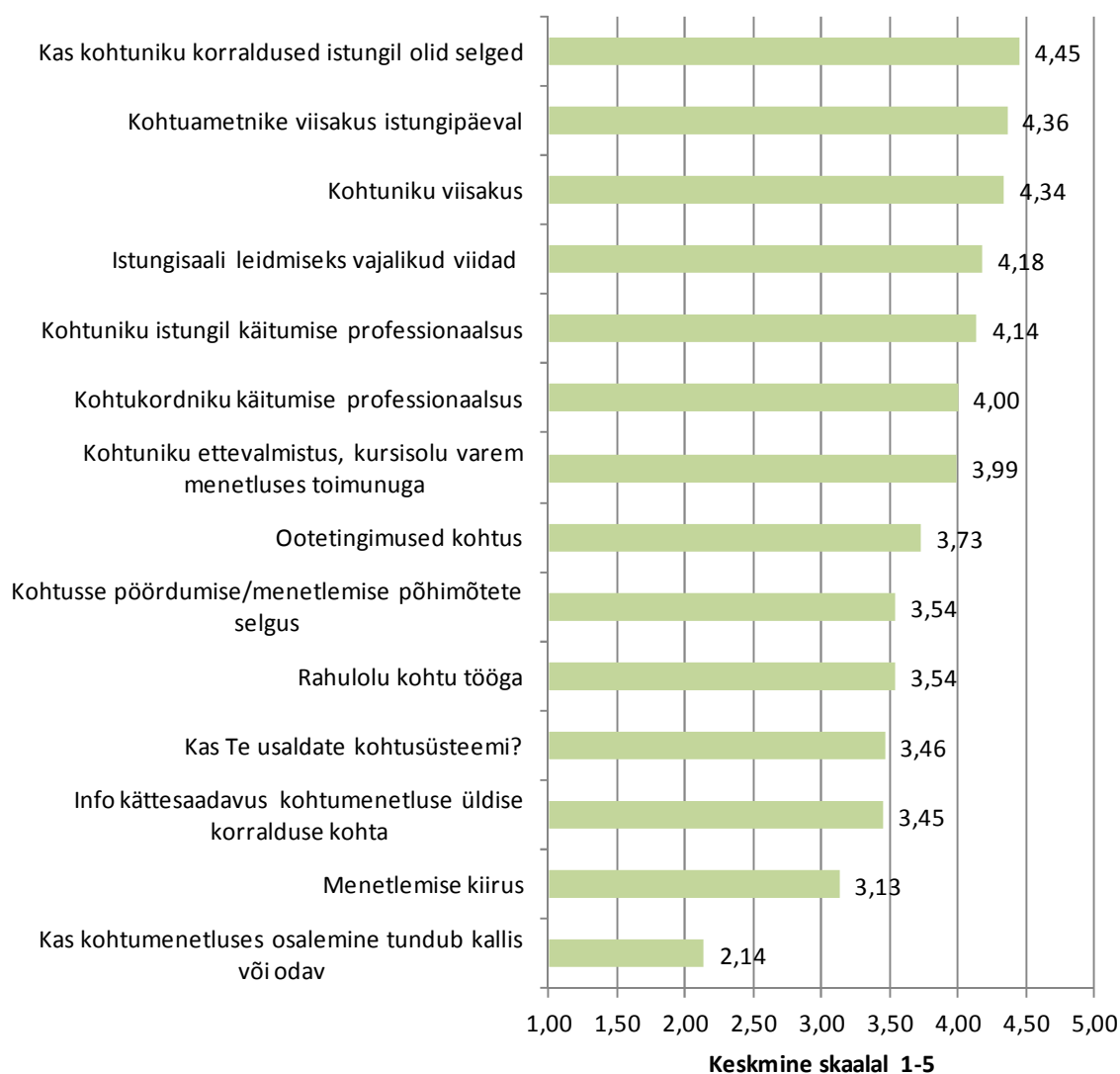
- Kohtusse pöördumise ja kohtuasja menetlemise põhimõtete selgus
- Rahulolu kohtu tööga
- Kohtusüsteemi usaldusväärsus
- Info kättesaadavus kohtumenetluse üldise korralduse kohta
- Menetlemise kiirus
- Kohtumenetluse maksumus

Joonis 16. Rahulolu teguritega, n=101, %



Joonis 17. Rahulolu teguritega, n=101, %



Joonis 18. Rahulolu teguritega, skaalade keskmised tulemused, n=101

Seega pälvivad kõige enam rahulolematust kohtumenetluse maksumus ja menetlemise vähene kiirus. Menetluste aegluse kohta saame lugeda vastajate kommentaare lisaks ka avatud vastuste tulemuste osas.

Probleeme tuleb ette ka info kättesaadavuse osas. Kohtusüsteemi üldine usaldusväärus antud sihtrühmas ei ole kõrgel tasemel.

2.1 Istungi algus kokkulepitud ajal

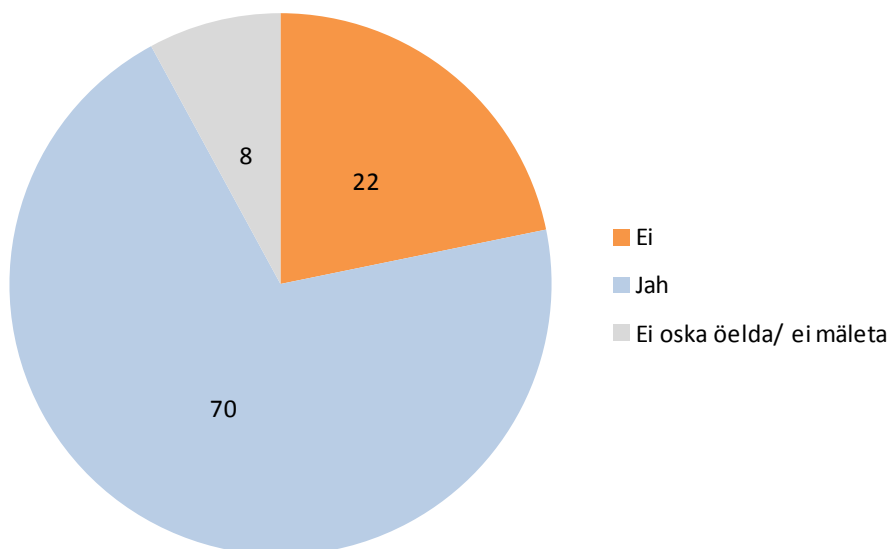
Küsimus: Kas istung algas kokkulepitud ajal?

70% juhtudest on kohtuistungite algus olnud täpne kuid 22% juhtudel on olnud hilinemisi. 8% vastanutest algusaega ei mäleta ega oska küsimusele vastata.

Istungi alguse lükkumisega on kõige enam probleeme olnud Tartu Maakohtus käinud isikutel - 33%. Kõige parem on tulemus seevastu Harju Maakohtus, kus istungi algusaeg on

lõkkunud 17% juhtudest. Ka antud küsimuse puhul jätame täpsema vaatluse alt välja väiksema vastajate arvuga kohtud, kuna nende tulemusi pole võimalik laiendada kogu grupile.

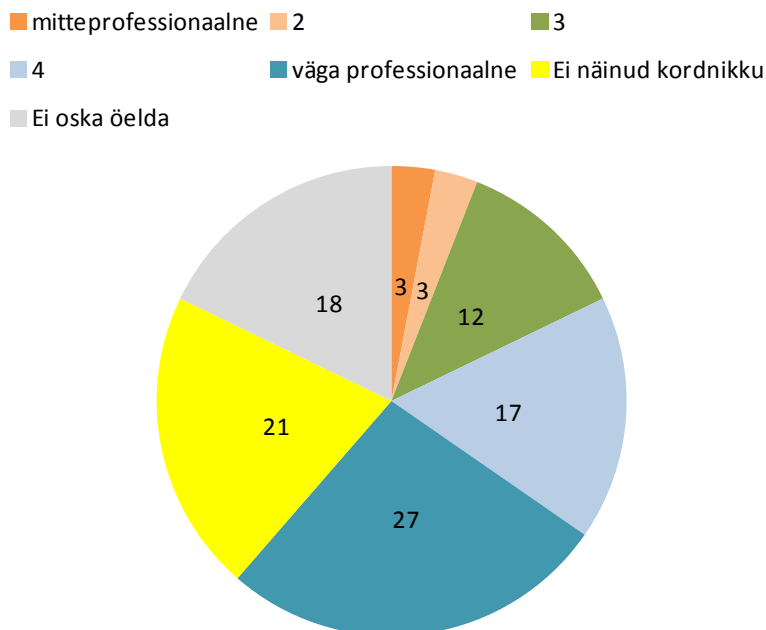
Joonis 19. Kas istung algas kokkulepitud ajal? N=101



2.2 Kohtukordniku käitumine

Küsimus: Kohtumajja saabudes – kuidas te hindate kohtukordniku professionaalsust vastuvõtmisel?

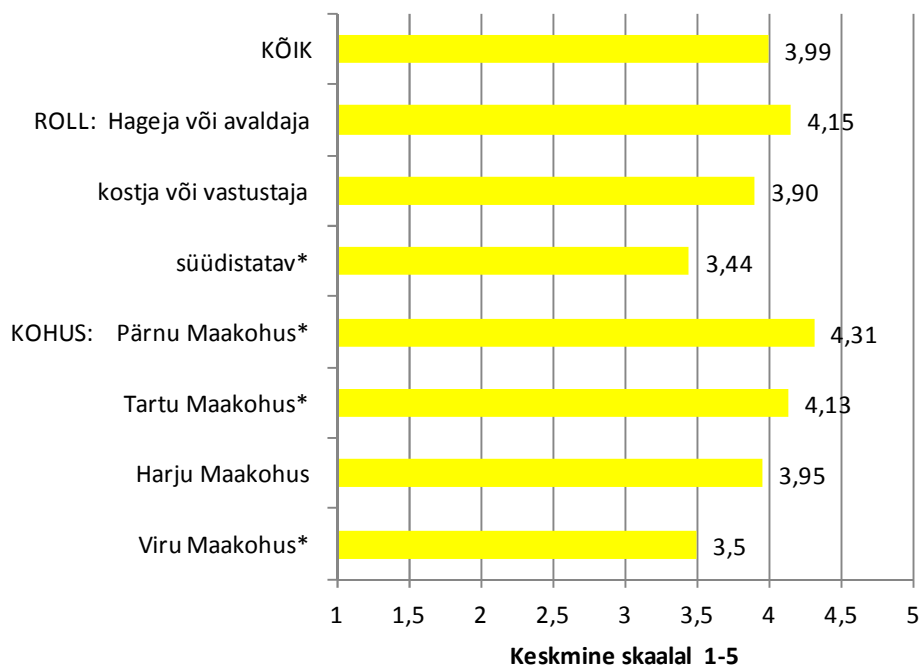
44% vastanute hinnangul oli kordniku käitumine professionaalne, sh. 27% arvates väga professionaalne. 6% pidas seda mitteprofessionaalseks, 18% ei oska vastata. Selgub, et 21% vastanutest kohtumajja sisenedes kohtukordnikku ei näinud või seda ei mäleta/ei pannud tähele.

Joonis 20. Hinnang kohtukordniku käitumise professionaalsusele, n=101. %**2.3 Taustrühmade tulemuste analüüs**

Vaatleme täpsemalt, milliste taustagruppide rahulolunäitajad erinevad keskmisest tulemusest.

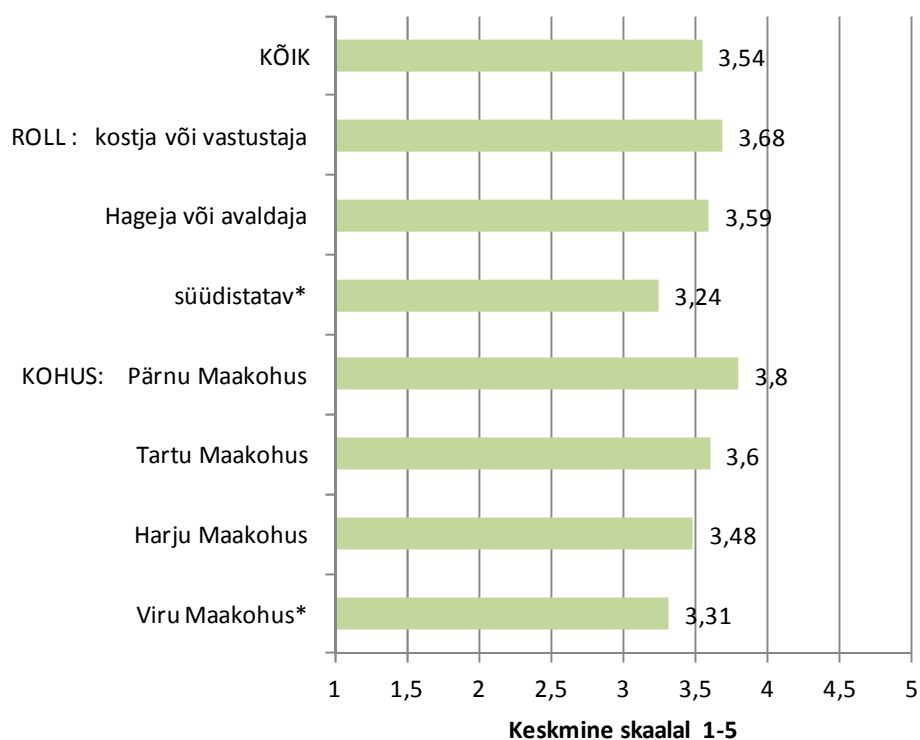
Kohtuniku ettevalmistus, kursisolu varem menetluses toimunuga

Kohtuniku ettevalmistusega on hagejad või avaldajad rohkem rahul, kui kostjad/vastustajad. Harju Maakohtus on tulemus keskmisel tasemel, teistel kohtutel on antud küsimuse puhul liialt vähe vastajaid.

Joonis 21. Kohtuniku ettevalmistus, kursisolu varem menetluses toimunuga, skaala keskmised, n=101**Üldine rahulolu kohtu tööga**

Üldiselt on kostjad/vastustajad hinnanud oma rahulolu kohtu tööga teistest veidi kõrgemalt. Kõige kõrgemad on hinnangud isikutel, kes on kokku puutunud Pärnu Maakohtuga, järgneb Tartu Maakohus.

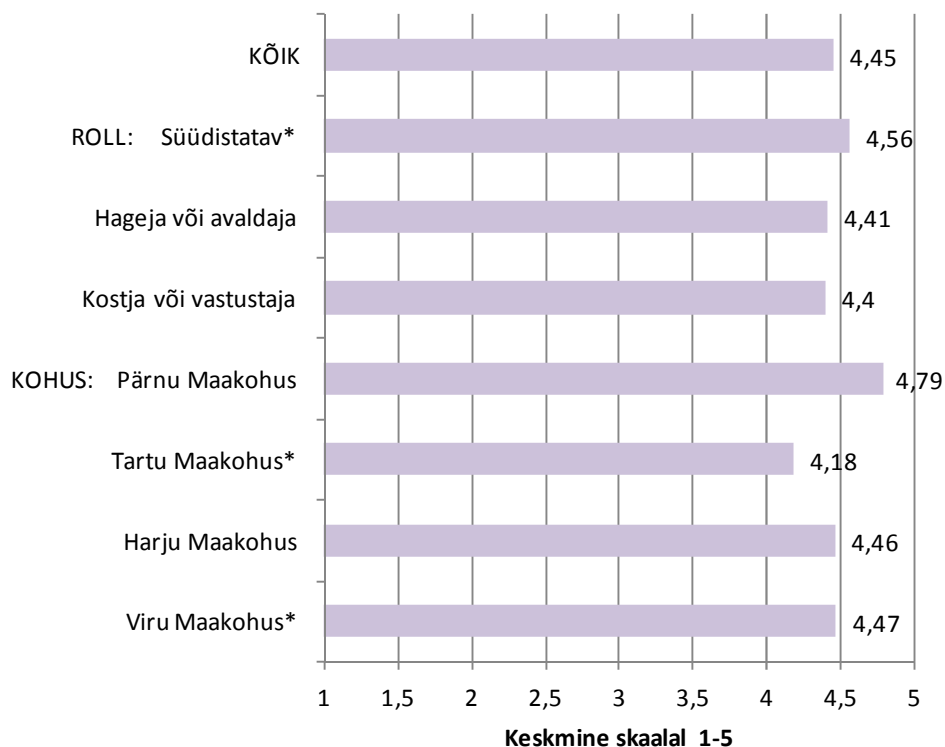
Rahulolu skaala keskmine näitaja on 3,54 palli, mis pole kõrge tulemus.

Joonis 22. Rahulolu kohtu tööga, skaala keskmised, n=101**Kohtuniku korralduste selgus**

Kohtuniku korralduste selgusega olulisi probleeme ei esine – 77% vastanutest on need olnud selged ning skaala keskmise hinne on 4,45 palli.

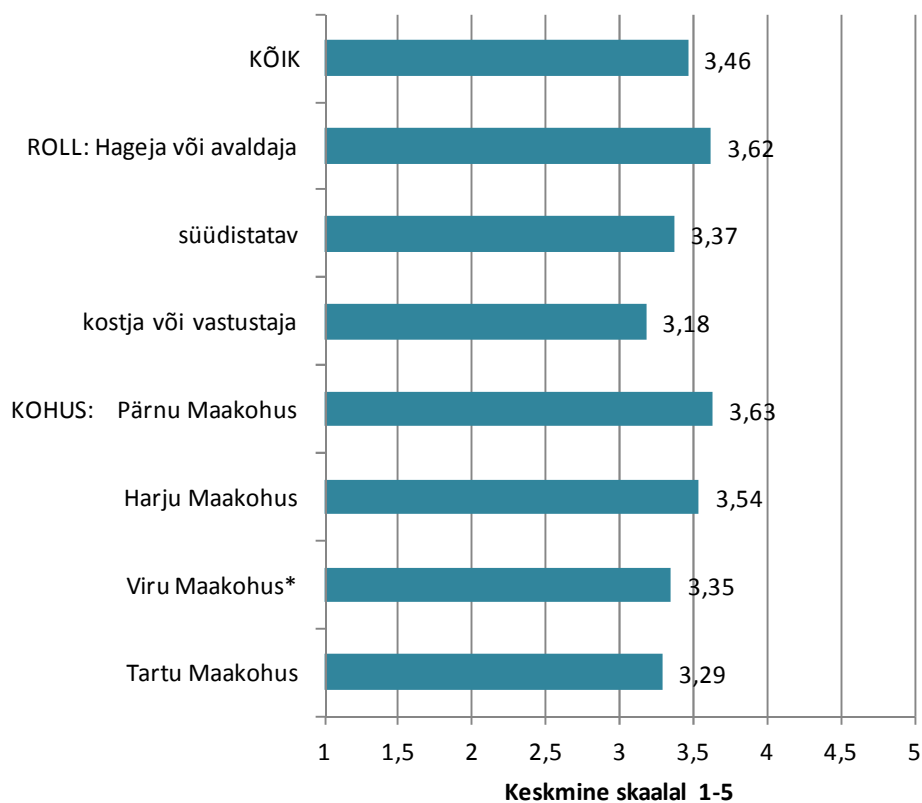
Kõige kõrgemalt on siin hinnanud taas Pärnu Maakohtuga kokkupuutunud vastajad. Tabelitest selgub, et erinevatel vanuserühmadel on küllalt sarnased hinnangud kohtuniku korralduste selguse osas. Küll aga on väike erinevus vastavalt vastaja rahvusele – eestlaste hinnang on kõrgem (4,48) ja venelastel veidi madalam (4,35).

Joonis 23. Kas kohtuniku korraldused istungil olid selged? Skaala keskmised, n=101

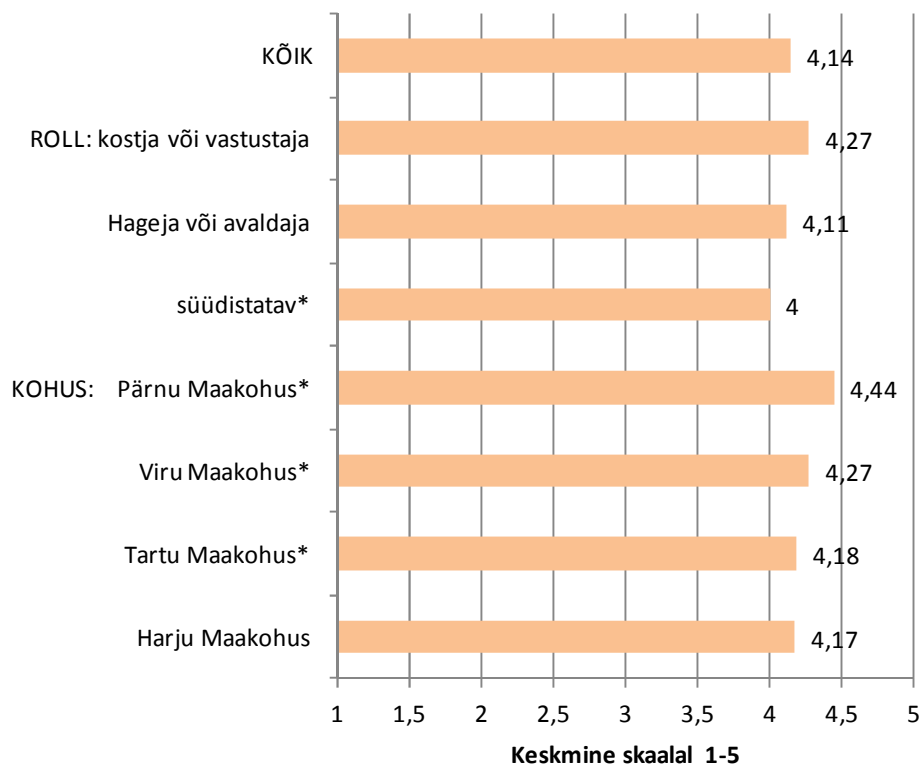


Kohtusüsteemi usaldusväarsus

Kõige rohkem usaldavad kohtusüsteemi hagejad või avaldajad, kõige vähem aga kostjad või vastustajad. Kõige kõrgem on tulemus Pärnu Maakohtul, järgneb Harju Maakohus. Siin ei ole keskmised tulemused just kõrgel tasemel – põhjuseks on 17% madalaid hindeid (1 või 2) ning 35% hindegaga „3” vastanud. Joonis 17. Keskmine rahulolu on 3,46 palli.

Joonis 24. Kas te usaldate kohtusüsteemi? Skaala keskmised, n=101**Kohtuniku istungil käitumise professionaalsus**

Keskmine hinnang 4,14 kohtuniku professionaalsusele on küllalt kõrgel tasemel. Kostjatel/vastustajatel on keskmine hinne kõrgem kui teistel menetlusosalistel. Kohtute lõikes tulemusi analüüsida pole võimalik sest vaid Harju Maakohtul on selleks piisavalt vastanuid. Naised on andnud kohtuniku professionaalsusele kõrgemaid hindeid kui mehed (skaala keskmine vastavalt 4,26 ja 4,04). Samuti on kõrgemalt hinnanud kõige noorem vanuserühm – 4,39.

Joonis 25. Kohtuniku istungil käitumise professionaalsus, skaala keskmised, n=101**3 Tegurite olulisus**

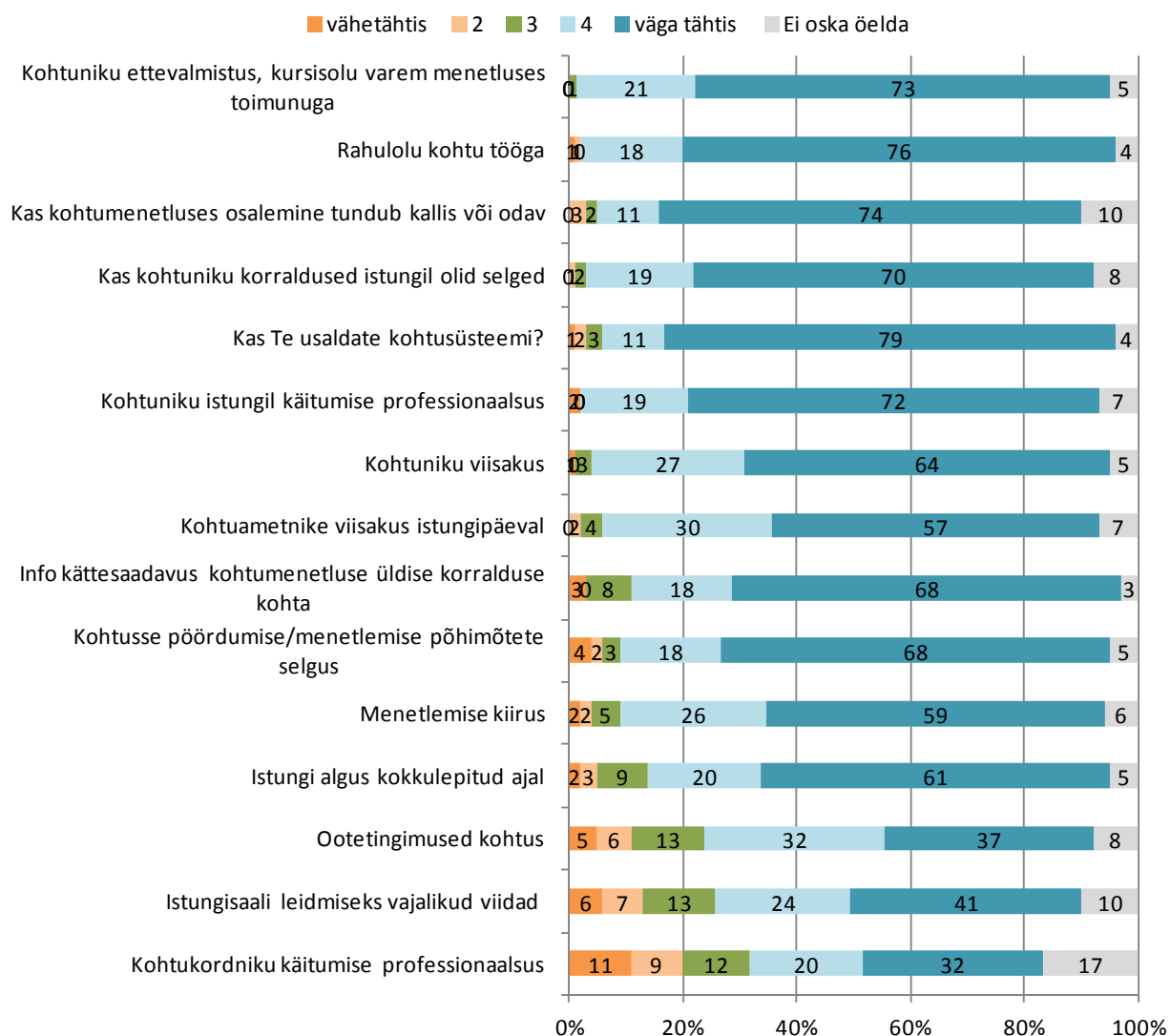
Kohtuistungil osalenud vastajatele osutusid kõige olulisemateks võrdse tulemusega järgmised tegurid:

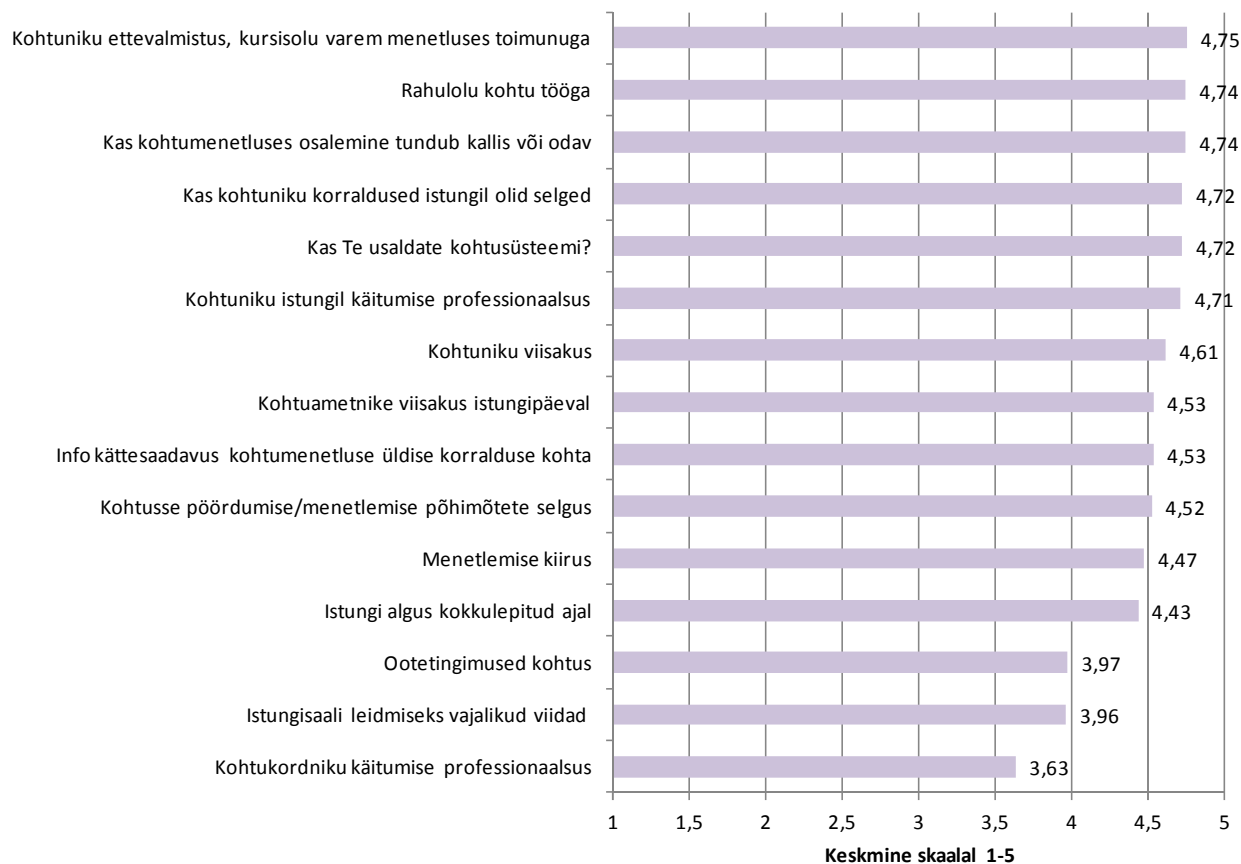
- Kohtuniku ettevalmistus, kursisolu varem menetluses toimunuga
- Üldine rahulolu kohtu tööga
- Kohtumenetluse maksumus
- Kohtuniku korralduste selgus istungil
- Kohtusüsteemi usaldamine
- Kohtuniku istungil käitumise professionaalsus

Kõige vähemolulisteks osutusid:

- Kohtukordniku professionaalsus
- Istungisaali leidmiseks vajalikud viidad
- Ootetingimused kohtus

Joonis 26. Tegurite olulisus, %, n=101



Joonis 27. Tegurite olulisus, skaala keskmised, n=101**4 Ettepanekud kohtule**

Küsimus: Millised on teie märkused või tähelepanekud kohtule töö paremaks korraldamiseks?
Küsimus esitati avatud vormis.

Sarnaselt eelmisele sihtrühmale osutus ka antud juhul vastajatele kõige häirivamaks asjaoluks kohtumenetluste vähene kiirus, mida tõi esile 24% vastanutest. Paremat ettevalmistust istungiks ootaks kohtult 8% vastanutest.

Arusaadavat infot ja rohkem selgitusi ootaks 4% vastanutest. Mingeid ettepanekuid ei ole 24% vastanutest. Ülejäänud vastused on välja toodud joonisel 28.

Paremat eeltööd/ettevalmistust istungiks ootavad eelkõige kostjad/vastustajad ja süüdistatavad, märksa harvem tõi seda välja hagejad/avaldajad.

Vastajad, kes osalevad kohtumenetluses esmakordselt, on oma ettepanekuid või märkusi esitanud üsna vähe kuid märksa aktiivsemad on siin need, kel on ka varasemast ajast kokkupuuteid kohtuga.

Muude ettepanekute seas esitati järgmiseid ettepanekuid või kommentaare:

Olen absoluutselt selle vastu, et kõik käib arvuti kaudu, sellega ei saa kõik inimesed hakkama.

Asja tuleb arutada põhjalikult

Kohtunik peaks olema hea psühholoog

kohtunik võiks ajagraafikust kinni pidada ja kohtunik võiks lahti kirjutada rohkem, mille pärast tulen kohtusse. Kui öeldakse, et otsus kuulutatakse välja poole tunni pärast, siis nii võiks see olla, aga mitte pooleteise tunni pärast.

kohtunikud võiks olla rohkem aktiivsemad, saalide ees võiks olla eraldi kohad, kus istuda hagejatel ja kostjatel, oleks vaja kiirendada kohtuprotsesse.

kohtusaalid peaksid olema selgemini kätte juhatatud, paberimajandust võiks vähem olla ja kohe tuleks asja kallale asuda.

kohus võiks ausalt tööd teha ja ei peaks täitma riigi poolt ette antud käsk - et riik ei tohi kaotada üle 5% kaasusi. Tartu kohus erineb tunduvalt Tallinna omast just kohtupraktika mõttes, mis ei ole loogiline, sest seadusi peaks üheselt tõlgendama.

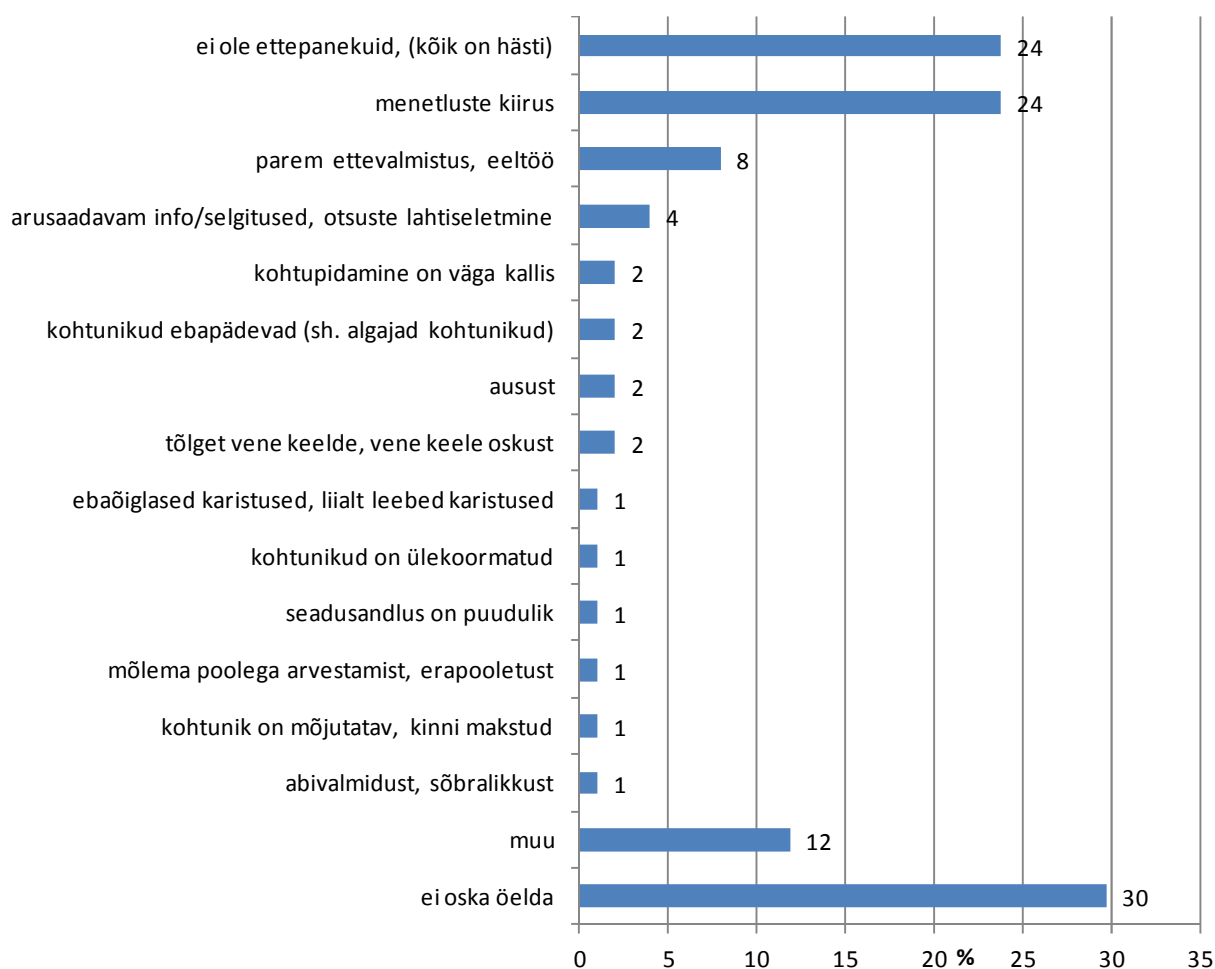
ootesaalides võiks olla veeautomaat või kohvik

tekitati takistusi advokaadi leidmisel

varasemate kogemuste põhjal kohtunikud ei lähtu mitte seaduse mõttest vaid mingitest pealispindsetest emotsioonidest, osalejate sotsiaalsest seisundist. Tundub, et kohtunikud ignoreerivad toimikus olevaid ilmselgeid tõendeid ning kohtunikule ei järgne mingisuguseid sanktsioone. Jätab soovida matemaatika oskus. See on mineviku kogemus.

Asjasse võiks eelnevalt süveneda, kohtutes on ainult seadus, õiglust pole ollagi!

Kohtunikud peaks olema normaalsemad, et poleks nii, et lihtsalt saaks käest ära ja kõik. Kui raha ei ole, siis kohtu poole pöörduda ei saa. Kohtusüsteemis on puudujääk, et osa asjade tähtajad aeguvad ja kohtud aitavad sellele venitamisega kaasa ja seega jäävad isikud karistamata.

Joonis 28. Ettepanekud kohtule, %, n=101

Kõik vastused avatud küsimusele olid järgmised (sõnastus muutmata):

Olen absoluutselt selle vastu, et kõik käib arvuti kaudu, sellega ei saa kõik inimesed hakkama.

Avaldustele reageerimine käib aeglaselt, segane asjaajamine.

asjad võiksid kiiremini liikuda

Asjasse võiks eelnevalt süveneda, kohtutes on ainult seadus, õiglust pole ollagi.

Tahaks ausust ja vahel ka tundub, et on korruptsiooni kalduvus

Ootaks, et nad eelnevalt sügavuti materjalidega tutvuksid, pealiskaudne lähenemine.

ei ole võrdlusmomenti, loodan et see jääb esimeseks ja viimaseks korraks.

Aeglane, pole ettevalmistanud, võiks rohkem oma aega hinnata.

Esimene vastus võiks tulla kiiremini.

Et asja arutada, põhjalikult

et menetlus toimuks kiiremini.

kiiremini menetleda

kiiremini, kellaajast tuleks kinni pidada

kiiremini menetleda asjad, mis on lastega seotud

kiirendada otsuste kättesaadavust

kiirendada menetlust

kohtulahing on liiga kaua aega võttev, pool aastat on lihtsalt ooteaeg. (Tütar sai surma liikluses roolijoodiku tõttu).

Kohtunik peaks asjaga kursis olema, peaks olema taotlustega kursis, peaks oskama tegevust vaos hoida.

Kohtunik peaks olema hea psühholoog

kohtunik võiks ajagraafikust kinni pidada ja kohtunik võiks lahti kirjutada rohkem, mille pärast tulen kohtusse. Kui öeldakse, et otsus kuulutatakse välja poole tunni pärast, siis nii võiks see olla, aga mitte pooleteise tunni pärast.

kohtunikke peaks olema rohkem, et nad jõuaks rohkem ette valmistada ja oma tööd paremini teha, praegu tehakse uisa-päisa ja kohtuotsused on vigu täis

kohtuniku suhtumine oli väga halb, pretensioon on kohtunikule, ta eiras minu küsimusi.

Kohtunik peaks olema erapooletu.

Kohtunikud peaks olema normaalsemad, et poleks nii, et lihtsalt - saaks käest ära ja kõik.

Kui raha ei ole, siis kohtu poole pöörduda ei saa. Kohtusüsteemis on puudujääk, et osa asjade tähtajad aeguvad ja kohtud aitavad sellele venitamisega kaasa ja seega jäävad isikud karistamata.

kohtunikud võiks olla aktiivsemad, saalide ees võiks olla eraldi kohad, kus istuda hagejatel ja kostjatel, oleks vaja kiirendada kohtuprotsesse.

kohtusaalid peaksid olema selgemini kätte juhatatud, paberimajandust võiks vähem olla ja kohe tuleks asja kallale asuda.

kohtusüsteem on liiga aeglane, aasta on möödas ja mitte midagi ei ole toimunud.

kohus peaks ausalt tööd tegema, mitte täitma riigi poolt ette antud käsk - et riik ei tohi kaotada üle 5% kaasusi. Tartu kohus erineb tunduvalt Tallinna omast just kohtupraktika mõttes, mis ei ole loogiline, sest seadusi peaks üheselt tõlgendama.

kohus võiks karmim olla

lihtmenetluses ei analüüsita väga palju, pealiskaudne

lihtsad menetlused võiks tunduvalt kiiremini toimuda

menetlus peaks kiirem olema

menetlus venib

menetlus võiks olla kiirem

menetlus võtab palju aega

menetluse aeg on liiga pikk

ootesaalides võiks olla veeautomaat või kohvik

otsustamine võiks kiirem olla

Ootaks pigem seaduste muutmist

Ootaks rohkem abivalmidust ja vastutulelikkust

Seadusandlikke akte on ka vene keeles vaja, riigilõiv on väga kõrge.

sekretär andis valeinfot

tekitati takistusi advokaadi leidmisel

Soovitan toimik läbi lugeda ja paremini ette valmistada.

tähtaegu vaja oluliselt lühendada, peaks eeltöid tegema põhjalikumalt-taustauuringuid enam varasemate kogemuste põhjal kohtunikud ei lähtu mitte seaduse mõttest vaid mingitest pealispindsetest emotsioonidest, osalejate sotsiaalsest seisundist. Tundub, et kohtunikud ignoreerivad toimikus olevaid ilmselgeid tõendeid ning kohtunikule ei järgne mingisuguseid sanktsioone. Jätab soovida matemaatika oskus. See on mineviku kogemus.

venekeelseid dokumente tahaks

väga aeglane

5 Kokkuvõtte istungil osalenud vastajate tulemustest

Küllaltki kõrge on istungil osalenud vastajate rahulolu järgmiste näitajate osas: kohtuniku korralduste selgus, kohtuametnike viisakus istungipäeval, kohtuniku viisakus, istungisaali leidmiseks vajalike viitade olemasolu kohtumajas ning kohtuniku istungil käitumise professionaalsus. Toodud teguritega on rahul üle 70% vastanutest ning ka skaala keskmised tulemused ületavad 4 palli.

Probleemseteks aspektideks osutusid järgnevad:

- Kohtusse pöördumise ja kohtuasja menetlemise põhimõtete selgus
- Rahulolu kohtu tööga
- Kohtusüsteemi usaldusväärsus
- Info kättesaadavus kohtumenetluse üldise korralduse kohta
- Menetlemise kiirus
- Kohtumenetluse maksumus

Nimetatud teguritest pälvivad kõige enam rahulolematust kohtumenetluse maksumus ja menetlemise vähene kiirus.

Kõige olulisemateks kohtumenetluse sujuvaks kulgemiseks peavad vastajad järgmist:

- Kohtuniku ettevalmistus, kursisolu varem menetluses toimunuga
- Üldine rahulolu kohtu tööga
- Kohtumenetluse maksumus
- Kohtuniku korralduste selgus istungil
- Kohtusüsteemi usaldamine
- Kohtuniku istungil käitumise professionaalsus

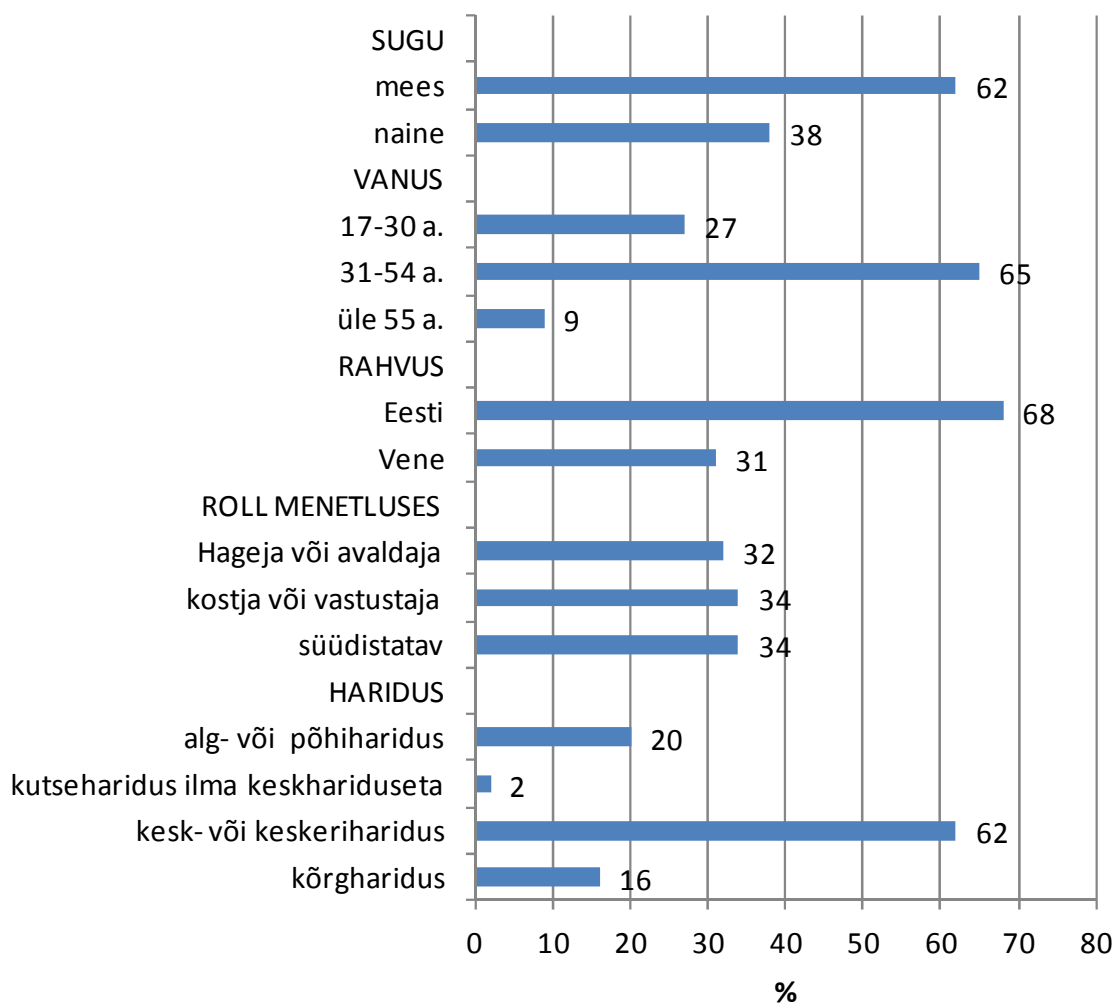
Avatud küsimuses toodi ka selle sihtrühma poolt kõige sagedamini välja kohtumenetluse aeglust. Lisaks ootab osa vastajaid kohtunikelt paremat ettevalmistust istungiks.

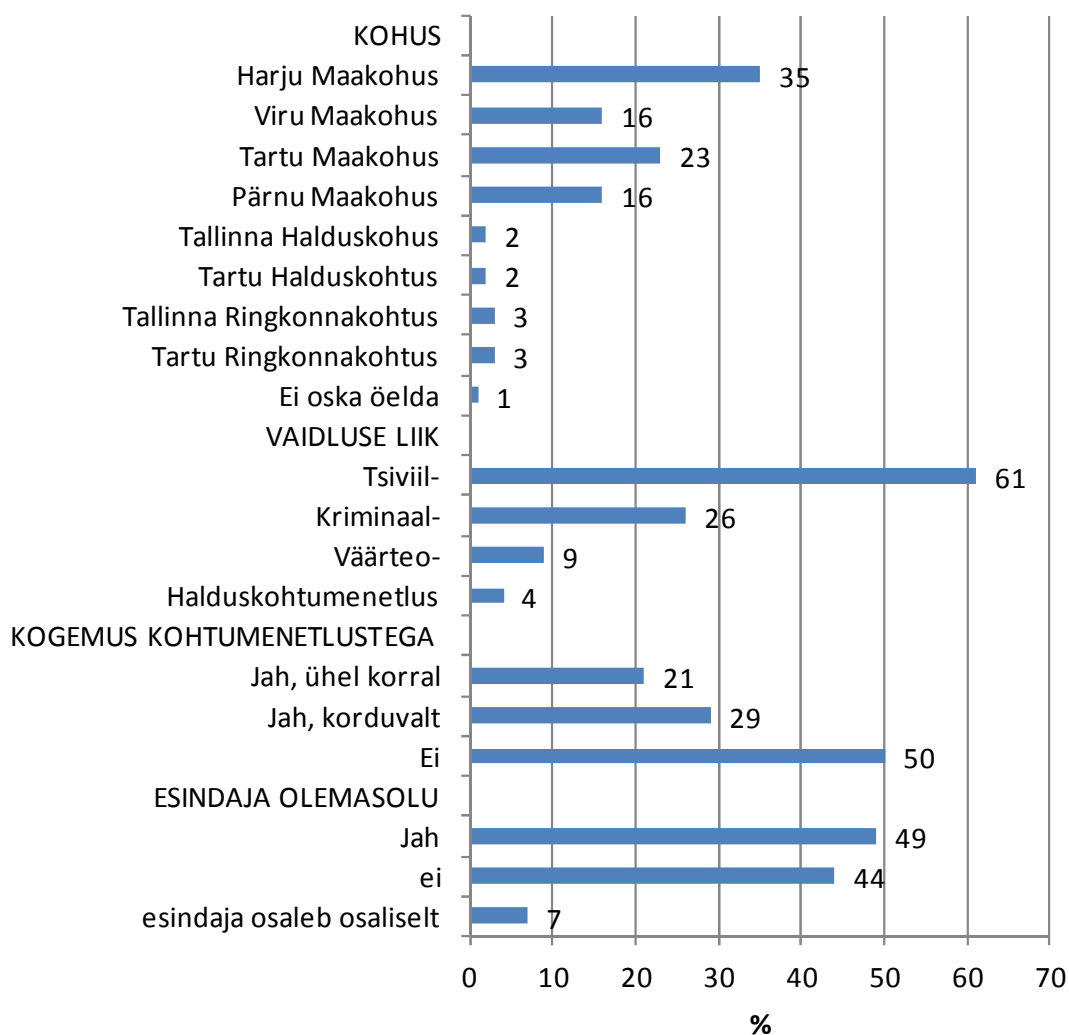
Kohtusüsteemi usaldab antud sihtrühmas 46% ning senise põhjal on kohtu tööga rahul 53%.

KOHTUOTSUSE SAANUD ISIKUTE TULEMUSED

1 Vastanute struktuur

Joonis 29A. Vastanute struktuur, % , n=150



Joonis 29B. Vastanute struktuur, % , n=150

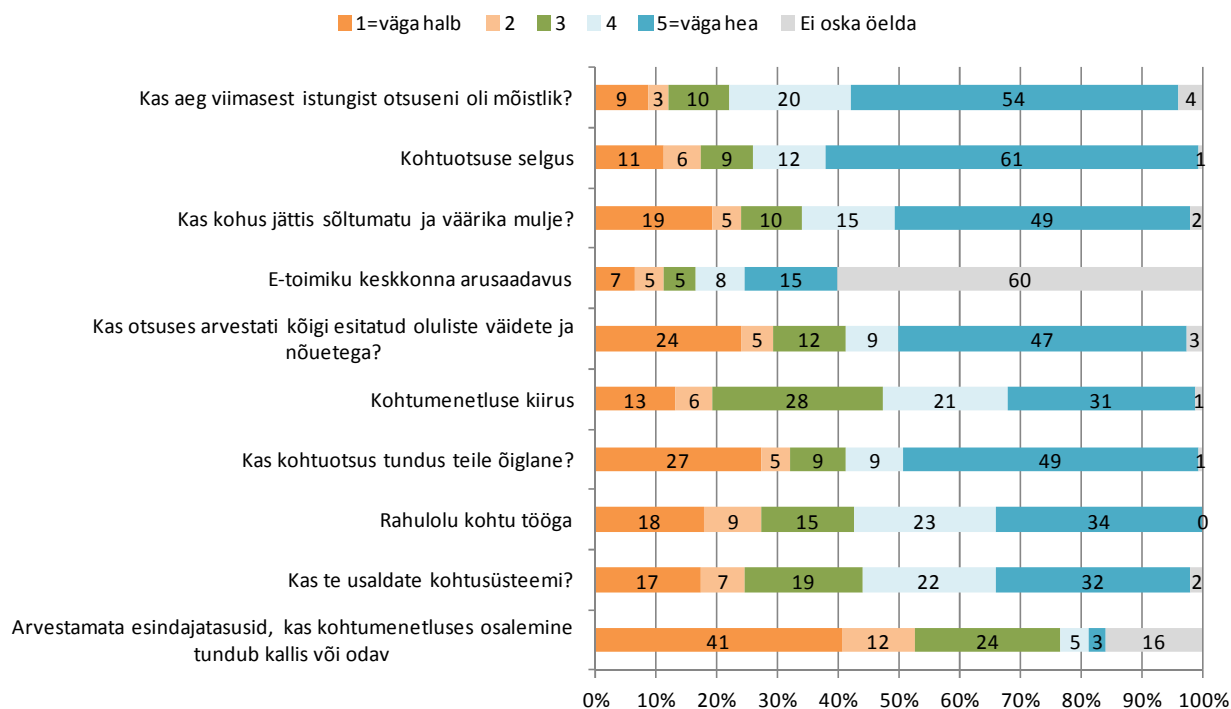
2 Rahulolu näitajad

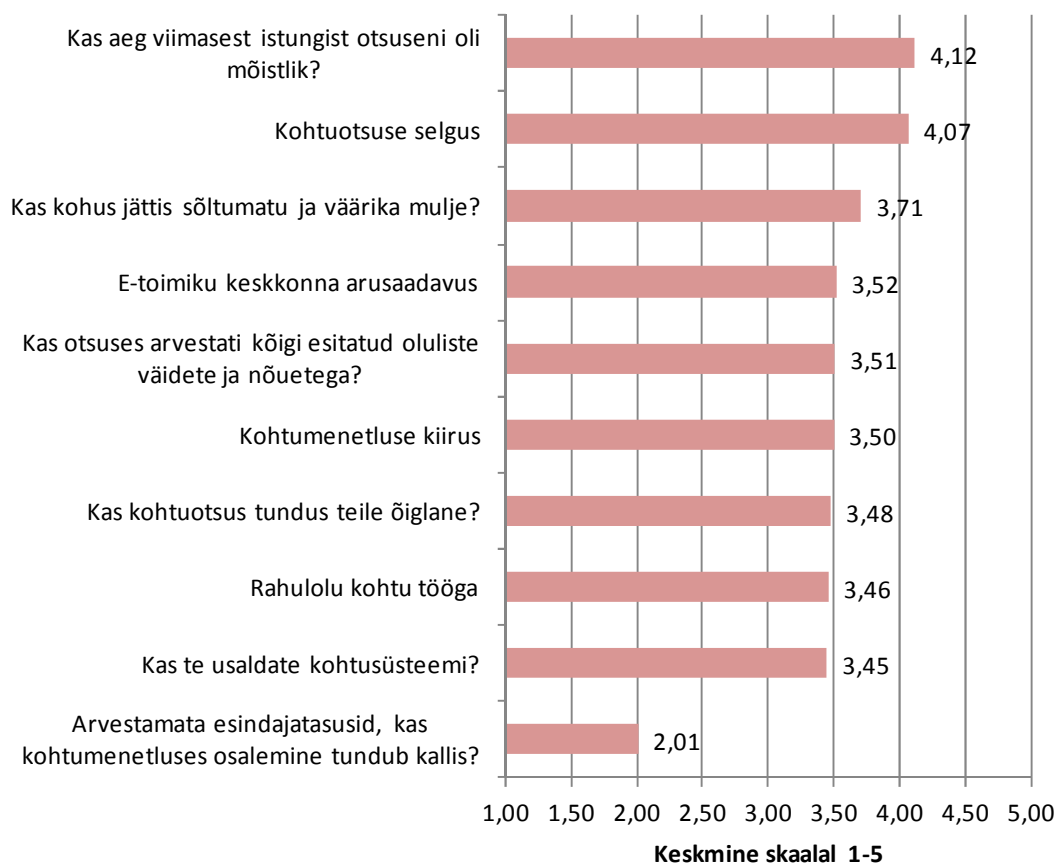
Vastajatel paluti hinnata oma rahulolu erinevate tööloikudega skaalal 1-5, kus 1 oli madalaim ja 5 kõrgeim hinne. Järgnevatel joonistel on välja toodud vastuste jaotus ning tulemused skaala keskmistena.

Kohtuotsuse saanud isikute puhul näeme üldiselt enam rahulolematust kui eelnevate sihtrühmade puhul. Küllalt hästi on vastajad rahule jäänud viimasest istungist otsuseni kulunud ajaga – 74% hindab positiivselt. Samuti on suhteliselt hästi hinnatud kohtuotsuse selgust – 73% positiivseid ja 17% negatiivseid hinnanguid. Ülejäänud hinnangud on madalamal tasemel – suhteliselt palju näeme rahulolematust või hinnet „3“. Kõige madalam

on seevastu taas hinnang kohtupidamise maksumusele – skaala keskmine vaid 2,01 palli ning 63% vastanute jaoks on kohtumenetluses osalemine kallis.

Joonis 30. Rahulolu teguritega, %, n=150

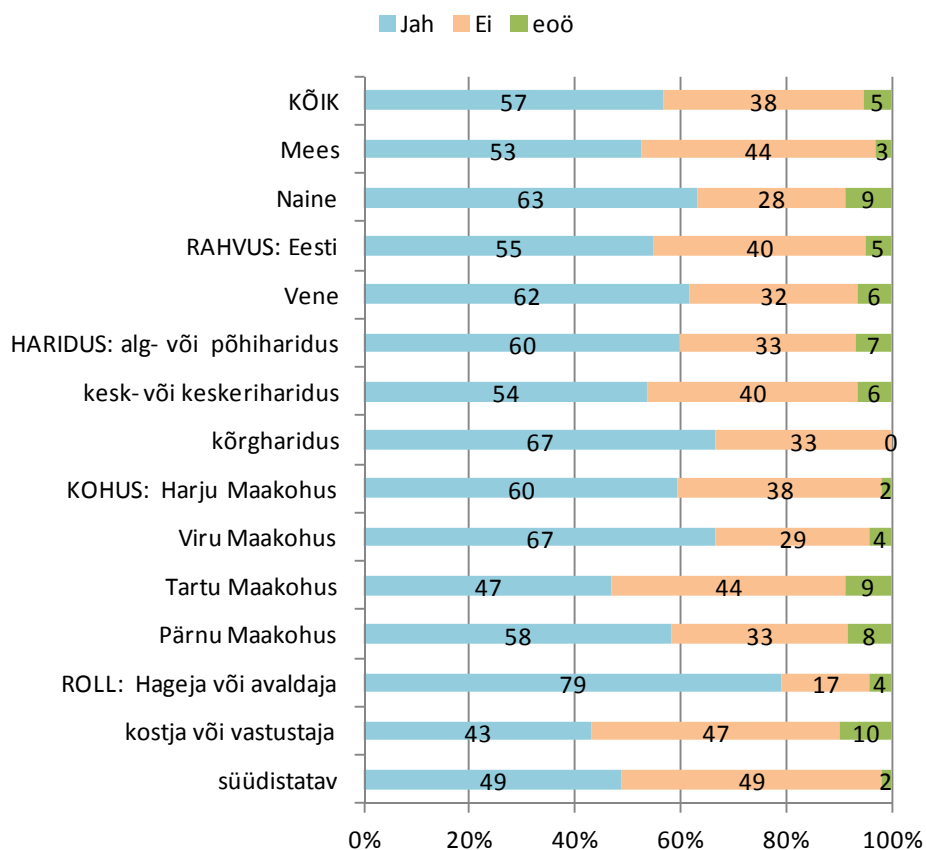


Joonis 31. Rahulolu teguritega, skaala keskmised tulemused, n=150**2.1 Hinnang kohtuotsusele**

Küsimus: Kas kohus otsustas osaliselt või täielikult Teie kasuks?

57% vastanutest on saanud otsuse, mis on osaliselt või täielikult nende kasuks. 5% ei oska öelda, kas otsus tehti nende kasuks.

Hagejatest või avaldajatest on kohtus õiguse saanud 79%, kostjatest või vastustajatest 43% ning süüdistatavatest 49%.

Joonis 32. Kas kohus otsustas osaliselt või täielikult Teie kasuks? %, n=150**2.2 Otsuse edasikaebamine**

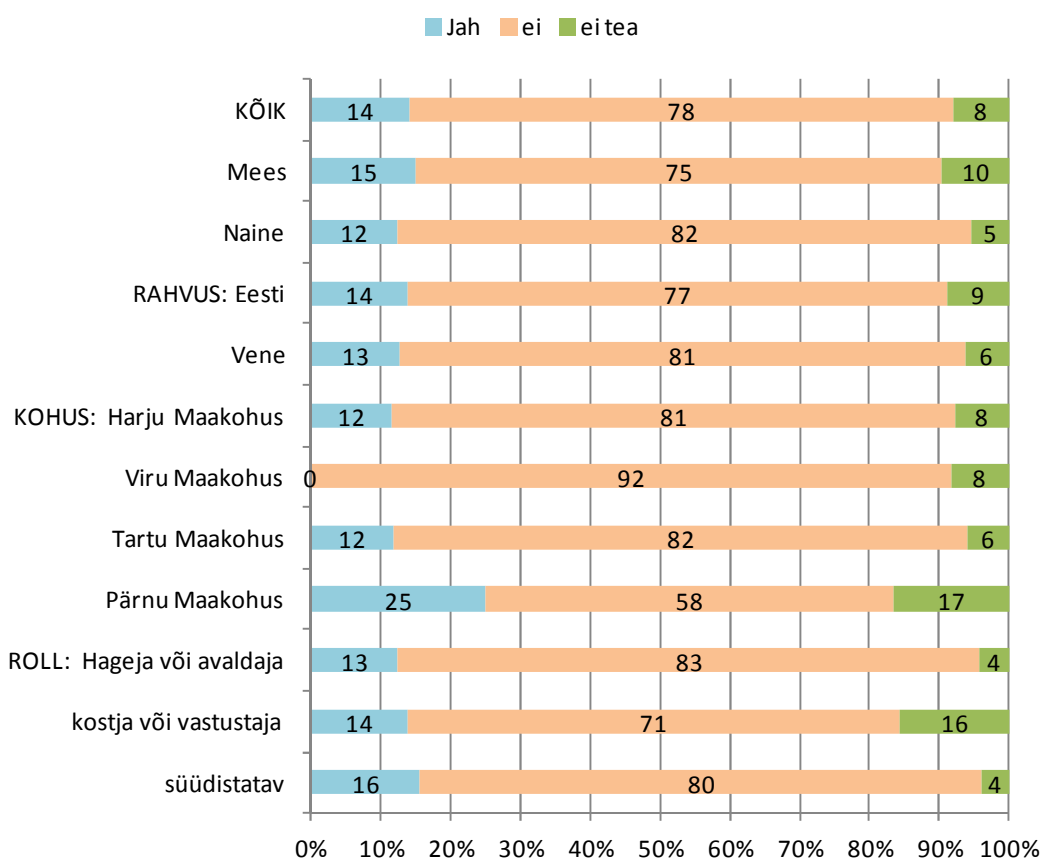
Küsimus: Kas te kaebate otsuse edasi?

Otsuse kaebab edasi 14% ning seda ei tee 78% vastanutest. 8% ei osanud öelda.

Kõige enam otsuse edasikaebajaid on Pärnu Maakohtus istungil osalenud vastajate seas – 25%.

Sagedasem on otsuse edasikaebamine tsiviilasjade puhul – 17%. Kriminaalasjade puhul teeb seda ligikaudu 10% ning väärteo menetlustes 8%.

Neist, kes on kohtuasjades korduvalt osalenud, kaebab otsuse edasi 20%. Neist vastajatest, kelle kasuks kohus ei otsustanud, kaebab otsuse edasi 21%.

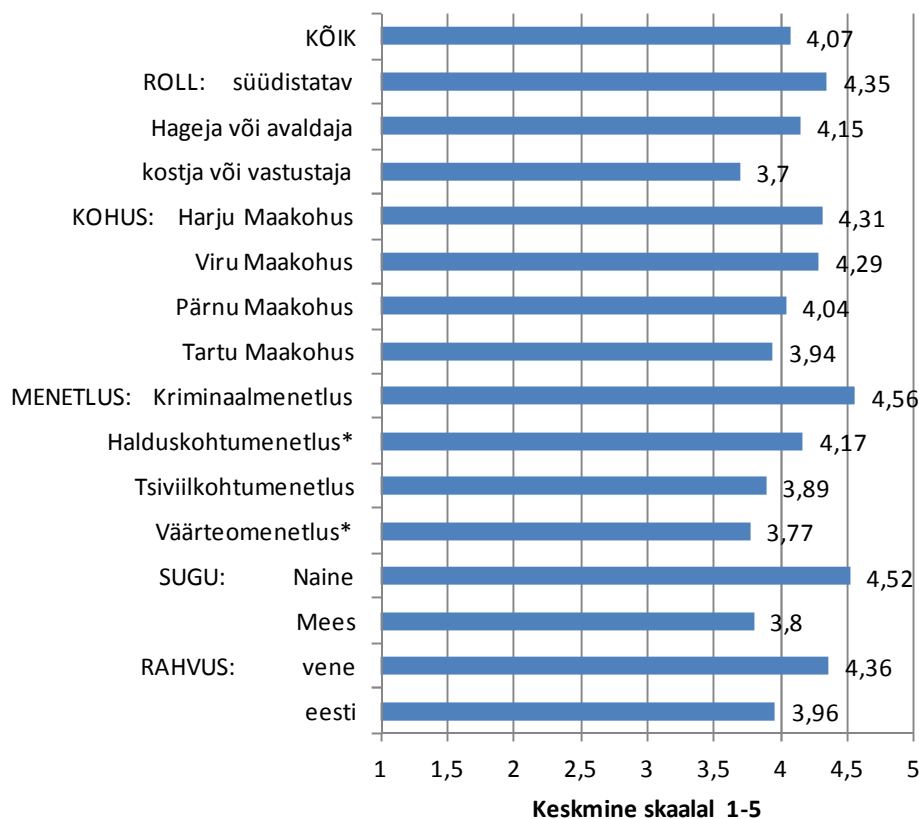
Joonis 33. Kas te kaebate otsuse edasi? %, n=150**2.3 Taustrühmade tulemuste analüüs**

Vaatleme täpsemalt, milliste taustagruppide rahulolunäitajad erinevad keskmisest tulemusest. Vaatluse alla võtame järgmised aspektid: kohtuotsuse selgus, kas kohtuotsus tundus õiglane, rahulolu kohtu tööga ning kohtusüsteemi usaldusväärsus, kohtumenetluse kiirus.

Kohtuotsuse selgus

Otsus on olnud keskmisest tulemusest selgem naistele, vene rahvusest vastajatele, kriminaalmenetluses osalejatele, süüdistatavatele ning Harju ja Viru Maakohtus protsessis osalenutele. Teistest madalamalt on otsuste selgust hinnatud Tartu Maakohtu puhul. Keskmine tulemus on suhteliselt kõrge – 4,07 palli.

Joonis 34. Kuidas te hindate kohtuotsuse selgust, kas otsus tundus teile selge? Skaala keskmine, n=150



Kas kohtuotsus tundus õiglane?

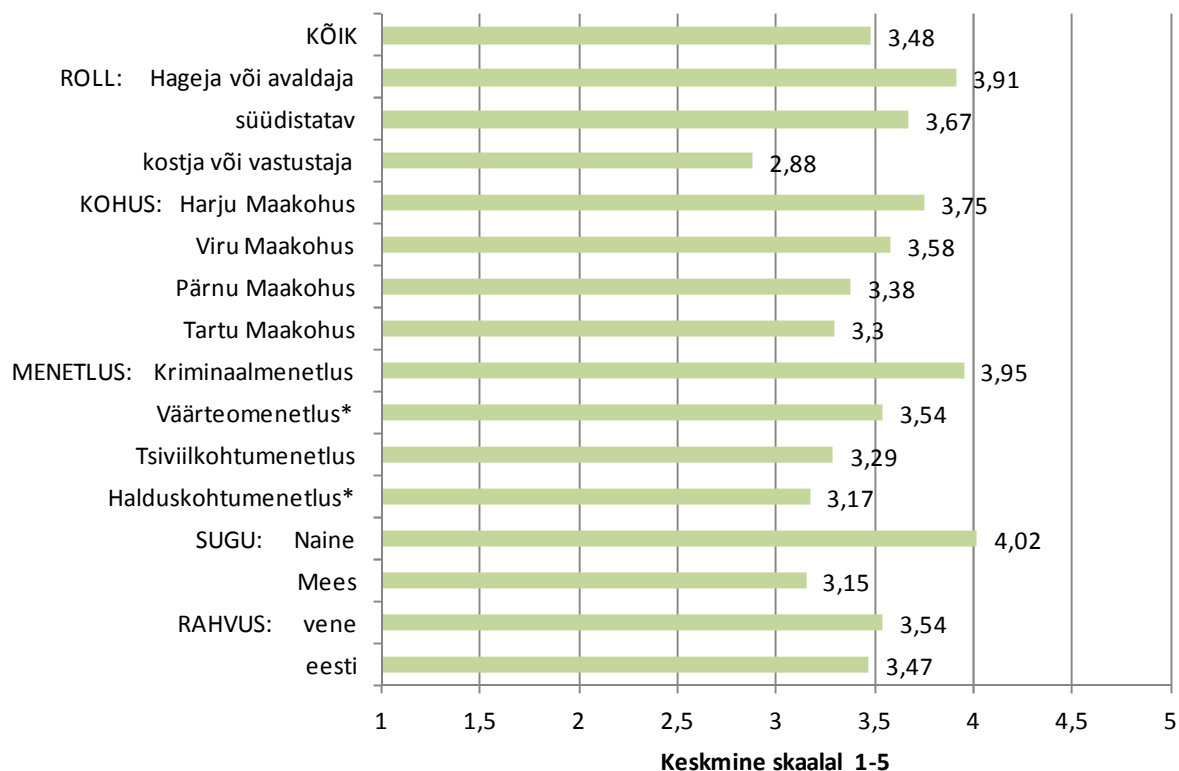
Kohtu otsus tundus õiglane 58% vastanutest.

Siin on kõige kõrgemalt hinnanud hagejad või avaldajad – märksa madalamalt aga kostjad ja vastustajad. Joonis 35.

Vastajate hinnangul tehakse kõige õiglasemaid otsuseid Harju Maakohtus, järgneb Viru Maakohus. Kõige madalama hinnangu pälvis siin Tartu Maakohus.

Naised on otsustega rohkem rahul kui mehed, sagedamini hinnatakse otsust õiglaseks kriminaalmenetluste puhul.

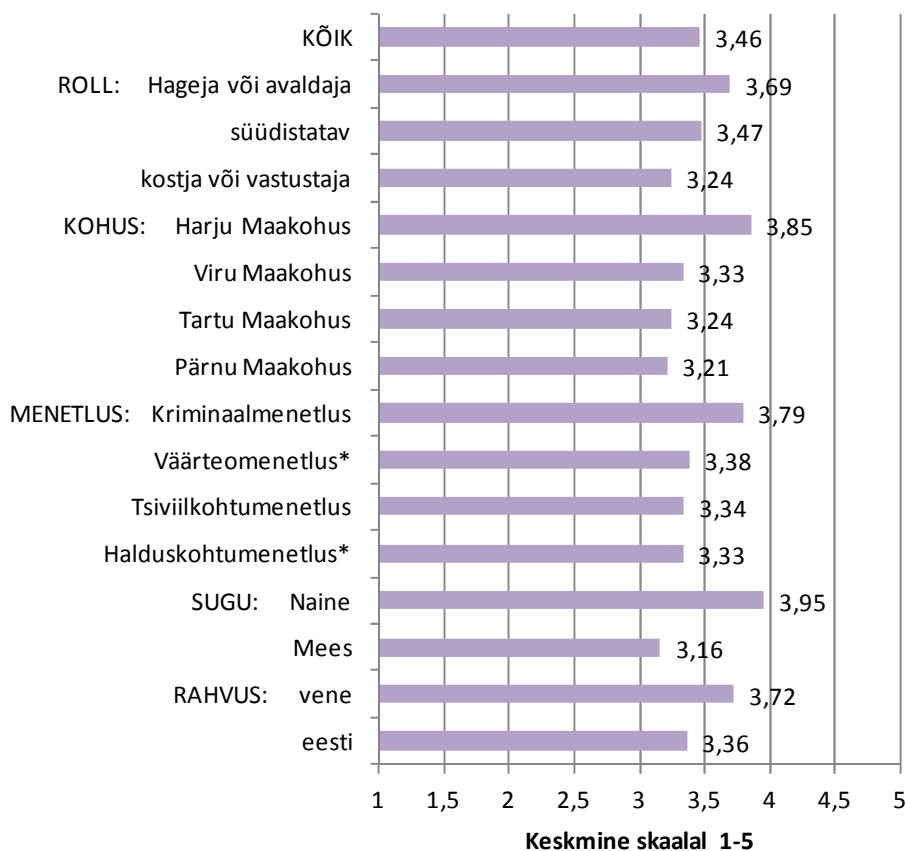
Skaala keskmine tulemus – 3,48 ei ole siiski kõrgel tasemel. Antud tulemuse põhjuseks on see, et 32% otsuse saanutest on sellega rahulolematud ning peavad seda ebaõiglaseks. Joonis 30.

Joonis 35. Kas kohtuotsus tundus õiglane? Skaala keskmine, n=150**Üldine rahulolu kohtu tööga**

Antud küsimuse tulemus taustagruppides on sarnane eelmise küsimuse tulemusega – ka siin on rahulolu kõrgem hagejatel/avaldajatel, kriminaalmenetluses osalejatel, naisterahvastel ning Harju Maakohtus käinud isikutel. Lisaks näeme siin eestlastest kõrgemat rahulolu vene rahvusest inimestel.

Üldine rahulolu näitaja on 3,46, mis pole rahulolu kohta väga kõrge tulemus.

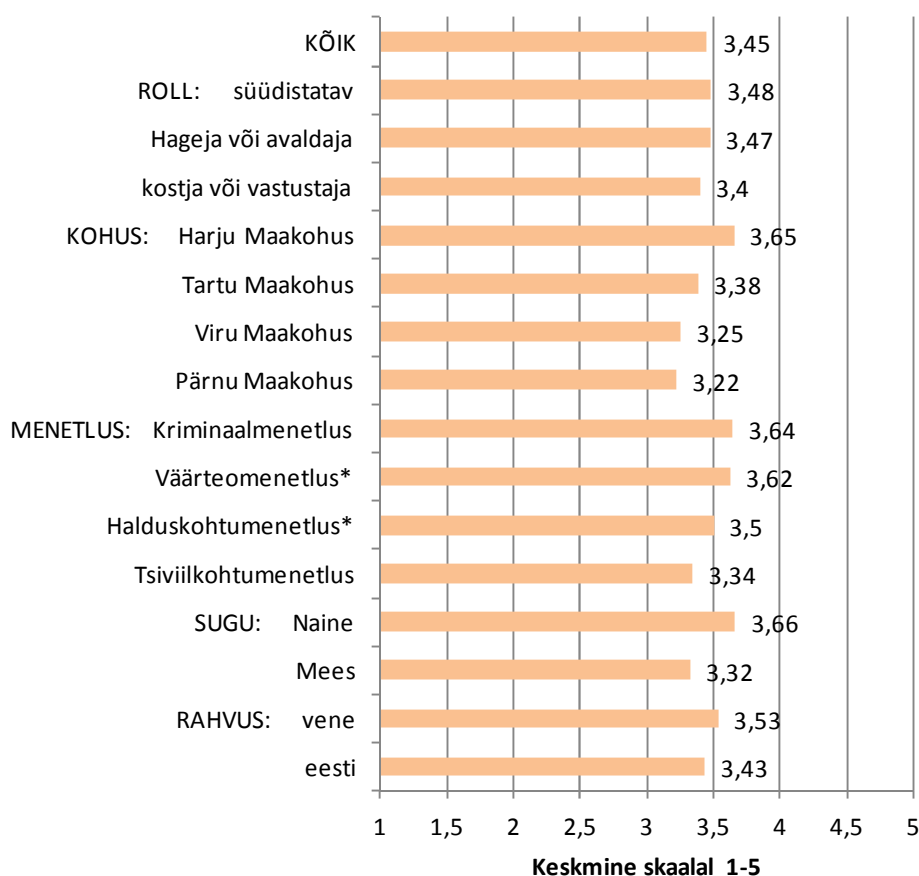
Joonis 36. Kas olete senise kogemuse põhjal rahul kohtu tööga? Skaala keskmine, n=150



Kohtusüsteemi usaldusväärsus

Meestest sagedamini usaldavad kohtusüsteemi naised. Kõige kõrgem tulemus on Harju Maakohtul. See, kuivõrd vastaja usaldab kohtusüsteemi, ei sõltu tema rollist hiljuti toimunud menetlusel – vastavalt rollidele tulemused oluliselt ei erine. Keskmisest veidi enam usaldavad kohtusüsteemi kriminaalmenetluses osalenud vastajad.

Kohtusüsteemi usaldamine sõltub ka sellest, kas kohus otsustas vastaja kasuks. Nii näeme, et vastajatest, kes said kohtus õiguse, usaldab süsteemi täiel määral 46% ning hindaga 4 hindas 22%. Neist 8% siiski ei usalda üldse (hinne 1) ja 7% pigem ei usalda (hinne 2). Seevastu vastajatest, kelle kasuks ei otsustatud, usaldab kohtusüsteemi täiel määral vaid 9% ning 23% hindas seda 4 vääriliseks. Üldse ei usalda aga 32% ning pigem ei usalda 9% selle grupi esindajatest.

Joonis 37. Kas te usaldate kohtusüsteemi? Skaala keskmised. N=150**Kohtumenetluse kiirus**

Silma paistab, et varasema kohtumenetluse kogemusega vastajad on menetluste kiiruse suhtes kriitilisemad, kui esmakordselt osalejad. Nii hindavad menetlust väga aeglaseks – hindega 1 - 20% neist, kel on korduvalt kogemusi kohtuga. Vastajatest, kes varem on ühel korral menetluses osalenud, hindas seda hindega 1 13%. Esmakordselt kohtuga kokkupuutuvatest isikutest on samavõrra kriitilised 9%.

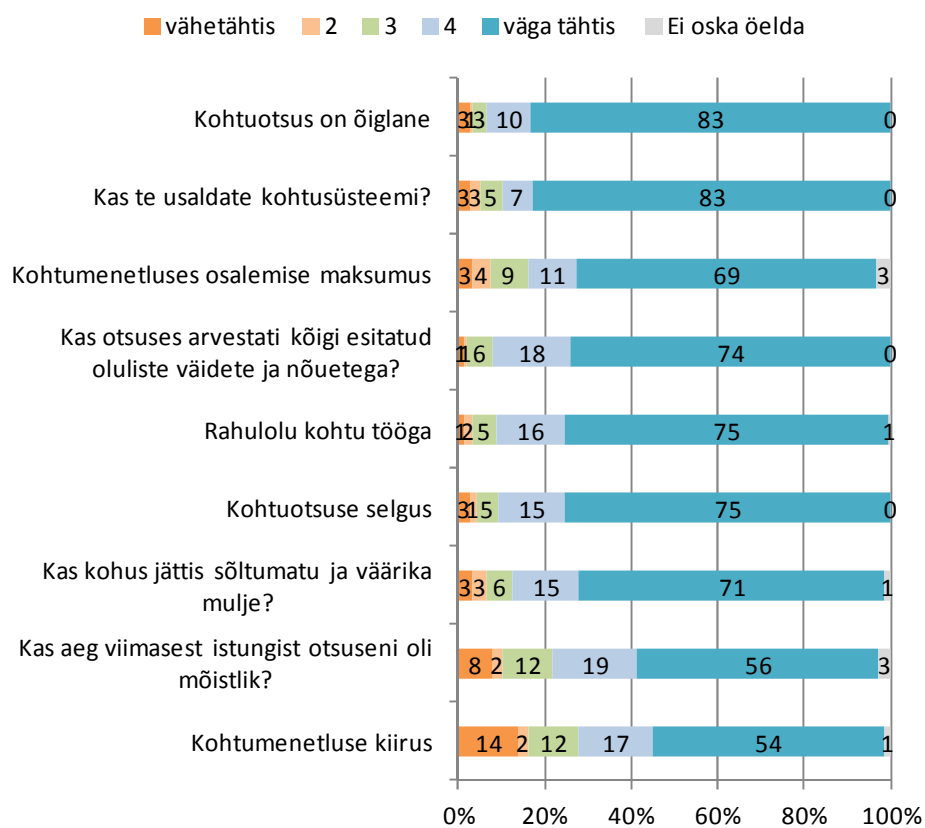
3 Tegurite olulisus

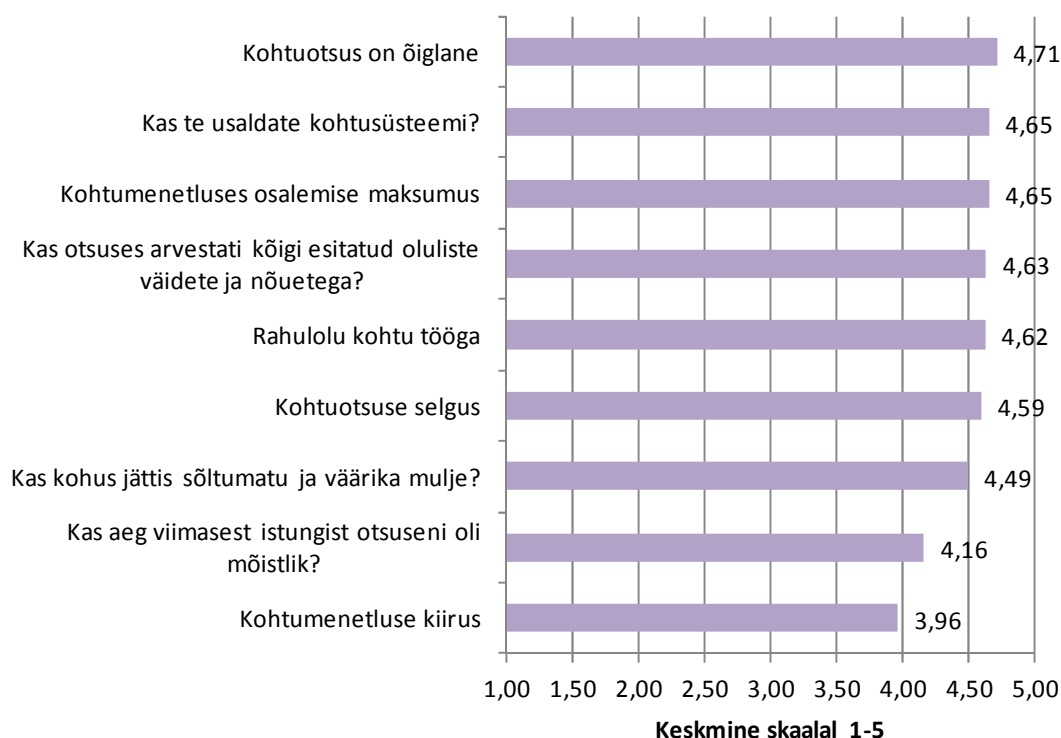
Enamus uuritud teguritest on vastajatele väga olulised – tulemus vahemikus 4,5-4,7 palli. Suurt erinevust erinevate tegurite vahel ei selgunud. Kõige olulisemateks osutusid:

- Kohtuotsus on õiglane
- Kohtusüsteemi usaldusväärsus
- Kohtuprotsessis osalemise maksumus

Kõige vähemolulisteks aspektideks osutusid järgmised:

- Ajakulu viimasest istungist otsuseni
- Kohtumenetluse kiirus

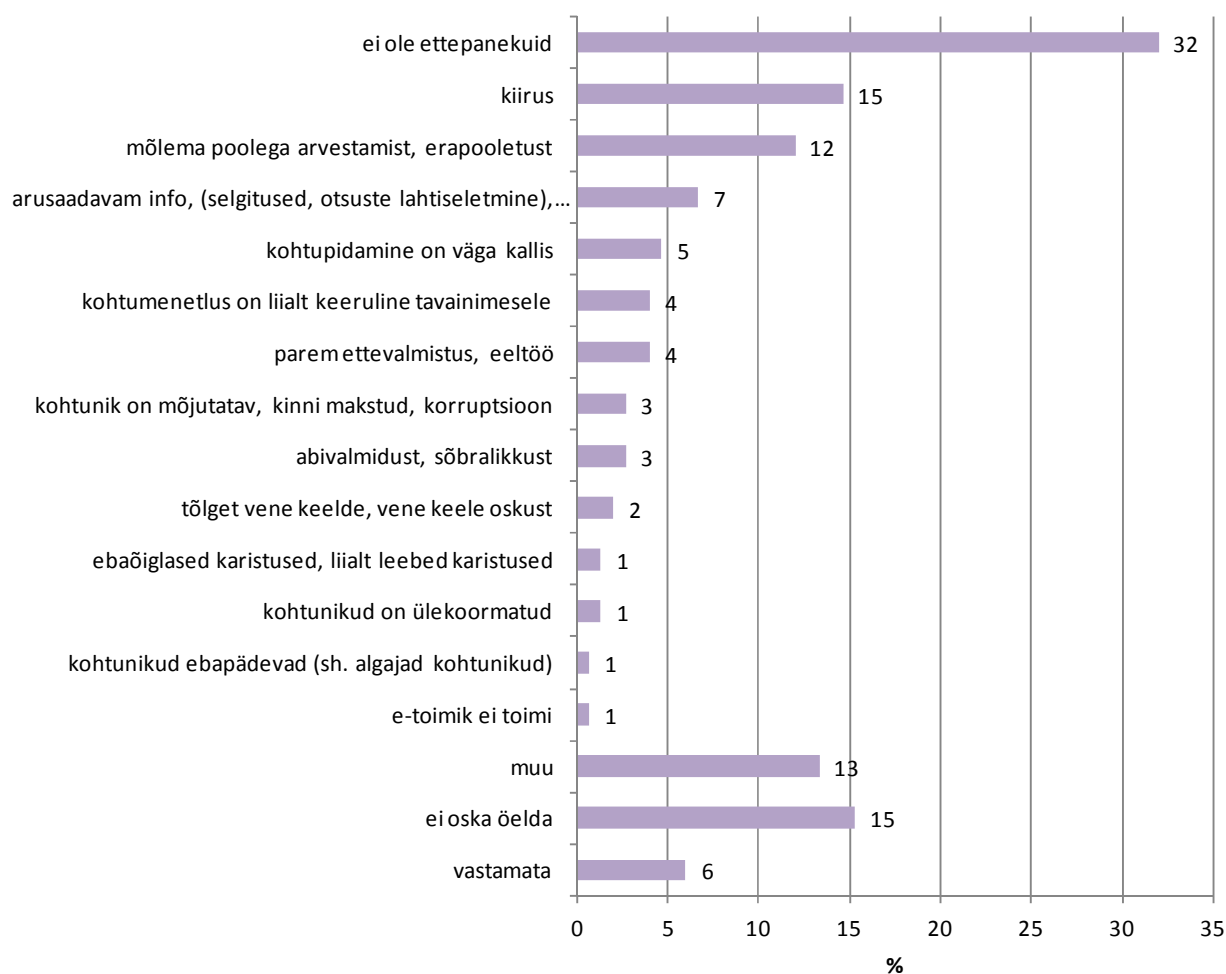
Joonis 38. Tegurite olulisus, %, n=150

Joonis 39. Tegurite olulisus, skaala keskmised, n=150**4 Ettepanekud kohtule**

Millised on Teie ettepanekud või tähelepanekud kohtule töö paremaks korraldamiseks?

Kõige sagedamini tõid ka kohtuotsuse saanud menetlusosalised parandusettepanekuna välja vajadust menetlusi kiirendada – 15%. Oodatakse, et kohus arvestaks mõlema poolega ning oleks erapooletu – 12%. 7% vastustest olid seotud parema info ja selgituste jagamisega, sh. oodatakse otsuste paremat lahtiseletamist ning 5% tõi veelkord esile asjaolu, et kohtumenetlus on liialt kallis. Paremat eeltööd ja ettevalmistust istungiks ootaks 4%. 3% vastanutest arvab, et kohtunikud on kinni makstud või mõjutatavad, 1% arvab, et kohtunikud on ebapädevad. Mõned vastajad toovad välja asjaolu, et kohtunikud on liigselt ülekoormatud.

Kolmandikul vastanutest ettepanekud puuduvad.

Joonis 40. Parandusettepanekud, %, n=150

Muude vastuste seas tehti muuhulgas kriitilisi märkusi just esimese astme kohtute kohta:

istung võiks olla õigel kellaajal

kodanikukohus, kaasata kolmandad isikud

kohtud ei tohiks olla kinnised. Tagaselja ei tohiks otsuseid teha ja kirjaga koju saata

Kostja ei ilmunud kohale, pidin mitu korda käima, aega ja raha ja närve kulutama. Tõlke ei antud ja pidin ka tõlgi ise otsima ja ise maksma.

otsus ei mahu postkasti, ilma minuta otsustavad, eesti keeles, ei saa aru.

Kohtupidamine on rahateenimise viis Eesti riigile

Tahtsin avalikku istungit, kõik toimus kirja teel, inimesele võiks anda valiku, mida inimene soovib. Kindlasti e-toimik absoluutselt ei kõlba kusagile, täielikult vajab ümbertegemist ja juhenditest seal ei saa abi.

teise osapoole mitteilmumine võiks olla rangemalt karistatav

Tähtis, et protsessi võitja ei oleks kaotaja - advokaadi tasud on väga kõrged, suuremad kui asi ise.

Nad võiksid seadust jälgida sõna- sõnalt, mitte teisiti tõlgendada.

Paranema peab maakohtute üle kontroll seoses nende poolt tahtliku kohtuasjade menetluste venitamisega. On isiklik kogemus korrupsiooni suhtes. Teist korda kohtunik ütles, et Riigikohtu otsus ei ole määrav vaid Raplas teeb tema otsuseid. See otsus oli mulle kahjulik ning ringkonna kohtus teist korda olles hakkas asi paranema. Ees ootab uuesti Riigikohus. Võiks lahendada asju sisulisemalt, mitte korrata vaidlustuskomisjoni otsuseid.

Elu koosneb emotsioonidest, vaja ka kohtus mingil määral arvestada. Naine joo, seda tõlgendati emotsioonina, mitte faktina.

dokumendid toodi kulleriga neli korda, aga mulle seda keegi ei öelnud, mind ei olnud kodus. Võiks olla teavitust, millal toimub, nii kirjalikult ja hiljem mailile. Praegu kutse tuleb varem ja selleks ajaks kui asi toimub, juba ununeb täpne aeg.

Tuleks arvestada mõlemat poolt. Lapse kohustused peaks võrdselt arvestama ja kiiremini tuleb tegutseda. Kohtu kulud lapse puhul peaks pooleks jagama, ka advokaadikulud kohtul ei peaks olema otsus eelnevalt valmis. Mulle jäi tunne nagu nõukogude-aegses hirmuvalitsusega algkoolis.

häirib, et I astme kohtud teevad läbimõtle mata otsuseid, ei ole kõiki asjaolusid arvestatud. II astmes on kvaliteetsemad otsused.

põhjalikum argumentidega tutvumine, mitte emotsioonidest lähtuv, inimesed vajaksid vist paremat töötasu.

Kõik antud sihtrühma kommentaarid ja ettepanekud olid järgmised:

alati surutakse peale teise poole tahtmist

arvestada tuleks ka lihtsa inimesega, mitte ainult nendega, kel on juriidiline haridus

Tuleks arvestada mõlemat poolt. Lapse kohustused peaks võrdselt arvestama ja kiiremini tuleks tegutseda. Kohtu kulud lapse puhul peaks pooleks jagama, ka advokaadikulud.

asi ei tohi venida pikale - aasta

asi võiks olla õiglasem

asjaolusid rohkem välja selgitada ja nendega peaks ka arvestama

dokumendid toodi kulleriga neli korda, aga mulle seda keegi ei öelnud, mind ei olnud kodus järjekord on liiga pikk menetluseks ja suured lõivud

Elu koosneb emotsioonidest, vaja ka kohtus mingil määral arvestada. Naine joo, seda tõlgendati emotsioonina, mitte faktina.

esialgu pöördusin Pärnusse, seal oldi ükskõiksed, siis pöördusin Paidesse - seal oldi väga vastutulelikud.

et kiiremini menetletaks

Et kostja saaks ka midagi, meestel ei ole mingit sõnaõigust, naised ainult nõuavad ja saavad

et ta kuulaks ka vastaspoolt tsiviilasjas

häirib, et I astme kohtud teevad läbimõtle mata otsuseid, ei ole kõiki asjaolusid arvestatud. II astmes on kvaliteetsemad otsused.

infosulud, asi võiks kiiremini liikuda

istung võiks olla õigel kellaajal

karistused on ebaõiglased, surnukssõitmise eest saab vähem, kui lihtsalt küla vahel joo bes sõitmise eest

kiiremini võiks toimida ja asju rutem alustada

kiiremini. Aasta jooksul ei saanud väljasõidu luba

kiireminini võiks omavahel suhelda

kiirendada tööd, liiga kaua venitamine kohtuotsuse väljakuulutamisel

kiirust rohkem ja täpsust rohkem, korrektsust teavitamisel

kiirust tõsta, rohkem inimesi kaasata

kodanikukohus, kaasata kolmandad isikud

kohtuasjade venimine

kohtud ei tohiks olla kinnised. Tagaselja ei tohiks otsuseid teha ja kirjaga koju saata

kohtul ei peaks olema otsus eelnevalt valmis. Mulle jäi tunne nagu nõukogude-aegses hirmuvalitsusega algkoolis.

kohtunikud peaks paremini seadusi teadma
kohtuotsus tundus asja kinnimätsimisena
kohtupidamise kulud on väga kallid, riigilõivud võrreldes Eesti palkadega on kallid
kohtusekretärid võiks paremini tööd teha - kunagi ei ole telefoni teel kättesaadavad ja
kohtunikud võiks kiiremini kirjale vastust anda. Tegin interneti keskkonna kaudu, läks nädal
aega kui sain vastuse - võiks paari päeva jooksul vastus tulla erinevatele kirjadele.
sooviksin, et ei oleks korruptsiooni
Kostja ei ilmunud kohale, pidin mitu korda käima, aega ja raha ja närve kulutama. Tõlke ei
antud ja pidin ka tõlgi ise otsima ja ise maksma.
kuulaku rohkem süüdistatavat, alati ei ole süüdistatav süüdi
kõik oli nii nagu vaja
kõik on Võrus kinni makstud
lahenduste kiirus ja hind on oluline
liiga kaua menetletakse, kohus ei ole usaldusväärne ja on täiesti naeruväärne
liiga pikad ajad
liiga pikad menetlustähtajad ja liiga vähe objektiivsust nii otsuste vastuvõtmisel kui ka
menetluse käigus
menetlust kiirendada;
minu advokaadile ei antud sõnaõigust, ainult suheldi teise poolega
odavam peaks olema
oli kiire ja probleeme ei olnud
otsus ei mahu postkasti, ilma minuta otsustavad, eesti keeles, ei saa aru.
otsus on liiga juriidiliselt kirjutatud, tavakodanikule ei ole arusaadav, tuleks võtta jurist seda
selgitama.
paberid, mis tulevad, võiksid olla tavainimesele mõistetavamad, on liiga keerulised
palju otsustatakse veendumuste varal, kui inimene on varem karistatud. Vahel prokurör
esitab neid andmeid, mis tal on vaja, millel ei ole seaduse jõudu.
Paranema peab maakohtute üle kontroll seoses nende poolt tahtliku kohtuasjade menetluste
venitamisega. On isiklik kogemus korruptsiooni suhtes. Teist korda kohtunik ütles, et
Riigikohtu otsus ei ole määrav vaid Raplas teeb tema otsuseid. See otsus oli mulle kahjulik
ning ringkonna kohtus teist korda olles hakkas asi paranema. Ees ootab uuesti Riigikohus.
põhjalikum argumentidega tutvumine, mitte emotsioonidest lähtuv, inimesed vajaksid vist
paremat töötasu.
põhjalikumalt uurida tõendusmaterjale
Kohtupidamine on rahateenimise viis Eesti riigile
raske suhelda
raskesti arusaadav
riigilõivud liiga suured
rohkem arvestama inimestega
rohkem selgitusi vene keeles
Süüdistatav ei ole niikaua süüdi, kui ta on süüdi mõistetud. Süüdistajat kuulatakse rohkem
kui süüdistatavat ja rohkem tähelepanu pöörata kohtuotsustele. Karistused võiks olla
joodikutele suuremad.
tahtsin avalikku istungit, kõik toimus kirja teel, inimesele võiks anda valiku, mida inimene
soovib. Kindlasti e-toimik absoluutselt ei kõlba kusagile, täielikult vajab ümbertegemist ja
juhenditest seal ei saa abi.
Tavalisele inimesele võiks olla telefon, kus selgitatakse neid paragrahve ja ametnikud võiksid
olla viisakamad ja vastutulelikumad.

Võiks olla teavitus, millal toimub, nii kirjalikult ja hiljem mailile. Praegu kutse tuleb varem ja selleks ajaks kui asi toimub, juba ununeb täpne aeg.

teise osapoole mitteilumumine võiks olla rangemalt karistatav

tuleb arvestada mõlemaid osapooli, mitte ainult üht poolt. Kui ema on joodik, siis tuleks rohkem isa arvestada, mitte anda kõik õigused emale lapse hooldamises.

tähtis, et protsessi võitja ei oleks kaotaja - advokaadi tasud on väga kõrged, suuremad kui asi ise.

viimasel ajal arvamuste ja kõhutunde põhjal tehakse otsuseid, mitte faktide põhjal. Loevad endised karistused.

Võiks lahendada asju sisulisemalt, mitte korrata vaidlustuskomisjoni otsuseid.

võiks kiiremini menetleda, hagi sees 2006 aastast ja praegu tuli otsus: ei arvestata minu vastuväiteid ja antakse vastaspoolele kogu aeg õigus. Seega ma ka kaeban edasi asja.

Menetlus võiks kiirem olla ja hinnad võiksid väiksemad olla

Nad võiksid seadust jälgida sõna- sõnalt, mitte teisiti tõlgendada.

väga aeglaselt tegutsevad

Kohtud on ülekoormatud, võiksid kiiremini asjadega tegeleda.

5 Kokkuvõtte otsuse saanud isikute tulemustest

Uuringu põhjal võib öelda, et kohtupidamise tase Eestis on väga erinev – osa menetlusosalistest on hästi rahule jäänud kuid teisalt kohtame ka palju kriitilisi hinnanguid. Kokkuvõtlikud tulemused otsuse saanud isikute sihtrühmas olid järgnevad:

Küllalt hästi on vastajad rahule jäänud viimasest istungist otsuseni kulunud ajaga – 74% hindab positiivselt. Samuti on suhteliselt hästi hinnatud kohtuotsuse selgust – 73%.

Küllalt palju rahulolematust näeme järgnevate aspektide puhul:

- E-toimiku keskkonna arusaadavus
- Kas otsuses arvestati kõigi esitatud oluliste väidete ja nõuetega
- Kohtumenetluse kiirus
- Kas kohtuotsus tundus õiglane

Kõige madalam on taas hinnang kohtupidamise maksumusele – 63% vastanute jaoks on kohtumenetluses osalemine kallis ning skaala keskmine vaid 2,01 palli.

Kohtuotsuse kaebab edasi 14% vastanutest.

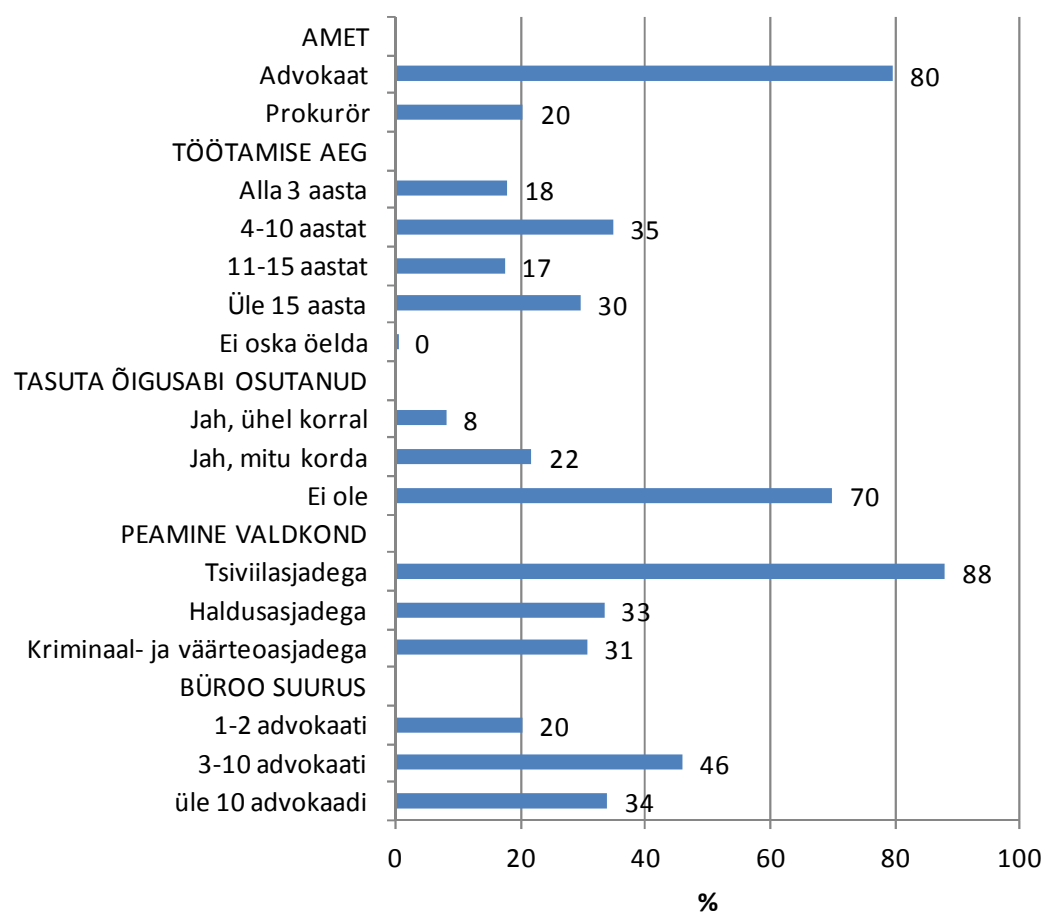
Vastustes avatud küsimusele toodi kõige sagedamini probleemina välja menetluste kiirust (15%) ning mõlema osapoolega arvestamist/erapooletust (12% poolt).

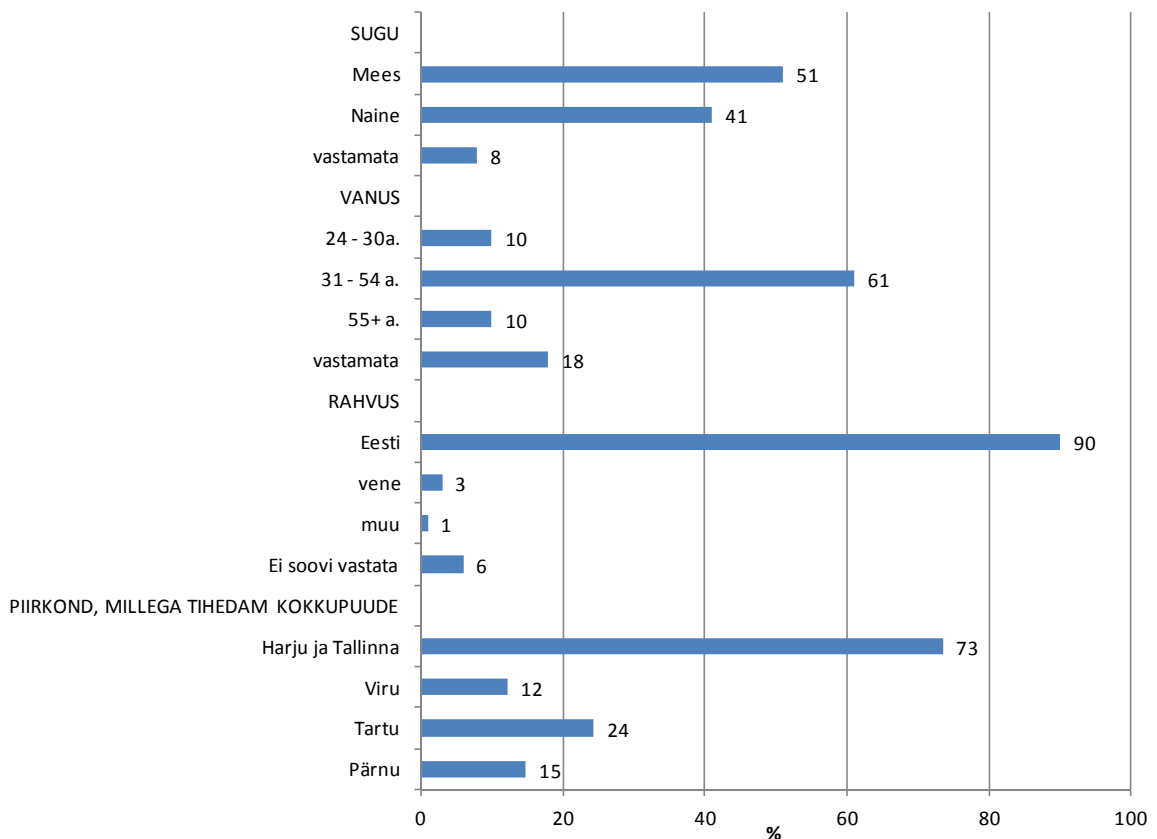
Kohtusüsteemi usaldab antud sihtrühmas 54% ning oma kogemuse põhjal on kohtu tööga rahul 57% vastanutest.

ADVOKAATIDE JA PROKURÖRIDE TULEMUSED

1 Vastanute struktuur

Joonis 41. Vastanute struktuur, %, n=230



Joonis 42. Vastanute struktuur, %, n=230**2 Rahulolu teguritega**

Vastajatel paluti hinnata oma rahulolu erinevate tööloikudega skaalal 1-5, kus 1 oli madalaim ja 5 kõrgeim hinne. Järgnevatel joonistel on välja toodud vastuste jaotus ning tulemused skaala keskmistena.

Advokaadid ja prokurörid on küllalt hästi rahul järgmiste valdkondadega:

- Kohtuametnike viisakus – rahul või väga rahul 82%
- Istungite algus kokkulepitud ajal – 88%
- Kohtunike viisakus – 77%
- Istungiaegade kokkuleppimise protsess- 72%

Rohkem probleeme tuleb ette järgmistes valdkondades:

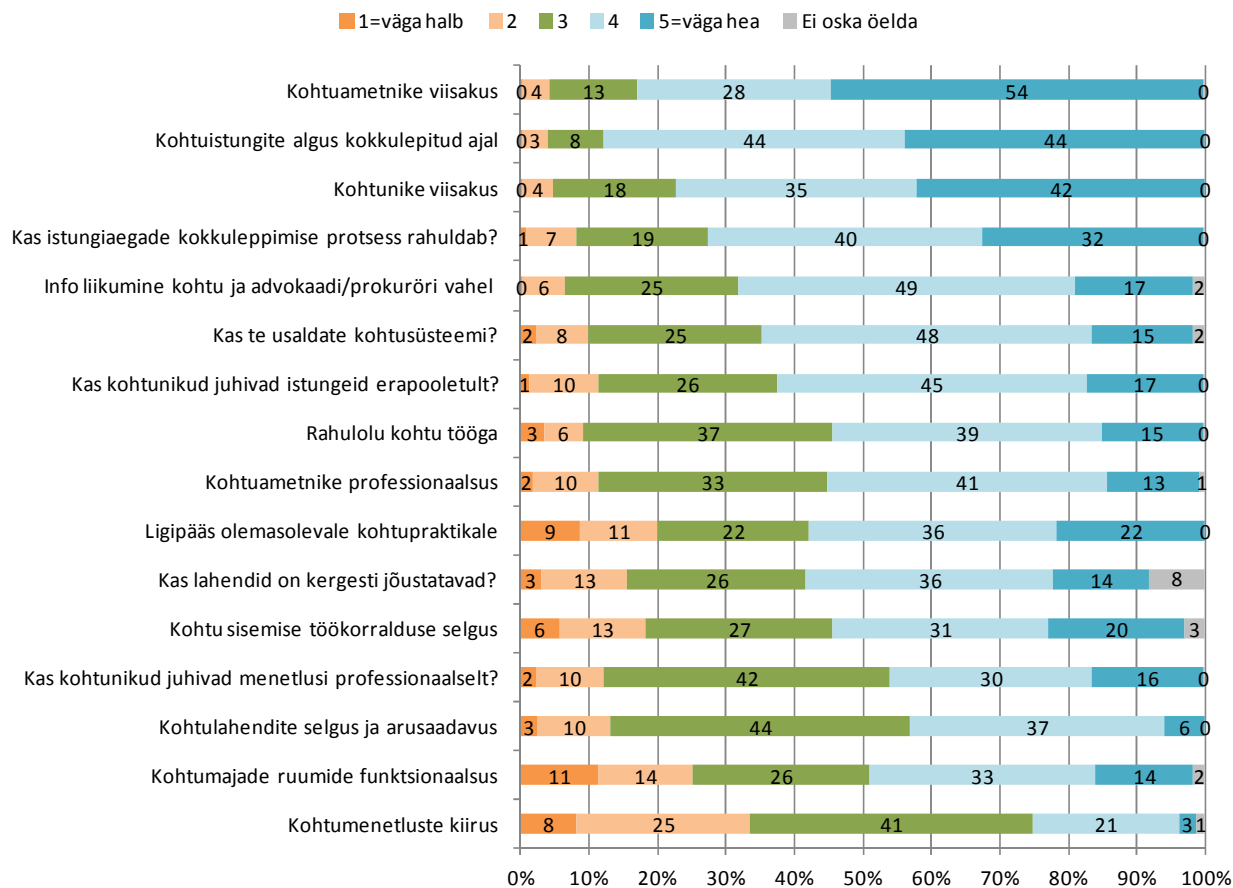
- Info liikumine kohtu ja advokaadi/prokuröri vahel
- Kohtusüsteemi usaldusväärsus
- Istungite erapooletu juhtimine kohtunike poolt
- Rahulolu kohtu tööga

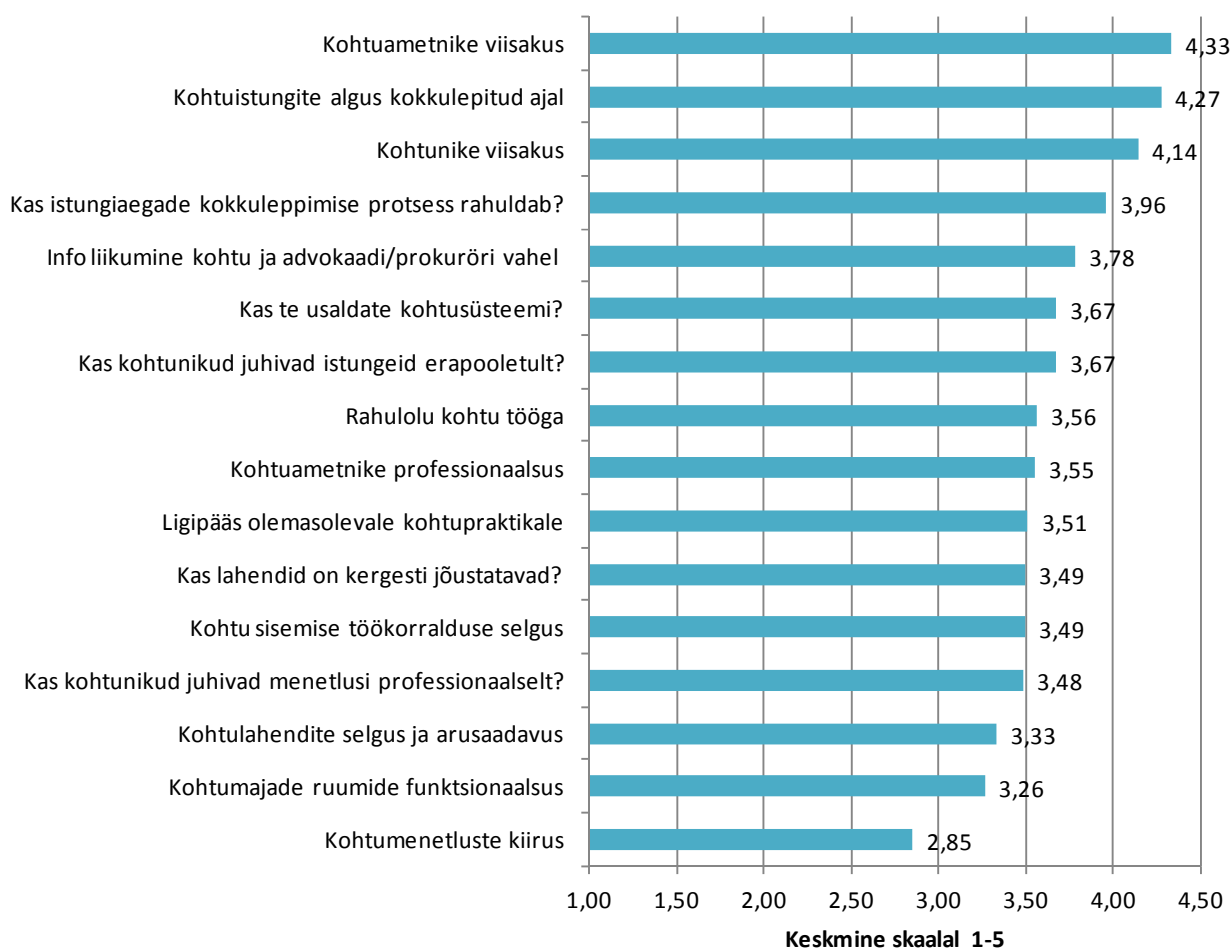
Madalavõitu on hinnangud järgmistele aspektidele:

- Kohtuametnike professionaalsus
- Ligipääs olemasolevale kohtupraktikale
- Lahendid on kergesti jõustatavad

- Kohtu sisemise töökorralduse selgus
- Kohtumenetluste juhtimise professionaalsus
- Kohtulahendite selgus ja arusaadavus
- Kohtumajade ruumide funktsionaalsus
- Kohtumenetluste kiirus – skaala keskmine 2,85 palli

Joonis 43. Rahulolu teguritega, %, n=230



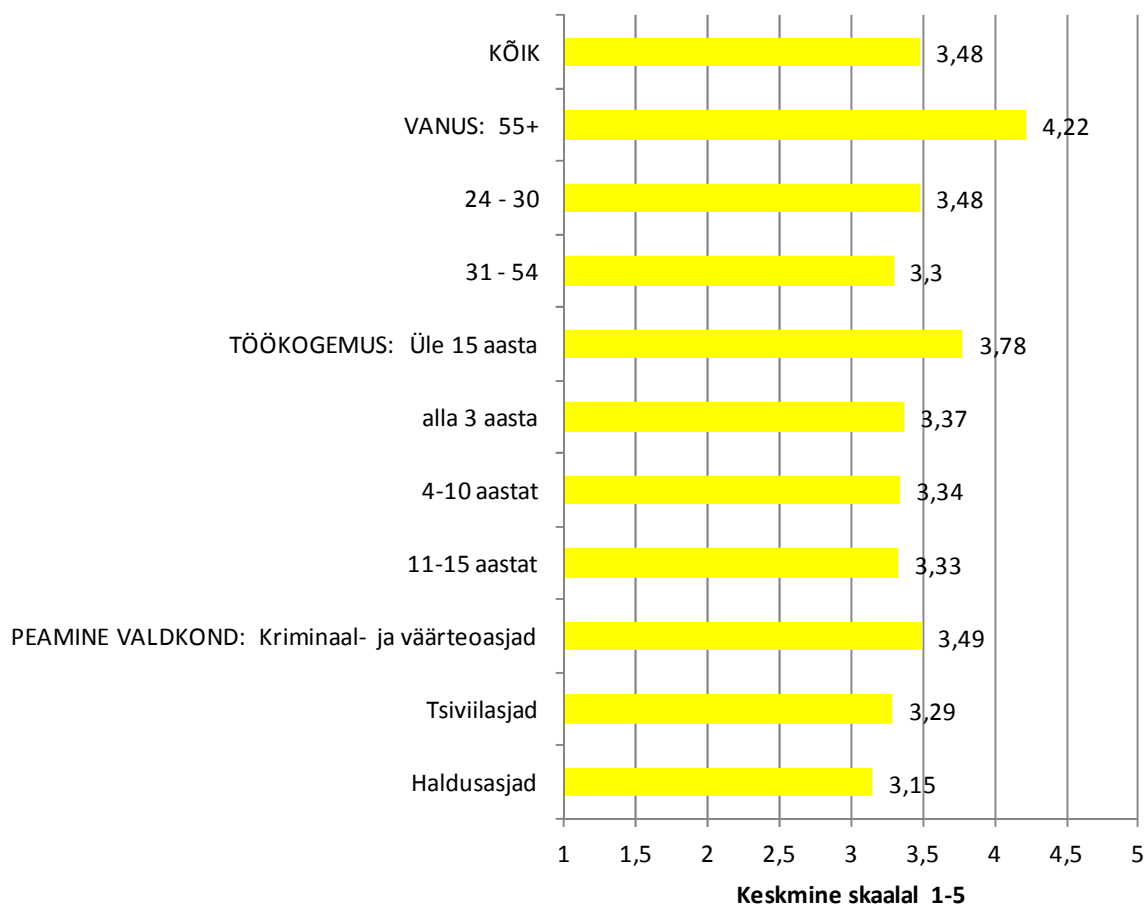
Joonis 44. Rahulolu teguritega, skaala keskmised, n=230**2.1 Taustrühmade analüüs**

Vaatleme täpsemalt, milliste taustagruppide rahulolunäitajad erinevad keskmisest tulemusest. Vaatluse alla võtame järgmised aspektid: kohtumenetluste juhtimise professionaalsus, istungite erapooletu juhtimine kohtunike poolt, kohtulahendite selgus ja arusaadavus ning kohtusüsteemi usaldusväarsus.

Kohtumenetluste juhtimise professionaalsus

Selgub, et kõige vanemad vastajad hindavad menetluste juhtimise professionaalsust märksa kõrgemalt kui nooremad, samuti on hinnang kõrgem pikema töökogemusega advokaatidel ja prokuröridel. Kõrgemalt hindavad ka need vastajad, kelle peamine valdkond on kriminaal- ja väärteoasjad.

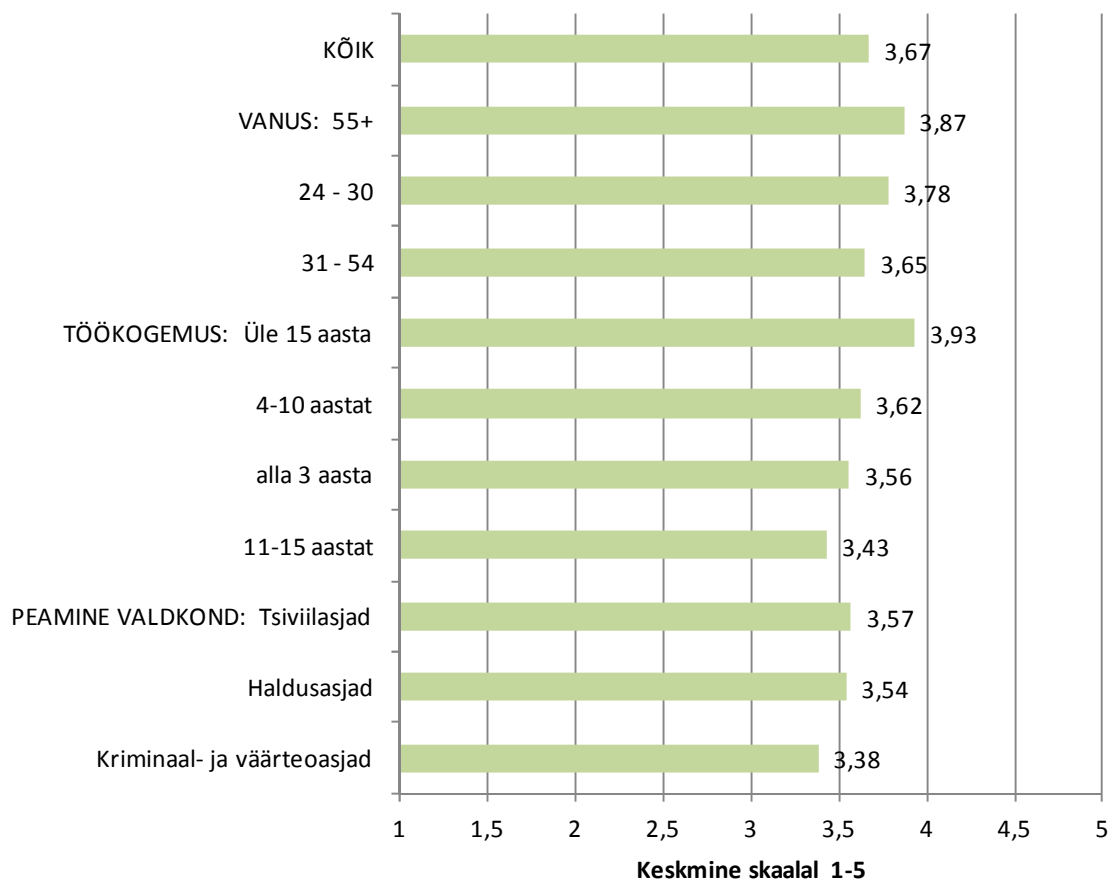
Kokkuvõttes – keskmine hinne kohtumenetluse juhtimise professionaalsusele ei ole kuigi kõrgel tasemel – 3,48 palli.

Joonis 45. Kohtumenetluste juhtimise professionaalsus, skaala keskmised, n=230**Istungite erapooletu juhtimine kohtunike poolt**

Ka siin sõltub tulemus vastaja töökogemusest – pikema staažiga advokaadid/prokurörid on kohtunike erapooletusega rohkem rahul kui teised. Ka vanuse lõikes on tulemused veidi erinevad – taas kalduvad vanemad vastajad olema positiivsemalt meelestatud kuid vahe noorematega pole siin suur. Vastaja peamise tegevusvaldkonna lõikes tulemused selle küsimuse puhul ei erine.

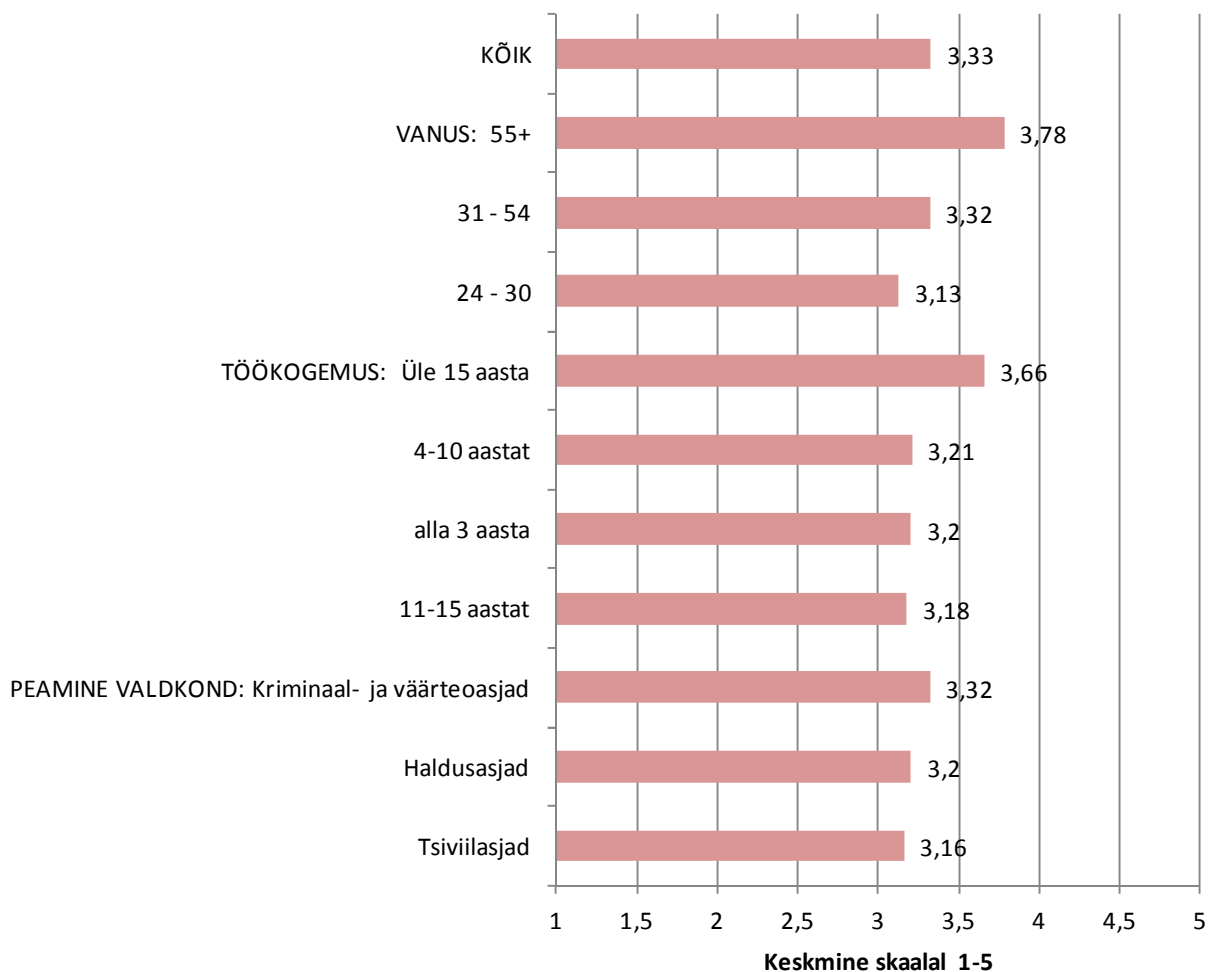
Keskmine hinnang istungite erapooletule juhtimisele pole väga kõrgel tasemel (3,67).

Joonis 46. Istungite erapooletu juhtimine kohtunike poolt, skaala keskmised, n=230



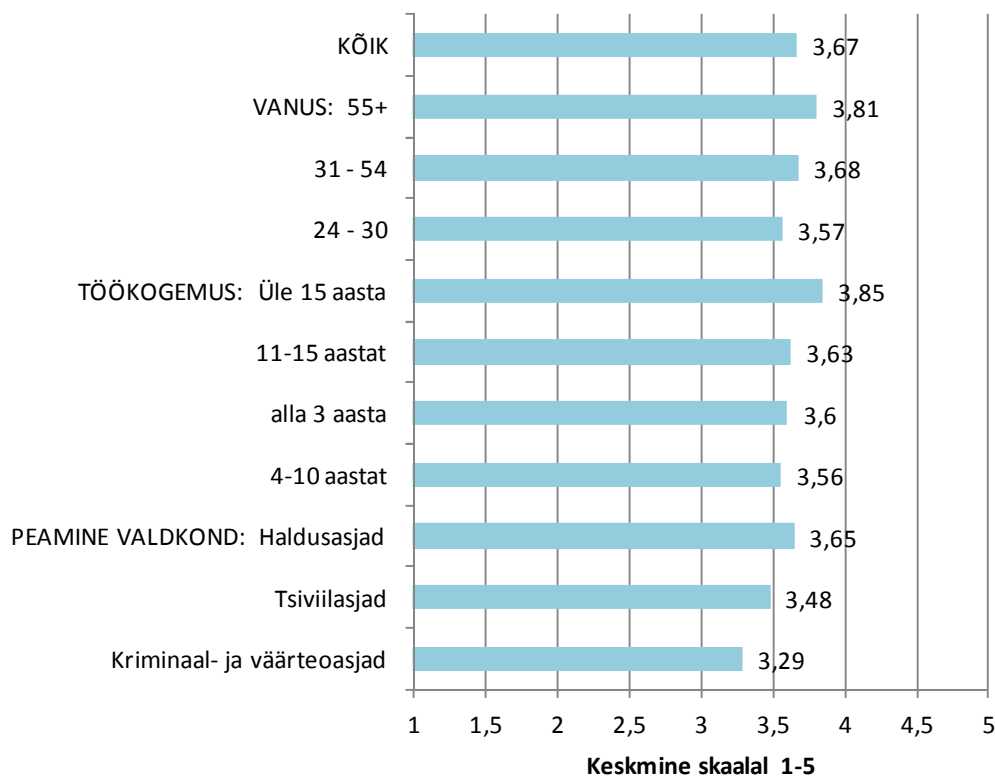
Kohtulahendite selgus ja arusaadavus

Kohtulahendid on selgemad olnud vanematele ja staažikamatele advokaatidele/prokuröridele kui võrrelda tulemusi nooremate vastajatega. Kriminaal- ja väärteoasjadega tegelevad vastajad on hinnanud veidi kõrgemalt kui ülejäänud valdkondade esindajad.

Joonis 47. Kohtulahendite selgus ja arusaadavus, skaala keskmised, n=230**Kohtusüsteemi usaldusväarsus**

Küsimusele: kas te usaldate kohtusüsteemi? Vastas „usaldan täiesti“ 15% ning „pigem usaldan“ (hinne 4) 48%. Kokku seega on usaldus 63%. 10% hindas madalalt, hinnetega 1 või 2, ning 25% pani sellele hindeks 3. Skaala keskmine on 3,67 palli.

Keskmine hinne on ka siin kõrgem vanematel vastajatel; neil, kel pikem töökogemus prokuröri või advokaadina. Lisaks hindasid siin teistest kõrgemalt peamiselt haldusasjadega tegelevad vastajad.

Joonis 47. Kas te usaldate kohtusüsteemi? Skaala keskmised, n=230**3 Tegurite olulisus**

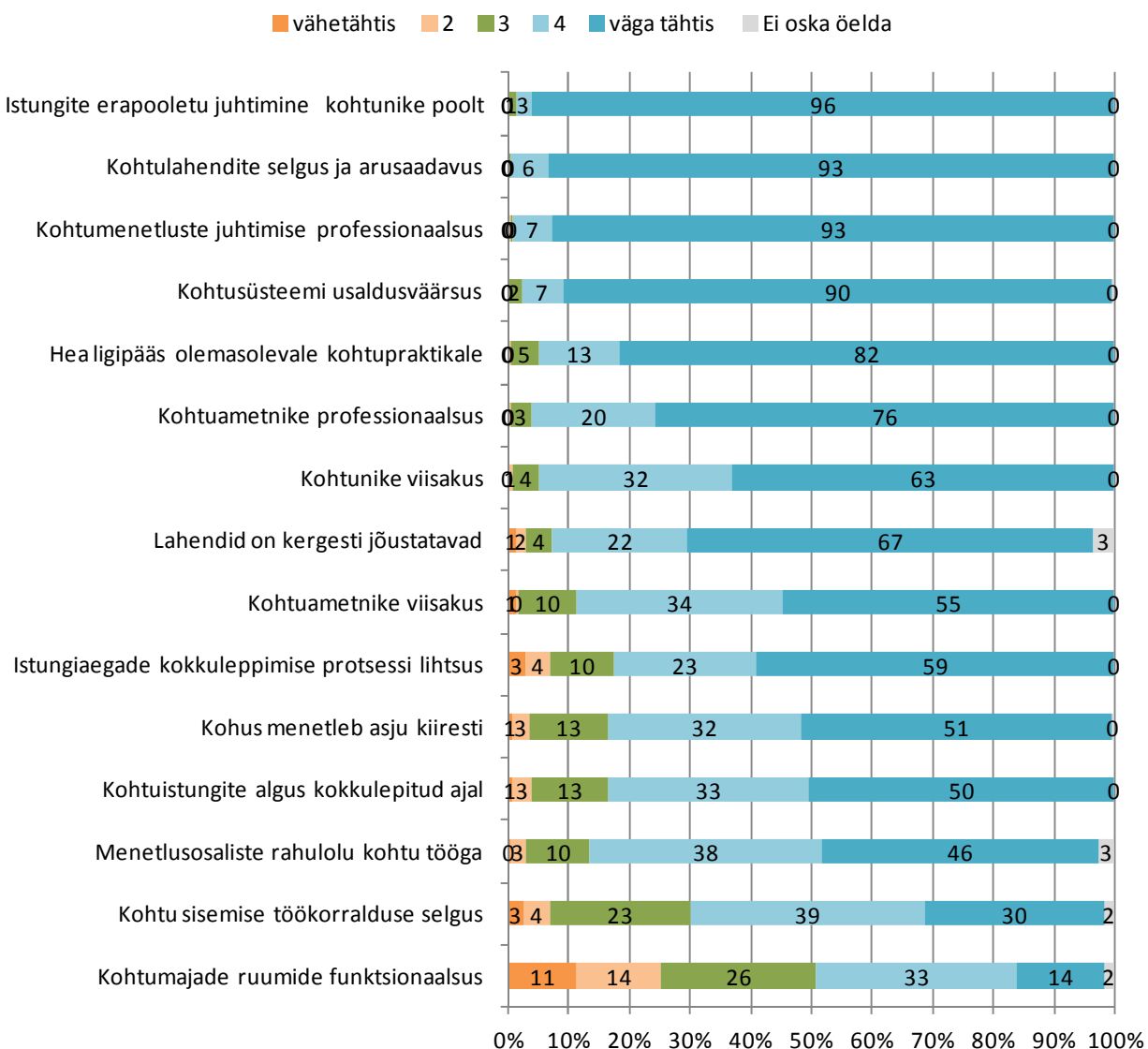
Sarnaselt teistele sihtrühmadele palusime ka advokaatidel/prokuröridel hinnata lisaks oma rahulolule ka erinevate tööloikude olulisust menetluse sujuvaks kulgemiseks. Tulemused on välja toodud joonistel 48 ja 49.

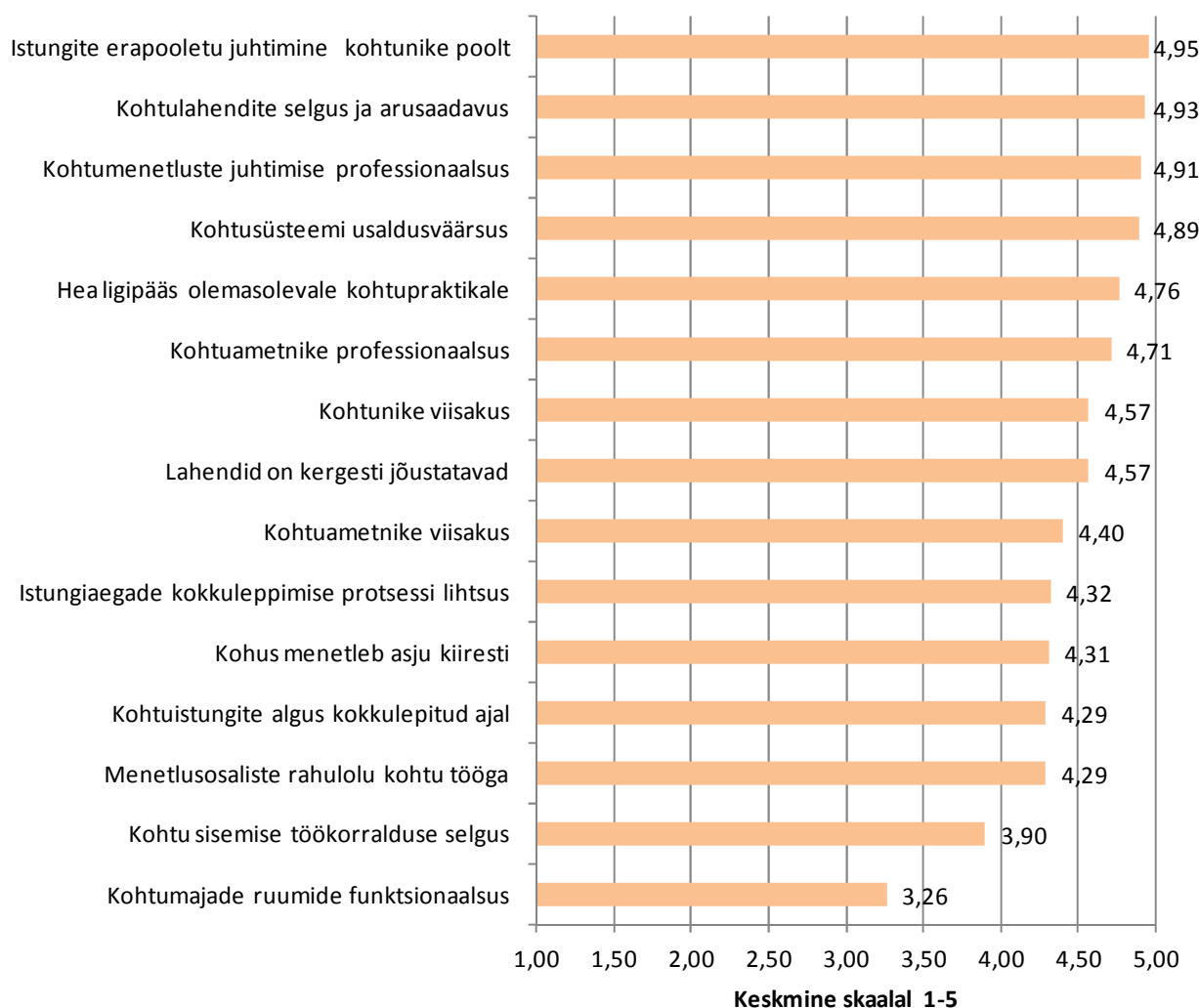
Enamus uuringusse valitud teguritest osutusid vastajatele väga olulisteks, seejuures on kõige olulisemad:

- istungite erapooletu juhtimine kohtunike poolt
- kohtulahendite selgus ja arusaadavus
- kohtumenetluste juhtimise professionaalsus
- kohtusüsteemi usaldusväärsus

Muudest aspektidest vähemoluliseks osutus kohtumajade ruumide funktsionaalsus, mida peetakse suhteliselt vähetahtsaks võrreldes muude teguritega.

Joonis 48. Tegurite olulisus, %, n=230



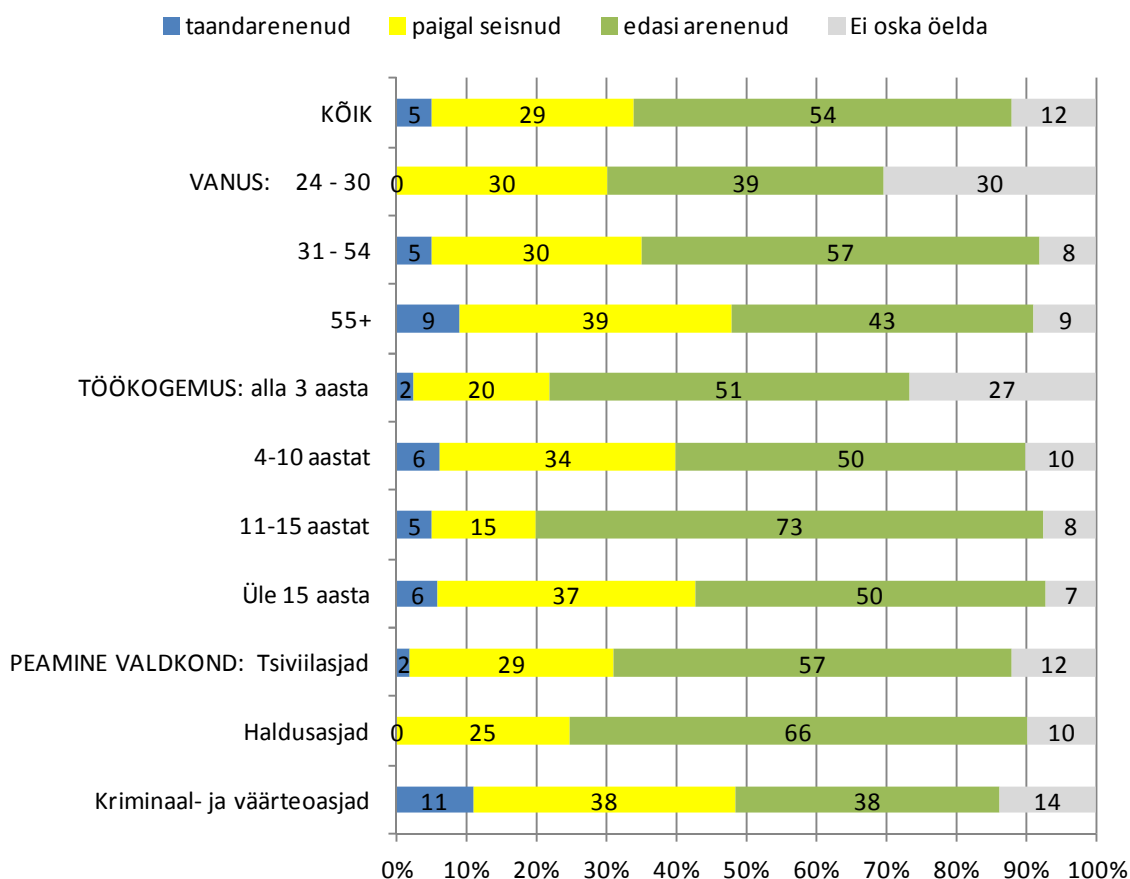
Joonis 49. Tegurite olulisus, skaala keskmised, n=230**4 Viimase viie aasta arengud**

Küsimus: Milline on teie arvamus, kas kohtud on viimase viie aasta jooksul õigusemõistmise korraldamises ja sisus taandarenenud, paigal seisnud või edasi arenenud?

Enamasti arvatakse, et valdkonnas on toimunud areng paremuse poole (54%) kuid 29% hinnangul viimasel ajal arengut pole toimunud ning 5% arvates on toimunud taandareng.

Vanuserühmiti tulemusi vaadeldes selgub erinevalt varasemast, et kriitilisemad on vanemad vastajad (üle 55 aastased). Neist 9% leiab, et toimunud on taandareng.

Selgub, et kõige kriitilisemad on vastajad, kes töötavad peamiselt kriminaal- ja väärteoasjadega – neist 11% hinnangul on toimunud taandareng ning 38% hinnangul paigalseis. Teistes valdkondades on kriitikat märksa vähem.

Joonis 50. Hinnang viimase viie aasta arengutele, %, n=230**5 Ettepanekud kohtute töö paremaks korraldamiseks**

Küsimus: Mida tuleks muuta kohtute töö paremaks korraldamiseks? Tegemist on avatud küsimusega, variante ette ei pakutud.

110 vastajat esitas oma parandusettepanekuid ja kommentaare kohtute töö kohta. Ettepanekud on konkreetsed ja põhjalikud, puudutades nii kohtuametnike, kohtunike ja kohtumajadega seonduvat, töötajate tasustamise probleeme kui muid küsimusi. Kõik ettepanekud on esitatud tellijale lisamaterjalides.

6 Kokkuvõtte advokaatide ja prokuröride tulemustest

Sarnaselt eelpool käsitletud sihtrühmadele kujuneb ka advokaatide/prokuröride hinnangute põhjal arvamus kohtupidamise väga ebaühtlasest tasemest. Ligi pooled vastanutest on kohtute tööga enamasti pigem rahule jäänud kuid esineb ka palju kriitilisi hinnanguid.

Küllalt hästi rahul on vastajad järgmiste valdkondadega:

- Kohtuametnike viisakus – rahul või väga rahul 82%
- Istungite algus kokkulepitud ajal – 88%
- Kohtunike viisakus – 77%
- Istungiaegade kokkuleppimise protsess- 72%

Madalavõitu on hinnangud järgmistele aspektidele:

- Kohtuametnike professionaalsus
- Ligipääs olemasolevale kohtupraktikale
- Lahendid on kergesti jõustatavad
- Kohtu sisemise töökorralduse selgus
- Kohtumenetluste juhtimise professionaalsus
- Kohtulahendite selgus ja arusaadavus
- Kohtumajade ruumide funktsionaalsus
- Kohtumenetluste kiirus (skaala keskmine 2,85 palli)

Menetluse sujuvaks kulgemiseks peetakse kõige olulisemaks järgmisi tegureid:

- istungite erapooletu juhtimine kohtunike poolt
- kohtulahendite selgus ja arusaadavus
- kohtumenetluste juhtimise professionaalsus
- kohtusüsteemi usaldusväärsus

Valdavalt arvavad advokaadid ja prokurörid, et viimase viie aasta jooksul kohtupidamise valdkonnas on toimunud areng paremuse poole (54%) kuid 29% hinnangul on olnud paigalseis ning 5% arvates toimunud taandareng.

Vastajad esitasid hulgaliselt ettepanekuid ning kommentaare kohtute töö edasiseks parandamiseks.

Kohtusüsteemi usaldab antud sihtrühmas 63% ning rahul on kohtute tööga 54% vastanutest.