



JUSTIITSMINISTEERIUM

Kriminaalpoliitika lühianalüüs
Nr 2 / 2020

Kuriteos kannatanute tagasiside

Brit Tammiste

Analüüsitalitus
Kriminaalpoliitika osakond

Sisukord

Sisukord.....	2
Lühikokkuvõte.....	3
Politsei.....	7
Prokuratuur	9
Kohus.....	11
Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi	13
Kannatanute tagasiside küsimused	15

Lühikokkuvõte

Kriminaalpoliitika põhialused aastani 2030 eelnõu üheks eesmärgiks on kannatanukeskne menetlus ning kuriteoohvrite kaitse.

Lühianalüüs annab ülevaate oktoober 2019 – oktoober 2020¹ kannatanute tagasisidest erinevatele menetlus- ning ohvrid abistavatele asutustele: politsei, prokuratuur, kohtud ja ohvriabi. Tagasiside andmine ning kogumine on toimunud alates 28. oktoobrist 2019 selleks eraldi loodud küsimustiku² ning keskkonna kaudu: <https://kannatanute-tagasiside.just.ee/>. Tagasisidet saab anda eesti, vene ja inglise keeles. Info tagasiside andmise võimaluse kohta on muuhulgas lisatud kuriteoohvri infolehele: <https://www.just.ee/et/kuriteoohvri-infoleht>. Iga asutus, kelle kohta kannatanud tagasisidet annavad, saab otse ülevaate tagasisidest anonüümsete täidetud ankeetidena, sh vabateksti vastustest. Justiitsministeeriumi analüüsitalitus jälgib läbi statistikakeskkonna kõigi seotud asutuste tagasiside statistikat, sh asutusepõhiselt laekunud tagasisidet.

Käesolev ülevaade on esimene omataoline ning võimaldab edaspidi võrdlevate andmete esitamist ning tagasiside muutuste analüüsimist. Ülevaade on koostatud 02.11.2020 seisuga laekunud tagasiside pinnalt. Asutusepõhise tagasiside puhul tuleb arvestada, et laekunud tagasisideankeetide arv mõne asutuse puhul (nt kohtud) on väike ning seega vähemesinduslik.



Kannatanutele paremaks abistamiseks on oluline kuulda nende arvamust

¹ Ülevaade on koostatud ajavahemikus 28.10.2019 (tagasiside süsteemi avamine) kuni 02.11.2020 laekunud tagasiside põhjal.

² Küsimustik toodud lühianalüüsi viimasel leheküljel.

141

Tagasisidet andnud kannatanute arv

- ▶ 64 politsei kohta täidetud ankeeti
- ▶ 38 prokuratuuri kohta täidetud ankeeti
- ▶ 23 ohvriabi kohta täidetud ankeeti
- ▶ 16 kohtute kohta täidetud ankeeti

35% (49)

tagasisidet andnud kannatanutest olid lähisuhtevägivallas kannatanud

- ▶ 26% (37) füüsiline vägivald
- ▶ 14% (20) varavastane kuritegu
- ▶ 7% (10) seksuaalvägivald
- ▶ 9% (12) muu
- ▶ 2% (3) küberkuritegu

41%

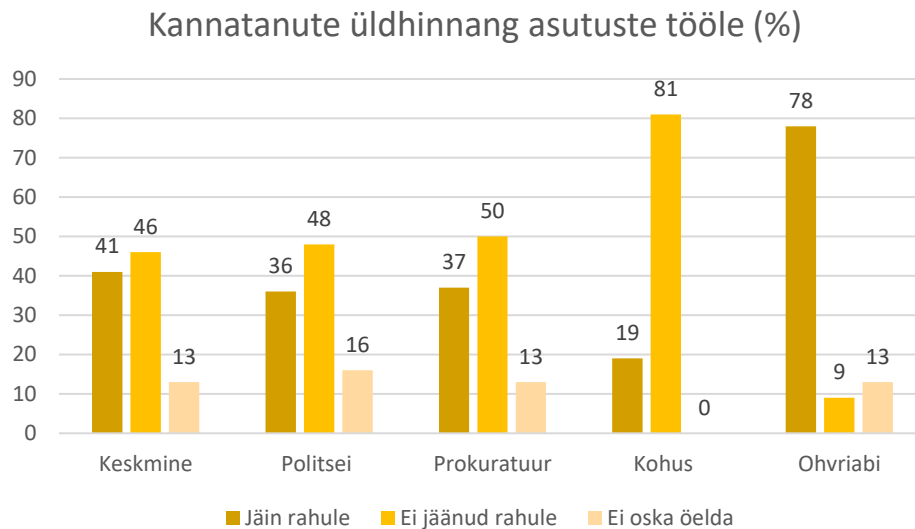
jäi rahule (üldhinnang asutuste tööle)

46% - ei jäänud rahule

13% - ei oska öelda

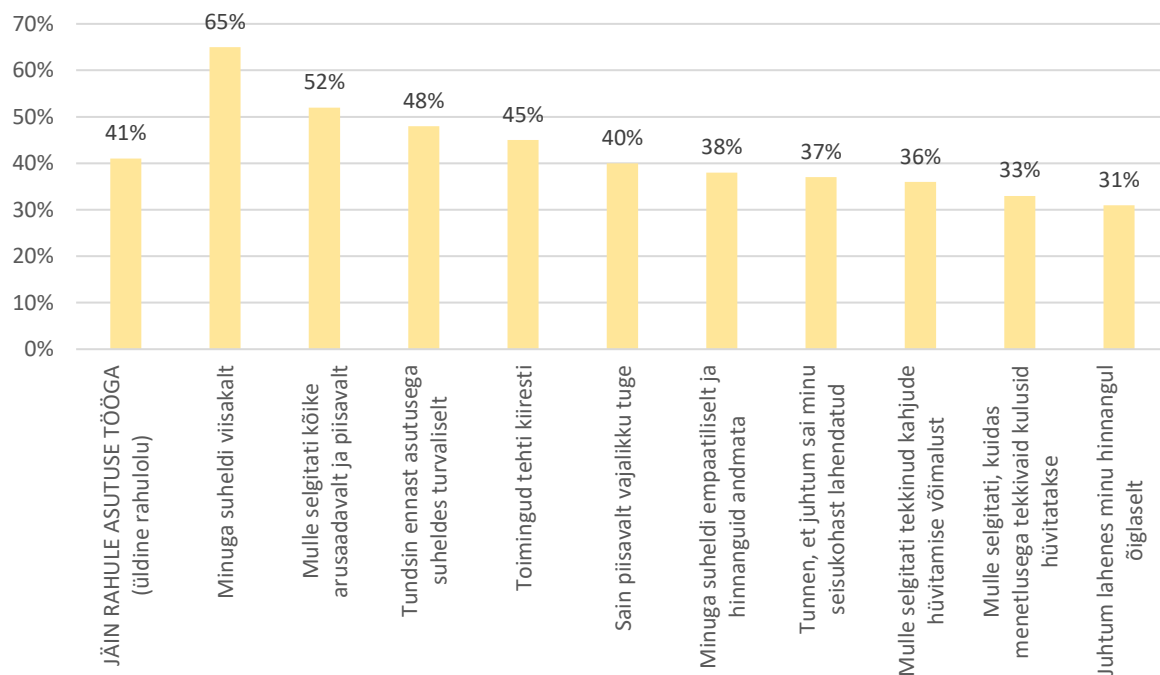
Rahulejäänute osakaal:

- ▶ 78% SKA ohvriabi
- ▶ 36% politsei
- ▶ 37% prokuratuur
- ▶ 19% kohus



Joonis 1. Üldine rahulolu (Küsimusele „Milline on Sinu üldhinnang meie tööle?“ „jah“ vastanute osakaal asutuste kaupa)

Kõige positiivsema üldhinnangu andsid ehk kõige enam vastasid „jäin rahule“ ohvriabi kohta tagasisidet andnud kannatanud (78%) ning kõige harvem kohtule tagasisidet andnud kannatanud (19%).



Joonis 2. Rahulolu kannatanute hea kohtlemise kriteeriumide kaupa („jah“ vastanute osakaal kõigi asutuste kohta tagasiside andnutest)

Üldisele asutusega rahulolu näitajale aitab kaasa viisakas suhtlemine, arusaadavalt ja piisavalt selgitamine, kannatanule turvatunde loomine – kõigi nende kategooriate puhul on positiivse tagasiside („jah“ vastanute) andnute osakaal üle keskmise (41%, üldine rahulolu asutusega). Alla

keskmise nõustuvaid vastuseid anti järgmistes kategooriates: „sain piisavalt vajalikku tuge“, „minuga suheldi empaatiliselt ja hinnanguid andmata“, „tunnen, et juhtum sai minu seisukohast lahendatud“, „juhtum lahenes minu hinnangul õiglaselt“, „mulle selgitati, kuidas menetlusega tekkivaid kulusid hüvitatakse“ ja „mulle selgitati tekkinud kahjude hüvitamise võimalust“.

Politsei

Tagasisidet andis: 64 vastanut.

Mulle selgitati kõike arusaadavalt ja piisavalt

- ▶ **52% - jah**
- ▶ 44% - ei
- ▶ 6% - ei oska öelda

Toimingud tehti kiiresti

- ▶ **41% - jah**
- ▶ 42% - ei
- ▶ 14% - ei oska öelda

Tundsin ennast asutusega suheldes turvaliselt

- ▶ **48% - jah**
- ▶ 31% - ei
- ▶ 17% - ei oska öelda

Minuga suheldi viisakalt

- ▶ **72% - jah**
- ▶ 14% - ei
- ▶ 11% - ei oska öelda

Minuga suheldi empaatiliselt ja hinnanguid andmata

- ▶ **35% - jah**
- ▶ 41% - ei
- ▶ 22% - ei oska öelda

Sain piisavalt vajalikku tuge

- ▶ **36% - jah**
- ▶ 48% - ei
- ▶ 11% - ei oska öelda

Mulle selgitati, kuidas menetlusega tekkivaid kulusid hüvitatakse

- ▶ **28% - jah**
- ▶ 52% - ei
- ▶ 19% - ei oska öelda

Mulle selgitati tekkinud kahjude hüvitamise võimalust

- ▶ **36% - jah**
- ▶ 52% - ei
- ▶ 13% - ei oska öelda

Juhtum lahenes minu hinnangul õiglaselt

- ▶ **23% - jah**
- ▶ 55% - ei
- ▶ 20% - ei oska öelda

Tunnen, et juhtum sai minu seisukohast lahendatud

- ▶ **34% - jah**
- ▶ 42% - ei
- ▶ 22% - ei oska öelda

Prokuratuur

Tagasisidet andis: 38 vastanut.

Mulle selgitati kõike arusaadavalt ja piisavalt

- ▶ **42% - jah**
- ▶ 52% - ei
- ▶ 5% - ei oska öelda

Toimingud tehti kiiresti

- ▶ **45% - jah**
- ▶ 39% - ei
- ▶ 13% - ei oska öelda

Tundsin ennast asutusega suheldes turvaliselt

- ▶ **42% - jah**
- ▶ 42% - ei
- ▶ 13% - ei oska öelda

Minuga suheldi viisakalt

- ▶ **55% - jah**
- ▶ 21% - ei
- ▶ 21% - ei oska öelda

Minuga suheldi empaatiliselt ja hinnanguid andmata

- ▶ **37% - jah**
- ▶ 29% - ei
- ▶ 32% - ei oska öelda

Sain piisavalt vajalikku tuge

- ▶ **39% - jah**
- ▶ 55% - ei
- ▶ 5% - ei oska öelda

Mulle selgitati, kuidas menetlusega tekkivaid kulusid hüvitatakse

- ▶ **37% - jah**
- ▶ 45% - ei
- ▶ 16% - ei oska öelda

Mulle selgitati tekkinud kahjude hüvitamise võimalust

- ▶ **34% - jah**
- ▶ 47% - ei
- ▶ 16% - ei oska öelda

Juhtum lahenes minu hinnangul õiglaselt

- ▶ **37% - jah**
- ▶ 53% - ei
- ▶ 11% - ei oska öelda

Tunnen, et juhtum sai minu seisukohast lahendatud

- ▶ **34% - jah**
- ▶ 55% - ei
- ▶ 8% - ei oska öelda

Kohus

Tagasisidet andis: 16 vastanut.

Mulle selgitati kõike arusaadavalt ja piisavalt

- ▶ **38% - jah**
- ▶ 44% - ei
- ▶ 13% - ei oska öelda

Toimingud tehti kiiresti

- ▶ **25% - jah**
- ▶ 50% - ei
- ▶ 13% - ei oska öelda

Tundsin ennast asutusega suheldes turvaliselt

- ▶ **19% - jah**
- ▶ 56% - ei
- ▶ 19% - ei oska öelda

Minuga suheldi viisakalt

- ▶ **38% - jah**
- ▶ 31% - ei
- ▶ 25% - ei oska öelda

Minuga suheldi empaatiliselt ja hinnanguid andmata

- ▶ **25% - jah**
- ▶ 31% - ei
- ▶ 38% - ei oska öelda

Sain piisavalt vajalikku tuge

- ▶ **13% - jah**
- ▶ 56% - ei
- ▶ 25% - ei oska öelda

Mulle selgitati, kuidas menetlusega tekkivaid kulusid hüvitatakse

- ▶ **19% - jah**
- ▶ 56% - ei
- ▶ 19% - ei oska öelda

Mulle selgitati tekkinud kahjude hüvitamise võimalust

- ▶ **19% - jah**
- ▶ 56% - ei
- ▶ 19% - ei oska öelda

Tunnen, et juhtum sai minu seisukohast lahendatud

- ▶ **13% - jah**
- ▶ 56% - ei
- ▶ 19% - ei oska öelda

Juhtum lahenes minu hinnangul õiglaselt

- ▶ **6% - jah**
- ▶ 69% - ei
- ▶ 13% - ei oska öelda

Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi

Tagasisidet andis: 23 vastanut.

Mulle selgitati kõike arusaadavalt ja piisavalt

- ▶ **83% - jah**
- ▶ 4% - ei
- ▶ 9% - ei oska öelda

Toimingud tehti kiiresti

- ▶ **74% - jah**
- ▶ 17% - ei
- ▶ 0% - ei oska öelda

Tundsin ennast asutusega suheldes turvaliselt

- ▶ **74% - jah**
- ▶ 17% - ei
- ▶ 4% - ei oska öelda

Minuga suheldi viisakalt

- ▶ **83% - jah**
- ▶ 4% - ei
- ▶ 4% - ei oska öelda

Minuga suheldi empaatiliselt ja hinnanguid andmata

- ▶ **57% - jah**
- ▶ 13% - ei
- ▶ 22% - ei oska öelda

Sain piisavalt vajalikku tuge

- ▶ **70% - jah**
- ▶ 13% - ei
- ▶ 9% - ei oska öelda

Mulle selgitati, kuidas menetlusega tekkivaid kulusid hüvitatakse

- ▶ **48% - jah**
- ▶ 22% - ei
- ▶ 22% - ei oska öelda

Mulle selgitati tekkinud kahjude hüvitamise võimalust

- ▶ **48% - jah**
- ▶ 30% - ei
- ▶ 17% - ei oska öelda

Tunnen, et juhtum sai minu seisukohast lahendatud

- ▶ **61% - jah**
- ▶ 22% - ei
- ▶ 9% - ei

Juhtum lahenes minu hinnangul õiglaselt

- ▶ **57% - jah**
- ▶ 24% - ei
- ▶ 10% - ei oska öelda

Kannatanute tagasiside küsimused

Siin saad kirjeldada, kuidas me Sinu abistamisega toime tuleme ja mida võiksime teha paremini. Sinu hinnang aitab meil oma tööd kannatanute huvides täiustada. Oodatud on nii kriitika kui ka head sõnad meie töö kohta.

NB! Tagasisidevormi kaudu ei saa kuriteost teavitada. Seda tuleb teha politsei kodulehel politsei.ee. Kiiret abi vajavast olukorrast teata otsekohe hädaabinumbri 112.

Küsimustikule vastamine võtab umbes 10 minutit. Vastused salvestuvad ainult siis, kui oled vastanud kõigile küsimustele.

❖ Milline on Sinu üldhinnang meie tööle?

- Jäin rahule
- Ei jäänud rahule
- Ei oska öelda

❖ Mis asutuse tööd soovid hinnata?

- Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi
 - Politsei
 - Prokuratuur
 - Kohus
- Vastates palun mõtle sellele asutusele.

❖ Mis tegi muret, mis meeldis?

- Palun kirjuta, mis Sulle meie töös muret tegi.
- Palun kirjuta, mis Sulle meie töös meeldis.

❖ Esitame Sulle 10 väidet. Palun anna oma hinnang ja soovi korral selgita, millega jäid või ei jäänud rahule.

	Jah	Ei	Ei oska öelda	Täpsusta, kui soovid
Mulle selgitati kõike arusaadavalt ja piisavalt				
Toimingud tehti kiiresti				
Tundsin ennast asutusega suheldes turvaliselt				
Minuga suheldi viisakalt				
Minuga suheldi empaatiliselt ja hinnanguid andmata				
Sain piisavalt vajalikku tuge				
Mulle selgitati, kuidas menetlusega tekkivaid kulusid hüvitatakse				
Mulle selgitati tekkinud kahjude hüvitamise võimalust				
Juhtum lahenes minu hinnangul õiglaselt				
Tunnen, et juhtum sai minu seisukohast lahendatud				

❖ Soovi korral märgi, milline kuritegu Sinu vastu toime pandi.

- Lähisuhtevägivald
- Seksuaalvägivald
- Füüsiline vägivald
- Varavastane kuritegu
- Liiklusõnnetus
- Majanduskuritegu
- Küberkuritegu
- Muu

Sinu arvamus on meile väga tähtis. See aitab meil oma tööd täiustada. Aitäh Sulle!