



Õiguskantsler

Teie 14.12.2014 nr

Meie 24.04.2015 nr 7-4/141484/1501806

**Seisukoht õigusrikkumise puudumise kohta
Väljakutse teenindamine**

Lugupeetud []

Tänan, et pöördusite minu poole oma 15.12.2014 avaldusega, milles väitsite, et politseiametnikud ei teenindanud piisavalt operatiivselt Teie tehtud väljakutset politsei lühinumbrile „110“.

Teatan, et olles tutvunud Teie pöördumisega, Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri ja Häirekeskuse seisukohtadega, ei ole ma tuvastanud Teie õiguste rikkumist.

Järgnevalt selgitan Teile oma seisukohta.

1. Asjaolud ja menetluse käik

1.1 Teie pöördumise sisu

1. Teie pöördumisest õiguskantslerile nähtus, et 05.12.2014 kella 17:30 paiku ründas Võru linnas „Rimi“ kaupluse juures Teid, Teie abikaasat ja Teie koera võõras koer. Te helistasite abi saamiseks numbrile „110“, kust teatati, et kõnealuse sündmuse lahendamine ei ole politsei ülesanne ning soovitati helistada Päästeametisse. Ka numbrilt „112“ vastati Teile, et taolise juhtumi lahendamine ei ole Päästeameti ülesanne. Seejärel helistasite väidetavalt uuesti ca viis korda politsei lühinumbrile „110“. Teie pöördumisest selgus, et lõpuks saabus sündmuskohale politseipatrull, kuid ca 30 minutit pärast kõne tegemist.

2. Otsustasin Teie avalduses esitatud väiteid kontrollida ja koostasın teabe nõudmise Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri prefektile.¹

1.2 Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri seisukoht²

¹ Õiguskantsleri 22.12.2014 kiri nr 7-4/141484/1405278.

² Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri 19.01.2015 kiri nr 2.1-3/206221-2.

3. Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri seisukohast nähtus, et Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri operatiivteabeteenistus sai 05.12.2014 kell 17:03 Häirekeskusest teate, et koer ründab teataja koera Võrus Jüri tn „Rimi“ poe juures. Kell 17:05 edastati „Bravo“ prioriteediga (reageerida kohe) väljakutse Võru patrullile, kes jõudis sündmuskohale 17:15 ning toimetas teisi ohustanud koera varjupaika. Prefektuuri vastusest selgus, et kohapeal olnud isikud menetluse alustamist ei soovinud.

4. Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri andmetel tegeles enne Teie esitatud väljakutse saamist politseipatrull Läti kodanikuga, kes oli langenud kuriteo ohvriks. Patrull lõpetas Läti kodanikuga tegelemise ja liikus kohe sündmuskohale „Rimi“ poe juurde.

5. Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuurist kinnitati, et hulkuvate loomade püüdmine on reeglina kohaliku omavalitsuse vastutus, kuid kuna Teiega juhtunu puhul oli tegu toimuva ründega, siis reageeris politsei ohu tõrjumiseks.

6. Kuna soovisin Teie tehtud telefonikõnede salvestusi ja politseil neid ei olnud, siis edastas Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuur minu teabe nõudmise osaliselt vastamiseks Häirekeskusele.

1.3 Häirekeskuse seisukoht³

7. Häirekeskuse peadirektor selgitas, et Teiega seotud juhtumi puhul oli Häirekeskusele teada vaid helistaja telefoni number, kuna helistaja ei öelnud ühelgi korral oma nime. Kirjeldatud juhtumiga tutvumiseks kuulati 05.12.2014 ajavahemikul 16:00 kuni 18:00 vastu võetud kõnesid. Salvestiste kuulamisel selgus peadirektori kinnitusele, et isik, kes Häirekeskusele ründavast koerast teada andis, on helistanud numbrilt [] hädaabinumbritele „110“ ja „112“.

8. Peadirektor märkis oma vastuses, et 05.12.2014 kell 17:00:28 helistati numbrilt [] hädaabinumbrile „112“ ja teatati ründavast koerast Võru „Rimi“ kaupluse juures. Helistaja teatas, et Võru linnas, „Rimi“ poe juures ründab võõras koer tema koera. Helistaja selgitas kõnes, et ta hoiab ründavat koera kinni. Helistaja teatel helistas ta ka varem politseisse, kuid mitte keegi ei reageerinud. Helistaja täpsustas kõnes, et politsei ei võta tema kõnet vastu. Peadirektori kinnitas, et kuna teates toodud informatsioonist oli aru saada, et tegemist on politsei valdkonda kuuluva hädaabikõnega, ühendati kõne edasi numbrile „110“. Teate ründavast koerast võttis päästekorraldaja vastu ja salvestas „Bravo“ prioriteediga väljakutsena kell 17:03:43. Peadirektor selgitas, et seejärel soovis päästekorraldaja sündmuse andmeid täpsustada. Kahjuks ei saanud päästekorraldaja sündmuse kohta rohkem teavet, kuna helistaja ei vastanud enam päästekorraldajale. Kell 17:05:37 lõpetas päästekorraldaja kõne.

9. Peadirektor viitas oma vastuses, et sama sündmuse käigus võttis Häirekeskus pärast hädaabiteate vastuvõtmist numbrilt [] saabunud kõnesid vastu veel kolmel korral, numbrile 110 ühel (17:07:51) ja numbrile 112 kahel korda (17:10:29 ja 17:13:30). Kõikides järgnevates kõnedes karjus helistaja ebaviisakate väljenditega päästekorraldaja peale ja ei edastanud täiendavat informatsiooni. Viimases ja pärast sündmuse lõppu tehtud kõnes (kell 17:37:23) soovis helistaja teada, miks politsei nii aeglaselt reageeris. Peadirektor väitis, et vastust aga helistaja ära ei kuulanud, vaid jätkas karjudes ebaviisakate väljendite kasutamist.

10. Peadirektor märkis, et esimeses kõnes võib helistaja sõnadest aru saada, et ta helistas juba enne, kui Häirekeskus tema 17:00:28 kõne vastu võttis, Häirekeskuse numbrile. Seetõttu

³ Häirekeskuse 09.02.2015 kiri nr HK 6.-2/98.

peadirektor kontrollis, kas helistaja on enne esimest vastu võetud kõnet helistanud Häirekeskusesse. Kontrollimise käigus tuvastati, et sellelt numbrilt ei ole ühe tunni jooksul enne kell 17:00:28 toimunud kõne vastu võtmist helistatud.

11. Peadirektor edastas mulle Teie tehtud telefonikõnede salvestused.

2. Õiguskantsleri seisukoht

12. Käesoleval juhul oli vaja leida vastus küsimusele, kas Häirekeskus vastas Teie kõnedele ja kas politsei reageeris Teie tehtud väljakutsele piisava operatiivsusega.

2.1 Häirekeskuse tegevus telefonikõnedele vastamisel

13. Häirekeskuse peadirektori vastusest minu teabe nõudmisele ja Teie tehtud telefonikõnede salvestistest nähtub, et esimese kõne tegite Te Häirekeskusesse 05.12.2014 kell 17:00:28. Häirekeskus edastas telefonikõnes esitatud väljakutse politseile reageerimiseks kell 17:03:43. Viimast kinnitas ka Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuur oma vastuses minu teabe nõudmisele.

14. Minu hinnangul on ca kolmeminutiline ajavahemik telefonikõnes asjaolude selgitamiseks ning teate edastamiseks adekvaatne aeg ning ma ei saa antud olukorras tuvastada, et Häirekeskus oleks Teie tehtud kõnedele jätnud vastamata või töödeldud neis edastatud informatsiooni ebamõistliku viivitusega. Peadirektor kinnitas, et enne 05.12.2014 kell 17:00:28 tehtud, ja Häirekeskuse poolt ka vastatud kõnet, Te Häirekeskusele ei helistanud. Mul puudub põhjus peadirektori antud informatsiooni paikapidavuses kahelda.

2.2 Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri tegevus väljakutse teenindamisel

15. Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri vastusest minu teabe nõudmisele selgus, et 05.12.2014 kell 17:03 sai prefektuur Häirekeskusest teate inimest ründavast koerast Võrus Jüri tn „Rimi“ kaupluse juures. Kell 17:05 edastati koheselt reageerimist vajav väljakutse Võru patrullile, kes jõudis sündmuskohale kell 17:15.

16. Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori 01.01.2010 käskkirja nr 38 „Korrakaitse tegevuse juhendi kinnitamine“ lisaga 1 on määratud erineva kategooria väljakutsete teenindamise kord. Viidatud õigusakti punkti 51.2 kohaselt teenindatakse „Bravo“ väljakutse kohe. Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri andmetel kulus patrullil sündmuskohale jõudmiseks ca 10 minutit. Antud ajavahemik ei ole minu hinnangul Teie tehtud väljakutse asjaolusid arvestades ebamõistlikult pikk. Arvestada tuleb, et Teie väljakutsele sõitnud patrullil oli parajasti käsil teise sündmuse lahendamine ning selle lõpetamine võttis samuti paratamatult aega. **Eelneva tõttu ei saa ma Teie õiguste rikkumist tuvastada ning väita, et politsei oleks Teie tehtud väljakutset teenindanud ebamõistliku viivitusega.**

3. Kokkuvõtteks

17. Teatan, et olles tutvunud Teie pöördumisega, Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri ja Häirekeskuse seisukohtadega, ei ole ma tuvastanud Teie õiguste rikkumist.

18. Ühtlasi lõpetan Teie avalduse menetluse. Vastavalt õiguskantsleri seaduse § 35¹ lõikele 3 tehakse õiguskantsleri seiskoht ka menetluses osalenud järelevalvealusele asutusele teatavaks ning seetõttu saadan ma koopia käesolevast kirjast Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuurile ja Häirekeskusele.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Teadmiseks: Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuur (louna@politsei.ee)
Häirekeskus (112@112.ee)