



**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS**  
**SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS**

**Marius Krasauskas**

**POLICIJOS ĮVAIZDIS IR JO VALDYMAS: TAURAGĖS  
APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO  
ATVEJIS**

Baigiamasis magistro projektas

**Vadovė**

Lekt. dr. Ligita Šarkutė

**KAUNAS, 2016**

**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS**  
**SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS**  
**VIEŠOSIOS POLITIKOS IR ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS**

TVIRTINU  
L. e. direktorės pareigas  
(parašas) Doc. dr. Audronė Telešienė  
2016 01

**POLICIJOS ĮVAIZDIS IR JO VALDYMAS: TAURAGĖS**  
**APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO**  
**ATVEJIS**

Baigiamasis magistro projektas

**Viešoji politika (621L22008)**

---

**Vadovė**  
(parašas) Lekt. dr. Ligita Šarkutė  
2016-01-

**Recenzentė**  
(parašas) Doc. dr. Eglė Vaidelytė  
2016-01-

**Projektą atliko**  
(parašas) Marius Krasauskas  
2016-01-06

**KAUNAS, 2016**

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Marius Krasauskas  
Viešosios politikos programa

Baigiamojo projekto „Policijos įvaizdis ir jo valdymas: Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato atvejis“

**AKADEMINIO SAŽINGUMO DEKLARACIJA**

2016-01-06  
Kaunas

Patvirtinu, kad mano **Mariaus Krasausko** baigiamasis magistro projektas tema „Policijos įvaizdis ir jo valdymas: Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato atvejis“ yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

---

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

## SANTRUMPŲ ŽODYNĖLIS

PD prie LR VRM – Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos.

VSAT prie LR VRM – Valstybės sienos apsaugos tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos.

VMI – Valstybinė mokesčių inspekcija.

VMVT – Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

PD – Policijos departamentas.

VPK-vyriausiasis policijos komisariatas.

ATPK – Administracinės teisės pažeidimų kodeksas.

BPK – Baudžiamojo proceso kodeksas.

ES – Europos sąjunga.

KET – Kelių eismo taisyklės

LPGK – Lietuvos policijos generalinis komisaras.

## LENTELĖS

|  |    |
|--|----|
| 1 lentelė. Įvaizdžio apibrėžimai.....                                    | 12 |
| 2 lentelė. Viešųjų ryšių veiklos kryptys.....                            | 23 |
| 3 lentelė. Reagavimo į įvykius tipai ir vertinimo kriterijai.....        | 35 |
| 4 lentelė. Bendravimo su visuomene būdai Tauragės apskrities VPK.....    | 37 |
| 5 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų duomenys.....              | 49 |
| 6 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pareigūnų duomenys.....    | 52 |
| 7 lentelė. Tauragės gyventojų teiginių apie policiją vertinimas.....     | 55 |
| 8 lentelė. Tauragės VPK pareigūnų teiginių apie policiją vertinimas..... | 56 |

## PAVEIKSLAI

|   |    |
|---|----|
| 1 pav. Organizacijos įvaizdžio genezė.....  | 17 |
| 2 pav. Komunikacijos modeliai.....  | 19 |
| 3 pav. Komunikacijos kriterijai.....  | 20 |
| 4 pav. Kriterijai lemiantys informacijos įsisavinimą .....                                    | 22 |
| 5 pav. Visuomenės pasitikėjimas policija Lietuvoje .....                                      | 34 |
| 6 pav. Informaciniai šaltiniai Tauragės apskrityje.....                                       | 39 |
| 7 pav. Pasitikėjimas Lietuvos institucijomis.....   | 44 |
| 8 pav. Gyventojų pasitikėjimas policija 2004-2014 metais.....                                 | 45 |
| 9 pav. Pasitikėjimas policija.....  | 46 |
| 10 pav. Tauragės rajono gyventojų apklausa apie pasitikėjimą policija.....                    | 46 |
| 11 pav. Tauragės apskrities VPK pareigūnų vertinimas.....                                     | 47 |
| 12 pav. Gyventojų pasitikėjimas policija Tauragės mieste.....                                 | 51 |
| 13 pav. Pagrindiniai Tauragės apskrities VPK veiklos informaciniai šaltiniai.....             | 51 |
| 14 pav. Policijoje dirbančių respondentų veiklos sritys.....                                  | 53 |
| 15 pav. Žiniasklaidos įtaka policijos įvaizdžio formavimui.....                               | 54 |
| 16 pav. Įvaizdžio vertinimo palyginimas.....  | 58 |
| 17 pav. Dėl mažo atlyginimo policijoje įdarbinami atsitiktiniai asmenys teiginio vertinimas.. | 58 |
| 18 pav. Ar norima, kad vaikas taptų policijos pareigūnu.....                                  | 59 |
| 19 pav. Pagrindinės nepasitikėjimo policija priežastys.....                                   | 60 |
| 20 pav. Ar VPK pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą.....                          | 61 |
| 21 pav. Teiginiai apibūdinantys Tauragės policiją.....  | 61 |

## TURINYS

|   |    |
|---|----|
| SANTRUMPŲ ŽODYNĖLIS.....  | 4  |
| LENTELĖS.....   | 5  |
| PAVEIKSLAI.....   | 6  |
| TURINYS.....  | 7  |
| SUMMARY.....  | 8  |
| ĮVADAS.....   | 9  |
| 1. ORGANIZACIJOS ĮVAIZDŽIO IR JO VALDYMO TEORINIAI ASPEKTAI.....  | 12 |
| 1.1. Įvaizdžio sąvoka, tipai, klasifikacija.....  | 12 |
| 1.2. Organizacijos įvaizdžio genezė.....  | 15 |
| 1.3. Organizacijos komunikacija.....  | 18 |
| 1.3.1. Ryšiai su visuomene.....   | 21 |
| 1.3.2. Darbuotojų komunikavimas ir mokymai.....   | 24 |
| 1.4. Viešojo sektoriaus organizacijų veiklos ypatumai.....  | 26 |
| 2. TAURAGĖS APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO ĮVAIZDŽIO<br>VALDYMO ANALIZĖ.....                              | 30 |
| 2.1. Tauragės apskrities VPK veiklos teisinis reglamentavimas.....  | 30 |
| 2.2. Tauragės apskrities VPK policijos įvaizdžio valdymas.....  | 33 |
| 2.3. Žiniasklaidos įtaka formuojant policijos įvaizdį.....  | 38 |
| 3. PASITIKĖJIMO POLICIJA LIETUVOJE IR TAURAGĖS APSKRITIES VYRIAUSIAJAME POLICIJOS<br>KOMISARIATE ĮVAIZDŽIO ANALIZĖ..... | 44 |
| 3.1. Antrinės kiekybinių duomenų analizės rezultatai.....   | 44 |
| 3.2. Tauragės gyventojų ir vyriausiojo policijos komisariato apklausų rezultatų analizė.....                            | 48 |
| 3.2.1. Tyrimo metodologija.....   | 48 |
| 3.2.2. Tauragės gyventojų apklausos rezultatų analizė.....  | 48 |
| 3.2.3. Tauragės apskrities VPK policijos pareigūnų apklausos rezultatų<br>analizė.....                                  | 52 |
| 3.2.4. Tauragės gyventojų ir pareigūnų apklausų rezultatų palyginimas.....  | 55 |
| IŠVADOS.....  | 64 |
| REKOMENDACIJOS.....   | 66 |
| LITERATŪRA.....   | 67 |
| ŠALTINIAI.....  | 68 |
| 1 PRIEDAS. Pareigūnų apklausos anketa.....  | 70 |
| 2 PRIEDAS. Gyventojų apklausos anketa.....  | 75 |
| 3 PRIEDAS. VPK renginių pristatymas interneto svetainėje.....   | 80 |
| 4 PRIEDAS. Tauragės apskrities VPK internetinės svetainės naujienos.....  | 81 |
| 5 PRIEDAS. Pareigūnų pasiskirstymas pagal pareigas.....   | 82 |

Krasauskas, Marius. *Image of the Police and its Management: the Case of Tauragė County Chief Police Commissariat*. Master's thesis in Public Policy / supervisor lect. dr. Ligita Šarkutė. Institute of Public Policy and Administration, the Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: Political science, Social sciences.

Key words: image, management of organization image, police, management of police image, public relations.

Kaunas, 2016. 82 p.

## SUMMARY

The topic of the project, is called „*Image of the Police and its Management: the Case of Tauragė County Chief Police Commissariat*“. Novelty of the topic: In Lithuania, the policy of police image formation has been actively prosecuted since year 2005, after the confirmation of „The Conception of police relations with society“, which purpose was to systematize and optimize information about police and police work in society. In the police institutions, the duty of public relations and communication with media and responsibility of commissariat image was given for one person. In nowadays police, old strategy of public relations gained preventive event status and is done by the majority of the officers. The main task of Lithuania's police is to work consistently, form positive image of the police, maintain the rate of trust in police and raise the rates of trust in police institutions. The management and formation of police image in Taurage County Chief Police Commissariat , is as important as in all Lithuania's police system. Analysis of Taurage police image has never been done before. This research will seek to find out factors, which are forming the image of the police and estimate the things which affect public opinion the most. According to the project, it will be possible to identify problematical fields of Taurage police image. Relevance of topic: It is necessary to always improve communication with society for high rates of police image. Police is a budget institution, which is accountable for country's society, so the main assessors of police are citizen of the country. The aim pf the project is to investigate police image and its management, according to example of Taurage County Chief Police Commissariat. Object of work - image of organization and its management. Objectives of the project: 1. To analyze theoretical aspects of organization image and its management; 2. To carry out the analysis of the management of the image of Taurage County Chief Police Commissariat; 3. To carry out the empirical research of the trust in police in Lithuania and the image of Taurage County Chief Police Commissariat and to analyse the results of the research. The results of the research show that only half of Taurage citizens are satisfied with local officers communication culture. According to citizens, arrival of police to accidents is quite good, most of them have never given bribe to police officer. In the formation of police image, communication with society is very important. After the analysis of the research it could be said, that image of Taurage police is formed with the help of public relations. Public meetings with society are prepared, contests, quizzes, competitions, citizens are stimulated to become police supporters. Society of safe neighborhood is created insufficiently active. After the analysis of project research information it could be said, that image of Taurage Chief Police Commisariat is formed by appearance of the police officers, communication culture with citizens, police response to citizens reports and complaints, public events and media. Structure of the project: In the first chapter of concept and classification of image and theoretical image forming models and its adaptation to police system are analyzed. In the second chapter, analysis of image management of Taurage County Chief Police Commissariat is discussed, also the law regulation of police organization work and implementation of image in Taurage County Chief Police Commissariat. In the third chapter the empirical research methodology and analysis of research results are given.



## IVADAS

Bet kurios įmonės, įstaigos ar organizacijos sėkmė labai priklauso nuo visuomenėje suformuotos nuomonės apie ją ir jos veiklą. Tinkamai visuomenėje suformavus teigiamą įvaizdį, institucijai yra lengviau komunikuoti ir siekti savo tikslų. Visuomenės nuomonei formuoti, reikia ne tik tinkamai paruošti informaciją, bet ją taip pateikti, kad visi sužinotų ir teisingai įvertintų bei suprastų, todėl visuomenės nuomonei formuoti reikia strategijos, pastangų ir veiklos, kuri vadinama ryšiais su visuomene.

**Temos aktualumas.** Policija yra biudžetinė įstaiga, kuri atsiskaito šalies mokesčių mokėtojams už policijoje vykdomą veiklą, todėl, pagrindinis policijos vertintojas – šalies gyventojas. Visuomenė policijos įstaigų veiklą vertina iš savo asmeninės patirties, policijos reagavimo laiką įvykus nusikalstamai veikai, iš žiniasklaidos pateikiamos informacijos, todėl, kad visuomenė labiau pasitikėtų policija, įstaiga turi būti atvira gyventojams ir teikti informaciją visuomenei apie atliktus darbus, įstaigos rengiamus įvairius renginius, prevencines priemones.

Svarbiausias vertinimo kriterijus norint apibūdinti organizaciją – elgesys ir laikysena visuomenėje. Organizacijos veikla visuomenės labui, socialinė atsakomybė prieš piliečius bei nuveikti darbai aplinkinių labui, veikia žmones ir formuoja teigiamą organizacijos įvaizdį (Drūteikienė, 2007, p. 34-35).

Policijos įvaizdis formuojamas per prevencinius ir viešuosius renginius. Didelę reikšmę turi tokie vertinimo kriterijai kaip bendravimo kultūra, tinkama ir operatyvi pagalba nukentėjusiems, apranga bei kiti rodikliai, kurie bus nagrinėjami baigiamajame magistro projekte.

**Temos naujumas:** Organizaciją, jos įvaizdį ir svarbą nagrinėjo tiek užsienio, tiek Lietuvos mokslininkai, tokie kaip Baršauskienė ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2005), Bubnys ir Smalskys (2005) Burnytė (2013), Bučinskas, (2007), Drūteikienė (2007), Howard (1998), Kotler ir Keller (2007), Šimanskienė (2002), Misevičius ir Urbonienė (2006), Počepcov (2000), Wilox, Cameron, Ault ir Agee (2003), Vanagas (2004), Uznieienė (2011) ir kt.

Lietuvoje policijos įvaizdžio formavimo politika aktyviai vykdoma nuo 2005 metų, kada tuometinis Lietuvos policijos generalinis komisaras Vytautas Grigaravičius, 2005 m. gegužės 17d., įsakymu Nr. 5-V-317, patvirtino „Policijos ryšių su visuomene koncepciją“, kurios paskirtis buvo sisteminti ir optimizuoti informacijos apie policiją ir jos darbą teikimą visuomenei. Remiantis šiuo dokumentu, visuose policijos komisariatuose pradėta taikyti ryšių su visuomene strategija. 2010 metais koncepcija nustojo galioti. Galiojo 2008 metais patvirtintas „Informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir platintojams reglamentas“ ir 2014 metais šis reglamentas buvo atnaujintas. 2005 metų ryšių su visuomene koncepcijoje buvo nustatytas pagrindinis tikslas: didinti visuomenės pasitikėjimą policija. Priemonių planuose buvo numatyti reprezentaciniai renginiai, kiekviena įstaiga turėjo parengti išankstinę strategiją ir ją per metus įgyvendinti. Policijos įstaigose buvo įsteigtas

viešųjų ryšių ir atstovo spaudai pareigybė ir atsakomybė už komisariato įvaizdį gulė ant vieno asmens pečių. Šiandienos policijoje tuometinė renginių strategija įgavo prevencinių renginių statusą ir yra vykdoma pareigūnų visumos.

Naujausios Specialiųjų tyrimų tarnybos užsakymu atliktos visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimo centro *Vilmorus* atliktos apklausos duomenimis, 2015 m. spalio – lapkričio mėnesiais policija teigė pasitikintys 60,3 proc. Lietuvos gyventojų. Gyventojų pasitikėjimas policija per devynis metus išaugo daugiau nei 20 proc. Lietuvos gyventojų nuomonės apie teisėsaugą ir teismus reprezentatyvios apklausos 2015 metų duomenimis, Lietuvos Policijos departamentas pristatė pasitikėjimas policija tyrimo rezultatus, pagal kuriuos policija pasitiki – 69 proc. šalies gyventojų (Policijos departamentas, 2015).

Pagrindinė Lietuvos policijos užduotis yra nuosekliai dirbti, formuoti teigiamą policijos įvaizdį ir išlaikyti pasitikėjimo rodiklius bei didinti pasitikėjimą policijos įstaiga. Policijos įvaizdžio valdymas ir kūrimas Tauragės apskrities vyriausajame policijos komisariate, toks pat svarbus, kaip ir visoje Lietuvos policijos sistemoje. Įvaizdžio analizės tyrimas Tauragės policijoje niekada nebuvo atliktas. Tyrimu bus siekiama išsiaiškinti detales, kurios formuoja policijos įvaizdį, įvertinti, kas labiausiai daro įtaką visuomenės nuomonei. Remiantis projektu bus galima identifikuoti problemiškas Tauragės policijos įvaizdžio formavimo sritis. Norint išlaikyti aukštus policijos įvaizdžio būtiną nuolat tobulinti policijos ir visuomenės komunikavimą.

**Tyrimo problema:** Pagrindinė tyrimo problema yra nuolat kintantys policijos veiklos vertinimo rodikliai, todėl būtina išanalizuoti Lietuvos policijos įvaizdžio valdymo politiką ir naudojamąs priemones.

**Darbo objektas:** organizacijos įvaizdis ir jo valdymas.

**Darbo dalykas:** policijos įvaizdis ir jo valdymas, remiantis Tauragės apskrities VPK atveju.

**Darbo tikslas:** ištirti policijos įvaizdį ir jo valdymą remiantis Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato pavyzdžiu.

**Darbo uždaviniai:**

1. Išanalizuoti organizacijos įvaizdžio ir jo valdymo teorinius aspektus.
2. Atlikti Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdžio valdymo analizę.
3. Atlikti pasitikėjimo policija Lietuvoje ir Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdžio empirinį tyrimą bei išanalizuoti jo rezultatus.

**Tyrimo metodai:** Rengiant baigiamąjį magistro projektą naudoti šie metodai: mokslinės literatūros analizė, dokumentų analizė, antrinė kiekybinių duomenų analizė ir kiekybinė apklausa. Mokslinės literatūros analizės pagalba išanalizuota organizacijos įvaizdžio samprata, tipai, struktūra, veiksniai, darantys įtaką organizacijos įvaizdžiui, įvaizdžio formavimui bei valdymo procesui. Pasitelkus dokumentų analizę ir antrinę kiekybinių duomenų analizę ištirtas Tauragės apskrities VPK

įvaizdis, jį lemiantys veiksniai ir jų poveikis policijos įstaigų valdymui. Kiekybinio tyrimo metu taikytas apklausos metodas. Tauragės gyventojai atsakė į klausimus, kaip jie vertina Tauragės apskrities VPK darbuotojus, renginius, prevencines priemones, siekiant gerinti įstaigos įvaizdį. Kita atliktos apklausos dalis, skirta Tauragės policijos komisariato pareigūnams ir darbuotojams. Tyrimu buvo siekiama iširti, kaip patys įvaizdžio gerinimo iniciatoriai, pareigūnai, vertina savo indėlį į policijos įvaizdžio gerinimo politiką Tauragės apskrities VPK. Tyrimu, taip pat buvo siekiama sužinoti, kokios problemos atsiranda įgyvendinant viešuosius ryšius Tauragės apskrities vyriausiajame policijos komisariate.

**Darbo struktūra:** Pirmajame skyriuje nagrinėjama įvaizdžio samprata ir klasifikacija bei analizuojami teoriniai įvaizdžio formavimo modeliai ir jų pritaikymas policijos įstaigai. Antrajame darbo skyriuje aptarta Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdžio valdymo analizė, teisinis policijos organizacijos veiklos reglamentavimas bei įvaizdžio įgyvendinimas Tauragės apskrities VPK. Trečiajame darbo skyriuje aptarta tyrimo metodika bei pateikta atliktų tyrimų rezultatų analizė. Tauragės VPK darbuotojų apklausos metu gauti duomenys atskleidė jų nuomonę apie savo įstaigos komunikaciją, įvaizdžio kėlimo ir ryšių su visuomene įgyvendinimo politiką, koks policijos įvaizdis yra jos darbuotojų tarpe. Apklausa taip pat buvo atlikta su Tauragės miesto ir rajono gyventojais, siekiant išsiaiškinti apskrities gyventojų nuomonę apie Tauragės apskrityje dirbančių pareigūnų elgesį, ar įvaizdžio gerinimo politika ir priemonės yra tinkamai vertinamos vietos gyventojų. Tauragės miesto ir rajono gyventojų nuomonė buvo lyginama su policijos darbuotojų nuomone.

Darbą sudaro 82 puslapiai su priedais, 8 lentelės, 21 paveikslas, panaudota 64 literatūros šaltiniai, iš kurių daugiausia mokslinės knygos, moksliniai straipsniai ir internetiniai šaltiniai.

# 1. ORGANIZACIJOS ĮVAIZDŽIO IR JO VALDYMO TEORINIAI ASPEKTAI

Šiame skyriuje analizuojama organizacijos įvaizdžio samprata, tipai, klasifikacija, organizacijos įvaizdžio genėzė, organizacijos komunikacija. Skyriuje analizuotos įvaizdžio sudedamosios dalys, identifiikuoti ir aprašyti pagrindiniai įvaizdį formuojantys veiksniai. Taip pat skyriuje nagrinėtos pagrindinės įvaizdžio formavimo priemonės padedančios gerinti organizacijos įvaizdį visuomenėje bei viešojo valdymo organizacijų įvaizdžio formavimo ypatumai.

## 1.1. Įvaizdžio sąvoka, tipai, klasifikacija

Įvaizdis – tai visuma subjektyvių nuomonių, požiūrių ir vaizdinių apie tam tikrą objektą. Paprastai įvaizdis kuriamas pagal požymius, kurie būdingi konkrečiam reiškiniui. Tokie požymiai gali egzistuoti objektyviai arba gali būti paprasčiausiai sukurti, iškreipiantys tikrovę ir realybę. Įvaizdis yra dinamiškas reiškinys, kuris nuolat kinta, priklausomai nuo objekto arba žmonių sąmonės ir mąstymo pokyčių. Įmonės įvaizdis – tai abstrakti visuomenės, arba tam tikrų grupių nuomonė apie įmonę, įstaigą ar organizaciją (Mamedaitytė, 2003, p. 17).

1 lentelė. Įvaizdžio apibrėžimai

| Autorius ir metai       | Apibrėžimas   |
|-------------------------|---|
| Andreeva, G.M. (1994)   | Įvaizdis - tai specifinis suvokiamo objekto „atvaizdas“ kai suvokimo rakursas sąmoningai susiaurintas ir akcentuojamos tam tikros objekto savybės.  |
| Gee, B. (1996)          | Įvaizdis – tai pagrindinė laimėjimo ir pralaimėjimo versle ir visuomeniniame gyvenime priežastis. Įvaizdis – tai standartų simbolis.  |
| Pranulis, V (1998)      | Įvaizdis – bendras daugelio žmonių požiūris į ką nors.  |
| Leontjev, D. (2000)     | Įvaizdis yra išpūdis, konstruojamas tikslingai ir sąmoningai, o vaizdas, paveikslas yra tai, kai kuriasi spontaniškai. Vaizdas tik tada taps įvaizdžiu, kai bus specialiai kuriamas.  |
| Pranulis, V. (2000)     | Įvaizdis – tai nuomonių ir vaizdinių apie prekę arba įmonę visuma.  |
| Sudžius, V. (2001)      | Įvaizdis tai specifinis suvokiamo daikto atvaizdas, kai suvokimo aprėptis sąmoningai susiaurinama ir pabrėžiamos tik tam tikros objekto pusės.  |
| Drūteikienė, G. (2003)  | Įvaizdis yra strateginė priemonė, užtikrinanti ilgalaikių organizacijos tikslų įgyvendinimui.   |
| Čereška, B. (2004)      | Įvaizdis – tai emocinis prekės ar paslaugos suvokimas.  |
| Krasauskaitė, S. (2004) | Įvaizdis - tai bendras ir vientisas įvairių visuomenės grupių suvokimas ir supratimas apie organizaciją ir jos veiklą.  |
| Paulienė, R. (2005)     | Įvaizdis apibūdina organizaciją, ją įvertina ir apsprendžia kiekvieno žmogaus elgesį atžvilgiu.   |
| Drūteikienė, G. (2007)  | Įvaizdis - tai organizacijos idėjų, jausmų, suvokimų ar išivaizdavimų, kuriuos asmuo ar jų grupė turi organizacijos atžvilgiu, visuma veikiamą materialių ir nematerialių organizacinių elementų, komunikacijos ir asmeninių bei socialinių vertybių. |

Šaltinis: sudaryta pagal Drūteikienė, 2007, p. 7-8.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vieningos nuomonės apie įvaizdį mokslininkų tarpe nėra. Kiekvienas analizuojantis įvaizdžio sąvoką ją pateikia savaip. Galima teigti, kad vertinti įvaizdį labai subjektyvu, nes kiekvienas asmuo turi asmeninę nuomonę bei vertinimo kriterijus. Todėl iki šiol nėra prieta vieningo įvaizdžio apibrėžimo. Lentelėje po du kartus paminėti Pranulis (1998, 2000) ir Drūteikienė (2003, 2007). Šie autoriai kelerių metų laikotarpyje, pateikė net po kelis įvaizdžio apibrėžimus. Pranulis (1998) apibrėžime siejo įvaizdį su masiniu požiūriu, o vėliau išskyrė nuomonių ir vaizdinių visumą. Drūteikienė (2003) įvaizdį siejo su strateginio plano priemonėmis, bet 2007 metais pateikė gana išsamų įvaizdžio apibrėžimą. Išanalizavus šiuos du atvejus, galima teigti, kad apibrėžimų apie įvaizdį yra daug ir jie nuolat kinta.

Įvaizdžiui apibrėžti naudojama daug įvairių žodžių, tokių kaip: atvaizdas, vaizdinys, pavidalas, atspindys ir t.t., bet nėra vieno universalaus žodžio, atspindinčio įvaizdžio prasmę (Mikalkevičienė ir Laurinčiukienė, 2009, p. 18).

Pagal tipus įvaizdis gali būti organizacinis, produkto bei ženklo.

Organizacinis – apibrėžia tai, kokią organizaciją mato žmonės. Produkto įvaizdis atspindi tam tikrą produktų kategoriją, o ženklo įvaizdis atspindi tam tikrą organizacijos prekinį ženklą, konkuruojant su kitų įmonių prekiniais ženklais (Drūteikienė, 2007, p. 9).

Drūteikienė (2007), pateikė įvaizdžio tipus pagal Gray ir Smeltzer (1995):

- *Bendras įvaizdis*. Organizacijos ir produkto įvaizdžiai nėra atskirti.
- *Produkto įvaizdis*. Produkto įvaizdis nėra susietas su organizacijos.
- *Lygus įvaizdis*. Produkcija ir organizacija žinomi vienodai.
- *Mišrus įvaizdis*. Pagal reikalingumą gali būti pabrėžiamas produkto arba organizacijos įvaizdis, atskirai.
- *Organizacinis įvaizdis*. Dėmesys skiriamas tik organizacijos įvaizdžio kūrimui (Drūteikienė, 2007, p. 10-11).

Jefkins (1998), teigė, kad įvaizdis tarsi sudarytas iš sluoksnių ir išvardino įvaizdžio sudedamąsias dalis, autorius įvardino šias įvaizdžio dalis:

- *Įsivaizduojamas įvaizdis*. Organizacija mano sukūrusi tam tikrą įsivaizduojamą įvaizdį, kuris neatitinka tikrovės ir galimas traktuoti, kaip savo jėgų pervertinimas, o kai kuriais atvejais nuvertinimas;
- *Realus įvaizdis*. Tikroji nuomonė apie organizaciją. Rezultatas priklauso nu to, kiek ir kokios informacijos pasiekia vertintoją.
- *Norimas įvaizdis*. Ką siekia organizacija nori ir siekia sukurti.

Kaip teigia Mikalkevičienė ir Laurinčiukienė (2009), Matkevičienė, R. (2005), išanalizavo ir pateikė keturis organizacijos įvaizdžio sluoksnius. Veidrodiniu sluoksniu, laikomas darbuotojų ir vadovų supratimas apie organizaciją. Tikrasis, esamasis sluoksniu, formuojamas skleidžiant

informaciją apie organizaciją, tikslinėms grupėms, norimą ir siekimą įvaizdį sukurti, organizaciją siekia pati, pagal savo sukurtą modelį, o organizaciniam sluoksniui, aktualus organizacijos, o ne produkto įvaizdis.

Autorės Mikalkevičienės ir Laurinčiukienės (2009), pateikė Počepcovo (2000) teiginius apie įvaizdžio sluoksnius. Autorius, taip pat įvardino keturis, sluoksnius ir labiau akcentavo organizacijos, paslaugos ir prekės išskirtinumą:

*rinkodarinis* – akcentuojamas prekės, paslaugo, organizacijos išskirtinumas, akcentuojant, kad tokių ypatingų daugiau nėra;

*sitaucinis* – išskirtinumas esant labai konkrečioms aplinkybėms, akcentuojant kodėl prekė, ar paslauga paklausi šiuo metu;

*sociologinis* – ko visuomenė tikisi iš organizacijos prekės ir paslaugos ir kaip tai pateikia socialinėse apklausose;

*komunikacinis* – viešinant savo organizaciją, paslaugą ar produktą, vertinamas grįžtamasis ryšys (Mikalkevičienė ir Laurinčiukienė, 2009, p. 21).

Čeikauskienė (1997) neišskyrė įvaizdžio tipų, tačiau aptarė įvaizdžio sąvokas:

*Originalumas.* Organizacijos įvaizdis turi būti išskirtinis ir būdingas tik tai organizacijai.

*Adekvatumas.* Įvaizdis turi atitikti tikrovę ir negali būti nuo jos atitrūkęs, priešingu atveju tai gali sukelti neigiamas pasekmes.

*Plastiškumas.* Organizacijos įvaizdis turi būti koreguojamas atsižvelgiant į pokyčius.

*Projektyvumas.* Apima kuriamo įvaizdžio planavimą, valdymą, kontrolę, socialinį kultūrinį racionalumą, įvaizdžio priimtinumą visuomenės nuomonei.

*Adreso tikslumas.* Kiekvienu atveju įvaizdis turi savo tikslinę grupę, kurią pateikiama informacija turi pasiekti ir kuriai jis yra kuriamas (Čeikauskienė, 1997, p. 54).

Autorės Mikalkevičienė ir Laurinčiukienė (2009) pateikė įvaizdžio klasifikaciją pagal profesines veiklos sritis (politika, teisėsauga, sveikatos apsauga, valdymas ir kt.), socialines grupes (tėvų įvaizdis, šeimos įvaizdis, autoriteto įvaizdis ir kt.), pagal kitus požymius (reklamos įvaizdis, regiono įvaizdis, šalies įvaizdis ir kt.), organizacijos veiklos sritys (valstybės tarnybos įstaigų įvaizdis, organizacijos įvaizdis, banko įvaizdis ir kt.), asmens įvaizdis (akcentuojami asmens individualūs bruožai, elgesys, etiketas, aprangos stilius, bendravimo manieros ir kt.) (Mikalkevičienė ir Laurinčiukienė, 2009, p. 21-22).

Įvaizdžio kūrimo rezultatas – reputacija. Ji organizacijoje keičiama sunkiau negu įvaizdis. Įvaizdį galima keisti, formuoti, jo sąvoka platesnė.

Drūteikienė (2007) išskyrė parametrus, pagal kuriuos yra vertinama organizacijos reputacija. Autorės nuomone įtakos reputacijos formavimui turi novatoriškumas, darbuotojų profesionalumas,

globalumas, valdymo kokybė, finansinis stiprumas, ilgalaikė investicinė sėkmė, produktų ir paslaugų kokybė, socialinė atsakomybė.

Organizacijos įvaizdis yra priklausomas ir sąveikauja su atstovaujančių asmenų įvaizdžiais, parduodamų prekių ar teikiamų paslaugų įvaizdžiu, yra neatsiejamas ir sąveikauja su reputacija (Drūteikienė, 2007, p. 14). Leontjev (2000), teigia, kad įvaizdis, tai konkrečių užuominų ir asociacijų, apie tai kokia yra organizacija, sukūrimas (Leontjev, 2000, p. 20).

Organizacijos įvaizdžio kūrimo efektyvumas priklauso nuo socialinių ir psichologinių charakteristikų. Banytė (2001), mano, kad svarbu sukurti pozityvų organizacijos darbuotojų įvaizdį. Palankus darbuotojų požiūris į savo organizaciją, sąlygoja gerą klientų aptarnavimą, o geras klientų aptarnavimas – stiprina arba silpnina palankų įspūdį apie organizaciją. Organizacija pasak autorės, turi siekti aukštos aptarnavimo kokybės, nes geri santykiai tarp darbuotojų ir klientų, daro įstaigos veiklą efektyvesnę (Banytė, 2001, p. 19).

Drūteikienė (2007), pateikė tokius įvaizdžio kūrimo įvertinimo metodus:

- žiniasklaidai pateikiamos informacijos turinio analizė, tai procesas, kurio metu sekama ir analizuojama visa su organizacijos veikla žiniasklaidoje pasirodanti informacija. Taip surinkta kokybinė analizė, vėliau, pritaikius specialius kodavimo, klasifikavimo ir skaičiavimo metodus, gali būti paversta kiekybine;

- profilinė apklausa, dažniausiai naudojama pirmą kartą atliekant įvaizdžio kūrimo programą. Jei tyrimas atliekamas teisingai, galima nustatyti grupes palankias ir priešiškas organizacijai bei įvertinti informacijos šaltinius;

- giluminė apklausa vyksta laisvu pokalbiu, arba atsakinėjant į iš anksto parengtus klausimus. Šiam tyrimui būdingas patogus informacijos gavimas, bet sunkus apdorojimas, todėl daugeliu atveju organizacijos renkasi anketinę apklausą;

- fokus grupės, kruopščiai suplanuoja diskusiją, kurioje dalyvauja žmonės turintys patirties ir išmanymo apie nagrinėjamą dalyką;

- suvokimo žemėlapių būdas – tinkamas vertinti įvaizdį ir įvaizdžio kūrimo įgyvendinimo sėkmę. Panaudojus šia priemone, organizacija gali įsivertinti poziciją konkurentų atžvilgiu.

Pasak Drūteikienės (2007), visi išvardinti įvertinimai, leidžia nustatyti, ar organizacijos įvaizdžio kūrimo strategija buvo tinkamai paruošta ir įgyvendinta. Svarbu suvokti, kad atliekant tyrimus, reikia išlaikyti logiką ir aukštus tikslumo standartus (Drūteikienė, 2007, p. 89).

## **1.2. Organizacijos įvaizdžio genezė**

Rusų mokslininko Leontjev (2000), nuomone, kuriant organizacijos įvaizdį, labai svarbios detalės, nes netgi neturėdamas jokios informacijos apie organizaciją, žmogus pašamonėje gali susidaryti subjektyvų įvaizdį (Leontjev, 2000, p. 19-20).

Čeikauskienė (1997), mano, kad organizacijos turi stengtis pateikti neutralų įvaizdį, nes pastarasis sukeltų mažiau neigiamų visuomenės emocijų ir pasipriešinimo. Autorė įvardino pagrindines neutralaus įvaizdžio charakteristikas:

*Įvaizdžio kompleksiskumas.* Dėmesys skiriamas organizacijos išskirtinėms, individualioms savybėms. Organizacijos istorija ir biografija yra tokia pat svarbi, kaip šūkis, dizainas ar prekinis ženklas.

*Įvaizdžio realistiškumas.* Norint pasiekti tinkamų rezultatų, įvaizdis turi atitikti tikrovę.

*Įvaizdžio aiškumas ir konkretumas.* Pateikiama informacija turi būti gerai apgalvota, savybės pateikiamos tiksliai.

*Įvaizdžio paprastumas.* Įvaizdis turi būti pateikiamas paprastesnis už pristatomą objektą, tačiau negalima jo pateikti pernelyg banaliai, nes tai gali pakenkti laukiamam rezultatui.

*Įvaizdžio ne baigtumas.* Įvaizdis turi skatinti vaizduotę ir palikti erdvės fantazijai (Čeikauskienė, 1997, p. 55).

Siekiant suprasti kas yra įvaizdis svarbu išanalizuoti jo genezę. Drūteikienė (2007), pateikė piramidės formos iliustraciją, kuria paaiškino organizacijos įvaizdžio kūrimo proceso lygmenis.

**Pagrindas** – tai esminės idėjos, išreikštos įstatymuose ir kituose dokumentuose. Organizacijos vieta šalies ūkio sistemoje, jos atliekamos funkcijos, yra jos įvaizdžio pagrindas. Šiame proceso etape yra apibrėžiamos organizacijos veiklos ribos ir galimybės, struktūra, produktai ar teikiamos paslaugos, darbuotojų pareigos, kitaip tariant formuojami darbuotojų santykiai ir vadovavimo stilius.

**Organizacinė kultūra** – yra kontekstas, kurio pagrindu kuriamas identitetas. Organizacinė kultūra – tai dirbtinai suskurta kultūra tam tikriems tikslams siekti (Šimanskienė, 2002, p. 19-20). Kultūrinis kontekstas daro įtaką organizacijos vadovų iniciatyvai paveikti įvaizdį ir kasdieninę sąveiką tarp organizacijos narių ir išorinių asmenų. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad organizacinė kultūra yra suprantama kaip grupės gyvavimo patirties pasekmė. Kultūra egzistuoja grupėje, kuri jau susiformavusi. Kultūros poveikis organizacijos nariams gali būti skirtingas. Vienos daro didelį poveikį darbuotojų elgsenai, kitos darbuotojų neveikia (Hatch ir Schultz, 1997, p. 356-365). Blogai yra tai, kad turinti galias tradicijas ir kultūrą organizacija, nenori keistis, nepriima pokyčių. Kita vertus – stabili organizacijos socialinė sistema, sumažina formalios biurokratijos poveikį. Poreikis keistis, nėra poreikis keisti organizacijos kultūrą. Pasikeitimai galimi per naują strategijos kryptį, numatant veiklos tikslus, metodus, darbuotojų mokymą.

**Organizacijos identitetas** – tai organizacijos savęs pateikimas įvairioms įtakos grupėms, išryškinant kuo jis skiriasi nuo kitų organizacijų (Gioia, 2000, p. 63-64). Visuomenė organizaciją nori matyti vieningą, individualią ir išsiskiriančią iš kitų organizacijų, t.y., juridškai ir ekonomiškai suprantamą kaip ūkinį vienetą, todėl identitetas įvardijamas trimis požūriais: pagal grafinį dizainą (logotipai, herbai, prekiniai ženklai), komunikaciją ir mokslinį požūrį, susijusį su organizacijos



elgesiu. Organizacija siūlo ne tik savo prekes ir paslaugas, bet ir žinias, praneša apie save, pasakoja savo istoriją, supažindina su organizacijos filosofija.



1 pav. Organizacijos įvaizdžio genezė (Drūteikienė 2007, p.29)

**Organizacijos individualumas** – tai organizacijos individualių išraiškos požymių visuma. Individualumas subjektyvus dalykas, todėl interpretuojamas ir vertinamas gali būti įvairiai. Būtina išskirti dizainą, nes išorinį stilių ir vaizdą, organizacija pasirenką tokį, kad išskirtų iš kitų organizacijų. Dizaino komponentai padeda klientams surasti siūlymus, klientui formuojama nuomonė apie teigiamą organizacijos įvaizdį, nes įmonė pasirūpino pasirinkimo galimybe. Kitas svarbus aspektas – organizacijos elgesys. Organizacija visuomenei atrodo stipri dėl konkrečių darbų. Daugelio organizacijų įvaizdis priklauso nuo to, ar yra paisomi visuomenės interesai ir poreikiai, ar nekeliama privatūs interesai aukščiau visuomenės gerovės, ar kitaip nepiktnaudžiaujama pasitikėjimu visuomene. Čekauskienė (1997), kaip svarbų elementą išskyrė organizacijos dizainą. Autorės nuomone, kiekvienos organizacijos dizainas turi būti toks, kad išsiskirtų konkuruojančių organizacijų (Čekauskienė, 1997, p. 57). Kalbant apie organizacijos komunikaciją, galima paminėti, kad kiekviena organizacija nori bendrauti su interesantais ir pateikti visuomenei informaciją apie save (išorinė komunikacija) ir kartu betarpiškai bendrauti su organizacijos darbuotojais, pirmine ir svarbiausia įtakos grupe (vidinė komunikacija).

**Organizacijos profilis** – apibūdina organizacijos veiklos kryptį ir visuomeninį statusą. Svarbiausias šio etapo elementas – misija. Organizacijos misija gali būti pateikiama įvairiai, priklausomai nuo tikslų ir turinio. Bartkus (2000), teigia, kad organizacijos misija turi apimti keturias pagrindines sritis: produktų linijos apibrėžimą, rinkos sritį, augimo kryptis, ir technologijos lygį (Bartkus, 2000, p. 15). Organizacijos profilis – tai organizacijos veiklos siekių, tikslų ir ketinimų deklaravimas (Drūteikienė, 2007, p. 28-35).

Labai svarbu, kad visuomenė organizaciją matytų vieningą, turinčią identitetą ir individualią. Kiekviena įstaiga yra individualybė, kuri praneša apie savo elgseną ir pasakoja savo istoriją. Organizacijos individualumas dažniausiai vertinamas subjektyviai, nes kiekvieną detalę žmonės

interpretuoja savaip. Organizacijos dizainas turi išsiskirti iš kitų, išreikšti individualumą. Visų išvardintų procesų visuma, sudaro organizacijos įvaizdį.

### **1.3. Organizacijos komunikacija**

Komunikacija – tai procesas kurio metu vyksta pasikeitimas informacija tarp individų, taikant bendras ženklų ir elgesio sistemas (Matkevičienė, 2005, p. 3).

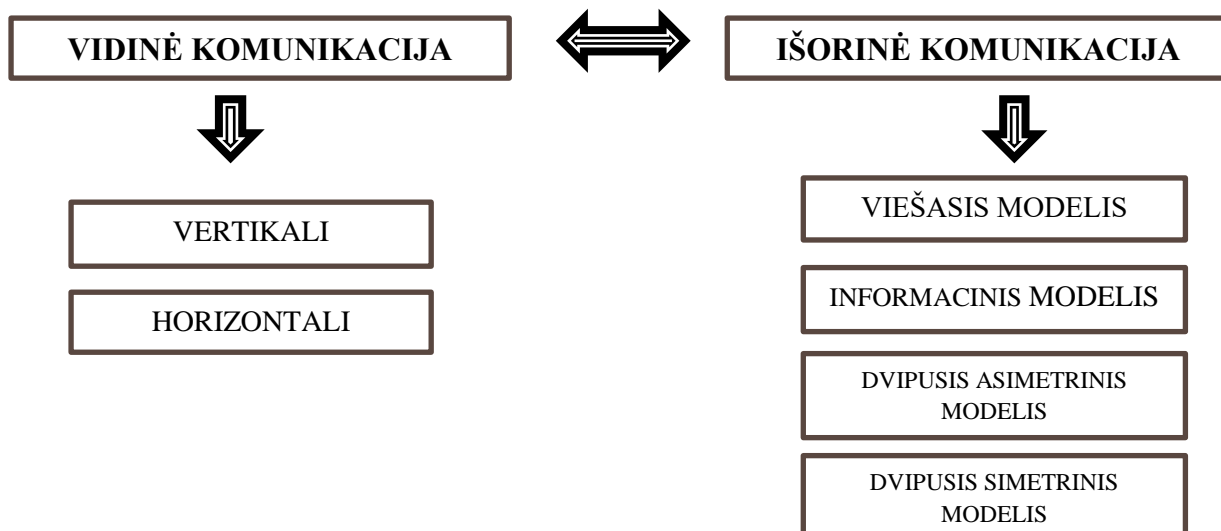
Šiandieninėje visuomenėje, sėkmingos komunikacijos pradžia turėtų būti noras ir gebėjimas suprasti vartotoją, kuris naudojasi teikiamomis paslaugomis ir numatyti jo dalyvavimo vartojimo komunikacijoje motyvus. Daugelis tarptautinių organizacijų orientuoja vykdomas marketingo komunikacijų kampanijas: reklamos kampanijas, nuolaidų ar įvairių švenčių metu rengiamas akcijas, viešųjų ryšių pranešimus apie organizacijos vykdomą veiklą į vartotoją. Taikydamos šias priemones, organizacijos siekia formuoti šiuolaikinio gyvenimo būdo supratimą, skatinantį keisti vartojimo įpročius (Akočiūnienė, Markevičiūtė, Matkevičienė ir Stonkienė, 2004, p. 14).

Analizuojant organizacijos kokybės komunikaciją, reikėtų išskirti kelis esminius veiksnius, lemiančius efektyvią komunikaciją:

- pažangių technologijų taikymas organizacijos veikloje. Technologijos leidžia supaprastinti ir palengvinti užduotis ir užtikrinti darbo našumą. Dabartinėse organizacijose vartotojų poreikių tenkinimas technologijų pagalba, vadinamas – kokybės vadyba;
- darbuotojų mokymas, tarnautojų elgsena teikiant paslaugas. Paslaugų sektoriuje kokybės suvokimas priklauso nuo teikiamos paslaugos kokybės ir tinkamo proceso;
- organizacijos strateginė veikla, atskleidžianti socialinę atsakomybę. Norint pagerinti paslaugų kokybę, komunikacijos specialistai siūlo darbuotoju įtraukti į organizacijos valdymą. Taip darbuotojai bus geriau supažindinti su įmonės veikla (Akočiūnienė, Markevičiūtė, Matkevičienė ir Stonkienė, 2004, p. 29-30).

**Vidinė komunikacija.** Vyksta organizacijoje tarp darbuotojų ir narių. Ji grįsta tam tikrais tikslais ir gali būti vertikali ir horizontali. Vertikali komunikacija – tai informacijos keitimasis tarp skirtingų darbuotojų „hierarchijos“ principu (informacija perduodama iš vadovų „žemyn“, o iš pavaldinių vadovams – „aukštyn“). Horizontali komunikacija – tai keitimasis informacija tarp organizacijos padalinių. Vidinė komunikacija skirta tiems, kurie dirba organizacijoje, jų šeimos nariams ir partneriams. Gerai koordinuota vidinė komunikacija – tai bendram tikslui sutelktas lojalumas organizacijai (skelbimų lentos, lankstinukai, vaizdiniai pristatymai). Labai svarbus vidinės komunikacijos elementas – susirinkimai. Jų metu darbuotojai gali betarpiškai bendrauti su vadovybe, spręsti problemas ir aktualius klausimus.

Organizacijos įvaizdis ir jo veiklos efektyvumas labai priklauso nuo personalo tarpusavio bendravimo, pasitikėjimo, gerų santykių su vadovais palaikymo, vertikalių ir horizontalių ryšių, išorinės komunikacijos tinkamo įgyvendinimo



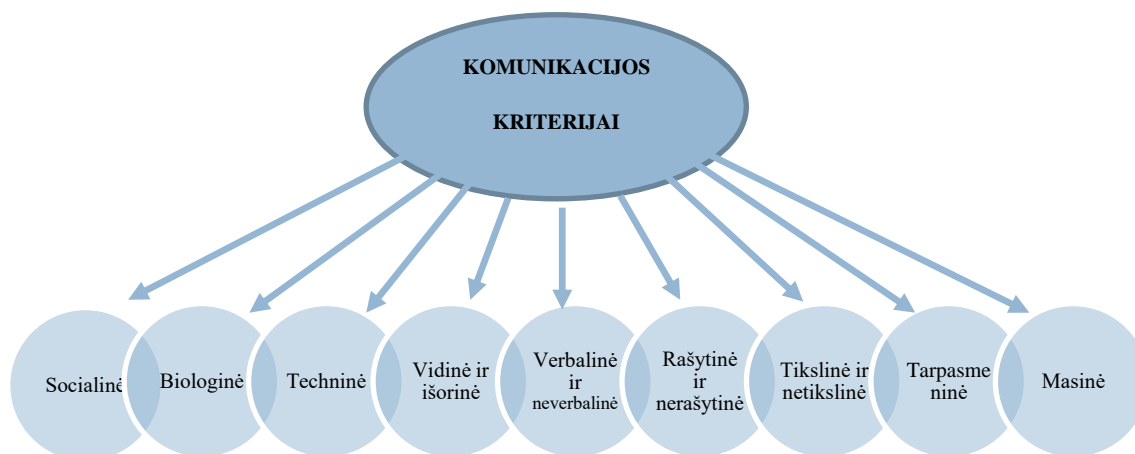
2 pav. Komunikacijos modeliai (Uznieņė, 2011, p.18)

**Išorinė komunikacija.** Per išorinę komunikaciją informaciją apie organizaciją gauna asmenys, ne organizacijos nariai. Išorinė komunikacija propaguoja įmonės įvaizdį. Tai keitimasis informacija tarp konkrečios organizacijos ir sociumo. Autorės Grebliauskienė ir Večkienė (2004), pateikė išorinės komunikacijos modelius:

- Viešasis modelis pabrėžia tik organizacijai pageidaujamas detales. Informacija skleidžiama viena kryptimi ir gali būti nepatikima, kitaip tariant, tai gali būti propaganda;
- Informacinio modelio esmė skleisti teisingą, pagrįstą informaciją. Šio modelio pagrindinis tikslas yra informuoti visuomenę ar paslaugos vartotoją;
- Dvipusis asimetrinis modelis taikomas tenkinti organizacijos reikmes. Šiuo modeliu siekiama nustatyti visuomenės nuomonę apie organizaciją, informaciją išanalizuoti ir imtis atitinkamų strategijų, kurios padėtų pasiekti įmonei pripažinimo;
- Dvipusio simetrinio modelio atveju, organizacijos veikla derinama su auditorijos visuomenės nuomone. Šis modelis siekia gerinti ryšį su auditorija, skatinti palankumą ir užsitikrinti sėkmę komunikacijos procese (Baršauskienė ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2005, p. 125-134).

Komunikacija – „keitimosi informacija procesas, atviras, besiplėtojantis, sudėtingas ir integralus, kuriam įtaką daro daugelis veiksnių. Tai dinaminis procesas, suprantamas kaip sistema, kur informacijos siuntėjas atlieka ir informacijos priėmėjo vaidmenį bei atvirkščiai- priėmėjas – siuntėjo“ (Grebliauskienė ir Večkienė, 2004).

Komunikacijos kriterijai – tai komunikavimo rūšys, lemiančios tarpusavio sąveiką tarp žmonių, bei keitimašis informacija. Kiekvienas kriterijus (žr. pav.3), atlieka savo funkcijas ir taip sudaro galimybes komunikuoti.



### 3 pav. Komunikacijos kriterijai (Uznieņė, 2011, p.9).

Toliau projekte bus aprašyti komunikacijos kriterijai:

*Socialinė komunikacija.* Socialinė tarpusavio sąveika yra mechanizmas, kurio dėka socialinė aplinka veikia individualų elgesį. Vykstant socialinei sąveikai, individai komunikuoja vienas su kitu.

*Biologinė komunikacija.* Skirtingas moterų ir vyrų komunikacinis elgesys, daugeliu atvejų grindžiamas ir aiškinamas remiantis biologiniais faktoriais. Biologinę teoriją gali įtakoti asmeninė nuomonė ir individualus suvokimas ne tik patirties, bet ir iš prigimties.

*Techninė komunikacija.* Prasideda pasitelkus naujas technologijas, padedančias įveikti atstumą. Tai: telefonas, internetas.

*Vidinė ir išorinė komunikacija.* Vidinė, tai informacijos mainai įmonės viduje, todėl komunikavime dalyvauja visi: darbuotojai, vadovai, šeimos nariai. Išorinė komunikacija tai atitinkamo viešiesiems ryšiams. Organizacijos teigiamo įvaizdžio propagavimas, rėmėjų paieška, teigiamos informacijos sklaidimas – pagrindinė išorinio komunikavimo užduotis.

*Verbalinė ir neverbalinė komunikacija.* Komunikacija apima rašytinę, skaitytinę kalbą, muziką, teatrą, visą tai, kas apima žmogaus elgseną. Verbalinė komunikacija, tai informacinis elgesys, tarpusavio sąveika, kada išreikšti idėjoms kaip simboliai yra naudojami žodžiai. Neverbalinė komunikacija, tai visos kitos informacijos perdavimo formos: veiksmų kalba, veido išraiška, apranga ir t.t.

*Rašytinė ir nerašytinė komunikacija.* Kada informacijos pateikimui ir kodavimui reikalingas raštas, komunikacija vadinama rašytine. Nerašytinė – komunikavimas gestais, žodžiais ar kitokiais būdais. Rašytinė komunikacija esant reikalui gali grįžti, būti pakeista, teikiama pataisyta, o nerašytinė komunikacija vyksta dotuoju momentu ir yra glaudi. Todėl galimos dažnesnės komunikavimo klaidos.

*Tikslinė ir netikslinė komunikacija.* Tikslinga informacija perduodama tam tikrai auditorijai, ir tam tikrais motyvais.

*Tarpasmeninė komunikacija.* Ši komunikacija vyksta tarp dviejų ir keleto asmenų. Kalbinė veikla – ne vieno žmogaus savybė, todėl būtinas dvipusis ar daugiapusis ryšys.

*Masinė komunikacija.* Informacijai perduoti naudojamos masinės informavimo priemonės, nes tai komunikavimas su didelėmis, skirtingomis ir nutolusiomis auditorijomis. Tačiau grįžtamasis ryšys su auditorijomis yra ribotas (Uznieienė, 2011, p. 9).

### **1.3.1. Ryšiai su visuomene**

Ryšiai su visuomene – tai planuota, ilgalaikė, nuolatinė veikla, kuria organizacija teikdama informaciją visuomenei ir sąveikaudama, siekia sukurti ir palaikyti tarpusavio supratimo ryšius tarp organizacijos ir jos auditorijų (Matkevičienė, 2005, p. 13)

Organizacijos sėkmė valstybės valdymo institucijose, priklauso nuo visuomenės nuomonės apie ją ir jos veiklą. Jeigu organizacija suformuoja tinkamą strategiją ir deramai save pateikia visuomenei, suformuoja apie save teigiamą įvaizdį, jai žymiai lengviau siekti savo tikslų. Ryšiai su visuomene reikalingi tam, kad visuomenė galėtų gauti informaciją apie organizaciją ir jos veiklą, nes skaidri valdininkų vykdoma politika, padeda surasti geriausius sprendimus ir apsisaugoti nuo nesąžiningų darbuotojų (Mamedaitytė, 2003, p. 3).

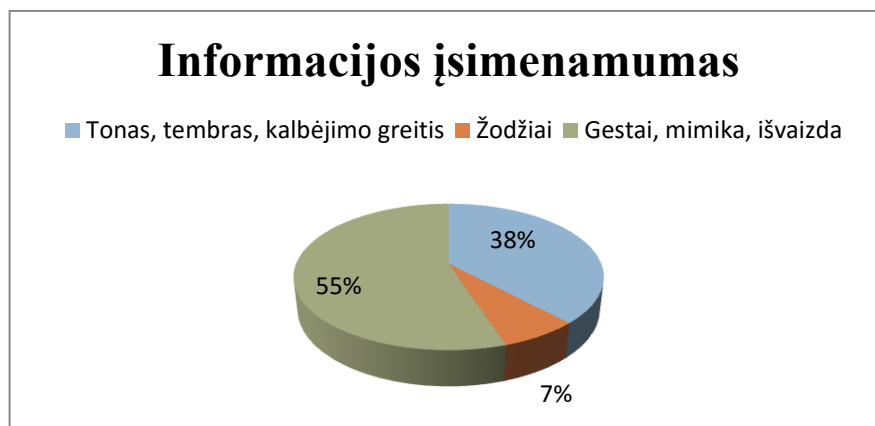
Tarptautinė ryšių su visuomene asociacija pritarė tokiam viešųjų ryšių apibrėžimui: „Ryšiai su visuomene yra valdymo funkcija, kuri įvertina visuomenės požiūrius, identifikuoja individo ar institucijos politiką ir veiksmus iš visuomenės interesų pozicijos, planuoja ir vykdo veiksmų programą, siekiant įgyti visuomenės supratimą ir pritarimą“ (Nugaraitė, 1999, p. 12).

Glosienės (1999), nuomone, norint, kad organizacija tinkamai įgyvendintų ryšių su visuomene politiką, įstaiga turi išsikelti ir pritaikyti jos organizacijai tinkančius tikslus. Kiekvienos organizacijos atveju tai subjektyvūs sprendimai, todėl autorė išvardino pagrindinius, neutralius ryšių su visuomene tikslus, kuriuos galima taikyti visoms organizacijoms:

- kurti ir skleisti teigiamą organizacijos įvaizdį;
- kurti, palaikyti, prireikus – gelbėti organizacijos reputaciją;
- informuoti apie organizacijos veiklą, jos produktus ar paslaugas;
- užtikrinti visuomenės palaikymą;
- užtikrinti ir didinti finansavimą;
- didinti paklausą ir matomumą;
- palaikyti grįžtamąjį ryšį;
- koreguoti organizacijos strategiją ir taktiką.

Pagrindinis ryšių su visuomene tikslas – pakeisti neigiamą įvaizdį į teigiamą. Visos organizacijos, atsižvelgus į įstaigos tikslus, turi ryšių su visuomene strategiją (Glosienė, 1999, p. 31).

Mokslininkai neprieina vieningos nuomonės, koku būdu perduodama informacija geriausiai įsisavinama. Pečiulis (2004), atliko tyrimą, kurio metu buvo siekiama nustatyti, kokie informacijos pateikimo kriterijai lemia pateiktos informacijos įsisavinimą. (Pečiulis, 2004, p. 12).



**4 pav.** Kriterijai, lemiantys informacijos įsisavinimą (Pečiulis, 2004, p. 19)

Autoriaus teigimu, visuomenė labiausiai įsimena informaciją, kuri yra pateikiama demonstratyviai, naudojant gestus, mimikas – 55 (proc.). Tonas, tembras, kalbėjimo greitis, informacijos įsisavinimą veikia – 38 (proc.), o informacija pateikta žodžiais įsimenama mažiausiai – tik 7 (proc.).

Psichologai teigia, kad pirmasis įspūdis trunka 4–7 sekundes ir jo galia ir įtaka lieka ilgesniam laikui. Vėliau jau vertinami vaizdai, per 4–7 minutes, imama analizuoti kas matoma, jaučiama girdima ir po 7 minučių prasideda įvaizdžio kūrimo laikas – pakanka pusvalandžio įvaizdžiui sukurti (Mikalkevičienė ir Laurinčiukienė, 2009, p. 17).

Kalbant apie viešuosius ryšius būtina paminėti bendravimą, nes tai viešųjų ryšių pagrindas. Bendravimas – tai dviejų ar daugiau žmonių tarpusavio keitimasis informacija, emocinio būvio sąveika ir santykiai, tenkinantys žmoniškuosius ar organizacijos poreikius (Misevičius ir Urbonienė, 2006, p. 9). Pagrindinis kiekvienos organizacijos įsipareigojimas bendruomenei – gerovės siekis, rengiant ryšių su visuomene programas. Šave gerbiančios institucijos pagrindinis tikslas – įtikinti gyventojus, kad ši organizacija yra patikima ir atvira visuomenei. Baršauskienė ir Janulevičiūtė – Ivaškevičienė (2005) įvardino pagrindinius organizacijos ryšių su visuomene siekius:

- informuoti bendruomenę apie organizacijos politiką, veiklą, mokesčius, įsipareigojimus, teikiamą socialinę ir ekonominę paramą;
- išsamiai informuoti organizacijos darbuotojus apie jos veiklą ir skatinti juos perduoti šią informaciją draugams, kaimynams, giminaičiams;
- atsakyti į neteisingą kritiką apie organizaciją ir jos veiklą;
- atlikti tyrimus norint sužinoti bendruomenės nuomonę apie organizaciją ir jos veiklą;
- prisidėti gerinti bendruomenės socialinį aprūpinimą;

- susipažinti su bendruomenės žmonėmis – kviesti jų grupes susitikti su vadovaujančiuoju organizacijos personalu;
- palaikyti harmoningus santykius su bendruomenės lyderiais;
- remti bendruomenę įvairiose jos gyvenimo srityse (Baršauskienė ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2005, p. 133).

Atitinkamai, ryšių su visuomene specialistai Kotler ir Keller (2007), atsižvelgdami į aukščiau išvardintus siekius, teigia, kad norint išlaikyti gerus santykius su tikslinėmis auditorijomis, organizacija turi atlikti šias funkcijas:

- palaikyti santykius su žiniasklaida (pateikti naujienas, paruosti palankios informacijos apie organizaciją ir ją pateikti žurnalistams);
- vykdyti prekės, o viešajame sektoriuje paslaugos viešinimą (teikia informaciją apie konkrečias prekes ir paslaugas);
- vykdyti visuotinę komunikaciją (supažindina su organizacijos veikla viduje ir išorėje);
- užsiimti lobizmu (bendrauti su įstatymų leidėjais siekiant sukurti ar pakeisti konkrečius įstatymus ar nuostatas);
- konsultuoti vadovus strateginiais klausimais (įvaizdžio formavimo pakilimų ir krizių atvejais) (Kotler ir Keller, 2007, p. 377).

Užsienio autorių Wilox, Cameron, Ault ir Agee (2003), pateikė visuomenei, jų manymų, pagrindines viešųjų ryšių veiklos kryptis. Susistemintoje teorijoje, galima aiškiai išskirti etapus nuo problemos atsiradimo, gerinimo strategijos reikalingumo, numatytų veiksmų, kad būtų gautas galutinis rezultatas – organizacijos įvaizdžio gerinimas.

**2lentelė.** Viešųjų ryšių veiklos kryptys

| <i>Veiklos kryptis</i>                                      | <i>Siekis</i>  |
|---|--|
| <b>Patarimai ir konsultavimas</b>                           | Viešųjų ryšių specialistai teikia patarimus administracijai dėl elgsenos, veiklos krypčių, strategijos, tarpusavio santykių ir ryšių organizavimo.   |
| <b>Tiriamoji veikla</b>                                     | Pirmiausia išsiaiškinamos visuomenės nuostatos rūpimu klausimu, nes tik tada galima planuoti tolesnę strategiją tarpusavio supratimui gerinti, visuomenės nuomonei formuoti norima kryptimi. |
| <b>Ryšių su žiniasklaida plėtojimas</b>                     | Dirbant su žiniasklaida siekiama populiarinti ir garsinti organizaciją, ginti organizacijos interesus viešojoje erdvėje.   |
| <b>Organizacijos viešinimas</b>                             | Planingas žinių, svarbių organizacijos ateičiai, platinimas per pasirinktas žiniasklaidos priemones.   |
| <b>Ryšių tarp organizacijos narių ir tarnautojų kūrimas</b> | Organizacijos narių ir tarnautojų informavimas apie organizacijos veiklą, jos tikslus, skatinimas bendram darbui.  |
| <b>Ryšių su visuomene plėtojimas</b>                        | Planinga veikla su publika, su organizaciją supančia socialine aplinka, kad tie ryšiai būtų naudingi organizacijai ir visuomenei.  |
| <b>Dalyvavimas sprendžiant viešuosius reikalus</b>          | Aktyvaus dalyvavimo viešojoje politikoje organizavimas ir pagalba pritaikant organizacijos tikslus prie visuomenės lūkesčių.   |

2 lentelės tęsinys kitame puslapyje

|   |   |
|---|---|
| <b>Ryšų su valdžios institucijomis valdymas</b> | Ryšų su kontrolės, reguliavimo, priežiūros institucijomis palaikymas ir plėtojimas siekiant palankiai išspręsti organizacijos problemas. Lobizmas taip pat gali būti šios veiklos sritis.     |
| <b>Problemų vadyba</b>                          | Visuomenėje susikaupusių problemų identifikavimas ir jų panaudojimas organizacijos veiklai efektyvinti.   |
| <b>Finansinių ryšių organizavimas</b>           | Sukurti ir palaikyti investuotojų pasitikėjimą organizacija, užmegzti gerus ryšius su finansine visuomene. Kitaip tariant, tai ryšių su investuotojais, kreditoriais ir akcininkais valdymas. |
| <b>Pramoninių ryšių valdymas</b>                | Ryšų su pramonės įmonėmis ir profsąjungomis plėtojimas ir palaikymas.   |
| <b>Finansinės paramos valdymas</b>              | Organizacijos naudingumo visuomenei atskleidimas, gyventojų skatinimas remti organizaciją finansiškai, jei tai yra būtina pačiai organizacijai.   |
| <b>Kultūrinių ryšių plėtojimas</b>              | Ryšų palaikymas ir bendravimas su pavieniais kultūros ir meno žmonėmis, įvairiomis kultūrinėmis grupėmis ir organizacijomis.  |
| <b>Specialių įvykių planavimas</b>              | Norint greičiau atkreipti visuomenės dėmesį į asmenybę, į siūlomą visuomenei produktą, gaminį ar paslaugą, suplanuojami įvykiai, kurie visuomenei turi atrodyti kaip tikri, nesurežisuoti.    |
| <b>Rinkodaros ryšių valdymas</b>                | Skatinamas aktyvumas, siekiant parduoti produktą, paslaugą, idėją, taikant įvairias aktyvinimo formas.  |

Sudaryta autoriaus pagal Wilox, Cameron, Ault ir Agee, 2003, p. 8-9.

Autoriai aprašė viešųjų ryšių veiklos kryptis ir apibendrintai pateikė, kaip jos turi būti įgyvendinamos. Jų nuomone, siekiant teigiamų rezultatų, organizacija turi turėti paskirtus atsakingus asmenis už viešųjų ryšių įgyvendinimą ir strategijos vystymą. Visos išvardintos sritys tinka viešojo sektoriaus įvaizdžio gerinimo politikos įgyvendinimui. Norint tinkamai gerinti organizacijos įvaizdį, būtina identifikuoti problemines sritis ir tada pasitelkus masines informavimo priemones, internetines svetaines, lankstinukus bei kitas priemones, pradėti įgyvendinti įvaizdžio gerinimo politiką (Wilox, Cameron, Ault ir Agee, 2003, p. 8-9).

Center ir Jackson (2003) knygoje „Ryšų su visuomene praktika“ pateikia 18, jų manymu, svarbių maksimų, kuriomis turėtų vadovautis organizacijų viešųjų ryšių specialistai. Pasak autorių, kad užmegzti tvirtus kontaktus, reikia atsižvelgti į skaitytojo asmeninius interesus. Informacija, pateikta žymių ekspertų ar specialistų, visada visuomenei bus labiausiai patikima, todėl tikslinga remtis ekspertų išvadomis, o viešųjų ryšių specialistas, kuris bando spręsti problemą, pats turi būti eksperto lygio. Labai svarbus – tiesioginis kontaktas, kurio metu galima perteikti informaciją pavyzdžiais ir iliustracijomis, publikos įtraukimas į problemos sprendimą, suburiant panašių interesų turinčių asmenų grupes. Informacijos paprastumas, tinkamas pateikimas, daro tiesioginį poveikį informacijos įsisavinimui. Negalima bandyti paneigti nemalonių faktų, nes neigimu galima tik sureikšminti. Siekiant publikos pritarimo, reikia kalbėti apie tikslą, draugiškai auditorijai problemą pakaka nušviesti, tačiau jei publiką linkusi analizuoti aspektus, tada problemą reikia analizuoti išsamiai (Center ir Jackson, 2003, p. 5-6).

### ***1.3.2. Darbuotojų komunikavimas ir mokymai***



Organizacijos įvaizdžio formavime labai svarbu, kad būtų ugdomi palankūs darbuotojų bei vartotojų požiūriai į organizaciją. Organizacijos įvaizdis kuriamas pasitelkus vidinę ir išorinę reklamą, saugant organizacijos vardą, įtraukiant darbuotojus į organizacijos valdymą, puoselėjant organizacijos tradicijas, skelbiant apie organizacijos veiklos sėkmę masinės informavimo priemonėse (Vanagas, 2004, p. 237).

Kiekvienoje organizacijoje susikuria bendruomenė – šeimų ar žmonių grupė, kuriuos jungia tam tikros bendro naudojimo vertybės, turint bendras veiklas, įstaigas ir interesus ar geografinį atstumą (Leliugienė, 1997, p. 270).

Drūteikienė (2007) teigia, kad kuriant organizacijos įvaizdžio programas labai svarbu jas pradėti realizuoti vidinės komunikacijos kanalais. Pasak autorės, efektyvūs informaciniai ryšiai su darbuotojais sąlygoja didesnę produktyvumą ir pasitenkinimą darbu, greitesnį tikslų pasiekimą, todėl įgyvendinant įvaizdžio kūrimo programas, turi būti siekiama supažindinti darbuotojus su organizacijos tikslais, užduotimis ir planais, informuoti juos apie darbo problemas, veiksmus ir rezultatus. Tikslinga sukurti novatorišką ir kūrybiškumo aplinką, bendradarbiauti ir konsultuotis su darbuotojais, informuoti apie svarbius sprendimus (Drūteikienė, 2007, p. 86).

Kaip teigia A. Bučinskas (2007), komunikacijos srautų analizė organizacijos viduje yra svarbi, nes be tokios analizės neįmanoma nustatyti kolektyvo mikroklimato, darbuotojų požiūrio į organizacijos tvarką, vadovybę, į organizacijos teikiamas paslaugas. Jeigu norima, kad darbuotojai taptų organizacijos ambasadoriais visuomenėje, pirmiausia reikėtų išanalizuoti vidinius komunikacinius srautus ir išsiklausyti į darbuotojų poreikius, bei jų pastabas. Viešieji ryšiai tampa bejėgiai, jeigu darbuotojai bendrauja grupelėmis, o vadovybė su darbuotojais elgiasi arogantiškai (Bučinskas, 2007, p. 21).

Darbuotojo atitinkamai kompetencijai įsigyti naudojamos pagrindinės mokymo rūšys:

**Bazinis personalo mokymas.** Tai dažniausiai vyksta už organizacijos ribų (mokymasis profesinio mokymo sistemoje, vidurinėje mokykloje, universitetuose bei kolegijose, kur įgyjami pagrindiniai profesiniai įgūdžiai).

**Kvalifikacijos kėlimas.** Manoma, kad informacijos apimtis padvigubėja kas penkeri metai. Tad bazinis išsimokslinimas, reikalingą lygį išlaiko neilgai. Po tam tikro laiko tarpo, kiekvienas darbuotojas turi tobulinti savo kvalifikaciją.

**Perkvalifikavimas.** Kvalifikacijos kėlimas nekeičia bazinio pasirengimo, o perkvalifikavimas iš esmės leidžia įgyti naują iš esmės kvalifikacijos profilį (Misevičius ir Urbonienė, 2006, p. 175-176).

Dar viena labai svarbi detalė – darbuotojų apranga. Daugelio nagrinėtų autorių pateiktose teorijose įvaizdis pateikiamas, kaip siekis kuo glaudžiau bendrauti su interesantais ir neanalizuojama dalykinė apranga. Viena vertus, tai darbuotojo estetinis požiūris į savo išvaizdą, bet žiūrint kitu aspektu, drabužiai yra pirmas žingsnis į profesinį įvaizdį. Baršauskienė ir Janulevičiūtė – Ivaškevičienė

(2005), teigia, kad įvaizdžio formavime yra labai svarbi individo apranga. Patrauklūs ir dalykiški asmenys, turi didesnę įtaką komunikacijos proceso efektyvumui. Tai ypač svarbu, kai pirmą kartą sutinkame partnerį, klientą, interesantą. Baršauskienė ir Janulevičiūtė – Ivaškevičienė (2005), kaip pavyzdį perteikė eksperimentą, kurio metu, dvi policininkų grupės, vieni su uniforma, kiti aprenkti civiliais drabužiais, siekė sudrausminti praeivius. Grupei su policininko uniformomis tai sekėsi daryti kur kas geriau. Aprangos svarba keičiasi pamažu, pradėjus pažinti vieniems kitus geriau, tačiau pirmas įspūdis paliekamas būtent stojus prieš auditoriją (Baršauskienė ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2005, p. 83-84).

Policijos rengimas, integruotas į aukštojo mokslo sistemą, ir plačios socialinių mokslo studijos yra naudingos praktiniame prevenciniame policijos darbe vis sudėtingesnėmis socialinio gyvenimo sąlygomis (Bubnys ir Smalskys, 2005, p. 96).

Darbuotojų mokymas svarbus tuo, kad policijos pareigūnai betarpiškai bendrauja su visuomene. Kontaktų metu, žmonės vertina policininko aprangą ir bendravimo kultūrą. Netvarkingas, grubus ir neetiškas pareigūnas, negali tinkamai atstovauti savo įstaigos, tai reiškia intereso akyse policijos įvaizdis blogės, nes vienas netinkamas kontaktas su policijos pareigūnu, gali suformuoti neigiamą nuomonę apie visą įstaigą. Mokymu metu, policijos psichologai moko policijos pareigūnus valdyti stresines situacijas, konfliktus. Atskirų padalinių vadovai, vertina pareigūnų išvaizdą ir daro pastabas, dėl neteisingo uniformos dėvėjimo. Darbuotojų švietimas – labai svarbi policijos įstaigų įvaizdžio formavimo dalis, nes teigiami, aukšto kultūrinio lygio kontaktai su visuomene, prisideda formuojant policijos sistemos įvaizdį.

#### **1.4. Viešojo sektoriaus organizacijų veiklos ypatumai**

Howard (1998), taip pat kaip ir Drūteikienė (2003), organizacijos įvaizdį sieja su strateginiu planavimu ir teigia: „Organizacijos įvaizdis turi būti suplanuotas ir kontroliuojamas, taip pat, kaip ir kiti strateginiai veiksmai“ (Howard, 1998, p. 224).

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 metais pirmą kartą nutarimu patvirtino Strateginio veiklos planavimo metodiką. Strateginis požiūris leidžia geriau planuoti policijos padalinių veiklą, ją koordinuoti ir koreguoti, esant aplinkos pasikeitimams. Strateginis planas leidžia objektyviau vertinti pačios įstaigos ir darbuotojų motyvaciją, kontroliuoti uždavinių įgyvendinimą, numatytas priemones, sistemingai siekti numatytų tikslų (Ruževičius ir Kasperavičius, 2008, p. 124).

Dennis, Wilox ir Cameron (2007) teigia, kad pagrindinis strateginio plano dalys yra vizija ir misija. Autoriai mano, kad labai svarbu įvertinti vidinę ir išorinę situaciją. Pasak Jewel (2002), strateginis planavimas, tai procesas, kuriuo nustatoma, ko ir koku būdu organizacija sieks.

Uznienė (2011) mano, kad, strateginį planavimą galima apibūdinti, kaip organizacijos integraciją į sociumą, prisitaikymą prie besikeičiančios aplinkos. Kiekvienos organizacijos veikla prasideda nuo

strateginio veiklos planavimo. Planavimas, organizavimas ir vykdymas bei kontrolė yra pagrindinės strateginio planavimo funkcijos (Uznienė, 2011, p. 15).

Viešojo sektoriaus organizacijos skiriasi nuo gamybinių ar kitokių verslo organizacijų. Viešojo administravimo organizacijoms būdinga tai, kad jos yra politinės kilmės, turi skirtingą teisinį pagrindą bei vadybinį pobūdį. Tai ne pelno siekiančios organizacijos. Per kelis dešimtmečius nesusikūrė vieninga šių organizacijų teorija, viešojo administravimo organizacijų teorija susikūrė kaip atskira bendrosios organizacijų teorijos šaka. Šiuolaikinė viešojo administravimo organizacijų teorija labai plati. Viešojo administravimo organizacijų vadyba nuo privataus sektoriaus skiriasi tuo, kad viešosios organizacijos yra administruojamos reikioje politinėje, teisinėje ir ekonominėje aplinkoje. Viešojo sektoriaus veikla ribojama įstatymais ir kontroliuojama interesantų. Viešosios organizacijos veikiančios liberalioje demokratinėje visuomenėje, yra priemonė piliečių interesams tenkinti ir negali vadovautis organizacijos arba asmeniniu suinteresuotumu (Domarkas, 2003, p. 89-91).

Domarko (2003) teigimu, iki šiol vienas iš populiariausių viešojo administravimo organizacijų modelių išlieka M. Weberio modelis, kuriuo aprašomi valdžios įstaigų esminiai bruožai:

1. *Darbo pasidalinimas ir funkcinė specializacija.* Darbas paskirstomas pagal pobūdį ir tikslus. Tiksliai juridškai apibrėžiamos kiekvieno padalinio darbo sritys, išvengiant funkcijų sutapimo ir dubliavimo (policijos įstaigose toks dokumentas yra padalinių veiklos nuostatai, pareigybių aprašymas);

2. *Hierarchija.* Aiški, vertikali struktūra, kurioje kiekvienas pavaldus aukštesniam ir tuo pačiu viršesnis už žemiau esančius (policija vadovaujasi Vidaus tarnybos statutu, todėl įstaigoje labai svarbi subordinacija);

3. *Veiklos taisyklių ir procedūrų formali sistema.* Užtikrina organizacijos veiklos stabilumą, patikimumą ir galimybę prognozuoti jos ateities veiklą, taip pat bešališkumą atliekant biurokratinės operacijas (policija vadovaujasi patvirtintu darbo reglamentu, vidaus tvarkos taisyklėmis, strateginiu veiklos planu, kasmet teikia veiklos ataskaitas);

4. *Dokumentų bei kitų su organizacijos veikla susijusių užrašų išsaugojimas.* Viešojo sektoriaus organizacijose kaupiami ir saugomi įvairūs dokumentai susiję su įstaigos veikla. (Policijos įstaigos vadovaujasi galiojančiais teisės aktais reglamentuojančiais dokumentų administravimo tvarką);

5. *Profesionalizmas.* Darbuotojai turi būti priimti į darbą, atsižvelgiant į profesinį pasirengimą bei darbo patirtį (policijoje karjeros siekiantys darbuotojai, norintys pretenduoti į laisvas aukštesnes pareigybes, privalo dalyvauti atrankoje, kur jo tinkamumą užimti aukštesnėms pareigoms vertina komisija) (Domarkas, 2003, p. 103-104).

Kotler (2007), išskyrė pagrindinius viešojo sektoriaus komunikacijos kanalus, kurie lemia kokiais būdais pranešimai pasieks visuomenę:

- **reklama** – tai bet kokia forma apmokamas netiesioginės informacijos apie įstaigą ar jos produktą skleidimas masinėmis informavimo priemonėmis. Viešajame sektoriuje dažniausiai naudojamos masinės informavimo priemonės: televizija, radijas, internetas, laikraščiai, žurnalai;
- **viešieji ryšiai** – siekiant sudaryti teigiamą organizacijos įvaizdį, kontroliuoti incidentus, paneigti nepalankius gandus, turi būti palaikomi geri santykiai su piliečiais;
- **specialūs įvykiai** – tai įvykiai, kurių metu valstybės tarnautojai, pareigūnai, gali pabendrauti su visuomene, išklaudyti jų nuomonės, pristatyti savo darbą ir atsakyti į rūpimus klausimus;
- **tiesioginis marketingas** – tai kreipimasis į konkrečius asmenis, siekiant paskatinti tam, kad gautų atsakomąjį veiksma (pvz. reklaminiai lankstinukai, kartu su paslaugos sąskaita, pasiūlymai gaunami informacinių technologijų pagalba, vizitas į namus ir kt.).

Planuojant ir vykdant komunikacijos programą svarbu užtikrinti, kad visuomenę pasiektų aiškus ir tinkamas reklamos pranešimas apie valstybinės institucijos ar viešojo sektoriaus organizacijos veiklą ir jos siūlomas paslaugas (Židonis, 2010, p. 363-364).

Viešajame sektoriuje kitaip nei verslo organizacijose traktuojamos etikos problemos. Žodis etika, kilęs iš žodžio „įprotis“, privataus gyvenimo bei verslo etikos normos negali lygintis su valstybinei tarnybai keliamais reikalavimais. Privatus verslas dėmesį skiria pelnui, o ne geranoriškumui. Tuo tarpu, viešajame administravime etika yra kasdieninio darbo dalis. Etika viešajame sektoriuje svarbi dėl dviejų priežasčių: demokratija remiasi pasitikėjimu. Etika, valdžia ir pasitikėjimas yra glaudžiai susiję. Demokratijai reikalingas visuomenės pasitikėjimas, nes pastarasis yra pagrindinis valdžios veiksnių vertinimas. Valstybės tarnautojai turi suvokti savo etinius įsipareigojimus visuomenei ir įvertinti jų pasitikėjimo reikšmę. Viešajame sektoriuje dirba tokie pat žmonės kaip ir kitur, tačiau jiems keliami didesni reikalavimai, nes visuomenė tikisi, kad tarnautojai laikysis aukštesnių etinių normų ir standartų. Lyginant asmeninį ir valdininkų elgesį, galima teigti, kad valstybės tarnautojams, taikomi aukštesni moralinio vertinimo standartai (Lewis, 1991, p. 18-20). Viešojo administravimo organizacijos darbuotojai turi vadovautis pagrindiniais visuomeninės tarnybos principais:

1) Paklusti įstatymui ir jį įgyvendinti (valstybės tarnautojas turi galią piliečių atžvilgiu, piliečiai priklauso nuo teikiamų paslaugų, bet nėra apsaugoti nuo tarnautojų sprendimo). Įstatymas turi būti visuomenės tarnautojų orientacijos taškas (Lewis, 1991, p. 32-45).

2) Tarnauti visuomenės interesams (valdžia buvo sukurta tam, kad išvengtų eilės nepatogumų, susijusių su viešuoju administravimu, kad valdžios politiką administruojantys atstovai, tarnautų visuomenės interesams).

3) Prisiimti asmeninę atsakomybę (valdininkui priėmusiam netinkamą sprendimą, organizacija neprivalo prisiimti atsakomybės, todėl labai svarbu, kad visuomenės tarnautojai drąsiai ir

viešai prisiimtų atsakomybę. Čia labai svarbi profesinė kompetencija, sprendimų priėmimo laisvė ir nuolatinis tobulėjimas) (Lewis, 1991, p. 61-68).

4) Vengti žalos darymo. (valdininkai, kad išvengtų pasekmių ir šalutinių efektų, priimdami sprendimus privalo atsižvelgti ne tik į trumpalaikius, bet ir ilgalaikius veiksmo sprendimo rezultatus.

Lewis (1991) teigia, kad tarnavimas visuomenei apima tris momentus: bešališkumą, interesų konfliktą bei įvaizdžio gerinimą. Palidauskaitė (2003, p.192-199), Misevičius ir Urbonienė (2006), Wilox (1991), įvardino viešojo sektoriaus darbuotojų dažniausiai daromus etikos pažeidimus:

- apgavystė – žodžiai ar veiksmai, kuriais sąmoningai norima nuslėpti tiesą, arba suklaidinti siekiant savanaudiškų tikslų;
- korupcija – tai veiksmai, kuriais siekiama asmeninės, ar grupinės naudos naudojantis turima valdžia, pažeidžiant teisės normas, visuotinius interesus bei moralės standartus.
- piktnaudžiavimas – tai asmens tarnybinių pareigų netinkamas arba atlikimas, pažeidžiant profesinius reikalavimus;
- interesų konfliktas – situacija, kai gali susidurti privatūs darbuotojo, jo šeimos narių ir visuomenės interesai, kuriems jis turi atstovauti eidamas tarnybą. Valstybės tarnautojai turi laikytis keturių pagrindinių principų: paklusti įstatymams ir juos įgyvendinti; tarnauti visuomenės interesui; prisiimti asmeninę atsakomybę; vengti daryti žalą.
- seksualinis priekabiavimas – tai užgaulus, žodžiais ar fiziniais veiksmais išreikštas seksualinio pobūdžio elgesys, su asmeniu, su kuriuo sieja darbo, tarnybiniai ar kitokie santykiai (Misevičius ir Urbonienė, 2006, p. 192-193).

*Apibendrinant skyrių, galima teigti, kad užsienio ir Lietuvos autoriai pateikia įvairius įvaizdžio apibrėžimus, tačiau vieningos nuomonės apie įvaizdį mokslininkų tarpe nėra, nes supratimas apie įvaizdį labai subjektyvus. Įvaizdis – tai visuma subjektyvių nuomonių, požiūrių ir vaizdinių apie tam tikrą objektą. Organizacijos identitetas, prekės ženklas, pasirinkta viešųjų ryšių strategija, darbuotojų švietimas tarpusavyje sąveikauja ir kuria įvaizdį. Įvaizdžio kūrimas neatsiejamas nuo organizacijos komunikavimo ir viešųjų ryšių strategijos, nes aktyviai bendraujat su visuomene, formuojama nuomonė apie organizaciją ir jos veiklą. Mandagūs ir tvarkingi pareigūnai, tenkina visuomenės poreikius, bendrauti su kompetentingu ir reprezentatyviai atrodančiu pareigūnu. Valstybinėms įstaigoms ir viešojo sektoriaus darbuotojams yra keliami daug aukštesni vertinimo reikalavimai. Viešasis sektorius ypatingas tuo, kad įstaiga nesiekia asmeninės naudos dirbdama visuomenės labui, yra išlaikoma mokesčių mokėtojų ir privalo būti atskaitinga visuomenei. Viešajame valdyme, labai svarbus betarpiškas bendravimas su žmogumi, asmeninė atsakomybė, darbuotojų kvalifikacijos kėlimas, etikos normų laikymasis ir kitos įvaizdžio formavimo priemonės, kurios laikui bėgant gali lemti sėkmingą organizacijos įvaizdžio formavimą.*

## **2. TAURAGĖS APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO ĮVAIZDŽIO VALDYMO ANALIZĖ**

Lietuvos policija - statutinė institucija, kurios įvaizdžio formavimui ypatingą reikšmę turi ryšiai su visuomene. Viešajame valdyme, įvaizdžio svarbai priskiriami tokie kriterijai, kaip asmens įvaizdis apranga, gestų kalba, etika, aprašo aprangos detalių derinimo taisyklės (Drūteikienė, 2007, p. 9-10). Keičiantis viešojo administravimo tendencijoms, keičiasi ir policijos veiklos modelis. Policija vis dažniau atlieka socialinį darbą ir tampa ne „jėgos“, o paslaugos struktūra. Pokomunistinių šalių policija, būdama viešojo sektoriaus statutine dalimi, sunkiai prisitaiko prie valdymo naujovių, todėl jai būtinas didesnis visuomenės, valdininkų ir kitų institucijų dėmesys.

Šiame skyriuje bus analizuojamas Tauragės apskrities VPK veiklos teisinis reglamentavimas, pateikti antrinių šaltinių duomenys apie policijos veiklą, Tauragės apskrities VPK įvaizdžio formavimo priemonių analizė, vertinama žiniasklaidos įtaka formuojant policijos įvaizdį.

### **2.1. Tauragės apskrities VPK veiklos teisinis reglamentavimas**

Policijos veikla grindžiama profesinės etikos, pagarbos žmogaus teisėms, humanizmo, visuomenės moralės, teisėtumo, politinio neutralumo, veiklos viešumo ir konfidencialumo derinimo, tarnybinio pavaldumo, subsidiarumo, taip pat prievartos naudojimo tik būtiniais atvejais ir jos panaudojimo proporcingumo principais (Policijos įstatymas, 2015).

VPK yra teritorinė policijos įstaiga, įgyvendinanti policijos uždavinius ir vykdanči jai pavestas funkcijas Tauragės apskrities teritorijoje. Lietuvos policijos generalinis komisaras 2013 m. vasario 19 d. įsakymu Nr. 5-V-129 partvirtino Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato (toliau – VPK) nuostatus, kuriuose teigiama, kad VPK yra teritorinė policijos įstaiga, įgyvendinanti policijos uždavinius ir vykdanči jai pavestas funkcijas Tauragės apskrities teritorijoje. Policija savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos policijos ir kitais įstatymais, nacionaliniais bei tarpiniais teisės aktais ir šiais nuostatais. Steigia VPK, reorganizuoja ir likviduoja policijos generalinis komisaras įstatymų numatyta tvarka ir pagrindais. Tauragės apskrities VPK yra atskaitingas policijos generaliniam komisarui, Tauragės apskrities savivaldybių merams ir bendruomenei. VPK finansuojamas iš valstybės biudžeto. VPK teisės aktų nustatyta tvarka gali gauti paramą ir turėti nebiudžetinių lėšų.

Policijos įstaigai keliami pagrindiniai uždaviniai numatyti Policijos įstatyme (įsigaliojo nuo 2016-01-01), tai:

- žmogaus teisių ir laisvių apsauga;
- viešosios tvarkos, asmens ir visuomenės saugumo užtikrinimas;
- neatidėliotinos pagalbos teikimas asmenims, kai ji būtina dėl jų fizinio ar psichinio bejėgiškumo, taip pat asmenims nukentėjusiems nuo nusikalstamų veikų, administracinių teisės pažeidimų, stichinių nelaimių ar panašių veiksmų;

- nusikalstamų veikų ir administracinių teisės pažeidimų prevencija;
- nusikalstamų veikų ir administracinių teisės pažeidimų atskleidimas ir tyrimas;
- eismo priežiūra.

Funkcijos nuostatuose išskirtos pagal veiklos sritis:

- nusikalstamų veikų ir administracinių teisės pažeidimų prevencija;
- nusikalstamų veikų ir administracinių teisės pažeidimų atskleidimas ir tyrimas;
- viešosios tvarkos, asmens ir visuomenės rimties, žmogaus teisių ir laisvių apsauga;
- socialinė pagalba;
- eismo priežiūra;
- kitos vykdomos funkcijos.

VPK struktūrą schemą ir pareigybių sąrašus tvirtina policijos generalinis komisaras. VPK viršininką nustatyta tvarka skiria ir atleidžia generalinis komisaras. VPK viršininkas turi pavaduotojus, kurie nesat viršininkui, vienas iš jų, laikinai eina viršininko pareigas. Pavaduotojus, pritarus generaliniams komisarui atleidžia VPK viršininkas. Viršininkas tiesiogiai pavaldus generaliniam komisarui, o pagal atskiras kompetencijas – ir LP GK pavaduotojams.

VPK viršininkas asmeniškai atsako už komisariatui pavestų uždavinių ir funkcijų vykdymą, vidaus kontrolę, veiklos pastovumą, planuoja, organizuoja įstatymų įgyvendinimą, tvirtina metinius veiklos planus, priemonių planus, teikia LPGK metų veiklos ataskaitas, teikia siūlymus, dėl kitų metų strateginių tikslų, atsako už racionalų lėšų panaudojimą, organizuoja ir kontroliuoja materialinį, techninį, aprūpinimą, žmogiškųjų išteklių valdymą, priima ir atleidžia darbuotojus, neviršydamas biudžeto, skiria darbuotojams priedus ir priemokas, apdovanoja ir skiria nuobaudas, suteikia specialiuosius policijos laipsnius, paveda atlikti tarnybinius patikrinimus dėl darbuotojų padarytų veikų, organizuoja ir vadovauja operatyviniams pasitarimams, kurių metu dalinamasi informacija veiklos klausimais, koordinuoja bendradarbiavimą su prokuratūra, teismais, kriminalinės žvalgybos subjektais, organizuoja bendradarbiavimą su kitomis valstybinėmis įstaigomis ir visuomeninėmis organizacijomis siekiant užtikrinti gyventojų saugumą, diegia pažangias organizavimo ir valdymo formas, leidžia įsakymus ir vykdo įgyvendinimo kontrolę, teikia LPGK nuostatų, struktūros pakeitimų projektus, tvirtina pareigybių aprašymus, *organizuoja bendradarbiavimą tarp padalinių, su savivaldybėmis ir jų administracija, žiniasklaida, užtikrina viešųjų ryšių įgyvendinimą apskrityje*, priima suinteresuotus asmenis, kontroliuoja pareiškimų, skundų ir prašymų savalaikį nagrinėjimą, pagal kompetenciją pasirašo sutartis su fiziniais ir juridiniais asmenimis, atsako už dokumentų valdymo organizavimą, dalyvauja PD operatyviniuose pasitarimuose, vykdo kitus LPGK pavedimus.

VPK pareigūnai vykdydami šių nuostatų numatytus uždavinius ir funkcijas, turi Lietuvos Respublikos policijos įstatymo jiems suteiktas teises. VPK veiklą pagal kompetenciją prižiūri PD,

prokuratūra ir kitos valstybės institucijos, įstatymų nustatyta tvarka įgaliotos vykdyti policijos įstaigų veiklos kontrolę ir priežiūrą.

Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininkas įsakymu (2015), patvirtino Tauragės apskrities VPK vidaus tvarkos taisykles, kurios reglamentuoja VPK vidaus tvarką, kurios tikslas gerinti darbuotojų ir visuomenės santykius. Taisyklėse apibrėžtas darbo ir poilsio laikas ir režimas, tarnybos kurios dirba pagal darbo grafiką, atskirų struktūrinių padalinių darbo laikas. Taisyklėse labai griežtai reglamentuotas darbuotojo elgesys ir apranga policijos komisariate, nes vidaus tvarka reprezentuoja Tauragės apskrities VPK.

Bendruosiuose vidaus tvarkos reikalavimuose numatyti darbo saugos reikalavimai, įslaptintos informacijos saugos reikalavimai. Draudžiama darbo metu spręsti reikalus nesusijusius su pareiginių funkcijų vykdymu. Draudžiama darbo metu, darbo vietoje naudoti alkoholinius gėrimus, būti neblaiviems ar apsvaigusiems nuo narkotikų ar kitokių toksinių medžiagų. Darbuotojai turi elgtis tvarkingai, nelaikyti maisto ir gėrimų darbo vietoje, laikytis kultūringo elgesio taisyklių, su asmenimis bendrauti mandagiai ir dalykiškai. Darbo vieta turi būti tvarkinga, kabinetuose palaikoma tvarkinga darbo aplinka, ant sienų negali būti kabinami daiktai nesusiję su darbo aplinka. Kabinetuose ir visuose pastatuose bei automobiliuose, rūkyti draudžiama, tai galima daryti tik tam nustatytuose vietose. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jiems nesant kabinete, nebūtų pašalinių asmenų, darbuotojai privalo, kabinetus užrakinti. Darbuotojai turi racionaliai ir taupiai naudoti darbo priemones, transportą, elektros energiją, baigę darbą išjungti elektros prietaisus, uždaryti langus, įjungti signalizaciją.

Taisyklėse numatomi aprangos ir išvaizdos reikalavimai – apranga turi būti švari, tvarkinga ir dalykinio stiliaus. Tarnybinę uniformą pareigūnai dėvi teisės aktų nustatyta tvarka. Įstaigos vadovybė, gali įspėti darbuotoją dėl netinkamos išvaizdos.

Taisyklėse teigiama, kad darbuotojai savo elgesiu reprezentuoja Tauragės apskrities VPK, savo bendravime pareigūnai turi vadovautis pareigūnų etikos kodeksu, bendravimas turi būti dalykinis su bendradarbiais ir su interesantais. Įstaigoje pageidautina vengti triukšmo. Draudžiama darbuotojams keiktis, ar rodyti necenzūrinius gestus. Atsiliepdamas į telefono skambutį darbuotojas prisistatyti ir pasisveikinti.

Darbuotojams, pažeidusiems šias taisykles, gali būti taikoma tarnybinė, drausminė ar materialinė atsakomybė. Darbuotojų tarnybinę, drausminę ar materialinę atsakomybę reglamentuoja Vidaus tarnybos statutas. Darbuotojai su taisyklėmis turi būti supažindinti pasirašytinai.

Tauragės apskrities VPK, kaip ir kitos Lietuvos policijos įstaigos, policiją reprezentuojamiems renginiams, galėjo gauti paramą iš savivaldybės, nevyriausybinų organizacijų, vietos verslininkų, tačiau Lietuvos policijos generalinis komisaras, 2012 m. gruodžio 6 d. pasirašė įsakymą Nr. 5-V-870, „Dėl paramos gavimo, jos apskaitos ir panaudojimo policijos įstaigose tvarkos“, kuriuo siekė patobulinti policijos įstaigų finansinės paramos gavimo tvarkos kontrolę ir rizikos valdymą. Įsakyme



nurodyta, kad policijos įstaigoms draudžiama priimti paramą turtu ir paslaugomis. Visos piniginės lėšos skiriamos paramai, turi būti pervedamos į policijos departamento sąskaitą, o lėšų skirstymą pavesta vykdyti 5 narių komisijai.

Lietuvos policijos generalinis komisaras 2015 m. lapkričio 23 d., pasirašė įsakymą Nr. 5–V–1040, „Dėl Lietuvos policijos veiklos 2015-2020 metais gairių patvirtinimo“, kuriuo siekiama gerinti policijos teikiamų paslaugų kokybę ir uždavinių įgyvendinimą bei skatinti visuomenės pasitikėjimą policija.

Gairėse teigiama, kad policija sieks, kad kabinetuose dirbtų kuo mažiau viešosios policijos pareigūnų. Numatyta, daugiau pareigūnų siųsti dirbti teritorijose ir bendrauti su gyventojais. Taip pat numatyta gerinti policijos pareigūnų rengimo ir mokymo sistemas, tobulinti policijos komisariatų pareigūnų bendravimo su gyventojais kultūrą, aptarnavimo kokybę. Prioritetine veiklos kryptimi išliks kova su korupcija policijoje. Taip pat, bus atsisakoma neveiksmingų ir nerezultatyvių policijos organizuojamų priemonių ir akcijų.

## **2.2. Tauragės apskrities VPK įvaizdžio valdymas**

Tauragės apskrities vyriausiasis policijos komisariatas aptarnauja teritoriją, kuri apima Tauragės, Šilalės, Šilutės rajonų bei Pagėgių savivaldybes. Aptarnaujamoje teritorijoje 2014 m. liepos 1 d. gyventojų skaičius buvo – 117 497. Bendras aptarnaujamos teritorijos plotas – 4610 km<sup>2</sup>. Tauragės apskrities VPK aptarnaujama teritorija ribojasi su Rusijos Federacija.

Tauragės apskrities VPK savo veiklą organizuoja ir įgyvendina pagal Lietuvos policijos generalinio komisaro įsakymu patvirtintą Tauragės apskrities VPK metinį veikos planą ir prisideda prie Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos strateginių tikslų, programų, uždavinių ir priemonių įgyvendinimo.

Lietuvos policijos generalinis komisaras 2015 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. 5-V-338, patvirtino Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato veiklos planą, kuriame teigiama, kad pagrindinė komisariato misija - saugoti ir gerbti asmens teises ir laisves, užtikrinti viešąją tvarką ir visuomenės saugumą, pagal kompetenciją formuoti saugią aplinką ir vykdyti veiksmingą nusikalstamų veikų ir kitų teisės pažeidimų prevenciją ir tyrimą ir dalyvauja įgyvendinant PD prie LR VRM veiklos prioritetus:

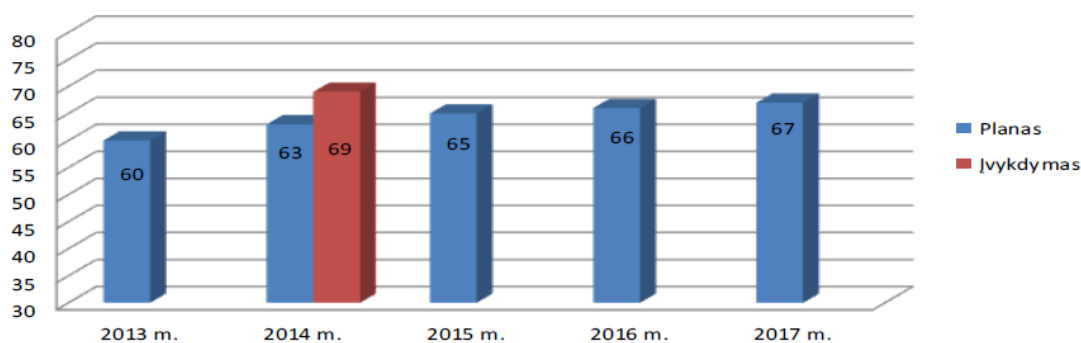
- *Padidinti kriminalinės žvalgybos ir ikiteisminio tyrimo veiksmingumą;*
- *Padidinti reagavimo į gyventojų pranešimus operatyvumą ir policijos paslaugų pasiekiamumą.*

Vienas iš pagrindinių tikslų – gerinti policijos paslaugų teikiamą kokybę ir didinti pasitikėjimą šia institucija.

Tauragės apskrities VPK kiekvienais metais rengia strategiją, pagal kurią nusimato veiklos gerinimo kriterijus. Pagrindinis policijos veiklos vertinimas – pasitikėjimas šia institucija. Paveiksle (žr. 10 pav.), nustatytas kriterijus, kad pasitikėjimas policija iki 2017 metų, Lietuvoje turi siekti 67

proc. 2014 metais, pasitikėjimo policija rodiklis buvo numatytas – 63 proc., tačiau 2014 metais Lietuvoje užfiksuotas aukščiausias pasitikėjimo policija vertinimas – 69 proc., todėl grafike, 2014 metais, pažymėtas plano įvykdymas.

| Vertinimo kriterijaus kodas | Efekto vertinimo kriterijaus pavadinimas ir mato vienetas   | 2014 metų | 2015 metų | 2016 metų | 2017 metų |
|-----------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| E-01-01                     | <b>Visuomenės pasitikėjimas policija, procentais</b><br><i>Vertinimo kriterijus E-01-01, VRM SVP vertinimo kriterijus E-01-02, Vyriausybės 2012–2016 metų programos įgyvendinimo vertinimo kriterijus 18.1.</i> | 63        | <b>65</b> | 66        | 67        |



**5 pav.** Visuomenės pasitikėjimas policija Lietuvoje

Šaltinis: [http://www.taurage.policija.lt/lt/veikla/planavimo\\_dokumentai/2015\\_metu\\_veiklos\\_planas.html](http://www.taurage.policija.lt/lt/veikla/planavimo_dokumentai/2015_metu_veiklos_planas.html).

Pasitikėjimo policija rodikliai susieti su Lietuvos policija ir pasitikėjimo policija tyrimų rezultatai, taikomi tie patys visoje Lietuvoje.

Tauragės apskrities VPK 2015 metais patvirtintas „Kovos su korupcija Tauragės policijoje 2015 – 2017 programa ir priemonių planas. Programoje numatyta tęsti kovą su korupcijos apraiškomis policijos sistemoje, nuolat analizuoti prevencinių priemonių efektyvumą. Pagrindinis korupcijos prevencijos programos tikslas – mažinti korupcijos apraiškas, nesąžiningumą, girtavimą, drausminius pažeidimus pareigūnų tarpe. Policijos pareigūnų vykdomi nusikaltimai, nusižengimai, kyšininkavimas – daro neigiamą įtaką policijos įvaizdžiui ir formuoja neigiamą visuomenės nuomonę apie visą policijos sistemą.

Kitas labai svarbus aspektas – policijos bendravimas su visuomene, vietos savivaldybe ir nevyriausybėmis organizacijomis. Tauragės apskrities VPK rengia susitikimus su visuomene, organizuoja viešuosius renginius, susitikimus, konferencijas, glaudžiai bendrauja ir bendradarbiauja su masinėmis informavimo priemonėmis, vietine žiniasklaida. Internetinėje svetainėje (<http://www.taurage.policija.lt/>), nuolat atnaujinama informacija apie policijos renginius, bendruomenių susitikimus su pareigūnais, prevencines priemones, apie pasikeitusias viešąsias paslaugas, paskatintus rėmėjus, reidų rezultatus ir daug kitos su Tauragės policijos veikla susijusios informacijos.

Vienas iš pagrindinių pasitikėjimo policija vertinimo kriterijų – reagavimas į įvykius. Policijos sistemoje įvykiai skirstomi į: A, B ir C tipo reagavimo įvykius. Bendrojo pagalbos centro pareigūnai, įvertina susiklosčiusią situaciją, nustato pavojaus lygį, susisiečia su teritoriją aptarnaujančiu komisariatu ir siunčia policijos ekipažą į įvykį. A tipo įvykiai, tai aukščiausią pavojingumo kriterijų turintys įvykiai (kėsinimasis nužudyti, smurtas artimoje aplinkoje, plėšimas su kūno sužalojimu, pavojus didelės vertės turtui). Į tokius įvykius maksimali nuvykimo trukmė 12 minučių. Policijos sistemoje nuolat analizuojamos situacijos ir galimybės dar labiau sutrumpinti atvykimo laiką. Lietuvoje 12 minučių reagavimo laiką, siekiama sumažinti iki 10 minučių. B tipo įvykiams skiriamas 20 minučių laikas nuvykti į įvykio vietą. B tipui priskiriami lengvesni nusikaltimai ar nusižengimai, tai gali būti ir administracinė teisės pažeidimai (konfliktai, kada iškyla pavojus gyvybei, esant sunkiai nukentėjusiojo būklei, stingant informacijos apie nukentėjusiojo būklę, kėsinimasis sunaikinti turtą). Į C tipo įvykius pareigūnai privalo nuvykti per vieną valandą. Paprastai C tipo reagavimo (pranešimas apie apysunkio, nesunkaus nusikaltimo ar baudžiamojo nusižengimo padarymą), metu, kai nereikalinga pagalba, ar negresia pavojus turtui, jei nėra būtinas operatyvinis reagavimas, siūloma piliečiui prisistatyti į policijos komisariatą. Pranešėjui atsisakius atvykti, į įvykio vietą vyksta operatyvinio tyrimo grupė.

**3 lentelė.** Reagavimo į įvykius tipai ir vertinimo kriterijai.

| Vertinimo kriterijaus kodas | Tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir mato vienetai   | Vertinimo kriterijų reikšmės |         |           |      |                  |                  |
|-----------------------------|---|------------------------------|---------|-----------|------|------------------|------------------|
|                             |   | 2015 metų planas             |         |           |      | 2016 metų planas | 2017 metų planas |
|                             |   | I ketv.                      | I pusr. | III ketv. | metų |                  |                  |
| 01.08.01                    | 1-asis programos tikslas – siekti veiksmingo policijos sistemos funkcionavimo, įgyvendinant policijai pavestus uždavinius                               |                              |         |           |      |                  |                  |
| R-01-08-01-01               | 1. Policijos reagavimas (atvykimas) į įvykius pagal A tipo įvykių kategoriją (kai maksimali reagavimo trukmė 12 min.), procentais                       | 71                           | 71      | 71        | 71   | 72               | 72               |
| R-01-08-01-02               | 2. Policijos reagavimas (atvykimas) į įvykius pagal B tipo įvykių kategoriją (kai maksimali reagavimo trukmė 20 min.), procentais                       | 76                           | 76      | 76        | 76   | 77               | 77               |
| R-01-08-01-03               | 3. Policijos reagavimas (atvykimas) į įvykius pagal C tipo įvykių kategoriją (kai maksimali reagavimo trukmė 1 val. ir kai reaguoti būtina), procentais | 81                           | 81      | 81        | 81   | 82               | 82               |

Šaltinis: [http://www.taurage.policija.lt/lt/veikla/planavimo dokumentai/2015 metu veiklos planas.html](http://www.taurage.policija.lt/lt/veikla/planavimo_dokumentai/2015_metu_veiklos_planas.html)

Jeigu vienu metu gaunami keli pranešimai apie įvykius, visada pirmiausia bus reaguojama į sunkesnio tipo įvykį. Pateiktame paveiksle (žr. 9 pav.), matome, išskirstytus reagavimo tipus ir atvykimo laiką. Kaip jau buvo minėta, Lietuvos policija siekia sutrumpinti atvykimo į įvykio vietą laiką iki 10 minučių.

Visuomenė labai jautriai kreguoja į policijos atvykimo laiką, todėl vienas iš pagrindinių pasitikėjimo policija rodiklių vertinimo kriterijų yra greitas reagavimas į įvykius. Žmonės paprastai

nesigilina į tai, kad policijos sistemoje griežtai reglamentuojamas vykimas į įvykius. Yra numatyti tipai ir reagavimo laikai, kurių pareigūnai privalo griežtai laikytis. Susidūrus su nusikaltimu nukentėjęs asmuo nustoja mąstyti globaliai ir savo problemą laiko svarbiausia, todėl neatvykus į įvykio vietą nedelsiant, pareigūnų reagavimas iš karto vertinamas blogai. Juolab, kad visuomenė neprivalo gilintis į policijos darbą reglamentuojančius teisės aktus.

Tauragės apskrities VPK pateiktoje ataskaitoje už 2014 metų komisariato veiklą teigiama, kad per ataskaitinį laikotarpį, kvalifikaciją pareigūnai tobulino 356 kartus. 2014 metais, tarnybiniai nusižengimai skirti 8 pareigūnams. Atleisti – 37 darbuotojai, priimti 65. Bet nežiūrint į didelį personalo judėjimą, policija tikina pasiekusi gerų veiklos rezultatų. Viešosios policijos pareigūnai suorganizavo 149 prevencinius renginius (2013 m. – 105), akcijas ir viršijo 2014 metų strateginį veiklos planą 548,3 (proc.). Švietėjiškai veiklai vykdyti suorganizuoti prevenciniai renginiai skirti moksleiviams, smurto ir patyčių prevencijai, psichoaktyvių medžiagų naudojimo prevencijai.

VPK buvo organizuoti susitikimai su gyventojais, kurių metu aptariama kriminogeninė situacija mieste ir aptarnaujamoje teritorijoje. Siekiant populiarinti policininko profesiją, kasmet organizuojamas teisinių žinių konkursas „Temidė“. Organizuojamos sportinės tinklinio, krepšinio futbolo varžybos tarp moksleivių ir policijos pareigūnų. Moksleiviai nuolat šviečiami teisinės atsakomybės klausimais, nuolat dalijami lankstinukai apie policijos veiklą ir paslaugas, bendradarbiaujama su mokyklų administracija teikiant teisinės konsultacijas, pareigūnai lankosi ikimokyklinio ir mokyklinio ugdymo įstaigose ir moko vaikus saugaus eismo ir kaip elgtis nepalankiuose situacijose.

Per 2014 metus, kartu su vietos bendruomenėmis policininkai įkūrė 13 saugios kaimynystės grupių (2013 metais - 14), kuriuose nuolat lankėsi ir teikė informaciją apie kriminogeninę situaciją saugios kaimynystės teritorijoje. Susitikimo metu bendruomenėms aiškinama, kaip apsaugoti nuo sukčių ir vagių, gyventojai skatinami žymėti daiktus. Skatinta netylėti, kada smurtaujama artimoje aplinkoje. Perteikta kita, reikšminga gyventojams informacija (kriterijus įvykdytas 108 proc.).

2014 metais visos Lietuvos policijos komisariatams pasiekė naujovė. Švedijos pavyzdžiu buvo įkurti bendruomenės pareigūnai. Tai pareigūnai dirbantys prevencijos srityje, kurie savo veikla sieks įtraukti visuomenės narius į viešosios tvarkos užtikrinimo ir savo gyvenamosios bei darbo vietų, saugos užtikrinimą. Bendruomenės pareigūnų veikla orientuota į nusikalstamų veikų ir teisės pažeidimų mažinimą ir skirtingai nuo kitų pareigūnų, dėmesį telks į prevenciją. Toks pareigūnas betarpiška bendrauja su seniūnijomis, savivaldybėmis, asociacijomis, įmonėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis.

Nuo 2014 m. vasario 1d. tokia pareigybė įsteigta ir Tauragės apskrities VPK, todėl 2014 metais aktyviai bendradarbiauta su visuomeninėmis organizacijomis, su kuriomis suorganizuoti 167

susitikimai. Siekiant efektyviau spręsti kasdienines problemas, buvo organizuoti susitikimai su vietos savivaldos atstovais, bendruomenėmis, verslininkais, dvasininkais.

Per 2014 metus policijos pareigūnai, 95 kartus užtikrino viešąją saugą ir žmonių saugumą masinių renginių metu. Tauragės apskritį aptarnauja ir policijai padeda 90 policijos rėmėjų, kurie pasiskirstę po visą aptarnaujamą teritoriją, kartu su pareigūnais padeda palaikyti viešąją tvarką, vykdo nusikaltimų ir kitų teisės pažeidimų prevenciją.

Su kitomis teisėsaugos ir suinteresuotomis institucijomis (VSAT prie LR VRM, VMI, Muitinės kriminalinė tarnyba, VMVT) buvo atliktos 5 specialiosios priemonės, skirtos nusikalstamų veikų išaiškinimui.

Tauragės apskrities VPK atstovė spaudai per 2014 metus parengė 261 pranešimą spaudai (2013 metais 380). Pranešimai buvo išplatinti viešosios informacijos rengėjams ir platintojams, naujienu agentūroms, PD prie LR VRM interneto svetainei, visi pranešimai buvo skelbiami Tauragės policijos svetainėje. Pranešimuose skelbiama apie akcijas, išaiškintus nusikaltimus, teisės pažeidimus, prevencines priemones, saugaus eismo klausimais. Kiekvieną pirmadienį per Tauragės radiją, tiesioginiame eteryje, skelbiama savaitės įvykių suvestinės, prevencinių priemonių rezultatai, kita aktuali visuomenei informacija.

**4 lentelė.** Bendravimo su visuomene būdai Tauragės apskrities VPK

| <b>Bendravimo būdas</b>                  | <b>Aprašymas</b>   | <b>Kaip taikomas Tauragės apskrities VPK</b>  |
|--|--|---|
| <b>Reklama</b>                           | Tai vienas pagrindinių ryšių su visuomene palaikymo būdų. Jos dėka bendruomenei pateikiama jai aktuali informacija apie organizuojamus renginius, laisvas darbo vieta ir t.t.                                      | Policijos komisariatas skelbia internetinėje svetainėje atrankas į laisvas pareigybes, informuoja visuomenę apie vykdomas akcijas ir renginius. Paprastai ta pati informacija pakartojama vietinėje spaudoje, kad ją pasiektų vyresnės kartos atstovai.   |
| <b>Atvirų durų dienos ir ekskursijos</b> | Efektyvus būdas informuoti visuomenę apie organizacijos veiklą. Šeimnininkai turi stengtis sudaryti kuo geresnę nuomonę apie įstaigą. Ypač svarbus pačių darbuotojų dalyvavimas, kad būtų bendraujama betarpiškai. | Policijos komisariatas kasmet rengia tikslines atvirų durų dienas – propaguoti policininko profesiją. Abiturientus pasitinka pareigūnai ir su jais betarpiškai bendrauja bei atsako į klausimus. Su pažintinėmis kelionėmis kiekvienais metais policijos komisariate apsilanko apie 200 vaikų ir jų pedagogų. |

4 lentelės tęsinys kitame puslapyje

|                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| <b>Publikacijos</b>      | Organizacijos skelbia naujausią informaciją apie savo veiklą įvairiuose leidiniuose. Leidžiamos knygos, publikacijos, reklaminiai bukletai ir t.t.                          | Lietuvos policija nuolat atnaujina lankstinukus, yra išleidusi knygų apie policijos darbą.  |
| <b>Vieši pasisakymai</b> | Tiesioginis bendravimas su bendruomenėmis ir jų nariais vyksta viešai pasisakant organizacijos darbuotojams vietiniuose renginiuose už įstaigos ribų.                       | Per paskutinius keletą metų labai suaktyvėjo telefoniniai sukčiai, o informacija apie juos nepakankamai pasiekia vyresnės kartos žmonių. Su tikslu informuoti senolius apie pavojų, policijos komisariato pareigūnai po pamaldų lankosi Tauragės bažnyčioje ir atlieka švietėjišką veiklą. Tuo pačiu dėl pačių senolių saugumo būna dalinami atšvaitai. |
| <b>Ekspozitai</b>        | Ekspozitai, kitų įstaigų įvertinimas ir kiti paskatinimai turi būti vitrinose, matomi ir prieinami visuomenei, kad asmenys apsilankę įstaigoje galėtų įvertinti jos veiklą. | Policijos komisariatare yra ekspozitų lenta, kurioje yra laikomi prizai iš įvairių renginių, kuriuose įstaiga laimėjo prizines vietas, padėkos raštai bei suvenyrai.  |

Šaltinis: sudaryta vertinant būdus, išskirtus Baršauskienės ir Janulevičiūtės-Ivaškevičienės, 2005, p. 134-135.

Baršauskienė ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2005, p. 134-135) pateikė pagrindinius bendravimo su visuomene efektyvius būdus. Susistemintus autorių pateiktą informaciją, 3 lentelėje yra išanalizuota, kaip efektyviausi bendravimo būdai su visuomene yra pritaikomi Tauragės apskrities VPK. Komunikavimas bus sėkmingas tinkamai įvertinus bendravimo su visuomene būdus, pritaikius juos policijos sistemoje. Lengvabūdiškumas ir inercija, kuriant įvaizdį, gali turėti lemiamų neigiamų pasekmių. Siunčiama organizacijos informacija turi būti kokybiška, gerai paruošta, orientuota į tikslines grupes ir pasiekti gavėją (Baršauskienė ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, 2005, p. 198-199).

### 2.3. Žiniasklaidos įtaka formuojant policijos įvaizdį

Žiniasklaidos atstovai nuo Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo ėmė informuoti visuomenę apie kriminogeninę padėtį valstybėje ir kartais iškreipdavo kriminalinės tikrovės vaizdą (Andrejevas ir Gražulienė, 2004, p. 5). Kartu buvo pradėtas formuoti neigiamas ir tendencingas teisėsaugos institucijų įvaizdis. Policijos pareigūnams siekiant visuomenės pasitikėjimo, teko atsižvelgti į aukštus žiniasklaidos reitingus, ir tinkamai įvertinti jos įtaką bendravimui su visuomene.

Kaip teigia Pečiulis, Ž. (2004): „Socialinė aplinka daro poveikį medijoms ir jos produktams bei tų produktų vartotojams – auditorijai, nes mes visi žiniasklaidos įkaitai, visi esame kaip nors su ja susiję“ (Pečiulis, 2004, p. 168).

Tinkamai išnaudojant žiniasklaidą, pareigūnai gali pateikti visuomenei informaciją apie savo veiklą. Žiniasklaidos atstovai, turi galimybę visuomenei plačiai pateikti policijos veiklą, todėl sugebėjimas tinkamai bendrauti ir pateikti informaciją, lemia patrauklaus policijos įvaizdžio

formavimą ir daro visuomenei stiprią, netiesioginę ir ilgalaikę įtaką (Andrejevas ir Gražulienė, 2004, p. 6-10).

Dobrynino (2001), teigimu, įvykių pateikimas spaudoje, beveik neatspindi oficialios kriminalinės statistikos, todėl remiantis šiuo faktu, autorius teigia, kad galima daryti išvadą, kad spauda greičiau dezinformuoja, o ne informuoja visuomenę apie kriminogeninę situaciją Lietuvoje (Dob01p. 28).

Žiniasklaida kokybės komunikacijoje nėra tik priemonė pasiekti komunikavimo tikslų ir nustatydama teikiamos informacijos planus, bei kontroliuodama dalį pranešimų srauto, siekia formuoti tinkamą vartotojų kokybės sampratą:

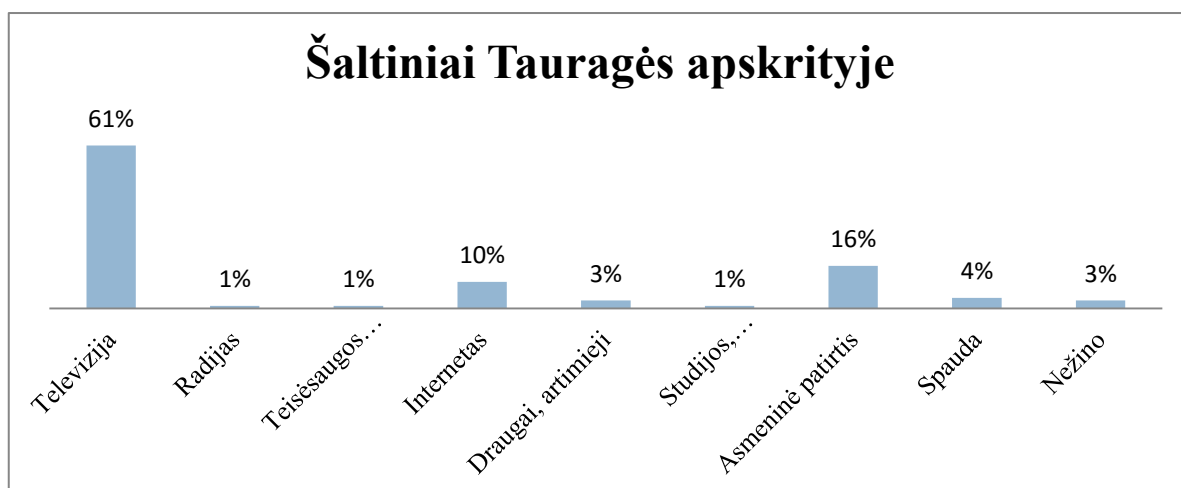
1. *laikraščiai* – jų kaip komunikacijos kanalų pranašumas yra tas, kad juose pateikiamais pranešimais yra suinteresuoti ir patys vartotojai. Trūkumas – per didelė informacinė apkrova bei trumpas aktualumo periodas;

2. *žurnalai* –labiausiai specializuoti masinės komunikacijos kanalai. Pagrindinis žurnalų pranašumai, tai segmentuota auditorija bei aukšta poligrafinė pranešimų kokybė;

3. *televizija* – gali labiausiai paveikti vartotojo elgseną. Ji emocionaliai įtraukia vartotoją į komunikacijos procesą, bei yra reikšminga vartotojų kokybės komunikacijoje ir visuomenės kultūroje;

4. *radijas* – operatyviai pateikia pačią naujausią informaciją, operatyviai reaguoja į aktualijas. Blogybė, kad vertinamas kaip pasyvi komunikacijos priemonė, nes žmonės klausydami, gali dirbti kitus darbus;

5. *elektroniniai periodiniai leidiniai* – sudaro galimybę, individualizuoti pranešimus ir informacinių technologijų dėka, komunikacijos sparčiai tobulėja (Akočiūnienė, Markevičiūtė, Matkevičienė ir Stonkienė, 2004, p. 74-76).



**6 pav.** Informacijos šaltiniai Tauragės apskrityje

Šaltinis: VRM apklausos „Gyventojų ir policijos pareigūnų nuomonė apie situaciją AVPK“. [http://www.klaipeda.policija.lt/lt/pradzia/naujienos\\_429/apibendrinti-klaipedos-apskr.-neyf.html](http://www.klaipeda.policija.lt/lt/pradzia/naujienos_429/apibendrinti-klaipedos-apskr.-neyf.html).

Paveiksle matyti, kad 78 procentai respondentų, informaciją apie policijos veiklą Tauragėje, gauna iš žiniasklaidos. 19 (proc.) remiasi asmenine patirtimi, artimųjų pasakojimais, seminarais. 3 (proc.) Tauragės gyventojų nežinojo, iš kur sužino daugiausia informacijos apie policijos darbą.

Policijos įvaizdžio formavimas, prasideda nuo gebėjimo bendrauti su žiniasklaidos atstovais, turinčiais galimybes visuomenei pateikti daug ir įvairios informacijos apie įstaigą. Žurnalistai retai rašo apie policijos gerus darbus, juos intriguoja sensacijos ir neskelbtina informacija. Žmonėms rūpi ne tik nusikaltimų detalės, bet ir pareigūnų dabas (Andrejevas ir Gražulienė, 2004, p. 6-14).

Tokia informacija gali būti labai įvairi: iškreipta, tendencingai menkinanti policijos vardą, todėl būtina parodyti savo darbą žiniasklaidai ir per masines informavimo priemones. Policija, išlaikoma Lietuvos mokesčių mokėtojų, turi teikti informaciją, parodyti visuomenei, kad žino kasdienes problemas ir siekia patenkinti jos lūkesčius.

Policija yra įvardinusi pagrindinius bendravimo su žiniasklaida tikslus:

- per žiniasklaidą palaikyti ryšius su visuomene ir tinkamai veikti jos nuomonę;
- kurti ir palaikyti teigiamą policijos įvaizdį;
- užtikrinti policijos įstaigų veiklos viešumą, nuolat ir efektyviai pristatyti viešą informaciją apie policijos įstaigą;
- sudaryti sąlygas visuomenei kontroliuoti jų veiklą;
- siekti visuomenės palaikymo ir pagalbos tiriant bei užkardant nusikaltimus (Andrejevas ir Gražulienė, 2004, p. 18).

Pasinaudojus žiniasklaida turi būti kuriamas kuo palankesnis policijos įvaizdis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad policijos įstaigose informacija žiniasklaidai teikiama pagal kompetenciją, kurią apibrėžia pareiginių nuostatai. Policijos pareigūnai privalo betarpiškai bendrauti ir teikti informaciją įstaigos žiniasklaidos atstovui. Atstovo žiniasklaidai kompetenciją apibrėžia pareigybių aprašymas. Apie neigiamus įvykius policijos darbe, informaciją turi teikti pati policija, neperžengiant etikos normų, jei tai liečia kitas teisėsaugos institucijas.

Remiantis Lietuvos policijos generalinio komisaro 2014 m. birželio 19 d. įsakymu Nr.5-V-547 patvirtintu „Informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir platintojams reglamentu“, teikti informaciją žiniasklaidai, apie policijos veiklą, gali šie subjektai:

- Lietuvos policijos generalinis komisaras bei jo pavaduotojai;
- Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos struktūrinių padalinių ir tarnybų vadovai;
- Policijos departamento Komunikacijos skyriaus darbuotojai;
- aukštesnės pakopos (AVPK) policijos komisariatų vadovai ir jų pavaduotojai;
- valdybų, biurų, savarankiškų skyrių (tiesiogiai pavaldžių AVPK vadovui) vadovai;
- policijos komisariatų Komunikacijos skyriaus darbuotojai;



- žemesnės pakopos policijos komisariatų vadovai;
- specializuotų ir profesinio ugdymo policijos įstaigų vadovai bei jų paskirti neetatiniai atstovai spaudai;
- policijos vykdomų operacijų metu, arba esant ekstremalioms situacijoms, informacija žiniasklaidai teikiama pagal išlanksto parengtą planą.

Siekiant efektyvaus bendravimo su žiniasklaida, pirmiausia labai svarbi policijos įstaigos vadovo pozicija. Demokratiškas vadovo požiūris į atstovo spaudai dalyvavimą pasitarimuose, susirinkimuose, renginiuose, leistų atsakingam pareigūnui surinkti tinkamą informaciją ir pateikti ją žiniasklaidai. Labai svarbus veiksnys – kolegų pagalba. Aktyvi ir sąmoninga aukštesnio rango pareigūnų pozicija, iniciatyva, teikiant informaciją žiniasklaidai leidžia parodyti darbo rezultatus ir naudą. Padalinių, dominančių žiniasklaidą veikla, turi būti atvira ir skelbtina. Informacijos pateikimas viešumon turi būti kontroliuojamas ir valdomas. Tam būtina tvarkyti vidinės komunikacijos procesą. Atstovas žiniasklaidai turi žinoti daugiau, negu galima žinoti žiniasklaidai. Pavėlavus pateikti informaciją arba negalėjimas pateikti informacijos be motyvo, sukelia įvairias interpretacijas ir spėliones (Andrejevas ir Gražulienė, 2004, p. 30-31).

Pagrindinės informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams formos, naudojamos policijoje:

- pranešimas spaudai, straipsnis;
- garso ir vaizdo įrašas, nuotraukos;
- spaudos konferencija, trumpoji spaudos konferencija;
- interviu;
- atsakymai į klausimus žodžiu ir raštu;
- paros įvykių suvestinė.

Dalis informacijos talpinama internetinėse svetainėse. Kita informacija gali būti tiesiogiai siunčiama visuomenės informavimo įstaigai ant specialios blanko formos. Jeigu policijos įstaigoje norima filmuoti ar rengti reportažus, žurnalistai privalo apie rengiamą reportažą suderinti su įstaigos vadovu, komunikacijos darbuotoju ar žiniasklaidos atstovu. Reglamente numatyta atsakomybė už paskelbtą informaciją, išvaizda ir apranga. Moterims privalomas saikingas makiažas, tvarkinga šukuosena ir negausūs klasikiniai aksesuarai, vengtini ilgi, raudoni nagai, negalima demonstruoti tatuiruočių. Policijos įstaigų skelbiama informacija negali skirtis ir prieštarauti Policijos departamento pozicijai.

Daugiausia dėmesio šių dienų žiniasklaida skiria politinėms ir kriminalinėms temoms. Žiniasklaida būdama tarpininkas tarp policijos ir visuomenės, permažai eterio skiria nusikaltimų kontrolės ir prevencinių priemonių aptarimui, todėl labai svarbu rodyti iniciatyva teikiant informaciją

žiniasklaidai, bendrauti su žurnalistais, vykti kartu į policijos organizuojamus reidus ir kitaip skatinti žurnalistus bendrauti su policijos įstaigomis.

Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, siekiant gerinti policijos įvaizdį, buvo rašomos knygos apie policiją, jos sistemą, geriausius seklius, pareigūnus ištyrusius rezonansinius nusikaltimus. Tikslus išleistų knygų skaičius nėra žinomas, todėl projekte bus aprašytos keletas jų:

Knygos „Policijos institucijų sistema pasaulyje“ autorius Usačiovas (2009), išleido knygą, kurioje apžvelgiamas speciliųjų organų ir tarnybų atsiradimas siekiant užtikrinti visuomenės saugumą. Autorius pateikia informaciją apie bendradarbiavimą su kitomis policijos įstaigomis bei tarptautinėmis organizacijomis, kovojančiomis su kriminaliniais nusikaltimais. Knyga skirta visiems, besidomintiems, policijos istorija ir jos įstaigų veikla. „Policija yra viena didžiausių valstybinių institucijų, nuolat palaikančių ryšį su gyventojais, dirbančių visos visuomenės labui, tai suteikia jai, išskirtinę padėtį valstybėje“, teigia knygos autorius, ir mano, kad dėl įvairiapusės veiklos susijusios su visomis visuomeninio gyvenimo sferomis, policija užima svarbią vietą valstybės valdymo aparate (Usačiovas, 2009, p. 9)

Knyga apie policijos istoriją „Lietuvos policija atkūrus nepriklausomybę (1990-1996)“ (Liubertas ir Mančinskas, 2004, p. 300), įvardino Lietuvos policijos įkūrimo dieną – 1990 m., gruodžio 11d. Knygoje buvo aprašyti „milicijos“ virsmo į „policiją“ eigos etapai, tuometinė struktūra ir kriminogeninė situacija valstybėje.

Knyga „Ar esame saugūs?“ (Šatkus, 1998, p. 273), supažindina su kriminogenine būkle šalyje bei policijos darbu, atlieka švietėjišką darbą, nes joje visuomenei pasakojama, kaip reikia apsaugoti save ir savo turtą.

Vadovėlis „Tarnauti ir ginti“, skirtas pareigūnams, kurie ruošia ir moko kitus policijos pareigūnus. Rašydamas apie tarptautinę žmogaus teisę ir humanitarinę teisę, knygos autoriaus teigia, kad knyga gali tapti naudinga informacijos šaltiniu policijos ir saugumo pajėgoms (Cess, 2001, p. 23).

Policijos departamentas prie LR VRM išleido keturias Lietuvos policijos kronikos knygas „Angelo sargo skrydis“, kuriose atspindimas policijos darbas, veikla, einamieji klausimai, reformos laikotarpyje nuo 1988 metų iki 1999 metų. Tai istorinė policijoje vykusių įvykių chronologija, kurioje paliečiami rezonansą sukėlę įvykiai ir kova su organizuotu nusikalstamumu.

Taip pat Policijos departamentas prie VRM 2005 metais išleido knygą: „Nematomų dvikovų riteriai. Geriausi 1993-2004 metų Lietuvos policijos sekliai“, tai knyga apie rezonansinius sunkius nusikaltimus, subtilius jų tyrimus ir sėkmės formulę, lemiančią sėkmingą nusikaltimo ištyrimą.

*Apibendrinant išanalizuotą informaciją, labai svarbu atkreipti dėmesį į policijos organizacijos specifiškumą. Statutinėse organizacijose vidaus tvarka skiriasi nuo kitų viešojo valdymo organizacijų ir yra griežtai reglamentuota. Įvaizdis policijoje gerinamas ne reklama, ar produktu su gražia etikete, kuri pritraukia žvilgsnį, o darbu, tarnyba, atsidavimu visuomenei, renginių kiekiu ir kokybe, bene*

*didžiausią įtaką daro informacija pateikiama visuomenei iš masinių informavimo priemonių. Policijos įvaizdžio valdymas policijoje neįmanomas be strategijos. Per daugelį metų sukaupta patirtis, analizuoti įvykiai ir situacijos parodė, kad visuomenė labai reaguoja į policijos operatyvumą vykstant į įvykius. Šis punktas įtrauktas į strateginį veiklos planą, o visose apklausoje vienas pirmųjų klausimų yra visuomenės pasitenkinimo reagavimu į įvykį rodiklis. Tauragės apskrities VPK Vidaus tvarkos taisyklės griežtai reglamentuoja policijos darbuotojų išvaizdą, elgesio reikalavimus, bendravimą su interesantais ir visa tai tiesiogiai susieta su įvaizdžio formavimu. Tauragės policijos viešųjų ryšių sistema nuolat tobulinama, rengiami susitikimai su visuomene, konkursai, viktorinos, varžybos ir visa tai daroma, kad pritraukti visuomenę prie policijos. Nuolat bendraujama su masinėmis informavimo priemonėmis. Apskirtyje skatinamas saugios kaimynystės kūrimas, policijos rėmėjai padeda policijai palaikant viešąją tvarką. Išanalizavus skyriuje pateiktą informaciją, galima manyti, kad policijos įvaizdį formuoja: pareigūnų išvaizda, bendravimo su asmenimis kultūra, policijos reagavimas į piliečių pranešimus ir skundus, žiniasklaida.*

### 3. PASITIKĖJIMO POLICIJA LIETUVOJE IR TAURAGĖS APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO ĮVAIZDŽIO ANALIZĖ

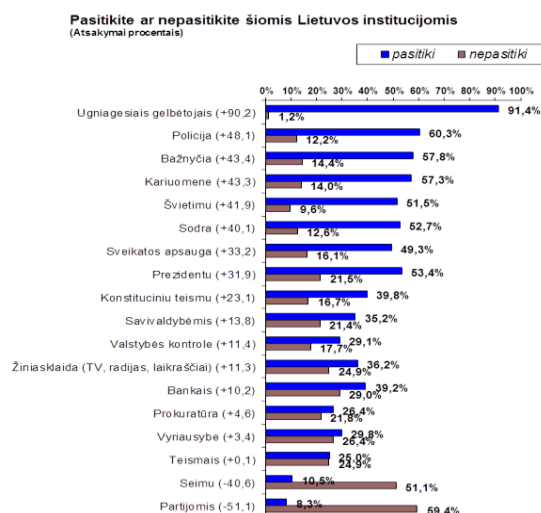
Šiame skyriuje nagrinėjami antrinės kiekybinių duomenų analizės rezultatai, pagrįsta tyrimo metodologija, išnagrinėta ir pateikta Tauragės gyventojų ir VPK policijos pareigūnų apklausos rezultatų analizė, lyginami gyventojų ir pareigūnų apklausos rezultatai.

#### 3.1. Antrinės kiekybinių duomenų analizės rezultatai

Pasitikėjimas policija ir valstybinėmis institucijomis yra vienas iš demokratinės santvarkos efektyvumo rodiklių. Prastas institucijos veiklos rezultatas atspindi problemų demokratijoje egzistavimą. Europos šalių pasitikėjimo valstybės institucijomis interpretuojami skirtingai. Šiaurės ir Vakarų Europos valstybėms būdingi aukštesni pasitikėjimo teisėsaugos institucijomis rodikliai nei Rytų Europos šalims – demokratijos naujokėms. Labiausiai policija pasitikima Skandinavijos šalyse, o mažiausiai pasižymi Lietuva ir Bulgarija (Dobryninas, 2012, p. 81-82).

Burnytė (2013) teigia, kad pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis, taip pat kaip ir pasitikėjimas politinėmis institucijomis, yra nulemtas demokratinio valdymo patirties, konkrečių visuomenę sukūrusių įvykių atgarsių, žiniasklaidos, nors kita vertus, tai priklauso nuo tiesioginio visuomenės narių susidūrimo su teisėsaugos institucijomis ir jų pareigūnais. Siekiant didinti pasitikėjimą valstybės institucijomis ir kartu užkirsti kelią beįsitvirtinančiam neteisėto elgesio toleravimui, netikslinga daryti staigius pokyčius įvairiomis reformomis, bet būtina apibrėžti ilgalaikę strategiją, kuri per laiką paskatintų pokyčius visuomenės kultūroje (Burnytė, 2013, p. 103,108).

**Lietuvos korupcijos žemėlapis.** Šis tyrimas buvo pradėtas 2001 m. Šiuo metu atliktos 8 apklausos. Tyrimo metu apklausiami Lietuvos gyventojai ir verslininkai. Iki 2008 m. šį tyrimą koordinavo „Transparency International“ Lietuvos skyrius (TILS). Šiuo metu tyrimą atlieka „Vilmorus“, pagal Specialiųjų tyrimų tarnybos užsakymą.



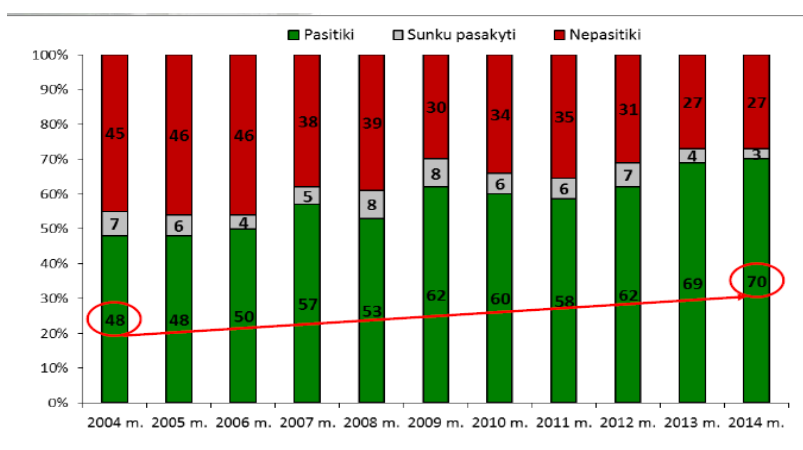
### 7 pav. Pasitikėjimas Lietuvos institucijomis

Šaltinis: [http://www.stt.lt/documents/soc\\_tyrimai/Gyventojai\\_BENDRAS.pdf](http://www.stt.lt/documents/soc_tyrimai/Gyventojai_BENDRAS.pdf)

Paskutinį kartą tyrimas atliktas 2015 m. spalio mėnesio 1–10 dienomis. Namuose interviu metodu buvo apklausti 1030 vyresnių negu 18 metų asmenys. Policija pasitiki 60,3 proc. gyventojų, ugniagesiais gelbėtojais visuomenė pasitiki labiausiai – 91,4 proc.

**Lietuvos gyventojų nuomonė apie teisėsaugą ir teismus.** Reprezentatyvi apklausa, kurią atlieka Vidaus reikalų ministerijos Viešojo saugumo politikos departamentas. Apklausa atlikta ir 2015 metais. Ją pagal parengtą klausimyną atliko „Sprinter tyrimai“.

Bendrai šalyje situacija vertinama pagal informacijos apie viešąjį saugumą šaltinius, institucijų veiklos vertinimą, darbo institucijose patrauklumą, korupcijos institucijose suvokimą, vietinės gyvenamosios vietovės saugumo rodiklius, saugumo jausmo suvokimą, rizikos tapti nusikaltimo auka vertinimą, kriminogeninės situacijos vertinimą ir atskirų policijos veiklos sričių vertinimą.



8 pav. Gyventojų pasitikėjimas policija 2004-2014 metais. Šaltinis: <http://www.teismai.lt/data/public/uploads/2015/03/lietuvos-gyventoju-nuomone-apie-teisesauga-ir-teismus.pdf>

Lietuvos savivaldybėse interviu būdu, apklausiami 15-75 m. gyventojai. Tyrime dalyvauja apie 3000 Lietuvos gyventojų. Tyrimų rezultatai lyginami su ankstesnių metų tyrimų rezultatais ir pristatomi visuomenei. Pateiktame paveiksle (žr. 14 paveikslas), pateiktos pasitikėjimo policija rezultatai. Pasitikėjimas policija 2014 metais buvo rekordinis – 70 proc.

**Lietuvos HSM duomenų archyvas (LiDA).** Visuomenės gerovės tyrimu, siekiama išsiaiškinti Lietuvos gyventojų nuomonę apie valstybės teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir prieinamumą, pasitenkinimą valstybinių institucijų veikla bei visuomene, kurioje gyvenama. Respondentų klausta, kiek jie yra patenkinti savo dabartiniu gyvenimu bei ar prasminga yra tai, ką jie veikia gyvenime.

Dataset: Visuomenės gerovė, 2013 m. sausis - vasaris

Variable T16c : T16c|Kiek pasitiki policija

Literal Question

... policija?

| Values | Categories               | N   | %     |
|--------|--------------------------|-----|-------|
| 0      | 0 - Visiškai nepasitikiu | 85  | 7.3%  |
| 1      |                          | 60  | 5.2%  |
| 2      |                          | 76  | 6.5%  |
| 3      |                          | 95  | 8.2%  |
| 4      |                          | 129 | 11.1% |
| 5      |                          | 211 | 18.2% |
| 6      |                          | 167 | 14.4% |
| 7      |                          | 150 | 12.9% |
| 8      |                          | 108 | 9.3%  |
| 9      |                          | 48  | 4.1%  |
| 10     | 10 - Visiškai pasitikiu  | 32  | 2.8%  |
| 88     | Nežino                   | 22  |       |
| 99     | Atsisakė atsakyti        | 4   |       |

| Summary Statistics |      |
|--------------------|------|
| Valid cases        | 1161 |
| Missing cases      | 26   |

9 pav. Pasitikėjimas policija. Šaltinis: www.lidata.eu/data/quant/LiDA\_KITI\_0269

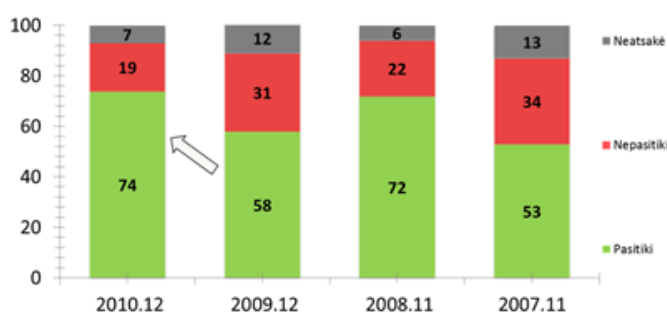
Tyrimo metu nustatyta, kad policija visiškai pasitiki – 2,8 proc. respondentų. Visiškai nepasitiki – 7,3 proc. Daugiausia procentų įvertintas vidutinis pasitikėjimas policija – 18,2 proc.

**Tauragės apskrities gyventojų apklausa apie policijos darbą.** „Baltijos tyrimai“ apklausą atliko 2010 metų gruodžio mėnesį. Tyrime dalyvavo 402 miesto ir rajono gyventojai vyresni negu 18 metų. Apklausa šiuo metu nebevykdoma.

Tauragės apskrities gyventojų apklausa apie policijos darbą, (2010, lapkritis), 18 m. ir vyresni gyventojai

Per paskutinius metus pasitikėjimas policija Tauragės apskrityje ženkliai padidėjo (16 procentinių punktų) ir sugrįžo į 2008 metų lygį.

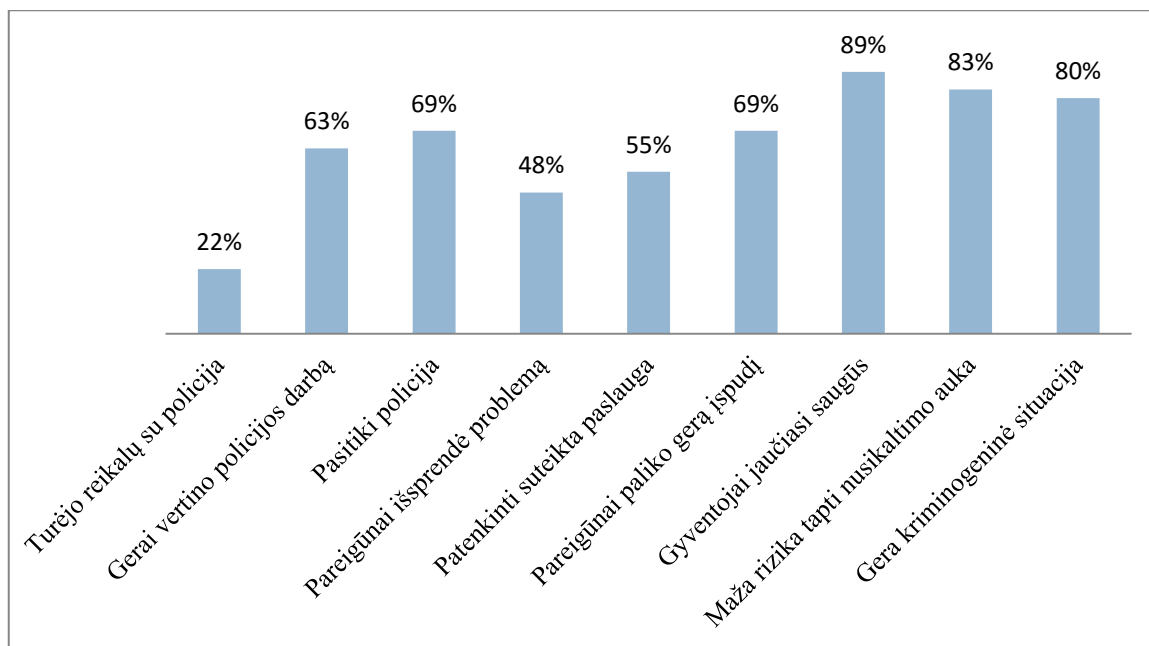
KL. AR JŪS PASITIKITE POLICIJA (%)



10 pav. Tauragės rajono gyventojų apklausa apie pasitikėjimą policija  
Šaltinis: <http://www.policija.lt/lt/apklausa>

Apklausoje metodas: telefoninis interviu. Policija 2010 metais teigė pasitikintys – 74 (proc.), Tauragės rajono ir miesto gyventojų. Nepasitiki policija – 19 (proc.), nuomonės neišsakė – 7 (proc.) gyventojų. Pasitikėjimo policija rodiklis Tauragės apskrityje 2010 metais, buvo pakankamai aukštas.

**VRM apklausoje „Gyventojų ir policijos pareigūnų nuomonė apie situaciją AVPK“.** Tyrimo metu vertinamas Tauragės apskrities gyventojų pasitikėjimas policija ir teikiamomis paslaugomis. Taip pat tyrimu siekiama išsiaiškinti, ar gyventojai saugiai jaučiasi gyvenamoje teritorijoje, šaltiniai iš kurių gyventojai daugiausia sužino apie policijos darbą.



**11 pav.** Tauragės apskrities VPK pareigūnų vertinimas Šaltinis: VRM apklausa „Gyventojų ir policijos pareigūnų nuomonė apie situaciją AVPK“

[http://www.klaipeda.policija.lt/lt/pradzia/naujienuos\\_429/apibendrinti-klaipedos-apskr.-neyf.html](http://www.klaipeda.policija.lt/lt/pradzia/naujienuos_429/apibendrinti-klaipedos-apskr.-neyf.html)

Tyrimo rezultatų analizėje teigiama, kad pasitikėjimas Tauragės apskrities policija vertinamas vidutiniškai. Respondentai lyginant su Lietuvos atveju, prasčiausiai vertino pareigūnų darbinės savybes: pagalbos teikimą, bendravimo kultūrą. Tauragės apskrities gyventojai nurodė, kad daugiausia informacijos apie policiją sužino iš televizijos, mažiausiai – iš interneto. Pusė apklaustų gyventojų mano, kad pareigūnai savo veiksmais provokuoja duoti kyšį. Reikalų su policija turėjo kas penktas apskrities gyventojas. Kad patenkinti policijos teikiamomis paslaugomis respondentai nurodė retai.

Tauragės apskrities policijos pareigūnai labiau patenkinti darbu policijoje, pareigomis ir atlyginimu, mažiau nerimavo dėl socialinių garantijų ir dėl to, kad nebeturės pakankamai lėšų pragyventi. Lyginant su visais Lietuvos apskrities komisariatais, Tauragės apskrities VPK pareigūnai daug geriau vertino galimybę pailsėti po darbo, daryti karjerą, socialines garantijas ir materialinį paskatinimą. Silpniausia įstaigos grandimi, policininkai įvardino darbuotojų atranką, tam tikrais atvejais darbo krūvio paskirstymą, galimybę daryti karjerą ir kelti kvalifikaciją. Pareigūnai dažnai nurodė, kad jiems mokama už viršvalandžius ir geriau vertino savo tiesioginius vadovus, anksčiau vykusius pokyčius, reformas. Taip pat Tauragės pareigūnai nurodė, kad gauna pakankamai informacijos apie įstaigos pokyčius ir tikslus.

Atlikus antrinių šaltinių analizę, galima teigti, kad policijos veiklos ir pasitikėjimo klausimais, tyrimai atliekami pakankamai dažnai. Pasitikėjimo policija rodikliai kasmet tiriami Lietuvoje ir ES.

## **3.2. Tauragės gyventojų ir VPK policijos pareigūnų apklausų rezultatų analizė**

### **3.2.1. Tyrimo metodologija**

Empiriniais tyrimais susidomėta dar senovės Graikijoje, ir vienas populiariausių pastaruoju metu metodu, laikomas apklausos metodas. Apklausa, tai tokia duomenų rinkimo technika, kai respondentai į klausimus atsakinėja raštu arba į žodžiu pateiktus klausimus (Luobikienė, 2000).

Apklausos metodas taikomas tada, kai tyrimo dalyko arba atskirų jo dalių bei charakteristikų, neįmanoma atpažinti bei ištirti kitais empirinio tyrimo metodais. Taip pat šis metodas taikomas, tada, kai tyrimo dalykas yra visuomeninės arba individualios sąmonės elementai: poreikiai, interesai, vertybės ir t.t. Taigi, apklausos gali būti tiek pagrindinis orientacijų, tiek ir pagalbinis tyrimo metodas. Apklausos naudojamos tiriant viešąją nuomonę. Apklausos skirstomos į:

- Interviu;
- Apklausa raštu – anketavimas.

Apklausa raštu – anketavimas, pagal apklausos atlikimą, skirstomos apklausas paštu, telefonines apklausas, internetines apklausas. Tidikis (2003), išskyrė tokias anketų rūšis:

- 1) Oficiali anketa (respondentas pateikia savo anketinius duomenis);
- 2) Anoniminė anketa (respondentas pažymi atsakymus neatskleisdamas savo anketinių duomenų).

Anketavimas yra laikomas pigesniu apklausos būdu už giluminę interviu.

Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdžio empiriniam tyrimui atlikti buvo pasirinktas kiekybinis tyrimas – visuomenės ir policijos darbuotojų nuomonės apklausa. Kiekybiniame tyrime dalyvavo 150 Tauragės miesto ir rajono gyventojų, bei 150 policijos darbuotojų. Remiantis projekte išanalizuota medžiaga, bus tiriamas Tauragės apskrities VPK įvaizdis. Iš gyventojų siekiama gauti atsakymus apie policijos veiklą, pasitikėjimą šia įstaiga, apie teikiamų paslaugų kokybę ir kitus kriterijus. Anketinėje apklausoje buvo paruošti klausimai, į kuriuos turėjo atsakyti abi respondentų grupės. Klausimynai pateikti prieduose (LiDA, 2016).

Policijos įvaizdis – nuolat kintantis dalykas, todėl būtina nustatyti priežastis, darančias įtaką organizacijos įvaizdžiui, įvertinti, kaip jos veikia Tauragės AVPK ir pateikti išvadas.

### **3.2.2. Tauragės gyventojų apklausos rezultatų analizė**

Gyventojų apklausoje dalyvavo 150 Tauragės apskrities gyventojų. Į anketoje pateiktus klausimus atsakė 44,7 (proc.) vyrų ir 55,3 (proc.) moterų. Lentelėje pateikti rezultatai rodo, kad dažniausiai į klausimus atsakinėjo asmenys, kurių amžiaus grupė yra 36-45 metai. Toliau respondentai pasiskirstė taip:



5 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų duomenys

| Amžius        | Proc. | Išsilavinimas | Proc. | Šeimyninė padėtis  | Proc. | Užsiėmimas                 | Proc. | Gyvena           | Proc. |
|---------------|-------|---------------|-------|--------------------|-------|----------------------------|-------|------------------|-------|
| 18-25 metai   | 27,3  | Pagrindinis   | 16    | Vedęs, ištekėjusi  | 49,3  | Vadovas, įmonės savininkas | 6     | Tauragės miestas | 95,3  |
| 26-35 metai   | 24,7  | Vidurinis     | 31,3  | Viengungis (-ė)    | 10,7  | Tarnautojas                | 27,3  | Tauragės rajonas | 2     |
| 36-45 metai   | 29,3  | Aukštesnysis  | 20    | Gyvena nesusituokę | 9,3   | Specialistas               | 19,3  | Kita             | 2,7   |
| 46-55 metai   | 14    | Aukštasis     | 32,7  | Našlys (-ė)        | 6,7   | Darbininkas                | 11,3  |                  |       |
| 56-65 metai   | 4     |               |       | Išsiskyres (-usi)  | 24    | Ūkininkas                  | 2     |                  |       |
| 66 ir daugiau | 0,7   |               |       |                    |       | Pensininkas                | 4,7   |                  |       |
|               |       |               |       |                    |       | Bedarbis                   | 12,7  |                  |       |
|               |       |               |       |                    |       | Namų šeimininkė            | 2,7   |                  |       |
|               |       |               |       |                    |       | Moksleivis, studentas      | 14    |                  |       |
|               |       |               |       |                    |       | Kita                       | 0     |                  |       |

Daugiausia respondentų turi aukštąjį išsilavinimą – 32,7 (proc.), yra susituokę – 49,3 (proc.), pagal užsiėmimą, į pateiktus klausimus daugiausiai atsakė tarnautojų – 27,3 (proc.). Tyrimu siekta išanalizuoti Tauragės apskrities VPK, todėl anketos buvo platinamos Tauragės mieste, atitinkamai 95,3 (proc.) respondentų, Tauragės miesto gyventojai.

Su policijos pareigūnu bendrauti teko – 71,3 (proc.) gyventojų ir neteko – 28,7 (proc.) respondentų.

Respondentų buvo klausiama, ar gatvėje sutikti policijos pareigūnai būna tvarkingos išvaizdos, nes tvarkinga ir dalykiška apranga – viena iš svarbiausių įvaizdžio vertinimo kriterijų. Pareigūno apranga gatvėje, reprezentuoja visą įstaigą. Tyrimu siekta įvertinti, ar gatvėje Tauragės mieste sutikti pareigūnai, atrodo tvarkingai. Kad gatvėje pareigūnai labai tvarkingi, teigė 29,3 (proc.) respondentų. 40,7 (proc.) gyventojų mano, kad pareigūnai tvarkingi, 15,3 (proc.), galvoja, kad pareigūnai nei tvarkingi nei netvarkingi. Kad pareigūnai netvarkingi, pasisakė 4,7 (proc.) apklausos dalyvių. Nuomonės šiuo klausimu nepareišė – 10 (proc.) Tauragės gyventojų. Susumavus „labai tvarkingi“ ir „tvarkingi“ rezultatus, gautas rezultatas – 70 (proc.). Galima teigti, kad Tauragės apskrities VPK pareigūnai, gatvėje atrodo pakankamai tvarkingi.

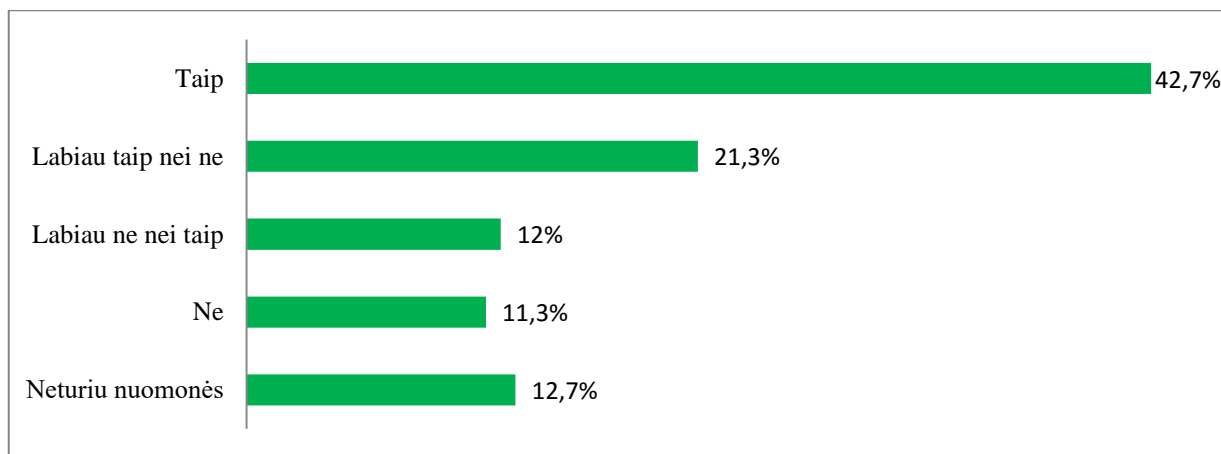
Siekiant teigiamo organizacijos įvaizdžio, labai svarbi darbuotojų kultūra ir tinkamas komunikavimas išorėje. Respondentų buvo klausiama, ar jų sutikti pareigūnai buvo mandagūs ir dėmesingi žmonėms. Tyrimu norima įvertinti, kaip Tauragės apskrities gyventojai vertina policijos pareigūnų bendravimo kultūrą ir dėmesingumą, bendraujant su visuomene. Kad visi pareigūnai mandagūs, galvoja 24,7 (proc.) gyventojų. 29,3 (proc.) respondentų galvoja, kad dauguma Tauragės

policijos pareigūnų yra mandagūs. Pareigūnus nemandagiais laiko – 12 (proc.) gyventojų ir 18,7 (proc.), įvardino, kad dažniausiai pareigūnai yra nemandagūs. Išanalizavus tyrimą galima teigti, kad visuomenės nuomone, gyventojų, kuriems teko bendrauti su policijos pareigūnais policija laiko mandagia, yra truputis daugiau negu pusė. Reiškia, policijos pareigūnai, turėtų atkreipti dėmesį į kalbos ir bendravimo kultūrą bendraudami su Tauragės visuomene, nes tik pusė apklaustų respondentų, laiko policininkus kultūringais.

Yra tekę kviesti policiją 44,7 (proc.) gyventojų, nėra – 55,3 (proc.). Iš kvietusių policijos pagalba, buvo prašoma įvertinti, kaip greitai jie sulaukė pagalbos. Kad policija atvyko greitai, teigia 40,3 (proc.) policiją į pagalbą kvietusių respondentų. Šiek tiek palaukti teko – 38,8 (proc.) apklausos dalyvių, labai ilgai policijos atvykimo laukė – 17,9 (proc.) gyventojų ir policijos nesulaukę, teigia 3 (proc.) žmonių. Galima daryti prielaidą, kad pastarasis skaičius, negali atitikti tikrovės, nes išskirti A,B,C vykimo į įvykius tipai, gali priversti palaukti ilgiau, tuos asmenis, kurių situacija nėra kritinė. Tačiau policijos sistemoje įvesta vieninga valdymo sistema, skambučiai perduodami iš Bendrojo pagalbos centro VPK budėtojui, kuris nepertraukiamai kontaktuoja su į iškvietimo vietą išvykusiais pareigūnais. Nuvykęs į įvykio vietą, patruliuojantis ekipažas privalo susisiekti su budėtoju ir informuoti apie susidariusią situaciją, todėl nenuvykti į įvykio vietą esant pagalbos skambučiui neįmanoma. Sulaukė policijos pagalbos greitai ir truputėlį teko palaukti 79,1 (proc.) Tauragės gyventojų, todėl galima teigti, kad atvykimo į pagalbą laikas Tauragės mieste pakankamai geras. Tokie atvejai galimi, jeigu gyventojai kreipiasi tiesiai į pareigūną, pvz., apylinkės įgaliotinį, o pastarasis tiesiog pamiršta užsukti pas aptarnaujamos teritorijos gyventoją. Apylinkės įgaliotinių mobilaus ryšio telefono numeriai skelbiami VPK interneto svetainėje, todėl gyventojai su šiais pareigūnais gali susisiekti tiesiogiai (Tauragės apskrities VPK, 2015).

Teko duoti kyšį policininkui – 27,3 (proc.) Tauragės gyventojų, neteko – 56 (proc.), atsisakė atsakyti – 16,7 (proc.) gyventojų. Galima daryti prielaidą, kad atsisakančius atsakyti asmenis, galima priskirti davusių kyšį kategorijai. Respondentai, žinantys, kad už kyšio davimą taip pat numatyta baudžiamoji atsakomybė, linkę neatsakyti į šią klausimą. Iš atlikto tyrimo galima teigti, kad daugiau nei pusė Tauragės gyventojų, nėra davę kyšio policininkui. Tauragės apskrities VPK, aktyviai kovoja su korupcijos apraiškomis, rengia Kovos su korupcija priemonių planus ir įgyvendina juos. Korupcijos prevencijos įgyvendinimą kontroliuoja Tauragės apskrities VPK Imuniteto skyrius.

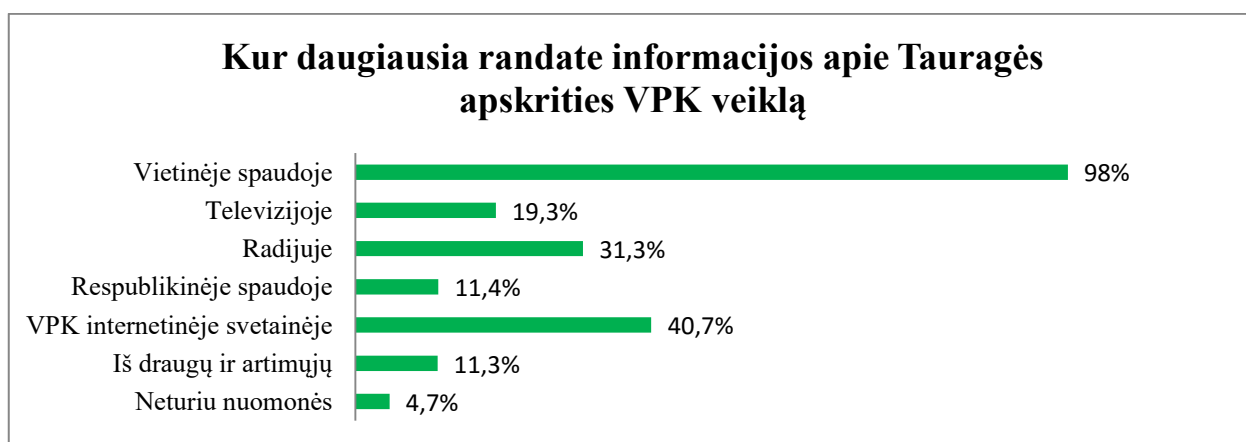
Organizacijos pripažinimą visuomenėje ir pasitikėjimą ja, rodo aukštas pasitikėjimo vertinimo rodiklis. Nuo 2005 metų, policija labai aktyviai vykdė tuo metu galiojusią viešųjų ryšių koncepciją, rengė renginius, gerino paslaugų kokybę, kovojo su korupcija, darė daug dalykų, kurie įtakoja pasitikėjimą policija. Tyrimu siekiama išsiaiškinti, ar Tauragės gyventojai pasitiki policijos pareigūnais dirbančiais Tauragėje.



**12 pav.** Gyventojų pasitikėjimas policija Tauragės mieste

Atlikus tyrimą nustatyta, kad 42,7 (proc.) gyventojų pasitiki Tauragės policija, labiau pasitiki nei nepasitiki – 21,3 (proc.) gyventojų. Labiau nepasitiki nei pasitiki 12 (proc.), nepasitiki – 11,3 (proc.) gyventojų, neturi apie tai nuomonės – 12,7 (proc.) gyventojų. Paskutinį kartą Tauragės apskrities VPK užsakymu atliktoje „Baltijos Tyrimų“ apklausoje, policija pasitikėjo 74 (proc.), Tauragės apskrities gyventojų, nepasitikėjo – 19 (proc.), negalėjo atsakyti – 7 (proc.). Lyginant su šiuo tyrimu, Tauragės policiją, šiuo metu pasitikima mažiau. 2010 metais atliktoje apklausoje, buvo tik trys atsakymų variantai: taip, ne, nežinau. Nebuvo tarpinių atsakymų, tokių kaip: labiau taip nei ne, labiau ne nei taip, todėl visuomenė turėjo atsakyti konkrečiai. Jeigu šiame projekte atlikto tyrimo atsakymai „Taip“ ir „Labiau taip nei ne“ būtų sumuojami, rezultatas būtų – 64 (proc.), panašus į 2010 metų, tačiau žemesnis.

Respondentai atsakė į klausimą, kokie jų nuomone, visuomenės informavimo šaltiniai gyventojams pateikia daugiausiai informacijos apie policiją. Tyrimas parodė, kurie informacijos šaltiniai populiariausi Tauragės gyventojų tarpe ir kuriuo šaltiniu geriau naudotis Tauragės apskrities VPK, kad informacija laiku pasiektų visuomenę. Galimi keli atsakymų variantai.



**13 pav.** Pagrindiniai VPK veiklos informaciniai šaltiniai

Atlikus tyrimą nustatyta, kad Tauragės gyventojai apie policijos veiklą daugiausia sužino iš vietinės spaudos 98 (proc.), Tauragės policijos interneto svetainėje naudojami 40,7 (proc.) respondentų,

kaip šaltinį Tauragės radiją įvardino 31,3 (proc.) gyventojų. 19,3 (proc.) apie policijos veiklą sužino iš televizijos. Mažiausiai informacijos gyventojai teigia, kad gauna iš respublikinės spaudos ir draugų bei artimųjų. Nuomonės šiuo klausimu neturėjo 4,7 (proc.). Iš tyrimo metu gautų rezultatų galima daryti išvadą, kad Tauragės gyventojai daugiausia informacijos apie policijos veiklą randa vietinėje spaudoje, VPK internetinėje svetainėje ir Tauragės radijuje. Tauragės apskrities VPK komunikacijos grupės specialistai, turi atkreipti dėmesį į šį tyrimą, kuo daugiau ir naujesnės informacijos talpinti į VPK interneto svetainę, toliau bendradarbiauti su vietine spauda ir tęsti bendravimą su Tauragės radiju. Informaciniai šaltiniai, kurie „neprigyja“ visuomenėje, kad ir kaip stengsis komunikacijos specialistai, norimo rezultato neduos. Šiuo atveju geriau tobulinti bendradarbiavimą su senais patikimais partneriais.

Respondentų turėjo apibūdinti Tauragės apskrities komisariato pareigūnus trimis žodžiais. Susistemintą informaciją, toliau pateikiami gyventojų žodžiai, apibūdinantys Tauragės policininkus:

*„šaunuoliai, gerai atlieka savo darbą, šaunūs, skaidrūs, atviri, patikimi, nepakankamai patikimi, nepakankamai atviri, atsakingi, bendraujantys, tvarkingi, darbštūs, dirba savo darbą, kartais korumpuoti, geri darbuotojai, stropūs, išradingi, puikūs, sąžiningi, išsilavinę, nekorumpuoti, išmano savo darbą, pavyzdingi, kompetentingi, bendradarbiaujantys, padorūs, teisingi, komunikabilūs, kantrūs, tolerantiški, gerai fiziškai pasirengę, nepriekabūs, dėmesingi, supratingi, geranoriški, visuomenės dalis, principingi, tinginiai, netaktiški, nemandagūs, grubūs, nesupratingi, neteisingi, kyšininkai, savanaudžiai.* Susumavus anketose parašytus apibūdinimus, galima teigti, kad geri žodžiai pareigūnų atžvilgiu buvo rašomi dažniau. Teigiami žodžiai, kaip ir neigiami, kartojosi tie patys ir susumavus rezultatus, dažniausiai visuomenė policininkus apibūdino išvardintais žodžiais. Tik 6 (proc.) anketų buvo išvardinti tris apibūdinimai, kitose buvo mažiau, o 31,3 (proc.) respondentų neatsakė į šitą klausimą.

### 3.2.3. Tauragės apskrities VPK policijos pareigūnų apklausos rezultatų analizė

Tauragės apskrities VPK apklausoje dalyvavo 150 Tauragės apskrities pareigūnų. Į anketoje pateiktus klausimus atsakė 80,7(proc.) vyrų ir 19,3 (proc.) moterų. Toliau respondentai pasiskirstė taip:

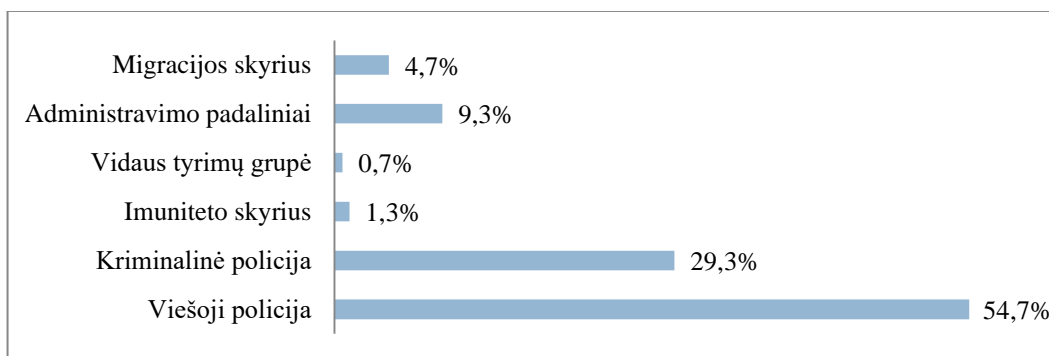
**6 lentelė.** Apklausoje dalyvavusių respondentų pareigūnų duomenys

| Amžius      | Proc. | Išsilavinimas                 | Proc. | Šeimyninė padėtis  | Proc. | Gyvena           | Proc. |
|-------------|-------|-------------------------------|-------|--------------------|-------|------------------|-------|
| 18-25 metai | 27,3  | Vidurinis                     | 0     | Vedęs, ištekėjusi  | 64    | Tauragės miestas | 62,7  |
| 26-35 metai | 47,3  | Specialusis vidurinis         | 16    | Viengungis (-ė)    | 17,3  | Tauragės rajonas | 35,3  |
| 36-45 metai | 18,7  | Aukštesnysis                  | 18    | Gyvena nesusituokę | 4,7   | Kita             | 2     |
| 46-55 metai | 5,3   | Policijos mokykla             | 20,7  | Našlys (-ė)        | 0     |                  |       |
| 56-65 metai | 1,4   | Aukštasis (neuniversitetinis) | 31,3  | Išsiskyres (-usi)  | 14    |                  |       |
|             |       | Aukštasis (universitetinis)   | 14    |                    |       |                  |       |

Policijoje dirba daugiau vyrų, todėl atitinkamai daugiau jų atsakinėjo į klausimus. Nors į policijos veiklą po truputį integruojamas socialinių paslaugų teikimas žmonėms, policija vis dar j laikoma jėgos struktūra, didžioji policijos darbuotojų dalis vyrai.

Pagrindinė amžiaus grupė atsakinėjusi į klausimus – 26-35 metų amžiaus policijos pareigūnai – 47,3 (proc.). Policijos sistemoje tarnauja pakankamai jauni pareigūnai. Aukščiausiojo rango vadovai iki 2016 m. sausio 1 d., kol neįsigaliojo naujas Vidaus tarnybos statutas, sistemoje gali dirbti iki 60 metų. Projekto rengimo metu, galioja senasis Vidaus tarnybos statutas ir jame numatyta, kad policijos pareigūnas gali eiti į pareigūno pensiją, išdirbęs sistemoje 20 metų. Todėl darbuotojų policijoje amžius pakankamai jaunas. Daugiausia policijos sistemoje dirbančių apklausoje dalyvavusių pareigūnų, turi policijos mokyklos – 20,7 (proc.) ir aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą – 31,3 (proc.). Į klausimus atsakinėjo 64 (proc.), vedusių pareigūnų, iš jų 62,5 (proc.) gyvena Tauragės mieste. Kita gyvenamąja vieta įvardino Pagėgius ir Šilutę, Šilalę. Pagal darbo stažą policijos pareigūnai pasiskirstė taip: trumpiau nei metus dirbančių VPK pareigūnų atsakiusių į anketos klausimus, buvo 6,6 (proc.). Respondentų turinčių darbo stažą nuo 1 iki 5 metų buvo 20,7 (proc.), 6-10 metų tarnaujančių pareigūnų buvo – 32 (proc.), 10 ir daugiau metų policijoje dirbančių pareigūnų buvo daugiausia – 40,7 (proc.).

Pagal tarnybos vietą policijos pareigūnai pasiskirstė taip:



**14 pav.** Policijoje dirbančių respondentų veiklos sritys

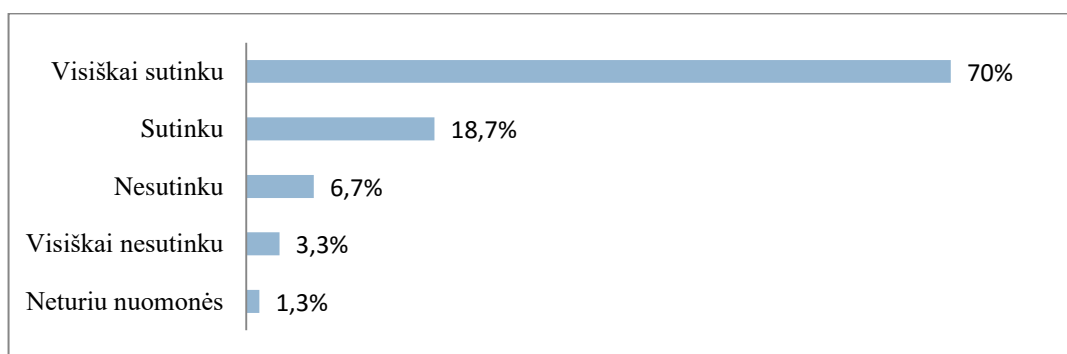
Neatsitiktinai į klausimus atsakė 54,7 (proc.) viešosios policijos pareigūnų. Šios srities policininkams dažniausiai tenka dirbti gatvėje ir tiesiogiai kontaktuoti su visuomene, todėl jie buvo raginami aktyviai dalyvauti tyrime. Taip pat į klausimus atsakinėjo 29,9 (proc.) kriminalinės policijos pareigūnų, kurie proceso metu, labai dažnai bendrauja su gyventojais. Administravimo, Imuniteto, vidaus tyrimų ir migracijos padalinių pareigūnų atsakinėjusių į klausimus suma sudaro – 16 (proc.). Šioms sritims, gatvėje su Tauragės gyventojais beveik netenka bendrauti.

Kasdien bendrauja su gyventojais 64,7 (proc.) pareigūnų, 2-3 kartus per savaitę – 30 (proc.) pareigūnų, kelis kartus per mėnesį su gyventojais bendrauja – 4,7 (proc.) pareigūnų, kelis kartus per metus bendraujančių pareigūnų nebuvo, netenka bendrauti visiškai – 0,6 (proc.), t.y., vienam pareigūnui.

Yra tekę pastabą duoti kolegai dėl netvarkingai dėvimos, nešvarios uniformos – 14 (proc.) pareigūnų, nėra – 84 (proc.), todėl galima daryti išvadą, kad uniformą Tauragės policininkai dėvi tvarkingą ir tinkamai reprezentuoja policijos organizaciją.

Kad policijos pareigūnų principingumas ir atsparumas kyšio davimo atvejams daro įtaką policijos įvaizdžio ir pasitikėjimo šia įstaiga formavimui, mano – 59,4 (proc.) pareigūnų, kad tai neturi jokios įtakos mano – 31,3 (proc.) pareigūnų. Neturi nuomonės šiuo klausimu – 8 (proc.) respondentų. Kita, įvardino 2 viešosios policijos pareigūnai (1,3 proc.), kurie teigė, kad reikia aktyviau įgyvendinti korupcijos prevenciją, tada kyšių davimo ir gavimo atvejų policijos pareigūnams, ir taip sumažės.

Plačiai paplitusi nuomonė, kad formuojant policijos įvaizdį didelį vaidmenį atlieka žiniasklaida. Pareigūnai respondentai atsakė į klausimą taip:



**15 pav.** Žiniasklaidos įtaka policijos įvaizdžio formavimui

Kad žiniasklaida turi įtakos formuojant Tauragės policijos įvaizdį, teigia 70 (proc.) apklausoje dalyvavusių pareigūnų, jie visiškai sutiko su teiginiu. 18,7 (proc.) pareigūnų sutiko su pateikta prielaida, nesutiko – 6,7 (proc.), visiškai nesutiko – 3,3 (proc.), Nuomonės šiuo klausimu neturi 1,3 (proc.) pareigūnų. Atlikus tyrimą galima teigti, kad 88,7 (proc.) apklausoje dalyvavusių pareigūnų teigia, kad žiniasklaida turi įtakos policijos įvaizdžio formavimui.

Pareigūnai, paklausti ar tiki, kad savo profesionalumu ir kasdienine kvalifikuota veikla gali prisidėti prie policijos įvaizdžio kėlimo, teigė, kad gali – 62,7 (proc.) respondentų. Kad profesionalumas nepadės didinti pasitikėjimo Tauragės policija rodiklių teigė 20,7 (proc.) pareigūnų. 13,3 (proc.) pareigūnų mano, kad pasitikėjimo policija nereikia didinti nes jis pakankamas ir neturėjo nuomonės šiuo klausimu – 3,3 (proc.) respondentų. Kad kompetencija ir profesionalumas negali įtakoti pasitikėjimo policija, keturi viešosios policijos pareigūnai dirbantys eismo priežiūros srityje, įvardino ta pačią priežastį. Jie teigė, kad metai iš metų, policijos darbuotojai stengiasi gerinti policijos įvaizdį, rengia renginius, daro susitikimus, dalyvauja įvairiose akcijose, ir kai rezultatas yra geras, atsiranda girtas policininkas, kuris padaro avariją, užmuša žmones, sugriauna savo ir kitų gyvenimą, žiniasklaida skambiai apie tai parašo, praneša žiniose, ir visas metų metais darytas darbas nueina perniek. Du iš paminėtų pareigūnų teigė, kad būtina griežtinti asmenų norinčių dirbti policijoje atranką ir motyvacijos kriterijus, tada gal mažiau negerų, neatsakingų žmonių pateks į tarnybą policijoje.

Tauragės pareigūnai turėjo apibūdinti savo organizaciją, trimis žodžiais:

Pareigūnai savo darbo organizaciją pavadino: *ginti, saugoti, padėti, kelia pasitikėjimą, drąsi, operatyvi, puikiai atlieka savo darbą, jauna, veržli, pasitikinti, besistengianti, su gerais ketinimais, jaunatviška, motyvuota, atsakinga, principinga, darbšti, kompetentinga, atsakinga, skaidri, patikima, reikli, žmogiška, liberali, autoritetas, kompetencija, teisingumas, tvarkinga drausminga, kvalifikuota, sąžininga, ambicinga, jaunas nepatenkintas kolektyvas, bendradarbiaujanti, dideli tikslai, mažas kolektyvas, sportiška jaunėjanti, moteriškėjanti, profesionali, pastabi, tvarkinga, supratinga, uždaroji akcinė bendrovė, demokratiška, puiki, nuostabi, patraukli motyvuota veiksminga, teikianti pagalbą, draugiška, ambicinga energinga, perspektyvi, trukdo vadovų neprofesionalumas, vaikų darželis.*

Policijos pareigūnai savo organizaciją apibūdino pakankamai gerai. Neigiamų teiginių buvo tik keletas. Kritika esamiems vadovams, buvo išsakyta trijose anketose. Vaikų darželiu, organizaciją galima vadinti įstaigą ir dėl jauno darbuotojų amžiaus, ir dėl konkretaus elgesio. Lietuvos policijos įstaigos tampa moteriškesnėmis ir kasmet į tarnybą priimama vis daugiau moterų. Apklausoje, savo nuomonės apie organizaciją trimis žodžiais neapibūdino 31 – 20,7 (proc.) darbuotojų. Pagal organizaciją apibūdinančius žodžius galima teigti, kad pareigūnai pakankamai lojalūs savo organizacijai. 44 anketose – 29,3(proc.), pareigūnų įrašė policijos šūkį: „*Ginti. Saugoti. Padėti*“.

Darbuotojų dalyvavusių apklausoje pasiskirstymą, pagal užimamas pareigas, žiūrėti **PRIEDE 5.**

### 3.2.4. Tauragės gyventojų ir VPK policijos pareigūnų apklausų rezultatų palyginimas

Šiame poskyryje bus nagrinėjami klausimai, kurie buvo pateikti abiem respondentų grupėms. Išanalizavus duomenis, bus lyginama, kaip į tuos pačius klausimus atsakinėjo policijos pareigūnai ir gyventojai. Apie policijos darbą pateikiami teigiami teiginiai, respondentai gyventojai turėjo palaikyti arba paneigti juos. Susumavus rezultatus bus pateikta tyrimo analizė.

**7 lentelė.** Tauragės gyventojų teiginių apie policiją vertinimas (proc.)

| Teiginys   | Visiškai nesutinku | Nesutinku | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku | Visiškai sutinku | Nežinau, sunku pasakyti |
|--|--------------------|-----------|----------------------------|---------|------------------|-------------------------|
| Policija viešai teikia informaciją apie teigimą ir neigiamą savo veiklą;   | 3,4                | 5,3       | 9,3                        | 18,7    | 49,3             | 14                      |
| Vis daugiau bendruomenių įtraukiama į prevencinę policijos veiklą;   | 1,4                | 11,3      | 40                         | 19,3    | 15,3             | 12,7                    |
| Policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvieta;  | 4,7                | 6         | 38                         | 31,3    | 16               | 4                       |
| Dėl tinkamai atklikto pareigūnų darbo mano gyvenamojoje vietoje yra saugu;   | 2,7                | 11,3      | 32,7                       | 27,3    | 16               | 10                      |
| Dabartiniai policijos vadovai dirba principingai, nuosekliai ir kryptingai, bei nustato aukštus reikalavimus pavaldiems pareigūnams. | 1,4                | 5,3       | 44,7                       | 26      | 19,3             | 3,3                     |

Atlikus tyrimą nustatyta, kad 3,4 (proc.) respondentų visiškai nesutinka, su tuo, kad policija viešai teikia teigiamą arba neigiamą informaciją apie savo veiklą, nesutinka – 5,3 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 9,3 (proc.). Kad policija apie įvykius kalba viešai, sutinka 18,7 (proc.) gyventojų,

visiškai sutinka – 49,3 (proc.), nežino – 14 (proc.). Kad vis daugiau bendruomenių įtraukiama į prevencinę policijos veiklą, visiškai nesutinka – 1,4 (proc.), nesutinka – 11,3 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 40 (proc.), sutinka – 19,3 (proc.), visiškai sutinka – 15,3 (proc.), nežino – 12,7 (proc.). Kad policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimus, visiškai nesutinka – 4,7 (proc.), nesutinka – 6 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 38 (proc.), sutinka – 31,3 (proc.), visiškai sutinka – 16 (proc.), neturi nuomonės – 4(proc.) gyventojų. Kad dėl tinkamai atliekamo pareigūnų darbo gyvenamojoje vietoje saugu, visiškai nesutinka – 2,7 (proc.), nesutinka – 11,3 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 32,7 (proc.), sutinka – 16 (proc.), neturi nuomonės – 10 (proc.). Kad dabartiniai policijos vadovai dirba principingai, nuosekliai ir kryptingai, bei nustato aukštus reikalavimus pavaldiems pareigūnams visiškai nesutinka 1,4 (proc.), nesutinka – 5,3 (proc.), nei sutinka nei nesutinka su šiuo teiginiu – 44,7 (proc.), sutinka – 26 (proc.), visiškai sutinka – 19,3 (proc.), neturi nuomonės – 3,3 (proc.) respondentų.

Apibendrinant tyrimo rezultatus nustatyta, kad, gyventojų nuomone, policija pakankamai viešai teikia informaciją apie teigimą ir neigiamą savo veiklą. Gyventojai dažniau sutiko ir visiškai sutiko su šiuo teiginiu. Kad vis daugiau bendruomenių įtraukiama į prevencinę policijos veiklą daugiausia respondentų atsakė nei sutinka nei nesutinka, tai reiškia, kad gyventojai nėra įsitikinę, kad tokia veikla yra vykdoma, galbūt tik girdėjo apie ją ir nėra gavę policijos pasiūlymo dalyvauti visuomeninėje veikloje. Su teiginiu, kad dėl tinkamai atlikto pareigūnų darbo mano gyvenamojoje vietovėje yra saugu, daugiausia gyventojų nei sutinka nei nesutinka ir sutinka. Gyventojų nuomone, policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimus ir su šiuo teiginiu sutinka, panašiai vertinamas teiginys, nei sutinka nei nesutinka. Kad dabartiniai policijos vadovai dirba kryptinga ir nuosekliai bei nustato aukštus vertinimo kriterijus pareigūnams, visuomenės pagrindiniai atsakymai buvo: nei sutinka nei nesutinka, sutinka ir visiškai sutinka. Atkreiptinas dėmesys į tyrimo vertinimus „visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“. Kiekvieno pateikto teiginio atžvilgiu, šių vertinimų rodikliai buvo mažiausiai.

Apie policijos darbą pateikiami teigiami teiginiai, respondentai policijos pareigūnai turi palaikyti arba paneigti juos. Susumavus rezultatus, pateikta tyrimo analizė.

**8 lentelė.** Tauragės VPK pareigūnų teiginių apie policiją vertinimas (proc.)

| Teiginys   | Visiškai nesutinku | Nesutinku | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku | Visiškai sutinku | Nežinau, sunku pasakyti |
|--|--------------------|-----------|----------------------------|---------|------------------|-------------------------|
| Policija viešai teikia informaciją apie teigimą ir neigiamą savo veiklą;   | 4                  | 10        | 21,3                       | 28      | 34               | 2,7                     |
| Vis daugiau bendruomenių įtraukiama į prevencinę policijos veiklą;   | 1,3                | 4         | 30,7                       | 46,7    | 15,3             | 2                       |
| Policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimą;  | 4,7                | 8,7       | 27,3                       | 42      | 16               | 1,3                     |
| Dėl tinkamai atlikto pareigūnų darbo mano gyvenamojoje vietovėje yra saugu;  | 7,3                | 6         | 34                         | 38      | 10,7             | 4                       |
| Dabartiniai policijos vadovai dirba principingai, nuosekliai ir kryptingai, bei nustato aukštus reikalavimus pavaldiems pareigūnams. | 1,3                | 2,7       | 45,3                       | 32,7    | 8,7              | 9,3                     |

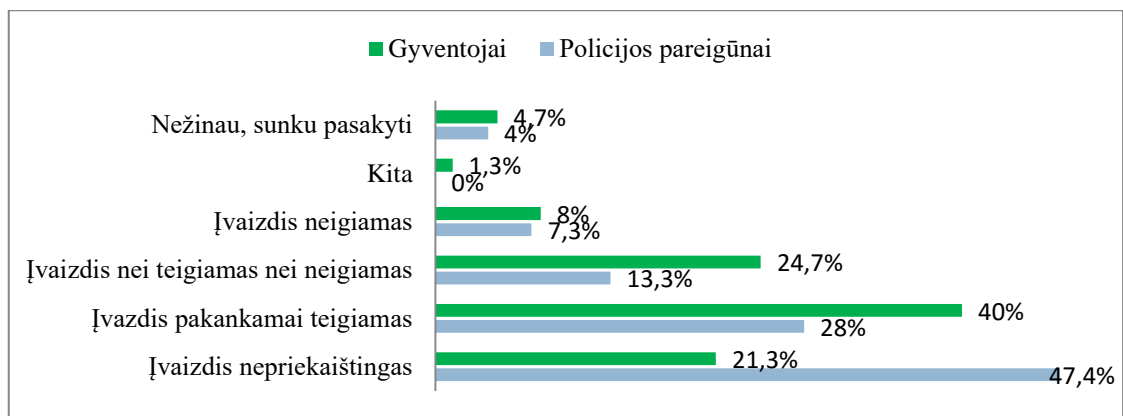


Atlikus tyrimą nustatyta, kad 4 (proc.) respondentu pareigūnų visiškai nesutinka, su tuo, kad policija viešai teikia teigiamą arba neigiamą informaciją apie savo veiklą, nesutinka – 10 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 21,3 (proc.). Kad policija apie įvykius kalba viešai, sutinka 28 (proc.) pareigūnų, visiškai sutinka – 34 (proc.), nežino – 2,7 (proc.). Kad vis daugiau bendruomenių įtraukiama į prevencinę policijos veiklą, visiškai nesutinka – 1,3 (proc.), nesutinka – 4 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 30,7 (proc.), sutinka – 46,7 (proc.), visiškai sutinka – 15,3 (proc.), nežino 2 (proc.) policijos pareigūnų. Kad policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimus, visiškai nesutinka 4,7 (proc.), nesutinka – 8,7 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 27,3 (proc.), sutinka – 42 (proc.), visiškai sutinka – 16 (proc.), neturi nuomonės – 1,3 (proc.) policininkų. Kad dėl tinkamai atliekamo pareigūnų darbo gyvenamojoje vietoje saugu, visiškai nesutinka 7,3 (proc.), nesutinka – 6 (proc.), nei sutinka nei nesutinka – 34 (proc.), sutinka – 38 (proc.), visiškai sutinka – 10,7 (proc.), neturi nuomonės – 4 (proc.) policininkų. Kad dabartiniai policijos vadovai dirba principingai, nuosekliai ir kryptingai, bei nustato aukštus reikalavimus pavaldiems pareigūnams visiškai nesutinka 1,3 (proc.), nesutinka – 2,7 (proc.), nei sutinka nei nesutinka su šiuo teiginiu 45,3 (proc.), sutinka – 32,7 (proc.), visiškai sutinka – 8,7 (proc.), neturi nuomonės – 9,3 (proc.) respondentų policininkų.

Tyrimu nustatyta, kad pareigūnai mano, kad informacija yra teikiama visuomenei pakankamai gerai, nes visiškai nesutiko ir nesutiko pakankamai mažai respondentų. Policininkai mano, kad pakankamai visuomenės yra įtraukiama į visuomeninę prevencinę veiklą. Šio teiginio nesutinku ir visiškai nesutinku rezultatai, taip pat parodė, kad respondentai savo veiklą visuomenę įtraukiant į nusikaltimų prevenciją laiko veiksminga, nes tik labai mažas procentas nesutiko su pateiktu teiginiu. Taip pat pareigūnai gerai įvertino savo reagavimą į iškvietimus. Pareigūnai teigė, kad dėl jų atliekamo darbo, gyvenamojoje vietovėje yra pakankamai saugu. Kad policijos vadovai dirba principingai ir yra reiklūs policijos pareigūnams, daugiausia pareigūnų nei sutiko nei nesutiko ir sutiko su šiuo teiginiu.

Apibendrinant gyventojų ir pareigūnų nuomonę apie pateiktus teiginius galima teigti, kad abi tyrimo pusės mažiausiai pateikė atsakymų su vertinimais: visiškai nesutinku, nesutinku ir neturiu nuomonės. Geriausiai visuose teiginiuose, abiejų respondentų pusių buvo įvertinti: nei sutinku nei nesutinku, sutinku ir visiškai sutinku. Gyventojai ir policijos pareigūnai vieningai sutaria, kad informacija apie policijos veiklą Tauragėje pateikiama pakankamai gerai. Pareigūnai mano, kad pakankamai aktyviai įtraukia visuomenę į prevencinę veiklą, tuo tarpu gyventojai nėra tuo įsitikinę. Pareigūnai ir visuomenė teigiamai įvertino pareigūnų reagavimą į iškvietimus ir saugumą gyvenamojoje vietovėje. Vertinant policijos vadovų principingumą, reiklumą ir nuoseklumą, abi respondentų pusės atsakė panašiai ir teigia, kad vadovų indelis į griežtesnius policijos darbuotojų vertinimo kriterijus yra jaučiamas.

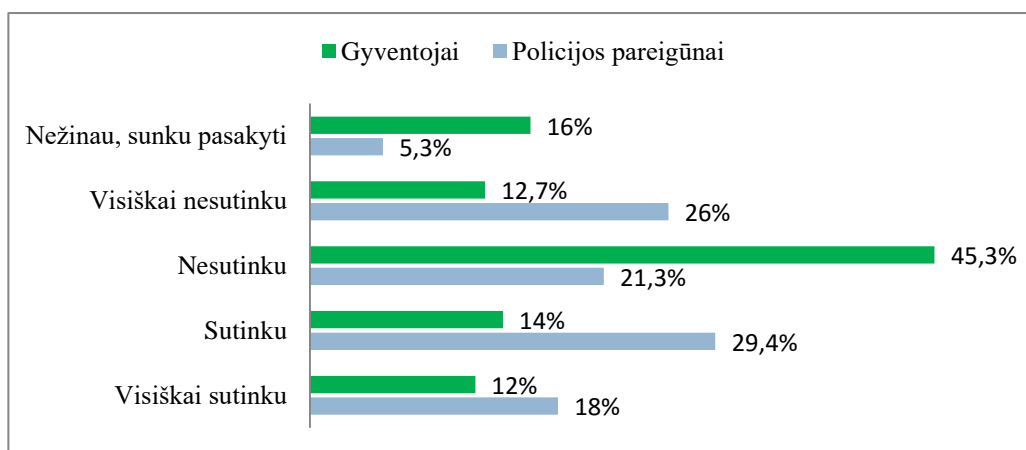
Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdį vertino abi respondentų grupės.



**16 pav.** Tauragės apskrities VPK įvaizdžio vertinimo palyginimas

Gyventojų nuomone, policijos komisariato įvaizdis Tauragėje pakankamai teigiamas, rezultatas – 40 (proc.). Beveik pusė respondentų, policijos pareigūnai savo organizacijos įvaizdį laiko nepriekaištingu – 47,4 (proc.). Tokį rezultatą lemia tai, kad policijos pareigūnai palaiko savo organizaciją ir galimai šališkai vertina jos įvaizdį. Kad policijos įvaizdis nei teigiamas nei neigiamas gyventojai mano – 24,7 (proc.) gyventojų ir 13,3 (proc.) pareigūnų. Neigiamai Tauragės policiją vertina – 8 (proc.), gyventojų ir 7,3 (proc.), pareigūnų. Neturi nuomonės panaši dalis pareigūnų – 4 (proc.) ir gyventojų 4,7 (proc.). Gautas tyrimo rezultatas rodo, kad policijos pareigūnai yra geresnės nuomonės apie savo įstaigą, negu gyventojai. Gyventojai linkę atsargiau vertinti Tauragės apskrities VPK įvaizdį.

Žiniasklaida pateikia visuomenei rezonansinius įvykius susijusius su pareigūnų neigiamu elgesiu, girtavimu, sukeltas avarijas su skaudžiomis pasekmėmis, tuo tarpu policijos vadovai ginasi ir teigia, kad maži atlyginimai nemotyvuoja pareigūnų išsaugoti darbo vietas.

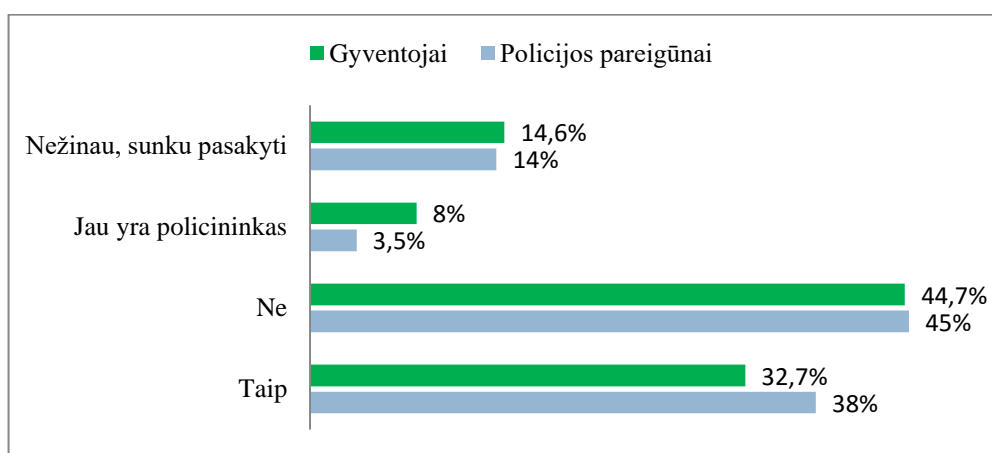


**17 pav.** Teiginio, kad dėl mažo atlyginimo į policiją dirbti patenka atsitiktiniai asmenys, vertinimas

Nežino, ar dėl mažo atlyginimo atsitiktinių asmenų atėjimas dirbti į policiją menkina policijos įvaizdį – 16 (proc.) gyventojų ir 5,3 (proc.) pareigūnų. Visiškai su šiuo teiginiu nesutinka – 26 (proc.) pareigūnų ir 12,7 (proc.) gyventojų. Nesutinka – 45,3 (proc.) gyventojų ir 21,3 (proc.) pareigūnų. Sutinka su šiuo teiginiu – 29,4 (proc.) pareigūnų ir 14 (proc.) gyventojų. Visiškai su šiuo teiginiu sutinka – 18 (proc.) pareigūnų ir 12 (proc.) gyventojų. Kadangi nemaža dalis gyventojų prieštaravo

šiam teiginiui, galima manyti, kad atsitiktinių asmenų įdarbinimo policijos įstaigose problemos jie neįžvelgia. Tauragės rajone 2014 metais nedarbas siekė – 11,2 (proc.), todėl galima manyti, kad nedirbančiam arba gaunančiam minimalias pajamas asmeniui, policininko atlyginimas atrodo pakankamai orus. Tuo tarpu beveik pusė apklausoje dalyvavusių policijos pareigūnų mano, kad atsitiktinių asmenų įdarbinimas policijoje menkina ir žemina pareigūno vardą. Pareigūnams nuoširdžiai tarnaujantiems Valstybei ir visuomenei, tenka būti linčiuojamiems žiniasklaidos, už kolegų padarytus nusizengimus ir nusikaltimus.

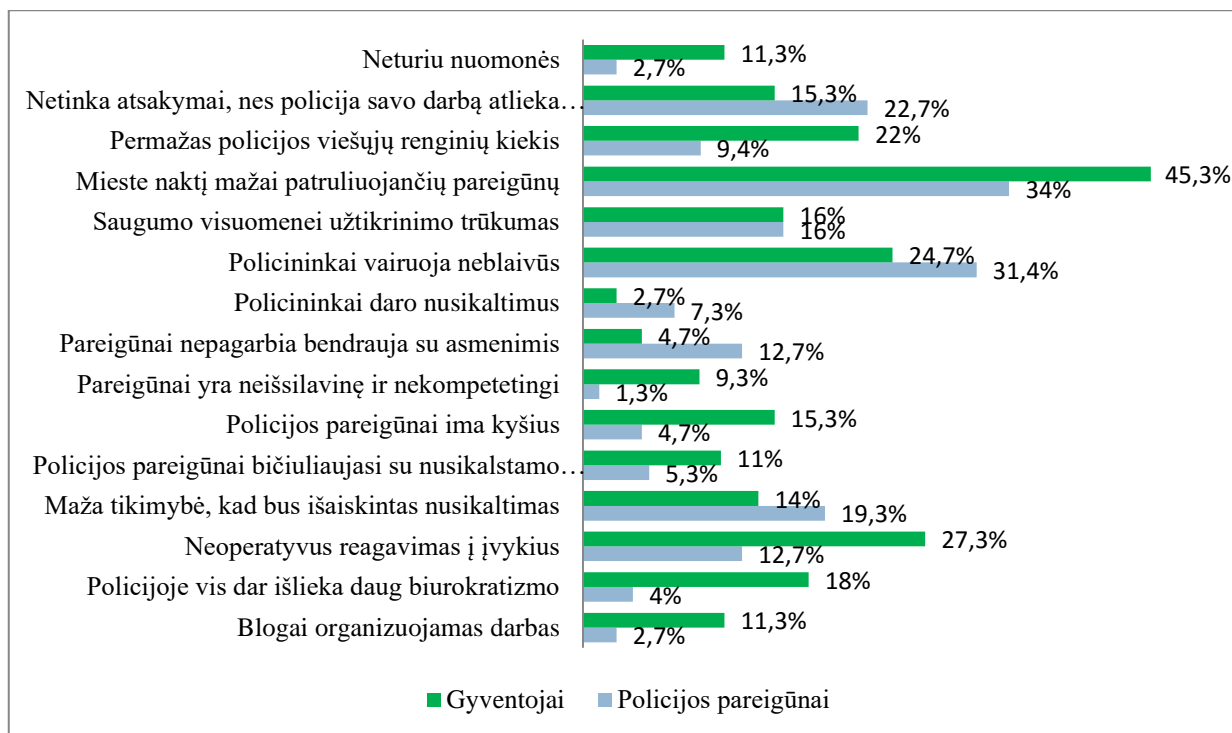
Klausimu, ar norėtumėte, kad Jūsų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi policijos pareigūno profesiją, netiesiogiai bandoma iširti, ar gyventojai ir pareigūnai laiko policininko profesiją patrauklia. Tėvai savo vaikams visada patars rinkti gerai apmokamą darbą ir patrauklią profesiją, todėl vertinimas atspindės, kiek gyventojų ir policininkų, norėtų matyti policininkais savo vaikus.



**18 pav.** Ar norima, kad vaikas pasirinktų policijos pareigūno profesiją

Atsakiusių į klausimą teigiamai, gyventojų tarpe buvo – 32,7 (proc.), policininkų – 38 (proc.). Savo vaiko matyti policininku nenori beveik vienodai – apie 45 (proc.) gyventojų ir pareigūnų. Policijoje dirba 8 (proc.) apklaustų gyventojų vaikų, tuo tarpu policijoje dirbančių pareigūnų, 3,5 (proc.) vaikų pasirinko šią profesiją. Atlikus tyrimą minėtu klausimu, galima teigti, kad, pareigūno profesija populiarinama turi būti jau šeimoje. Šeimos komunikavimo metu, policijos darbuotojai perteikia patirtį savo vaikams ir formuoja teigiamą arba neigiamą įvaizdį apie šią organizaciją. Atlikto tyrimo metu beveik pusė pareigūnų nenorėjo savo vaikų matyti policininkais, o tai reiškia, kad jie neprisideda prie šios profesijos populiarinimo ir teigiamo įvaizdžio formavimo.

Respondentams buvo pateiktos priežastys, kurios galimai labiausiai lemia nepasitikėjimą policija. Atsakydami į klausimus respondentai galėjo rinktis kelis atsakymų variantus.

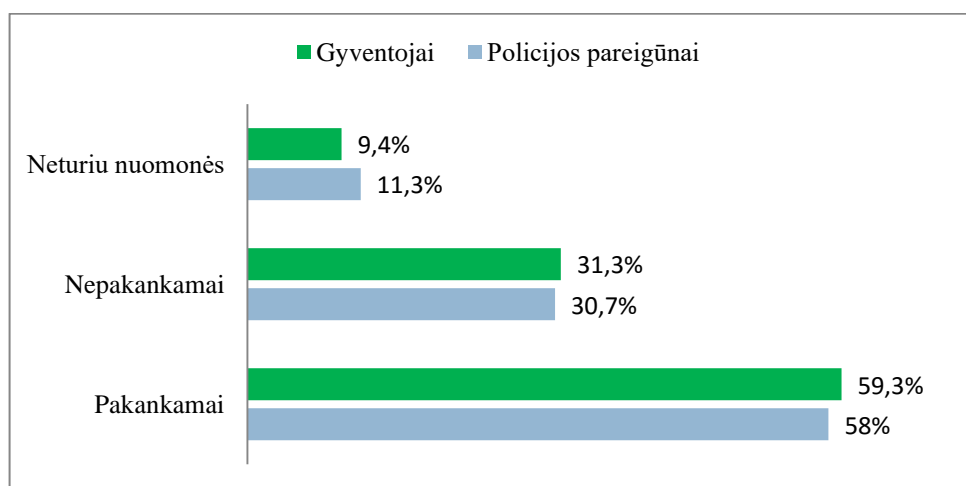


19 pav. Pagrindinės nepasitikėjimo policija priežastys

Tyrimo metu nustatyta, kad Tauragės gyventojams didžiausią nerimą kelia mažai naktį mieste patruliuojančių pareigūnų. Gyventojai šią priežastį įvertino – 45,3 (proc.). Pareigūnai taip pat didžiausia nepasitikėjimo priežastimi laiko patruliavimo naktį stygių – 31,4 (proc.). Gerai susipažinę su darbu pareigūnai žino, kad sunkiausi nusikaltimai įvykdomi naktį, atitinkamai nakties metu labiau pažeidžiama ir visuomenė. Kita priežastis, surinkusi daugiausia respondentų gyventojų balsų – neoperatyvus reagavimas į įvykius 27,3 (proc.). Kad ši priežastis turi įtakos nepasitikėjimui, atsakė 12,7 (proc.) policininkų. Policininkai, kaip priežastį, kolegų vairavimą išgėrus įvertino – 31,4 (proc.), gyventojai – 24,7 (proc.). Mažiausiai Tauragės gyventojai, kaip priežastį įvertino pareigūnų daromus nusikaltimus. Jų nuomone, tai turi mažiausiai įtakos nepasitikėjimo policija rodikliuose – 2,7 (proc.), kad policininkų daromi nusikaltimai turi įtakos pasitikėjimo rodikliams mano – 7,3 (proc.) pareigūnų. Kad per mažai policijos organizuojamų viešųjų renginių, teigė – 22 (proc.) gyventojų ir 9,4 (proc.) pareigūnų.

Atlikus tyrimą, galima teigti, kad gyventojų pasitikėjimą policiją mažina mažas naktį patruliuojančių policijos pareigūnų skaičius, nes visuomenė nesijaučia saugi. Neoperatyvus reagavimas į įvykius, tai sąlyginis dalykas, kurio visuomenė nesupranta ir nenori priimti. Projekte buvo analizuojami vykimo į įvykius atrankos kriterijai. Tauragės gyventojų nuomone, pasitikėjimą policija mažina pareigūnų vairavimas išgėrus. Policininkai taip pat mano, kad patruliavimo naktį stoka, neblaivūs pareigūnai už vairo, daro įtaką pasitikėjimui policija. Kad policininkai tinkamai atlieka savo darbą atsakė – 22,7 (proc.) pareigūnų ir 15,3 (proc.) gyventojų.

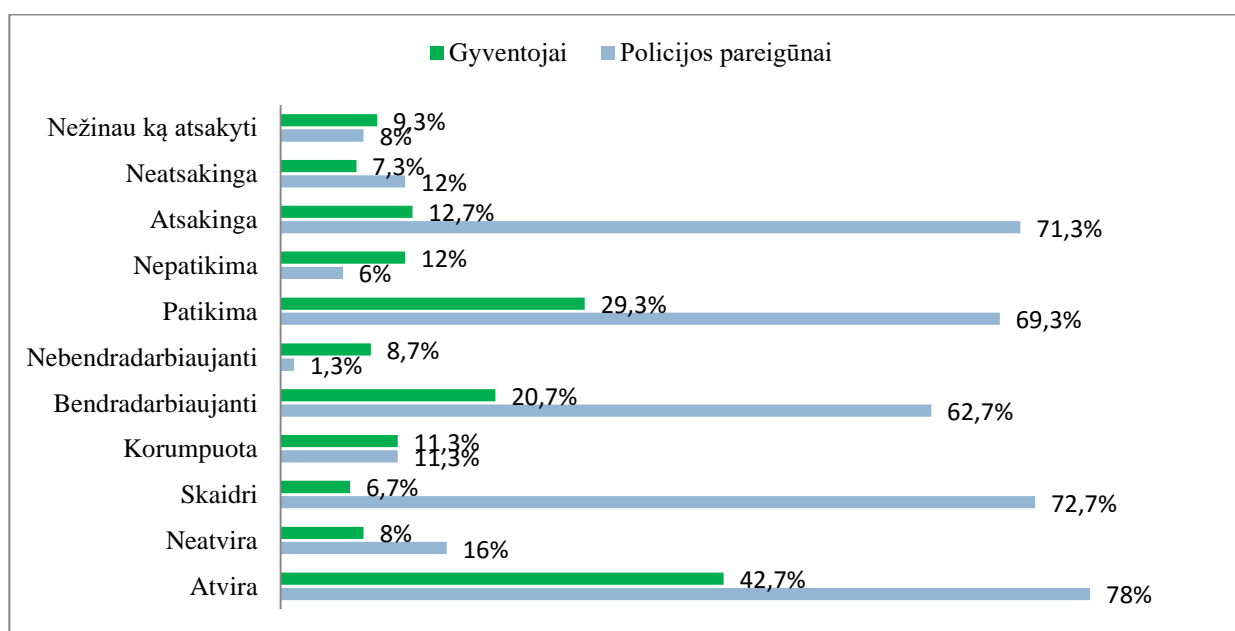
Respondentų buvo teirautasi, kaip jie mano, ar Tauragės apskrities VPK pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą.



**20 pav.** Ar Tauragės VPK pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą

Pagal respondentų pasiskirstymą, galima teigti, kad visuomenės ir policijos komisariato komunikacija vyksta pakankamai gerai. Kad informacijos pateikimas visuomenei pakankamas, teigia 59,3 (proc.) Tauragės gyventojų ir 58 (proc.) policijos pareigūnų. Kad nepakankamai informuojama visuomenė apie policijos veiklą mano 31,3 (proc.) gyventojų ir 30,7 (proc.) pareigūnų. Visi apklausos rezultatai pasiskirstę apytiksliai vienodai, todėl galima daryti prielaidą, kad visuomenė iš policijos komisariato gauna pakankamai informacijos policijos veiklos klausimais.

Respondentams buvo pateikta 10 žodžių galinčių apibūdinti įstaigą ir paprašyta pažymėti tuos žodžius, kurie labiausiai tinka Tauragės apskrities VPK. Apklausos dalyviai galėjo rinkti kelis atsakymų variantus. Apklausa skirta gyventojams ir policijos pareigūnams.



**21 pav.** Teiginiai, apibūdinantys Tauragės policiją

Respondentai pareigūnai savo organizaciją apibūdino kaip: atsakinga – 71,3 (proc.), patikima – 69,3 (proc.), bendradarbiaujanti – 62,7 (proc.), skaidri – 72,7 (proc.) ir atvira – 78 (proc.). Neigiamu aspektu, pareigūnai apibūdino Tauragės policiją kaip nebendradarbiaujančia – 1,3 (proc.), neatsakinga – 12 (proc.). Tuo tarpu respondentai gyventojai policijos įstaigą apibūdino taip: patikima – 29,3 (proc.), atvira – 42,7 (proc.), bendradarbiaujanti – 20,7 (proc.), kad korumpuota abi respondentų pusės atsakė vienodai – 11,3 (proc.). Policiją neatvira pavadino 8 (proc.), nebendradarbiaujančia – 8,7 (proc.) respondentų gyventojų.

Apibendrinant išanalizuotus duomenis, matomas labai ryškus atotrūkis tarp policijos ir visuomenės pasirinktų teiginių. Didelis nuomonių skirtumas galimai parodo lojalumą savo organizacijai. Todėl pareigūnai galimai pervertino savo įstaigos gerąsias savybes, pakylėdami jas aukščiau 60 (proc.). Visuomenė policijos įstaigą apibūdino kukliau, tačiau laiko patikima, bendradarbiaujančia ir atvira ir kartais nepatikima.

*Apibendrinant visus išanalizuotus duomenis, galima teigti, kad Tauragės gyventojų nuomone, pareigūnų išvaizda yra pakankamai tvarkinga, tik pusė apklausoje dalyvavusių respondentų – gyventojų teigė, kad policininkai Tauragėje dėmesingi ir kultūringi, todėl reikia organizuoti mokymus susijusius su bendravimo kultūra. Gyventojai teigė, kad policija pakankamai greitai atvyko į iškvietimą. Kyšio policininkams nedavė truputį daugiau negu pusė, gyventojų, tačiau subjektyvia autoriaus nuomone, atsisakiusių atsakyti skaičius gali būti sumuojamas su davusių, nes jeigu nedavė kyšio, kodėl neatsakyti. Susumavus rezultatus nustatyta, kad pasitikėjimas policija Tauragėje, 0,2(proc.) mažesnis už bendrą pasitikėjimo rodiklį Lietuvoje – 69 (proc.). Respondentai daugiausiai informacijos apie policijos veiklą randa vietinėje spaudoje ir Tauragės apskrities VPK internetinėje svetainėje ir girdi Tauragės radijuje. Reiškia, šie šaltiniai visuomenei priimtinausi, todėl būtina ir toliau glaudžiai bendradarbiauti su vietine žiniasklaida, tinkamai ir savalaikiai talpinti aktualią informaciją interneto svetainėje. Didžioji dauguma policininkus apibūdinančių žodžių teigiami, tik keletas neigiamų.*

*Dauguma tyrime dalyvavusių pareigūnų dirba viešojoje policija ir jiems kasdien tenka bendrauti su visuomene. Daugumos pareigūnų nuomone, jų kolegos yra tvarkingos išvaizdos ir pastabų jiems dėl aprangos dėvėjimo taisyklių pažeidimo netenka duoti. Pareigūnai mano, kad principingumas, kovoje su korupcija ir papirkinėjimu, daro įtaką pasitikėjimo rodikliams. Dauguma pareigūnų sutinka, kad žiniasklaida turi labai didelę įtaką policijos įvaizdžio formavimui. Daugiau negu pusė policijos pareigūnų tiki, kad kvalifikuota veikla ir profesionalumas gali pagerinti pasitikėjimo policija rodiklius. Tačiau pareigūnai nusivylę kolegų veiksmais teigia, kad daugiametį įdirbį sunaikina vienas girto pareigūno „pasivažinėjimas“. Dauguma pareigūnų savo organizaciją įvardino teigiamai.*

*Policininkai ir gyventojai sutiko, kad policija viešina teigiamą ir neigiamą informaciją apie policijos veiklą, gyventojai nėra įsitikinę, kad vis daugiau gyventojų yra įtraukiama į visuomeninę*

veiklą, tuo tarpu policininkai mano, kad su visuomene bendraujama pakankamai. Gyventojai ir policininkai mano, kad Tauragės policininkai pakankamai operatyviai reaguoja į iškvietimus. Gyventojai abejoja ar dėl policininkų atlikto darbo, jaučiasi saugūs savo gyvenamojoje vietovėje, tuo tarpu policininkai įsitikinę, kad Tauragėje saugu. Kad dabartiniai policijos vadovai pakankamai principingi ir dirba kryptingai grynindami policijos pareigūnus sutinka ir gyventojai ir policininkai. Dauguma gyventojų Tauragės policijos įvaizdį linkę vertinti pakankamai teigiamu, o policininkai – nepriekaištingu. Kad dėl mažų atlyginimų į policiją patenka dirbti atsitiktiniai asmenys, nesutinka gyventojai, o policijai apytiksliai vienodai pasidalino į dvi grupes: už teiginį ir prieš teiginį. Į klausimą, ar nori, kad vaikas dirbtų policijoje abi respondentų pusės atsakė, panašiai. Policininkai ir gyventojai nenori, kad jų vaikas taptų policijos pareigūnu. Kaip svarbiausias pagrindines priežastis, kodėl nepasitikima policija, abi respondentų grupės įvardino, kad nepasitikėjimą šia organizaciją skatina mažas patruliuojančių pareigūnų skaičius naktį, girti policininkai už vairo ir neoperatyvus reagavimas į įvykius. Kad Tauragės apskrities VPK pakankamai teikia informacijos apie savo veiklą, mano daugiau negu pusė respondentų gyventojų ir policininkų. Policijos pareigūnai Tauragės policiją įvertino labai teigiamai, laikydami ja atvira, bendradarbiaujančia, atsakinga ir patikima. Gyventojai policiją vertino kukliau, daugiausia respondentų – policija įvertino atvira ir skaidria, neigiamu aspektu – korumpuota ir nepatikima.

## IŠVADOS

1. Mokslinėje literatūroje vieningo įvaizdžio apibrėžimo nėra. Mokslininkai gana plačiai analizavo įvaizdį, jo tipus, klasifikaciją, identitetą, komunikavimą, viešuosius ryšius ir pateikė jų apibrėžimus, tačiau vieningos nuomonės apie įvaizdžio valdymą neprieita. Nerasta informacijos apie statutinių organizacijų įvaizdžio valdymą, daugiausia mokslinės literatūros skirta verslo organizacijų įvaizdžio kūrimui. Įvaizdis – tai visuma subjektyvių nuomonių, požiūrių ir vaizdinių apie tam tikrą objektą. Statutinėje organizacijoje, įvaizdžio kūrimas neatsiejamas nuo organizacijos komunikavimo ir viešųjų ryšių strategijos, nes aktyviai bendraujat su visuomene, formuojama nuomonė apie organizaciją ir jos veiklą. Reprezentatyvūs, turintys puikius bendravimo su visuomene gebėjimus policininkai, tenkina visuomenės poreikius ir tuo pačiu formuoja organizacijos įvaizdį. Policijai visada buvo keliami didesni reikalavimai, nes įstaiga nesiekia asmeninės naudos dirbdama visuomenės labui, yra išlaikoma mokesčių mokėtojų ir privalo būti atskaitinga visuomenei.

2. Statutinėse organizacijose vidaus tvarka skiriasi nuo kitų viešojo valdymo organizacijų ir yra griežtai reglamentuota. Įvaizdis policijoje gerinamas ne reklama, ar produktu, o darbu, tarnyba, atsidavimu visuomenei, renginių kiekiu ir kokybe, bene didžiausią įtaką daro informacija pateikiama visuomenei iš masinių informavimo priemonių. Per pastaruosius 10 metų, visuomenės pasitikėjimas policija sparčiai augo, ir atlikus antrinių kiekybinių duomenų analizę, galima teigti, kad per daugelį metų sukauptą patirtis, analizuoti įvykiai ir situacijos parodė, problemines policijos valdymo ir įvaizdžio formavimo sritis bei padėjo priimti tinkamus sprendimus policijos įvaizdžio formavimo klausimais.

3. Tauragės policijos įvaizdis formuojamas viešųjų ryšių pagalba. Rengiami susitikimai su visuomene, konkursai, viktorinos, varžybos, aktyviai skatinama tapti policijos rėmėju, kuriamos saugios kaimynystės bendruomenės, nuolat bendraujama su masinėmis informavimo priemonėmis ir visa tai daroma, kad pritraukti visuomenę prie policijos. Išanalizavus tyrimo metu gautą informaciją, galima manyti, kad Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdį formuoja: pareigūnų išvaizda, bendravimo su asmenimis kultūra, policijos reagavimas į piliečių pranešimus ir skundus, visuomeniniai renginiai ir žiniasklaida.

4. Tauragės gyventojų apklausos rezultatų analizė parodė, kad tik pusė apklaustų Tauragės gyventojų yra patenkinti vietos policininkų bendravimo kultūra. Gyventojus tenkina atvykimo į įvykius greitis, daugelis jų nedavė kyšio policininkui. Gyventojų teigimu, Tauragės apskrities VPK pareigūnai, aktyviai bendradarbiauja su vietine žiniasklaida ir teikia informaciją visuomenei internetinėje svetainėje. Gyventojai teigia, kad trūksta pareigūnų aktyvumo kuriant saugios kaimynystės bendruomenės. Tauragės visuomenė pareigūnus apibūdina teigiamai daugiau nei neigiamai ir Tauragės apskrities VPK įvaizdį įvardino – pakankamai teigiamu.



5. Dauguma tyrime dalyvavusių pareigūnų dirba viešojoje policijoje ir jiems kasdien tenka bendrauti su visuomene. Pareigūnai yra apibūdinami, kaip tvarkingos išvaizdos ir įsitikinę, kad kvalifikuota veikla ir profesionalumas, principingumas, kovoje su korupcija ir papirkinėjimu, daro įtaką pasitikėjimo rodikliams. Dauguma pareigūnų sutinka, kad žiniasklaida turi labai didelę įtaką policijos įvaizdžio formavimui. Pareigūnai nusivylę girtaujančių kolegų veiksmais teigia, tokie policininkai labiausiai menkina policijos įvaizdį. Dauguma pareigūnų savo organizaciją įvardino teigiamai.

6. Gyventojai ir policijos pareigūnai sutiko, kad policija viešina teigiamą ir neigiamą informaciją apie policijos veiklą, gyventojai mano, kad galėtų būti aktyviau įtraukiami į visuomeninę veiklą, tuo tarpu policininkai mano, kad su visuomene bendraujama pakankamai. Gyventojai ir policininkai sutinka su tuo, kad Tauragės policininkai pakankamai operatyviai reaguoja į iškvietimus, tačiau gyventojai abejoja ar dėl policininkų atlikto darbo, jaučiasi saugūs savo gyvenamojoje vietovėje, o policininkai įsitikinę, kad Tauragėje gyventi yra saugu. Gyventojai ir policininkai nesutinka, kad dėl mažų atlyginimų į policiją ateina dirbti atsitiktiniai nemotyvuoti asmenys ir dauguma respondentų nenori savo vaikų matyti policijos pareigūnais. Pagrindinės nepasitikėjimo policija priežastys – mažas patruliuojančių pareigūnų skaičius naktį, girti policininkai už vairo ir neoperatyvus reagavimas į įvykius. Policijos pareigūnai Tauragės policiją įvertino labai teigiamai gyventojai pakankamai teigiamai. Abi respondentų grupės sutiko, kad dabartiniai policijos vadovai principingai žiūri į policininkų daromus nusižengimus. Dauguma gyventojų Tauragės policijos įvaizdį linkę vertinti pakankamai teigiamu, o policininkai – nepriekaištingu.

## REKOMENDACIJOS

- Tikslinga Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato Veiklos organizavimo skyriui atlikti kalbos kultūros tyrimą, pareigūnų ir darbuotojų atžvilgiu, ir kartu su Personalo skyriumi organizuoti bendravimo kultūros mokymus pareigūnams, dirbantiems su visuomene.
- Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato atstovui spaudai atkreipti dėmesį, kad populiariausios masinės informavimo priemonės Tauragėje yra vietinė spauda, VPK internetinė svetainė ir Tauragės radijas. Siekiant gerinti policijos įvaizdį, komisariato komunikacijos grupės specialistams rekomenduojama ir toliau glaudžiai bendradarbiauti su šiomis įstaigomis ir savalaikiai teikti kokybišką informaciją apie policijos veiklą.
- Tyrimo metu nustatyta, kad dalis visuomenės nėra traukiami į visuomenės veiklą arba nieko apie tai nežino. Tikslinga pasitelkus Viešosios tvarkos skyriaus, Prevencijos poskyrio visuomenės pareigūnus, rengti susitikimus su visuomene, skatinti pilietiškumą ir kviesti gyventojus burtis į bendruomenes, kurti saugią kaimynystę ir taip padėti pareigūnams vykdyti nusikalstamų veikų ir teisės pažeidimų prevenciją.

## LITERATŪRA

1. Akočiūnienė, Z., Markevičiūtė, L., Matkevičienė, R., & Stonkienė, M. (2004). *Kokybės komunikacija ir informacija*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
2. Andrejevas, V., & Gražulienė, R. (2004). *Policijos bendravimas su žiniasklaida*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
3. Banytė, J. (2001). Dvigubai duoda tas, kas greitai duoda. *Vadovo pasaulis*, Nr.3, 18-22.
4. Baršauskienė, V., & Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, B. (2005). *Komunikacija: teorija ir praktika*. Kaunas : Technologija.
5. Bartkus, B. (2000). Mission statment: Are they smoke or mirrors. *Business Horizons*. *Novenžmber/December*, 23-28.
6. Barvydienė, V., & Kasiulis, J. (2001). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
7. Bubnys, G., & Smalskys, V. (2005). Policijos stuktūrų valdymas ir personalo rengimas naujosios viešosios vadybos kontekste. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr.13, 92-97.
8. Bučinskas, A. (2007). *Viešieji ryšiai*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
9. Burnytė, M. (2013). Pasiikėjimas politinėmis ir teisėsaugos institucijomis Lietuvoje. *Teisės problemos*, Nr. 4 (82), 103-108.
10. Center, A. H., & Jackson, P. (2003). *Public Relations Practices: Manageral case studies and problems*. Upper Saddle River: NJ:Prentice Hall.
11. Cess, d. R. (2001). *Tarnauti ir ginti. Žmogaus teisių ir humanitarinės teisės teorija policijos ir saugumo pajėgoms*. Vilnius: Petro ofsetas.
12. Čeikauskienė, M. (1997). *Reklama ir firmos įvaizdis*. Vilnius: Lietuvos infrmacijos institutas.
13. Dobryninas, A. (2012). *et ol. Pasitikėjimo policija profiliai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
14. Domarkas, V. (2003). Viešasis administravimas organizacijų teorijos kontekste. Kn. A. Raipa, *Viešasis administravimas* (p. 88-126). Kaunas: Technologija.
15. Drūteikienė, G. (2007). *Organizacijos įvaizdžio valdymas*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
16. Gioia, D. A. (2000). Organizational identity, image and adaptive instability. *Academy of Management Review*.vol. 25, 63-64.
17. Glosienė, A. (1999). *Ryšių su visuomene ABC bibliotekininkams: mokojoji knyga*. Vilnius: Vaga.
18. Grebliauskienė, B., & Večkienė, N. (2004). *Komunikacinė kompetencija: komunikabilumo ugdymas*. Vilnius: Žara.
19. Hatch, M., & Schultz, M. (1997). Relations between Organizational Culture, Identity and Image. *European Journal of Marketing*.vol 31, no 5/6, 356-365.
20. Howard, S. (1998). *Corporate Image Management. A Marketing discipline for the 21 Century*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
21. Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Marketingo valdymo pagrindai*. Klaipėda : Logitema.
22. Leliugienė, I. (1997). *Žmogus ir socialinė aplinka*. Kaunas: Technologija.
23. Leontjev, D. A. (2000). Ot obraza k imidžu. *Reklama i žizn*. Nr.13, 19-22.
24. Lewis, C. (1991). *The ethics challenge in public service*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
25. Liubertas, P., & Mančinskas, Č. (2004). *Lietuvos policija atkūrus nepriklausomybę (1990-1996)*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
26. Mamedaitytė, S. (2003). Ryšiai su visuomene.Autorizuota medžiaga kurdams. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
27. Matkevičienė, R. (2005). *Ryšiai su visuomene*. Vilnius: LR Švietimo ir mokslo ministerija.
28. Mikalkevičienė, D., & Laurinčiukienė, L. (2009). *Mokomės kurti įvaizdį*. Vilnius: Simulith centras.
29. Misevičius, V., & Urbonienė, R. (2006). *Dalykinio bendravimo pagrindai*. Šiauliai: Šiaulių universitetas.
30. Nugaraitė, A. (1999). *Ryšiai su visuomene*. Vilnius: Vaga.
31. Paliduskaitė, J., & Didžiulienė, R. (2002). Viešojo administravimo etikos aspektai Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 1; 62-65.
32. Pečiulis, Ž. (2004). *Efektyvi komunikacija*. Vilnius: Versus aureus.

33. Ruževičius, J., & Kasperavičius, R. (2008). Lietuvos policijos veiklos kokybės tobulinimo galimybės. *Verslo ir teisės aktualijos. Mokslo darbai*, Nr.2, 119-136.
34. Šatkus, P. (1998). *Ar esame saugūs?* Vilnius: Policijos departamentas.
35. Šimanskienė, L. (2002). *Organizacinės kultūros formavimas*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
36. Usačiovas, V. (2009). *Policijos institucijų sistema pasaulyje*. Kaunas: Mileda.
37. Uznienė, R. (2011). *Ryšiai su visuomene: įvadas į studijas*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
38. Vanagas, P. (2004). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
39. Vingevičiūtė, R. (2007). *Kovoti su korupcija gali tik skaidriai ir viešai savo veiklą vykdanči žiniasklaida*. Vilnius: Laisvosios rinkos institutas.
40. Wilox, D. L., Cameron, G. T., Ault, P. H., & Agee, W. K. (2003). *Public Relations: Strategies and Tactics*. USA: 7th edition.
41. Židonis, Ž. (2010). Marketingas viešajame sektoriuje. Esantis V. Smalskys, *Viešasis valdymas* (p. 352-365). Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas.
42. Почепцов, Г. Г. (2000). *Паблик рилейшинз для профессионалов*. Москва: Релф-Бук.

### ŠALTINIAI

43. Lietuvos Respublikos Vidaus tarnybos statutas 2003 m. balandžio 29 d. Nr. IX-1538// Valstybės žinios, 2003-05-01, Nr. 42-1927;
44. Lietuvos policijos veiklos įstatymas, 2000 m. spalio 17 d. Nr. VIII-2048// Žin., 2000, Nr. 90-2777 (aktualus iki 2016.01.01);
45. Lietuvos policijos generalinio komisaro 2008 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr.5-V-796 patvirtintas „Informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir platintojams reglamentas“;
46. Lietuvos policijos generalinio komisaro 2005 m. gegužės 17d., įsakymas Nr. 5-V-317, „Dėl Lietuvos policijos ryšių su visuomene koncepcijos patvirtinimo“ ;
47. Lietuvos policijos generalinis komisaras, 2012 m. gruodžio 6 d. pasirašė įsakymą Nr. 5-V-870, „Dėl paramos gavimo, jos apskaitos ir panaudojimo policijos įstaigose tvarkos nustatymo“;
48. Lietuvos policijos generalinis komisaras 2014 m. birželio 19 d., įsakymas Nr. 5-V-547 „ Dėl Lietuvos policijos generalinio komisaro 2008 m. gruodžio 23 d., Įsakymo Nr. 5-V-796 „Dėl informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir platintojams reglamento patvirtinimo“ pakeitimo“;
49. Lietuvos policijos generalinis komisaras 2015 m. kovo 31 d. įsakymas Nr. 5-V-338 „Dėl Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato veiklos plano patvirtinimo“;
50. Lietuvos policijos generalinio komisaro 2004 m. liepos 19 d. įsakymas Nr.V-354 „Dėl policijos pareigūnų tarnybinės uniformos dėvėjimo normų ir taisyklių patvirtinimo“;
51. Lietuvos policijos generalinis komisaras 2013 m. vasario 19 d. įsakymu Nr. 5-V-129, patvirtino Tauragės apskrities vyriausiojo policijos nuostatus [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <<http://www.taurage.policija.lt/lt/veikla/nuostatai/>>;
52. Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininko 2015 m. kovo 9 d. įsakymu Nr.85-V-263, „Dėl Tauragės apskrities VPK vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“ [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <[http://www.taurage.policija.lt/media/file/teisine-informacija/2015-03-09\(proc.\)2085-V-263.pdf](http://www.taurage.policija.lt/media/file/teisine-informacija/2015-03-09(proc.)2085-V-263.pdf)>;
53. Tauragės apskrities VPK veiklos planas [žiūrėta 2015 11 22]. Prieiga per internetą: <[http://www.taurage.policija.lt/lt/veikla/planavimo\\_dokumentai/2015\\_metu\\_veiklos\\_planas.html](http://www.taurage.policija.lt/lt/veikla/planavimo_dokumentai/2015_metu_veiklos_planas.html)>;
54. Tauragės apskrities VPK 2014 metų ataskaita [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <<http://www.taurage.policija.lt/media/file/veikla/planavimo-dokumentai/2014-veiklos-plano-ataskaita.pdf>>;
55. Lietuvos gyventojų nuomonė apie teisėsaugą ir teismus [žiūrėta 2015 10 30]. Prieiga per internetą: <<http://www.teismai.lt/data/public/uploads/2015/03/lietuvos-gyventoju-nuomone-apie-teisesauga-ir-teismus.pdf>>;

56. Lietuvos Policijos departamento pasitikėjimo policija apklausos [žiūrėta 2015 12 06]. Prieiga per internetą: <<http://www.policija.lt/index.php?id=23854>>;
57. Lietuvos policijos generalinio komisaro 2015 m. lapkričio 23 d., įsakymas Nr. 5-V-1040 „Dėl Lietuvos policijos veiklos 2015 – 2020 gairių patvirtinimo“;
58. Gyventojų ir pareigūnų nuomonė apie AVPK [žiūrėta 2015 06 21]. Prieiga per internetą: [http://www.klaipeda.policija.lt/lt/pradzia/naujienos\\_429/apibendrinti-klaipedos-apskr-neyf.html](http://www.klaipeda.policija.lt/lt/pradzia/naujienos_429/apibendrinti-klaipedos-apskr-neyf.html);
59. STT užsakymu „Vilmorus“ atlikta apklausa apie pasitikėjimą institucijomis [žiūrėta 2015 11 28]. Prieiga per internetą: <[http://www.stt.lt/documents/soc\\_tyrimai/Gyventojai\\_BENDRAS.pdf](http://www.stt.lt/documents/soc_tyrimai/Gyventojai_BENDRAS.pdf)>;
60. Butkevičienė, Eglė et al. Visuomenės gerovė, 2013 m. sausis - vasaris = Societal Wellbeing, January - February 2013: LiDA [platintojas], 2015. (Kaunas : Kauno technologijos universitetas, 2013). (KITI: Neklasifikuoti tyrimai). Prieiga per: [www.lidata.eu/data/quant/LiDA\\_KITI\\_0269](http://www.lidata.eu/data/quant/LiDA_KITI_0269);
61. Policijos reagavimo tipai [žiūrėta 2015 12 10]. Prieiga per internetą: <<http://vilnius.policija.lt/index.php/lt/apiemus-2/teises-ir-pareigos/36-policijos-pareigunu-reagavimas-i-iskvietimus>>;
62. Tauragės apylinkių inspektorai [žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą: [http://www.taurage.policija.lt/lt/prevencija/taurages\\_apylinkes\\_inspektorai/](http://www.taurage.policija.lt/lt/prevencija/taurages_apylinkes_inspektorai/);
63. Pasitikėjimos policija vertinimo rodikliai [žiūrėta 2015 11 15]. Prieiga per internetą: <<http://www.policija.lt/index.php?id=23854>>;
64. Apklausos rūšys [žiūrėta 2015 12 30]. Prieiga per internetą: <[http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/seminaras\\_20110129/sem0129.html&course\\_file=sem0129\\_1\\_1.html](http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/seminaras_20110129/sem0129.html&course_file=sem0129_1_1.html)>.

## TAURAGĖS APSKRITIES VPK PAREIGŪNŲ APKLAUSOS ANKETA

**GERBIAMAS APKLAUSOS DALYVI,**

*Esu Kauno technologijos universiteto Viešosios politikos magistro studijų programos studentas ir atlieku apklausą, kuria siekiama išsiaiškinti policijos įvaizdį remiantis Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato pavyzdžiu.. Prašome Jūsų atidžiai perskaitykite pateiktus klausimus ir pasirinkite Jūsų nuomonę labiausiai atspindintį atsakymo variantą. Apklausą yra anoniminė, gauti rezultatai bus naudojami tik apibendrinta forma magistro baigiamajame darbe. Jūsų nuomonė yra labai svarbi.*

*Jums labiausiai tinkantį atsakymo variantą pažymėkite X.*

**1. Kur Jūs dirbate?**

- Viešojoje policijoje;
- Kriminalinėje policijoje;
- Imuniteto skyriuje;
- Vidaus tyrimų grupėje;
- Administravimo padaliniuose;
- Migracijos skyriuje.

**2. Kaip dažnai tenka bendrauti su žmonėmis tarnybos metu?**

- Kasdien;
- 2-3 kartus per savaitę;
- Kelis kartus per mėnesį;
- Kelis kartus per metus;
- Netenka.

**3. Kaip Jums atrodo, koks yra Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdis?**

- Įvaizdis nepriekaištingas;
- Įvaizdis pakankamai teigiamas;
- Įvaizdis nei teigiamas nei neigiamas;
- Įvaizdis neigiamas;
- Kita (įrašykite)

\_\_\_\_\_;

- Nežinau, sunku pasakyti.

**4. Ar yra tekę pasakyti kolegai pastabą dėl netvarkingai dėvimos, nešvarios uniformos?**

- Yra tekę;
- Nėra tekę.

**5. Kaip manote, ar policijos pareigūnų principingumas neimti kyšių ir iškelti baudžiamąją bylą kiekvienam, norinčiam papirkti pareigūną, padidintų pasitikėjimo policija rodiklius?**

- Manau, kad taip;
- Manau, kad ne;

- Neturiu nuomonės;
  - Kita (įrašykite)
- 

**6. Sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad dėl mažo atlyginimo į policiją dirbti patenka atsitiktiniai asmenys, kurie vėliau menkina ir žemina pareigūno vardą?**

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nesutinku;
- Visiškai nesutinku;
- Nežinau, sunku pasakyti.

**7. Ar norėtumėte, kad Jūsų sūnus/dukra, tęsdamas šeimos tradicijas, pasirinktų policijos pareigūno profesiją?**

- Taip;
- Ne;
- Mano sūnus/dukra yra policijos pareigūnas;
- Nežinau, sunku pasakyti.

**8. Kokios, Jūsų nuomone, yra pagrindinės nepasitikėjimo policija priežastys? (galimi keli atsakymų variantai)**

- Blogai organizuojamas darbas;
- Policijoje vis dar išlieka daug biurokratizmo;
- Neoperatyvus reagavimas į įvykius;
- Maža tikimybė, kad bus išaiškintas nusikaltimas;
- Policijos pareigūnai bičiuliaujasi su nusikalstamo pasaulio atstovais;
- Policijos pareigūnai ima kyšius;
- Pareigūnai yra neišsilavinę ir nekompetentingi;
- Pareigūnai nemandagiai ir nepagarbiai bendrauja su nukentėjusiais asmenimis;
- Policininkai daro nusikaltimus;
- Policininkai vairuoja neblaivūs;
- Saugumo visuomenei užtikrinimo trūkumas;
- Mieste naktį mažai patruliuojančių pareigūnų;
- Per mažas policijos viešųjų renginių kiekis;
- Netinka nei vienas ankščiau išvardintas atsakymas, nes policija savo darbą atlieka gerai;
- Neturiu nuomonės;
- Kita (įrašykite)\_\_\_\_\_.

**9. Sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie policiją (vertinkite kiekvieną teiginį atskirai):**

| Teiginys   | Visiškai nesutinku | Nesutinku | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku | Visiškai sutinku | Nežinau, sunku pasakyti |
|--|--------------------|-----------|----------------------------|---------|------------------|-------------------------|
| Policija viešai teikia informaciją apie teigimą ir neigiamą savo veiklą; |                    |           |                            |         |                  |                         |
| Vis daugiau bendruomenių įtraukiama į prevencinę policijos veiklą;       |                    |           |                            |         |                  |                         |
| Policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimą;                      |                    |           |                            |         |                  |                         |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
| Dėl tinkamai atlikto pareigūnų darbo mano gyvenamojoje vietovėje yra saugu;  |  |  |  |  |  |  |
| Dabartiniai policijos vadovai dirba principingai, nuosekliai ir kryptingai, bei nustato aukštus reikalavimus pavaldiems pareigūnams. |  |  |  |  |  |  |

**10. Plačiai paplitusi nuomonė, kad formuojant policijos įvaizdį didelį vaidmenį atlieka žiniasklaida. Sutinkate ar nesutinkate su šiuo teiginiu?**

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nesutinku;
- Visiškai nesutinku;
- Neturiu nuomonės.

**11. Kaip manote, ar Tauragės apskrities VPK pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą?**

- Pakankamai;
- Nepakankamai;
- Neturiu nuomonės.

**12. Ar tikite, kad savo kvalifikuota kasdienine veikla ir profesionalumu galite pagerinti pasitikėjimą policija Tauragės mieste ir rajone?**

- Taip;
- Ne;
- Pasitikėjimo policija nereikia didinti, jis yra pakankamas;
- Neturiu nuomonės.

**13. Jeigu netikite tuo, įvardinkite priežastis, kodėl?**

---



---



---

**14. Apibūdinkite Tauragės policiją trimis žodžiais:**

---

**15. Kurie iš žemiau pateiktų teiginių, Jūsų nuomone, geriausiai apibūdina Tauragės policiją? (pasirinkite Jūsų nuomone tris labiausiai atitinkančius atsakymų variantus)**

- Atvira;
- Neatvira;
- Skaidri;
- Korumpuota;
- Bendradarbiaujanti;
- Nebendradarbiaujanti;



- Patikima;
- Nepatikima;
- Atsakinga;
- Neatsakinga;
- Kita (įrašykite) \_\_\_\_\_;
- Nežinau, sunku pasakyti.

**16. Kokios yra Jūsų pareigos kriminalinėje policijoje? (atsako tik kriminalinėje policijoje dirbantys pareigūnai)**

- Viršininkas (skyriaus, poskyrio);
- Vyriausiasis tyrėjas, specialistas;
- Vyresnysis tyrėjas, specialistas;
- Tyrėjas, specialistas;
- Patrulis;
- Atsisakau atsakyti.

**17. Kokios yra Jūsų pareigos viešojoje policijoje? (atsako tik viešojoje policijoje dirbantys pareigūnai)**

- Viršininkas (skyriaus, poskyrio);
- Vyriausiasis tyrėjas, specialistas;
- Vyresnysis tyrėjas, specialistas;
- Tyrėjas, specialistas;
- Vyriausias patrulis, postinis;
- Vyresnysis patrulis, postinis;
- Patrulis, postinis;
- Atsisakau atsakyti.

**18. Kokios yra Jūsų pareigos administravimo padaliniuose?**

- Viršininkas (skyriaus, poskyrio);
- Vyriausiasis specialistas;
- Vyresnysis specialistas;
- Specialistas;
- Inspektorius;
- Atsisakau atsakyti.

**19. Kokios yra Jūsų pareigos Imuniteto skyriuje ir (ar) vidaus tyrimų grupėje?**

- Viršininkas;
- Vyriausiasis tyrėjas;
- Vyresnysis tyrėjas;
- Tyrėjas;
- Atsisakau atsakyti.

**20. Kokios yra Jūsų pareigos Migracijos skyriuje?**

- Viršininkas;
- Vyriausiasis specialistas;
- Vyresnysis specialistas;

- Specialistas;
- Inspektorius;
- Atsisakau atsakyti.

**21. Kiek laiko dirbate policijoje?**

- Trumpiau nei 1 metus;
- 1-5 metus;
- 6-10 metų;
- 10 metų ir daugiau.

**22. Jūsų lytis:**

- Vyras;
- Moteris.

**23. Jūsų amžius:**

- 18-25 metai;
- 26-35 metai;
- 36-45 metai;
- 46-55 metai;
- 56-65 metai.

**24. Jūsų išsilavinimas:**

- Vidurinis;
- Specialusis vidurinis, įgytas iki 1995 metų;
- Aukštesnysis;
- Policininko profesinė kvalifikacija (policijos mokykla);
- Aukštasis (neuniversitetinis);
- Aukštasis (universitetinis).

**25. Jūsų šeimyninė padėtis:**

- Vedęs, ištekėjusi;
- Viengungis (-ė);
- Gyvenate poroje nesusituokę;
- Našlys (-ė);
- Išsiskyres (-usi).

**26. Jūs gyvenate:**

- Tauragės mieste;
- Tauragės rajone;
- Kita (įrašykite) \_\_\_\_\_.

## TAURAGĖS GYVENTOJŲ APKLAUSOS ANKETA

## GERBIAMAS APKLAUSOS DALYVI,

*Esu Kauno technologijos universiteto Viešosios politikos magistro studijų programos studentas ir atlieku apklausą, kuria siekiama išsiaiškinti policijos įvaizdį remiantis Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato pavyzdžiu. Prašome Jūsų atidžiai perskaitykite pateiktus klausimus ir pasirinkite Jūsų nuomonę labiausiai atspindintį atsakymo variantą. Apklausa yra anoniminė, gauti rezultatai bus naudojami tik apibendrinta forma magistro baigiamajame darbe. Jūsų nuomonė yra labai svarbi.*

*Jums labiausiai tinkantį atsakymo variantą pažymėkite X.*

**1. Ar Jums yra tekę bendrauti su policijos pareigūnu?**

- Taip;
- Ne.

**2. Kaip Jums atrodo, koks yra Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato įvaizdis?**

- Įvaizdis nepriekaištingas;
- Įvaizdis pakankamai teigiamas;
- Įvaizdis nei teigiamas nei neigiamas;
- Įvaizdis neigiamas;
- Kita (įrašykite)

\_\_\_\_\_;

- Nežinau, sunku pasakyti.

**3. Ar gatvėje sutikti policijos pareigūnai, Jūsų nuomone, yra tvarkingos išvaizdos?**

- Taip, labai tvarkingi;
- Tvarkingi;
- Nei tvarkingi nei netvarkingi;
- Netvarkingi;
- Neturiu nuomonės.

**4. Jūsų nuomone, ar Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnai yra mandagūs ir dėmesingi žmonėms?**

- Taip, visi;
- Taip, dauguma;
- Dažniausiai ne;
- Tikrai ne;
- Negaliu vertinti.

**5. Ar Jums yra tekę kviešti policiją?( Jeigu Jūsų atsakymas „ne“, toliau atsakinėkite į klausimą Nr.7).**

- Taip;
- Ne.

**6. Jei taip, ar pagalbos sulaukėte greitai?**

- Greitai;
- Teko šiek tiek palaukti;
- Laukti teko labai ilgai;
- Policijos iš viso nesulaukiau.

**7. Ar teko duoti kyšį policijos pareigūnui?**

- Teko;
- Neteko;
- Atsisakau atsakyti.

**8. Sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad dėl mažo atlyginimo į policiją dirbti patenka atsitiktiniai asmenys, kurie vėliau menkina ir žemina pareigūno vardą?**

- Visiškai sutinku;
- Sutinku;
- Nesutinku;
- Visiškai nesutinku;
- Nežinau, sunku pasakyti.

**9. Ar norėtumėte, kad Jūsų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi policijos pareigūno profesiją?**

- Taip;
- Ne;
- Mano sūnus/dukra yra policijos pareigūnas/-ė;
- Nežinau, sunku pasakyti.

**10. Ar pasitikite Tauragės apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnais?**

- Taip;
- Labiau taip nei ne;
- Labiau ne nei taip;
- Ne;
- Neturiu nuomonės.

**11. Apibūdinkite Tauragės apskrities policijos komisariato pareigūnus trimis žodžiais:**

---

**12. Sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie policiją (vertinkite kiekvieną teiginį atskirai):**

| Teiginys | Visiškai nesutinku | Nesutinku | Nei sutinku, nei nesutinku | Sutinku | Visiškai sutinku | Nežinau, sunku pasakyti |
|----------|--------------------|-----------|----------------------------|---------|------------------|-------------------------|
|----------|--------------------|-----------|----------------------------|---------|------------------|-------------------------|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Policija viešai teikia informaciją apie teigimą ir neigiamą savo veiklą;   |  |  |  |  |  |  |
| Vis daugiau bendruomenių įtraukiama į prevencinę policijos veiklą;   |  |  |  |  |  |  |
| Policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimą;  |  |  |  |  |  |  |
| Dėl tinkamai atlikto pareigūnų darbo mano gyvenamojoje vietovėje yra saugu;  |  |  |  |  |  |  |
| Dabartiniai policijos vadovai dirba principingai, nuosekliai ir kryptingai, bei nustato aukštus reikalavimus pavaldiems pareigūnams. |  |  |  |  |  |  |

**13. Kokios, Jūsų nuomone, yra pagrindinės nepasitikėjimo policija priežastys? (galimi keli atsakymų variantai)**

- Blogai organizuojamas darbas;
- Policijoje vis dar išlieka daug biurokratizmo;
- Neoperatyvus reagavimas į įvykius;
- Maža tikimybė, kad bus išaiškintas nusikaltimas;
- Policijos pareigūnai bičiuliaujasi su nusikalstamo pasaulio atstovais;
- Policijos pareigūnai ima kyšius;
- Pareigūnai yra neišsilavinę ir nekompetentingi;
- Pareigūnai nemandagiai ir nepagarbiai bendrauja su nukentėjusiais asmenimis;
- Policininkai daro nusikaltimus;
- Policininkai vairuoja neblaivūs;
- Saugumo visuomenei užtikrinimo trūkumas;
- Mieste naktį mažai patruliuojančių pareigūnų;
- Per mažas policijos viešųjų renginių kiekis;
- Netinka nei vienas ankščiau išvardintas atsakymas, nes policija savo darbą atlieka gerai;
- Neturiu nuomonės;
- Kita (įrašykite) \_\_\_\_\_.

**14. Kurie iš žemiau pateiktų teiginių, Jūsų nuomone, geriausiai apibūdina Tauragės policiją? (pasirinkite Jūsų nuomone tris labiausiai atitinkančius atsakymų variantus)**

- Atvira;
- Neatvira;
- Skaidri;
- Korumpuota;
- Bendradarbiaujanti;
- Nebendradarbiaujanti;
- Patikima;
- Nepatikima;
- Atsakinga;
- Neatsakinga;
- Kita (įrašykite) \_\_\_\_\_;
- Nežinau, sunku pasakyti.

**15. Kaip manote, ar Tauragės apskrities vyriausiasis policijos komisariatas pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą?**

- Pakankamai;

- Nepakankamai;
- Neturiu nuomonės.

**16. Kur randate daugiausiai informacijos apie Tauragės apskrities vyriausio policijos komisariato darbą, renginius ir visas veiklas?**

- Vietinėje spaudoje;
- Televizijoje;
- Radijuje;
- Respublikinėje spaudoje;
- Tauragės apskrities VPK internetinėje svetainėje;
- Sužinau iš draugų, pažįstamų ir artimųjų;
- Kita (įrašykite)\_\_\_\_\_;
- Neturiu nuomonės.

**17. Jūsų lytis:**

- Vyras;
- Moteris.

**18. Jūsų amžius:**

- 18-25 metai;
- 26-35 metai;
- 36-45 metai;
- 46-55 metai;
- 56-65 metai;
- 66 ir daugiau.

**19. Jūsų išsilavinimas:**

- Pagrindinis;
- Vidurinis;
- Aukštesnysis;
- Aukštasis.

**20. Jūsų šeimyninė padėtis:**

- Vedęs, ištekėjusi;
- Viengungis (-ė);
- Gyvenate poroje nesusituokę;
- Našlys (-ė);
- Išsiskyręs (-usi).

**21. Jūsų užsiėmimas:**

- Vadovas, įmonės savininkas;
- Tarnautojas;
- Specialistas;
- Darbininkas;
- Ūkininkas;

- Pensininkas;
- Bedarbis;
- Namų šeimininkė;
- Moksleivis, studentas;
- Kita (įrašykite) \_\_\_\_\_.

**22. Jūs gyvenate:**

- Tauragės mieste;
- Tauragės rajone;
- Kita (įrašykite) \_\_\_\_\_.

## TAURAGĖS APSKRITIES VPK RENGINIŲ PRISTATYMAS TINKLALAPYJE

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Tauragės miesto šventės metu pristatyta policijos veikla</b></p>   | <p><b>ATVIRŲ DURŲ DIENOS</b></p>   |
| <p><b>SUSITIKIMAI BENDRUOMENĖSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tauragės policijos pareigūnai, glaudžiai bendradarbiauja su bendruomenėmis ir jų atstovais. Per 2013 m. suorganizuoti 29 susitikimai bendruomenėse, dalyvauta jų ataskaitiniuose susirinkimuose ar kituose renginiuose.</li> </ul>  | <p><b>VYKDYTOS PREVENCINĖS PRIEMONĖS EISMO SAUGUMUI UŽTIKRINTI</b></p> <p>Vykdyta prevencinė priemonė skatinanti eismo dalyviai naudotis šviesą atspindinčiais elementais</p>  |
| <p><b>DALYVAUTA JAUNŲJŲ ŠAULIŲ ŠVENTĖJE</b></p>    | <p><b>PREVENCINĖ VEIKLA</b></p>  <p><b>KURIAMOS SAUGIOS KAIMYNYSTĖS GRUPĖS</b></p> <p>Šiuo metu Tauragės rajone veikia 23 grupės.</p>   |

Šaltinis: <http://www.taurage.policija.lt/>



## TAURAGĖS APSKRITIES VPK INTERNETINĖS SVETAINĖS NAUJIENOS

**Varuotojau, susimąstyk! Ir tu atsakingai už vaikų saugumą keltyje**



Mūsų mieste šiuo metu vyksta 1000 ir daugiau...

**Varuotojau, susimąstyk! Ir tu atsakingai už vaikų saugumą keltyje**



Mūsų mieste šiuo metu vyksta 1000 ir daugiau...

**Pareigūnai pradeda vykdyti sustiprintą pirotechnikos priemonių prekybos ir naudojimo kontrolę** 2015.12.07 



Kaimeit gruodį, artėjant Naujosioms metams, prasideda prekyba pirotechninėmis priemonėmis. Tauragės apskrityje vyriausiojo policijos komisariato pareigūnai visą šį mėnesį atidžiai stebės ir sieks užkardyti šią priemonių prekybą bei naudojimo pažeidimus.

[Plačiau](#)

**Kalėdinų renginių Tauragėje metu pareigūnai vykdys sustiprintą patrulavimą** 2015.12.04 



Nors už lango dar nematyti sniego, tačiau miesto gyventojai aktyviai ruošiasi atėjančioms šv. Kalėdoms. Tauragėje papročiai gatvės, stovi kalėdinė eglutė. Nuo rytojaus miesto pasidės renginių ciklas „Kalėdų botėkianai“.

[Plačiau](#)

- Prasidėjus šalčiams policija ragina eismo dalyvius būti atsargiems 2015.12.03
- Įpusėjo socialinė akcija prieš smurtą artimoje aplinkoje 2015.12.02
- Pareigūnai prašo atsilepti dviračio savininką 2015.12.02
- Į tarptautinę verslumo savaitę pakviesti ir policijos pareigūnai 2015.12.01
- Nėviešas patrulavimas duoda rezultatus 2015.12.01
- Sulaikant vogtą automobilį pareigūnams teko panaudoti tarybinius ginklus 2015.11.27
- Šilalės rajone uždarytas „naminukės“ fabrikėlis 2015.11.27
- Pareigūnai prisijungė prie socialinės akcijos „16 dienų be smurto“ 2015.11.27
- Pareigūnai kviečia dalyvauti rašinių konkurse „Laiškas policininkui“ 2015.11.26
- Pareigūnų dėmesys specialiuoju poreikių vaikams 2015.11.25
- Pakartotinis viešasis auksionas 2015 m. lapkričio 26 d. 13.00 val 2015.11.23
- Pakartotinis viešasis auksionas 2015 m. lapkričio 26 d. 14.00 val 2015.11.23
- Pareigūnai kovoje su viešosios tvarkos ir KET pažeidėjais 2015.11.23
- Šilalės pareigūnams antrą kartą įkliūva vyršėkis, laikęs kontrabandinės cigaretes 2015.11.20
- Pareigūnai prašo atsilepti mobiliojo ryšio telefono savininką 2015.11.19
- Jonianų kaimo bendruomenė įkūrė saugios kaimynystės grupę 2015.11.19
- Šilalės pareigūnai operatyviai surado ieškotą moterį 2015.11.18
- Šilalės gatvėse vykdomas nėviešas patrulavimas 2015.11.17
- Vienas iš pareigūnų tikslų – kova su šešėline ekonomika 2015.11.13
- Pareigūnai lankėsi pas atokių vienkiemį gyventojus 2015.11.12
- Gausus būrys tauragėškių kartu su pareigūnais minėjo atšvaitų dieną 2015.11.12
- Kauniškio padėka pareigūnams už profesionalų ir malonų bendravimą 2015.11.11
- Pareigūnai prašo atsilepti dviračio savininką 2015.11.11
- Prieš kelis metus apgavusiam senolę vyrui teks atsakyti teisme 2015.11.10
- Pareigūnai prašo atsilepti vaikiško vežimėlio savininką 2015.11.10
- Pirmadienio rytą pareigūnams įkluvo 4 neblaivūs vairuotojai 2015.11.09
- 6 metus be žinios dingusio vyro istorijos atomazga – rasti palaikai ir pareikšti tarimai dėl nužudymo (video) 2015.11.09
- Pareigūnai kviečia į „Atšvaitų dienos“ akciją 2015.11.09
- Skebliamas nereikalingo, netinkamo (negalimo) naudoti materialiojo turto pardavimas viešame auksione 2015.11.09
- Gyventojai raginami laiku pasikeisti asmens tapatybę ir pilietybę patvirtinančius dokumentus 2015.11.09
- Operatyviai sureagavę į pagalbos prašymą, pareigūnai išgebėjo nusižudyti bandžiusią moterį 2015.11.03
- Policija prašo pagalbos ieškant be žinios dingusio Edvino Daugalo 2015.11.03
- Jauno vyro žobėis derių „nuėmė“ pareigūnai 2015.10.30
- Saugus elgesys gatvėje, sportas ir sveika mityba – 3 temos, pristatytos moksleiviams 2015.10.30
- Pareigūnai prašo atsilepti avarijos Tauragės rajone liudininkus 2015.10.28
- Šilalės pareigūnai demaskavo „velnio lašų“ fabrikėlį 2015.10.28
- Pareigūnai ragina gyventojus vėlinių savaitgalį pasirūpinti savo saugumu bei turtu 2015.10.28
- Pareigūnai moksleiviams pasakojo apie saugų ir atsakingą elgesį keliuose 2015.10.27
- Apsilankymo seniūnijose metu aptarti probleminiai klausimai 2015.10.27
- Skebliamas nereikalingo, netinkamo (negalimo) naudoti materialiojo turto pardavimas viešame auksione 2015.10.23

[Archyvas](#)

## RESPONDENTŲ POLICIJOS DARBUOTOJŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL PAREIGAS

| <i>Pareigos kriminalinėje policijoje (44 pareigūnai)</i>                   | <i>Proc.</i> | <i>Pareigos viešojoje policijoje (82 pareigūnai)</i> | <i>Proc.</i> | <i>Pareigos administravimo padaliniuose (14 pareigūnų)</i> | <i>Proc.</i> |
|--|--------------|--|--------------|--|--------------|
| Viršininkas (skyriaus, poskyrio)   | 2,3          | Viršininkas (skyriaus, poskyrio)                     | 2,4          | Viršininkas (skyriaus, poskyrio)                           | 7,1          |
| Vyriausiasis tyrėjas, specialistas   | 4,5          | Vyriausiasis tyrėjas, specialistas                   | 2,4          | Vyriausiasis specialistas                                  | 7,1          |
| Vyresnysis tyrėjas, specialistas   | 18,2         | Vyresnysis tyrėjas, specialistas                     | 9,8          | Vyresnysis specialistas                                    | 21,4         |
| Tyrėjas, specialistas  | 47,7         | Tyrėjas, specialistas                                | 25,6         | Specialistas   | 57,1         |
| Patrulis   | 2,3          | Vyriausias patrulis, postinis                        | 4,9          | Inspektorius   | 7,1          |
| Atsisakau atsakyti   | 25           | Vyresnysis patrulis, postinis                        | 9,8          | Atsisakau atsakyti   | 7,1          |
|  |              | Patrulis, postinis                                   | 20,7         |  |              |
|  |              | Atsisakau atsakyti                                   | 24,4         |  |              |
| <i>Pareigos Imuniteto skyriuje ar vidaus tyrimų grupėje (3 pareigūnai)</i> | <i>Proc.</i> | <i>Pareigos Migracijos skyriuje (7 pareigūnai)</i>   | <i>Proc.</i> |  |              |
| Viršininkas  | 3,3          | Viršininkas  | 14,3         |  |              |
| Vyriausiasis tyrėjas   | 3,3          | Vyriausiasis specialistas                            | 14,3         |  |              |
| Vyresnysis tyrėjas   | 3,3          | Vyresnysis specialistas                              | 14,3         |  |              |
| Tyrėjas  | 0            | Specialistas   | 42,8         |  |              |
| Atsisakau atsakyti   | 0            | Inspektorius   | 14,3         |  |              |
|  |              | Atsisakau atsakyti                                   | 0            |  |              |