



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčių analizė

Baigiamasis magistro studijų projektas

Gailė Tumėnaitė

Projekto autorė

Doc. dr. Eglė Vaidelytė

Vadovė

Kaunas, 2020



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčių analizė

Baigiamasis magistro studijų projektas

Viešasis administravimas (6211LX040)

Gailė Tumėnaitė

Projekto autorė

Doc. dr. Eglė Vaidelytė

Vadovė

Doc. dr. Jurgita Šiugždiniienė

Recenzentė

Kaunas, 2020



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Gailė Tumėnaitė

Piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčių analizė

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad mano, Gailės Tumėnaitės, baigiamasis projektas tema „Piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčių analizė“ yra parašytas visiškai savarankiškai ir 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)

(parašas)

Tumėnaitė, Gailė. Piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčių analizė. Magistro studijų baigiamasis projektas / vadovė doc. dr. Eglė Vaidelytė; Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas.

Studijų kryptis ir sritis (studijų kryptių grupė): 03S (L07).

Reikšminiai žodžiai: viešasis pasitikėjimas, policija, viešojo sektoriaus institucijos, pasitikėjimą lemiantys veiksniai, pasitikėjimo pokyčiai.

Kaunas, 2019. 59 p.

Santrauka

Efektyvi viešojo sektoriaus veikla, ypač viešasis saugumas, šiomis dienomis susilaukia didelio visuomenės susidomėjimo. Vis daugiau dėmesio skiriama piliečių pasitikėjimui policija, jos elgesio vertinimui. Policijos sistema yra labai svarbi viešojo sektoriaus dalis, neatsiejama nuo kasdienio žmonių gyvenimo. Ji teikia viešąsias paslaugas – rūpinasi asmens ir visuomenės saugumu, užtikrina viešąją tvarką ir prižiūri įstatymų laikymąsi. Sklandus policijos funkcijų atlikimas, kai yra atliepiami gyventojų lūkesčiai gauti kokybiškas ir kompetentingų, sąžiningų specialistų suteikiamas paslaugas, leistų užtikrinti piliečių pasitikėjimo institucija augimą. Kokybiškam policijos darbui svarbus piliečių pasitikėjimas, kuris kasmet kinta. Nėra gausu tyrimų, kuriuose būtų detalai analizuojamas piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija ir jo pokyčiai apibrėžtame 2008-2018 metų periode. Šis laikotarpis svarbus tuo, kad būtent jo metu įvyko didelis lūžis pasitikėjimo policija kontekste – nuo 2008 iki 2018 piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija žymiai pakito. Taigi, projekto problematika: kaip kito piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija 2008-2018 metais ir kokie veiksniai tai lėmė? Projekto objektas – piliečių pasitikėjimas Lietuvos policijos sistema. Projekto tikslas – išanalizuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčius ir įvardinti tam įtakos turinčius veiksniai. Projekto uždaviniai: 1. Išanalizuoti piliečių pasitikėjimo viešuoju sektoriumi modelius; 2. Paaikškinti pasitikėjimo policija koncepciją ir svarbą; 3. Nustatyti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija pokyčius 2008-2018 metų laikotarpyje bei veiksniai, turėjusius tam įtakos; 4. Pateikti rekomendacijas piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija stiprinimui. Projekte taikyta mokslinės literatūros analizė, siekiant identifikuoti bendruosius pasitikėjimo viešuoju sektoriumi aspektus bei veiksniai, turinčius įtakos piliečių pasitikėjimui policija; antrinių duomenų analizė – siekiant išanalizuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija pokyčius ir tam įtakos turinčius veiksniai; kokybinė apklausa – siekiant identifikuoti piliečių pasitikėjimo policija aspektus bei policijos ekspertų įvardijamus policijos veiklos pokyčius, lėmusius piliečių pasitikėjimo pokytį 2008-2018 metais. Mokslinės literatūros analizės metu nustatyta, kad pasitikėjimui viešuoju sektoriumi svarbiausias yra institucinis pasitikėjimas – pasitikėjimas institucijos darbo skaidrumu, kompetencijomis, darbo rezultatais. Augantis piliečių pasitikėjimas yra svarbus ne tik individualiu, bet ir visuomeniniu lygmeniu ir leidžia plėsti bei tobulinti viešojo sektoriaus veiklą. Išanalizavus pasitikėjimo policija bruožus, galima teigti, kad visuomenėje vyraujant pasitikėjimo policija kultūrai, didėja saugumo jausmas, mažėja nusikaltimų baimė, sklandžiai veikia bendradarbiavimas tarp policijos ir piliečių, lengviau išaiškinamos nusikalstamos veikos. Nustatyta, kad pasitikėjimui policijos sistema įtakos turi policijos darbuotojų kompetencija bei jų elgesys, kertinių vertybių puoselėjimas, efektyvus veiklos funkcijų vykdymas, autoriteto išlaikymas, atskirties nebuvimas, kritiškas korupcijos vertinimas bei jos prevencija. Policijos veiklos strategijose aiškiai įvardijami strateginiai tikslai, siekiant didinti veiklos efektyvumą bei skatinti piliečių pasitikėjimą policija,

kovos su korupcija programose iškeliami tikslai, kurių įgyvendinimas mažina korupcijos apraiškas policijos sistemoje. Atlikus antrinių duomenų analizę bei kokybinę ekspertų apklausą, nustatyta, kad 2008-2018 metų laikotarpyje piliečių pasitikėjimas policijos sistema didėjo, 2018 metais Lietuvos policija pagal piliečių pasitikėjimą užėmė antrąją vietą tarp viešojo sektoriaus institucijų, o Europos Sąjungos kontekste – 13-ąją vietą. Išskirti piliečių pasitikėjimą policijos sistema lemiantys veiksniai: ekspertų nuomone, teigiamai piliečių pasitikėjimą policija labiausiai veikia moralus ir etiškas pareigūnų elgesys bei korupcijos policijoje prevencija, labiausiai neigiamai veikia policijos pareigūnų nusikalstamų veikų vykdymas bei korupcijos apraiškos policijoje. Piliečių nuomone, pasitikėjimui policija svarbus kokybiškai bei efektyviai atliekamas policijos darbas, moraliai ir etiškai besielgiantys policijos darbuotojai, atskirties nebuvimas, korupcijos netoleravimas. Gauti tyrimo rezultatai atskleidė Lietuvos policijos sistemos sritis, kurias būtų galima tobulinti, siekiant didinti piliečių pasitikėjimą policija. Magistro baigiamąjį projektą sudaro įvadas, trys dalys, išvados, rekomendacijos, mokslinės literatūros sąrašas, informacinių šaltinių sąrašas ir priedai.

Tumėnaitė, Gailė. Analysis of Civic Trust Change in Lithuanian Police System. Master's Final Degree Project / supervisor assoc. prof. dr., Eglė Vaidelytė; Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Study field and area (study field group): 03S (L07).

Keywords: public trust, police, public sector institutions, trust determinants, trust change.

Kaunas, 2019. 59 p.

Summary

The efficient operation of the public sector, especially public safety, nowadays is gaining a lot of public interest. More and more attention is being paid to the citizens' trust of the police and the evaluation of police behavior. The police system is a very important part of the public sector, inseparable from people's daily lives. It provides public services, which are concerned with the safety of the individual and the public, public order and law enforcement. The fluent implementation of police functions, responsiveness for citizens' expectations for high quality services and competent, conscientious specialists, would help to build citizens' trust in the institution. Citizens' trust index changes every year and is important for high-quality police work. There is a lack of studies analyzing in detail citizens' trust in the Lithuanian police and its changes during the defined period of 2008-2018. This period is important because there was a major breakthrough in the context of trust in the police: from 2008 to 2018 citizens' trust in the Lithuanian police changed significantly. So, the problem of the project: how did the trust of citizens in the police in 2008-2018 change and what factors caused it? The object of the project is citizens' trust in the Lithuanian police system. The aim of the project is to analyze changes in citizens' trust in the Lithuanian police system and identify the factors that influence it. Objectives of the project: 1. To analyze models of public confidence in the public sector; 2. Explain the concept and importance of trust in the police; 3. Identify changes in citizens' trust in the Lithuanian police over the period 2008-2018 and the factors influencing it; 4. To make recommendations for strengthening citizens' trust in the Lithuanian police. The project used the analysis of scientific literature to identify the general aspects of public confidence and the factors that influence citizens' trust in the police; secondary data analysis - to analyze changes in citizens' trust in the Lithuanian police and the factors affecting it; qualitative survey - to identify aspects of citizens' trust in the police and changes in police activities identified by police experts that led to a change in citizens' confidence in 2008-2018. The analysis of the scientific literature has established that the most important for trust in the public sector is institutional trust - trust in the transparency of the work of the institution, competences and results of work. The growing trust of citizens is important not only at the individual level but also at the societal level and allows the expansion and improvement of the public sector. Analyzing the features of trust in the police, it can be stated that the culture of trust in the society increases the sense of security, decreases the fear of crime, fluent cooperation between the police and the citizens and the easier explanation of criminal acts. It was found that trust in the police system is influenced by the competence and behavior of police officers, the nurturing of core values, the effective implementation of operational functions, the maintenance of authority, the absence of exclusion, and critical evaluation and prevention of corruption. Strategies for police actions clearly identify strategic goals to increase operational efficiency and increase citizens' trust in the police. Anti-corruption programs set goals that decrease corruption in the police system. After analysis of secondary data and qualitative expert survey, it was found that citizens' confidence in the

police system increased during the period 2008-2018. In 2018 Lithuanian police ranked second among public sector institutions and 13th in the European Union. Factors affecting citizens' trust in the police system are: according to experts, citizens' trust in the police is positively influenced by the moral and ethical behavior of officers and the prevention of police corruption, and most negatively influenced by police officers' criminal activities and manifestations of corruption. Citizens believe that trust in the police is based on the quality and effectiveness of the police work, the morally and ethically committed police officers, the absence of exclusion and the intolerance of corruption. The results of the survey revealed areas of the Lithuanian police system that could be improved in order to increase citizens' trust in the police. Master's thesis consists of introduction, three parts, conclusions, recommendations, list of scientific literature, list of information sources and supplements.

Turinys

Lentelių sąrašas	9
Paveikslų sąrašas	10
Įvadas.....	11
1. Piliiečių pasitikėjimo viešuoju sektoriumi teoriniai aspektai.....	14
1.1. Pasitikėjimo viešuoju sektoriumi koncepcija	14
1.2. Viešojo pasitikėjimo modeliai	17
1.3. Pasitikėjimui viešuoju sektoriumi įtakos turintys veiksniai	21
2. Piliiečių pasitikėjimo policijos sistema samprata	24
2.1. Pasitikėjimo policija bruožai	24
2.2. Pasitikėjimą Lietuvos policija skatinančių įsakymų ir programų apžvalga	27
3. Piliiečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema tyrimas.....	32
3.1. Tyrimo metodologinis pagrindimas	32
3.2. Pasitikėjimo Lietuvos policija tyrimų, atliktų 2008-2018 metais, apžvalga	35
3.3. Kokybinės apklausos duomenų analizė	44
Išvados	52
Rekomendacijos	54
Literatūros sąrašas	55
Informacijos šaltinių sąrašas	58
Priedai.....	60
1 priedas. Interviu raštu klausimyno policijos ekspertams struktūra.....	60

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Užkoduotų respondentų duomenys (sudaryta autorės)	34
2 lentelė. Pasitikėjimo policija svarba (sudaryta autorės)	46
2 lentelės tęsinys. Pasitikėjimo policija svarba (sudaryta autorės).....	47
3 lentelė. Policijos ekspertų nuomonė apie piliečių pasitikėjimą Lietuvos policijos sistema (sudaryta autorės)	48

Paveikslų sąrašas

1 pav. Pasitikėjimo tipų laipsniškumas (sudaryta autorės, remiantis Matulevičiene, 2018)	20
2 pav. Visuomenės pasitikėjimas policija (sudaryta autorės, remiantis Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos 2019–2021 metų strateginiu veiklos planu)	29
3 pav. Piliečių pasitikėjimas institucijomis 2018 metais (sudaryta autorės, remiantis 2019 m. atlikta policijos veiklos apžvalga, „Baltijos tyrimai“ duomenys)	35
4 pav. Visuomenės pasitikėjimas policija 2008 – 2018 metais (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys).....	36
5 pav. Piliečių pasitikėjimo policija pokyčių kaita 2010-2017 metais (LiDA duomenys).....	36
6 pav. Pasitikėjimas policija Europos Sąjungos šalių kontekste 2018 m. (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys).....	38
7 pav. Policijos darbo vertinimas 2008 – 2018 metais (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys).....	38
8 pav. Gyventojų, sutinkančių su pateiktais teiginiais, analizė (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys).....	39
9 pav. Kaip piliečiai vertina policijos atliekamą darbą (LiDA duomenys, 2011).....	40
10 pav. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį pastarąjį kartą su ja susidūrus (LiDA duomenys, 2011)	40
11 pav. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį su piliečiais, atsižvelgiant į jų finansinę padėtį (LiDA duomenys, 2011).....	41
12 pav. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį su piliečiais, atsižvelgiant į jų rasę ar etninę kilmę (LiDA duomenys, 2011).....	41
13 pav. Kaip piliečiai vertina, ar policijos elgesys yra pagarbus (LiDA duomenys, 2011).....	42
14 pav. Kaip piliečiai vertina, ar policija gina vertybes, kurios yra svarbios tokiems žmonėms kaip jie (respondentams) (LiDA duomenys, 2011)	42
15 pav. Ar piliečiai jaučia pareigą gerbti policijos sprendimus, net jei su jais nesutinka (LiDA duomenys, 2011).....	43
16 pav. Kaip piliečiai vertina, ar policija dažnai ima kyšius (LiDA duomenys, 2011)	43
17 pav. Kaip piliečiai vertina, ar pažeidėjams turėtų būti taikomi daug griežtesnės bausmės nei dabar (LiDA duomenys, 2011)	44
18 pav. Veiksnių, teigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija, vertinimo vidurkis (sudaryta autorės)	45
19 pav. Veiksnių, neigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija, vertinimas (sudaryta autorės)	46
20 pav. Policijos veiklos aspektai, turėję įtakos piliečių pasitikėjimo policija pokyčiui 2008–2018 metų laikotarpyje (sudaryta autorės)	49
21 pav. Priemonės, kurių reikėtų imtis, siekiant padidinti piliečių pasitikėjimą policijos sistema (sudaryta autorės)	50

Įvadas

Temos aktualumas. Viešojo sektoriaus paskirtis – kurti taisykles ir normas, kurios reglamentuoja šio sektoriaus funkcionavimą ir reprodukciją, teikti paslaugas (viešąsias gėrybes), užtikrinti socialinį teisingumą, rekomenduotinų gėrybių prieinamumą, teikti naudą visuomenei ar jos daliai, didinti žmonių gerovę, užtikrinti tvarką daugelyje visuomeniškų procesų.

Atliekant šias tiesiogines funkcijas, viešajam sektoriui labai svarbus ir visuomenės pasitikėjimas. Kai piliečiai pasitiki viešojo sektoriaus institucijomis, galima daryti prielaidą, kad yra einama teigiama linkme, todėl vis dažniau yra vertinamas pasitikėjimo šiomis institucijomis lygmuo, analizuojami jį lemiantys veiksniai.

Siekiant, kad viešasis sektorius funkcionuotų skaidriai, vadovautųsi vertybėmis, efektyviai atstovautų žmonių interesams, reikalingas kryptingumu ir sistemingumu pagrįstas tarnybinės etikos užtikrinimas. Tas sąlygotų augantį piliečių pasitikėjimą viešojo sektoriaus institucijomis ir didintų bendrąjį pasitikėjimą valstybe. Kai bendruomenės nariai pasitiki vienas kitu, prekyba, tarpusavio santykiai ir demokratija gali sėkmingai klestėti (Putnam, 2001). Pasitikėjimas yra svarbus skaidraus visuomenės funkcionavimo ir gyvenimo kokybės užtikrinimo, išlaikymo bei plėtojimo komponentas, kuris taip pat yra ir demokratijos rodiklis (Ward ir Meyer, 2009). Esant pasitikėjimui tarp visuomenės narių ir viešojo sektoriaus institucijų, šalyje stiprės ir demokratija.

Pasitikėjimas viešuoju sektoriumi leidžia supaprastinti gyvenimą (Visockas, 2016). Tikėjimas valstybės institucijų sąžiningumu, gerovės visiems valstybės piliečiams siekiu, leidžia žmonėms ramiau gyventi, skiriant laiką darbui, poilsiui, o ne institucijų kontrolei (Visockas, 2016). Pasitikėdami piliečiai perleidžia institucijoms galią spręsti tiesiogiai su jais susijusius klausimus, institucijos prisiima riziką dėl galimos žalos ar bendradarbiavimo pranašumų. Nepasitikėdami institucijomis, piliečiai išreiškia nepasitenkinimą dėl neišpildytų lūkesčių, veiklos neefektyvumo ir pažeidžiamų jų interesų (Visockas, 2016). Viešojo sektoriaus institucijoms labai svarbus piliečių pasitikėjimas jomis – tai ryškiai atsispindi jų formuojamuose tiksluose, veiklos ataskaitose. Tai taip pat svarbus rodiklis vertinant institucijų funkcijų vykdymo kokybę, skaidrumą, kuriant ilgalaikes visuomenines strategijas.

Šiomis dienomis itin aktualus gyventojų požiūris į viešąjį saugumą ir piliečių pasitikėjimas policija, jos elgesio vertinimas. Policija – biudžetinių policijos įstaigų ir statutinių valstybės tarnautojų visuma (Nakrošis, 2017), o darbe analizuojama policijos sistema apima Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos, vadovaujamą generalinio komisaro taip pat policijos įstaigas, įskaitant specializuotąsias policijos įstaigas, ir policijos struktūrinius padalinius (biurus, apskričių vyriausiuosius policijos komisariatus, valdybas, policijos komisariatus, tarnybas, skyrius, rinktines, poskyrius, kuopas, policijos nuovadas, būrius, grupes) (Visuotinė lietuvių enciklopedija, 2019). Policijos sistema yra neatsiejama nuo kasdienio žmonių gyvenimo, ji rūpinasi asmens ir visuomenės saugumu, užtikrina viešąją tvarką ir prižiūri įstatymų laikymąsi.

Policija yra viešųjų paslaugų teikėja visuomenei, todėl piliečiai nori ir tikisi gauti kokybiškas, jų interesus atliepiančias paslaugas. Policijos, kaip labai svarbios ir reikšmingos viešojo sektoriaus dalies, paskirtis yra kokybiškas šių paslaugų teikimas, kas leistų užtikrinti piliečių pasitikėjimo institucija augimą. Sklandžiam ir kokybiškam policijos darbui svarbus piliečių pasitikėjimas, kuris kasmet kinta.

Temos naujumas. Nėra gausu tyrimų, kuriuose būtų detaliai analizuojamas piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija apibrėžtame 2008-2018 metų periode ir dar nebuvo nagrinėti konkretūs šio laikotarpio pasitikėjimo Lietuvos policija pasikeitimams įtakos turėję veiksniai. Šis laikotarpis išskirtinis tuo, kad būtent jo metu įvyko didelis lūžis pasitikėjimo policija kontekste. Remiantis Eurobarometro 2018 m. spalio mėn. duomenimis, pagal pasitikėjimą policija 29-ųjų Europos Sąjungos šalių kontekste, Lietuva viršija ES vidurkį ir užima 13-ąją vietą (Vileikienė, 2019). Nuo 2008 iki 2018 piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija žymiai pakito. „Baltijos tyrimai“ atliktos apklausos rezultatuose matyti, kad 2008 metais Lietuvos policija pasitikėjo 53 % respondentų, o 2018 metais – net 75 % respondentų (Vileikienė, 2019). Galima matyti, kad per dešimt metų piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija žymiai padidėjo, todėl svarbu gilintis, kas lemia tokius pasitikėjimo kaitos pokyčius. Taigi, šiame darbe bus nagrinėjama, kaip kito piliečių pasitikėjimas Lietuvos policijos sistema 2008 – 2018 metais ir veiksniai, lėmę didelį pasitikėjimo pokytį.

Projekto problematika. Kaip kito piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija 2008-2018 metais ir kokie veiksniai tai lėmė?

Projekto objektas – piliečių pasitikėjimas Lietuvos policijos sistema.

Projekto tikslas – išanalizuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčius ir įvardinti tam įtakos turinčius veiksniai.

Projekto uždaviniai:

1. Išanalizuoti piliečių pasitikėjimo viešuoju sektoriumi modelius;
2. Paaiškinti pasitikėjimo policija koncepciją ir svarbą;
3. Nustatyti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija pokyčius 2008-2018 metų laikotarpyje bei veiksniai, turėjusius tam įtakos;
4. Pateikti rekomendacijas piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija stiprinimui.

Projekte naudoti tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros analizė – naudota siekiant identifikuoti bendruosius pasitikėjimo viešuoju sektoriumi aspektus bei veiksniai, turinčius įtakos piliečių pasitikėjimui policija;
2. Antrinių duomenų analizė – naudota siekiant išanalizuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija pokyčius ir tam įtakos turinčius veiksniai.
3. Kokybinė apklausa – naudota siekiant identifikuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija aspektus bei policijos ekspertų įvardijamus policijos veiklos pokyčius, lėmusius piliečių pasitikėjimo pokytį 2008-2018 metais.

Projekto struktūra. Magistro baigiamąjį projektą sudaro įvadas, trys dalys, išvados, rekomendacijos, mokslinės literatūros sąrašas, informacinių šaltinių sąrašas ir priedai. Pirmojoje projekto dalyje atlikta literatūros analizė, kurios metu analizuoti pasitikėjimo viešuoju sektoriumi teoriniai aspektai, apimantys pasitikėjimo viešuoju sektoriumi koncepciją, viešojo pasitikėjimo modelius. Išskirti veiksniai, turintys įtakos viešajam pasitikėjimui.

Antroje projekto dalyje identifikuoti ir aprašyti pasitikėjimo policija bruožai. Analizuoti pasitikėjimo Lietuvos policija tyrimai, kurie buvo atlikti 2008-2018 metais taip pat apžvelgti pasitikėjimą Lietuvos policija skatinantys įsakymai ir programos.

Trečioje projekto dalyje pateikiama tyrimo metodologija, tyrimo duomenų analizė bei tyrimo apibendrinimas.

Magistro baigiamąjį projektą sudaro 59 puslapiai, 3 lentelės, 21 paveikslas, 1 priedas. Panaudoti 41 mokslinės literatūros šaltiniai ir 17 teisės aktai ir duomenų šaltiniai.

1. Piliečių pasitikėjimo viešuoju sektoriumi teoriniai aspektai

Piliečių pasitikėjimas, vertinant skirtingas mokslo disciplinas, gali būti aiškinamas nevienodai, pateikiant skirtingus sąvokos apibrėžimus bei būdus, kaip jis pasiekiamas, didinamas ir kokia jo svarba visuomenėje. Tačiau piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi yra svarbus, nes demokratiškos visuomenės piliečiai nėra atskirti nuo viešojo sektoriaus, o priešingai – užimą svarbią vietą jo sudėtyje ir funkcionavime. Taigi, šiame skyriuje nagrinėjama pasitikėjimo viešuoju sektoriumi koncepcija, viešojo pasitikėjimo modeliai, pasitikėjimo tipai bei identifikuojami ir analizuojami veiksniai, turintys įtakos piliečių pasitikėjimui viešojo sektoriaus institucijomis.

1.1. Pasitikėjimo viešuoju sektoriumi koncepcija

Pasitikėjimas yra įvairialypis reiškinys, kuris tampa vis dažniau aptarinėjimas ir nagrinėjamas visuomenėje. Dauguma Lietuvos mokslininkų, tokių kaip V. Nakrošis (2017), G. Čepeliauskaitė ir R. Petrauskienė, (2017), R. Žiliukaitė (2006), J. Bučaitė ir I. Ambotaitė-Mazeliauskienė (2005), M. Burnytė (2013), A. Novelskaitė ir R. Pučėtaitė (2018), M. Matulevičienė (2018) taip pat užsienio autoriai, tokie kaip R. D. Putnamas, E. M. Uslaneris (1999), K. M. Slomczynski ir K. Janicka (2009), R. Lewickis ir B. Bunkeris (1996), T. Christensenas ir P. Lægredas (2005) nagrinėjo pasitikėjimo sąvoką, jo reikšmę ir svarbą visuomenėje. Pasitikėjimo sąvoka nėra nauja, ji jau vartojama senovės filosofiniuose, teologiniuose, socialiniuose bei politiniuose veikaluose. Graikų filosofas Platonas teigė, kad didelės įtakos valstybės valdymui turi piliečių pasitikėjimas valdovu – užtenka nedidelės klaidos ir idiliškos, sklandžiai veikiančios bei funkcionuojančios Platono valstybės valdymo aparatas gali pradėti strigti ar net visai nustoti veikti (Platonas, 2014). Taigi, piliečių pasitikėjimas gali būti suvokiamas kaip vadybos, psichologijos bei sociologijos visuma.

Lietuvių kalboje žodis „pasitikėjimas“ neturi tiesioginių sinonimų, o nagrinėjant užsienio literatūrą, atrandami keli šio žodžio atitikmenys. Angliškai pasitikėjimo terminas gali būti „trust“ – socialinė psichologinė kategorija ir „confidence“ – sisteminė funkcinė kategorija (Nakrošis, 2017). Todėl nagrinėjant pasitikėjimą viešuoju sektoriumi yra svarbu nustatyti ribas, kuriuo aspektu pasitikėjimas bus vertinamas. Taip pat svarbu apibrėžti ir viešojo sektoriaus sąvoką. Viešasis sektorius tai visų institucijų, kurios yra išlaikomos iš valstybės ir savivaldybių biudžetų, visuma, kuri teikia viešąsias gėrybes, kuriomis gali naudotis kiekvienas žmogus (Čepeliauskaitė ir Petrauskienė, 2017). Šiame darbe piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi apibrėžiamas kaip piliečių įsitikinimas, kad viešojo sektoriaus institucijos prisiima ir sąžiningai vykdo priskirtus įsipareigojimus piliečiams, o šie išreiškia paramą ir palaiko tokią vykdomą strategiją.

R. Žiliukaitė (2006) pasitikėjimą, kaip kitų žmonių ateities veiksmų analizę, aiškina keliais aspektais:

- Pasitikėjimas yra nukreiptas į kitų žmonių veiksmus, o ne į tam tikrus daiktus, objektus ar įvykius;
- Kai žmogus pasitiki, jis tarsi dalyvauja tam tikruose mainuose, kurie yra paremti abiejų šalių – pasitikinčiojo ir tuo, kuriuo pasitikima – lūkesčiais ir manymu, kad nei viena, nei kita šalis nepakenks ir laikysis susitarimo;
- Neatsiejama ir viena esminių pasitikėjimo dedamoji – rizika. Žmonės visada tikisi, kad kiti žmonės pasielgs taip, kaip norėtusi, tačiau ne visada galima tiksliai žinoti ir užtikrinti, kad būtent taip ir bus. Pasitikint atsiranda rizika, kad bus klaidingai įvertintas žmogaus patikimumas ir todėl vėliau gali būti patiriama žala, todėl yra neatskiriama racionalioji šalis – kuri tą riziką ir galimą žalą suvokia ir akylai pasitikinčioji šalis, kuri rizikos neįvertina;

- Žmonėms yra būtina įvertinti, ar kita šalis yra verta pasitikėjimo, tačiau tam reikalingas laikas, energija ir lėšos;
- Esant didelei pasitikėjimo rizikai ir galimai patiriamiems nuostoliams viršijant gaunamą naudą, atsiranda pasitikėjimo alternatyva – nepasitikėjimas, kuri tam tikrose situacijose yra neišvengiama.

Pasitikėjimas gali būti nagrinėjamas keliais lygmenimis. Pirmasis lygmuo, kai pasitikėjimas yra traktuojamas kaip socialinis vienpusis arba abipusis santykis ir yra naudojamas racionalių pasirinkimų grindžiamose teorijose (Bučaitė ir Ambotaitė-Mazeliauskienė, 2005). Tiek pasitikintysis, tiek tas, kuriuo pasitikima yra racionalūs veikėjai, kurie siekia gauti kuo didesnę naudą, kuo labiau minimizuojant nuostolius (Bučaitė ir Ambotaitė-Mazeliauskienė, 2005). Jie dalyvauja pasitikėjimo grindžiamo tarpusavio bendradarbiavimo sąveikoje, kurios pagrindinė sąlyga ir galutinis rezultatas yra pasitikėjimas vienas kitu, būnant orientuotiems siekti to paties tikslo.

Antras lygmuo – jame pasitikėjimas suvokiamas kaip asmeninė individo savybė, tam tikrame kultūriniam kontekste (Bučaitė ir Ambotaitė-Mazeliauskienė, 2005). Analizuojant pasitikėjimą šiuo lygmeniu, yra svarbi kultūrinė aplinka, normos, stereotipai, kurie skatina arba slopina pasitikėjimą, nes yra nusistovėjusios dogmos, kad tam tikri socialiniai vaidmenys natūraliai inspiruoja pasitikėjimą, o kiti sužadina nepasitikėjimą ir dažnai tai būna intuicija ir emocijomis grįstas atsakas (Bučaitė ir Ambotaitė-Mazeliauskienė, 2005). Įtakos pasitikėjimo kultūros formavimuisi turi ir jos formavimas „iš viršaus“ – tam tikrų institucijų veiklų sukūrimas ir „iš apačios“ – sąžiningumo, dorumo, ištikimybės vertybių ugdymas ir formavimas bendruomenių sistemose (Žiliukaitė, 2006). Kai kuriose situacijose, kada pasitikėjimas tampa normatyviniu lūkesčiu, individas ne tik pasitiki, bet ir įsipareigoja būti asmeniu, kuriuo pasitikės kita šalis. Kai visuomenėje yra išugdyta pasitikėjimo kultūra, žmonėms daug lengviau puoselėti tarpusavio pasitikėjimą.

M. Burnytė (2013) teigia, kad piliečių pasitikėjimas yra dvilypė sąvoka. Pirmiausiai, pasitikėjimas institucijomis apibrėžiamas kaip etinis pasitikėjimas institucija – jos darbo skaidrumu ir šališkumo nebuvimu, kita vertus – kompetencijomis – kai yra tikima, kad institucijoje dirba pakankamai kompetentingi žmonės, gebantys atlikti savo darbą (Burnytė, 2013). Šiuo atveju pasitikėjimo rodiklis yra glaudžiai susijęs su institucijos veiklos skaidrumu – kaip institucijos darbuotojai laikosi etikos normų, įstatymų viršenybės ir paiso viešojo intereso.

Pasitikėjimas taip pat gali būti apibrėžiamas kaip psichologinis reiškinys, kuris yra grįstas šalių patikimumu bei geranorišku jų bendradarbiavimu (Novelskaitė ir Pučėtaitė, 2018). Žmonėms pasitikint vienam kitu, politikos atstovais ar tam tikromis institucijomis, atsiranda neišvengiamas kasdienio pasitikėjimo reikalingumas, kuris žmonėms svarbus kuriant socialinius ryšius ir plečiant savo socialinį kapitalą. Tačiau kai šalys viena į kitą žiūri kaip į naudingą partnerį, išryškėja rizikos faktoriaus dedamosios – *kognityvinis ir emocinis elementai* (Novelskaitė ir Pučėtaitė, 2018). Kognityvinis pasitikėjimas formuojasi remiantis mąstymu, pojūčiais, įgautomis žiniomis, išgyventomis patirtimis (Novelskaitė ir Pučėtaitė, 2018), jis yra ribotas, nes ribota ir individo patirtis (Stankevičius, 2016). Pavyzdžiui, pilietis, kartą teigiamai ir kvalifikuotai aptarnautas viešajame sektoriuje, racionaliai tikėtis tokios pat aptarnavimo kokybės ir ateityje. Emocinis pasitikėjimas – visuomenės atstovų lūkestis ir įsitikinimas, kuriam nebuvo ieškoma įrodymų, kad visos viešojo sektoriaus įstaigos bei jų atstovai sąžiningai dirba siekdami sukurti viešąsias gėrybes (Novelskaitė ir Pučėtaitė, 2018). Kitaip tariant, emocinis pasitikėjimas yra grįstas asmenine patirtimi, kai santykių veikėjas praeityje įvykdė lūkesčius, dėl to yra sukuriamas įvaizdis, kad ateityje norimi lūkesčiai taip

pat bus įvykdyti. Tai yra moralinis įsitikinimas, kad taip yra ir kitaip negali būti ir jokie konkretūs įrodymai tam nėra reikalingi.

Kalbant apie pasitikėjimą institucijomis, Novelskaitė ir Pučėtaitė (2018) daro prielaidą, kad visuomenės atstovai, galėdami greitai, lengvai ir sklandžiai gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus, didina savo asmeninį pasitikėjimą konkrečia įstaiga, ir atvirkščiai, kada piliečiams sudėtinga pasiekti tam tikrus viešojo sektoriaus darbuotojus ar gauti norimą informaciją, formuojasi neapibrėžtumo įspūdis, dėl ko pasitikėjimas konkrečia institucija mažėja. Piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi leidžia plėtoti ir įgyvendinti viešosios politikos strategiją, o viešojo sektoriaus darbuotojai, pasinaudodami savo kompetencijomis, žiniomis ir įgūdžiais, gali didinti jos efektyvumą (Danaee Fard ir Anvary Rostamy, 2007). Viešajame sektoriuje vykdomos įvairios reformos yra orientuotos į piliečių pasitikėjimo didinimą (Urvikis, 2014), todėl vertinant reformų rezultatus, būtina kreipti dėmesį į pasitikėjimo pokyčius – juos analizuoti ir ieškoti pasitikėjimą lemiančių veiksnių.

Svarbų vaidmenį kuriant aktyvią visuomenę atlieka pasitikėjimas, kuris yra grindžiamas teisės ir moralės sąjunga (Butavičiūtė ir Ruibytė, 2015). Visuomenėje siekiama mažinti grėsmes asmens laisvei ir gerovei, o individo saugumo jausmo stiprinimas didina jo pasitikėjimą esama socialine tvarka. Socialinė tvarka, kurią įtvirtina viešojo sektoriaus institucijos, užtikrinanti asmenų saugumo jausmą, yra viena iš sąlygų kilti pasitikėjimo rodikliui.

Pasitikėjimo augimą lemia gaunamų paslaugų kokybė ir atliepiamumas vartotojų lūkesčiams, piliečių pasitikėjimas yra kaip pagrindas viešojo sektoriaus veiklos plėtrai ir tobulinimui. Svarbu pabrėžti, kad viešasis sektorius piliečius turi atliepti etinėmis, teisinėmis, finansinėmis, veiklos rezultatų ir demokratinėmis perspektyvomis (Danaee Fard ir Anvary Rostamy, 2007). Toks atliepiamumas suteiks piliečiams pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis, o pasitenkinimas peraus į pasitikėjimą. M. Urvikis (2014) teigia, kad jeigu piliečių pasitikėjimas viešojo sektoriaus institucijomis didėja, tai galima teigti, kad šios institucijos savo demokratines veiklos užduotis įvykdo net esant nesėkmėms. Jeigu šioje sferoje piliečių pasitikėjimas yra mažas arba mažėjantis, tai, nepaisant ir tam tikrų veiklos pasiekimų, institucijų veiklą vertinti kaip sėkmingą yra sudėtinga.

R. D. Putnamas (2001) teigia, kad pasitikėjimas yra viena iš socialinio kapitalo dedamųjų ir tai sąlygoja sėkmingą politinį bei ekonominį valstybės vystymąsi. Augantis socialinis kapitalas yra susijęs su kolektyvine veikla, orientuota bendrojo gėrio siekimui bei socialinių tinklų ir ryšių plėtrai, kuriai įtakos turi pasitikėjimas tarp šios sistemos veikėjų. R. Rose ir C. Welleris (2001) teigia, kad pasitikėjimas žmonėmis yra pagrindinis socialiai atsakingos visuomenės požymis, kuris yra neatsiejamas nuo socialinio kapitalo. Socialinis kapitalas suteikia sąlygas viešojo sektoriaus institucijoms ir piliečiams bendradarbiauti tarpusavyje sprendžiant visuomenei aktualias problemas, susijusias su socialiniais, ekonominiais ar regioniniais klausimais taip pat didina piliečių įsitraukimą ir įtraukimą į veiklą. Tačiau čia atsiranda galimybė įsivyrauti daliniam pasitikėjimui – atsiranda tikimybė, kad piliečiai pasitikės savo interesų grupe, o priešingą nuomonę turintiems institucijų atstovams jie jaus priešiskumą (Žiliukaitė, 2006). Taip gali pradėti vystytis išnaudojimo ar sąmokslų teorijos taip pat gali būti varžomos demokratinės konfliktų sprendimo galimybės. Todėl būtina kreipti dėmesį ne vien tik į savo interesus, o atkreipti dėmesį į kitas pilietines iniciatyvas, plačiau bendrauti, kurti bendruomenės narių gerovę ir siekti kompromisų.

Pasitikėjimas viešuoju sektoriumi yra vienas iš veiksmingos demokratinės struktūros rodiklių (Burnytė, 2013). Piliečių pasitikėjimas sąlygoja jų saugumo jausmą, gerina socialinę atmosferą bei

didina politinį visuomenės narių aktyvumą, o visa tai skatina socialinio kapitalo augimą ir efektyvų tarpusavio bendradarbiavimą. E. M. Uslaneris (1999) teigia, kad pasitikėjimas skatina žmonių bendradarbiavimą, kadangi tai verčia žmones imtis aktyvių moralinių veiksnių bendruomenėje, sutikti su kompromisais, nes pasitikintys piliečiai pasirenkę išklausti kitos pusės argumentus ir nėra kategoriškai iš anksto nusistatę prieš idėjas, su kuriomis jie nesutinka. Pasitikėdami jie išklauso kitos pusės teiginius, jų nuomonę ir taip gali priėti kompromisą. Pasitikėjimas verčia žmones savanoriškai jungtis į įvairias asociacijas ar grupes taip pat juos skatina dalyvauti pilietiškuose veiksmuose, tokiuose kaip balsavimai, visuomenės problemų iškėlimas ir sprendimai, netgi labdaros akcijos (Uslaner, 1999). Bendruomenėse, kuriose klesti pasitikėjimo kultūra, labiau pasireiškia pilietinis aktyvumas ir moralus žmonių tarpusavio santykis, jie noriai padeda ir bendradarbiauja siekdami bendrojo gėrio, kuris bus naudingas abiem pusėms. Todėl galima teigti, kad pasitikėjimas daro įtaką ne tik atskirai individams, tačiau ir visai plačiajai visuomenei.

V. Nakrošis (2017) išskiria tris pasitikėjimo svarbos lygmenis:

- mikrolygmenį, kai piliečių pasitikėjimas gali turėti įtakos įvairių viešojo sektoriaus institucijų veiksmams, teikiant viešąsias paslaugas ir atsižvelgiant į vartotojų poreikius bei supratimą apie aptarnavimą;
- mezolygmenį, kai viešosios politikos formavimas ir realizavimas gali tiesiogiai priklausyti nuo piliečių pasitikėjimo viešojo sektoriaus institucijomis, kurios veikia konkrečiose srityse (sveikatos priežiūra, švietimas, policija);
- makrolygmenį, kai piliečių pasitikėjimo viešuoju sektoriumi rodiklis gali sudaryti palankias sąlygas organizuoti ir įgyvendinti įvairias struktūrines reformas bei kitas permainas ir atvirkščiai – gali jas riboti.

Pasitikėjimas yra viešoji gėrybė, kuri vartojama turi tendenciją gausėti, o nenaudojama nyksta (Bučaitė ir Ambotaitė-Mazeliauskienė, 2005). Pasitikėjimas užima svarbią dalį socialinio kapitalo sudėtyje, prisideda prie piliečių tarpusavio ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Skirtingų mokslų sričių sampratomis grindžiamas pasitikėjimo apibrėžimas leidžia pabrėžti, koks tai įvairialypis, platus ir praktine svarba bei reikšme pasižymintis reiškinys.

Apibendrinant galima teigti, kad visuomenėje puoselėjant pasitikėjimo kultūrą, piliečiams tampa lengviau pasitikėti įvairiomis viešojo sektoriaus institucijomis, didėja pilietinis aktyvumas. Galima teigti, kad pasitikėjimas yra svarbus ne tik atskiriems individams, tačiau ir visai visuomenei. Atsiranda saugumo, apibrėžtumo jausmas, tikėjimas, kad piliečių interesai ir lūkesčiai bus išklausti bei atliepti ir visa tai bus atlikta kompetentingų bei moralinių, skaidriai ir nešališkai dirbančių viešojo sektoriaus atstovų. Augant piliečių pasitikėjimui viešojo sektoriaus institucijomis, formuojasi palankios sąlygos viešojo sektoriaus veiklos plėtrai ir tobulėjimui.

1.2. Viešojo pasitikėjimo modeliai

Dauguma autorių taip pat ir jau ankščiau minėta Burnytė (2013) išskiria dvejų teorijų, apibrėžiančių piliečių pasitikėjimui įtakos turinčių veiksnių, pozicijas. Pirmajai teorijų grupei priskiriamos kultūrinės teorijos. Šios teorijos pabrėžia vertybes bei nusistatymus viešojo sektoriaus institucijų atžvilgiu (Burnytė, 2013). Šie įsitikinimai formuojasi iš individo asmeninės patirties, jie yra susiję su socialine, finansine padėtimi bei išsimokslinimu. Antrajai teorinei grupei priskiriamos institucinės teorijos, kurios pasitikėjimą vertina kaip institucijų darbo vertinimo rezultatą (Burnytė, 2013). Remiantis kultūrinėmis teorijomis, Europos šalyse, kurios pasižymi žemais pasitikėjimo lygmenimis,

pasiekti aukštesnį pasitikėjimo laipsnį reikėtų kelių dešimtmečių, kada įvyktų vertybinių įsitikinimų kaita. Remiantis institucinėmis teorijomis, spartesnių pasitikėjimo rodiklio pokyčių galima tikėtis augant ekonomikai bei vykdant korupcijos prevenciją (Slomczynski ir Janicka, 2009). Mažas pasitikėjimo lygis gali būti aiškinamas įvairiai: žiniasklaidoje dominuojanti neigiama informacija formuoja piliečių nuomonę – piliečiai yra linkę tikėti ir įtikėti informacija (kartais ne visiškai teisinga), kurią jie išgirsta iš žiniasklaidos ar perskaito šiomis dienomis itin populiariuose socialiniuose tinkluose; aukštas korupcijos lygis, įvairūs korupcijos apraiškomis pasižymintys skandalai ar veiksmai mažina piliečių pasitikėjimą; asmeninis nusivylimas institucijomis ar jų veiklos rezultatais gali menkinti bendrąjį piliečių pasitikėjimą.

Analizuojant mokslinę literatūrą, galima išskirti pagrindinius, dominuojančius pasitikėjimo modelius. Kiekvienas modelis turi savų atsiradimo ir pagrindimo apraiškų, jis yra pritaikomas skirtingoms situacijoms ar skirtingiems pasitikėjimo objektams. Analizuojant pasitikėjimą policija, svarbiausi yra apibendrintas ir politinis pasitikėjimas.

Apibendrintas pasitikėjimas – jis formuojasi atsižvelgiant į asmenines savybes, socialinės sistemos parametrus, puoselėjamas vertybes, o jo plitimas visuomenėje taip pat priklauso nuo institucijų mažinamos pasitikėjimo rizikos kuriant asmenų gerovę (Žiliukaitė, 2006). Svarbu, kad institucijos reprezentuotų tam tikras, apibendrintą pasitikėjimą skatinančias vertybes, tokias kaip teisybės sakymas, susitarimų tesėjimas, sąžiningumas, solidarumas (Žiliukaitė, 2006). Siekiant žmonių pasitikėjimo viešuoju sektoriumi, svarbu, kad viešojo sektoriaus institucijos dirbtų vardan socialinės tvarkos užtikrinimo, kuri ribotų galimas grėsmes ir kuo labiau sumažintų jų daromą žalą, taip lemiant žmonių pasitikėjimo augimą, saugumo jausmą, laisvę ir teisių apsaugą (Šlapkauskas, 2018). Institucijos prižiūri socialinę sistemą ir užtikrina atskaitomybę prieš piliečius, o tai skatina piliečius būti patikimiems, kas lemia augantį apibendrintąjį pasitikėjimą.

Politisinis pasitikėjimas – tai visuomenės pasitikėjimas valstybe ir jos institucijomis bei tikėjimas, kad šios institucijos veikia sąžiningai ir teisingai, kad jos atliepia visuomenės poreikius ir pateisina jų lūkesčius, o visuomenė pritaria jų priimamiems sprendimams (Stankevičius, 2016). Politinis pasitikėjimas atsiranda tada, kai yra pateisinami visuomenės lūkesčiai dėl skaidraus institucijų darbo, kai nėra piktnaudžiaujama joms suteikiamomis galiomis. Politinis pasitikėjimas dažniausiai analizuojamas kaip pasitikėjimas valstybės institucijomis, o jo formavimąsi lemia pasitikėjimas institucine tvarka ir teisės aktais reglamentuojamos normos (Žiliukaitė, 2006). Aukštas politinis pasitikėjimas yra neatsiejamas nuo aukšto politinio konteksto vertinimo, kai piliečiai išreiškia savo nuomonę, kad esama politinė sistema yra tokia, kokia jie nori, kad funkcionuotų valstybėje (Bartuškaitė ir Žilys, 2011). Politinis pasitikėjimas svarbus institucijų veiklos tobulėjimui, nes skatina bendradarbiavimą tarp institucijų ir visuomenės, skelbia savo veiklos planus ir ataskaitas bei rezultatus (Čepeliauskaitė, Petrauskienė, 2017). Politinis pasitikėjimas yra glaudžiai susijęs su apibendrintuoju pasitikėjimu, kadangi žmonės nepasitikėdami viešojo sektoriaus institucijų darbuotojais, nepasitikės ir pačiomis institucijomis.

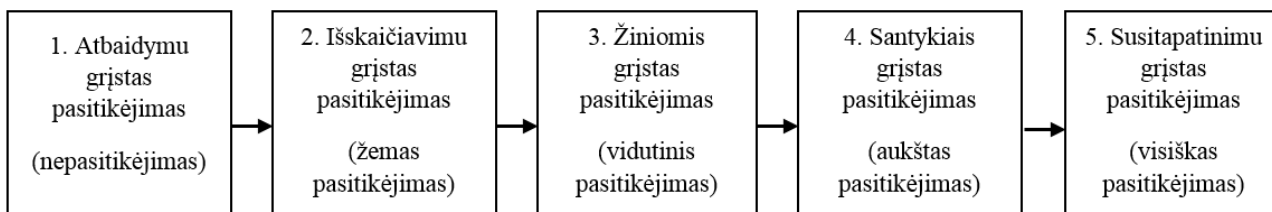
Kadangi, pasitikėjimas yra kompleksinis įvairių mokslo sričių reiškinys, jis gali būti vertinamas per skirtingų disciplinų prizmes. Pasitikėjimo tipai leidžia daryti prielaidas, kokios yra pasitikėjimo ištakos. Matulevičienės (2018) atliktas tyrimas rodo, kad visi pasitikėjimo tipai, nepaisant to, kad jiems yra priskiriama skirtinga reikšmė bei skirtingi kriterijai, yra tarpusavyje susiję ir persipynę bei turi savybę vienas kitą papildyti, kadangi pasižymi laipsnišku perėjimu iš vieno pasitikėjimo tipo į kitą ir įsijungia į bendrąjį pasitikėjimo kontekstą.

Socialiniuose moksluose pasitikėjimas įvardijamas kaip pasitikėjimas iš išskaičiavimo, žiniomis grindžiamas pasitikėjimas, susitapatinimu grindžiamas pasitikėjimas, atbaidymu grįstas pasitikėjimas ir santykiškai grįstas pasitikėjimas (Matulevičienė, 2018). Visi šie pasitikėjimo tipai yra tarpusavyje susiję ir sudaro bendrą visumą.

1. Išskaičiavimu grįstas pasitikėjimas – tai santykis tarp pasitikinčiosios šalies ir šalies, kuria pasitikima, atsižvelgiant į planuojamą gauti naudą ir galimas patirti išlaidas (Lewicki, R. ir Bunker, B., 1996). Jis remiasi apskaičiuota nauda, gaunama sudarant santykius. Jis gali pasireikšti per suinteresuotųjų šalių santykius su organizacija, jos reputacija, organizacijos charakteristikomis (Matulevičienė, 2018). Esant šiam pasitikėjimo tipui, svarbu, kokią materialinę vertę įgauną susitarimas tarp suinteresuotųjų šalių, nes šiuose santykiuose svarbiausia, kad tam tikras sandoris yra pasirenkamas pagal kainos ir vertės santykį. Išskaičiavimu grįstas pasitikėjimas formuojasi dėl vienos pusės atsiskaitymo už kitos pusės pasitikėjimą.
2. Žiniomis grįstas pasitikėjimas. Jis formuojasi iš palaikomų teigiamų santykių ar iš tam tikrų apie organizaciją turimų žinių, neatsižvelgiant ar tos žinios įgautos iš asmeninės patirties, ar gautos iš kitų tinklų, atskleidžiančių institucijos reputaciją (Lewicki, R. ir Bunker, B., 1996). Žiniomis grįsto pasitikėjimo lygmenyje abi suinteresuotosios šalys viena kitą pažįsta, todėl gali prognozuoti veiksmus. Šalių bendradarbiavimas tęsiasi ilgą laiką, todėl tikimasi, kad santykiai ir toliau bus vystomi (Lewicki, R. ir Bunker, B., 1996).
3. Susitapatinimu grįstas pasitikėjimas. Viena iš jam labiausiai būdingų apraiškų – empatija, kai asmuo, ypatingai vertindamas ir pritardamas institucijos išvystytoms vertybėms, tikslams ir siekiams, nori įsijungti į jos veiklą, tapti institucijos dalimi, su ja susitapatinti, kadangi abi šalys vienija bendri interesai. Šis pasitikėjimo tipas turi savybę laikui bėgant augti ir stiprėti (Lewicki, R. ir Bunker, B., 1996).
4. Atbaidymu grįstas pasitikėjimas. Jis formuojasi tada, kai institucija nebesutinka arba nebepajėgia tenkinti suinteresuotosios šalies reikalavimų, taip pažeisdama arba visai nutraukdama tarpusavio susitarimą. Nepaisant to, suinteresuotoji šalis vis tiek negali nutraukti santykių su institucija, todėl ja nei pasitiki, nei nepasitiki (Matulevičienė, 2018). Tačiau tai vienas iš rečiau mokslinėje literatūroje analizuojamų pasitikėjimo tipų, kuris dažniausiai yra priskiriamas prie nepasitikėjimo.
5. Santykiškai grįstas pasitikėjimas. Jis formuojasi iš suinteresuotųjų šalių ir institucijos pasikartojančių sandūrų vertinimo rezultatų (Matulevičienė, 2018). Tai asmeniniais susidūrimais grįsta emocinio pasitikėjimo apraiška, kai institucija tarsi rūpinasi suinteresuotąja šalimi, o šiai yra svarbus institucijos įvaizdis ir jos akcentuojamos vertybės, nustatytų susitarimo taisyklių laikymasis. Santykiškai grįstas pasitikėjimas gali peraugti į susitapatinimu grįstą pasitikėjimą ir mokslinėje literatūroje neretai yra netgi jam prilyginamas (Matulevičienė, 2018).

Pasitikėjimo augimą lygmenimis galima būtų aiškinti taip (žr. 1 pav.): atbaidymu grįstas pasitikėjimas neatspindi teigiamo pasitikėjimo lygmens. Esant šiam pasitikėjimo tipui, galima teigti, kad kaip tik dominuoja nepasitikėjimas. Išskaičiavimu grįstas pasitikėjimas yra žemiausia pasitikėjimo grandis, kuri nėra visiškai užtikrintas pasitikėjimas, tačiau proceso metu gaunama nauda viršija galimas išlaidas, todėl pasitikėti yra naudinga. Šis pasitikėjimo tipas yra priskiriamas silpnam pasitikėjimui, kuris, suinteresuotajai šaliai gaunant daugiau žinių ir informacijos apie šalį, kuria pasitikima, stiprėja ir perauga į žiniomis grįstą pasitikėjimą. Sekantis pasitikėjimo lygmuo yra santykiškai grįstas

pasitikėjimas, kuris yra tarsi tarpinis lygmuo tarp prieš tai minėtojo pasitikėjimo ir aukščiausiojo pasitikėjimo lygmens – susitapatinimu grįsto pasitikėjimo, kuris yra aukščiausia pasitikėjimo šalimi išraiška, kai abiejų suinteresuotųjų šalių interesai atitinka bendrą požiūrį bei vertybinę sistemą ir tai lemia visapusišką ir visišką pasitikėjimą. Susitapatinimu grindžiamas pasitikėjimas yra kompleksinė pasitikėjimo išraiška, apimanti visų pasitikėjimo tipų tam tikrus aspektus ir sudaranti bendrą visumą.



1 pav. Pasitikėjimo tipų laipsniškumas (sudaryta autorės, remiantis Matulevičiene, 2018)

Psichologijos ir sociologijos moksluose išskiriamos savybėmis grįsto pasitikėjimo ir pasitikėjimo institucijomis formos.

1. Savybėmis grįstas pasitikėjimas. Šio pasitikėjimo forma pasireiškia tada, kai abi šalys pasitiki viena kitos asmeninėmis savybėmis, tokiomis kaip kompetencija, prielankumas, gabumai, integralumas, teisingumas bei sąžiningumas (Matulevičienė, 2018). Ši pasitikėjimo forma būdinga ne tik pasitikėjimui asmenimis, tačiau ir pasitikėjimui organizacijomis, institucijomis ar bendrai pasitikėjimui viešuoju sektoriumi.
2. Institucinis pasitikėjimas. Stankevičius (2016) teigia, kad tai yra pasitikėjimas valstybės institucijomis. K. Lühiste (2006) teigimu, tai manymas, kad institucijos, turėdamos tam tikrų specifinių pranašumų atlikti joms paskirtas funkcijas, siekiant užtikrinti visuomenės gerovę, jomis naudosis tinkamai, efektyviai ir teisingai bei nepiktnaudžiaus turimomis privilegijomis. T. Devos, D. Spini ir S. H. Schwartz (2002) antrina, kad institucinis pasitikėjimas reiškia žmonių tikėjimą institucijos, kaip kolektyvinio subjekto, kompetencijomis bei atsakingu įsipareigojimų vykdymu ir paramą institucijai. K. Lühiste (2006) taip pat teigia, kad per aukštas piliečių pasitikėjimo institucijomis rodiklis gali lemti neatsakingą ir primityvų požiūrį į šias institucijas. Van De Welle ir Six (2014) pabrėžia, kad tam tikras nepasitikėjimo rodiklis institucijomis taip pat yra reikalingas, kad būtų užtikrinama institucijų kontrolė. Kadangi institucinis pasitikėjimas priklauso nuo suinteresuotosios šalies požiūrio, labai svarbu išlaikyti institucijos veiklos kontekstą saugų, kompetentingą ir patikimą, o institucijos personalui svarbu jausti, kad visuomenės atstovai jiems išreiškia palankumą ir pasitikėjimą.

Apibendrinant galima teigti, kad viešasis pasitikėjimas gali būti kelių modelių. Pasitikėjimui policija svarbiausi yra apibendrintasis ir politinis pasitikėjimas, skatinantys policijos institucijų bei piliečių tarpusavio bendradarbiavimą. Tada, kai yra atliepiami visuomenės lūkesčiai, institucijos dirba skaidriai, nepiktnaudžiaudamos savo turimomis galiomis, siekdamos užtikrinti gyventojų saugumo jausmą bei mažindamos galimas grėsmes, gali kilti ir stiprėti piliečių pasitikėjimo institucijomis rodiklis. Taip pat svarbu pridurti, kad pasitikėjimas yra kompleksinis, laipsniškai besikeičiantis reiškinys, kuris turi įvairių tipų, kurie tarpusavyje sudaro bendrąją pasitikėjimo visumą. Pasitikėjimo sąvoka gali suteikti skirtingas reikšmes (Barber, 1983; Luhmann, 1980), tačiau kalbant apie pasitikėjimą viešojo sektoriaus institucijomis, bene svarbiausias yra institucinis pasitikėjimas. Šiuo metu pasitikėjimas institucijomis reiškia žmonių tikėjimą ar paramą, jaučiamą įvairiose institucijose. Jei kas nors pasitiki institucija, tai reiškia, kad jis tiki, jog šis kolektyvinis subjektas iš esmės yra

kompetentingas, vykdo savo įsipareigojimus ir elgiasi atsakingai. Pasitikėjimas įstaiga reiškia pasitikėjimą, kad įstaiga yra patikima, laikosi taisyklių ir reglamentų, gerai veikia ir tarnauja bendram interesui.

1.3. Pasitikėjimui viešuoju sektoriumi įtakos turintys veiksniai

Lyginant pasitikėjimą viešojo sektoriaus institucijomis ir pasitikėjimą asmenimis, pastarasis yra daug platesnis ir reikalauja daug daugiau aspektų, o pasitikėjimas institucijomis – labiau apibrėžtas ir koncentruotas į tam tikrus pasitikėjimo veiksnius (Pharr ir Putnam, 2000). Todėl galima teigti, kad pasitikėjimas institucijomis yra siauresnė pasitikėjimo atšaka.

Pasitikėjimas viešuoju sektoriumi gali būti grindžiamas struktūriniu teisėtumu, t. y. ilgalaikė teigiama patirtimi darbo atžvilgiu, profesine kompetencija, ekonomine veikla, netgi nedarbo lygiu (Christensen ir Lægheid, 2005). Veiksniai, susiję su tuo, kaip tam tikri politiniai ir administraciniai lyderiai skaidriai ir sklandžiai veikia per tam tikrą laikotarpį, gali prisidėti prie pasitikėjimo lygio didėjimo (Christensen ir Lægheid, 2005). Vertinant visuomenės pasitikėjimą skirtingomis viešojo sektoriaus institucijomis, svarbu pabrėžti, kad pasitikėjimas jomis yra kaupiamojo pobūdžio ir pasitikėjimo santykiai vienas kitą papildo (Nakrošis, 2017). Tai reiškia, kad jeigu piliečiai palankiai vertina vienas viešojo sektoriaus institucijas, tikėtina, kad jie taip pat palankiai atsilieps ir apie kitas šio sektoriaus institucijas.

R. Žiliukaitė (2006) teigia, kad institucijos padeda rasti pasitikėjimui tuomet, kai jos iškelia ir puoselėja tam tikras vertybes, kurios skatina pasitikėjimą:

- Institucijos turi skatinti tiesos sakymą ir netoleruoti melo.
- Institucijos turi priimti atsakomybę už susitarimus ir jų vykdymą, tesėti duotus pažadus.
- Institucijų veikla turi būti grindžiama sąžiningumu, tuo siekiant skatinti naujų vartotojų pasitikėjimą. Institucijų veikla negali turėti įtvirtintos viršenybės su kuo nors lyginantis, turi būti nešališka ir neturėti prieinamumo suvaržymų.
- Institucijų veikla turi būti grindžiama solidarumo principu, siekiant sumažinti socialinę nelygybę.
- Institucijų veikloje turi dominuoti nuoseklumas, skaidrumas, tęstinumas. Ši veikla turi atspindėti kuriamos socialinės tvarkos stabilumą ir pastovumą, kas leistų piliečiams jaustis užtikrintiems jų socialiniame gyvenime.

P. Sztompka (1999) teigia, kad pasitikėjimą viešojo sektoriaus institucijomis lemia požiūris į jose dirbantį personalą, socialinius ryšius su jais, kadangi pasitikima yra būtent žmonėmis. Svarbu pabrėžti, kad pasitikėjimas institucijomis priklauso ir nuo individo socialinės ir ekonominės padėties (Nakrošis, 2017). Aukštesnės socialinės pozicijos ir geresnės ekonominės padėties piliečiai yra linkę labiau pasitikėti viešojo sektoriaus institucijomis nei mažesnį socialinį ir ekonominį kapitalą turintys visuomenės nariai, kurie neturi privilegijų ir negauna tokių pat rezultatų iš valstybinės sistemos kaip anksčiau minėtieji (Slomczynski ir Janicka, 2009). Todėl, galima teigti, kad esant dideliame atotrūkiui tarp mažas ir dideles pajamas gaunančių asmenų, visuomenėje, kurios didesniąją dalį sudaro pirmoji asmenų grupė (gaunantys mažesnes pajamas), tikėtina, kad pasitikėjimo viešuoju sektoriumi rodiklis nebus aukštas.

V. Gaidys (2016) atliko tyrimą, kuriame analizavo atskirų Lietuvos gyventojų grupių pasitikėjimą valstybės institucijomis (Prezidento institucija, Seimu, Vyriausybe, teismais, prokuratūra,

kariuomene ir policija). Tyrimo metu nustatyta, kad lytis pasitikėjimui didelės įtakos neturi, jauni žmonės ir vyresni nei 70 m. žmonės yra labiau linkę pasitikėti institucijomis nei vidutinio amžiaus respondentai. Viešojo sektoriaus institucijomis labiau pasitiki neturintys viduriniojo išsilavinimo (daugiausiai vyresnės kartos žmonės) ir turintys aukštąjį išsilavinimą. Galima būtų pabrėžti, kad aukštąjį išsilavinimą turintys žmonės dažnai nusimano apie viešojo sektoriaus institucijų veikimo sistemą, gautą informaciją analitiškai įvertina ir tik po to daro racionalius sprendimus. Išsilavinimą turintys asmenys suvokia, kad jų pareiga yra dalyvauti valstybės gyvenime ir būti aktyvios pilietiškos visuomenės dalimi. Didesnes pajamas gaunantys žmonės yra linkę labiau pasitikėti Prezidentu, Seimu, teismais, prokuratūra, tačiau skirtumai beveik nepastebimi vertinant piliečių pajamas ir pasitikėjimą Vyriausybe, kariuomene bei policija. Bedarbiai yra linkę nepasitikėti tiriamomis institucijomis, ypač policija, studentai pozityviai vertina valstybės institucijas, vadovai bei specialistai nėra linkę pasitikėti Seimu ir Vyriausybe, tačiau kitomis nagrinėtomis institucijomis pasitiki bene labiausiai. Nekvalifikuoti darbininkai nėra linkę pasitikėti nagrinėtomis institucijomis, o kvalifikuotų darbuotojų atžvilgiu ryškių dėsningumų nepastebima. Lyginant respondentus pagal gyvenamąją vietą, ryškių dėsningumų pasitikėjimo aspekto nepastebėta.

V. Nakrošis (2017) išskiria šešis svarbiausius piliečių pasitikėjimo veiksnius. Pirma, piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi yra neatsiejamas nuo socialinio kapitalo – socialinių tinklų, ryšių, normų (Putnam, 2001). Todėl, jeigu piliečiai nepasitiki kitais asmenimis visuomenėje, jie nebus linkę pasitikėti ir valdymo institucijomis.

Antra, šalies ekonominė situacija ir ekonominiai rodikliai, tokie kaip bendrasis vidaus produktas, nedarbo ir infliacijos lygis, yra viena iš sąlygų, kuri veikia gyventojų pasitikėjimą valdymo institucijomis – tie gyventojai, kurie palankiau vertina valstybės ekonominę situaciją, yra labiau linkę pasitikėti viešojo sektoriaus institucijomis (Nakrošis, 2017). Gyventojai ypač jautriai reaguoja į didelius gaunamų pajamų skirtumus, neteisingą apmokėjimą už darbą, išnaudojimą, didėjančią nedarbo ir skurdo lygį, nepalankias sąlygas kurti šeimas ir auginti vaikus, prastą sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą, miglotas orios senatvės galimybes. Visi šie veiksniai taip pat mažina piliečių pasitikėjimą.

Trečia, vyriausybės sudėtis turi įtakos piliečių pasitikėjimui – kuo piliečiai labiau pritaria šalies vadovams, tuo pasitikėjimas vyriausybe didesnis (Nakrošis, 2017). Todėl galima teigti, kad pasitikėjimo lygis šalyje gali svyruoti priklausomai, nuo vyriausybės sudėties ir jos sudėties pokyčių.

S. J. Pharris ir R. D. Putnamas (2000) kalbėdami apie pasitikėjimą tam tikromis institucijomis išskiria, kad žmonės dažnai valstybės institucijas tapatina su valstybės valdžia, todėl kai yra išrenkami jiems nepatinkantys politikai, žmonės linkę mažiau pasitikėti ir valstybinėmis institucijomis, tokiomis kaip policija. Taigi galima pastebėti, kad pasitikėjimui policija įtakos turi ir valstybės valdžios sudėtis. Jeigu žmonės bus palankiai nusiteikę naujai išrinktos valdžios atžvilgiu, jie bus linkę palankiau vertinti ir valstybės institucijas.

Ketvirta, pasitikėjimas viešojo sektoriaus institucijomis koreliuoja su konkrečiais šių institucijų veiklos rezultatais. Prastėjant veiklos rezultatams, piliečiai yra linkę prasčiau vertinti valdymo institucijas, nors augantys veiklos rezultatai nebūtinai skatins augantį palankų piliečių vertinimą (Nakrošis, 2017). Piliečiams taip pat svarbu ne tik konkretus rezultatas, bet ir jų lūkesčių patenkinimas. Moksliniai tyrimai įrodo, kad tokie procesai, kaip valstybės tarnautojų neigiamas požiūris į korupciją, neįsitraukimas į korupcija grindžiamus santykius, nešališkas asmenų vertinimas

turi didelę įtaką piliečių pasitikėjimo didėjimui, kuri gali būti netgi reikšmingesnė nei objektyvūs veiklos rezultatai (Van Ryzin, 2011). Todėl galima teigti, kad ne visada, kai institucija viešins savo darbo rezultatus, pasitikėjimas ja bus didesnis nei savo veiklos rezultatais nesigiriančia institucija. Taip pat svarbu pabrėžti, kad visuomenei labai svarbus laisvas priėjimas ir galimybė priėti prie viešojo sektoriaus informacijos šaltinių – žmonėms suteikiama galimybė pasižiūrėti institucijų biudžetus, veiklos planus, strategijas, planuojamus atlikti darbus.

Penkta, reikšmingi viešojo sektoriaus įvykiai formuoja piliečių nuomonę dėl šių institucijų. Tokiems įvykiams priskiriami įvairūs valstybiniai kivirčiai ir skandalai, kurie dažniausiai mažina piliečių pasitikėjimą, išskyrus atvejus, kai po tokių veiklų yra įgyvendinami įvairūs sumanymai, skirti tobulinti viešąjį valdymą (Nakrošis, 2017). Viešojo sektoriaus darbuotojai privalo kreipti dėmesį į kasdienės aktualijas, reaguoti į kylančias grėsmes ir stengtis kiek galima labiau jas sumažinti, sukeltiant kuo mažesnius nuostolius tiek institucijai, tiek visuomenei.

Šešta, kuo piliečių, politikos atstovų ir valstybės tarnautojų sąveika įvairių procesų metu, tarpusavio bendradarbiavimas yra sklandesni ir tvirtesni, tuo didesnė tikimybė, kad asmenys labiau pasitikės vieni kitais, sprendžiant įvairias viešojo sektoriaus klausimus bei siekiant konkrečių pasiekimų ir piliečių lūkesčių patenkinimo (Nakrošis, 2017). Todėl piliečiams yra svarbus sklandus ir abipusiu pasitikėjimu paremtas bendradarbiavimas viešosios politikos proceso metu, kuris peraus į visuomenės pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis, o vėliau formuosis į piliečių pasitikėjimą viešojo sektoriaus institucijomis. Svarbu remti viešojo sektoriaus inovacijų plėtrą ir skirti didesnę dėmesį komunikacijos plėtrai, nes tai skatins piliečių pasitikėjimo didėjimą.

Analizuojant mokslinius tyrimus pastebėta, kad svarbūs pasitikėjimą lemiantys veiksniai yra gebėjimai – kiek viešojo sektoriaus institucija yra pajėgi ir kompetentinga atlikti jai paskirtas operacijas ir atliepti piliečių poreikius; prielankumas – empatiškas ir geranoriškas gebėjimas įsipareigoti bendriems tikslams; integralumas – doras, teisingas, sąžiningas ir etiškas noras imtis vykdyti paskirtų užduočių, laikantis viešojo intereso, įstatymų viršenybės ir valstybės tarnybos principų (Nakrošis, 2017). Apibendrintai galima teigti, kad pasitikėjimą ypač lemia asmeninės, įdiegtos ir išugdytos doros, moralios bei už save ir bendruomenę atsakingo piliečio savybės, kurios leidžia kompetentingai atlikti jam paskirtas užduotis ir atliepti visuomenės lūkesčius.

Apibendrinant galima teigti, kad piliečių pasitikėjimas viešojo sektoriaus institucijomis yra kaupiamasis ir priklauso nuo nemažai veiksnių. Piliečiai bus linkę pasitikėti institucijomis jeigu jos prisiims atsakomybę už sutartus veiksmus, jų veikla bus grįsta sąžiningumu, etiškumu, nešališkumu. Piliečiams svarbu, kad šiose institucijose dominuotų nuoseklumas, stabilumas ir tęstinumas, būtų skelbiami ir prieinami institucijų veiklos rezultatai. Pasitikėjimui taip pat svarbus piliečių turimas socialinis kapitalas, palanki šalies ekonominė situacija, kurianti saugumo ir užtikrintumo jausmą. Taip pat svarbūs ir viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų gebėjimai bei kompetencijos, kurios leidžia paskirtas užduotis atlikti tinkamai. Svarbu, kad šie darbuotojai laikytųsi moralės normų, būtų etiški ir dirbtų vardan visuomenės gerovės, atliepian piliečių interesus ir lūkesčius.

2. Piliečių pasitikėjimo policijos sistema samprata

Šioje dalyje apžvelgiamas piliečių pasitikėjimas Lietuvos policijos sistema, analizuojami pasitikėjimo policija bruožai, bendroji koncepcija. Siekiant įsigilinti į pasitikėjimo Lietuvos policija kontekstą, atlikta pasitikėjimo policija tyrimų, atliktų 2008 – 2018 metais, apžvalga bei pasitikėjimą policija skatinančių įsakymų ir programų apžvalga, siekiant apžvelgti policijos veiklos teisinį reglamentavimą bei strateginius dokumentus.

2.1. Pasitikėjimo policija bruožai

Pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis priklauso ne tik nuo jų veiklos efektyvumo, bet ir nuo to, kaip dažnai visuomenės nariai susiduria su ja tiesiogiai, kaip skelbiami ir vertinami jų veiklos rezultatai taip pat, ar visuomenė supranta ir yra susipažinusi su teisėsaugos institucijos veikla ir jos specifika. Dažniausiai, jeigu žmonės net nenumano, kokia yra konkrečios teisėsaugos institucijos veikla – jie bus linkę ja mažiau pasitikėti (Burnytė, 2013), kadangi tai sudarys neapibrėžtumo ir painumo išpūdį, o tai savaime neleis žmonėms jaustis saugiems, užtikrintiems ir taip pasitikėti institucija ir jos veikla. M. Burnytė (2013) teigia, kad būtent dėl šios priežasties, kadangi su policijos pareigūnais yra labai dažnai bendraujama, pasitikėjimas policija Lietuvoje yra aukščiausias iš visų teisėsaugos institucijų. Dobryninas, Drakšienė, Gaidys, Vileikienė, Žilinskienė (2012) teigia, kad pasitikėjimas policija aiškiai išsiskiria iš kitų teisėsaugos institucijų pasitikėjimo vertinimų ir tai aiškinama tuo, kad daugiau matomos, daugiau su nusikalstamumu kovojančios institucijos, tokios kaip policija, yra dažniau piliečių gyvenime sutinkamos, jos yra „arčiau“ piliečių ir todėl piliečiai yra labiau linkę jas palankiau vertinti ir jomis pasitikėti nei kad tomis teisėsaugos institucijomis, su kuriomis netenka dažnai susidurti ar jos nėra afišuojamos žiniasklaidoje ir kituose informacijos šaltiniuose. Policija yra bene dažniausiai visuomenėje minima teisėsaugos institucija, asmenys labai dažnai su ja susiduria, kontaktuoja ir bendrauja, nes policijai yra suteikta teisė spręsti, ar žmonės elgiasi pagal įstatymų numatytą tvarką.

Demokratinėse valstybėse policija turi užsitarnauti piliečių pasitikėjimą (Kääriäinen, 2007), o išlaikydama jį aukštą, institucija gali garantuoti, kad pilnumoje atlieka savo funkcijas (Boateng, 2012). Todėl labai svarbu kontroliuoti ir tobulinti policijos įvaizdį visuomenėje. J. Kääriäinen (2008) tirdamas suomių pasitikėjimą policija, daro išvadą, kad visuomenės pasitikėjimas policija yra stiprus dėl to, kad policijos veikla yra reglamentuojama griežtomis taisyklėmis, jų veikla yra stebima ir policijos pareigūnai teikia paslaugas, kurios atliepia visuomenės interesams. Todėl galima teigti, kad visuomenės pasitikėjimas policija remiasi tuo, kad policijos veiksmai yra apibrėžti konkrečiomis taisyklėmis, kontroliuojami, viešai tikrinami ir kritikuojami.

Policijos pareigūnų elgesys yra vienas iš pagrindinių veiksnių, kuris sąlygoja žmonių lūkesčius ir nusistatymą, ko jie gali tikėtis iš policijos personalo. Trumpa, tačiau pozityvi sąveika su policijos pareigūnais gali lemti teigiamus padarinius ateityje. F. Boatengas (2012) teigia, kad kuo labiau piliečiai pasitiki policijos institucija, tuo jie yra labiau linkę paklusti jos reikalavimams ir teisiniam reguliavimui. Priešingai, jeigu policija naudojasi jai suteiktomis galiomis ir su žmonėmis elgiasi ne taip kaip nurodo įstatymai, tai gali sąlygoti policijos, kaip teisingumą užtikrinančios organizacijos, autoriteto mažėjimą, žmonių priešišumą ir netgi gali paskatinti asmenis elgtis neteisingai, nusižengiant įstatymams.

Vertinant pasitikėjimą policijos pareigūnais, dažnai atsižvelgiama į žmogiškuosius veiksnius – piliečiai vertina, ar šios institucijos pareigūnų elgesys jų atžvilgiu teisingas ir tinkamas. Piliečių

pasitikėjimo svarba policijai atsispindi jos teikiamoje informacijoje socialinėje erdvėje, tikslų kėlime ir strategijų formavime, veiklos vertinime. Policija siekia šviesti ir įtraukti kuo daugiau gyventojų į įvairias su policijos darbu geriau supažindinančias ir leidžiančias asmenims patiems prisidėti prie jų darbo bei asmeninio saugumo iniciatyvas, tokias kaip „Saugi kaimynystė“ ar tapimas policijos rėmėjais.

Savanoriška parama ir abipusis bendradarbiavimas yra pagrįstas žmonių įsitikinimu, kad jie privalo neprieštarauti pareigūnų reikalavimams paklusti, nes vyrauja nuostata, kad pareigūnų veiksmai yra teisėti ir teisingi (Valickas, Justickis, Vanagaitė ir Voropaj, 2013). Kai policijos pareigūnai su asmenimis elgiasi pagarbiai, leidžia jiems išsakyti visas įvykio smulkmenas, asmenys yra linkę lengviau paklusti ir bendradarbiauti, netgi paremti policijos pareigūnus (Boateng, 2012). Šališkas, nepagarbus policijos pareigūnų elgesys gali iššaukti asmenų nepaklusnumą ir užsisklindimą – jie nebus linkę bendradarbiauti ir neprisidės prie policijos darbo, siekiant išsiaiškinti nusikaltimą. Toks vertinimas galioja tiek tiesioginių, tiek netiesioginių kontaktų su policija metu, todėl galima teigti, kad vienas pasitikėjimo policija didinimo būdų – policijos darbuotojų tarnybinių kompetencijų ir procedūrinio teisingumo užtikrinimo ir laikymosi kontrolė.

Kalbant apie pasitikėjimą policija, svarbu paminėti pozityvistinę teoriją, kuri teigia, kad piliečiai, kurie pasitiki teisėsaugos sistema, jai paklūsta, nėra linkę vykdyti nusikalstamų veikų ir sklandžiau bendradarbiauja su visuomenės saugumą užtikrinančiomis institucijomis (Visockas, 2016). Pasitikėjimą policija reikėtų vertinti kaip kompleksinę reiškinį, apimančią lūkesčius, kad institucija ir jos darbuotojai bus kvalifikuoti, atliks savo užduotis, neatsižvelgiant į aptarnaujamųjų finansinę padėtį ar jų tautybę, o jų aukštas vertybinis suvokimas sutaps su piliečių vertybėmis.

Tačiau jeigu asmuo yra linkęs nepasitikėti policijos darbuotojais, vėliau jis gali nebepasitikėti ir pačia policija, o galiausiai ir galiojančiais įstatymais. Tai gali sąlygoti piliečių abejingumą įstatymų numatytos tvarkos laikymosi atžvilgiu – piliečiai bus mažiau linkę pranešti apie nusikaltimus ar kitas nusikalstamas veikas, silpnės pagarba policijos pareigūnams ir jų atliekamam darbui, gali išsivystyti įvairios nuostatos, kad policija dirba nekokybiškai, o visa tai apsunkintų policijos darbą. Todėl pasitikėjimas policija yra svarbus ne tik dėl kokybiško policijos darbo užtikrinimo, bet ir policijos, kaip nusikalstamumą kontroliuojančios įstaigos, autoriteto išlaikymo.

T. R. Tyleris (2005) identifikuoja dvi pasitikėjimo policija rūšis – institucinis ir motyvais grindžiamas pasitikėjimas. Institucinio pasitikėjimo koncepcija apibrėžia piliečių įsitikinimus, kad policija dirba efektyviai, kompetentingai ir sąžiningai rūpinasi šalies gyventojais bei vykdo savo institucines pareigas. Šis pasitikėjimo tipas skatina gyventojus laikytis įstatymų nustatytos tvarkos. Motyvais grindžiamas pasitikėjimas apibrėžia tikėjimą, kad policijos pareigūnai yra motyvuoti padėti ir geranoriškai stengiasi spręsti visuomenės rūpesčius bei atliepti jų poreikius.

Piliečiai, vertindami policijos pareigūnus, didelį dėmesį skiria policijos pareigūnų elgesiui – jie vertina ar pareigūnai rūpinasi visuomenės gerove, empatiškai sprendžia susidariusias situacijas bei laikosi visuomenėje priimtų moralės normų (Tyler, Rottman ir Tomkins, 2001). Todėl galima teigti, kad pasitikėjimas policijos pareigūnais bus didesnis, jeigu jie su žmonėmis elgsis pagarbiai, geranoriškai, bus gerbiamos piliečių teisės, atsižvelgiama į jų poreikius. Svarbus ir korupcijos aspektas. Korupcijos apraiškos skatina nepasitikėjimo didėjimą (Kääriäinen, 2007). Bendras korupcijos lygis valstybėje gali būti viena iš pagrindinių priežasčių žemėti piliečių pasitikėjimui policija (Uslaner, 2008), todėl plintantys visuomenę sukrečiantys korupcijos skandalų atgarsiai ir

piliečių susidūrimai su korumpuotais policijos pareigūnais neigiamai veikia bendrąjį pasitikėjimą policijos sistema (Valickas ir kt., 2013). J. Palidauskaitė (2011) teigia, kad 19 – ojo amžiaus pradžioje, Lietuvoje policijos tarnautojai negalėjo tarnybos atlikti apylinkėje, kurioje jie gimė, gyveno prieš pradėdami tarnybą policijoje ar ten, kur gyveno jų artimiausieji giminaičiai. Taip buvo siekiama sumažinti korupcijos apraiškas ir užkirsti kelią naudotis tarnybine padėtimi. Jeigu policijos pareigūnai, kurie visuomenėje yra laikomi tam tikru autoritetu, elgiasi ne pagal visuomenėje priimtas socialines normas, pavyzdžiui, ima kyšius už nusižengimus, visuomenėje gali įsitvyroti nuomonė, kad nusižengti nustatytoms taisyklėms gali kiekvienas.

Valickas ir kt. (2013) išskiria kelias svarbiausias priežastis, kodėl piliečių pasitikėjimas policija yra svarbus:

1. Didesnis pasitikinčiųjų policija skaičius mažina išteklių, skirtų socialinės tvarkos kontrolei ir užtikrinimui, kiekį. Tai reiškia, kad didesnė dalis žmonių savanoriškai paklus įstatymams ir policija galės dėti didesnes pastangas ten, kur asmenys įstatymams nebus linkę paklusti.
2. Nepasitikėdamas žmogus nebus linkęs pranešti policijai apie įvykčius įvykius, nusikaltimus, vangiai kreipsis pagalbos. Žmonių pagalba ir bendradarbiavimas policijai yra vienas iš svarbiausių veiksnių, lemiančių sklandų nusikaltimų tyrimą.
3. Kuo labiau žmonės pasitiki policija, tuo pozityviau ją vertina. Taip pasireiškia asmeninis saugumo jausmas ir silpnėja nusikaltimų baimė.

Taigi, sklandžiam policijos darbui reikalingas žmonių pasitikėjimas policija taip pat savanoriškas noras paklusti tvarkos sergėtojos nurodymams ir abipusis bendradarbiavimas, siekiant visuomeninio gėrio bei teisingumo.

Pati policija gali didinti žmonių pasitikėjimą kasdinių procedūrų metu užtikrinant, kad policijos pareigūnai su žmonėmis bendraus laikantis teisingumo reikalavimų (Valickas ir kt., 2013). Tai reiškia, kad žmonėms bus suteikta teisė išsakyti savo poziciją, išdėstyti argumentus. Policijos darbuotojai turėtų argumentuoti ir suprantamai paaiškinti, kodėl priimamas vienoks ar kitoks sprendimas, kur ir kada galima kreiptis su sprendimu nesutinkant. Taip pat svarbus ir moralinis aspektas – žmonėms svarbu, kad su jais būtų bendraujama maloniai, pagarbiai. Visuomenei rūpi, kokios vertybės yra iškeliamos policijos vadovų ir kokiais moraliniais principais jie vadovaujasi bei organizuoja darbą. Taip mažinamas atotrūkis tarp pareigūnų ir visuomenės atstovų bei skatinama piliečių pareiga laikytis įstatymų, gerbti pareigūnų veiksmus bei ugdomas pasitikėjimas policija.

E. Visockas (2016) teigia, kad yra tiesioginis ryšys tarp policijos veiklos vertinimo ir visuomenės saugumo pojūčio. Gyventojams svarbu, kaip sėkmingai ir kompetentingai policija atlieka savo darbą, kaip greitai ir sklandžiai sulaiko nusikaltėlius, kaip greitai atvyksta į nusikaltimo vietą, kaip mažėja nusikalstamų įvykių skaičius jų gyvenamojoje aplinkoje ir kaip greitai yra suteikiama pagalba nukentėjusiesiems. Kuo geriau įvertinamas policijos efektyvumas, tuo didesnis piliečių pasitikėjimas. Žmonių nepasitikėjimas policija kyla dėl to, kad žmonės mano, jog policija tam tikroje situacijoje negalėtų nieko padaryti ir dėl manymo, kad policija išvis nieko nedarys.

E. Visockas (2016) taip pat teigia, kad pasitikėjimas policija gali būti vertinamas ne tik per institucijos veiklos vertinimą, bet ir per piliečių bendradarbiavimą su institucijos personalu. Žmonės, kurie pasitiki policija, yra linkę dažniau pranešti apie įvairius nusikaltimus, nei nepasitikintys, kurie netiki, kad policija sugebės rasti nusikaltėlius ir greitai bei kompetentingai atlikti savo darbą.

Analizuojant V. Nakrošio (2017) atliktą 2014 m. atlikto Europos socialinio tyrimo (Lietuvos duomenų rinkinio) duomenų analizę, kurioje pateikiami statistiniai ryšiai tarp pasitikėjimo policija ir nepriklausomų kintamųjų, nes pasitikėjimas viešuoju sektoriumi priklauso ne tik nuo konkrečių veiksmų, tačiau ir nuo tų veiksmų tarpusavio sąveikos, pastebėta, kad ryšys tarp socialinio pasitikėjimo ir pasitikėjimo policija yra reikšmingas, tačiau silpnas. Ryšys tarp pasitenkinimo šalies ekonomine padėtimi ir pasitikėjimo policija yra statistiškai reikšmingas, tačiau silpnas, nei lyginant su kitomis institucijomis – Seimu, teisine sistema, politikais. Ryšys tarp gyventojų „kairės“ ir „dešinės“ pozicijų ir pasitikėjimo policija yra statistiškai nereikšmingas, o tarp pasitenkinimo Lietuvos vyriausybės darbu ir pasitikėjimu policija statistinis ryšys yra vienas stipriausių. Gyventojų pajamos statistiškai reikšmingai, bet labai silpnai neigiamai yra susijusios su pasitikėjimu policija, tai reiškia, kad kuo sunkiau žmonės verčiasi, tuo mažiau jie yra linkę pasitikėti policijos institucijomis. Kuo aukštesnį išsilavinimo lygį yra įgiję piliečiai, tuo labiau jie pasitiki minėtomis institucijomis, o tarp jų ir policija, tas leidžia daryti prielaidą, kad pasitikėjimas institucijomis turi materialinį pagrindą, kuris turi įtakos respondentų nuomonės formavimuisi, vertinant šalies valdymo institucijų veiklą.

T. Butavičiūtė ir L. Ruibytė (2015) išskiria pasitikėjimo policija veiksnius – kompetencija, bendrųjų vertybinių nuostatų laikymasis, teisinės sistemos autoriteto palaikymas, paklusimas teisėsaugos reikalavimams, sąžiningumas ir efektyvumas. Šie veiksniai lemia pasitikėjimą policija, kuri yra teisingumą užtikrinančios sistemos grandis. Valickas ir kt. (2013) antrina, kad pagrindiniai pasitikėjimo policijos institucija, kaip ir bendro pasitikėjimo teisingumu, veiksniai – teisingumo sistemos autoritetas, institucinis teisėtumas bei kompetencija, sąžiningumas, efektyvumas ir teikiamų paslaugų kokybė. J. Ruževičius ir R. Kasperavičius (2008) teigia, kad policijos turimas ISO sertifikatas pagerina jos įvaizdį, didina aptarnaujamųjų asmenų pasitikėjimą bei išplečia tarptautinio bendradarbiavimo galimybes viešojo saugumo klausimais, kas leidžia didinti veiklos veiksmingumą. Policijos turimas ISO sertifikatas padidina įvairių valdžios institucijų palaikymą ir išreiškia policijos siekį labiau įsitvirtinti viešajame sektoriuje, būti patikima partnere ir organizuoti sklandžią kokybės vadybą, kas yra vienas pasitikėjimo policija lemiančių aspektų.

Apibendrinant galima teigti, kad iš visų teisėsaugos institucijų piliečiai labiausiai pasitiki policija, kadangi su ja daugiausiai kontaktuoja ir policija yra „arčiausiai“ visuomenės, o jos veikla yra apibrėžta griežtomis taisyklėmis. Sklandžiam policijos darbui yra būtinas piliečių pasitikėjimas – taip sutaupomi policijos ištekliai, o visuomenėje didėja saugumo jausmas ir mažėja nusikaltimų baimė. Piliečių pasitikėjimui policijos sistema įtakos turi tai, ar policijos darbuotojai yra kompetentingi, jų darbas efektyvus ir ar policija išlaiko savo, kaip autoriteto, įvaizdį visuomenėje. Policijos pareigūnų elgesys (pagarba, moralumas, empatija, sąžiningumas, įstatymų laikymasis), korupcijos prevencija, piliečių įtraukimas į policijos darbą, piliečių ir policijos pareigūnų bendradarbiavimas, teisingumo užtikrinimas, atskirties nebuvimas taip pat skatina piliečių pasitikėjimo policijos sistema augimą.

2.2. Pasitikėjimą Lietuvos policija skatinančių įsakymų ir programų apžvalga

Šioje dalyje analizuojami Lietuvos Respublikos teisiniai dokumentai bei strateginiai dokumentai, susiję su viešuoju sektoriumi ir policijos institucija. Siekiama išsiaiškinti, kokie dokumentai reglamentuoja policijos veiklą bei kokios strategijos, siekiant didinti piliečių pasitikėjimą institucija, pateikiamos policijos strateginiuose veiklos planuose.

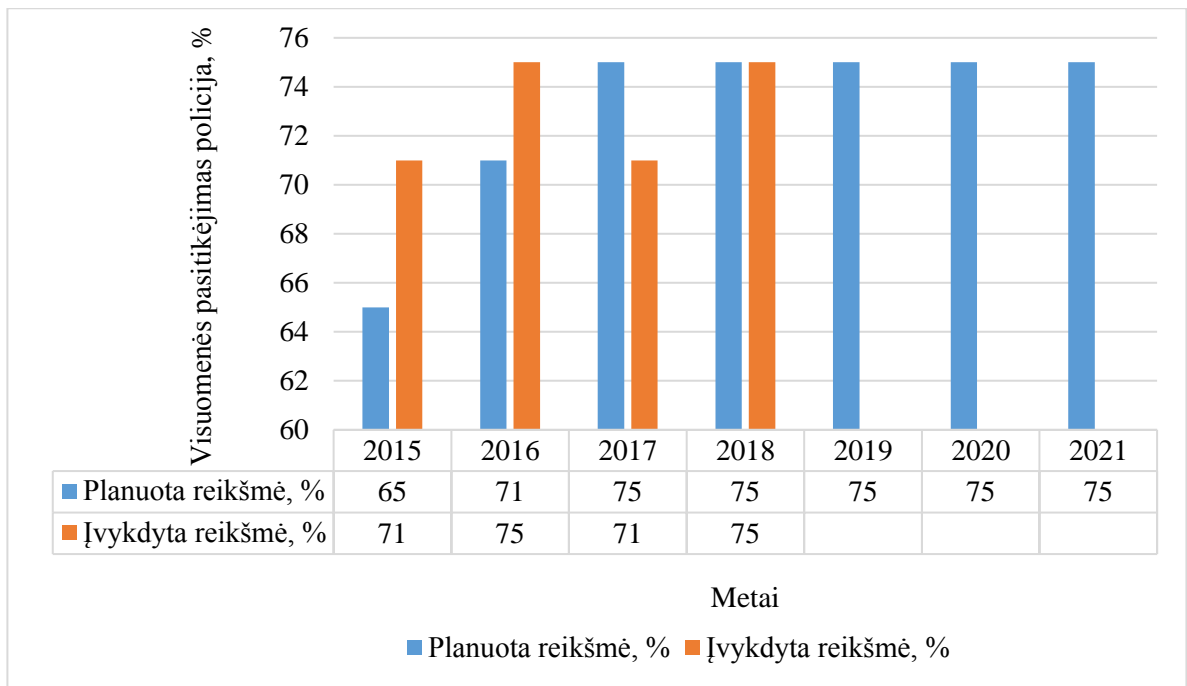
Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje skelbiamuose programos tiksluose ir uždaviniuose išskiriama, kad *Viešojo valdymo institucijos turi užsitikrinti grįžtamąjį ryšį su paslaugų*

vartotojais, vertindamos jų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tirdamos pasitikėjimą vykdoma veikla ar kitais būdais nustatydamos visuomenės nuostatų pokyčius. Taigi viešojo valdymo institucijos ir toliau turi būti skatinamos taikyti kokybės vadybos metodus, skleidžiama geroji nacionalinė ir tarptautinė šios srities patirtis (Nutarimas dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo, 2012 m. vasario 18 d. Nr. 22-1009). Iš to galima spręsti, kad pasitikėjimas tarp viešojo sektoriaus institucijų ir visuomenės yra būtina sąlyga siekiant užtikrinti sklandų ir kokybišką bendradarbiavimą bei funkcijų atlikimą.

Vienas iš šioje programoje išskiriamų strateginių tikslų – *užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančios viešosios politikos nustatymą, formavimą ir efektyvų įgyvendinimą: didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti, teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas, stiprinti strateginio mąstymo gebėjimus viešojo valdymo institucijose ir gerinti jų veiklos valdymą*, o šio tikslo vertinimo kriterijus – *pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis (procentais)* (Nutarimas dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo, 2012 m. vasario 18 d. Nr. 22-1009). Numatyta, kad pasitikėjimas minėtomis institucijomis 2011 metais bus 39 %, 2016 metais – 45 %, o 2020 metais – 56 %.

Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos 2019–2021 metų strateginiame veiklos plane iškeliamas policijos strateginis tikslas – gerinti policijos teikiamų paslaugų kokybę, o vienas iš būdų tai pasiekti – skatinti visuomenės pasitikėjimą policijos institucija. (Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2019–2021 metų strateginis veiklos planas, 2018). Pasitikėjimas policija yra viena iš dedamųjų bendrajame pasitikėjime viešojo administravimo institucijomis (Čepeliauskaitė ir Petrauskienė). Kai piliečiai pasitiki policijos institucija ir jos darbuotojais, jie jaučiasi saugesni ir tai užtikrina bendrąjį visuomenės saugumo jausmą. Policijos darbo efektyvumas taip pat gali būti vertinamas pagal piliečių pasitikėjimą policija.

Minėtojo strateginio tikslo – gerinti policijos teikiamų paslaugų kokybę – efekto vertinimo kriterijus yra visuomenės pasitikėjimas policija (procentais) (žr. 2 pav.): 2015 metų planuota reikšmė – 65 % (įvykdyta reikšmė – 71 %), 2016 metų planuota reikšmė – 71 % (įvykdyta reikšmė – 75 %), 2017 metų planuota reikšmė – 75 % (įvykdyta reikšmė 71 %), 2018 metų siektina reikšmė – 75 % (įvykdyta reikšmė – 75 %), 2019, 2020, 2021 metų siektina reikšmė – 75 %. Šį numatytą darbą vykdo ir koordinuoja policijos įstaigos.



2 pav. Visuomenės pasitikėjimas policija (sudaryta autorės, remiantis Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos 2019–2021 metų strateginiu veiklos planu)

Šiame strateginiame veiklos plane taip pat akcentuojama, kad siekiant gerinti policijos teikiamų paslaugų kokybę, *bus plečiama policijos rėmėjų veikla, skatinama saugios kaimynystės grupių plėtra, į jas įtraukiant kuo didesnę gyventojų skaičių* (Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2019–2021 metų strateginis veiklos planas, 2018). Gyventojų įsitraukimas į savanorišką pagalbą viešojo saugumo srityje leistų policijai dirbti veiksmingiau. Kai policija sulaukia piliečių pritarimo bei aktyvaus bendradarbiavimo, nusikalstamų veikų sprendimas tampa sklandesnis, greitesnis ir efektyvesnis.

Lietuvos Respublikos policijos veiklos įstatymo Nr. VIII-2048 pakeitimo įstatyme apibrėžiama policijos veikla. Ji aiškinama kaip *profesinės etikos, pagarbos žmogaus teisėms, humanizmo, visuomenės moralės, teisėtumo, politinio neutralumo, veiklos viešumo ir konfidencialumo derinimo, tarnybinio pavaldumo, subsidarumo, taip pat prievartos naudojimo tik būtiniais atvejais ir jos panaudojimo proporcingumo principais veikla* (Lietuvos Respublikos policijos įstatymas, 2015 liepos 3 d. Nr. 10818). Šis policijos veiklos apibrėžimas išryškina svarbiausias vertybes, kurios yra būtinos policijos darbuotojui, siekiant išlaikyti šią profesiją kaip autoritetinę ir visuomenėje gerbiamą.

Šiame įstatyme taip pat pabrėžiamas policijos veiklos viešumas: *policija, nepažeisdama įstatymais ginamų asmens ir visuomenės interesų, apie savo veiklą teisės aktų nustatyta tvarka informuoja valstybės ir savivaldybių institucijas ir visuomenę. Policijos generalinis komisaras vieną kartą per pusmetį pateikia visuomenei informaciją apie policijos veiklą Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Policijos departamentas) interneto svetainėje, o kai yra galimybių, – ir per kitas visuomenės informavimo priemones* (Lietuvos Respublikos policijos įstatymas, 2015 liepos 3 d. Nr. 10818). Policijos veiklos viešinimas yra svarbi priemonė, siekiant užtikrinti sklandų piliečių ir policijos darbuotojų bendradarbiavimą bei visuomenės informavimą. Piliečiai, gaudami informaciją apie tai, kaip sklandžiai dirba policija, kokia numatoma jos veiklos strategija, gali jaustis esantys šios sistemos dalimi ir taip didinti pasitikėjimą policija.

Lietuvos policijos generalinio komisaro įsakyme dėl Lietuvos policijos pareigūnų etikos kodekso patvirtinimo pabrėžiami policijos pareigūno profesinės etikos principai – *pagarba žmogui ir valstybei, teisingumas, sąžiningumas, nesavanaudiškumas, padorumas, nešališkumas, atsakomybė, viešumas, pavyzdingumas* (Įsakymas dėl Lietuvos policijos darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo, 2018 rugpjūčio 2 d. Nr. 12795). Šios vertybės yra būtinos policijos pareigūnui, kad šis galėtų užtikrinti visuomenės saugumą ir įstatymų laikymąsi, o visuomenė galėtų juo pasitikėti, kad sąlygotų bendrąjį piliečių pasitikėjimą policija.

Taip pat *policija bendradarbiauja su kitomis valstybės ar savivaldybių institucijomis, įstaigomis, asociacijomis, kitais asmenimis, įgyvendindama nusikalstamų veikų kontrolės, prevencijos, kitas programas ir kitaip įtraukdama juos į šių veiklą. Policija ypatingą dėmesį skiria bendradarbiavimui su visuomene, siekdama, kad būtų teikiama abipusė pagalba ir visuomenės nariai dalyvautų užtikrinant viešąją tvarką, asmens ir visuomenės saugumą* (Įsakymas dėl Lietuvos policijos darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo, 2018 rugpjūčio 2 d. Nr. 12795). Šis teiginys pabrėžia, kad sklandus ir veiksmingas policijos darbas yra neatsiejamas nuo bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis ir su visuomene. Svarbu paminėti, kad visuomenės prisidėjimas prie policijos veiklos gali būti labai naudingas ir policijos darbą palengvinantis reiškinys, kadangi piliečiai, pranešdami apie nusikaltimus ir kitas nusikalstamas veikas, leistų policijos pareigūnams operatyviau vykdyti nusikaltėlių suėmimą ir įstatymams prieštaraujančių veiklų išaiškinimą.

Kovos su korupcija policijoje 2018–2020 metų programoje teigiama, kad *programos paskirtis – užtikrinti veiksmingą, kryptingą ir nuoseklią korupcijos prevencijos ir jos kontrolės, tarnybinių nusizengimų, etikos ir kitų korupcinio pobūdžio teisės pažeidimų prevencijos ir tyrimo sistemą, siekti veiklos viešumo ir atvirumo, vykdomų procedūrų skaidrumo, policijos darbuotojų antikorpucinio sąmoningumo didinimo bei kurti skaidrią ir patikimą policiją* (Kovos su korupcija policijoje 2018–2020 metų programa, 2018 balandžio 17 d. Nr. 5-V-378).

Šioje programoje skelbiama, kad siekiant sumažinti aktyvų korupcijos veikimą, piliečiai turėtų atsisakyti duoti kyšį ir pranešti apie korupcijos apraiškas. *Daugiau dėmesio turėtų būti skiriama socialinės aplinkos, skatinančios ir leidžiančios gyventojams aktyviau įsitraukti į antikorpucines iniciatyvas ir veiksmus, tvarumo didinimui* (Kovos su korupcija policijoje 2018–2020 metų programa, 2018 balandžio 17 d. Nr. 5-V-378).

Vertinant labiausiai korumpuotas institucijas Lietuvoje, 2008 metais, policiją, kaip korumpuotą instituciją vertino 22 % gyventojų, 2011 metais – 38 % gyventojų, 2014 metais – 26 % gyventojų. 2016, 2018 metais policija iškrita iš labai korumpuotų institucijų sąrašo, kaip korumpuota institucija pradėti minėti rečiau, jos vertinimas pagerėjo (Lietuvos korupcijos žemėlapis 2018 m.).

Programoje akcentuojama, kad *numatoma ir toliau skirti dėmesį – policijos darbuotojų, dirbančių kitą darbą, kontrolei, sistemos, skirtos pagrindinėms grėsmėms ir rizikoms užtikrinant policijos pareigūno apsaugą nuo neigiamo poveikio identifiuoti, sukūrimui, teisės aktų antikorpuciniam vertinimui, tarptautiniam ir tarpinstituciniam bendradarbiavimui korupcijos prevencijos srityje ir kt.; išlieka būtinybė toliau vykdyti policijos darbuotojų mokymą, antikorpucinį tikslinių visuomenės grupių švietimą, visuomenės informavimą ir kompetencijų didinimą dalyvaujant sprendimų priėmimo procesuose* (Kovos su korupcija policijoje 2018–2020 metų programa, 2018 balandžio 17 d. Nr. 5-V-378).

Šiai programai įgyvendinti keliami tikslai (Kovos su korupcija policijoje 2018–2020 metų programa, 2018 balandžio 17 d. Nr. 5-V-378):

1. *Siekti didesnio policijos valdymo efektyvumo, sprendimų ir procedūrų skaidrumo, viešumo ir atskaitingumo visuomenei;*
2. *Didinti policijos darbuotojų nepakantumą ir atsparumą korupcijai bei mažinti korupcijos apraiškas policijoje;*
3. *Plėsti policijos darbuotojų žinias profesinės etikos ir korupcijos prevencijos srityse;*
4. *Stiprinti visuomenės pilietiškumą ir netoleranciją korupcijai, skatinti nedaryti korupcinio pobūdžio teisės pažeidimų.*

Įgyvendinus šiuos, programoje iškeltus tikslus, tikėtina, kad korupcijos lygis policijoje sumažėtų, o sistemingai vykdant atitinkamas priemones, jis ir toliau mažėtų, būtų keliamas visuomenės sąmoningumas ir skatinamas nepakantumumas korupcijos apraiškoms.

Lietuvos Respublikos nacionalinės kovos su korupcija 2015–2025 metų programoje (Dėl Lietuvos Respublikos nacionalinės kovos su korupcija 2015–2025 metų programos patvirtinimo, 2015 kovo 16 d. Nr. 3856) aptariami 2011–2014 metų programos rezultatai. 2011–2014 metais buvo siekiama, kad padidėtų pasitikėjimas policija (matuojant institucijų skaidrumo indeksą) – numatyta reikšmė 3,1 balo (Pasaulinio korupcijos barometro duomenimis, 2010 metais buvo 3,7 balo), pasiektas rezultatas – 3,9 balo (pasitikėjimas padidėjo 0,8 balo). Šie rezultatai rodo, kad kovos su korupcija programos įgyvendinimas leidžia kovoti su korupcija ir taip gerinti Lietuvos įvaizdį korupcijos kontekste. Todėl labai svarbu, kad ir toliau sistemingai būtų vykdomas kovos su korupcija 2015–2025 metų programos įgyvendinimo priemonių planas.

Apibendrinant galima teigti, kad policijos veikla yra reglamentuojama Lietuvos Respublikos įstatymuose. Policijos veiklos strategijose aiškiai įvardijami strateginiai tikslai, siekiant didinti veiklos efektyvumą bei skatinti piliečių pasitikėjimą policija, numatomos piliečių pasitikėjimo vertės. Svarbu pabrėžti, kad pasitikėjimui policija labai svarbus ir policijos pareigūnų etikos kodekso laikymasis, kadangi etiškas pareigūnų elgesys yra neatsiejamas nuo pasitikėjimo. Būtina paminėti, kad yra skelbiamos kovos su korupcija policijoje ir Lietuvos Respublikos nacionalinė kovos su korupcija programos, kurių laikymasis ir tikslų įgyvendinimas mažina korupcijos apraiškas policijos sistemoje, o visa tai skatina piliečių pasitikėjimo augimą ir policijos, kaip autoritetingos institucijos, tobulėjimą.

3. Piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema tyrimas

Siekiant išanalizuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčius ir įvardinti tam įtakos turinčius veiksnius, šioje baigiamojo projekto dalyje aprašoma tyrimo metodologija, analizuojami atliktų tyrimų rezultatai. Šioje dalyje aprašoma statistinių duomenų analizė bei interviu raštu duomenų turinio analizė ir pateikiami tyrimo rezultatai.

3.1. Tyrimo metodologinis pagrindimas

Siekiant išanalizuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija pokyčius ir tam įtakos turinčius veiksnius konkrečiame 2008-2018 metų laikotarpyje, atliekama antrinių duomenų analizė. Siekiant į pasitikėjimą Lietuvos policijos sistema pažvelgti iš piliečių perspektyvos, analizuojamos visuomenės apklausos. Analizuojamos UAB „Baltijos tyrimai“ (Lietuvos visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų kompanija) atliktos apklausos, kuriose vertinamas piliečių pasitikėjimas Lietuvos institucijomis, bendras visuomenės pasitikėjimas policija, piliečių pasitikėjimo policija pokyčiai, pasitikėjimas policija Europos Sąjungos šalių kontekste, policijos darbo vertinimas bei gyventojų, sutinkančių su pateiktais teiginiais apie policijos veiklą, analizė.

Baigiamajame darbe taip pat analizuojami Europos socialinio tyrimo 4, 5, 6, 7, 8 bangų, vykdytų Lietuvoje, duomenys. (LiDA) Tyrimus vykdė ir duomenų rinkinį sudarė UAB „Baltijos tyrimai“, sutvarkė EST Nacionalinis koordinatorius Lietuvoje ir Lietuvos HSM duomenų archyvo (LiDA) darbuotojai.

Europos socialinio tyrimo 4 bangos tyrimo laikotarpis 2009-10-16 – 2010-01-12; 5 bangos tyrimo laikotarpis 2011-05-17 – 2011-08-15; 6 bangos tyrimo laikotarpis 2013-05-13 – 2013-08-25, 7 bangos tyrimo laikotarpis 2015-04-11 – 2015-06-13; 8 bangos tyrimo laikotarpis 2017-10-04 – 2017-12-28. Visų bangų tyrimuose respondentams buvo užduodamas klausimas: *kiek pasitikite policija? (Skalėje: 0-visiškai nepasitikiu; 5-nei pasitikiu, nei nepasitikiu; 10-visiškai pasitikiu)*. Analizuojant šiuos duomenis buvo siekta nustatyti, kaip, laiko eilutėje, kito piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija.

Susisteminti visų tyrimo bangų duomenys pateikiami grafiškai (žr. 5 pav.). Diagramos stulpelyje „nepasitikti“ sublokuotos visos reikšmės, susijusios su nepasitikėjimu policija (respondentų atsakymo į klausimą vertinimas nuo 0 iki 4), stulpelyje „pasitikti“ sublokuotos visos reikšmės, susijusios su pasitikėjimu policija (respondentų atsakymo į klausimą vertinimas nuo 6 iki 10).

Vykdamas Europos socialinio tyrimo 5 bangos duomenų rinkinio analizę, siekta išsiaiškinti, kaip piliečiai vertina veiksnius, mokslinės literatūros analizėje identifikuotus kaip turinčius įtakos piliečių pasitikėjimui policija. Analizuoti tokie aspektai:

1. Kaip piliečiai vertina policijos atliekamą darbą;
2. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį pastarąjį kartą su ja susidūrus;
3. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį su piliečiais, atsižvelgiant į jų finansinę padėtį;
4. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį su piliečiais, atsižvelgiant į jų rasę ar etninę kilmę;
5. Kaip piliečiai vertina, ar policijos elgesys yra pagarbus;
6. Kaip piliečiai vertina, ar policija taip pat kaip jie supranta, kas yra teisinga ir kas neteisinga;
7. Kaip piliečiai vertina, ar policija gina vertybes, kurios yra svarbios tokiems žmonėms kaip jie (respondentams);
8. Kaip piliečiai vertina, ar policijai daro įtaką partijų ir politikų spaudimas;

9. Kaip piliečiai vertina, ar policija dažnai ima kyšius.

Išanalizuoti duomenys susisteminti ir pateikti 3-17 paveiksluose.

Analizuojant literatūrą bei apžvelgiant atliktus pasitikėjimo policija tyrimus, pastebėta, kad dažniausiai yra apklausiami piliečiai, todėl kokybine apklausa siekiama į piliečių pasitikėjimą policija pažvelgti iš ekspertų, dirbančių policijos įstaigose, perspektyvos ir nustatyti, kokius piliečių pasitikėjimą policija skatinančius ar slopinančius veiksnius išskiria patys policijos darbuotojai. Ekspertai yra ilgą laiką dirbantys policijos darbuotojai, kurie yra įsigilinę į policijos vykdomą veiklą ir aiškiai su ja susipažinę, priešingai nei piliečiai, kurie gali būti niekada neturėję jokio kontakto su policija. Tyrimo tikslas – ištirti veiksnius, kuriuos išskiria ekspertai, turėjusius įtakos piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčiams 2008-2018 metais.

Siekiant išsiaiškinti, kokia ekspertų nuomonė apie piliečių pasitikėjimo policijos sistema pokyčius ir tam įtakos turėjusius veiksnius, atliktas kokybinis tyrimas. Kokybiniais tyrimais siekiama išsiaiškinti konkrečius individo nuomonės tam tikru klausimu aspektus ir jiems būdingas interpretacinis tiriamųjų aspektų paaiškinimas (Kardelis, 2002, 34 p.). Tyrimui atlikti naudotas interviu raštu klausimynas, kuris pateikiamas 1 priede. Interviu raštu klausimyne pateikiama 11 klausimų. Tyrimui atlikti naudotas tiriamojo tipo interviu su laisvai formuluojamais atsakymais.

Klausimyno pradžioje respondentams pateikiama, kokių tikslu šis klausimynas sudarytas bei pabrėžiama, kad jis yra anoniminis ir respondentų pateikti atsakymai bus naudojami tik baigiamajame magistro darbe. Klausimyno pabaigoje respondentams pateikiama galimybė pateikti pastabas ir pasiūlymus. Tuo siekta parodyti, kad kiekvieno respondento nuomonė yra svarbi ir reikšminga.

Tyrimo interviu raštu klausimynas susideda iš dviejų dalių. Pirmoji dalis (1-4 klausimai) – sociodemografiniai klausimai, kurie pateikiami, siekiant surinkti bendrąją informaciją apie tyrimo respondentus. Šioje dalyje respondantai nurodė savo lytį, amžių (intervale), išsilavinimą. Siekiant įvertinti apklausiamų ekspertų profesionalumą ir kompetentingumą, dirbant policijos įstaigose, labai svarbus jų darbo stažas policijos įstaigoje, todėl respondentų buvo prašoma nurodyti šią darbo patirtį (metais). Siekiant gauti kuo informatyvesnius ekspertų atsakymus, kurių pagalba būtų galima gauti duomenis apie veiksnius, turinčius įtakos piliečių pasitikėjimui policija bei piliečių pasitikėjimo policija pokyčius, antroji klausimų dalis (5-11 klausimai) buvo susijusi su projekto tema – klausimai, apie piliečių pasitikėjimą policija:

5-6 klausimai – jais siekiama išsiaiškinti, koks ekspertų požiūris į piliečių pasitikėjimą policija ir ar jis yra svarbus, jeigu taip tai kodėl.

7 klausimas – juo siekiama išsiaiškinti, kaip ekspertai vertina pagrindinius veiksnius, teigiamai veikiančius piliečių pasitikėjimą policija.

8 klausimas – juo siekiama išsiaiškinti, kaip ekspertai vertina pagrindinius veiksnius, kurie turi įtakos neigiamam policijos įvaizdžiui visuomenėje.

9 klausimas – juo siekiama išsiaiškinti, kokius pokyčius Lietuvos policijos sistemoje 2008-2018 metų laikotarpyje, lemiančius piliečių pasitikėjimo policija pokytį, išvelgia ekspertai.

10 klausimas – juo siekiama išsiaiškinti ekspertų išvalgas piliečių pasitikėjimo policijos sistema didinimo galimybėms bei išsiaiškinti, kokios yra tobulintinos policijos sistemos sritys.

11 klausimas – juo siekiama išsiaiškinti ekspertų nuomonę apie policijos kovos su korupcija programos vykdymo veiksmingumą bei sužinoti policijos darbuotojų nuomonę apie korupciją.

Tiriamųjų grupės parinkimas. Respondentai parinkti naudojant tikslinį grupės formavimą. Jis pasirinktas todėl, kad šiuo metodu sudarant grupę, į ją yra įtraukiami asmenys, kurie yra tipiškai pagal tiriamąjį požymį (Kardelis, 2002, 122 p.) Respondentų grupė suformuota pagal specifinius tikslus – visi jie yra ekspertai, ilgą laiką dirbantys policijos institucijose ir sukaupę didelę darbo patirtį bei pasižymintys tos srities žiniomis ir kompetencijomis. Šiam tyrimui svarbu, kad ekspertų darbo stažas būtų ne trumpesnis kaip 11 metų, t. y., kad jų darbas policijos įstaigose būtų prasidėjęs bent jau 2008 metais ir besitęsiantis iki šiol. Tai yra svarbu, kadangi yra tiriami pasitikėjimo pokyčiai konkrečiame laiko intervale (2008-2018 metais).

Tyrimo organizavimas. Siekiant apklausti Lietuvos policijos sistemos darbuotojus – ekspertus, jiems buvo siunčiami elektroniniai laišakai su prašymu atsakyti į pateiktus klausimus. Tyrimui pasirinkta, kad interviu raštu klausimynas bus siunčiamas elektroniniu paštu, kadangi, pasak K. Kardelio (2002, 101 p.), patikimesni yra tie interviu, kuriuose respondentai atsakinėdami į klausimus pildo anketas. Toks interviu atlikimo tipas suteikia respondentams anonimiškumo garantą ir nereikalauja finansinių išlaidų.

Apklausa vykdyta nuo 2019 m. lapkričio 20 d. iki gruodžio 10 d. Buvo susitarta su 10 ekspertų, kurie atitinka nusistatytą kriterijų (darbo stažas policijos įstaigose ne mažiau 11 metų), kad jie atsakys į interviu klausimus. Užkoduotų respondentų – ekspertų duomenys pateikiami 1 lentelėje. Ekspertams buvo išsiųsti interviu raštu klausimynai ir klausimynai su atsakytais klausimais sugrįžo atgal.

1 lentelė. Užkoduotų respondentų duomenys (sudaryta autorės)

Respondento kodas	Lytis	Darbo stažas	Užimamos pareigos
R1	Vyras	26 metai	Lietuvos kelių policijos tarnybos Administracinės veiklos ir eismo priežiūros skyriaus vyriausiasis tyrėjas
R2	Moteris	12 metų	X apskrities vyriausiojo policijos komisariato Komunikacijos poskyrio vyresnioji specialistė
R3	Moteris	11 metų	X apskrities vyriausiojo policijos komisariato Komunikacijos poskyrio vedėja
R4	Vyras	11 metų	X apskrities vyriausiojo policijos komisariato Komunikacijos poskyrio vedėjas
R5	Moteris	12 metų	Lietuvos policijos mokyklos Veiklos valdymo skyriaus vyriausioji specialistė
R6	Moteris	22 metai	Lietuvos kelių policijos tarnybos Administracinės veiklos ir eismo priežiūros skyriaus viršininkė
R7	Vyras	24 metai	Lietuvos kelių policijos tarnybos Administracinės veiklos ir eismo priežiūros skyriaus vyriausiasis specialistas
R8	Vyras	30 metų	X apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininkas
R9	Moteris	13 metų	Lietuvos kelių policijos tarnybos Administracinės veiklos ir eismo priežiūros skyriaus vyresnioji specialistė
R10	Vyras	19 metų	X apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininko pavaduotojas vyresnysis komisaras

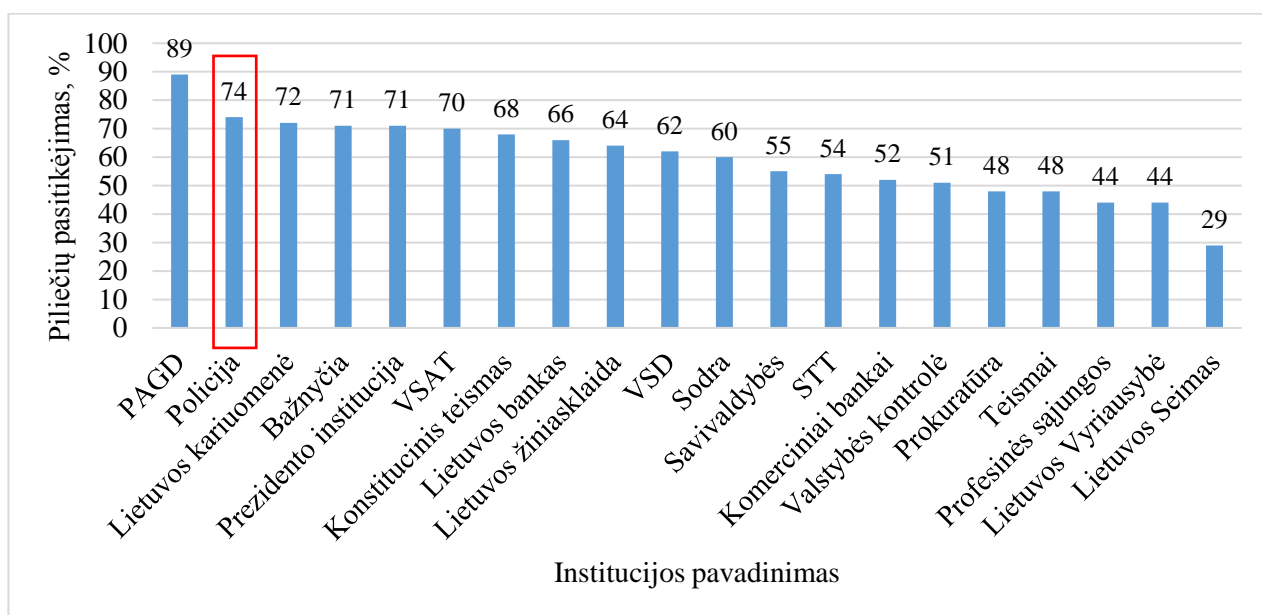
Tyrimo duomenų apdorojimas. Gautiems tyrimo duomenims apdoroti naudotas turinio analizės metodas. Duomenys analizuoti ir struktūruoti, o duomenų interpretacija ir gauti tyrimo rezultatai pateikiami naudojant lenteles ir paveikslus.

Tyrimo apribojimai. Pasak Kardelio (2002, 123 p.), tiriamosios grupės parinkimo būdas, naudojant tikslinį grupės formavimo metodą, yra laikomas patogiąja imtimi, o tai gali pridėti tyrimui šališkumo.

3.2. Pasitikėjimo Lietuvos policija tyrimų, atliktų 2008-2018 metais, apžvalga

Šiame skyriuje pateikiama tyrimų, susijusių su pasitikėjimu Lietuvos policija 2008 – 2018 metais, apžvalga, siekiant išsiaiškinti, koks yra piliečių pasitikėjimo policija lygmuo ir kaip jis kito dešimties metų laikotarpiu taip pat, kokia pasitikėjimo policija pozicija Lietuvos institucijų bei Europos Sąjungos kontekste. Taip pat analizuojama, kaip piliečiai vertina policijos atliekamą darbą bei paslaugų suteikimą.

Vertinant piliečių pasitikėjimą policija bendrame institucijų kontekste, matoma, kad policija 2018 metais užėmė antrąją vietą (ja pasitiki 74 % respondentų) ir pasitikėjimo aspektu nusileido tik Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui (3 pav.). Todėl galima teigti, kad Lietuvos piliečiai iš visų institucijų bene labiausiai pasitiki policija.

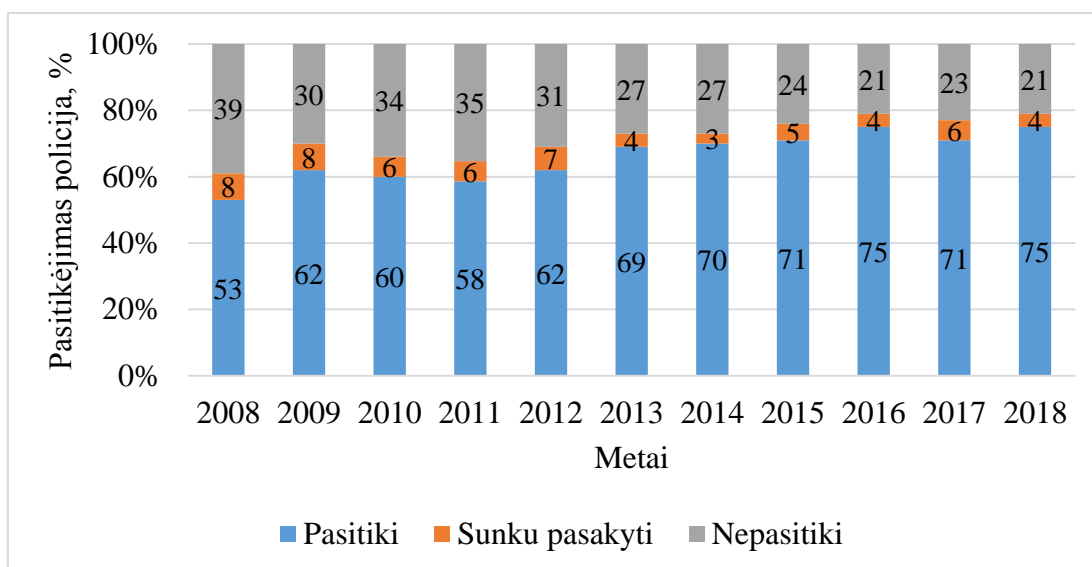


3 pav. Piliečių pasitikėjimas institucijomis 2018 metais (sudaryta autorės, remiantis 2019 m. atlikta policijos veiklos apžvalga, „Baltijos tyrimai“ duomenys)

2018 m. „Baltijos tyrimai“ atliktos visuomenės nuomonės apklausos duomenimis, 75 % gyventojų pasitikėjo policija (žr. 4 pav.). Lyginant su 2008 metų rezultatais, gyventojų pasitikėjimas policija išaugo 22 % (Nuo 53 % 2008 metais iki 75 % 2018 metais). 2008 – 2018 metais pasitikėjimas policija nuolat sparčiai augo, nepaisant to, kad kai kuriais metais buvo nedideli (1 – 2 %) pasitikėjimo mažėjimo svyravimai

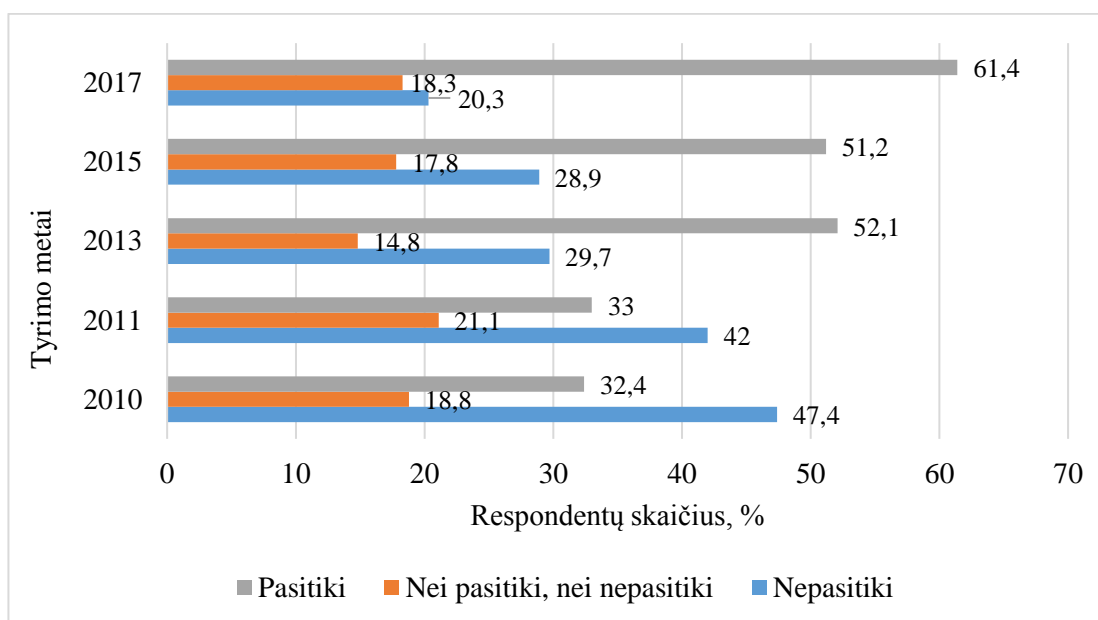
Tokių piliečių pasitikėjimo policija didėjimą galima sieti su tuo, kad gyventojai ėmė saugiau jaustis savo gyvenamojoje aplinkoje taip pat sumažėjo gyventojų, manančių, kad gali tapti nusikaltimo aukomis, skaičius. Svarbu paminėti ir tai, kad visuomenė pradėjo palankiau vertinti policijos darbą

bei jos funkcijas užtikrinant viešąjį saugumą. Policija vis dažniau pozicionuojama kaip pagalbininkė, saugotoja, o ne baudėja.



4 pav. Visuomenės pasitikėjimas policija 2008 – 2018 metais (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys)

Analizuojant LiDA duomenis apie piliečių pasitikėjimo policija pokyčius 2010-2017 metais (žr. 5 pav.), galima matyti, kad duomenys šiek tiek skiriasi nuo „Baltijos tyrimai“ duomenų, pateikiamų 4 pav., tačiau matoma ta pati pasitikėjimo tendencija – pasitikinčiųjų policija skaičius auga, nepasitikinčiųjų – žymiai mažėja.



5 pav. Piliečių pasitikėjimo policija pokyčių kaita 2010-2017 metais (LiDA duomenys)

Sparčiausias pasitikėjimo augimas pastebimas 2008-2009 metais (pasitikėjimas padidėjo 11 %) ir 2012-2013 metais (pasitikėjimas padidėjo 7 %) (žr. 6 pav.). Analizuojant 2012 metų policijos veiklos ataskaitą (Policijos departamento prie LR Vidaus reikalų ministerijos 2012 metų veiklos ataskaita,

2013 vasario 19 d. Nr. 5-IL-281) policijos veikloje buvo įvykdyti strateginės veiklos pokyčiai, turėję įtakos piliečių pasitikėjimo pokyčiams:

- Atlikti struktūriniai – organizaciniai pertvarkymai teritorinėse policijos įstaigose: pradėti kurti Imuniteto padaliniai, pakeista Policijos departamento struktūra, panaikinta trečiojo policijos generalinio komisaro pavaduotojo pereinamoji pareigybė, perskirstytos teritorinių policijos įstaigų prižiūrimos teritorijos, optimizuoti areštinių tinklai, teritorinėse policijos įstaigose įsteigti komunikacijos padaliniai;
- Sugriežtintos atsakomybės už prekybą žmonėmis, siekiant juos išnaudoti bet kokiais tikslais;
- Sugriežtintos atsakomybės už naudojimąsi žmogaus priverstiniu darbu ar bet kokiomis kitomis priverstinėmis paslaugomis;
- Per 2012 metus iš tarnybos policijoje atleisti 799 pareigūnai (276 – pačių pareigūnų prašymu išleisti juos į pensiją, 212 – pareigūnams negalint tarnauto dėl jų sveikatos būklės).

Galima daryti prielaidą, kad šie pokyčiai prisidėjo prie didėjančio piliečių pasitikėjimo policijos sistema. Optimizuojama policijos struktūra leidžia sutelkti dėmesį į pagrindines policijos veiklos sritis, pašalinant perteklines vadovavimo grandis, skirti daugiau finansų bei koncentruoti kompetentingus, motyvuotus, gebančius savo darbą atlikti teisingai ir efektyviai, darbuotojus į svarbiausias funkcijas atliekančias policijos sistemos grandis.

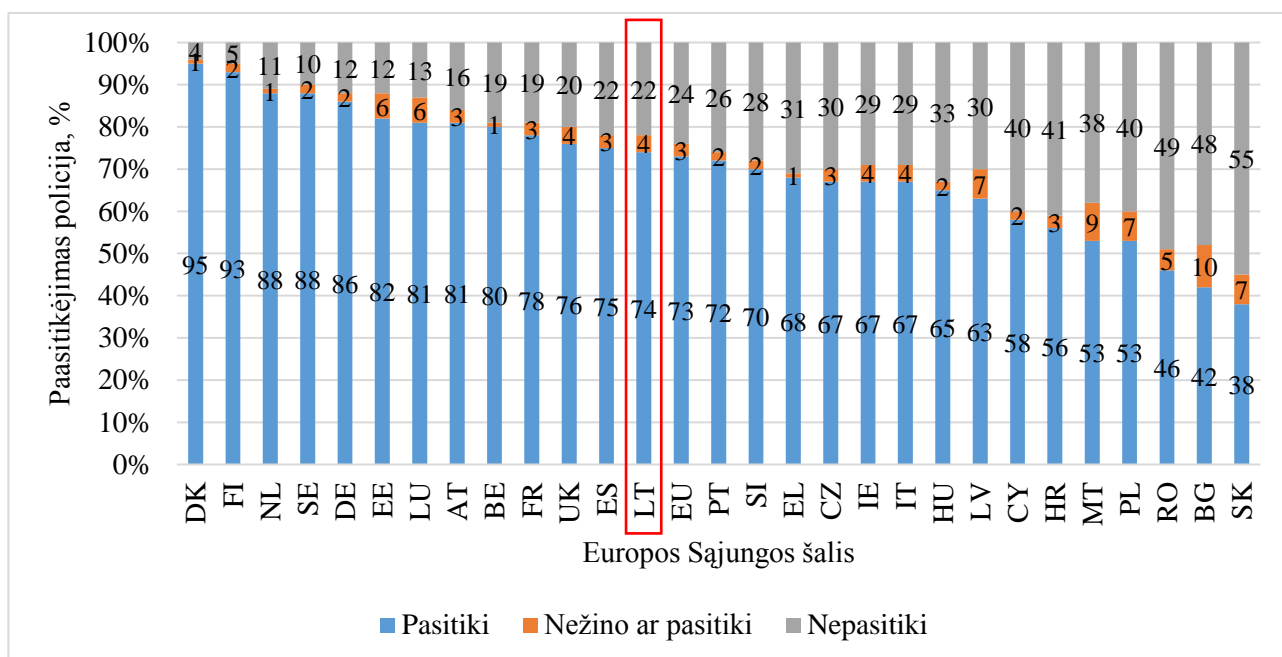
Būtina paminėti, kad kiekvienais metais yra vykdomas policijos pareigūnų mokymas ir profesinės kvalifikacijos tobulinimas. Šios programos įgyvendinimo tikslas – didinti policijos pareigūnų profesines kompetencijas bei policijos teikimų paslaugų kokybę. Taip pat siekiama bendradarbiauti su užsienio policijos įstaigomis, remtis užsienio šalių gerosiomis patirtimis ir jas pritaikyti Lietuvos policijos veikloje.

Svarbu pridurti, kad lyginant su 2011 metais, 2012 metais 4,3 % padidėjo policijos įstaigose ištirtų sunkių ir labai sunkių nusikaltimų dalis, 2013 metais – padidėjo 0,9 %, lyginant su 2012 metais („Baltijos tyrimai“ duomenys). Toks policijos funkcijų atlikimo gerėjimas prisidėjo prie didėjančio piliečių pasitikėjimo policijos sistema. Piliečiai, matydami, kad policija efektyviai atlieka savo darbą, jaučiasi saugesni ir yra labiau linkę pasitikėti bei bendradarbiauti.

2012 metų policijos veiklos ataskaitoje (Policijos departamento prie LR Vidaus reikalų ministerijos 2012 metų veiklos ataskaita, 2013 vasario 19 d. Nr. 5-IL-281) pažymima, kad 2012 metais Lietuvos policijos generalinio komisaro įsakymu sudaryta darbo grupė teisės aktams, susijusiems su nusikalstamų veikų tyrimu, projektams parengti. Taip pat atnaujinta policijos įvykių registro dalis. Toks atnaujinimas leidžia operatyviau valdyti policijos pajėgas. Taip pat 2012 metais pilnai pradėjo veikti policijos elektroninių paslaugų sistema www.epolicija.lt. Ši sistema leidžia asmenims pranešti policijai apie nusikalstamas veikas, apie smurtą artimoje aplinkoje, rezervuoti laiką atvykimui į policiją, gauti įvairius išrašus, pažymas, leidimus, licencijas, pateikti skundus, pareiškimus, pateikiami duomenys apie įvykusius eismo įvykius. Toks policijos veiklos susistemimas ir pateikimas virtualioje erdvėje palengvina informacijos gavimą gyventojams taip pat taupomas gyventojų ir policijos darbuotojų laikas.

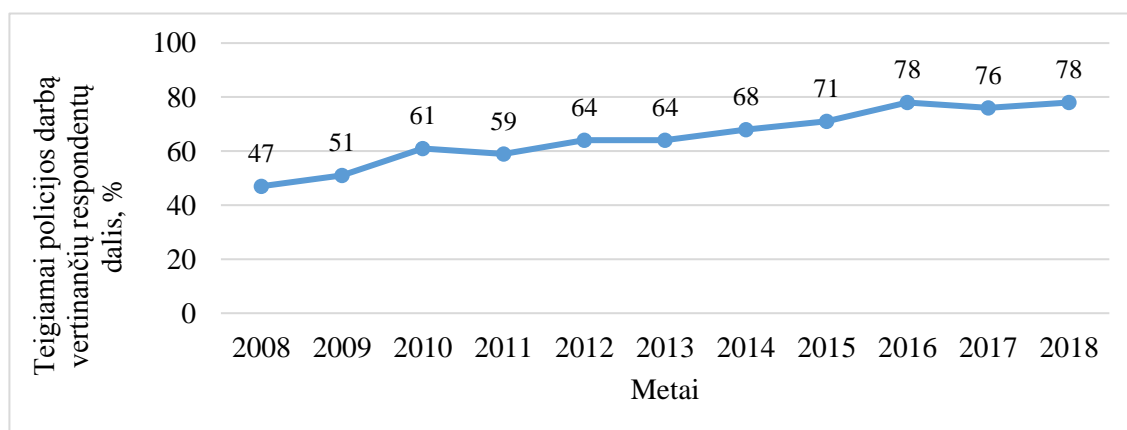
Vertinant piliečių pasitikėjimą policija 2018 m. Europos Sąjungos šalių kontekste, Lietuva užėmė 13 – ają vietą iš 29 – ių šalių ir buvo aukščiau negu Europos Sąjungos vidurkis – pasitikėjimas policija siekė 74 % (žr. 6 pav.). Lietuva, pagal piliečių pasitikėjimą policija, žymiai lenkia kaimynines šalis

– Latvija ir Lenkija – taip pat pasitikėjimas policija Lietuvoje yra didesnis negu visose centrinės Europos šalyse išskyrus Estiją.



6 pav. Pasitikėjimas policija Europos Sąjungos šalių kontekste 2018 m. (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys)

Analizuojant 2008 – 2018 metų gyventojų nuomonę apie policijos instituciją, galima matyti, kad teigiamai policijos darbą vertinančių gyventojų skaičius auga. 2008 metais policijos darbą teigiamai vertino 47 % respondentų, o 2018 metais – 78 % respondentų (žr. 7 pav.). Teigiamas policijos vertinimas per dešimt metų smarkiai išaugo, todėl galima daryti prielaidą, kad šis vertinimas yra susijęs ir su piliečių pasitikėjimo policija augimu.

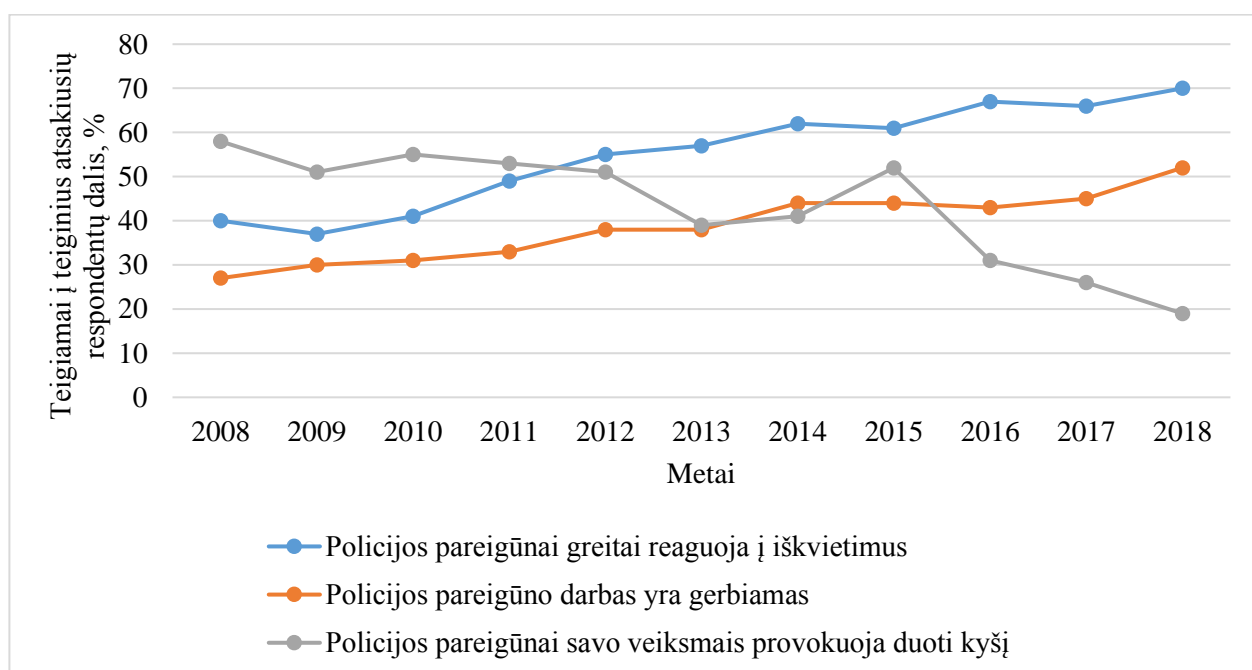


7 pav. Policijos darbo vertinimas 2008 – 2018 metais (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys)

Policijos darbo vertinimui svarbus policijos bendradarbiavimas su visuomene. Daug dėmesio skiriama bendruomenės pareigūnams, kurie formuoja saugią aplinką savo prižiūrime teritorijoje, populiarina policijos pareigūno profesiją, siekia pritraukti kuo daugiau visuomenės narių – skatina

piliečius tapti policijos rėmėjais, burtis į kaimynystės grupes. 2017 m. policijos biudžete numatyta skirti papildomai 60 tūkst. eurų šių pareigūnų veiklai vykdyti (Policijos departamento prie LR Vidaus reikalų ministerijos pažyma dėl policijos veiklos, 2018 sausio 19 d. Nr. 5-IL-545) Taip pat įvairių visuomenės grupių nariai mokomi vykdyti prevencinę veiklą, siekiant ugdyti visuomenės budrumą bei parengimą įvairioms rizikos situacijoms. Siekiant didinti policijos ir visuomenės bendradarbiavimą organizuojami įvairūs prevenciniai renginiai, kuriuose dalyviai supažindinami su pagalbos teikimo būdais, didinamas gyventojų atsparumas nusikalstamų veikų vykdymui. Taip didinamas piliečių visuomeninis aktyvumas, ugdoma gyventojų saviauga ir savišvieta, o visa tai leidžia stiprėti gyventojų ir policijos bendradarbiavimui, kas sąlygoja augantį piliečių pasitikėjimą.

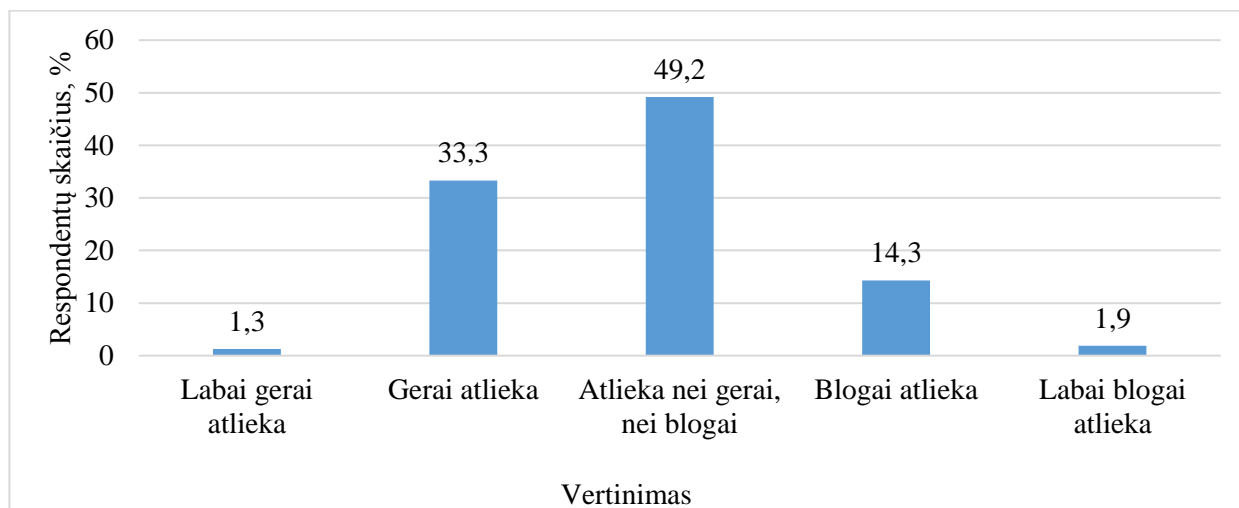
Nuo 2008 metų iki 2018 metų visuomenės požiūris į policijos pareigūnų reagavimą į iškvietimus gerėjo. Šiame laikotarpyje vis daugiau respondentų (2008 metais – 40 %, 2018 metais – 70 %) atsakė, kad policijos pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimus. 2018 metų pažymoje dėl policijos veiklos (Policijos departamento prie LR Vidaus reikalų ministerijos pažyma dėl policijos veiklos, 2018 sausio 19 d. Nr. 5-IL-545) teigiama, kad policijos pareigūnų reagavimo laikas į visų kategorijų (A, B ir C) įvykius trumpėja. Taip pat augo pagarba policijos pareigūnų darbui: 2008 metais 27 % respondentų atsakė, kad policijos pareigūno darbas yra gerbiamas, o 2018 metais – 52 % respondentų. 2008 metais 58 % respondentų sutiko su teiginiu, kad policijos pareigūnai patys savo veiksmais provokuoja duoti kyši, 2018 metais su šiuo teiginiu sutiko tik 19 % respondentų (žr. 8 pav.). Mažėjant pareigūnų korupcijos apraiškoms, gerėja policijos pareigūnų darbo vertinimas (respondentai atsakė, kad pareigūnai greitai reaguoja į iškvietimus), todėl galima daryti prielaidą, kad gyventojai, manantys, kad policijos pareigūnai yra korumpuoti, daug mažiau pasitiki policija ir prasčiau vertina jos darbą.



8 pav. Gyventojų, sutinkančių su pateiktais teiginiais, analizė (sudaryta autorės, remiantis gyventojų nuomonės apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimo 2019 metais paruošta ataskaita, „Baltijos tyrimai“ duomenys)

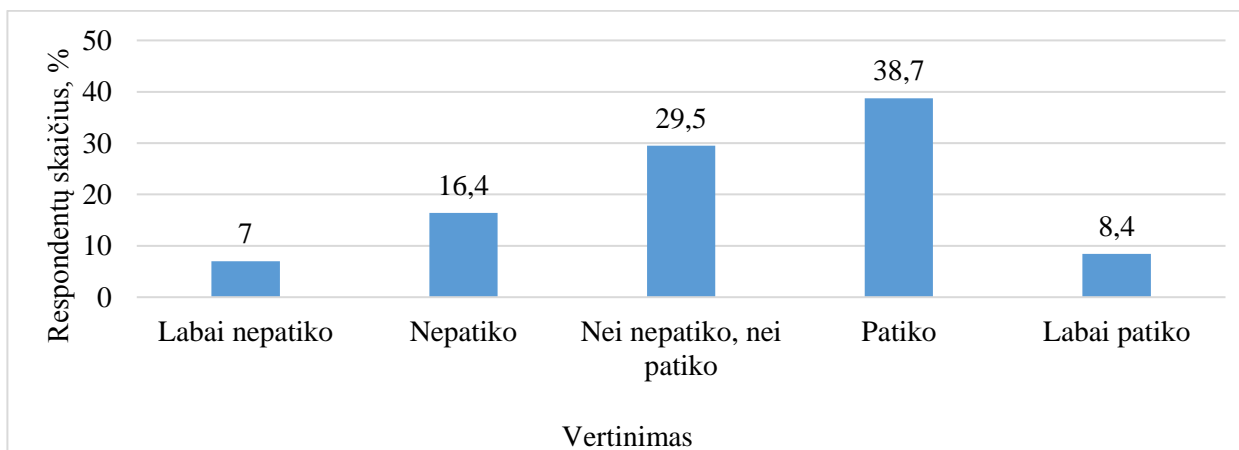
Analizuojant literatūrą, išskirti veiksniai, turintys įtakos piliečių pasitikėjimui policijos sistema. Siekiant išsiaiškinti, kaip piliečiai vertina pasitikėjimą veikiančius veiksniai, analizuoti Europos socialinio tyrimo 5 bangos duomenys.

Analizuojant piliečių nuomonę apie policijos atliekamą darbą (žr. 9 pav.), beveik pusė (49,2 %) respondentų teigė, kad policija atlieka savo darbą nei gerai, nei blogai. Didesnė dalis (33,3 %) respondentų teigė, kad policija savo darbą atlieka gerai, o 14,3 % respondentų teigia, kad policija savo darbą atlieka blogai. Galima teigti, kad piliečiai teigiamai vertina policijos atliekamą darbą, o teigiamas veiklos vertinimas yra vienas iš veiksnių, lemiančių didesnę pasitikėjimą institucija.



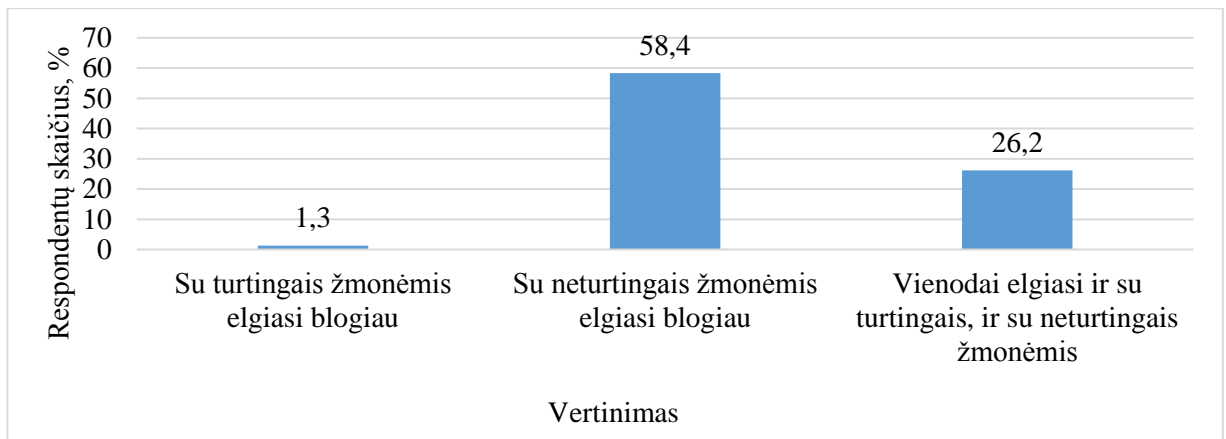
9 pav. Kaip piliečiai vertina policijos atliekamą darbą (LiDA duomenys, 2011)

Analizuojant piliečių nuomonę apie policijos elgesį su ja susidūrus (žr. 10 pav.), galima pastebėti, kad didesnei daliai (38,7 %) respondentų policijos elgesys patiko. Galima daryti prielaidą, kad piliečiai mano, jog policijos pareigūnai elgiasi etiškai ir teisingai. Policijos elgesį vertinant teigiamai, didėja pagarba policijos pareigūnams, piliečių noras bendradarbiauti ir paklusti, o tai skatina pasitikėjimo didėjimą.



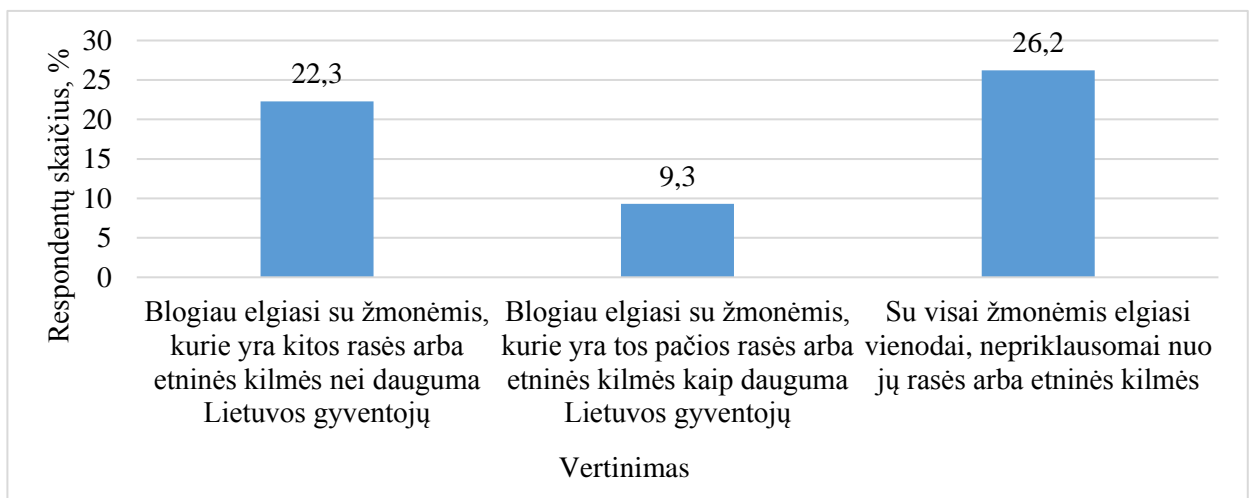
10 pav. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį pastarąjį kartą su ja susidūrus (LiDA duomenys, 2011)

Piliečiams labai svarbu, kaip policija elgiasi su turtingais ir neturtingais žmonėmis – ar nuo finansinės padėties priklauso paslaugų gavimo kokybė. 11 pav. matoma, kad, piliečių nuomone (58,4 %), su neturtingais žmonėmis policija elgiasi prasčiau. Tai labai svarbus veiksnys, nes siekiama, kad visuomenėje nebūtų gyventojų atskirties – visiems piliečiams turi būti suteiktos vienodos galimybės gauti kokybiškas paslaugas, o policijos pareigūnų elgesys negali kisti, atsižvelgiant į piliečių finansinę padėtį.



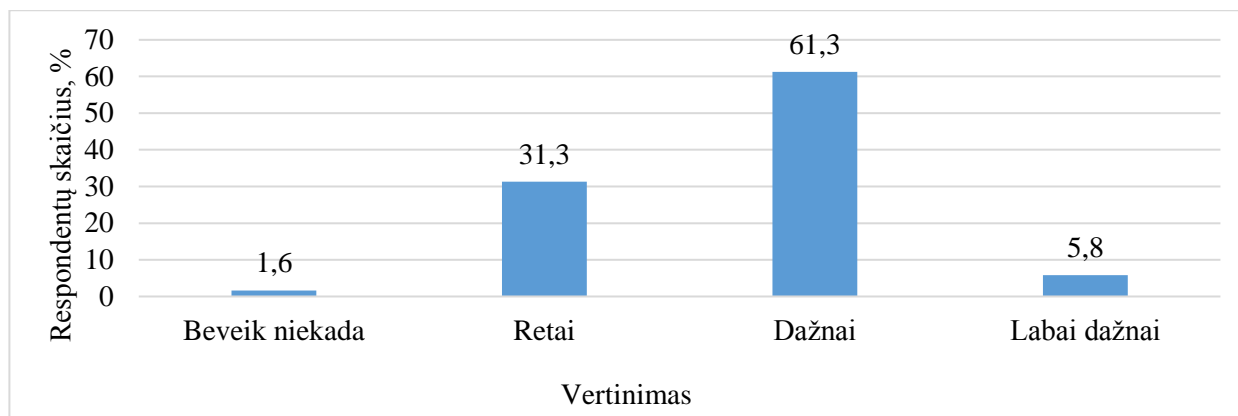
11 pav. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį su piliečiais, atsižvelgiant į jų finansinę padėtį (LiDA duomenys, 2011)

Šiomis dienomis ypač aktuali gyventojų atskirtis dėl jų rasės ar etninės kilmės, todėl labai svarbu analizuoti, ar ši atskirtis egzistuoja Lietuvos policijos veikloje (žr. 12 pav.). 26,2 % respondentų teigia, kad tokios atskirties policijos paslaugų gavime nėra ir su visais žmonėmis policija elgiasi vienodai. Tačiau beveik tiek pat – 22,3 % respondentų mano, kad policija blogiau elgiasi su kitos rasės ar etninės kilmės žmonėmis. Tai leidžia teigti, kad tokio pobūdžio atskirtis vis dėlto egzistuoja, todėl labai svarbu ją mažinti, nes atskirties nebuvimas leidžia piliečiams manyti, kad visi gali gauti vienodas ir kokybiškas paslaugas.



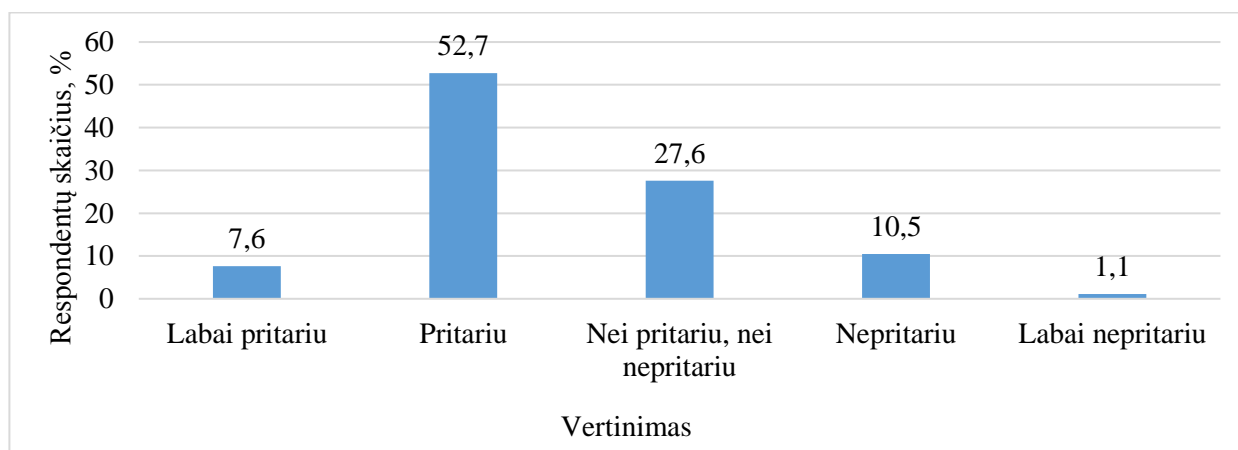
12 pav. Kaip piliečiai vertina policijos elgesį su piliečiais, atsižvelgiant į jų rasę ar etninę kilmę (LiDA duomenys, 2011)

Piliečiams labai svarbus policijos pareigūnų elgesys ir tai, ar jie elgiasi pagarbiai. Vieni iš pagrindinių policijos pareigūno profesinės etikos principų – pagarba žmogui, jo teisėms, humanizmas. Piliečiai, vertindami Lietuvos policijos elgesį (13 pav.) teigia, kad policijos pareigūnų elgesys dažnai yra pagarbus (61,3 % respondentų). Tai leidžia daryti prielaidą, kad žmonės, manydami, kad policijos pareigūnai elgiasi pagarbiai, bus labiau linkę jais pasitikėti – bendradarbiauti, pranešti apie nusikaltimus, kreiptis pagalbos. Taip pat pagarbūs policijos pareigūnai bus labiau gerbiami visuomenėje bei turės didesnę autoritetą.



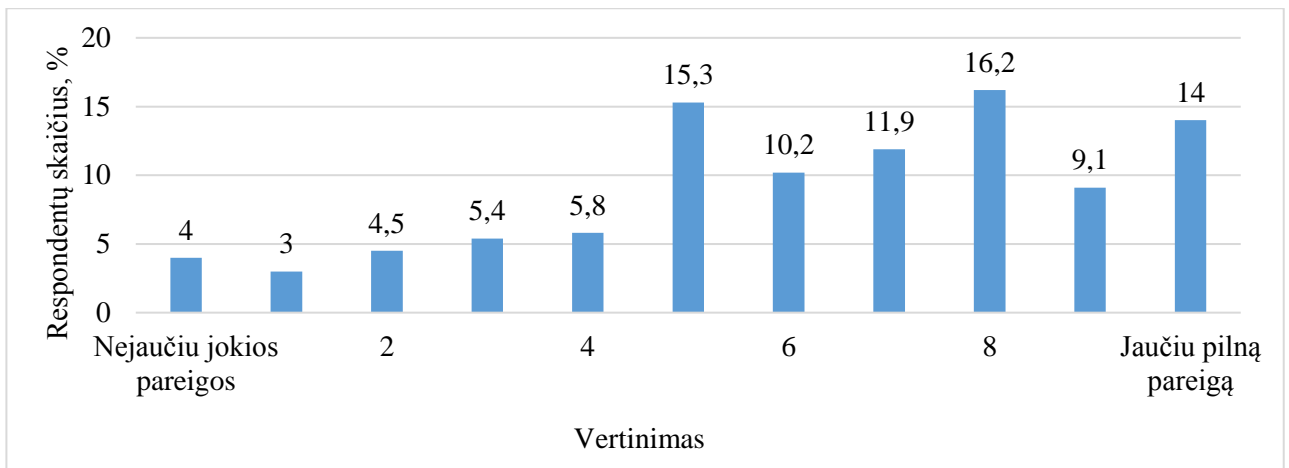
13 pav. Kaip piliečiai vertina, ar policijos elgesys yra pagarbus (LiDA duomenys, 2011)

Piliečiams labai svarbu, kokios yra deklaruojamos ir puoselėjamos policijos vertybės. Pasitikėjimui policija įtakos turi aukštas policininkų vertybinis suvokimas, kuris sutampa su piliečių vertybėmis. Daugiau nei pusė respondentų (52,7 %) teigia, kad pritaria, jog policija gina vertybes, kurios yra puoselėjamos visuomenėje (žr. 14 pav.). Sklandaus policijos darbo užtikrinimui ir bendradarbiavimui su visuomene svarbu puoselėti ir ginti kertines, visuomenėje išsitvirtinusias vertybes, tokias kaip pagarba, teisingumas, geranoriškumas, malonus bendravimas, empatija. Bendrųjų vertybinių nuostatų laikymasis yra būtinas policijos darbuotojams, siekiant išlaikyti šią profesiją kaip autoritetingą ir visuomenėje gerbiamą bei būtina sąlyga pasitikėjimo didėjimui.



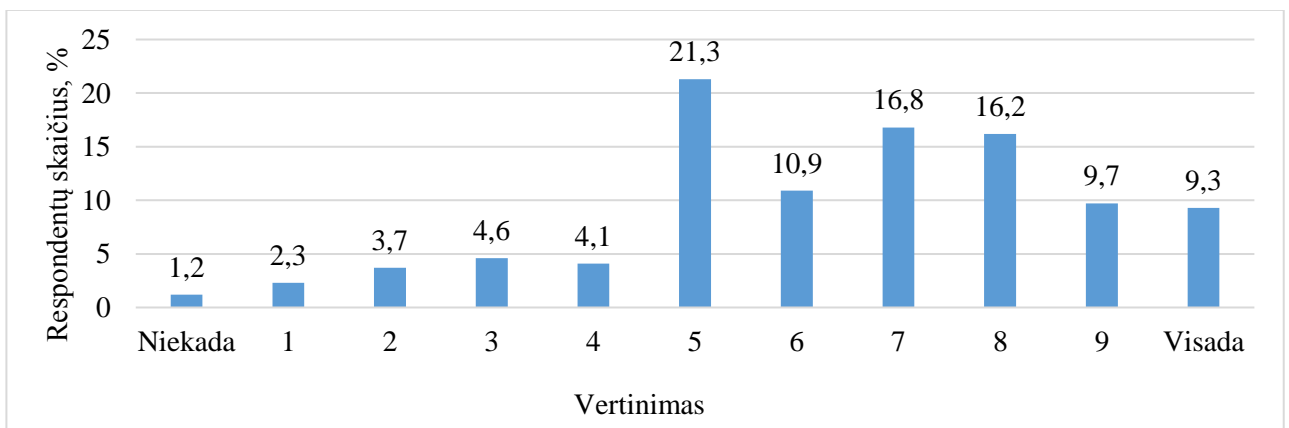
14 pav. Kaip piliečiai vertina, ar policija gina vertybes, kurios yra svarbios tokiems žmonėms kaip jie (respondentams) (LiDA duomenys, 2011)

Analizuojant, ar piliečiai jaučia pareigą gerbti policijos sprendimus, net jeigu su jais nesutinka (žr. 15 pav.), matyti, kad didesnė dalis jaučia pareigą gerbti ir paklusti policijos sprendimams, net jeigu su jais ir nesutinka. Tai leidžia daryti prielaidą, kad policija turi autoritetą visuomenėje ir jos sprendimai yra gerbiami.



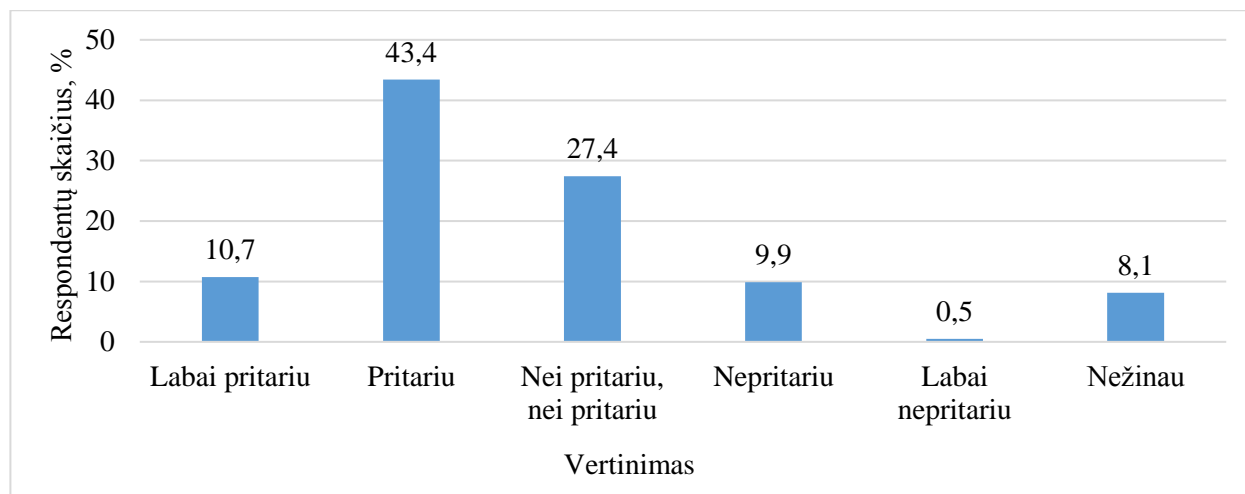
15 pav. Ar piliečiai jaučia pareigą gerbti policijos sprendimus, net jei su jais nesutinka (LiDA duomenys, 2011)

Vienas iš svarbiausių veiksnių, lemiančių piliečių pasitikėjimą policija, yra korupcijos apraiškos. Kyšininkavimas bene dažniausiai nustatomas policijos įstaigose, o piliečių manymu (žr. 16 pav.) policijos pareigūnai kyšius ima: pusėje visų atvejų (21,3 %), dažniau nei pusėje visų atvejų (10,9 %), dažnai (16,8 %), labai dažnai (16,2 %), beveik visada (9,7 %), visada (9,3 %). Iš viso 84,2 % respondentų mano, kad policijos pareigūnai yra linkę imti kyšius. Tačiau 8 paveiksle matoma, kad nuo 2010 metų mažėja policijos pareigūnų provokuojamas elgesys, kad nusizengę piliečiai duotų kyšį. Policininkai motyvuojami pranešti apie kyšio siūlymą, o sankcijos už tokius pažeidimus yra vis labiau griežtinamos. Tačiau šioje sistemoje yra spraga, kad dažniausiai yra baudžiami kyšio teikėjai, o ne gavėjai. Labai svarbu ne tik kontroliuoti kyšio gavėjus (policininkus), bet ir šviesti visuomenę, skatinti nepakantumo korupcijai lygį, nes jeigu nebus kyšį siūlančių – nebus ir imančių.



16 pav. Kaip piliečiai vertina, ar policija dažnai ima kyšius (LiDA duomenys, 2011)

Svarbu analizuoti ir pačių piliečių požiūrį į bausmių pažeidėjams griežtinimą. 17 paveiksle matoma, kad daugiau nei pusė piliečių pritaria arba labai pritaria bausmių pažeidėjams griežtinimui. Tai leidžia daryti prielaidą, kad piliečiai yra aktyvūs ir mano, kad bausmių griežtinimas leistų užtikrinti sklandesnę policijos darbą ir visuotinės tvarkos palaikymą.



17 pav. Kaip piliečiai vertina, ar pažeidėjams turėtų būti taikomis daug griežtesnės bausmės nei dabar (LiDA duomenys, 2011)

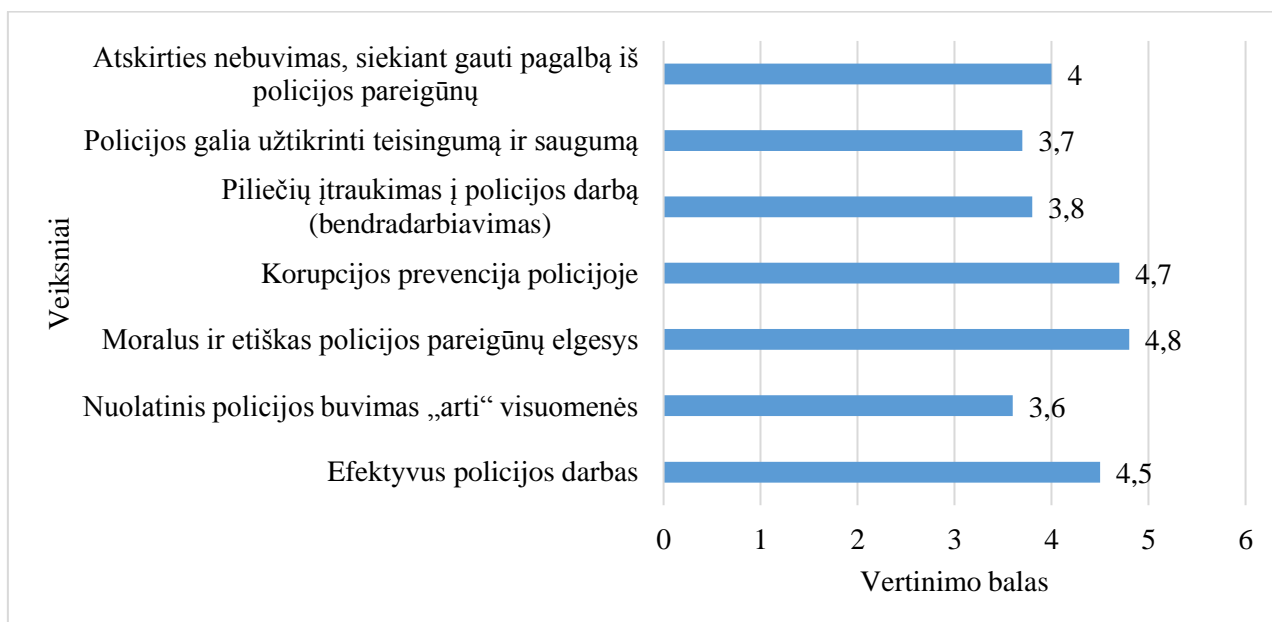
Analizuojant pasitikėjimo Lietuvos policija tyrimus, atliktus 2008-2018 metais, nustatyta, kad šiame laikotarpyje piliečių pasitikėjimas policijos sistema didėja (nuo 53 % 2008 metais iki 75 % 2018 metais). Sparčiausias pasitikėjimo augimas pastebimas 2008-2009 metais (pasitikėjimas padidėjo 11 %) ir 2012-2013 metais (pasitikėjimas padidėjo 7 %). 2018 metais Lietuvos policija pagal piliečių pasitikėjimą užėmė antrąją vietą tarp viešojo sektoriaus institucijų, o Europos Sąjungos kontekste – 13-ąją vietą. Šiame laikotarpyje gerėjo policijos darbo vertinimas – 2008 metais policijos darbą teigiamai vertino 47 % respondentų, o 2018 metais – 78 % respondentų. Piliečiai teigiamai vertina policijos atliekamą darbą, o teigiamas veiklos vertinimas yra vienas iš veiksnių, lemiančių didesnę pasitikėjimą institucija. Piliečiai teigiamai vertina policijos elgesį su ja susidūrus, profesinės etikos principų laikymąsi, vertybių suvokimą ir jų gynimą taip pat piliečiai jaučia pareigą gerbti policijos sprendimus, net jeigu su jais ir nesutinka. Šiuos aspektus piliečiams vertinant teigiamai, didėja pagarba policijos pareigūnams, piliečių noras bendradarbiauti ir paklusti, o tai skatina policijos autoriteto išlaikymą ir pasitikėjimo didėjimą. Kalbant apie gyventojų atskirtį ir policijos teikiamas paslaugas, išryškėja atskirtis dėl jų rasės ar etninės kilmės, policijos paslaugų teikimas taip pat priklauso nuo gyventojų finansinės padėties – su neturtingais žmonėmis policija elgiasi prasčiau. Pasitikėjimui didėti reikalingas atskirties nebuvimas, kas leistų užtikrinti vienodą policijos paslaugų gavimą visoms gyventojų grupėms. Svarbu paminėti, kad nepaisant to, jog nemažai gyventojų mano, kad policijos pareigūnai yra linkę dažnai imti kyšius, pareigūnų kyšių ėmimas mažėja. Galima teigti, kad korupcijos mažėjimo padarinys yra auganti pagarba pareigūno profesijai ir didėjantis piliečių pasitikėjimas. Piliečiai pritaria, kad reikėtų griežtinti bausmes už nusizengimus – taip būtų užtikrinamas visuomenės tvarkos palaikymas ir didinamas saugumo jausmas. Prie piliečių pasitikėjimo policija pokyčių prisideda ir įvykdomi strateginės veiklos pokyčiai, struktūriniai, organizaciniai pertravkymai policijos sistemoje, sugriežtintos atsakomybės už nusikalstamas veikas, elektroninių paslaugų sistemos įdiegimas ir sklandus funkcionavimas, darbuotojų motyvavimas ir mokymas, siekiant didinti jų profesines kompetencijas bei gerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę.

3.3. Kokybinės apklausos duomenų analizė

Piliečių požiūris į policiją formuoja bendrąjį policijos įvaizdį visuomenėje ir, siekiant išlaikyti policijos, kaip autoritetingos ir viešąjį saugumą bei procedūrinį teisingumą gebančios užtikrinti institucijos, įvaizdį, būtinas didelis piliečių pasitikėjimas policijos sistema, kadangi asmuo, linkęs

nepasitikėti policijos darbuotojais, vėliau gali nebepasitikėti ir pačia policija, o galiausiai ir galiojančiais įstatymais. Kokybinė apklausa naudojama siekiant identifikuoti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija aspektus iš policijos ekspertų perspektyvos bei išskirti policijos ekspertų įvardijamus Lietuvos policijos veiklos pokyčius, lėmusius piliečių pasitikėjimo pokytį 2008-2018 metais.

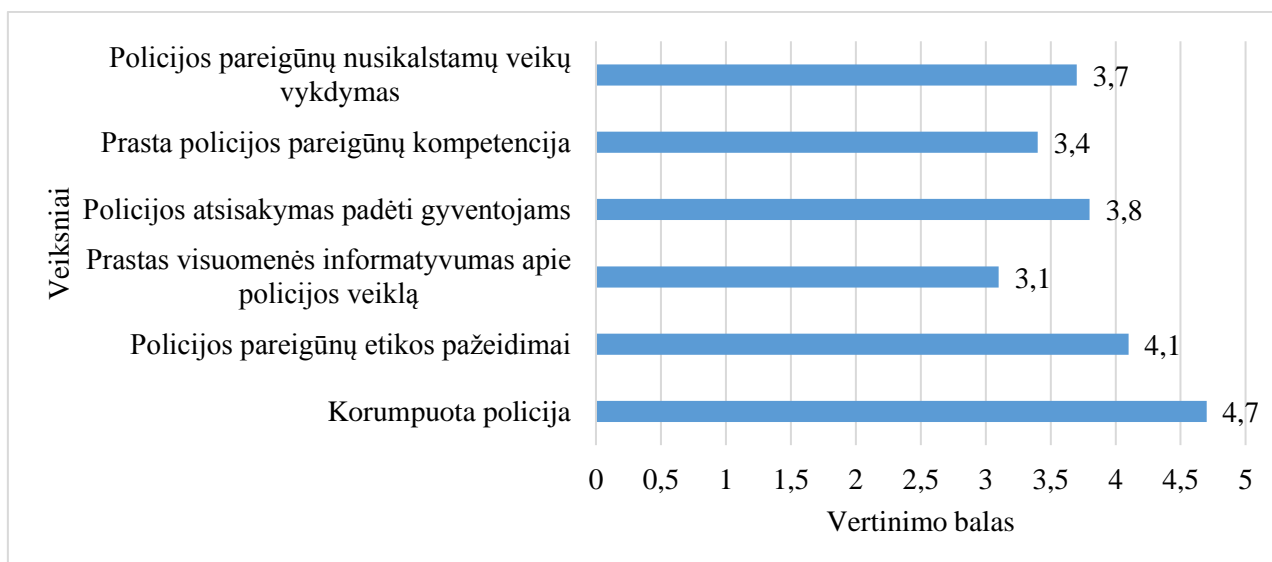
18 paveiksle pateikiamas pagrindinių veiksnių, teigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija, (vertinimas skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nepritariu, 5 – visiškai pritariu) bendras ekspertų vertinimo vidurkis. Analizuojant duomenis, matoma, kad aukščiausias vertinimas skiriamas veiksniui „Moralus ir etiškas policijos pareigūnų elgesys“ (4,8 balo) bei „Korupcijos prevencija policijoje“ (4,7 balo). Iš to galima spręsti, kad, ekspertų nuomone, piliečių pasitikėjimui policija daugiausiai įtakos turi policijos pareigūnų elgesys su piliečiais – kai policininkai bendrauja pagarbiai, laikydamiesi moralės normų, neįžeidinėja piliečių – tai lemia aukštesnį piliečių pasitikėjimą policijos pareigūnais. Korupcijos prevencija policijoje skatina piliečius tikėti, kad jų veikla bus nešališka bei skaidri ir bus sukurtas tvirtas pagrindas skaidriai policijos teikiamų paslaugų plėtrai ir valstybės socialinei gerovei. Žemiausio vertinimo sulaukė veiksnys „Nuolatinis policijos buvimas „arti“ visuomenės“ (3,6 balo) bei veiksnys „Policijos galia užtikrinti teisingumą ir saugumą“ (3,7 balo), todėl galima teigti, kad ekspertų nuomone, policijos pareigūnų pastovus buvimas „matomais“ ir dažnai sutinkamais visuomenėje bei policijos galia užtikrinti teisingumą ir saugumą neturi didelės įtakos piliečių pasitikėjimo policija augimui. Visuomenei reikalingas efektyvus policijos darbo įrodymas ir veiklos rezultatai, o ne tik buvimas „arti“ visuomenės bei galios demonstravimas.



18 pav. Veiksnių, teigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija, vertinimo vidurkis (sudaryta autorės)

19 paveiksle pateikiamas pagrindinių veiksnių, neigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija, (vertinimas skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nepritariu, 5 – visiškai pritariu) bendras ekspertų vertinimo vidurkis. Analizuojant lentelės duomenis, matoma, kad aukščiausias vertinimas skiriamas veiksniams „Korumpuota policija“ (4,7 balo) ir „Policijos pareigūnų nusikalstamų veikų vykdymas“ (4,7 balo). Šie abu teiginiai leidžia daryti išvadą, kad, ekspertų nuomone, piliečių nepasitikėjimui policija daugiausiai įtakos turi korupcijos apraiškos policijos sistemoje bei įvairūs korupcijos ir policijos pareigūnų vykdomų neteisėtų veiklų skandalai, kurie skatina žmones nepasitikėti, kadangi

silpnina stabilumo bei saugumo jausmą. Esant korumpuotai ar teisės aktams prieštaraujančiai besielgiančiai policijai, ji, piliečių akyse, praranda savo nešališkai, sąžiningai bei teisingai priimamų sprendimų galią. Žemiausio ekspertų vertinimo susilaukė veiksnys „Prastas visuomenės informatyvumas apie policijos veiklą“ (3,1 balo), tai reiškia, kad iš analizuojamų veiksnių, prastas visuomenės informatyvumas apie policijos veiklą mažiausiai neigiamai veikia piliečių pasitikėjimą policija. Remiantis moksline literatūra, tai galima aiškinti tuo, kad piliečiams žymiai didesnę įtaką pasitikėjimo silpnėjimui turi palankus policijos pareigūnų požiūris į korupciją, ištraukimas į su korupcija susijusias veiklas ar šališkas asmenų, kuriems teikia paslaugas, vertinimas (Van Ryzin, 2011).



19 pav. Veiksnių, neigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija, vertinimas (sudaryta autorės)

Analizuojant 2 lentelės rezultatus, galima teigti, kad ekspertai išskiria tris pagrindines priežastis, kodėl pasitikėjimas policija yra svarbus: didinamas piliečių saugumo jausmas, skatinamas piliečių ir policijos bendradarbiavimas, ugdomas gyventojų pilietiškumas. Šiuos veiksnus būtų galima susieti su teorinėje dalyje išryškėjusiais veiksniais, kad sklandus policijos darbas sulaikant nusikaltėlius, atvykstant į nusikaltimo vietą bei išaiškinant nusikalstamas veikas skatina žmones jaustis saugesniais, o tai didina pasitikėjimą policija. Savanoriškas bendradarbiavimas su policijos pareigūnais leidžia policijai pasiekti efektyvesnių veiklos rezultatų, nes pasitikėdami piliečiai dažniau praneša apie nusikaltimus ir taip palengvina policijos darbą bei mažina policijos naudojamus resursus. Su piliečių ir policijos pareigūnų bendradarbiavimu artimai susijęs ir pilietiškumo jausmas. Pasitikėdami piliečiai jaučia pilietinę pareigą būti aktyviais visuomenės nariais ir „neužsimerkti“ prieš matomus pažeidimus, o aktyviai bendradarbiauti su policija siekiant užkirsti kelią nusikalstamoms veikoms.

2 lentelė. Pasitikėjimo policija svarba (sudaryta autorės)

Klausimas	Policijos ekspertų teiginių kategorija	Policijos ekspertų teiginiai
Kodėl pasitikėjimas policija yra svarbus?	Pasitikėjimas policija didina piliečių saugumo jausmą	<ul style="list-style-type: none"> „Visuomenės pasitikėjimas policija, rodo kiek visuomenė jaučiasi saugi, o saugumas yra vienas iš pagrindinių gyvenimo kokybės rodiklių“ (R1) „Svarbu, kad piliečiai pasitikėtų policija, negalvotų, kad policija siekia tik bausti ir pasipelnyti. Jų darbas <...> – užtikrinti teisingumą ir saugumą visuomenėje bei suteikti reikiamą pagalbą visiems visuomenės atstovams“ (R3)

2 lentelės tęsinys. Pasitikėjimo policija svarba (sudaryta autorės)

Klausimas	Policijos ekspertų teiginių kategorija	Policijos ekspertų teiginiai
Kodėl pasitikėjimas policija yra svarbus?	Pasitikėjimas policija didina piliečių saugumo jausmą	<ul style="list-style-type: none"> „Piliečiai tikisi ir viliasi, kad atsikus nelaimei visada sulauks pagalbos <...> Ne paslaptis, kad dažniausiai kažkam įvykus yra kviečiama policija, tad jeigu mūsų valstybės piliečiai pasitiki šia institucija, nenuostabu, kad žmonės jaučiasi saugūs savo šalyje. Juk žino, kad laiku sulauks pagalbos“ (R2)
	Pasitikėjimas policija skatina piliečius bendradarbiauti su policijos pareigūnais	<ul style="list-style-type: none"> „Besąlygiškai svarbus visuomenės pasitikėjimas policija, kadangi kai visuomenė pasitiki policija, tai žmonės aktyviai bendradarbiauja, operatyviai praneša apie nusikalstamas veikas“ (R4) „Taip, svarbus, nes turint piliečių pasitikėjimą, pritarimą, gali sėkmingai vykdyti policijai skiriamas užduotis, lengviau yra tirti bylas, rinkti įrodymus“ (R7) „Pasitikėjimas yra pagrindinis komponentas tam, kad policija turėtų autoritetą visuomenėje ir jos veiksmai būtų legitimūs visuomenės akyse. Pasitikėjimas tampa pagrindine paklusimo policijos pareigūnams ir jų veiksmams sąlyga“ (R10)
	Pasitikėjimas policijos pareigūnais ugdo gyventojų pilietiškumo jausmą	<ul style="list-style-type: none"> „Policija neturi tokios galimybės vienu metu būti visur, todėl iš visuomenės pasitikėjimo policija išplaukiantis pilietiškumas prisideda prie policijos efektyvumo ir pačios visuomenės gerovės“ (R4) „Pasitikintys pareigūnais visuomenės nariai yra pilietiškesni, labiau linkę pranešti ar, pagal savo galimybes, užkardyti nusikalstamas veikas, bendradarbiauti su pareigūnais“ (R5) „Pasitikėdami policija asmenys tampa labiau pilietiškai ir gelbėja policijai atskleidžiant nusikalstamą veiką, suteikdami jiems žinomą informaciją apie įvykį“ (R6)

Analizuojant ekspertų nuomonę apie piliečių pasitikėjimą Lietuvos policijos sistema (žr. 3 lentelę), išskirtos keturios teiginių kategorijos:

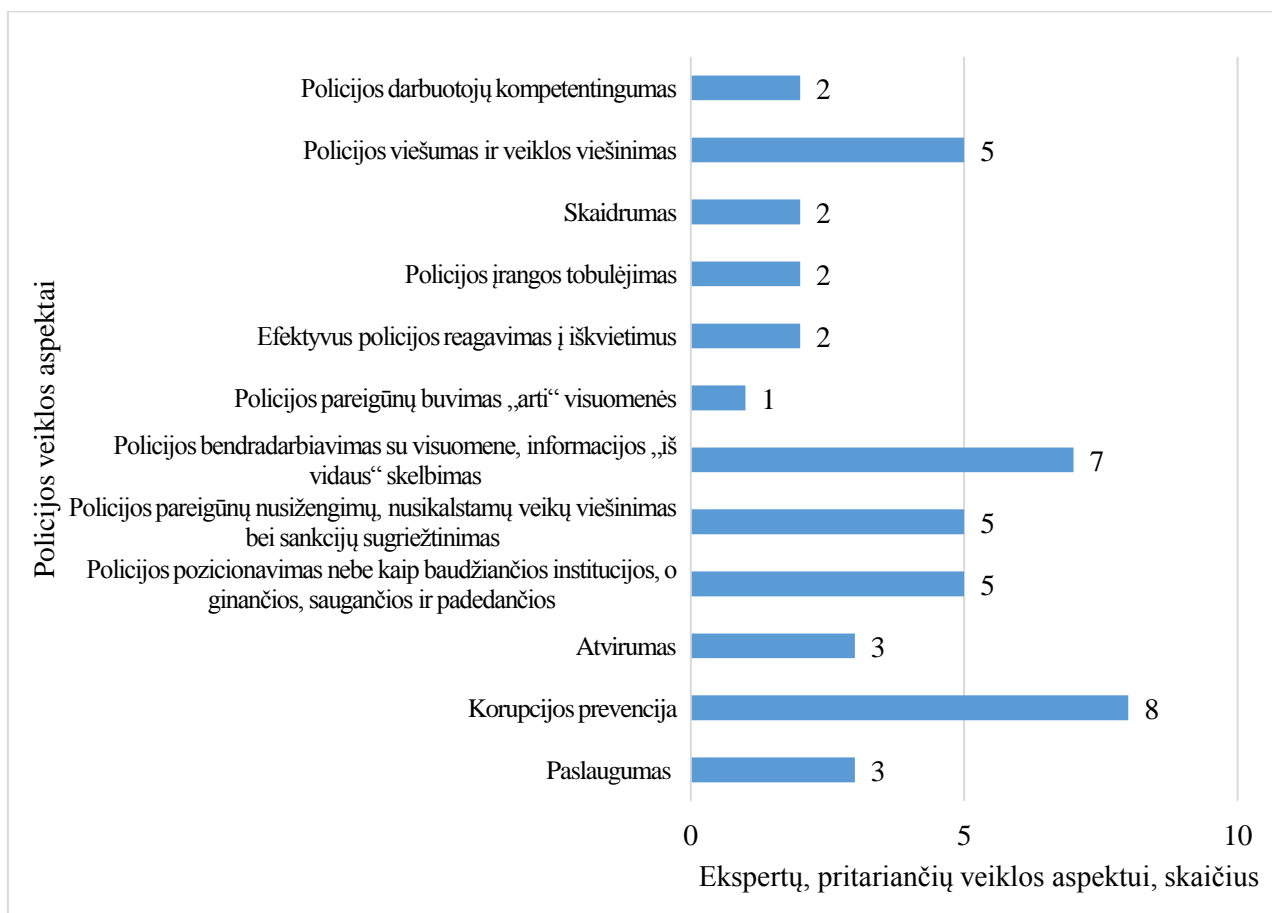
1. Policijos veiklos pokyčiai. Šioje kategorijoje pateikiami ekspertų teiginiai apie vis didėjantį korupcijos netoleravimą pačioje policijos sistemoje ir korupcijos prevencijos didinimą bei sankcijų už nusižengimus griežtinimo naudą.
2. Policijos įvaizdžio formavimas visuomenėje. Šioje kategorijoje išskiriami teiginiai apie gerėjantį policijos įvaizdį. Pateikiamos ekspertų išvalgos, kas lėmė tokį pokytį. Pagrindinės priežastys: policija tapo skaidresnė, darbuotojai kompetentesni, policijos darbuotojai yra lygūs su visais visuomenės nariais. Policijos įvaizdžio formavimui svarbi ir žiniasklaida, kuri ne tik skelbia ir viešina policijos veiklą tačiau atlieka ir kontroliavimo funkciją – policijos darbuotojai, žinodami, kad visi jų žingsniai yra stebimi ir viešinami, privalo savo funkcijas atlikti nepriekaištingai ir negali vykdyti pažeidimų.
3. Pasitikėjimo policija skatinimas. Šioje kategorijoje išskiriama, kad bendradarbiavimas tarp policijos pareigūnų ir piliečių didėja, piliečiai vis dažniau gauna grįžtamąjį ryšį iš policijos darbuotojų ir atvirkščiai. Ekspertai išskiria, kad pasitikėjimo skatinimui svarbus yra pareigūnų nusižengimų viešinimas bei bausmės už tokias veiklas – visuomenė gali jaustis labiau užtikrinta, nes žino, kad nusižengusiems pareigūnams bus skiriamos atitinkamos sankcijos, todėl gerės paslaugų kokybė ir didės saugumo jausmas, nes visuomenė bus informuota ir nuo jos niekas nieks nebus slepiama.
4. Pasitikėjimo policija pokyčiai. Šioje kategorijoje ekspertai išskiria, kad piliečių pasitikėjimas policija didėja, policija darosi vis artimesnė institucija visuomenei.

3 lentelė. Policijos ekspertų nuomonė apie piliečių pasitikėjimą Lietuvos policijos sistema (sudaryta autorės)

Teiginių kategorija	Policijos ekspertų teiginiai
Policijos veiklos pokyčiai	<ul style="list-style-type: none"> • „Policija neslepia korupcijos apraiškų sistemos viduje, kaip tik jas iškelia į viešumą, taip parodydama, kad kovoja su korupcija ir jos netoleruoja“ (R2) • „Įvedus griežtesnes nuobaudas už nusižengimus pareigūnams ženkliai sumažėjo piktnaudžiavimo tarnyba atvejų“ (R10)
Policijos įvaizdžio formavimas visuomenėje	<ul style="list-style-type: none"> • „Policija kaip institucija tapo skaidresnė, žmonės ėmė labiau pasitikėti pareigūnais“ (R10) • „Kompetentingumas – pareigūnai išmano įstatymus ir teisingai dirba savo darbą. Yra savo srities profesionalai ir stengiasi kurti teigiamą įvaizdį visuomenėje“ (R10) • „Labai svarbu ir tai, kad nebėra to stereotipo, kad policijos pareigūnai yra „aukščiau“ už kitus visuomenės atstovus, dabar jų įvaizdis formuojamas kaip lygių ir besistengiančių padėti pareigūnų“ (R3) • Dažnai piliečiai apie Lietuvos policijos sistemą galvoja, jog ji skirta tik bausti ir provokuoti pažeidėjus daryti pažeidimus. Mes stengiamės įrodyti, jog taip nėra ir keisti piliečių požiūrį į mus. Norėtusi didesnio pasitikėjimo ir tikėjimo, kad mes galime ir norime padėti“ (R8) • „Taip pat nuolatinis žurnalistų domėjimasis kas vyksta Policijos sistemoje, leidžia suprasti pareigūnams, kad kiekvienas jų veiksmas turi būti atliktas nepriekaištingai, nes jie yra tarsi po padidinamuoju stiklu ir klaidos gali brangiai kainuoti“ (R4) • „Mažiau daromų pažeidimų viduje, didesnis dėmesys į pareigūnų veiksmus tiek darbo metu, tiek ne darbo. Sudaromas teigiamas įvaizdis“ (R9) • „Galima sakyti, kaip bendrausi taip ir apie tave galvos. Todėl bendraudami su žmonėmis sudarome įvaizdį apie visą policijos sistemą“ (R9)
Pasitikėjimo policija skatinimas	<ul style="list-style-type: none"> • „Visuomenėje viešinami pareigūnų nusižengimai ir jiems skiriamos nuobaudos skatina pasitikėjimą institucija, nes žmonės mato, kad už nusižengimus pareigūnai yra baudžiami ir kokios konkrečios nuobaudos“ (R10) • „Viena iš pagrindinių sričių, kuri padėtų dar labiau padidinti visuomenės pasitikėjimą, tai konkrečios ir greitos naudos gavimas piliečiams rūpimu klausimu (tai gali būti ir paprasti darbai, tokie kaip pagalba pasikeičiant automobilio ratą ar užvedant automobilį) – vienas pozityvus kontaktas su policija gali lemti palankų institucijos vertinimą ateityje“ (R4) • „Dar viena siekiama didinti grįžtamąjį ryšį nukentėjusiajam ar pranešėjui apie įvykį, pvz. nukentėjusiajam teikti informaciją apie tyrimo eigą, o pranešėją informuoti – kokie jo pranešimo rezultatai. Visa tai didina piliečių pasitikėjimą policijos institucija ir skatina įsitraukimą į pačius procesus, nes pilietis turi žinoti, kad jeigu kreipsis, tai bus imtasi visų reikiamų veiksmų ir bus pasiektas abiem pusėms priimtinas rezultatas“ (R4)
Pasitikėjimo policija pokyčiai	<ul style="list-style-type: none"> • „Pasitikėjimas policija auga todėl, kad policija save pozicionuoja nebe kaip instituciją, kuri baudžia, o priešingai – gina, saugo ir padeda“ (R2) • „Manau, kad piliečiai vis labiau pasitiki policijos sistema ir vis noriau su jais bendradarbiauja, dirbant jaučiamas piliečių palaikymas ir pritarimas policijos veiklai“ (R3) • „Piliečių pasitikėjimas policijos sistema pamažu auga, daugiau žmonių jaučiasi saugūs. Lietuvoje pasitikėjimas policija viršija Europos Sąjungos vidurkį ir yra aukščiausias per pastarąjį dešimtmetį“ (R7)

20 paveiksle pateikiami susisteminti ekspertų atsakymai į klausimą apie esminius policijos veiklos aspektus, turėjusius įtakos piliečių pasitikėjimo policija šuoliui 2008–2018 metų laikotarpyje. Analizuojant šios lentelės duomenis, matoma, kad ekspertų nuomone daugiausiai įtakos pasitikėjimo kaitai turėjo korupcijos prevencija (8 ekspertų teigimas). Projekto teorinėje dalyje išanalizuota, kad efektyvi kova su korupcija skatina pasitikėjimo augimą – piliečiai palankiau vertina policijos atliekamą darbą bei mano, kad policijos pareigūnų priimami sprendimai bus nešališki, skaidrūs, nepažeidžiantys teisės aktų, o visa tai lems kokybiškai suteikiamas paslaugas. 7 ekspertų teigimu policijos bendradarbiavimas su visuomene, informacijos „iš vidaus“ skelbimas taip pat lėmė pasitikėjimo didėjimą. Policijos informacijos iš vidaus viešinimas griežtina policijos veiklos kontrolę, užkerta kelią dirbti neskaidriai. Piliečiai, gaudami informaciją apie policijos veiklą, gali jaustis teisingumo sistemos užtikrinimo dalimi, nes policija iš uždaros sistemos perėjo į atvirą, įsiliejančią į visuomenę, instituciją. 5 ekspertai teigė, kad pasitikėjimo pokyčiams įtakos turėjo policijos

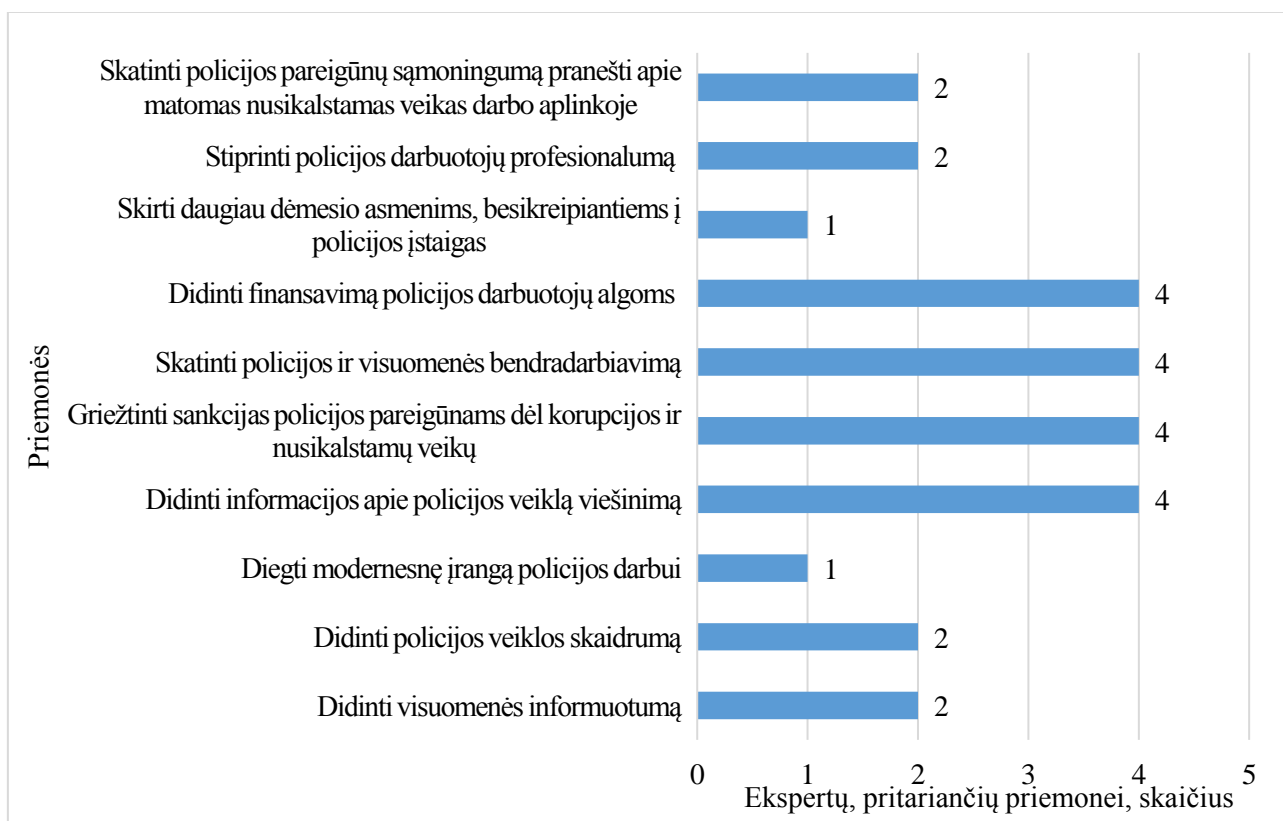
pozicionavimas nebe kaip baudžiančios institucijos, o ginančios, saugančios ir padedančios, policijos pareigūnų nusižengimų, nusikalstamų veikų viešinimas bei sankcijų sugriežtinimas, policijos viešumas ir veiklos viešinimas. Visi šie teiginiai susiję su policijos virsmu atvira ir noriai bendradarbiaujančia institucija, kurios tikslas padėti, ginti ir spręsti visuomenės problemas, susijusias su teisingumo užtikrinimu. Visi šie teiginiai susiję su didėjančiu policijos ir visuomenės bendradarbiavimu bei griežtesniu policijos pareigūnų kontroliavimu, siekiant užtikrinti teisingumą ir visuomenės saugumą. Policijos pareigūnų nusikalstamų veikų viešinimas užtikrina, kad nusikalstamos veikos nebėra toleruojamos, jos vis dažniau iškeliamos į viešumą ir už tai taikomos griežtos sankcijos. Visa tai lemia sugriežtintą policijos veiklos kontrolę ir dėl to augantį visuomenės pasitikėjimą.



20 pav. Policijos veiklos aspektai, turėję įtakos piliečių pasitikėjimo policija pokyčiui 2008–2018 metų laikotarpyje (sudaryta autorės)

Analizuojant 21 paveiksle pateiktus ekspertų siūlymus, kokių priemonių reikėtų imtis, siekiant, kad piliečių pasitikėjimas dar labiau didėtų, vertėtų išskirti informacijos apie policijos veiklą viešinimo didinimą, policijos ir visuomenės bendradarbiavimo skatinimą, siekiant dar labiau įtraukti visuomenę į policijos veiklą, rengiant įvairias akcijas ar iniciatyvas, kurios leistų piliečiams pamatyti ir susipažinti su policijos darbu iš arčiau. Galima daryti prielaidą, kad piliečiai, žinodami ir suprasdami, kaip veikia teisingumo užtikrinimo sistema, būtų linkę labiau ja pasitikėti. Taip pat svarbu išskirti sankcijų policijos pareigūnams dėl korupcijos ir nusikalstamų veikų griežtinimo būtinybę, siekiant užkirsti bet kokią kelią policijos pareigūnų nusikalstamų veikų vykdymui. Policijos pareigūnai visuomenėje laikomi autoritetu, todėl, jeigu jie elgsis netinkamai, tikėtina, kad piliečiai priims tai kaip sektiną pavyzdį, vadovaudamiesi principu, kad „jeigu gali jis, galiu ir aš“. Analizuojant duomenis

išryškėjo ir finansavimo policijos darbuotojų algoms didinimo būtinybė, taip keliant motyvaciją patiems policijos pareigūnams ir mažinant jų norą nelegaliai užsidirbti papildomai, pavyzdžiui, imant kyšius, užsiimant prekyba poveikiu ar piktnaudžiaujant padėtimi.



21 pav. Priemonės, kurių reikėtų imtis, siekiant padidinti piliečių pasitikėjimą policijos sistema (sudaryta autorės)

Apibendrinant atliktą tyrimą galima teigti, kad piliečių pasitikėjimas Lietuvos policija 2008-2018 metais didėjo. Ekspertų teigimu, piliečių pasitikėjimas policija svarbus tuo, kad yra didinamas piliečių saugumo jausmas, skatinamas piliečių ir policijos bendradarbiavimas, ugdomas gyventojų pilietiškumas. Ekspertų nuomone, svarbu didinti piliečių pasitikėjimą policija, nes pasitikėjimo buvimas leidžia policijai jausti gyventojų palaikymą ir norą bendradarbiauti, siekiant sukurti visiems palankią socialinę gerovę.

Išanalizavus statistinius apklausų duomenis bei kokybinės apklausos duomenis ir juos susisteminius, nustatyta, kad didesnė dalis respondentų (piliečių) sutinka su teiginiu, kad policija savo darbą atlieka gerai. Ekspertų teigimu, policija savo darbą atlieka tinkamai, neslepia korupcijos apraiškų, atsirandančių sistemos viduje, o jas kaip tik iškelia į viešumą ir parodo, kad netoleruoja korupcijos taip pat siekia suteikti pagalbą ir atliepti gyventojų poreikiams, pareigūnai išmano įstatymus ir yra savo srities profesionalai. Didesnė dalis piliečių teigia, kad jiems patinka policijos elgesys su ja susidūrus. Ekspertų teigimu, taip kaip policijos pareigūnai bendrauja su piliečiais, sukuria įvaizdį apie visą policijos sistemą. Todėl labai svarbu kontroliuoti visas policijos sistemos grandis, nes jos, veikdamos atskirai, sudaro bendrąją visumą – policijos sistemą. Ekspertų teigimu, policija nuo 2008 metų tapo skaidresne – jos veikla yra vis labiau stebima ir vertinama, todėl kiekviena policijos funkcija turi būti atliekama teisingai, laikantis įstatymų ir moralės normų. Moralus ir etiškas policijos pareigūnų elgesys yra vienas iš pagrindinių veiksnių, teigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija. 61,3 % respondentų teigė, kad Lietuvos policijos pareigūnų elgesys dažnai yra pagarbus,

52,7 % respondentų teigia, jog pritaria, kad policija gina vertybes, kurios yra puoselėjamos visuomenėje. Ekspertai pagarbų ir moralų elgesį išskyrė kaip pagrindinį veiksnį, teigiamai veikiantį piliečių pasitikėjimą policija. Galima teigti, kad abiem pusėms – tiek gyventojams, tiek ekspertams yra svarbu, kad policijos pareigūnai laikytųsi profesinės etikos principų, puoselėtų visuomenėje priimtas vertybes, su žmonėmis bendrautų kaip su lygiais, neįžeidžiant ir rodant pagarbą. Toks policijos pareigūnų elgesys leidžia piliečiams jais labiau pasitikėti ir didina policijos pareigūno profesijos prestižą, autoritetą ir formuoja teigiamą policijos įvaizdį visuomenėje, didina gyventojų pagarbą policijai. Daugiau nei pusė respondentų (piliečių) teigia, jaučia pareigą gerbti policijos sprendimus, net jeigu su jais ir nesutinka.

Ekspertai išskiria bendradarbiavimo svarbą – bendradarbiaudami piliečiai operatyviai praneša apie nusikalstamas veikas, įvykius, policijos pareigūnams yra lengviau tirti bylas, rinkti įrodymus, patys piliečiai labiau linkę kreiptis pagalbos, o visa tai didina visuomenės socialinę gerovę ir saugumo jausmą. Didesnė dalis piliečių pritaria arba labai pritaria bausmių pažeidėjams griežtinimui. Pažeidėjai apima tiek civilius asmenis, tiek tarnaujančius policijoje. Reikia paminėti, kad tyrime dalyvavusių policijos ekspertų požiūriu, policijos pareigūnų nusikalstamų veikų vykdymas yra vienas iš pagrindinių veiksnių, silpninančių piliečių pasitikėjimą policija. Ekspertai teigia, kad įvedus griežtesnes nuobaudas ir sugriežtinus bausmes už nusižengimus, sumažėjo ir toliau galėtų mažėti piktnaudžiavimo tarnyba atvejai, o policijos pareigūnų nusižengimų, nusikalstamų veikų viešinimas bei sankcijų sugriežtinimas yra vienas iš policijos veiklos aspektų, turėjusių įtakos piliečių pasitikėjimo policija pokyčiui 2008–2018 metų laikotarpyje. Piliečiams taip pat svarbi ir atskirtis (finansinė, atskirtis dėl rasės ar etninės kilmės), gaunant policijos teikiamas paslaugas. Tačiau vienas iš svarbiausių veiksnių, lemiančių piliečių pasitikėjimą policija, yra korupcija. Piliečiai mano, jog policijos pareigūnai dažnai ima kyšius, tačiau nuo 2008 metų iki 2018 metų, pareigūnų provokavimas duoti kyšį, gyventojų vertinimu, sumažėjo 39 %. Ekspertai korupciją įvardijo kaip vieną iš pagrindinių veiksnių, neigiamai veikiančių policijos įvaizdį visuomenėje, o korupcijos prevencija – vienas iš svarbiausių veiksnių, teigiamai veikiančių piliečių pasitikėjimą policija. Korupcijos netoleravimas formuoja skaidrios, nešališkos ir įstatymų numatyta tvarka funkcionuojančios institucijos įvaizdį. Labai svarbu ne tik kontroliuoti policijos pareigūnus, tačiau ir šviesti visuomenę, kad duoti kyšį yra nusikaltimas ir už tai gresia dar didesnės bausmės.

Ekspertai išskyrė policijos veiklos aspektus, turėjusius įtakos piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija pokyčiui 2008–2018 metų laikotarpyje: korupcijos prevencija; policijos bendradarbiavimas su visuomene, informacijos „iš vidaus“ skelbimas; policijos viešumas ir veiklos viešinimas; policijos pareigūnų nusižengimų, nusikalstamų veikų viešinimas bei sankcijų sugriežtinimas; policijos pozicionavimas nebe kaip baudžiančios institucijos, o ginančios, saugančios ir padedančios; atvirumas; paslaugumas; skaidrumas; policijos įrangos tobulėjimas; efektyvus policijos reagavimas į iškvietimus; policijos buvimas „arti“ visuomenės.

Ekspertai taip pat pateikė siūlymus, kokių priemonių reikėtų imtis, siekiant, kad piliečių pasitikėjimas dar labiau didėtų: skatinti policijos ir visuomenės bendradarbiavimą, griežtinti sankcijas policijos pareigūnams dėl korupcijos ir nusikalstamų veikų, didinti informacijos apie policijos veiklą viešinimą, didinti finansavimą policijos darbuotojų algoms, didinti policijos veiklos skaidrumą ir visuomenės informuotumą, skatinti policijos pareigūnų sąmoningumą, stiprinti policijos darbuotojų profesionalumą, skirti daugiau dėmesio asmenims, besikreipiantiems į policijos įstaigas, diegti modernesnę įrangą policijos darbui.

Išvados

1. Pasitikėjimas viešuoju sektoriumi – tai piliečių manymas ir tikėjimas, kad institucijų veikla yra kryptingai vykdoma, siekiant atlikti numatytas funkcijas, atsižvelgiant į viešąjį interesą, o to padarinys – augantis socialinis kapitalas bei piliečių palaikymas viešojo sektoriaus institucijoms, didėjantis bendradarbiavimas. Išanalizavus piliečių pasitikėjimo viešuoju sektoriumi modelius, nustatyta, kad pasitikėjimui viešuoju sektoriumi svarbiausias yra institucinis pasitikėjimas – pasitikėjimas institucijos darbo skaidrumu, kompetencijomis, darbo rezultatais. Piliečių pasitikėjimui svarbus etikos normų laikymasis, vertybių išaukštinimas, paklusimas įstatymams, viešojo sektoriaus institucijų atliepiamumas visuomenės interesams, saugumo jausmo užtikrinimas. Pasitikėdami piliečiai tiki, kad viešojo sektoriaus darbuotojai savo funkcijas atliks kompetentingai ir jausdami atsakomybę už savo veiksmus. Augantis piliečių pasitikėjimas yra svarbus ne tik individualiu, bet ir visuomeniniu lygmeniu ir leidžia plėsti bei tobulinti viešojo sektoriaus veiklą.
2. Kokybiškam policijos darbui yra būtinas piliečių pasitikėjimas. Kai visuomenėje vyrauja pasitikėjimo policija kultūra, didėja visuomenės saugumo jausmas, mažėja nusikaltimų baimė, sklandžiai veikia bendradarbiavimas tarp policijos ir piliečių, lengviau išaiškinamos nusikalstamos veikos. Nustatyta, kad pasitikėjimui policijos sistema įtakos turi policijos darbuotojų kompetencija bei jų elgesys, vertybių puoselėjimas, efektyvus veiklos funkcijų vykdymas, autoriteto išlaikymas, atskirties teikiant paslaugas nebuvimas, kritiškas korupcijos vertinimas bei jos prevencija. Policijos veikla reglamentuojama kaip profesinė etika, pagarba žmonėms ir jų teisėms, moralumu, veiklos viešumo ir konfidencialumo užtikrinimu, teisėtumu ir teisingumu grindžiama veikla. Lietuvos policijos veiklos strategijose įvardijami strateginiai tikslai, siekiant didinti veiklos efektyvumą bei skatinti piliečių pasitikėjimą policija. Kovos su korupcija programose iškeliami tikslai, kurių įgyvendinimas mažina korupcijos apraiškas policijos sistemoje – tai skatina piliečių pasitikėjimo augimą, o išreikšdama nepalaikymą korupcijai, policija gali išlaikyti savo, kaip autoritetingos institucijos, įvaizdį visuomenėje.
3. Atlikta antrinių duomenų analizė bei kokybinė ekspertų apklausa. Nustatyta, kad 2008-2018 metų laikotarpyje piliečių pasitikėjimas policijos sistema didėjo (nuo 53 % iki 75 %), šiame laikotarpyje taip pat gerėjo policijos darbo vertinimas, pagarba policijos pareigūno profesijai, policijos veikla tapo skaidresnė, policijos pareigūnai savo veiksmais vis rečiau provokavo duoti kyšius. Taip pat nustatyti piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema veiksniai: piliečių nuomone, pasitikėjimo policija didėjimui svarbus kokybiškai, efektyviai atliekamas policijos darbas, profesinės etikos besilaikantys ir moraliai bei humaniškai besielgiantys policijos darbuotojai, atskirties (finansinės, atskirties dėl rasės ar etninės kilmės) nebuvimas, gaunant policijos teikiamas paslaugas. Piliečių teigimu, reikėtų griežtinti nuobaudas už nusizengimus ir nusikalstamas veikas tiek civiliams, tik tarnaujantiems policijoje. Nustatyta, kad piliečių pasitikėjimo policijos sistema didėjimui analizuojamuoju laikotarpiu įtakos taip pat turėjo įvykdyti policijos struktūriniai, organizaciniai pertvarkymai, strateginės veiklos pokyčiai, bausmių ir atsakomybių už nusikalstamas veikas griežtinimas, policijos paslaugų virtualioje erdvėje sistemos įdiegimas, darbuotojų mokymai ir jų kvalifikacijos kėlimas. Kokybinės apklausos metu identifikuoti svarbiausi policijos veiklos aspektai, lėmę piliečių pasitikėjimo Lietuvos policija pokyčius 2008–2018 metų laikotarpyje: korupcijos prevencija, bendradarbiavimas su visuomene, informacijos „iš vidaus“ skelbimas, viešumas, veiklos, nusizengimų, nusikalstamų veikų viešinimas, sankcijų sugriežtinimas, gerėjantis policijos įvaizdis visuomenėje, atvirumas, paslaugumas, skaidrumas, įrangos tobulėjimas, efektyvus

reagavimas į iškvietimus, buvimas „arti“ visuomenės. Identifikuoti ekspertų siūlymai, kokie veiklos aspektai yra būtini, piliečių pasitikėjimo policija didėjimui: policijos ir visuomenės bendradarbiavimo skatinimas, sankcijų policijos pareigūnams dėl korupcijos ir nusikalstamų veikų griežtinimas, informacijos apie policijos veiklą viešinimo skatinimas, policijos darbuotojų algų finansavimo didinimas, policijos veiklos skaidrumo didinimas, visuomenės informuotumo didinimas, policijos pareigūnų sąmoningumo ugdymas, darbuotojų profesionalumo didinimas, didesnis dėmesys asmenims, kurie kreipiasi į policijos įstaigas, modernesnės įrangos policijoje diegimas.

Rekomendacijos

1. Siekiant didinti piliečių pasitikėjimą Lietuvos policijos sistema, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijai rekomenduojama skirti didesnę dėmesį veiksniams, kurie turi didžiausią įtaką piliečių pasitikėjimo policija pokyčiams – dar labiau skatinti ir tobulinti korupcijos policijoje prevenciją ir kovą su korupcija, siekiant mažinti korumpuotų policininkų skaičių, didinti policijos veiklos skaidrumą bei šviesti visuomenę dėl korupcijos žalos.
2. Policijos Departamentui rekomenduojama kontroliuoti policijos teikiamas paslaugas, siekiant mažinti ir visai panaikinti visuomenės atskirtį dėl finansinės padėties, dėl rasės ar etninės kilmės, gaunant policijos teikiamas paslaugas. Taip pat organizuoti policijos pareigūnų mokymus, siekiant kelti jų profesinę kompetenciją, motyvaciją, akcentuojant kiekvieno policijos pareigūno asmeninę atsakomybę bei užtikrinti policijos pareigūnų etikos kodekso laikymąsi, gerinti policijos darbo sąlygas, atnaujinti darbui reikalingą inventorių. Taip pat siūloma gerinti policijos įvaizdį visuomenėje, atvirai bendradarbiaujant su gyventojais, juos vis labiau įtraukiant į viešojo saugumo užtikrinimo veiklą bei skatinant visuomenę dalyvauti nusikalstamų veikų ir teisės aktų pažeidimų prevencijoje.

Literatūros sąrašas

1. Bartuškaitė M. ir Žilys A. (2011). Politinio ir socialinio pasitikėjimo bei dalyvavimo raiška Lietuvos demokratijoje. *Culture and Society: Journal of Social Research*, 2(1), 17-47.
2. Boateng, F. (2012). Public trust in the police: Identifying factors that shape trust in the Ghanaian Police. *IPES Working Paper Series (40)*.
3. Bučaitė, J. ir Ambotaitė-Mazeliauskienė I. (2005). Instituciniai tinklai ir socialinis pasitikėjimas savivaldybės ir nevyriausybių organizacijų sąveikoje. *Viešoji politika ir administravimas*, (13), 74-82.
4. Burnytė, M. (2013). Pasitikėjimas politinėmis ir teisėsaugos institucijomis Lietuvoje. *Teisės problemos*, (4), 97-112.
5. Butavičiūtė, T. ir Ruibytė, L. (2015). Piliečių pasitikėjimo policija veiksniai ir jų analizė. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka (15): Mokslinių Straipsnių Rinkinys*, 38-49.
6. Christensen T. ir Lægreid P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28 (4), 679-690.
7. Čepeliauskaitė, G. ir Petrauskienė, R. (2017). Pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojantys veiksniai Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 16(3), 405-423.
8. Danaee Fard, H. ir Anvary Rostamy, A. (2007). Promoting public trust in public organizations: explaining the role of public accountability. *Public Organization Review*, 7(4), 331-344.
9. Devos, T., Spini, D. ir Schwartz, S. H. (2002), Conflicts among human values and trust in institutions. *British Journal of Social Psychology*, 41, 481-494.
10. Dobryninas A., Drakšienė A., Gaidys V., Vileikienė E., Žilinskienė L. (2012). *Pasitikėjimo Lietuvos teisėsauga profiliai*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
11. Gaidys, V. (2016). Lietuvos gyventojų pasitikėjimas valstybės institucijomis: panašumai ir skirtumai. In *Lietuvos gyventojų grupių socialinė kaita* (pp. 48-64). Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras.
12. Kääriäinen J. (2008). Why Do the Finns Trust the Police? *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 9(2), 141-159.
13. Kääriäinen, J. T. (2007). Trust in the Police in 16 European Countries: A Multilevel Analysis. *European Journal of Criminology*, 4(4), 409-435.
14. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
15. Lewicki, R. ir Bunker, B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. Kramer ir T. Tyler *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 114-139). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
16. Lühiste, K. (2006). Explaining trust in political institutions: Some illustrations from the Baltic states. *Communist and Post-Communist Studies*, 39(4), 475-496.
17. Matulevičienė, M. (2018). Organizacijos reputacijos įtaka suinteresuotųjų šalių pasitikėjimui organizacija: daktaro disertacija. Kauno technologijos universitetas. [žiūrėta 2019-10-21]. Prieiga per internetą <https://epubl.ktu.edu/object/elaba:27643435/>
18. Nakrošis, V. (2017). Pasitikėjimas Lietuvos valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis: makrolygmens analizė. In Bakutis, R., Dranseika D., Gudžinskas L., Kuokštis V., Malūkaitė K. ir Nakrošis V. (sud.), *Pasitikėjimas valstybe: prielaidos, iššūkiai, sprendimai: Monografija*. (pp. 95-144). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

19. Novelskaitė, A. ir Pučėtaitė, R. (2018). Visuomenės pasitikėjimas valstybės tarnybos įstaigomis ir tarnautojais Lietuvoje: Reprezentatyvios šalies gyventojų apklausos rezultatai. *Viešoji politika ir administravimas*, 17(1), 126-140.
20. Palidauskaitė, J. (2011). Retrospektyvus žvilgsnis į etikos problemas Lietuvos valstybės tarnyboje: Naujos problemos, jų turinys ar raiškos formos? *Politologija*, (4), 39-73.
21. Pharr, S. ir Putnam, R. (2000). *Disaffected Democracies: What's Troubling the Trilateral Countries?* Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
22. Platonas (2014). *Valstybė*. Vilnius: Margi raštai.
23. Putnam, R. D. (2001). *Kad demokratija veiktų: pilietinės tradicijos šiuolaikinėje Italijoje*. Vilnius: Margi raštai.
24. Rose, R. ir Weller, C. (2001). *What does social capital add to democratic values?* Studies in Public Policy (356), Glasgow: University of Strathclyde.
25. Ruževičius J. ir Kasperavičius R. (2008). Lietuvos policijos veiklos kokybės tobulinimo galimybės. *Verslo ir teisės aktualijos* (2), 119-136.
26. Slomczynski K. M. ir Janicka K. (2009). Structural Determinants of Trust in Public Institutions. *International Journal of Sociology*, 39(1), 15-29.
27. Stankevičius, V. (2016). *Pasitikėjimas valstybės tarnyba veiksmų analizė, ir pasitikėjimo valstybės tarnyba didinimo galimybės. Studija-tyrimas*. Vilnius: Valstybės tarnybos departamentas.
28. Sztompka, P. (1999). *Trust – a sociological theory*. UK: Cambridge University Press.
29. Šlapkauskas, V. (2018). Socialinio gyvenimo paradigmos kaita kaip iššūkis viešojo saugumo politikai. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka* (20), 275-292.
30. Tyler, T. R. (2005). Policing in Black and White: Ethnic Group Differences in Trust and Confidence in the Police. *Police Quarterly*, 8(3), 322–342.
31. Tyler, T., Rottman, David B., ir Tomkins, Alan J. (2001). Public trust and confidence in legal authorities: What do majority and minority group members want from the law and legal institutions? *Behavioral Sciences & the Law*, 19(2), 215-235.
32. Urvikis, M. (2014). Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys. *Viešoji politika ir administravimas*, 13(2), 290-306.
33. Uslaner, E. M. (2008). *Corruption, Inequality, and the Rule of Law: The Bulging Pocket Makes the Easy Life*. UK: Cambridge University Press.
34. Uslaner, E., M. (1999). Democracy and social capital. *Democracy and trust*. UK: Cambridge University Press, 121-150.
35. Valickas, G., Justickis, V., Vanagaitė, K. ir Voropaj, K. (2013). *Procedūrinis teisingumas ir žmonių pasitikėjimas teisėsaugos pareigūnais bei institucijomis: Monografija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
36. Van De Walle, S. ir Six, F. (2014). Trust and Distrust as Distinct Concepts: Why Studying Distrust in Institutions is Important. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 16(2), 158-174.
37. Van Ryzin G. G. (2011). Outcomes, Process, and Trust of Civil Servants. *The Journal of Public Administration Research and Theory*, 21, 745–760.
38. Visockas, E. (2016). Pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis Lietuvoje. *Teisės problemos*, 2(92), 88-116.
39. Ward, P. ir Meyer S. (2009). Trust, Social Quality and Wellbeing: A Sociological Exegesis. *Development and Society*, 38(2), 339-363

40. Žiliukaitė, R. (2006). Pasitikėjimas: nuo teorinių įžvalgų empirinės analizės link. *Kultūrologija* (13), 205-253.

Informacijos šaltinių sąrašas

1. KTU Politikos ir viešojo administravimo institutas. ESS4, pagrindinio ir papildomo klausimyno duomenys, Lietuva, 2009 m. spalio - 2010 m. sausis. [žiūrėta 2019-12-20] Prieiga per internetą: http://www.lidata.eu/data/quant/LiDA_ESS_0150
2. KTU Politikos ir viešojo administravimo institutas. ESS5, pagrindinio ir papildomo klausimyno duomenys, Lietuva, 2011 m. gegužė – rugpjūtis. [žiūrėta 2019-12-20] Prieiga per internetą: http://www.lidata.eu/data/quant/LiDA_ESS_0240
3. KTU Politikos ir viešojo administravimo institutas. ESS6, pagrindinio ir papildomo klausimyno duomenys, Lietuva, 2013 m. gegužė - rugpjūtis, 2 leidimas. [žiūrėta 2019-12-20] Prieiga per internetą: www.lidata.eu/data/quant/LiDA_ESS_0275
4. KTU Politikos ir viešojo administravimo institutas. ESS8, pagrindinio ir papildomo klausimyno duomenys, Lietuva, 2017 m. spalio – gruodis. [žiūrėta 2019-12-20] Prieiga per internetą: www.lidata.eu/data/quant/LiDA_ESS_0308
5. KTU Viešosios politikos ir administravimo institutas. ESS7, pagrindinio ir papildomo klausimyno duomenys, Lietuva, 2015 m. balandis – birželis, 2 leidimas. [žiūrėta 2019-12-20] Prieiga per internetą: www.lidata.eu/data/quant/LiDA_ESS_0282
6. Lietuvos korupcijos žemėlapis 2018 m. (2019). [žiūrėta 2019-11-29]. Prieiga per internetą <https://www.stt.lt/lt/menu/tyrimai-ir-analizes/>
7. Lietuvos policijos 2018 m. veiklos apžvalga. (2019). [žiūrėta 2019-11-18]. Prieiga per internetą <https://policija.lrv.lt/lt/administracine-informacija/ataskaitos/2018-metai-2>
8. Lietuvos Respublikos Seimas. (2015). *Dėl Lietuvos Respublikos nacionalinės kovos su korupcija 2015–2025 metų programos patvirtinimo* (2015 kovo 16 d. Nr. 3856) [žiūrėta 2019-11-29]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/25c529d0cbcd11e4aaa0e90fce879681>
9. Lietuvos Respublikos Seimas. (2015). *Lietuvos Respublikos policijos įstatymas* (2015 liepos 3 d. Nr. 10818). [žiūrėta 2019-11-14]. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/605bccb020b011e58a4198cd62929b7a>
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. (2012). *Nutarimas dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo* (2012 m. vasario 18 d. Nr. 22-1009). [žiūrėta 2019-11-14]. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.418407>
11. Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos. (2018). *Kovos su korupcija policijoje 2018–2020 metų programa* (2018 balandžio 17 d. Nr. 5-V-378) [žiūrėta 2019-11-28]. Prieiga per internetą <http://policija.lrv.lt/lt/korupcijos-prevencija/korupcijos-prevencijos-programa>
12. Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos. (2018). *Įsakymas dėl Lietuvos policijos darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo* (2018 rugpjūčio 2 d. Nr. 12795). [žiūrėta 2019-11-14]. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/6d07b690968c11e8aa33fe8f0fea665f>
13. Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos. (2013). *2012 metų veiklos ataskaita* (2013 vasario 19 d. Nr. 5-IL-281) [žiūrėta 2019-12-18]. Prieiga per internetą <https://policija.lrv.lt/lt/administracine-informacija/ataskaitos>
14. Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos. (2018). *Pažyma dėl policijos veiklos* (2018 sausio 19 d. Nr. 5-IL-545) [žiūrėta 2019-12-18]. Prieiga per internetą <https://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/administracine-informacija/ataskaitos/Policijos%20veikla%202017%20metais.pdf>

15. Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2019–2021 metų strateginis veiklos planas (2018). [žiūrėta 2019-11-15]. Prieiga per internetą <https://vrm.lrv.lt/lt/administracine-informacija/planavimo-dokumentai>
16. Vileikienė, E. (2019). *Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas*. [žiūrėta 2019-10-21]. Prieiga per internetą <http://policija.lrv.lt/lt/administracine-informacija/gyventoju-apklausa>
17. Visuotinė lietuvių enciklopedija. *Lietuvos policija*. [žiūrėta 2019-12-13]. Prieiga per internetą <https://www.vle.lt/Straipsnis/Lietuvos-policija-117683>

Priedai

1 priedas. Interviu raštu klausimyno policijos ekspertams struktūra

Interviu raštu klausimynas

Gerb. Respondente,

Esu Gailė Tumėnaitė, Kauno technologijos universiteto viešojo administravimo magistro studijų programos studentė. Atliekant tyrimą apie piliečių pasitikėjimo Lietuvos policijos sistema pokyčius, Jūsų, kaip eksperto nuomonė yra labai svarbi. Apklausa yra anoniminė ir Jūsų pateikti atsakymai bus naudojami tik baigiamajame magistro darbe. Ačiū už Jūsų skirtą laiką.

I dalis. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

Prašau Jums tinkamą klausimo atsakymo variantą pažymėti +.

1. Jūsų lytis

Vyras	
Moteris	

2. Jūsų amžius

22-30 metų	
31-40 metų	
41-50 metų	
51-60 metų	
Virš 60 metų	

3. Jūsų išsilavinimas

Koleginis išsilavinimas	
Universitetinis išsilavinimas (bakalauras)	
Universitetinis išsilavinimas (magistras)	
Universitetinis išsilavinimas (daktaro laipsnis)	

4. Jūsų darbo stažas policijos įstaigose (įrašykite metų skaičių).....

II dalis. KLAUSIMAI APIE PILIEČIŲ PASITIKĖJIMO POLICIJA VEIKSNIUS

5. Ar, Jūsų nuomone, pasitikėjimas policija visuomenėje yra svarbus? Kodėl?

.....
.....
.....

6. Kaip vertinate piliečių pasitikėjimą Lietuvos policijos sistema?

.....
.....
.....

7. Skalėje nuo 1 iki 5 (kur 1 – visiškai nepritariu, 5 – visiškai pritariu) įvertinkite pagrindinius veiksnius, teigiamai veikiančius piliečių pasitikėjimą policija.

Efektyvus policijos darbas	
Nuolatinis policijos buvimas „arti“ visuomenės	
Moralus ir etiškas policijos pareigūnų elgesys	
Korupcijos prevencija policijoje	
Piliečių įtraukimas į policijos darbą (piliečių ir policijos bendradarbiavimas)	
Policijos galia užtikrinti teisingumą ir saugumą	
Atskirties nebuvimas siekiant gauti pagalbą iš policijos pareigūnų	

8. Skalėje nuo 1 iki 5 (kur 1 – visiškai nepritariu, 5 – visiškai pritariu), įvertinkite pateiktus veiksnius, kurie turi įtakos neigiamam policijos įvaizdžiui visuomenėje.

Korumpuota policija	
Policijos pareigūnų etikos pažeidimai	
Prastas visuomenės informatyvumas apie policijos veiklą	
Policijos atsisakymas padėti gyventojams	
Prasta policijos pareigūnų kompetencija	
Policijos pareigūnų nusikalstamų veikų vykdymas	

9. Kokie, Jūsų nuomone, esminiai policijos veiklos aspektai, turėję įtakos dideliame piliečių pasitikėjimo policija šuoliui 2008–2018 metų laikotarpyje?

.....

.....

.....

10. Kaip manote, kokių priemonių reiktų imtis, siekiant padidinti piliečių pasitikėjimą policijos sistema?

.....

.....

.....

11. Kaip vertinate Lietuvoje vykdomos policijos kovos su korupcijos programos veiksmingumą 2008–2018 metais?

.....

.....

.....

Gal dar norite ką nors pridėti?

.....

.....

.....

Dėkoju už Jūsų atsakymus.